



HAL
open science

Enquêtes sur les micro entrepreneurs de la livraison instantanée à Paris

Laetitia Dablanc, Neila Saidi, Anne Aguilera, Alina Bekka, Nicolas Lazarevic, Josselin Rouhier, Philippe Bairras, Paul Marcher

► To cite this version:

Laetitia Dablanc, Neila Saidi, Anne Aguilera, Alina Bekka, Nicolas Lazarevic, et al.. Enquêtes sur les micro entrepreneurs de la livraison instantanée à Paris. [Rapport de recherche] IFSTTAR - Institut Français des Sciences et Technologies des Transports, de l'Aménagement et des Réseaux. 2019, 195p. hal-02374915

HAL Id: hal-02374915

<https://hal.science/hal-02374915v1>

Submitted on 21 Nov 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Enquêtes sur les micro entrepreneurs de la livraison instantanée à Paris

Mars 2019

Laetitia Dablanc

Neïla Saidi

Anne Aguiléra

Alina Bekka

Nicolas Lazarevic

Josselin Rouhier

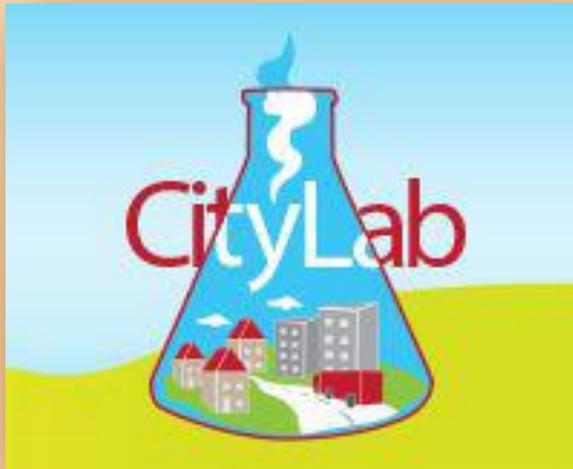
Philippe Bairras

Paul Marcher



Remerciements

- Les projets suivants ont contribué au financement des enquêtes :
 - Projet européen Citylab,
 - Projet VREF Metrofreight,
 - Projet Fédératif "Mobilités et Transitions Numériques" de l'IFSTTAR.



Introduction

- Ces deux enquêtes ont été réalisées par l'IFSTTAR en octobre-décembre 2016 et janvier-mars 2018 sur un échantillon d'une centaine de « livreurs instantanés » de l'Est parisien.
- Nous définissons un « livreur instantané » comme un livreur qui travaille pour une application smart phone de « livraison instantanée », offrant un service de livraison en moins de deux heures après commande. Les livraisons instantanées sont majoritairement des repas, mais pas exclusivement (également : colis, plis, courses alimentaires).
- Ces enquêtes portent sur les caractéristiques, le statut ainsi que les conditions de travail des livreurs de ce secteur d'activité en plein développement. Les livreurs instantanés sont généralement des auto-entrepreneurs (ou micro-entrepreneurs).
- Les enquêtes ont également pour but une meilleure appréhension des contraintes et des difficultés telles qu'elles sont vécues et racontées au quotidien par les livreurs.

Méthodologie d'enquête

- Deux enquêtes ont été menées dans l'Est de Paris auprès de « livreurs instantanés ».
- La première en novembre-décembre 2016 a porté sur 96 livreurs, rencontrés de façon aléatoire sur leur lieu de travail (dans la rue, entre deux courses). Le questionnaire contenait 32 questions. L'administration des questionnaires a été menée par Neïla Saidi et a duré entre 20 et 30 minutes chacune, s'apparentant à de quasi entretiens qualitatifs.
- La seconde en janvier-mars 2018 a concerné 107 livreurs, également rencontrés sur leur lieu de travail mais également contactés à la suite de commandes sur une plate-forme (avec un questionnaire envoyé ensuite par email) ou, plus rarement, après contact via des groupes Facebook. Le second questionnaire comportait 65 questions, dont presque toutes les questions de la première enquête. Elle a mobilisé Neïla Saidi, Josselin Rouhier, Nicolas Lazarevic, Alina Bekka, Laetitia Dablanc. Chaque enquête a duré environ 30 minutes pour celles qui ont été faites en face à face, s'apparentant à de quasi entretiens qualitatifs.
- Les deux questionnaires sont comparables, même si la version proposée en 2018 comporte des questions supplémentaires et des interrogations nouvelles visant à mieux comprendre certaines des difficultés rencontrées par les livreurs. A cet effet et à la suite d'entretiens exploratoires, ont été élaborées des questions fermées relatives aux contraintes rencontrées en matière de mobilité, d'usage du smartphone et de coordination avec les lieux de retrait.

Sommaire

Introduction

Méthodologie

Résultats des enquêtes

1. Profil des livreurs de l'Est parisien
2. Contexte et équipement
3. Statut
4. Conditions de travail
5. Opinions

Conclusion

Limites et développements

Publications

1. Profil des livreurs de l'Est parisien

1.1 Situation des enquêtés

1.1.1 Sexe

1.1.2 Age

1.1.3 Niveau scolaire

1.1.4 Lieu de domicile

1.1.5 Activité annexe

1.2 Trajectoire professionnelle des coursiers

1.2.1 Expérience professionnelle

1.2.2 Raison principale

1.2.3 Choix résidentiel

1.2.4 Avant d'être coursier

Les trois types de profil

➤ On distingue trois catégories de livreurs :

- **Les « professionnels », c'est à dire ceux dont la livraison est l'activité principale.**
Dans l'échantillon de 2016, il y avait 22 « professionnels » tandis qu'en 2018, 52 étaient « professionnels ».
- **Les étudiants travaillant dans la livraison instantanée surtout pour des revenus complémentaires.**
Dans l'échantillon de 2016, il y avait 34 étudiants tandis qu'en 2018, 39 étaient étudiants.
- **Les actifs travaillant dans la livraison instantanée surtout pour des revenus complémentaires.**
Dans l'échantillon de 2016, ils étaient 39 tandis qu'en 2018, seulement 16.

1.1 La situation des enquêtés

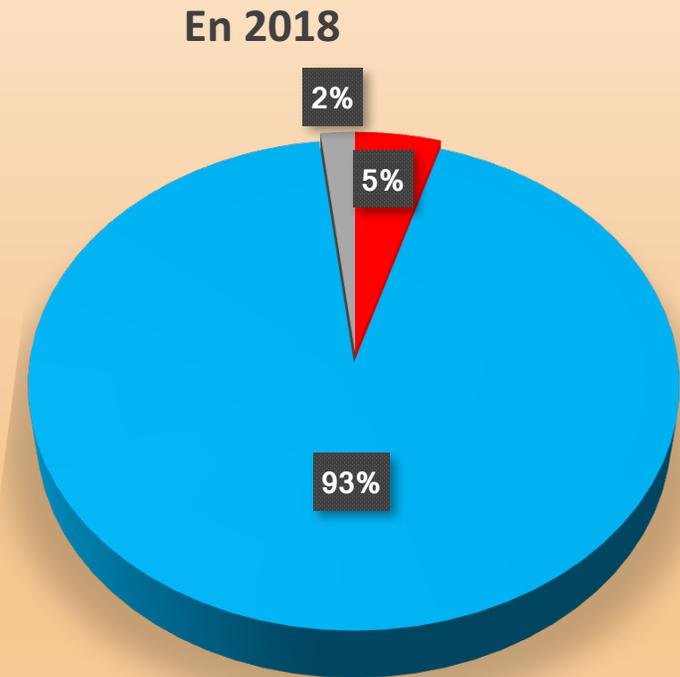
1.1.1 - Sexe des individus

- La livraison est, de façon générale, une activité très masculine. La livraison instantanée ne fait pas exception.



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

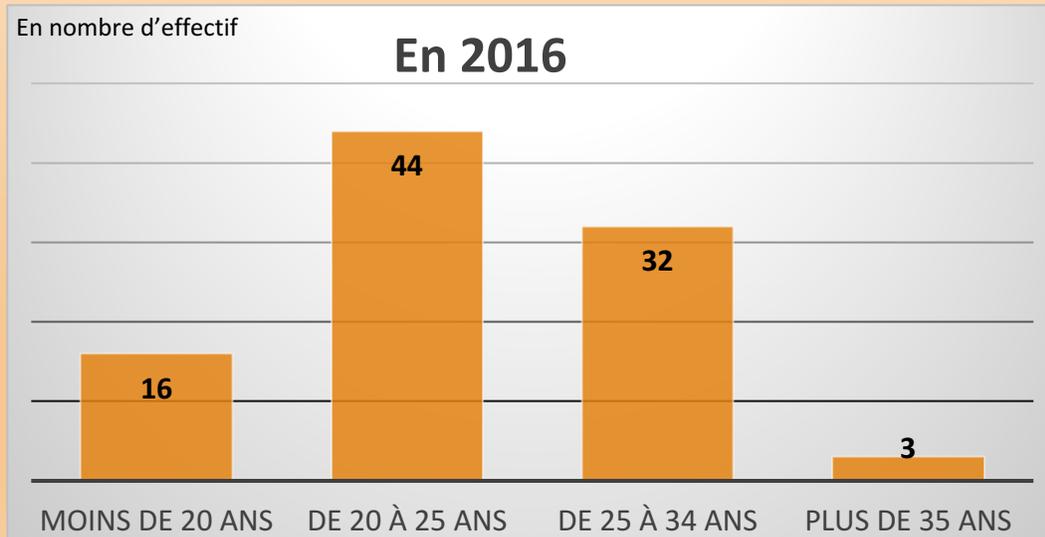
■ Femme
■ Homme
■ Non communiqué



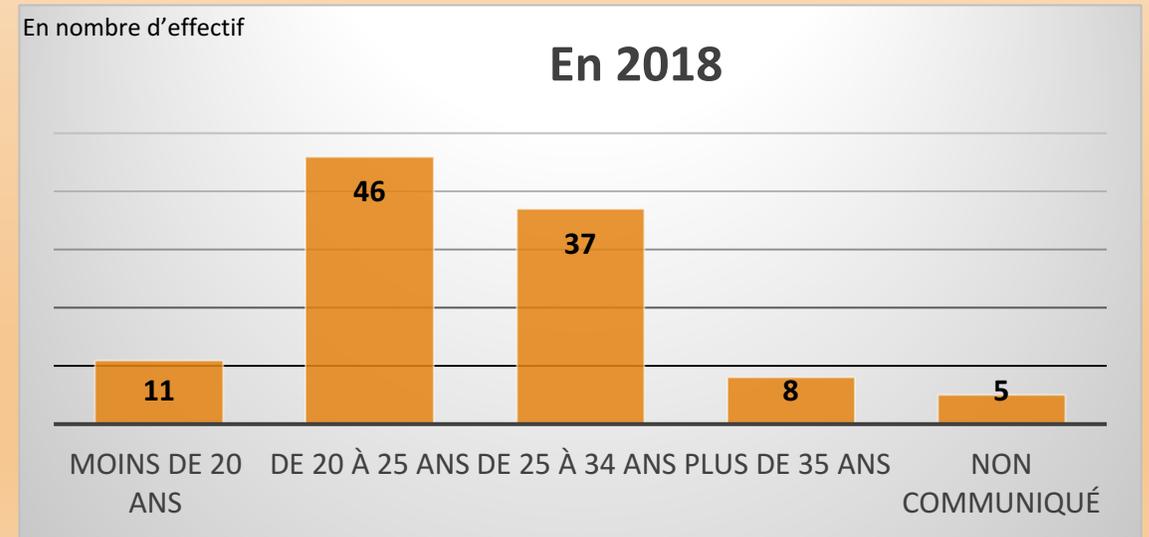
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

1.1.2 - Age des individus

- Les 2/3 des individus qui travaillent pour une plateforme ont moins de 25 ans et ainsi probablement peu de contraintes familiales, qui sont de fait peu compatibles avec une activité qui a lieu le soir et le week-end.
- En très peu de temps, la livraison s'est « professionnalisée » avec l'arrivée de jeunes pour qui elle est la seule activité et la seule source de revenu.

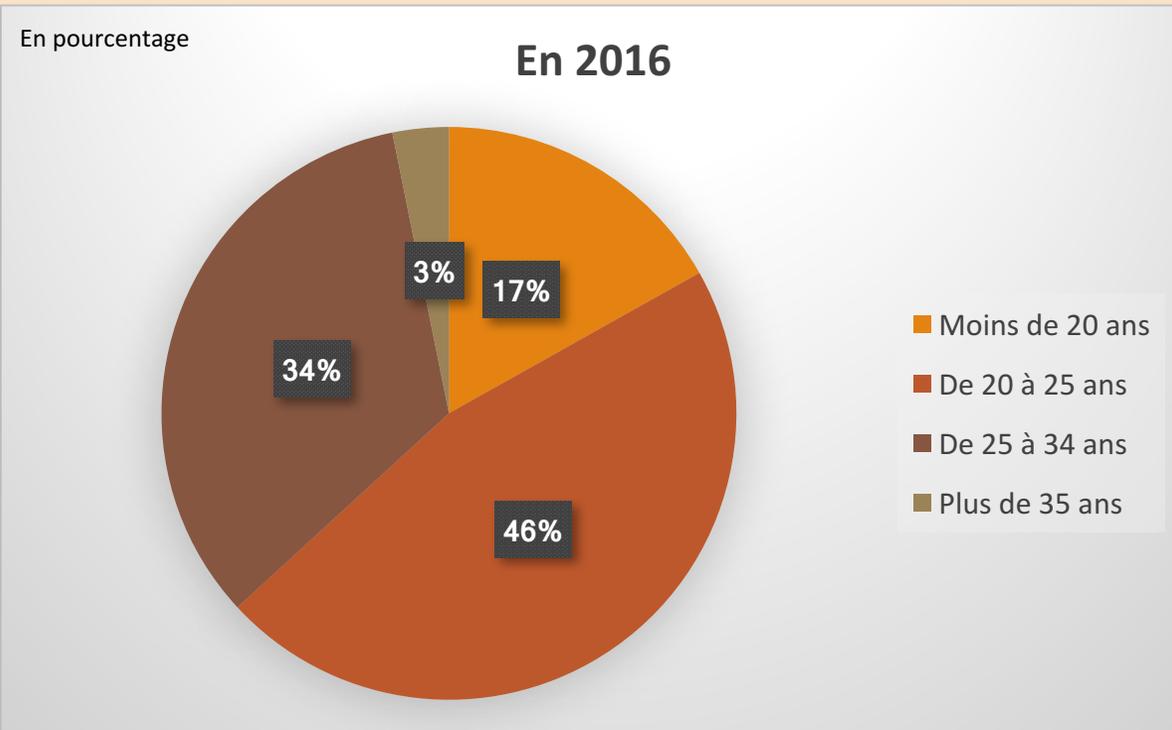


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

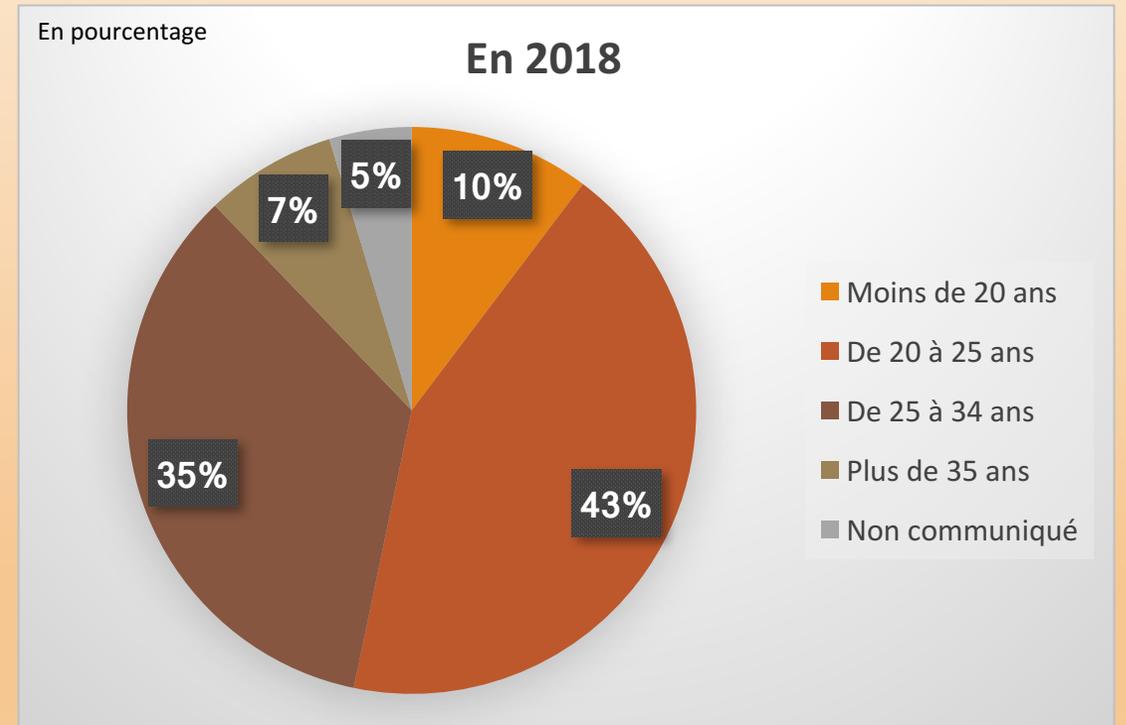


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

1.1.2 - Age des individus

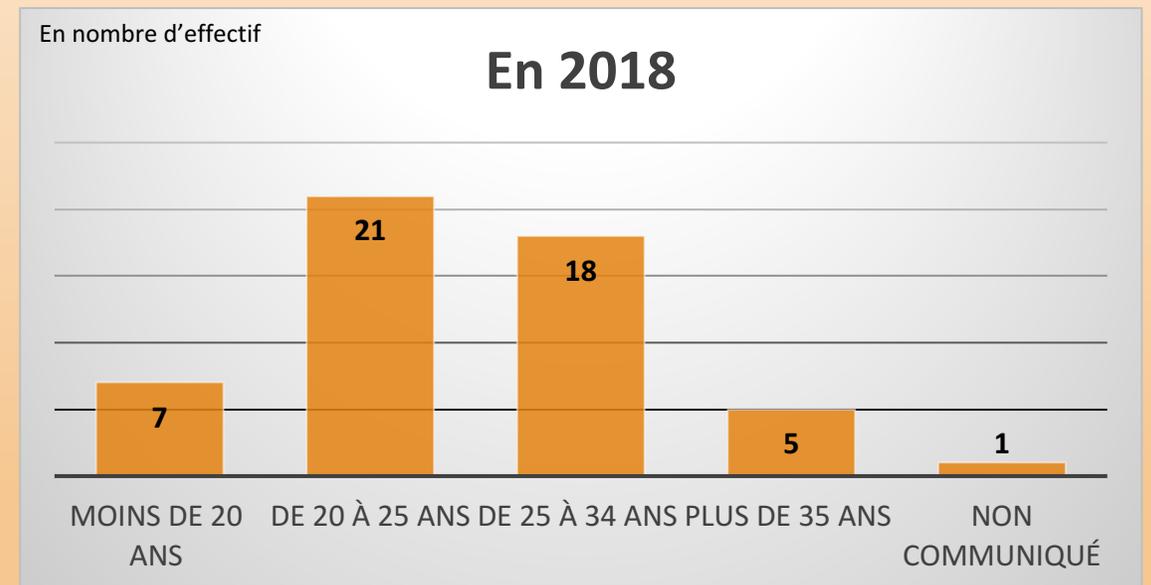
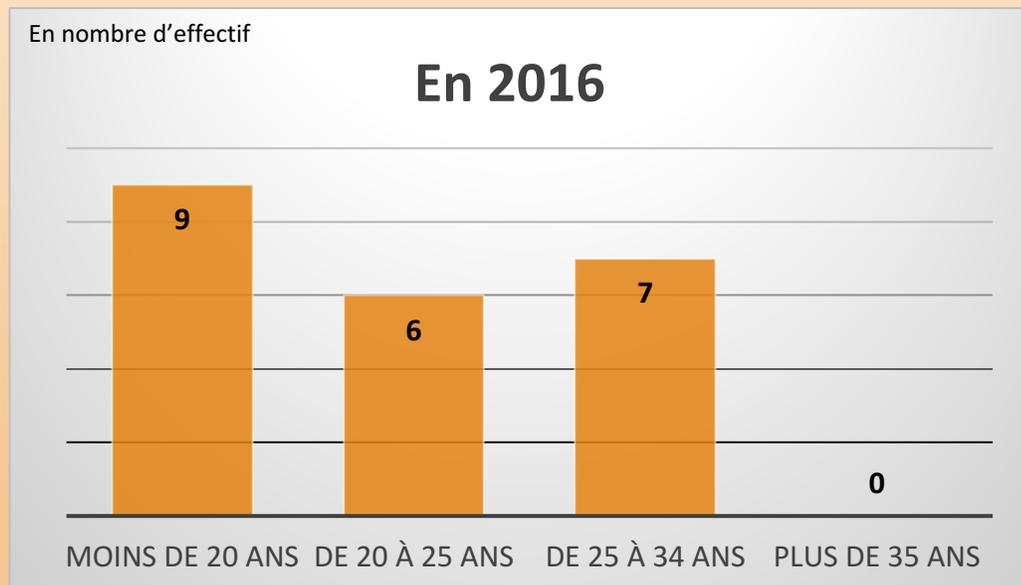


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

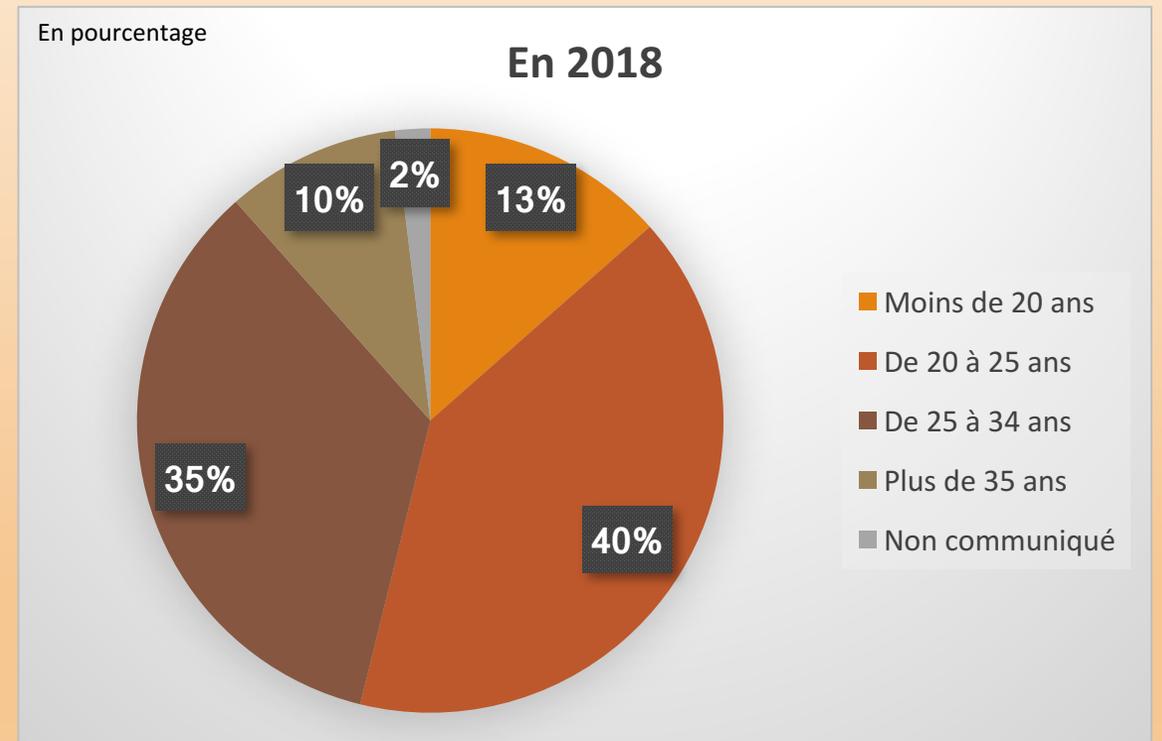
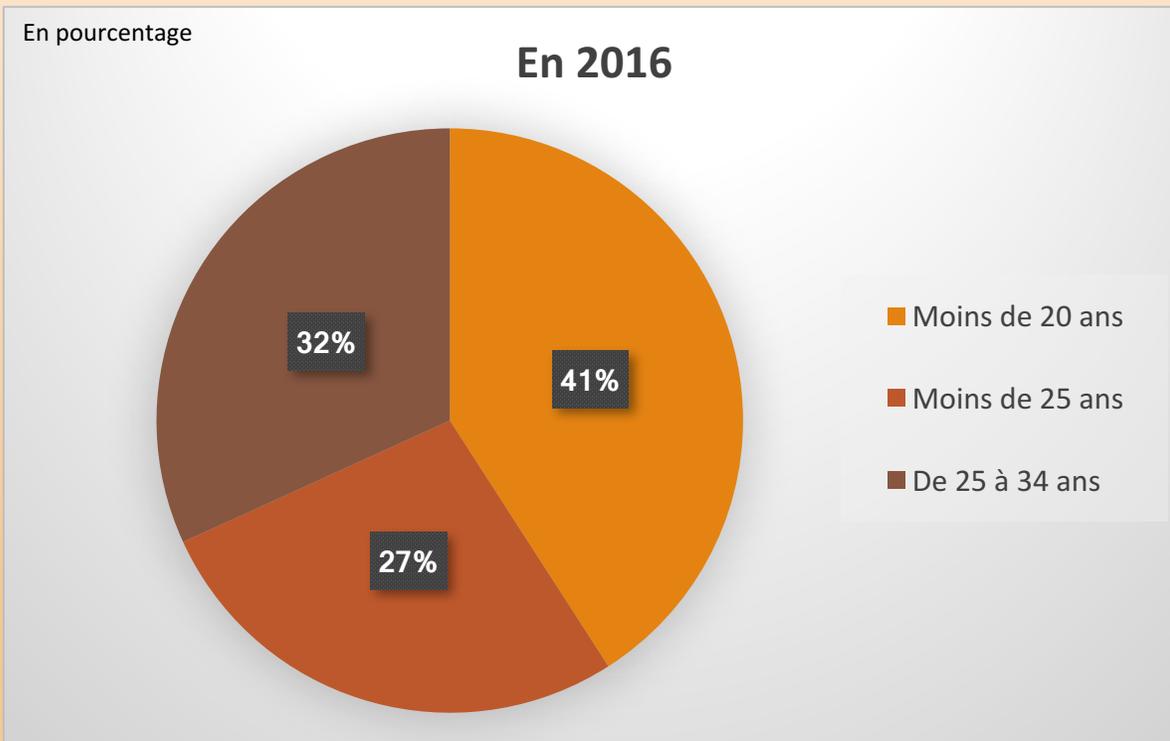


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

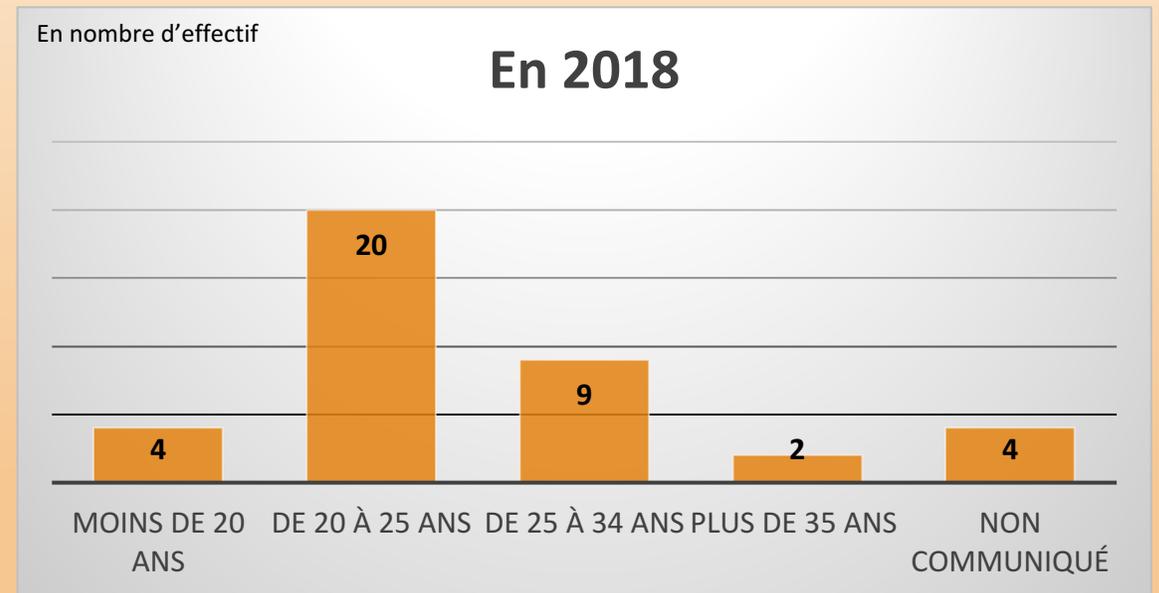
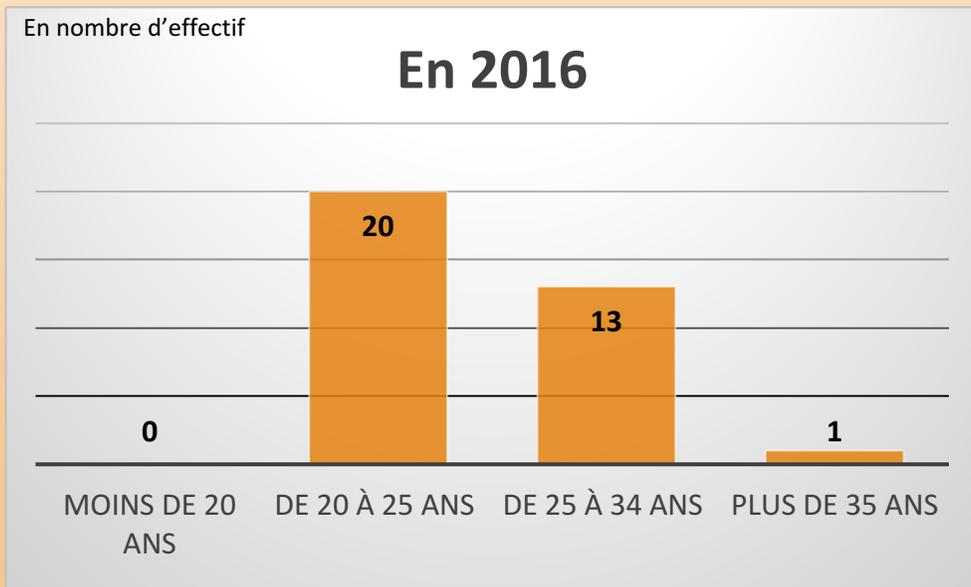
Tranche d'âge des « professionnels »



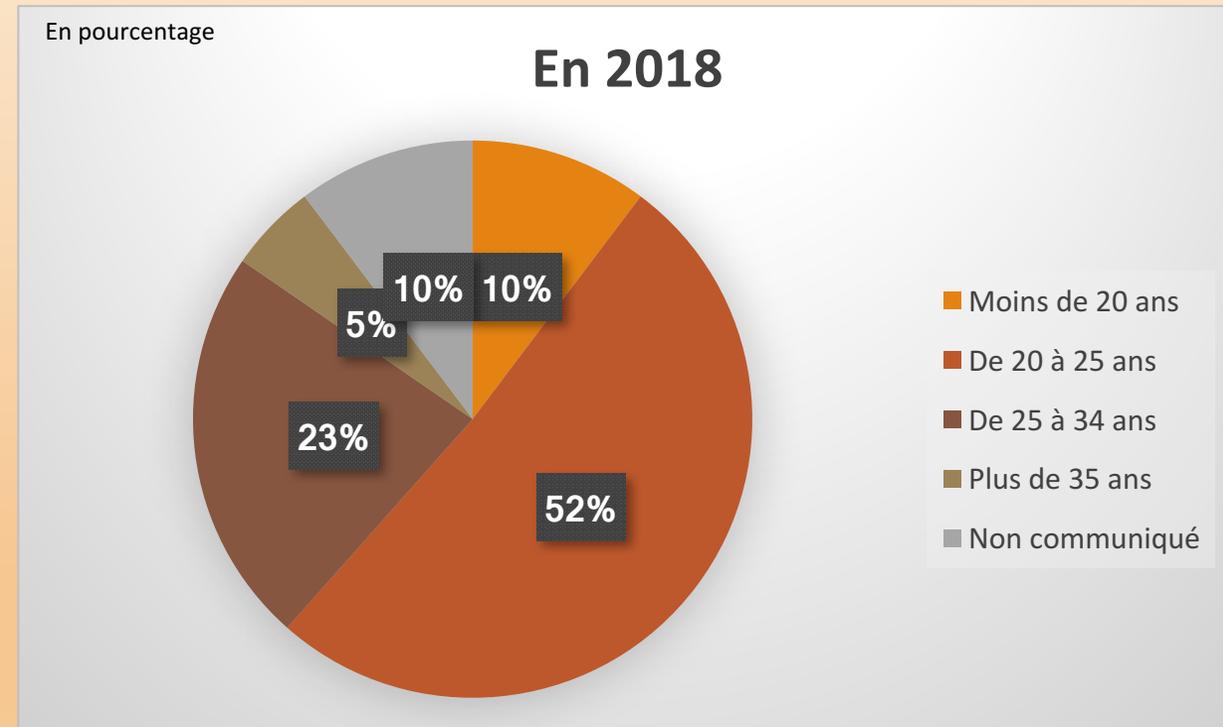
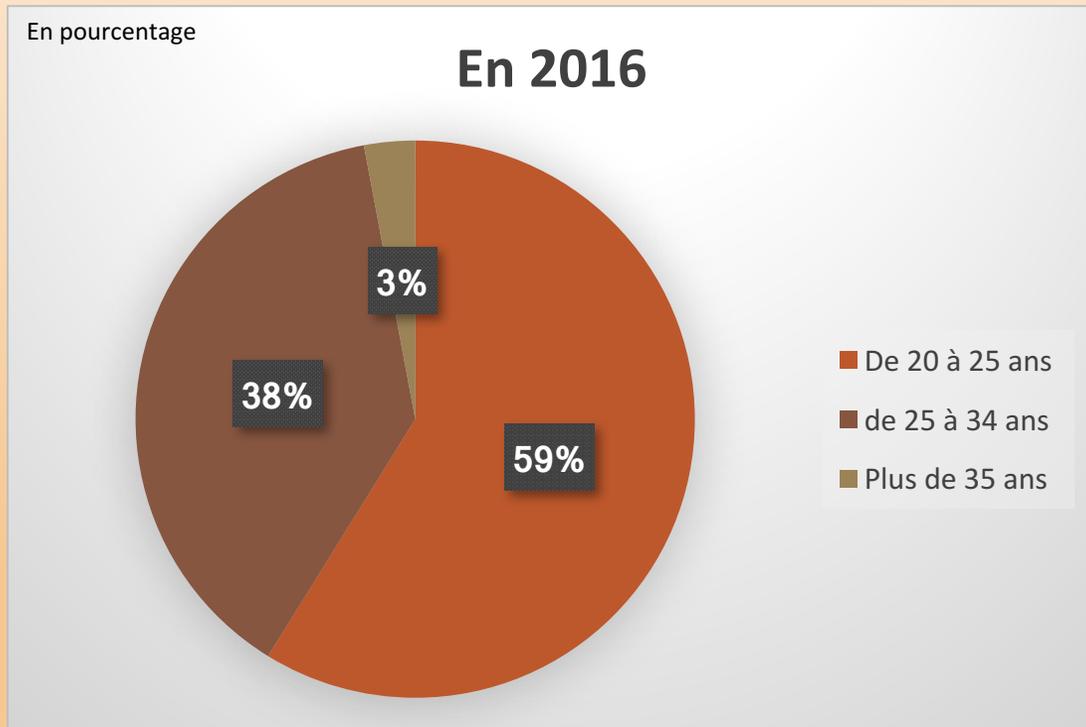
Tranche d'âge des « professionnels »



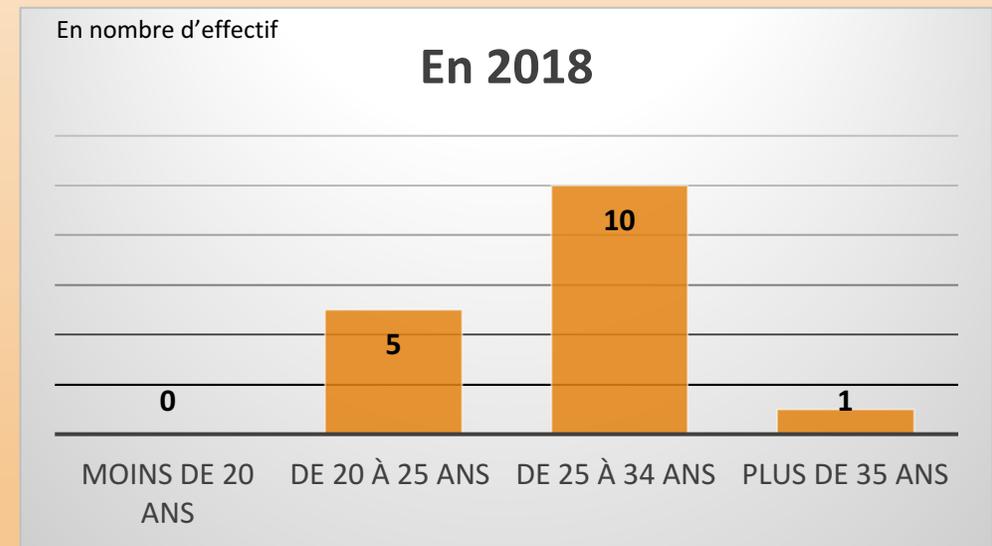
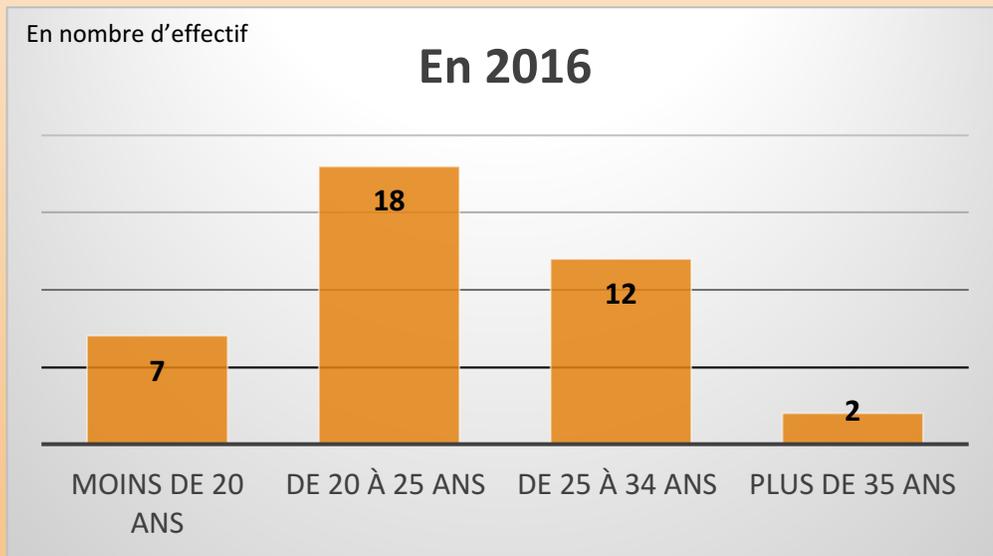
Tranche d'âge des étudiants



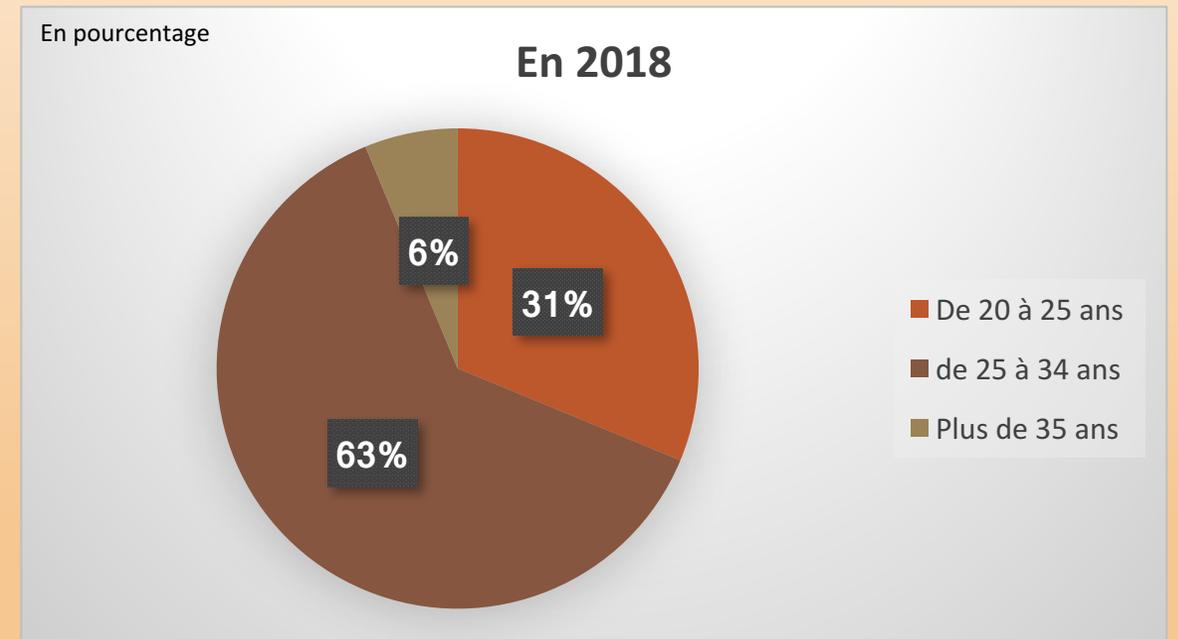
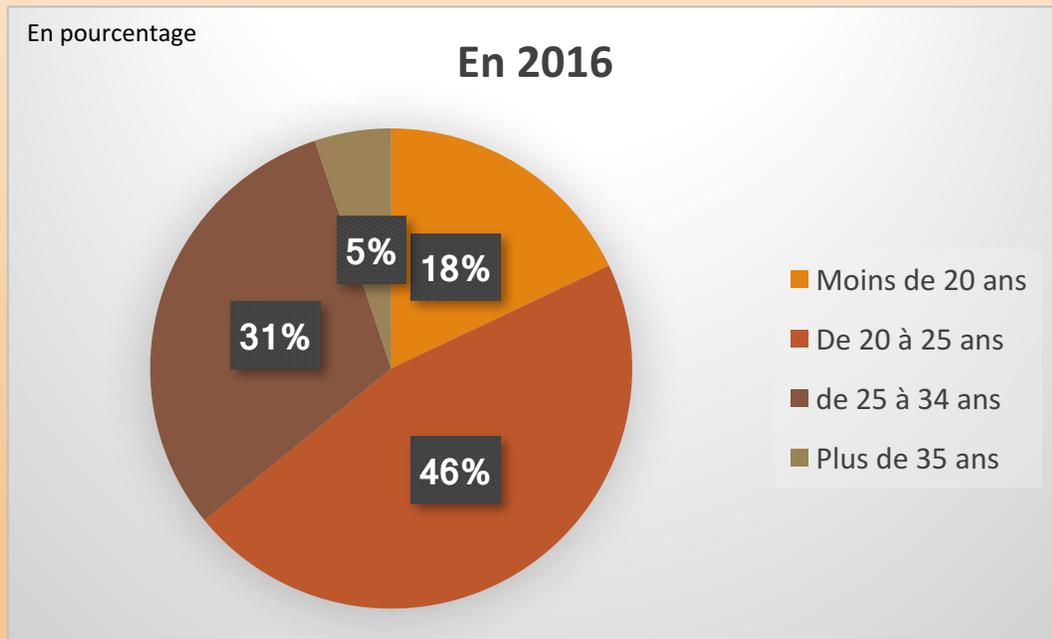
Tranche d'âge des étudiants



Tranche d'âge des actifs ayant un autre emploi



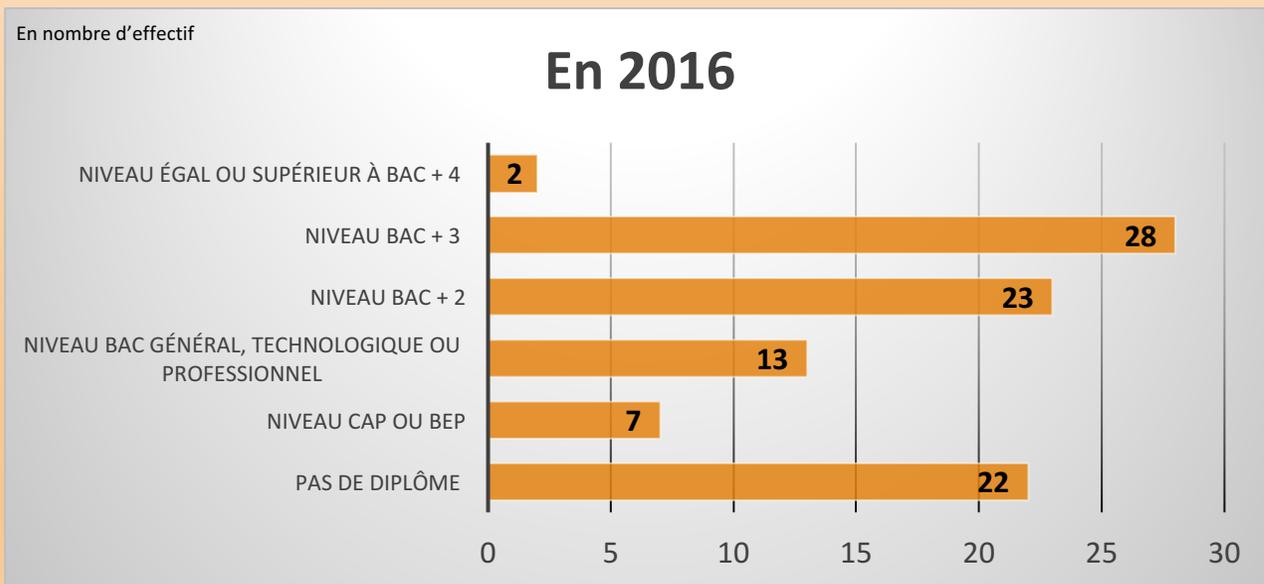
Tranche d'âge des actifs ayant un autre emploi



1.1.3 - Niveau scolaire

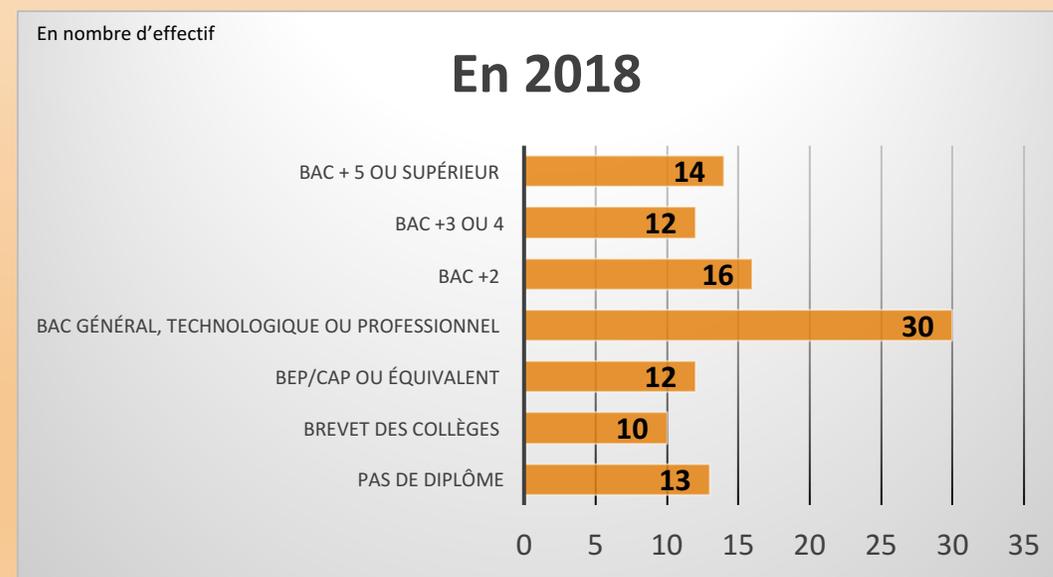
- Les « professionnels » sont nettement moins diplômés. Près de 80 % d'entre eux ont au plus le baccalauréat en 2018 (comme en 2016), et la moitié a arrêté ses études avant. A l'inverse, un peu plus de la moitié des autres livreurs a obtenu un diplôme supérieur au baccalauréat.

Quel est votre niveau d'étude ?



Echantillon : ensemble des enquêtés en 2016

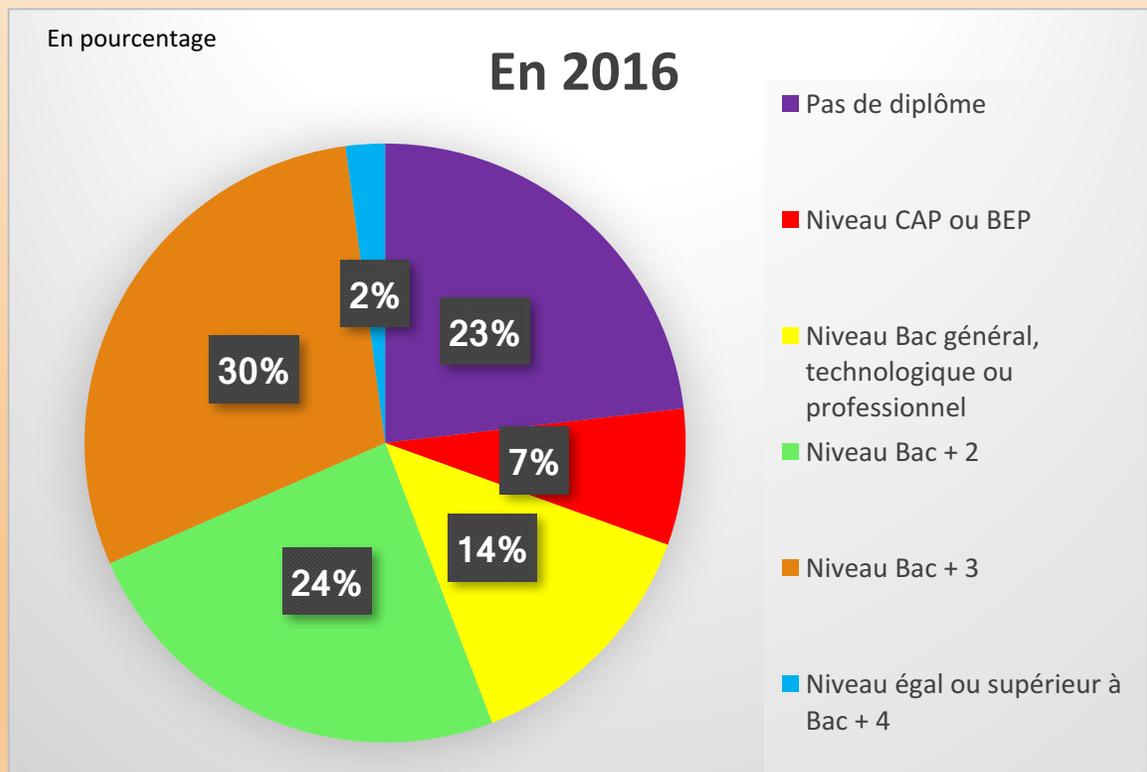
Quel est le dernier diplôme que vous avez obtenu ?



Echantillon : ensemble des enquêtés en 2018

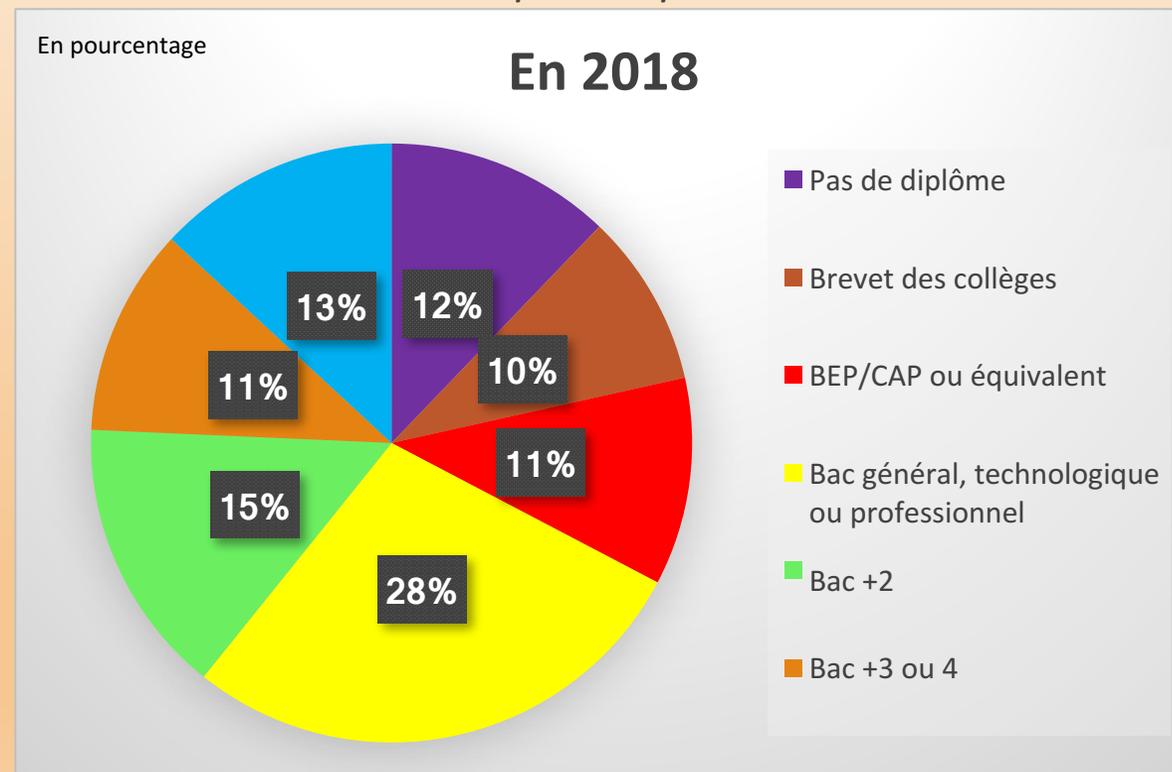
1.1.3 - Niveau scolaire

Quel est votre niveau d'étude ?



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

Quel est le dernier diplôme que vous avez obtenu ?



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

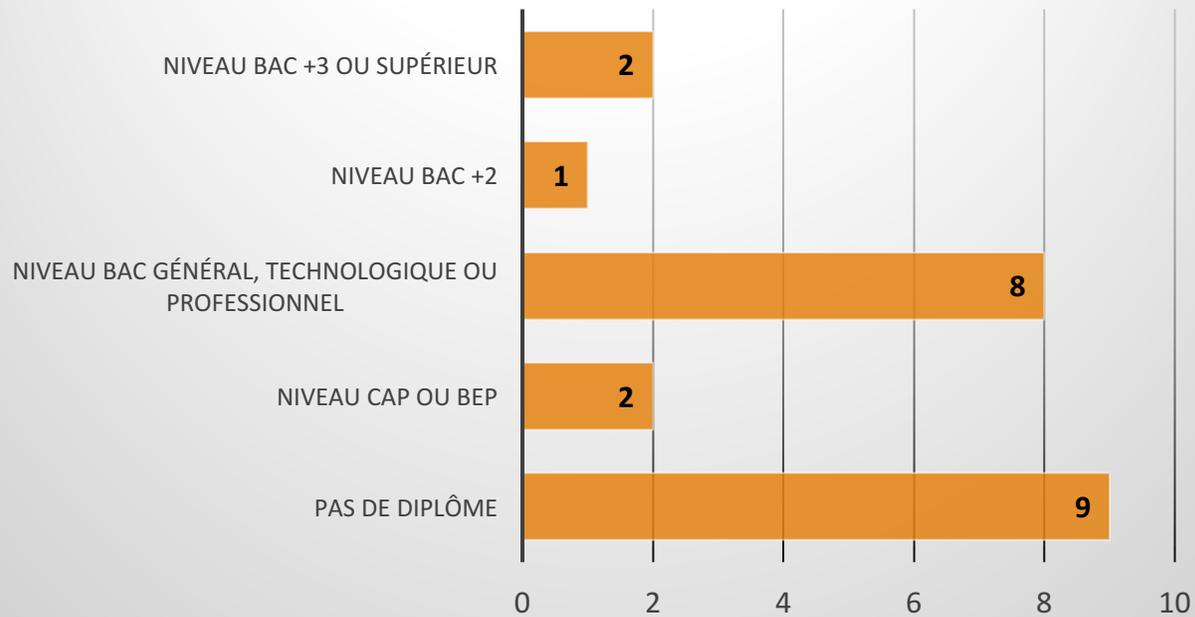
Niveau d'étude des « professionnels »

Quel est votre niveau d'étude ?

Quel est le dernier diplôme que vous avez obtenu ?

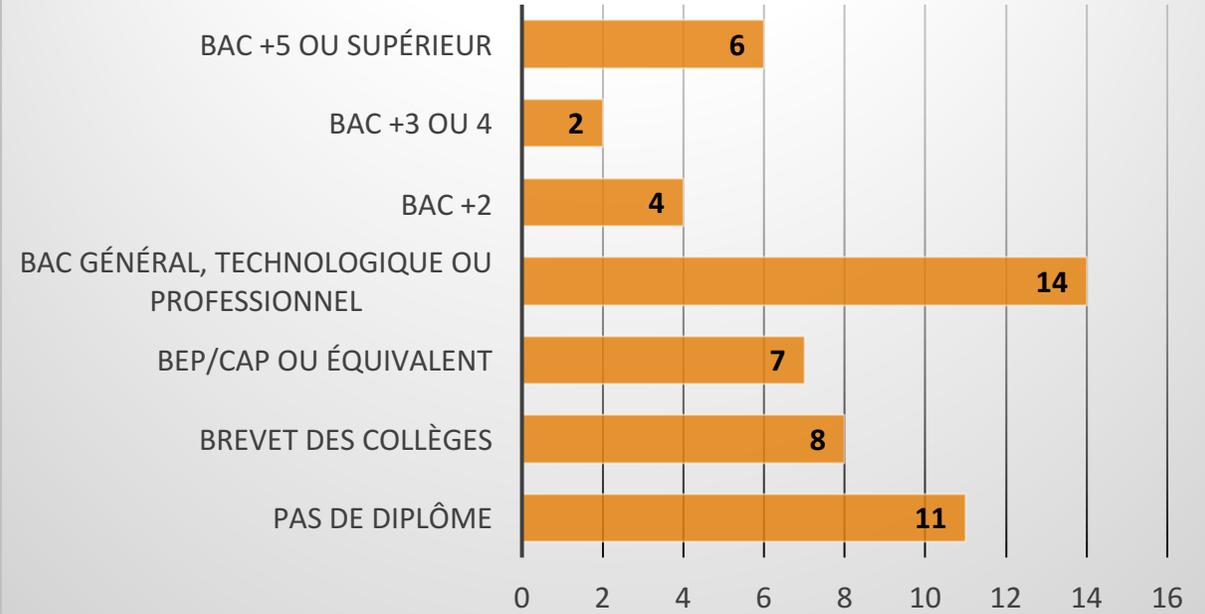
En nombre d'effectif

En 2016



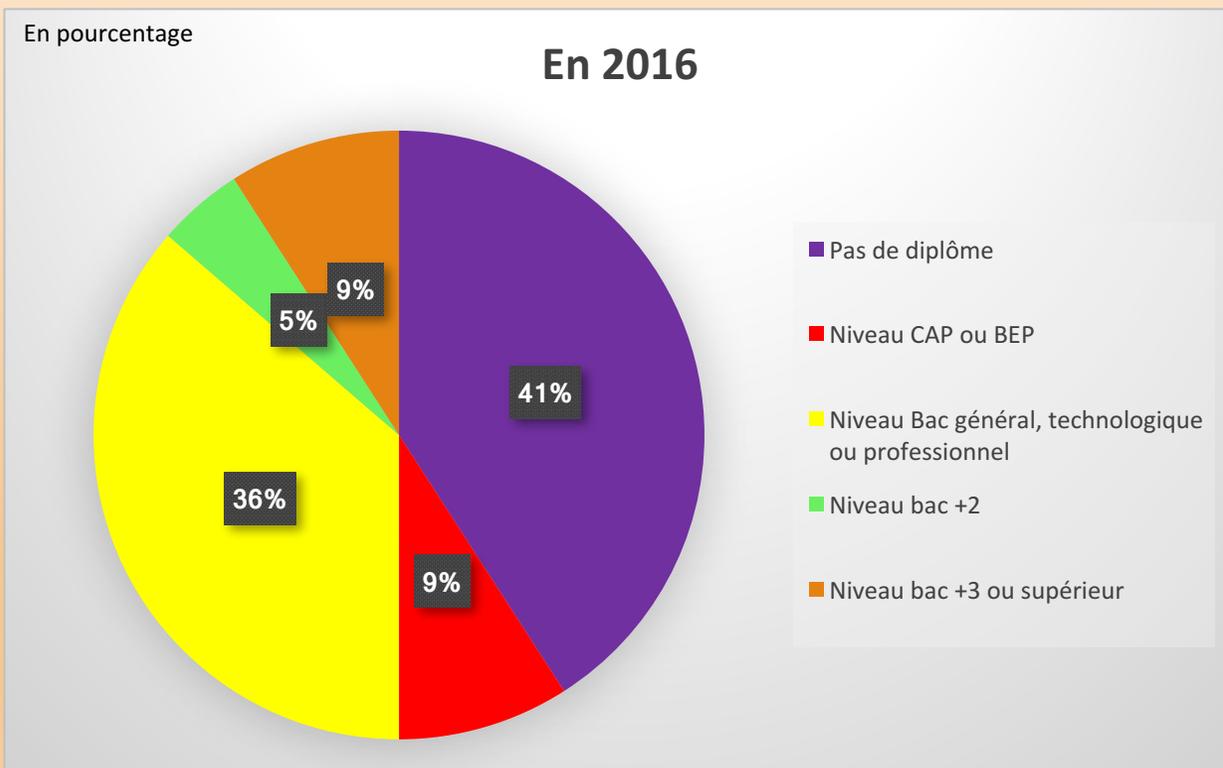
En nombre d'effectif

En 2018

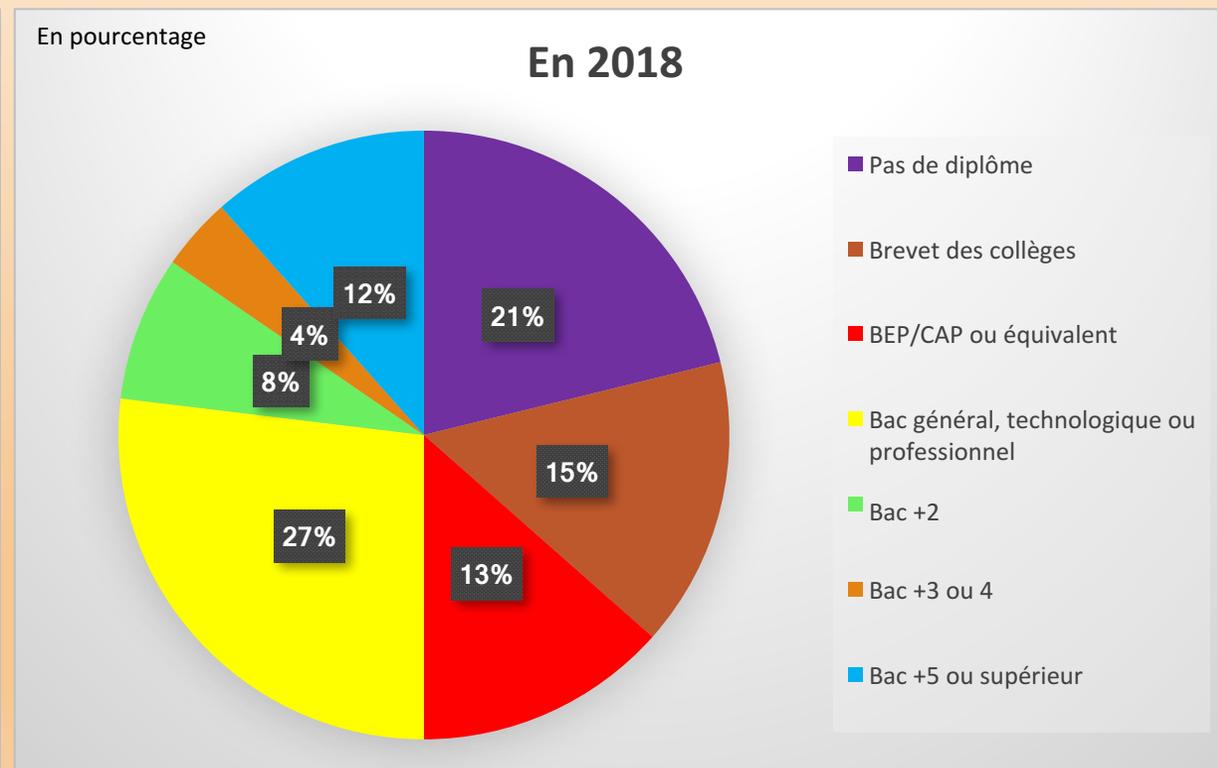


Niveau d'étude des « professionnels »

Quel est votre niveau d'étude ?

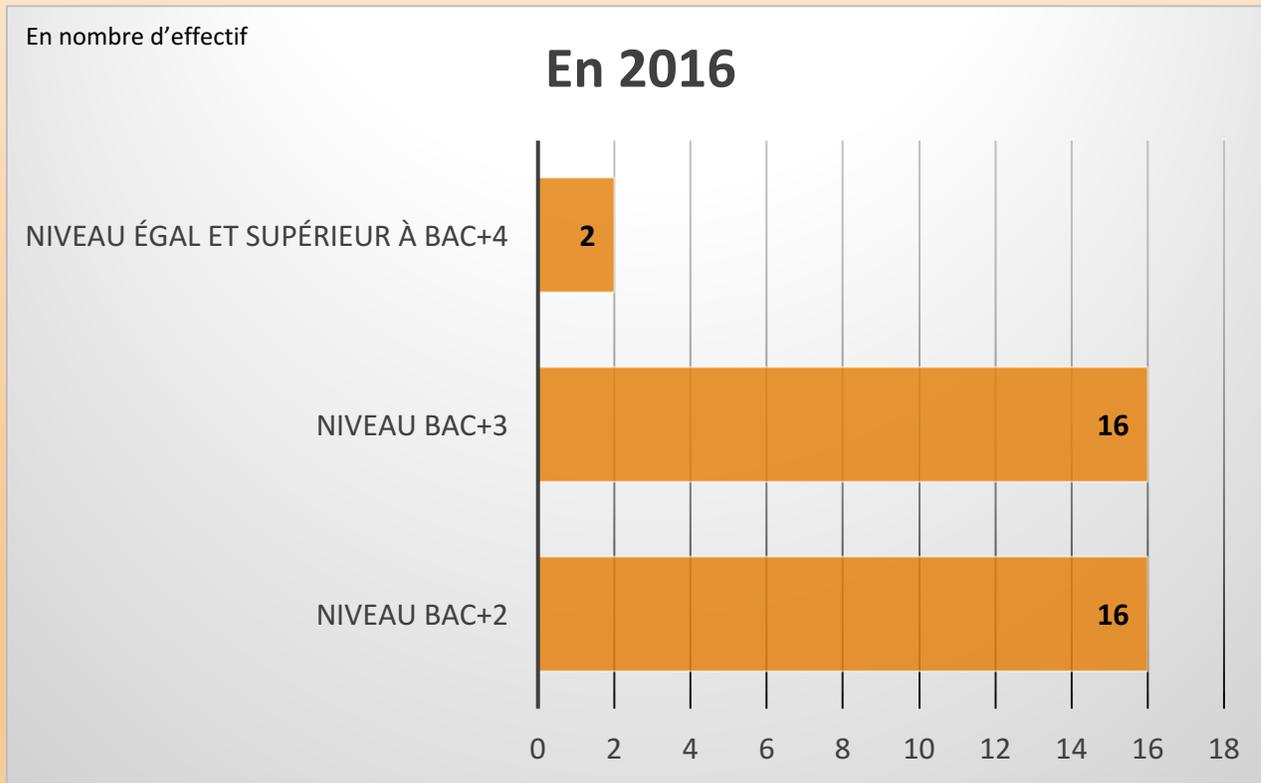


Quel est le dernier diplôme que vous avez obtenu ?

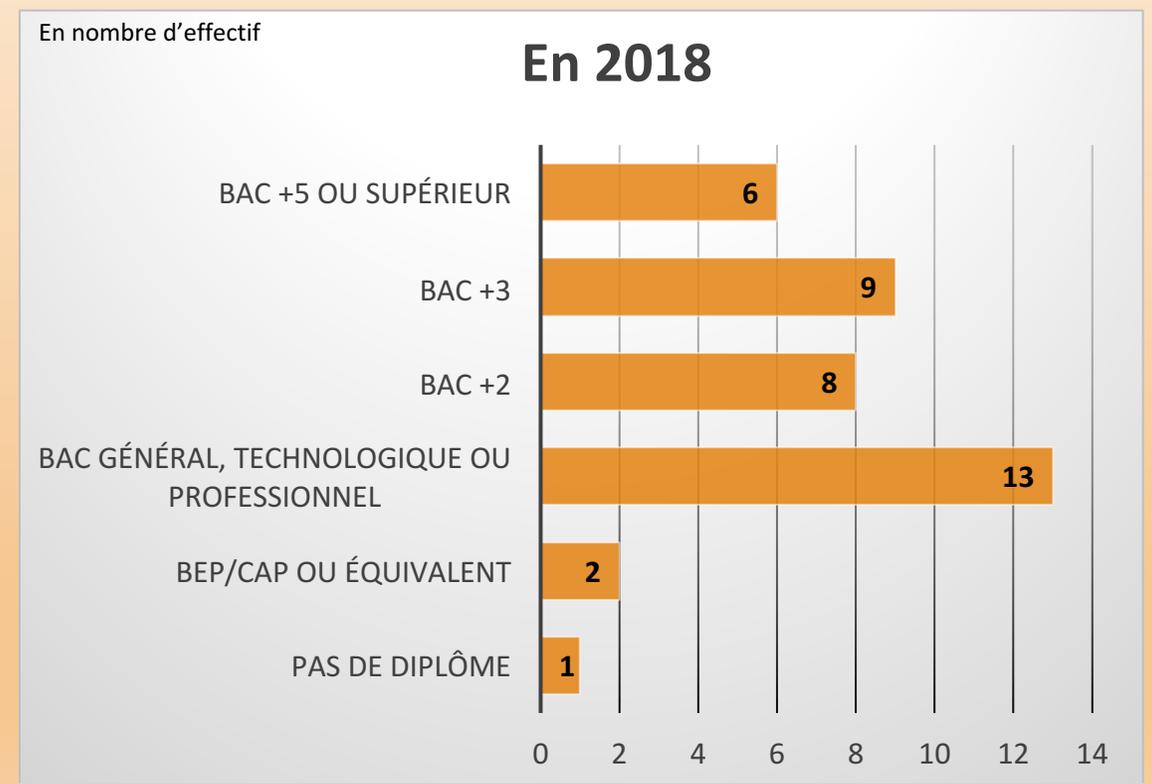


Niveau d'étude des étudiants

Quel est votre niveau d'étude ?

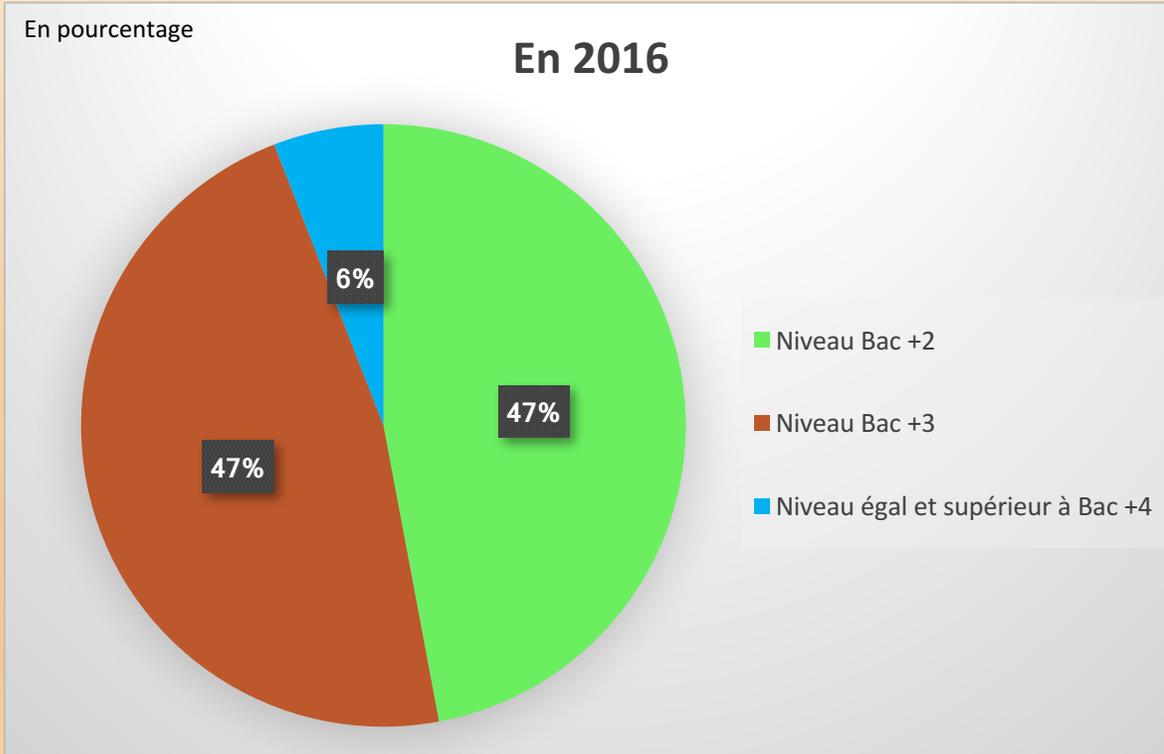


Quel est le dernier diplôme que vous avez obtenu ?

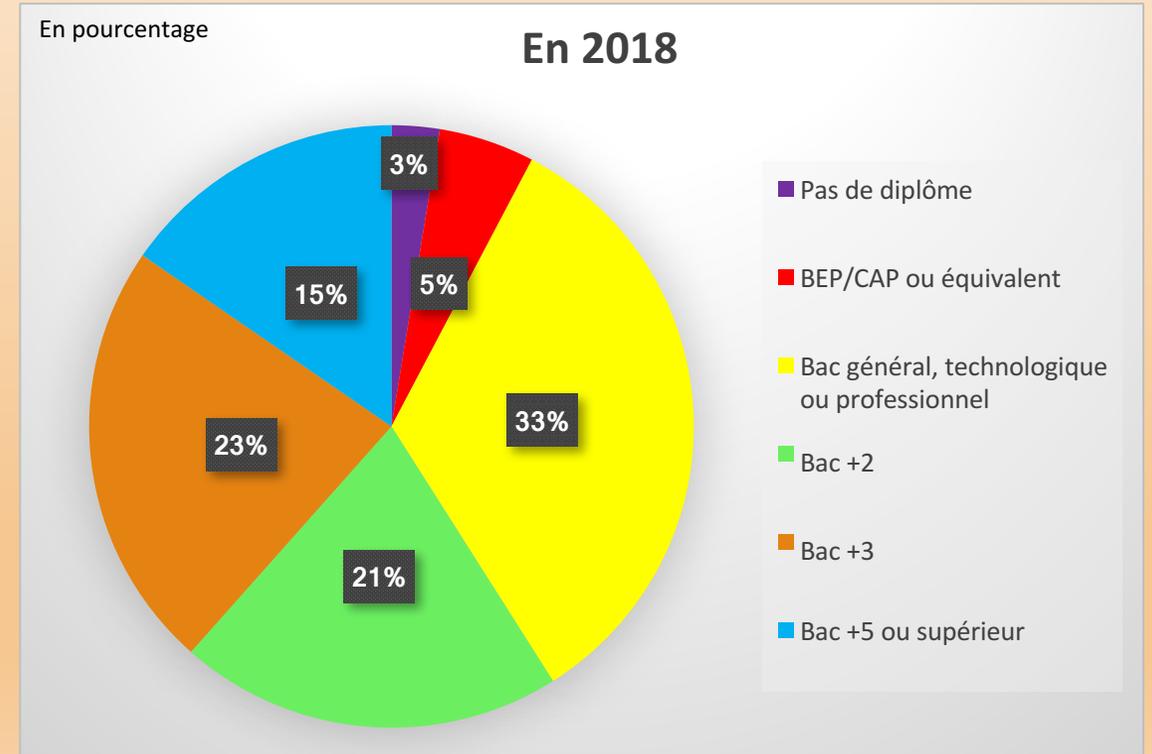


Niveau d'étude des étudiants

Quel est votre niveau d'étude ?



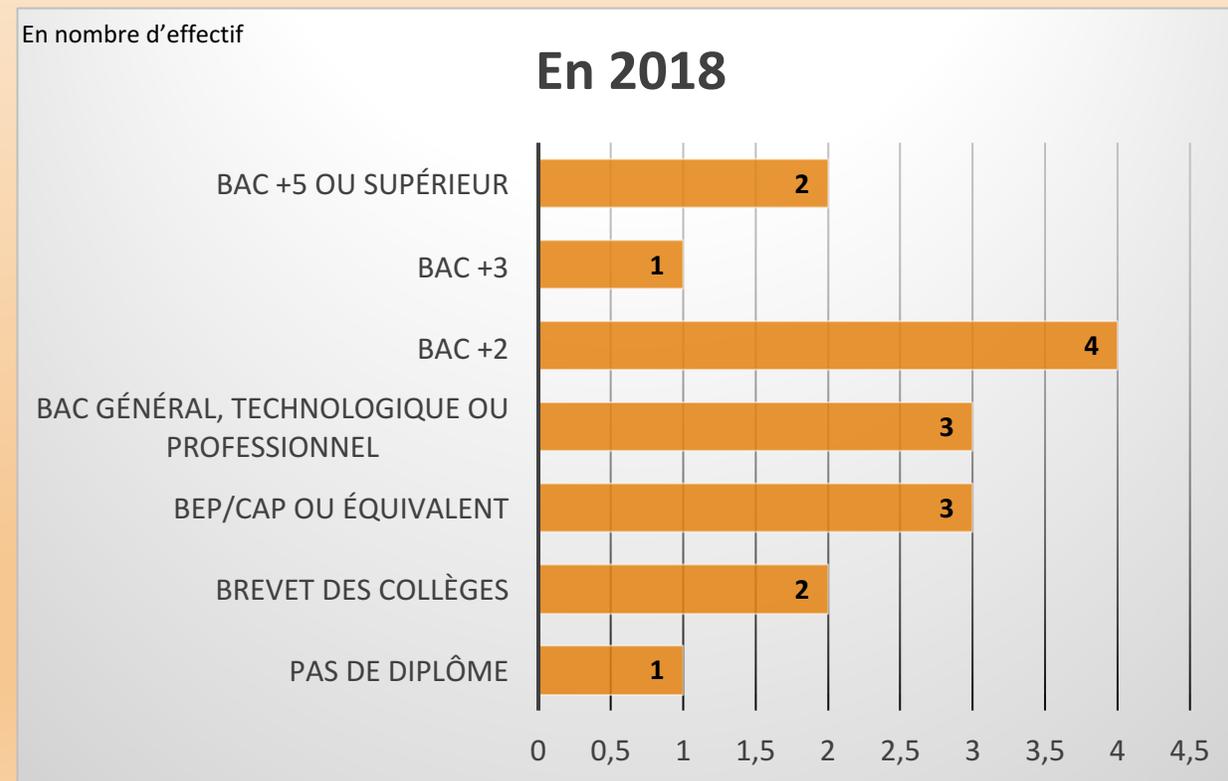
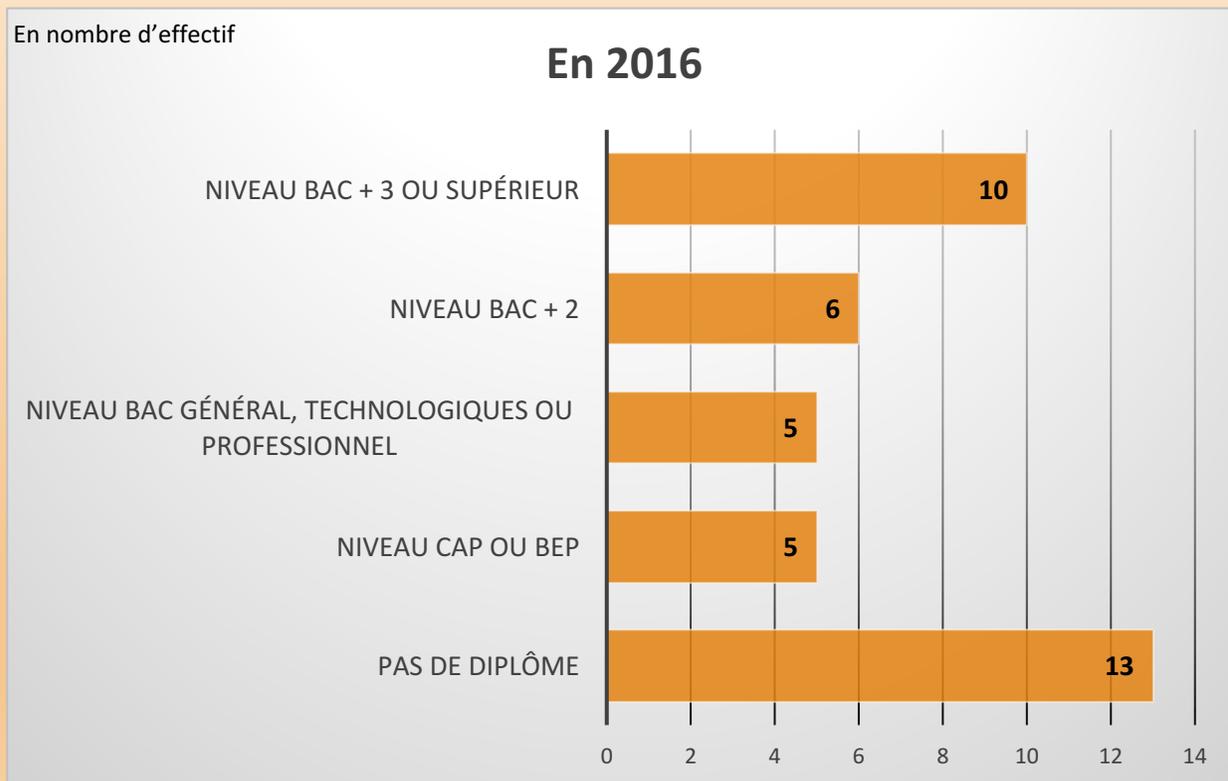
Quel est le dernier diplôme que vous avez obtenu ?



Niveau d'étude des actifs ayant un autre emploi

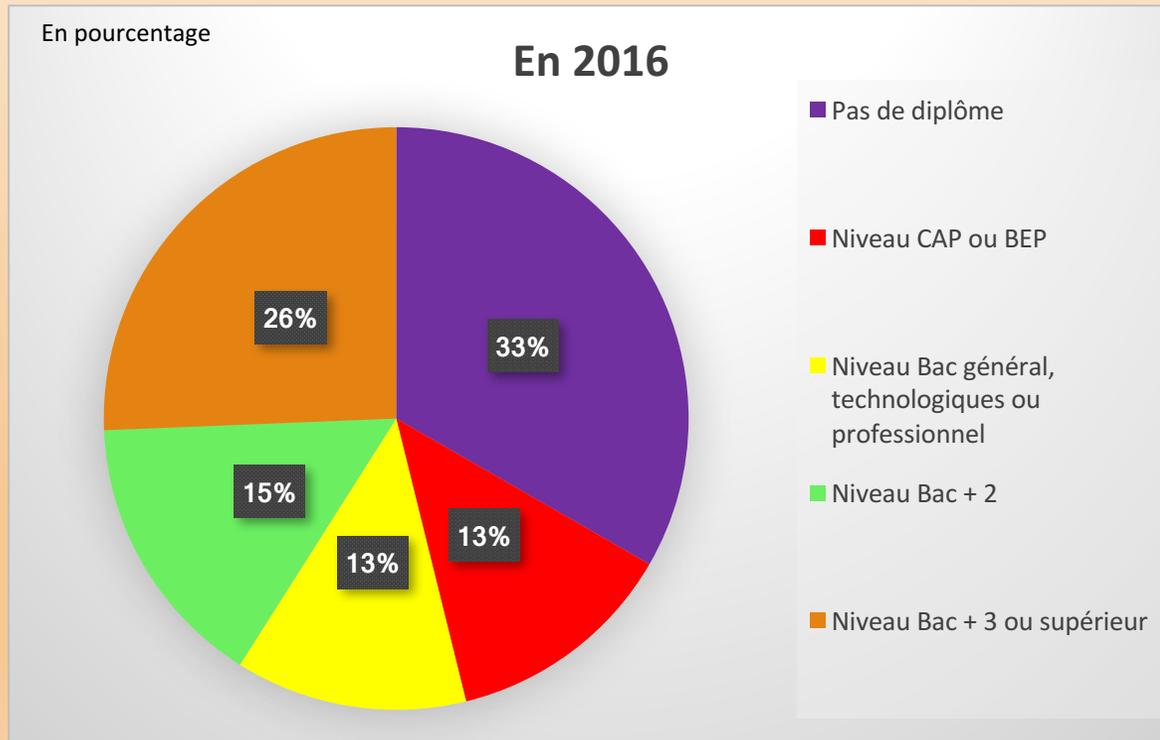
Quel est votre niveau d'étude ?

Quel est le dernier diplôme que vous avez obtenu ?

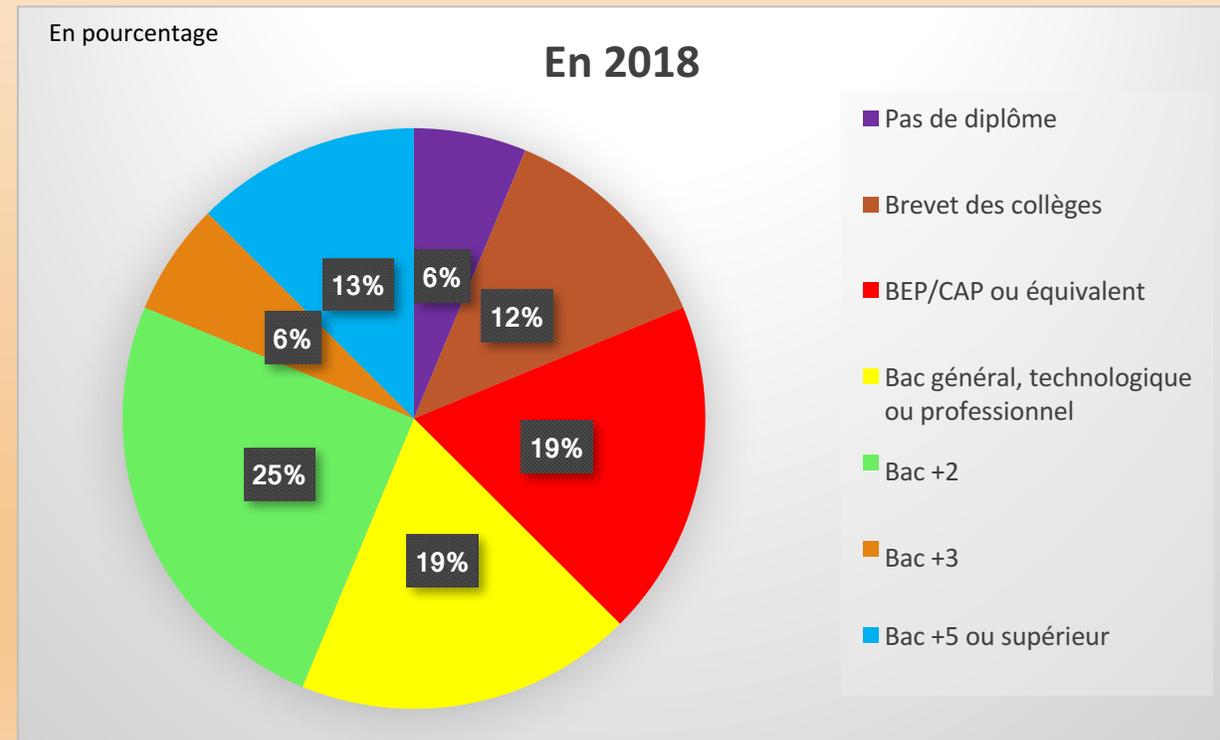


Niveau d'étude des actifs ayant un autre emploi

Quel est votre niveau d'étude ?



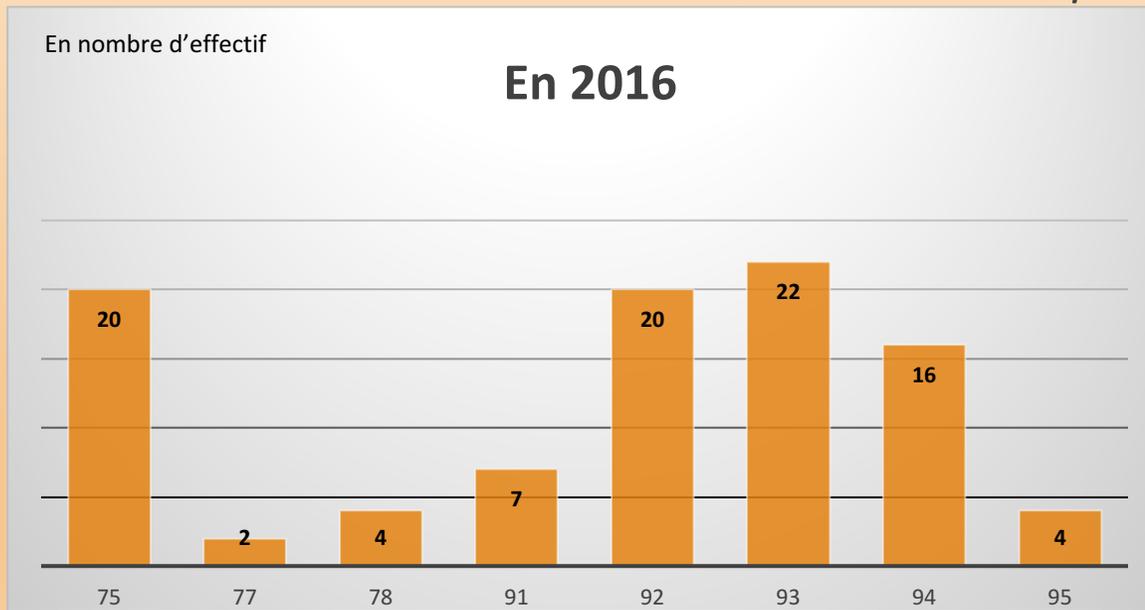
Quel est le dernier diplôme que vous avez obtenu ?



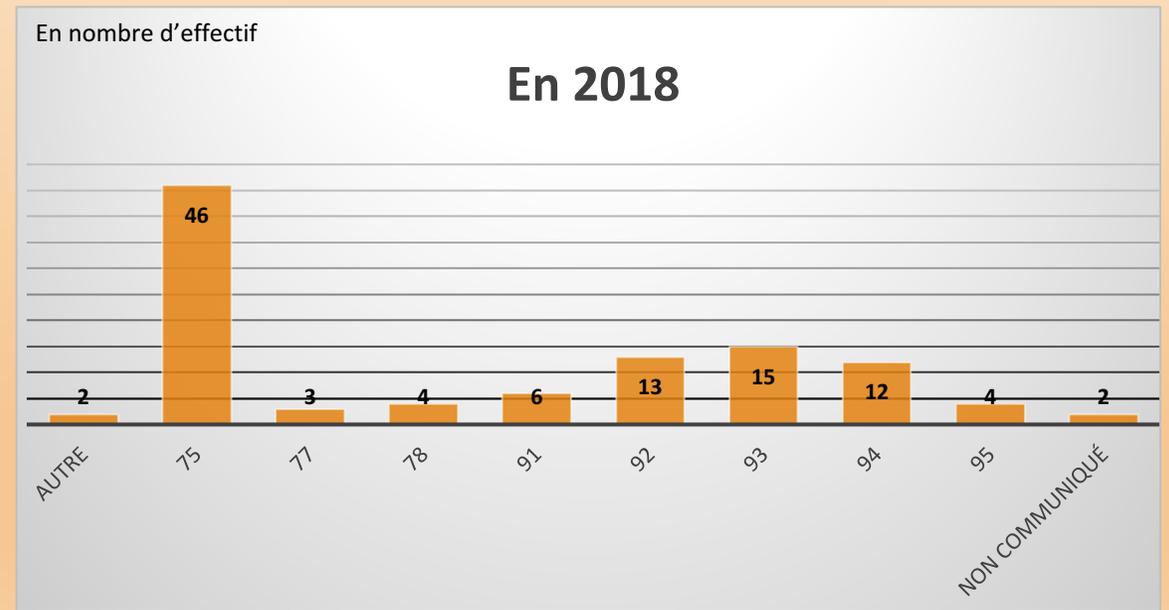
1.1.4 - Lieu du domicile

- *La part des livreurs domiciliés à Paris a plus que doublé en deux ans tandis que celles des communes populaires de l'Est, de la banlieue parisienne et de la grande couronne ont diminué.*

Quel est votre département de domicile ?

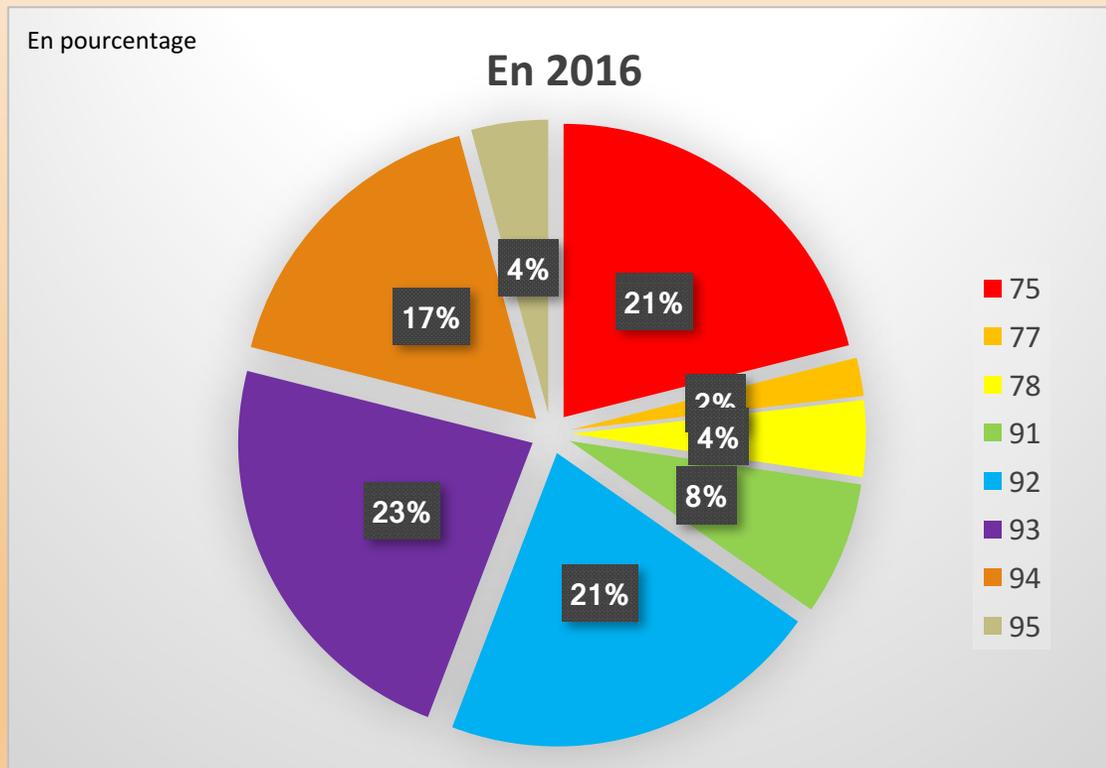


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

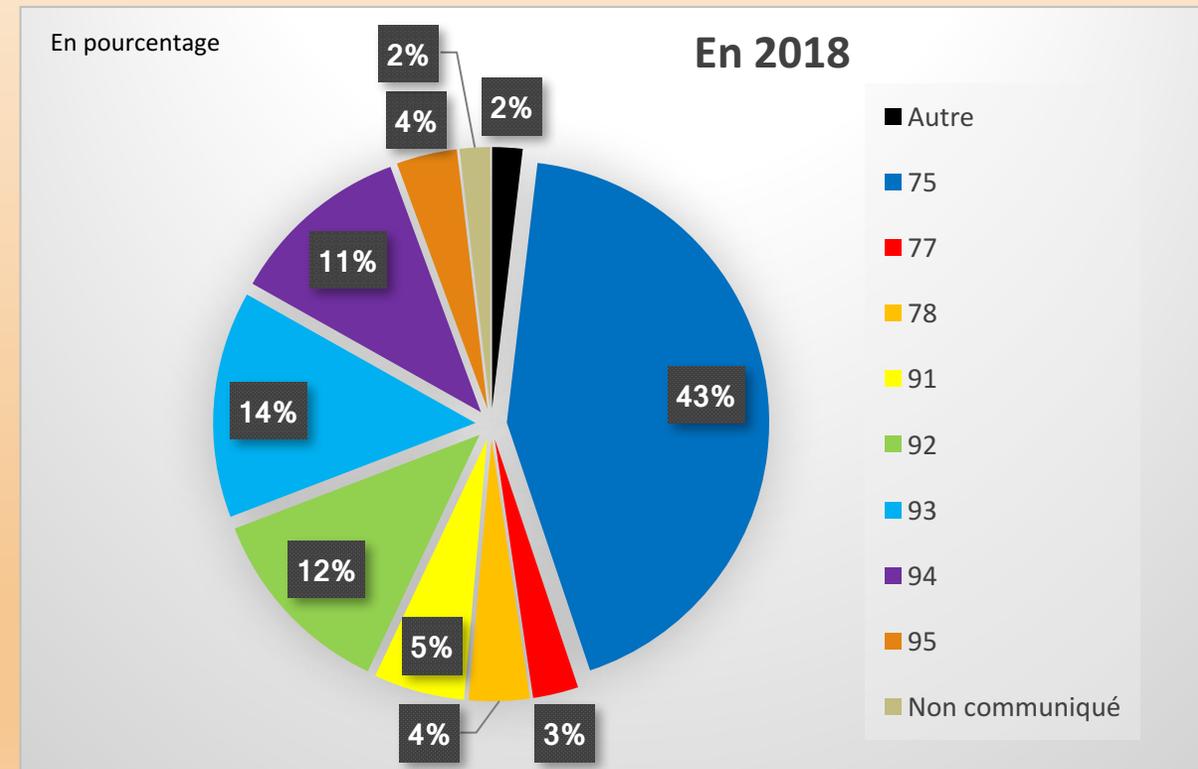


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

1.1.4 - Lieu du domicile

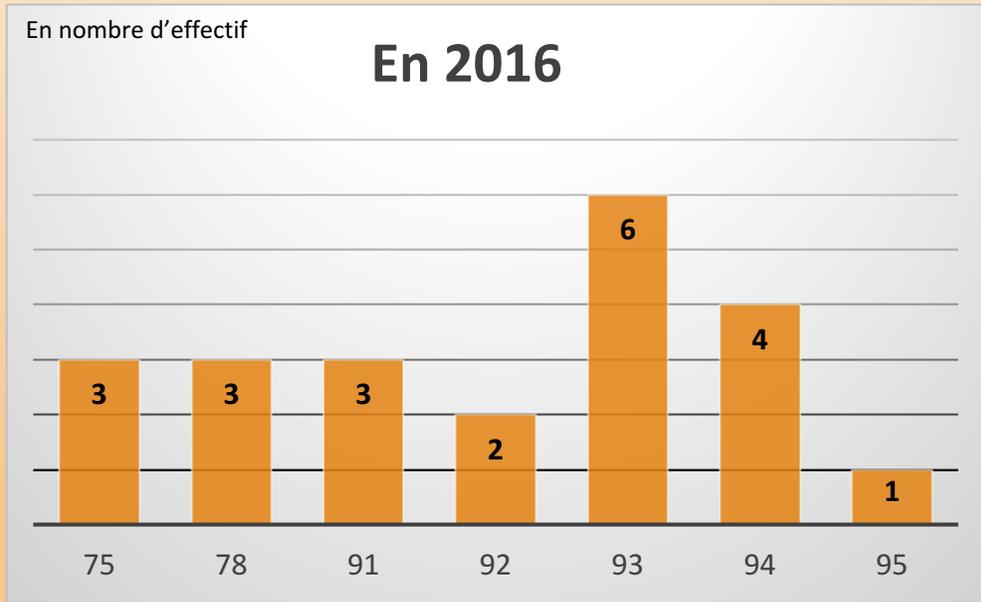


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

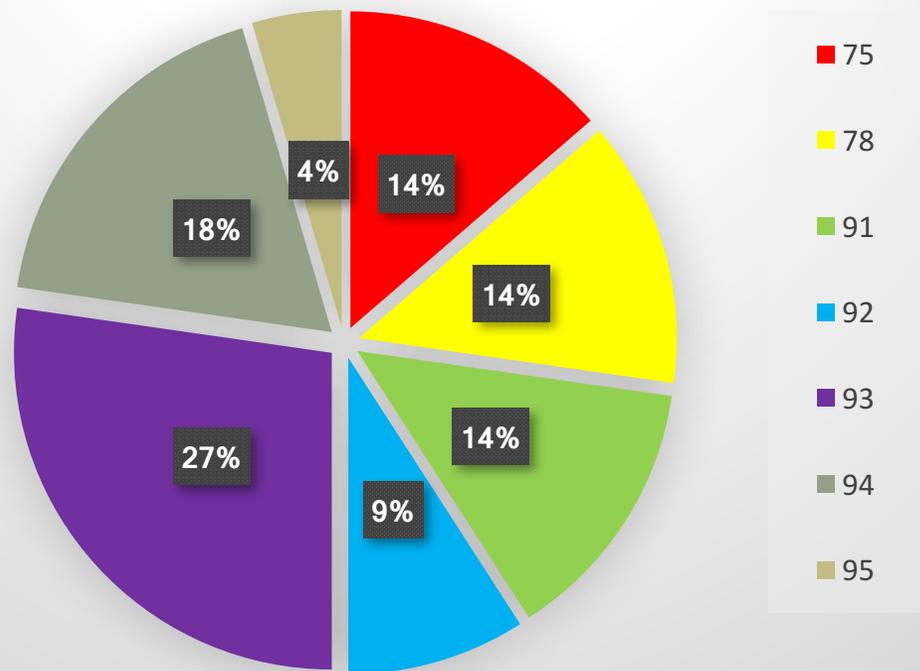
Lieu de domicile des « professionnels »



Lieu de domicile des « professionnels »

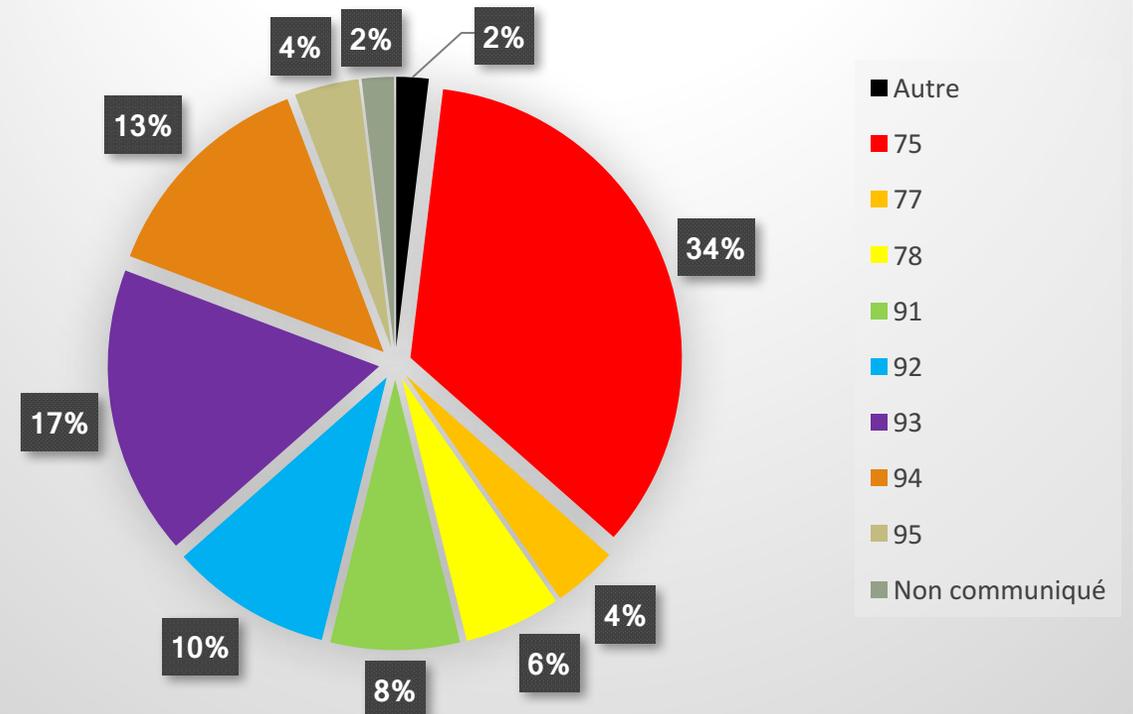
En pourcentage

En 2016

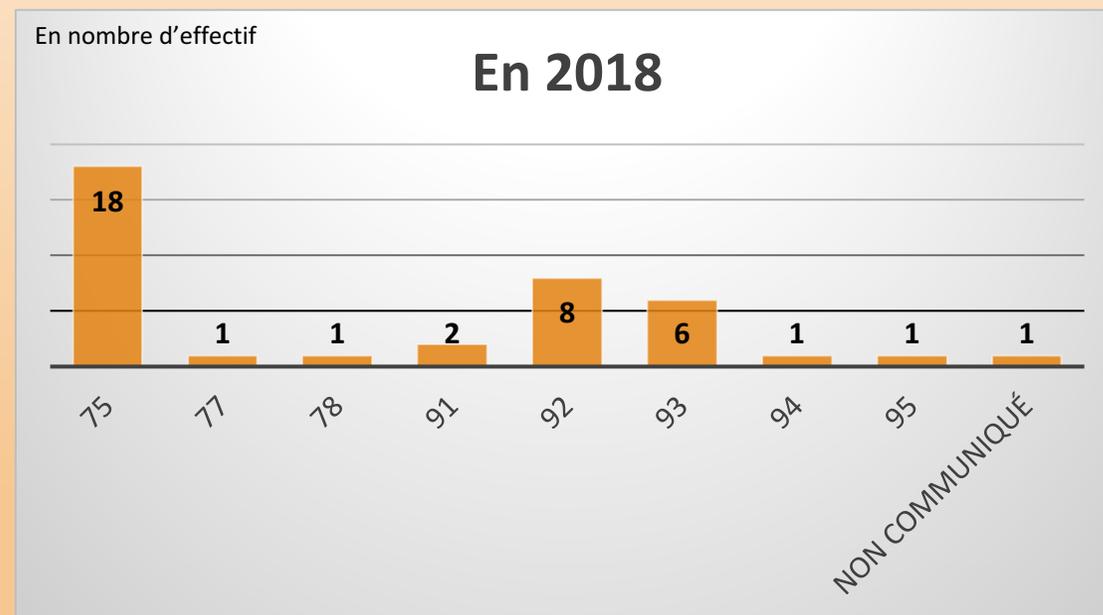
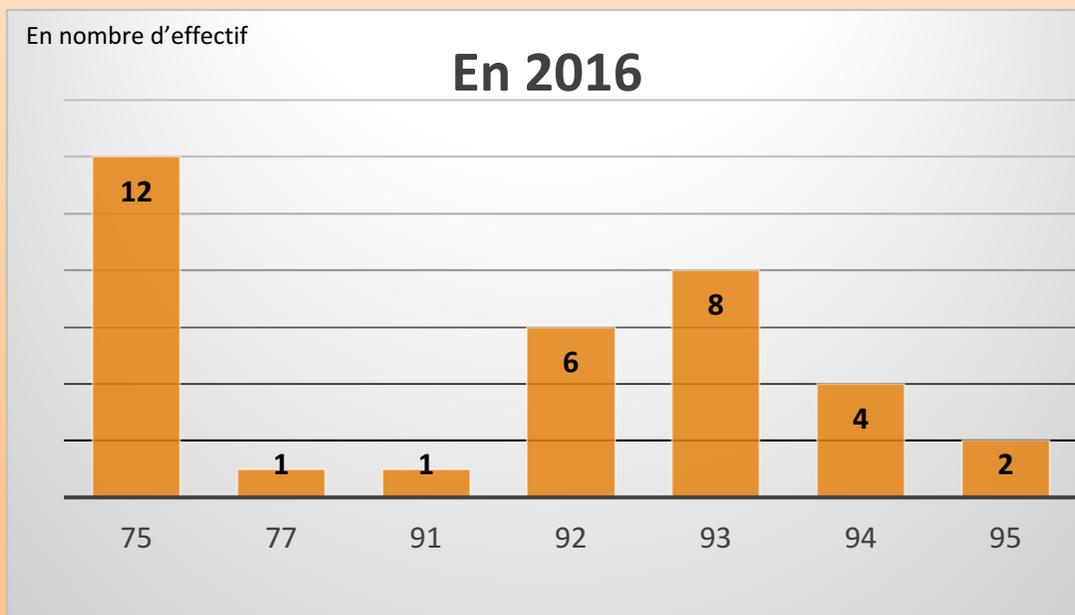


En pourcentage

En 2018



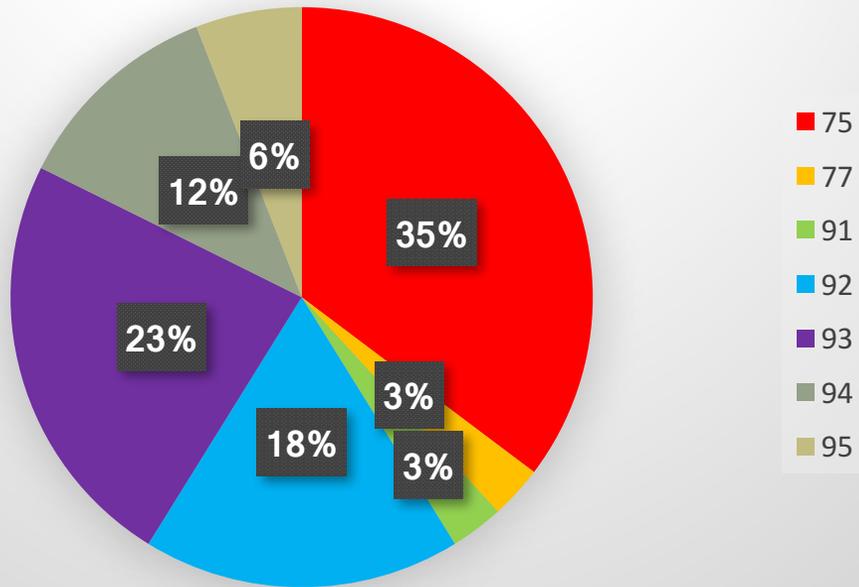
Lieu de domicile des étudiants



Lieu de domicile des étudiants

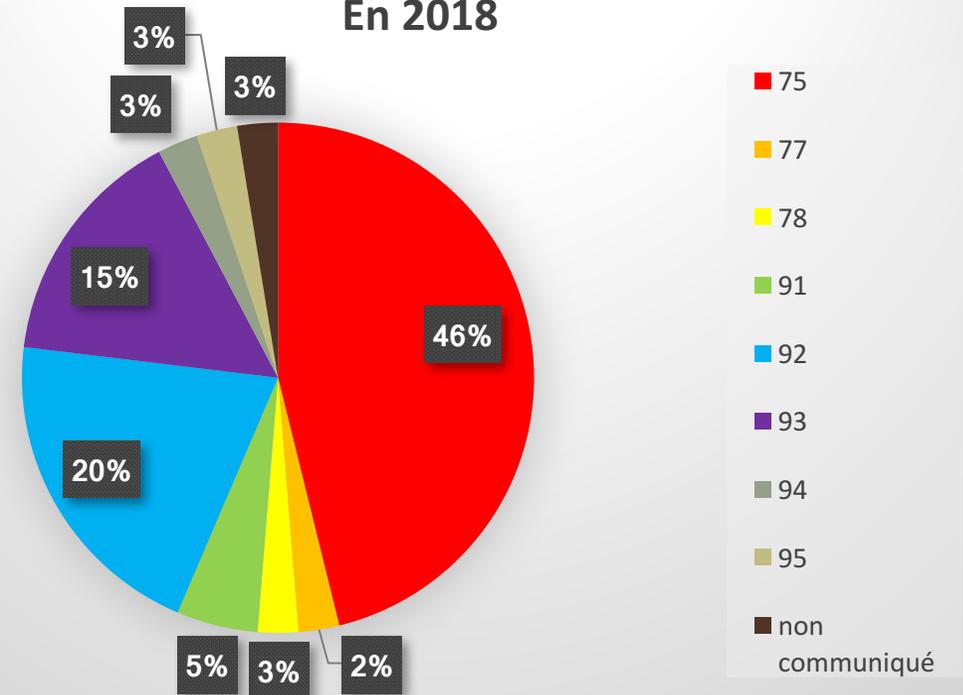
En pourcentage

En 2016

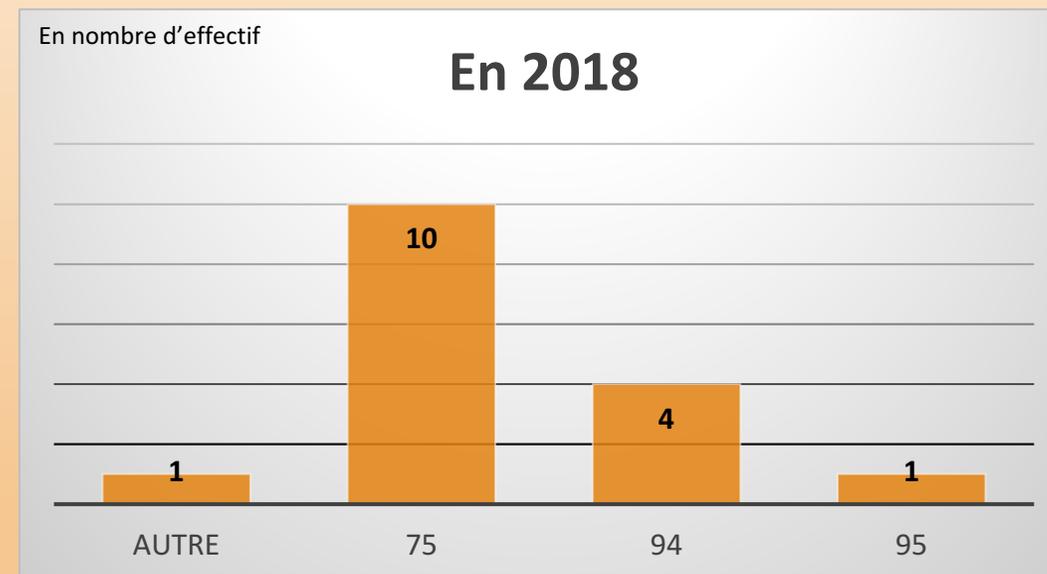
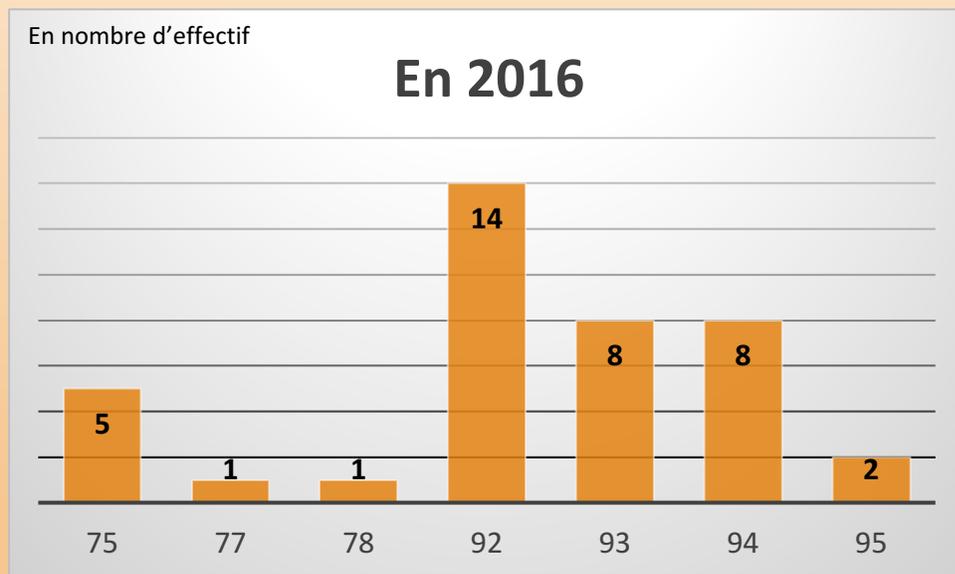


En pourcentage

En 2018



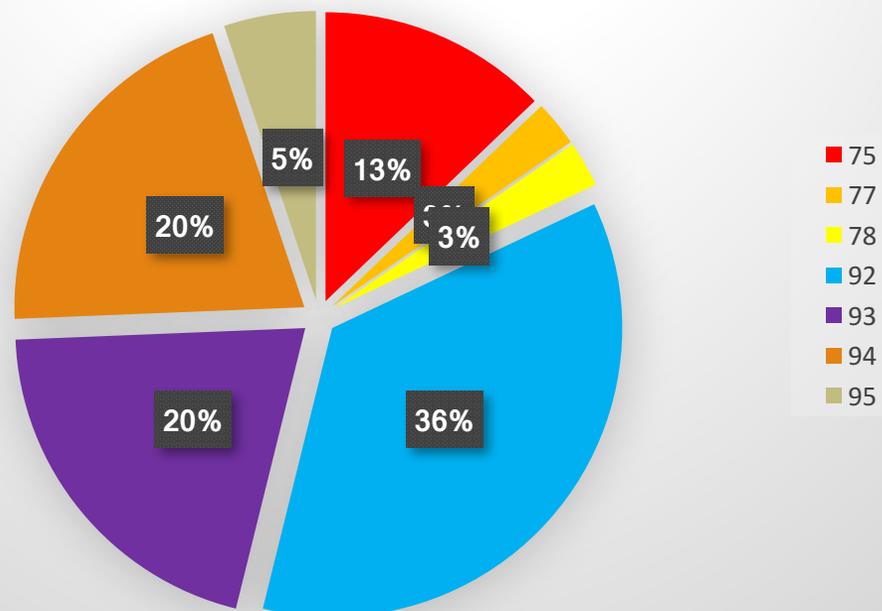
Lieu de domicile des actifs ayant un autre emploi



Lieu de domicile des actifs ayant un autre emploi

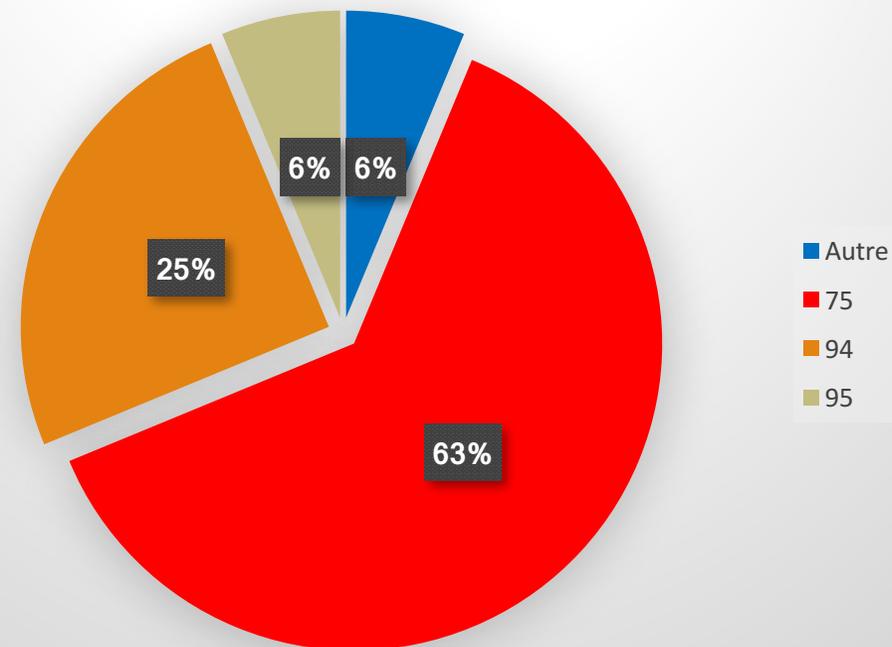
En pourcentage

En 2016



En pourcentage

En 2018

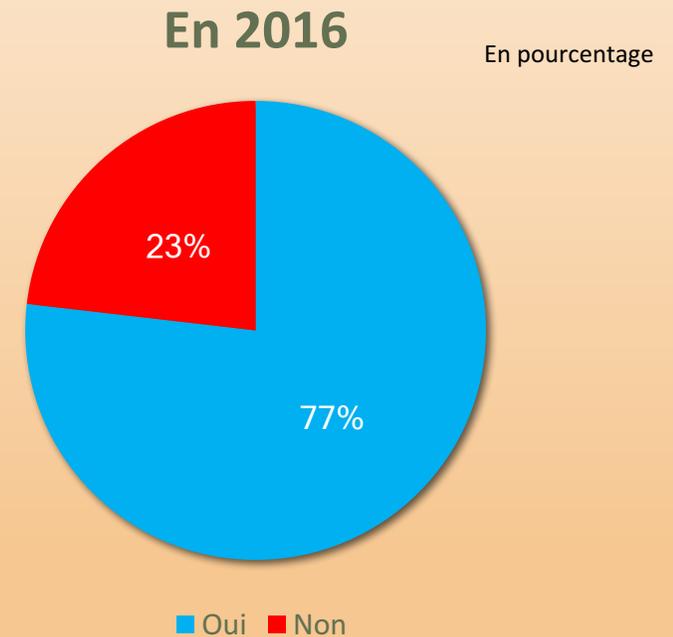


1.1.5 Activité annexe

- 77% des livreurs interrogés exercent une autre activité.



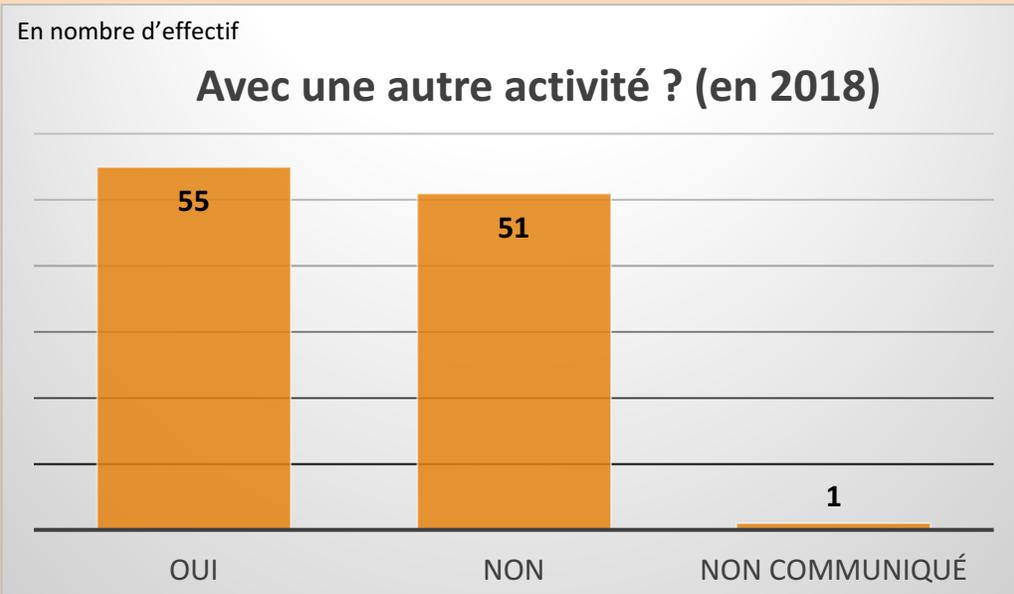
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016



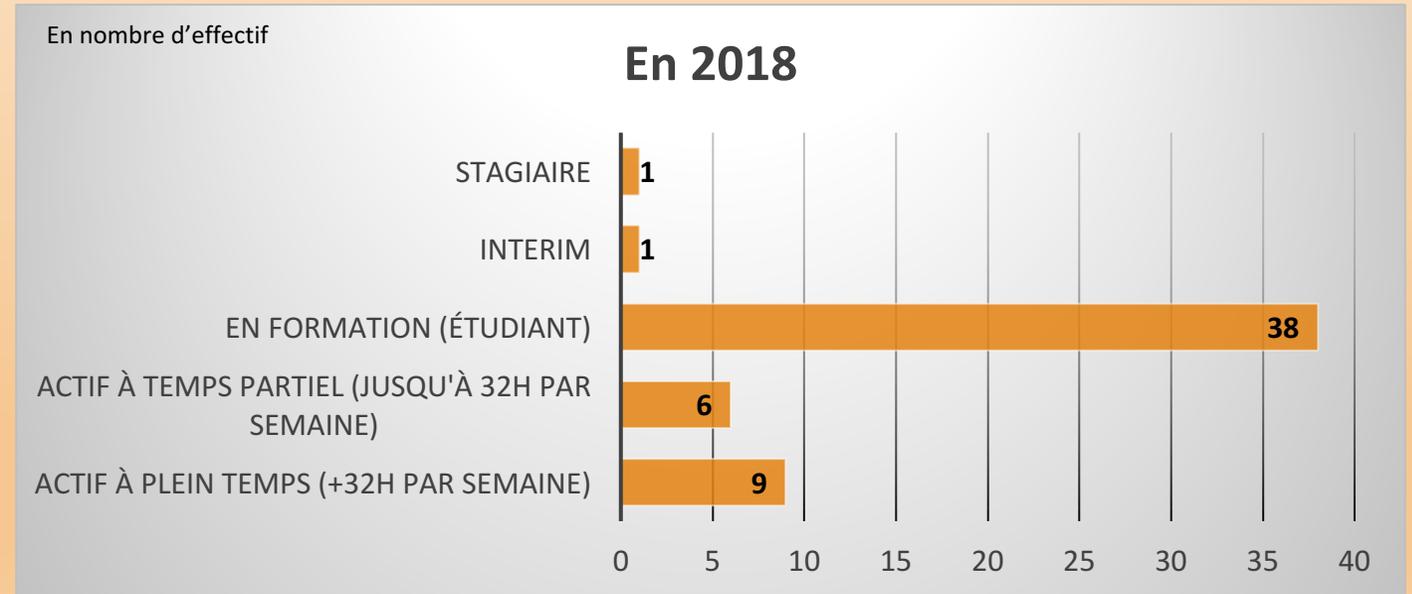
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

1.1.5 Activité annexe

- En l'espace de seulement deux ans, l'analyse de l'évolution de la composition sociale des personnes enquêtés met à jour une augmentation forte du poids des livreurs professionnels, c'est à dire n'ayant pas d'autre activité (rémunérée ou de formation), au détriment de ceux exerçant cette activité en complément de revenu ou pour financer leurs études.



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

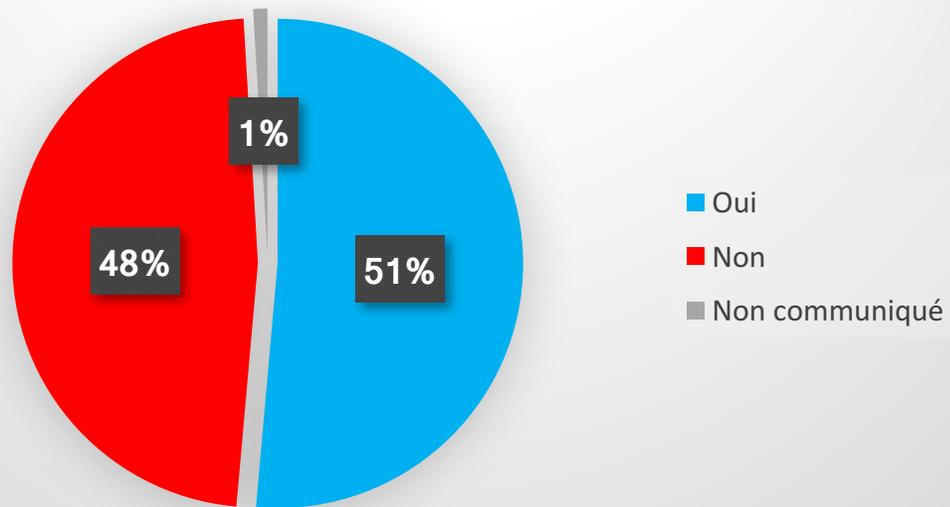


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

1.1.5 Activité annexe

En pourcentage

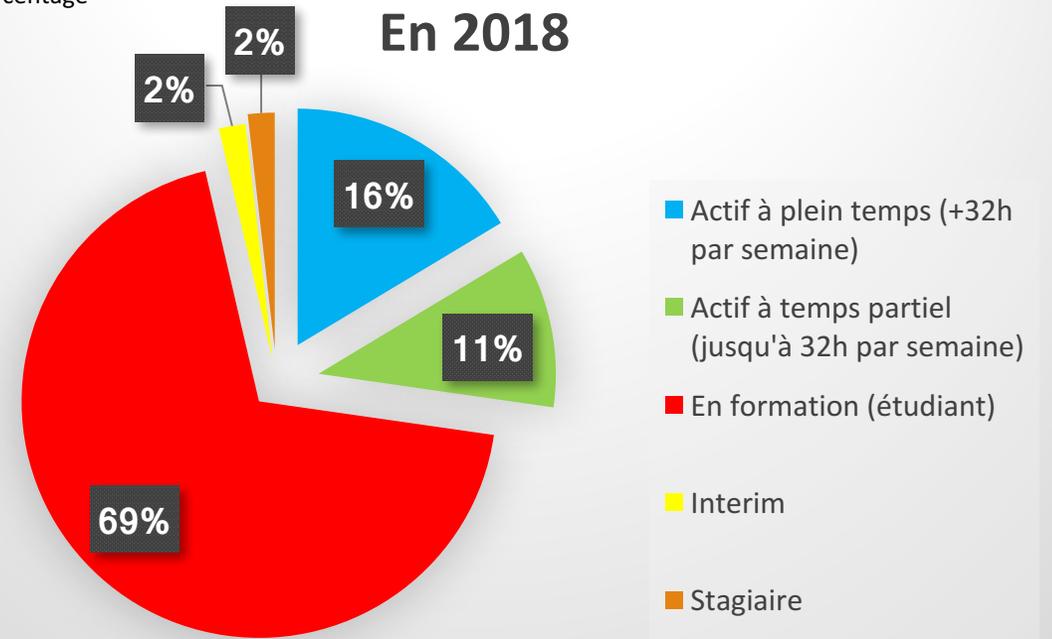
Avez-vous une autre activité ?



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

En pourcentage

En 2018

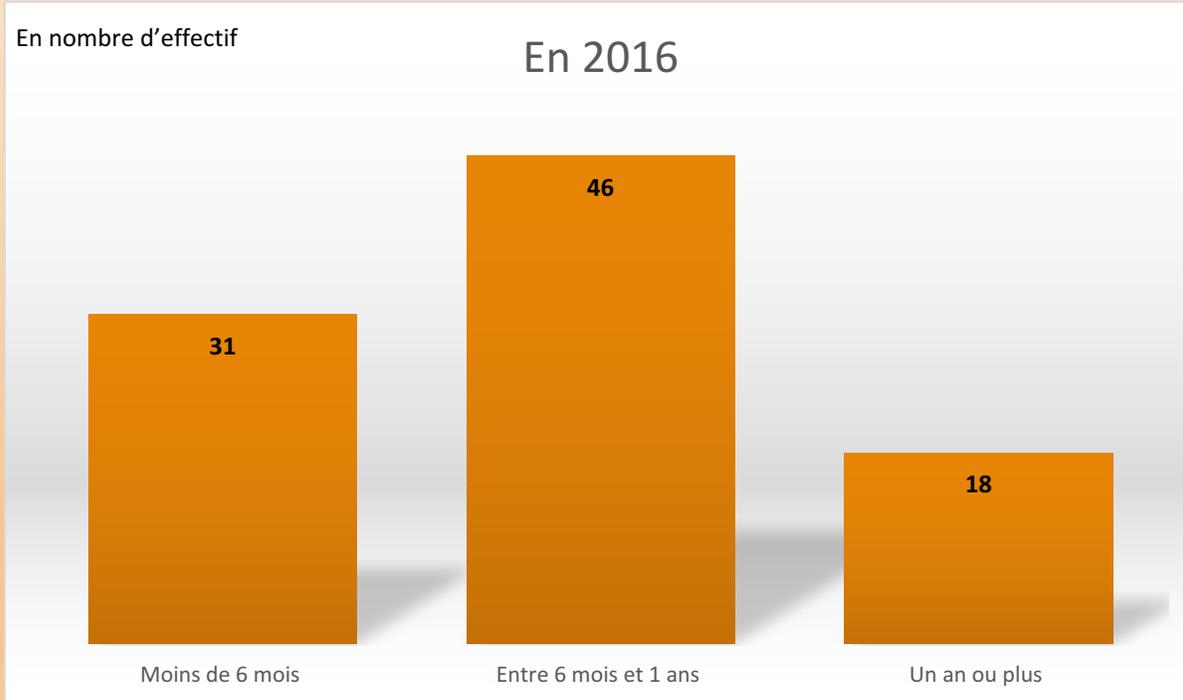


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

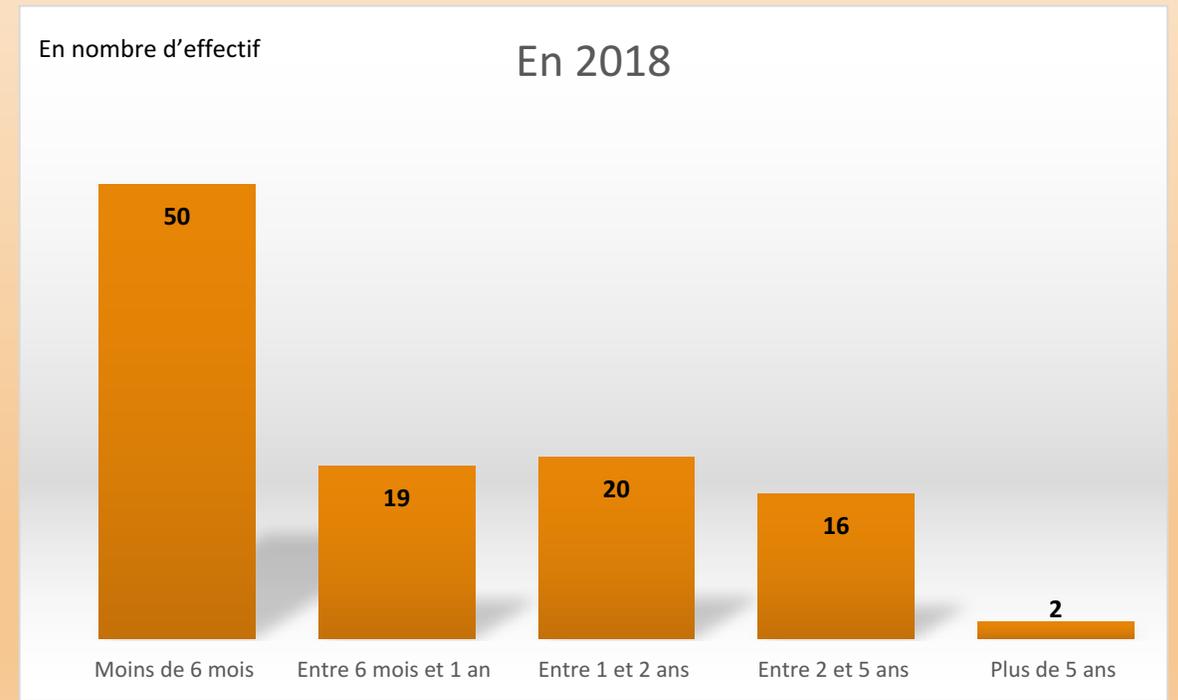
1.2 Trajectoire professionnelle des coursiers

1.2.1 – Expérience professionnelle

- Ces chiffres illustrent le fort *turnover* qui caractérise la livraison instantanée, avec des expériences professionnelles de durée assez limitée, même en 2018.

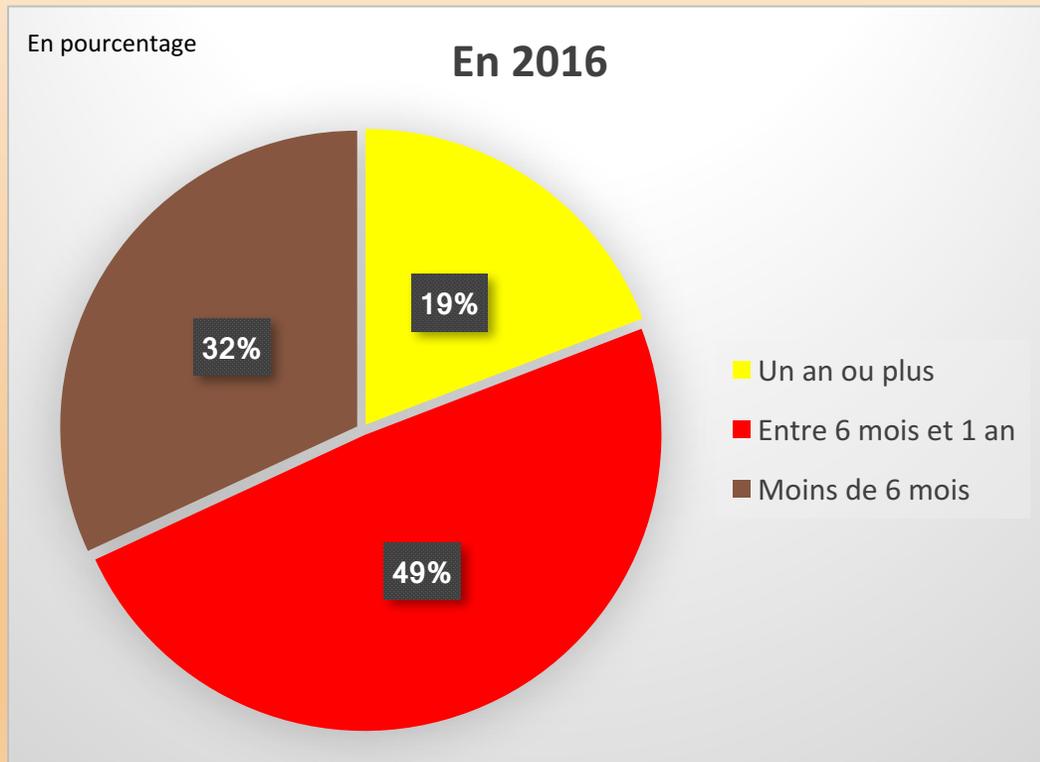


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

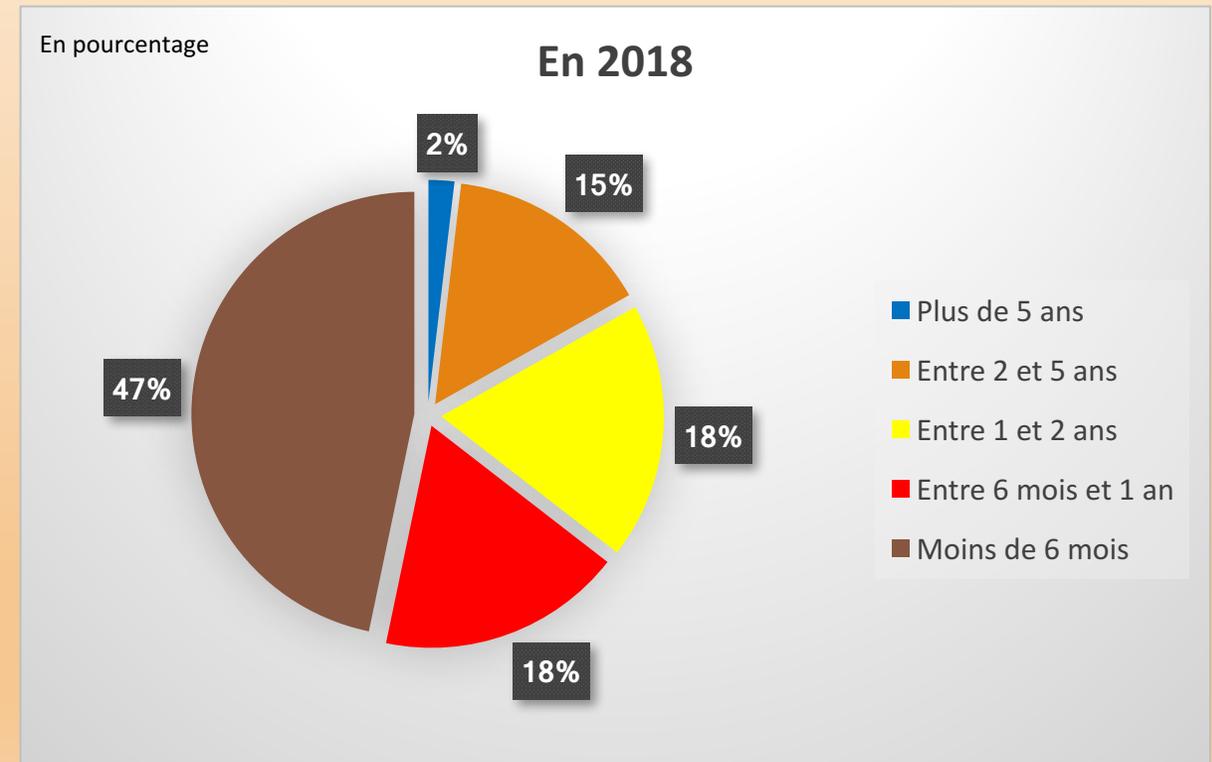


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

1.2.1 – Expérience professionnelle

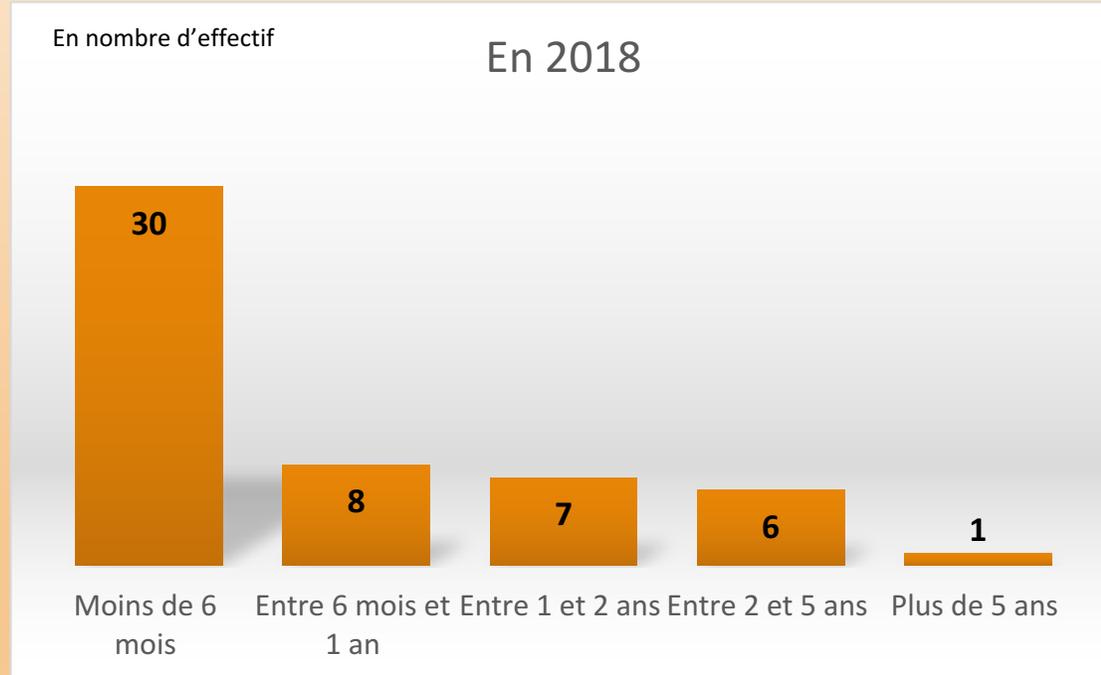
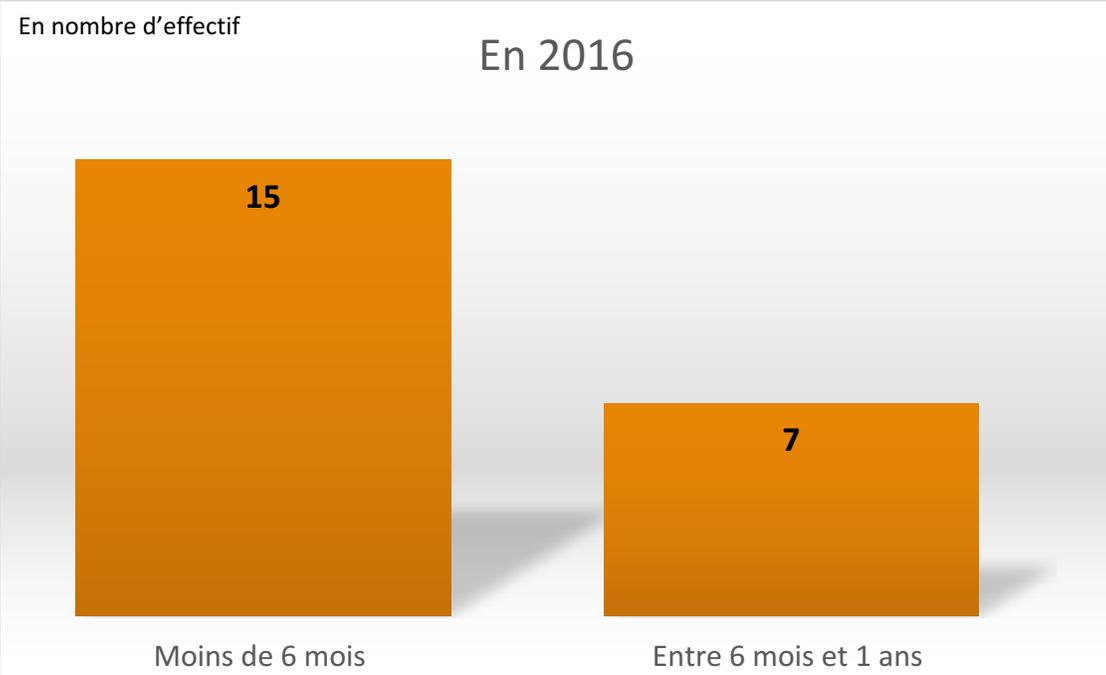


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

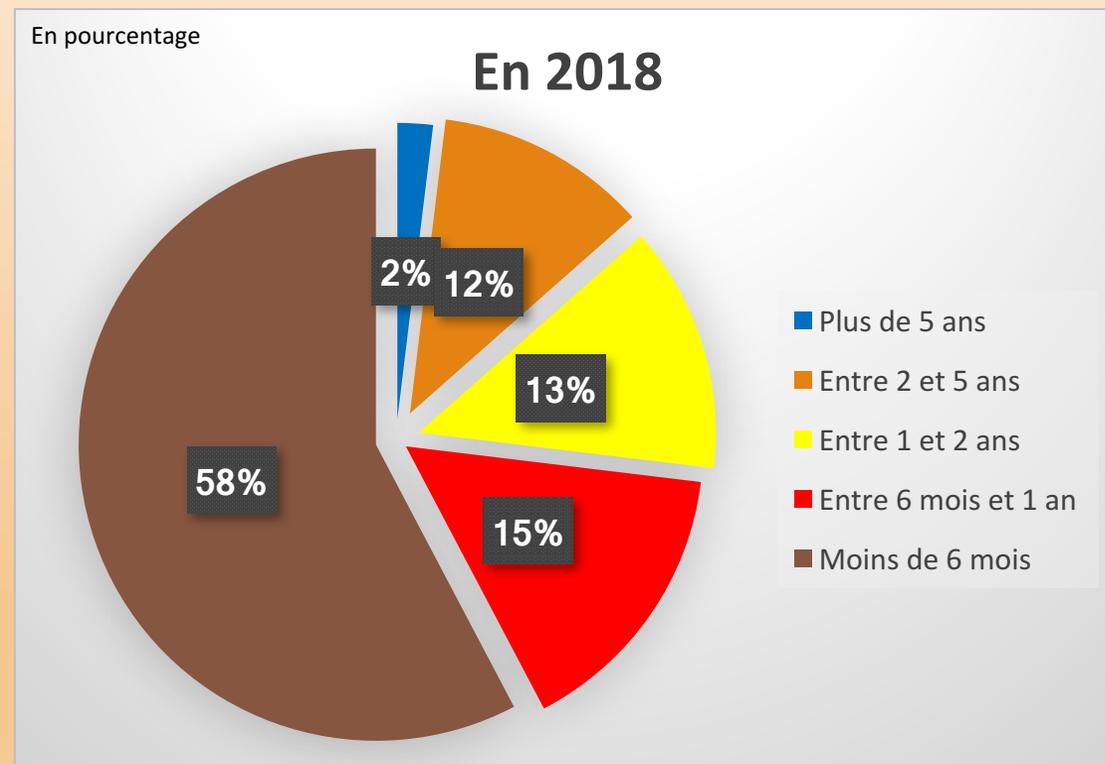
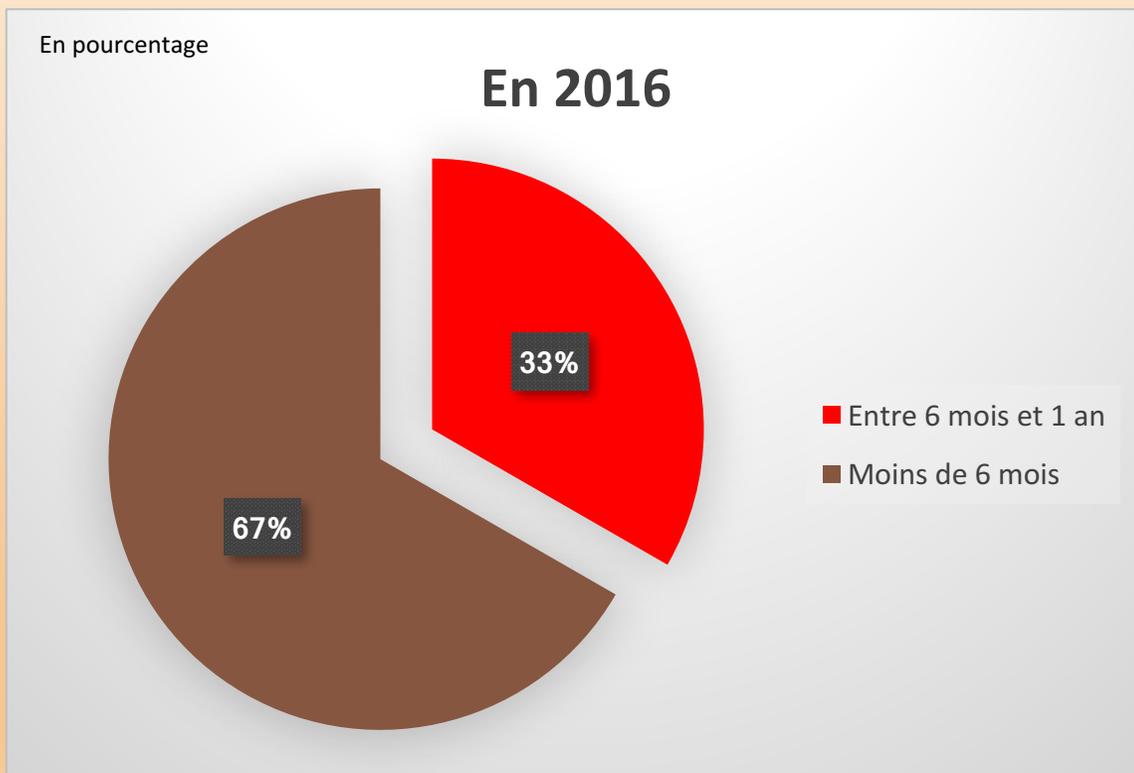


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

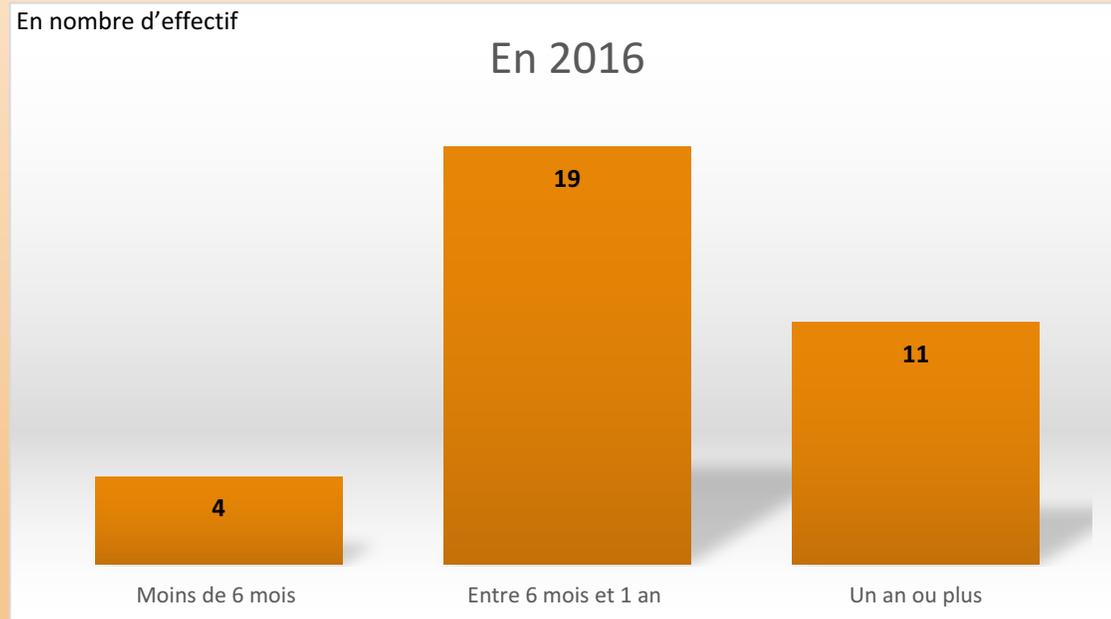
Expérience professionnelle des « professionnels »



Expérience professionnelle des « professionnels »



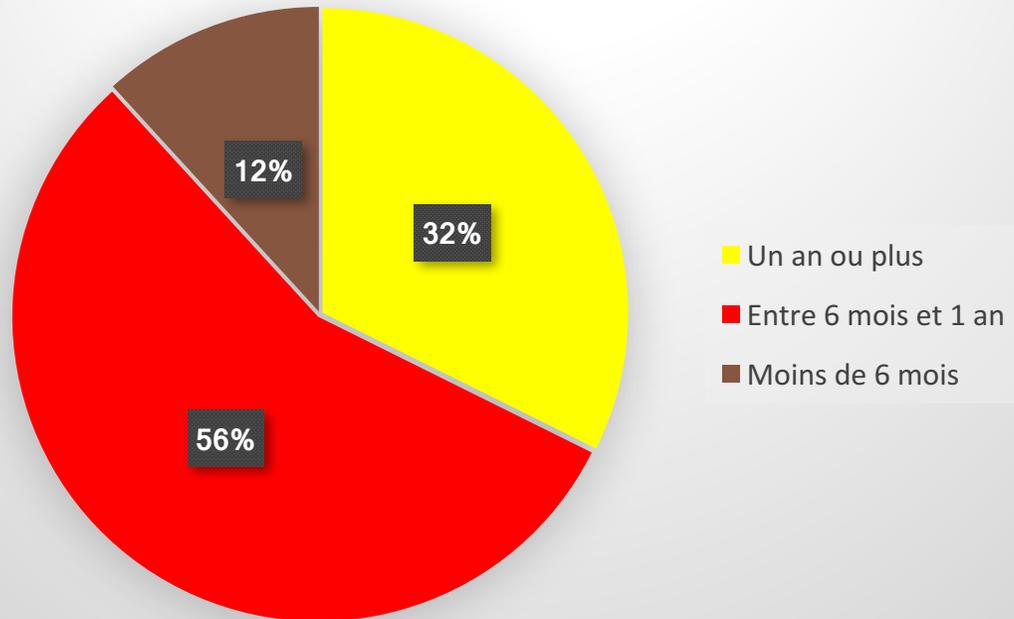
Expérience professionnelle des étudiants



Expérience professionnelle des étudiants

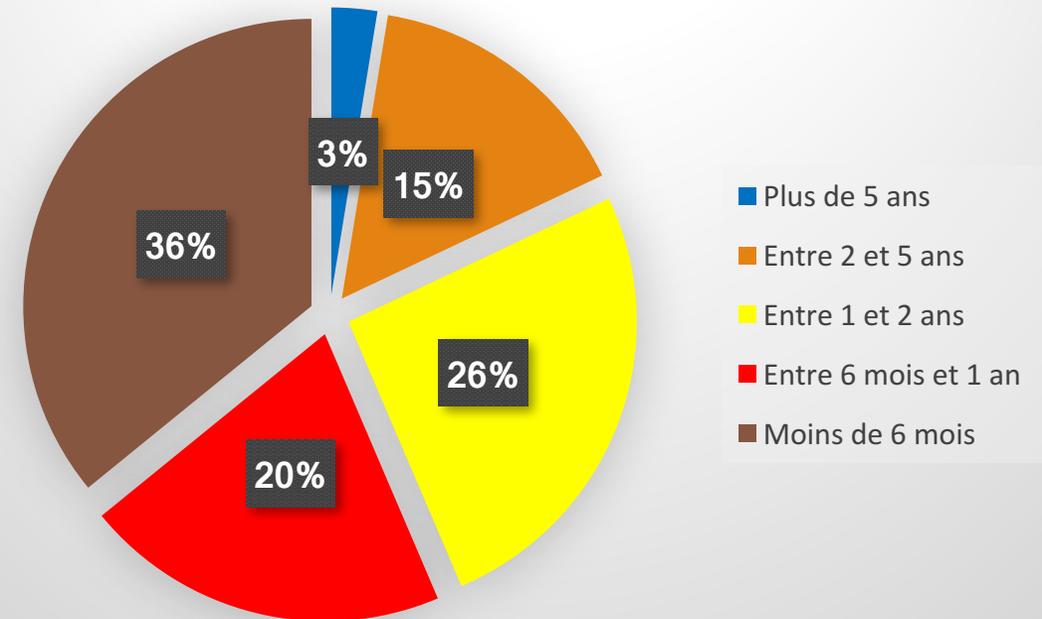
En pourcentage

En 2016

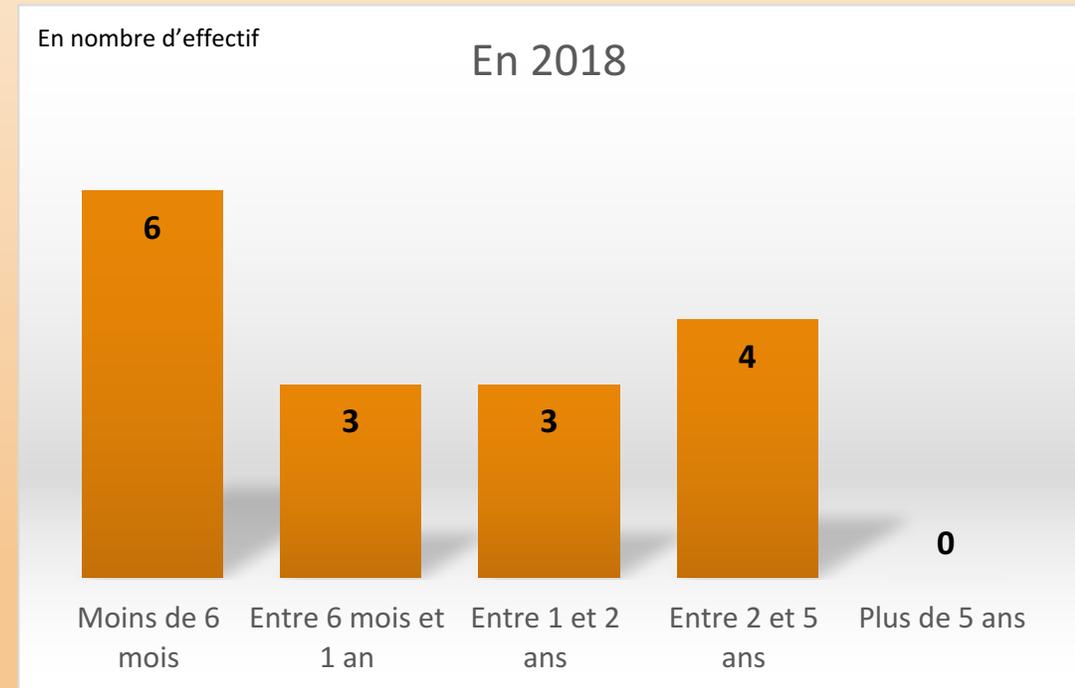
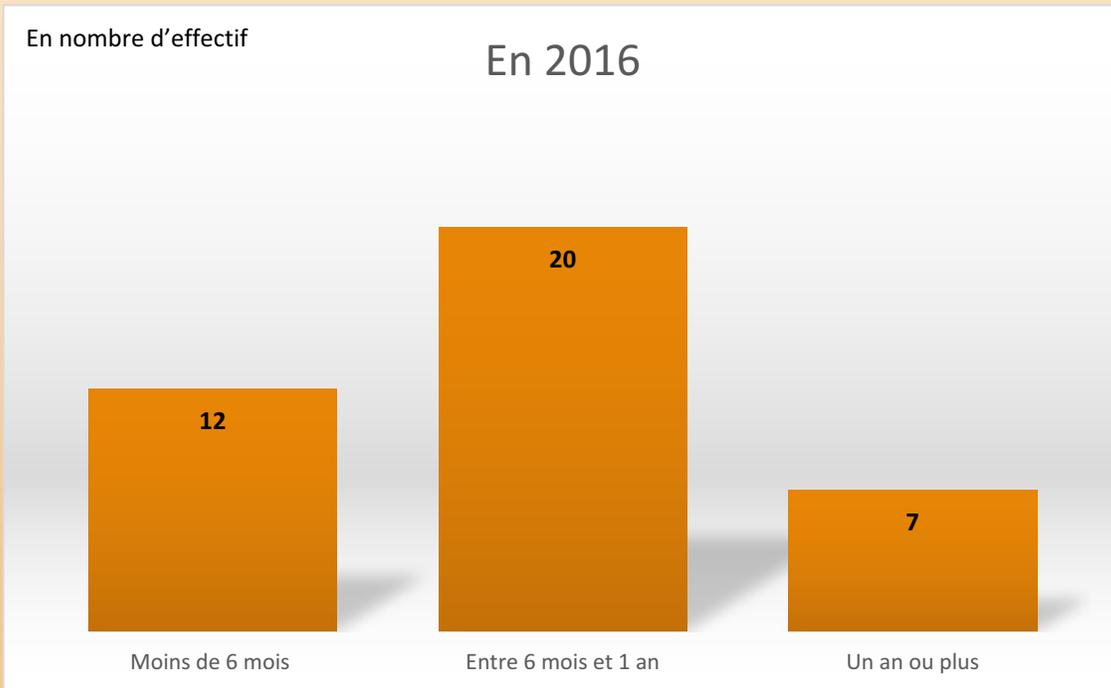


En pourcentage

En 2018



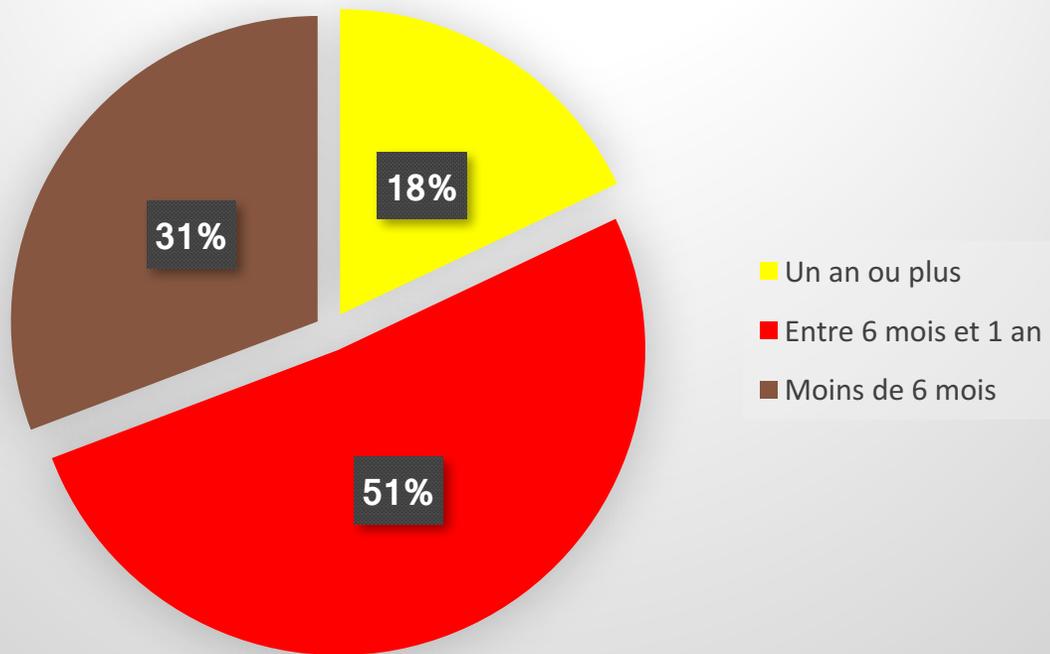
Expérience professionnelle des actifs ayant un autre emploi



Expérience professionnelle des actifs ayant un autre emploi

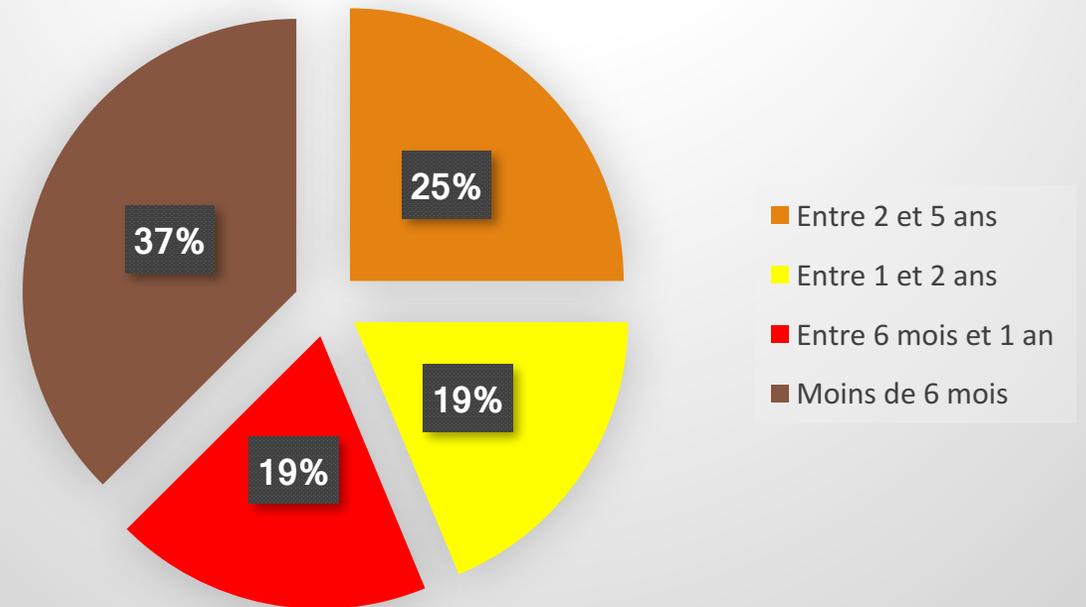
En pourcentage

En 2016



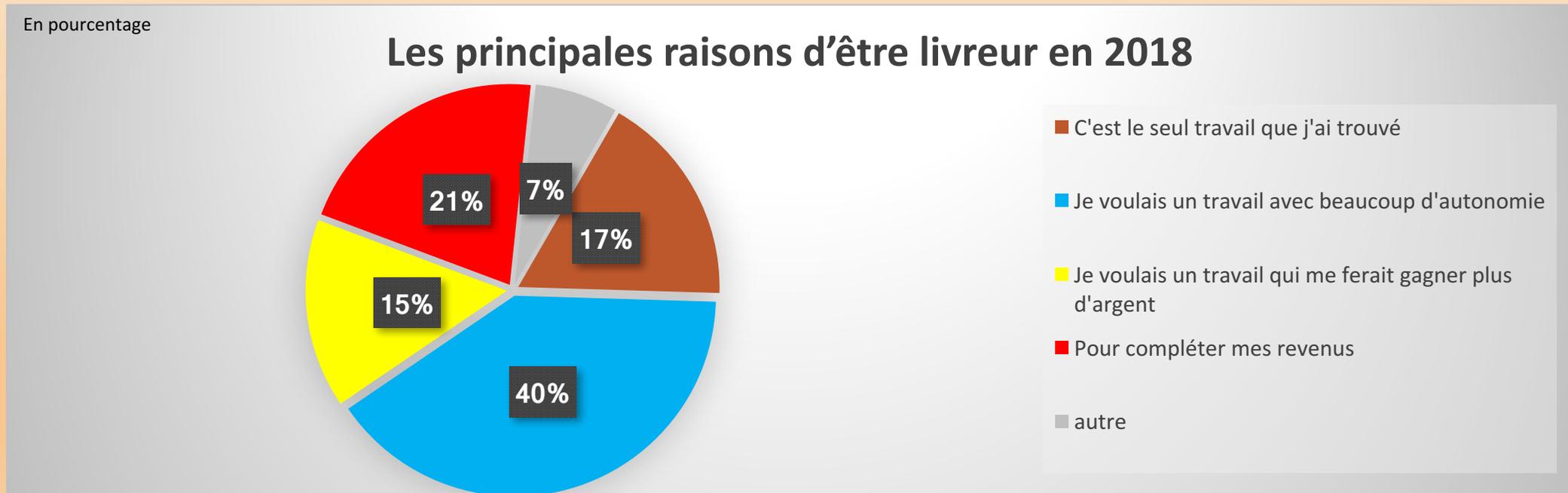
En pourcentage

En 2018



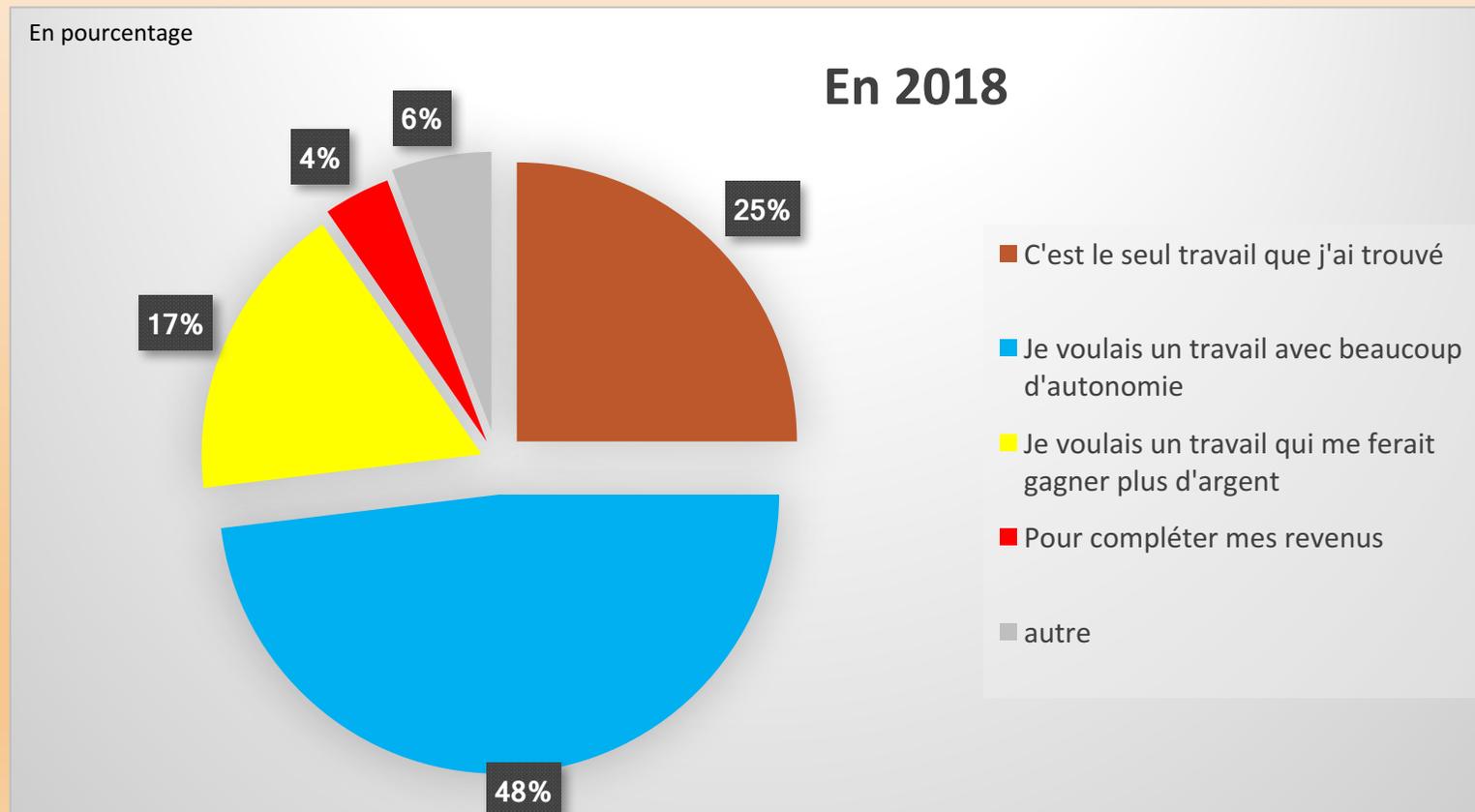
1.2.2 – Raison principale

- Les livreurs sont principalement séduits par l'autonomie que permet la livraison instantanée en matière d'organisation du travail. Mais pour presque le quart d'entre eux, il s'agit aussi du seul travail qu'ils aient trouvé, tandis que les autres livreurs expliquent plutôt leur choix par la perspective d'un revenu complémentaire.

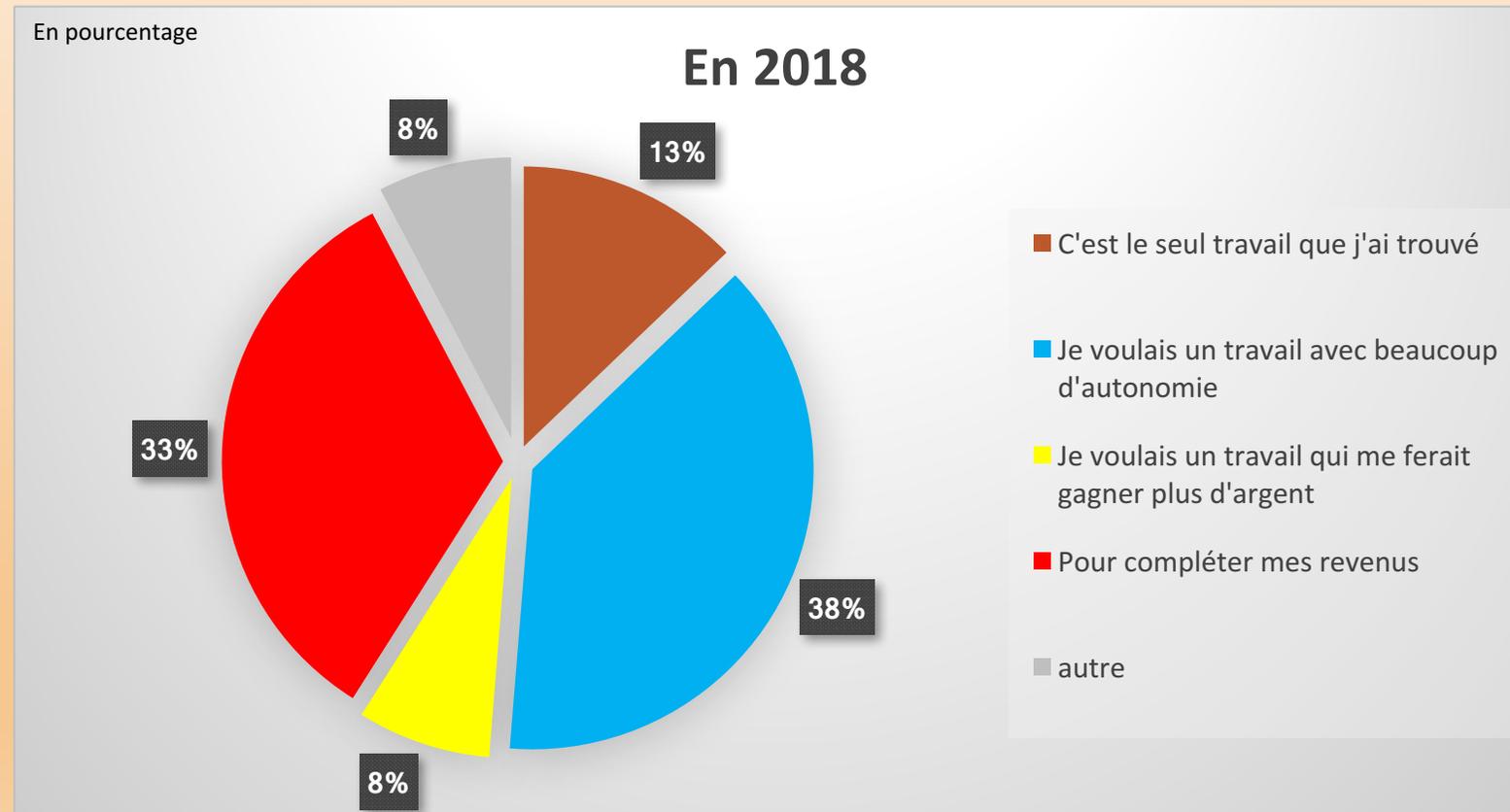


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

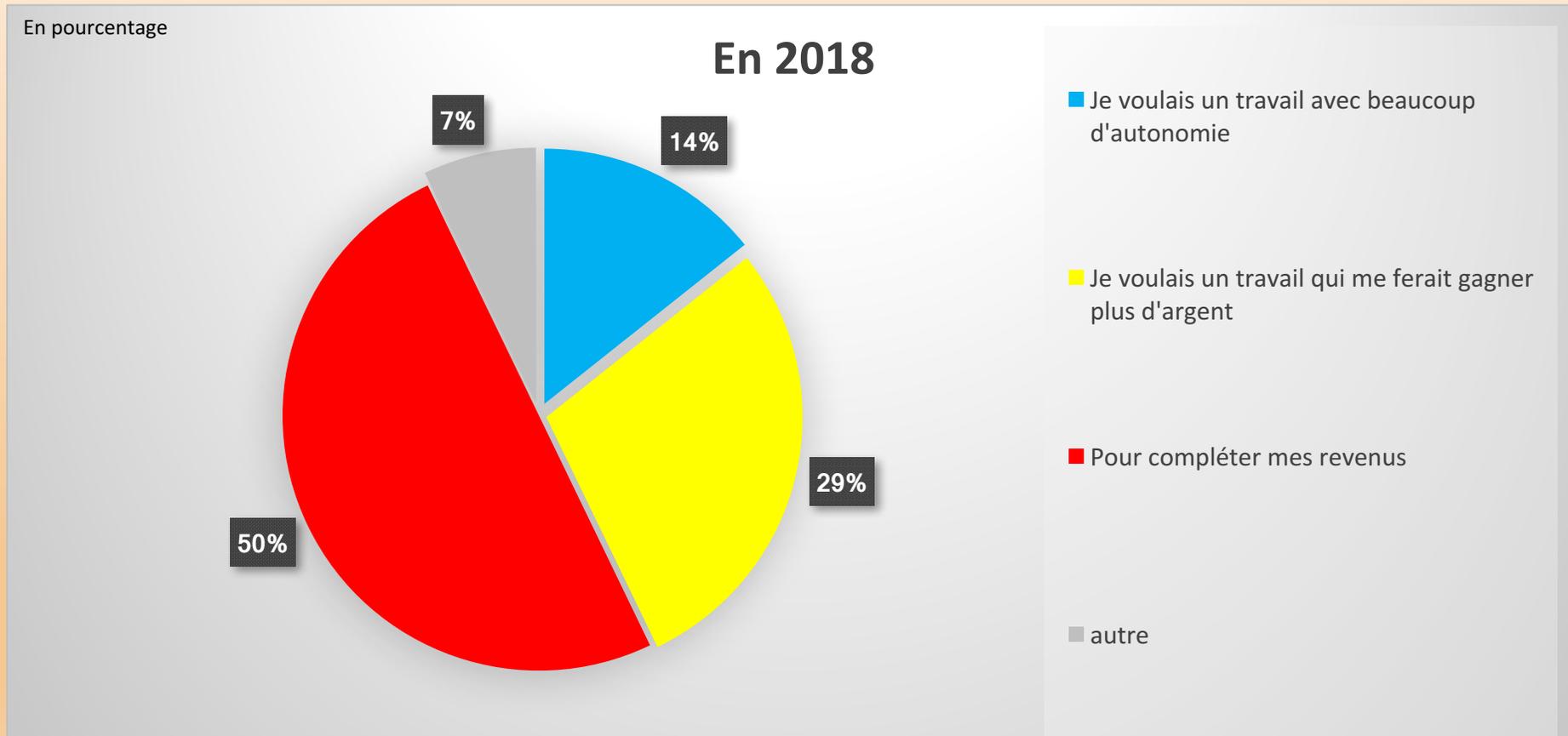
Raison principale des « professionnels »



Raison principale des étudiants

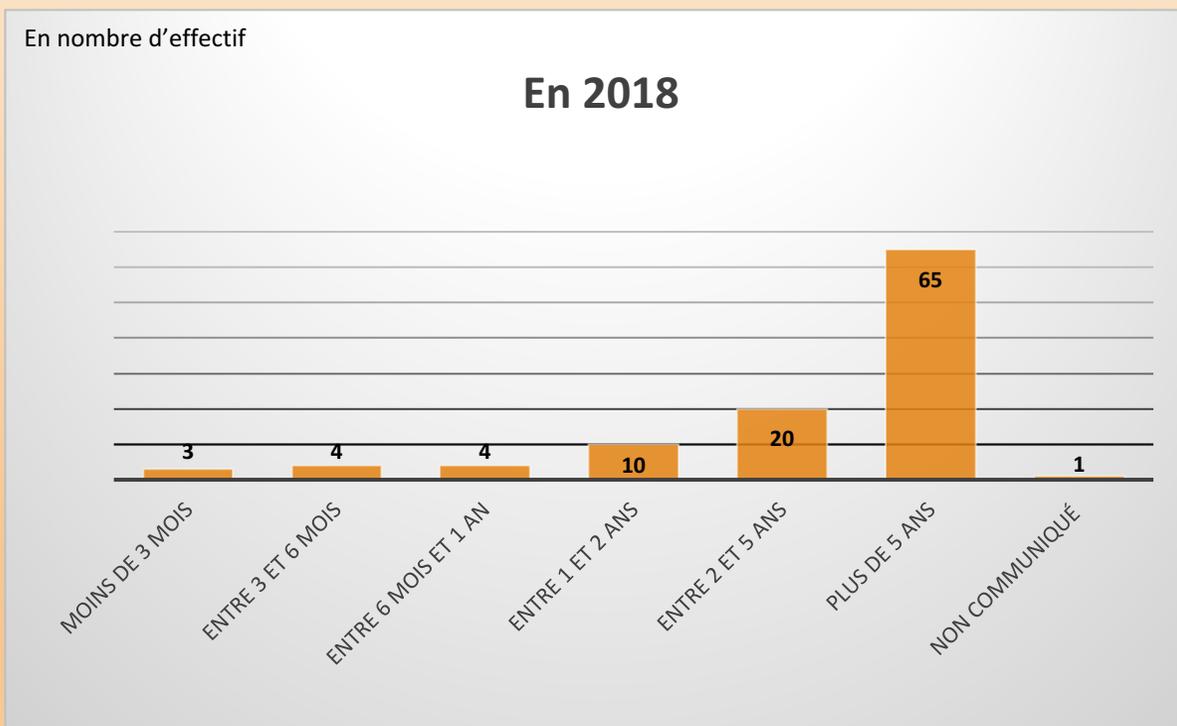


Raison principale des actifs ayant un autre emploi

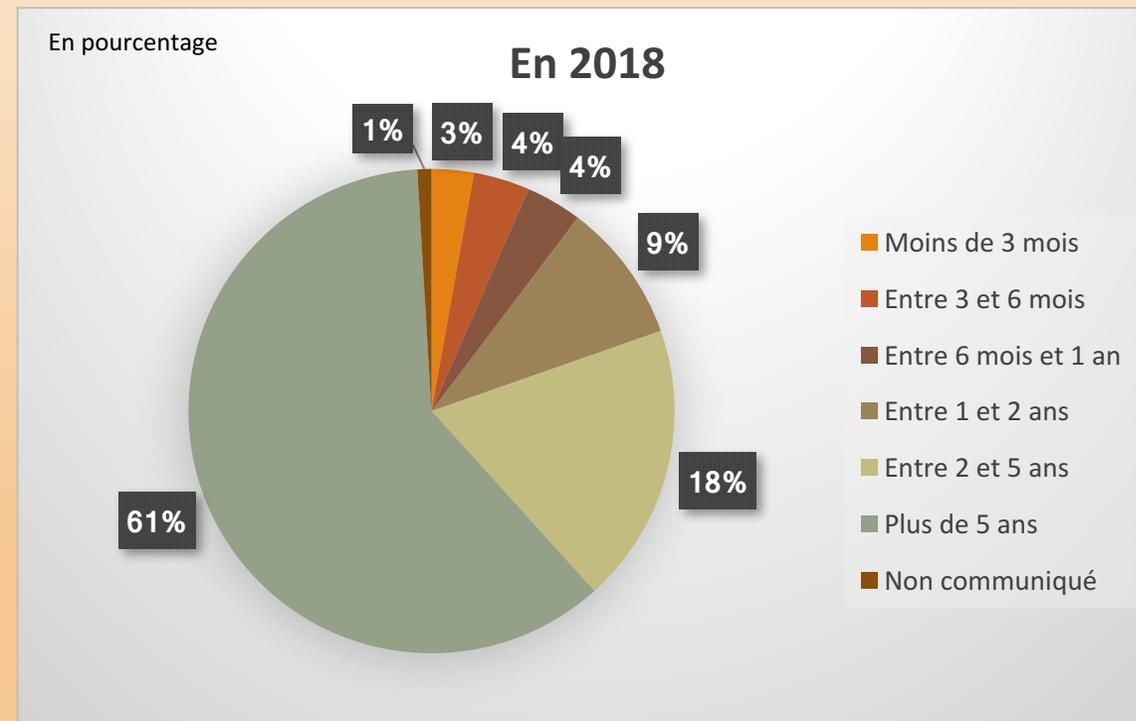


1.2.3 – Choix résidentiel

Depuis combien de temps vivez-vous en région parisienne ? (2018)



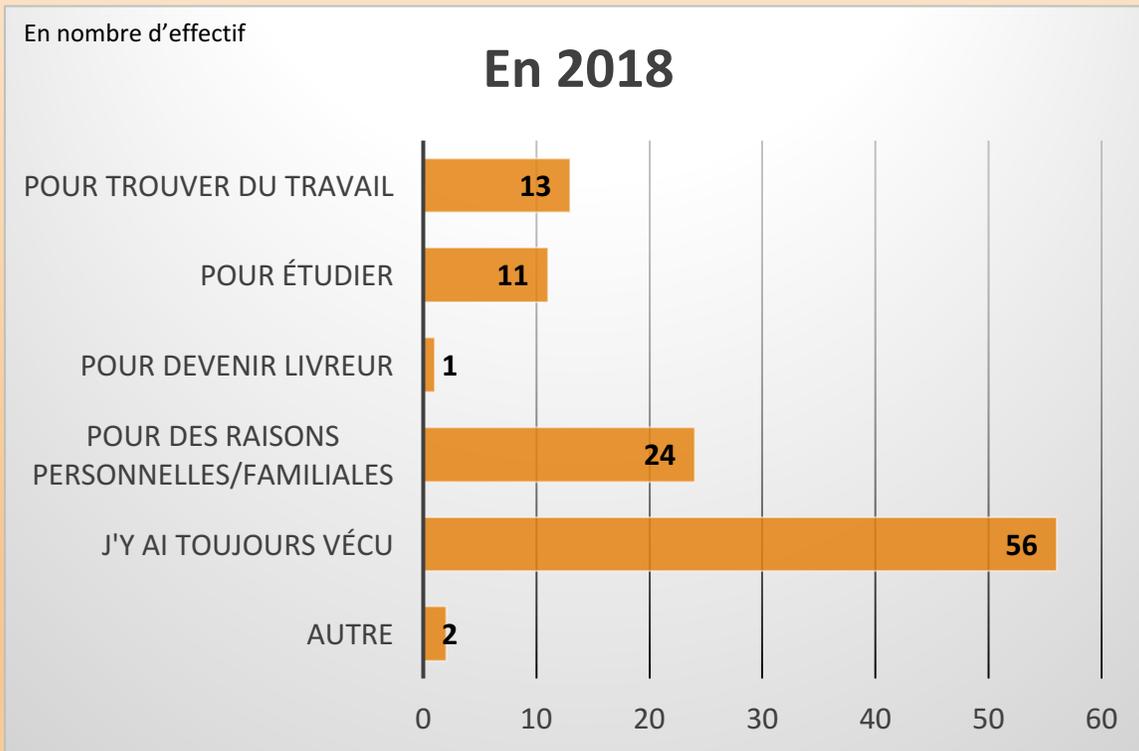
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018



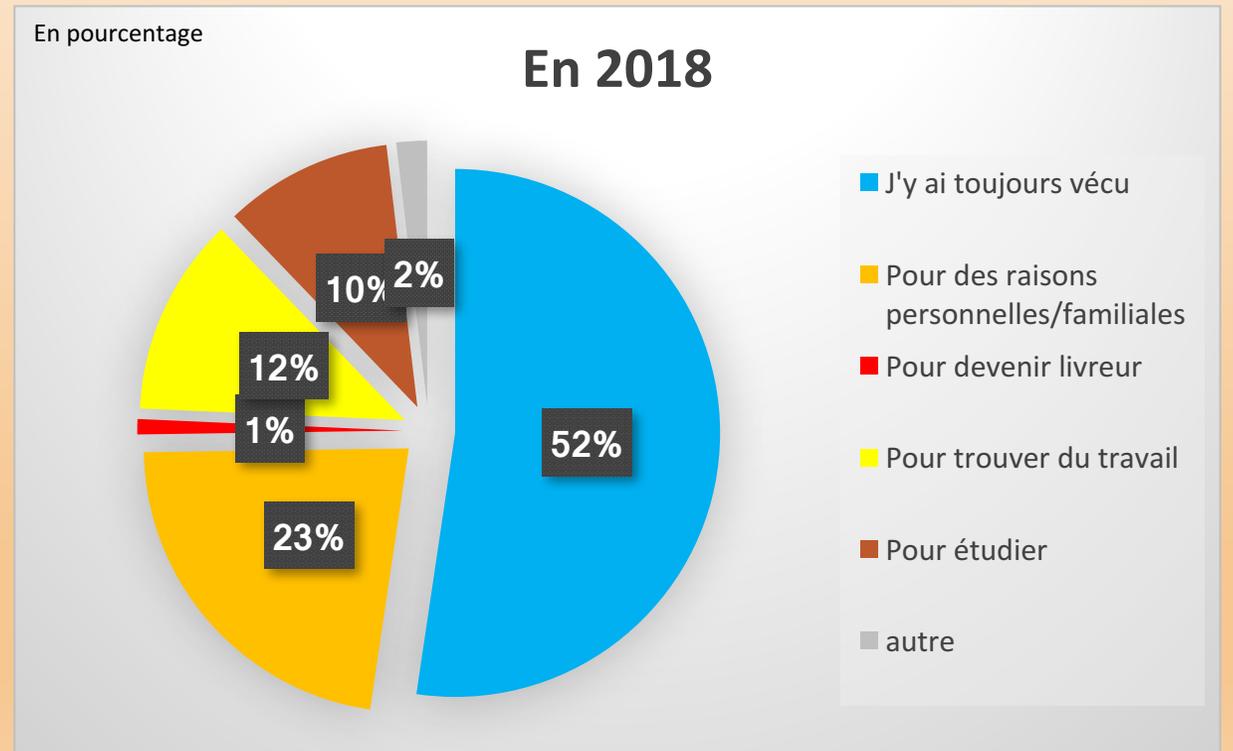
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

1.2.3 – Choix résidentiel

Pour quelle raison principale êtes vous venu vivre en région parisienne ?



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018



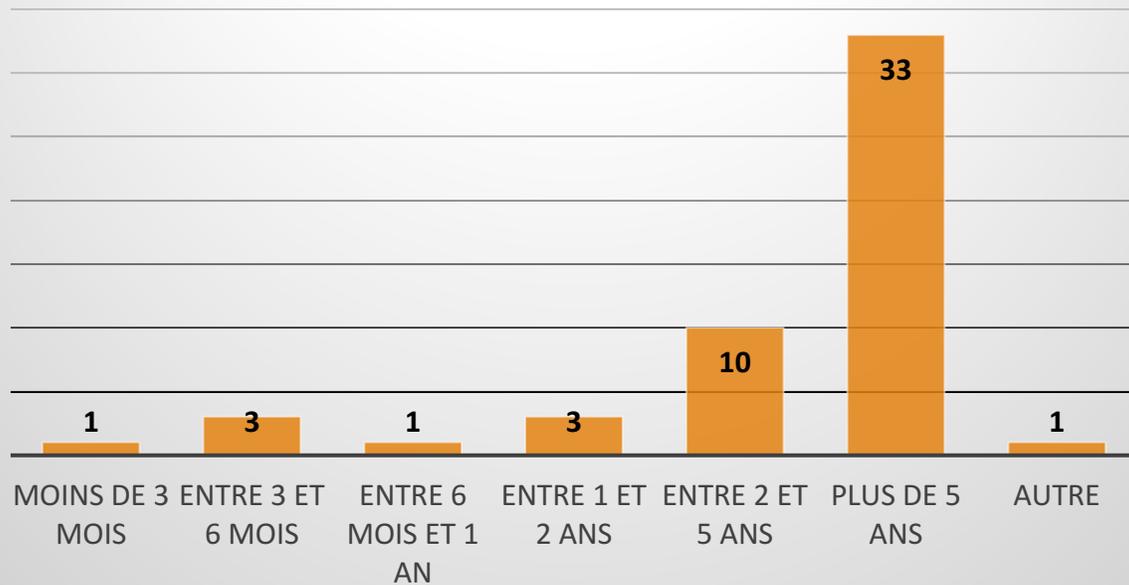
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

Choix résidentiel des « professionnels »

Depuis combien de temps vivez-vous en région parisienne ?

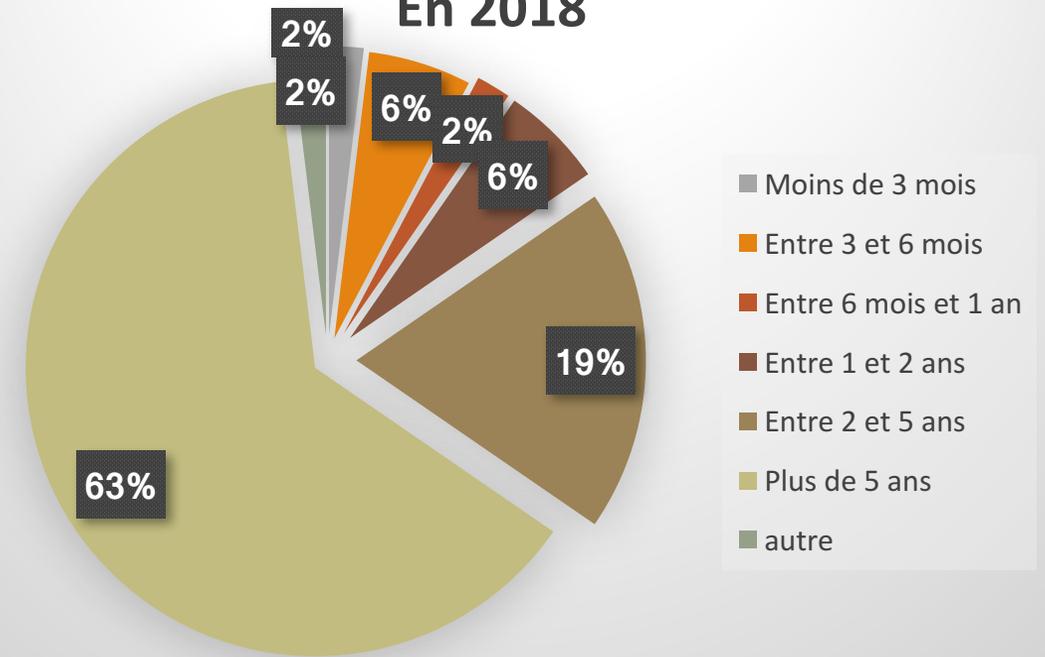
En nombre d'effectif

En 2018



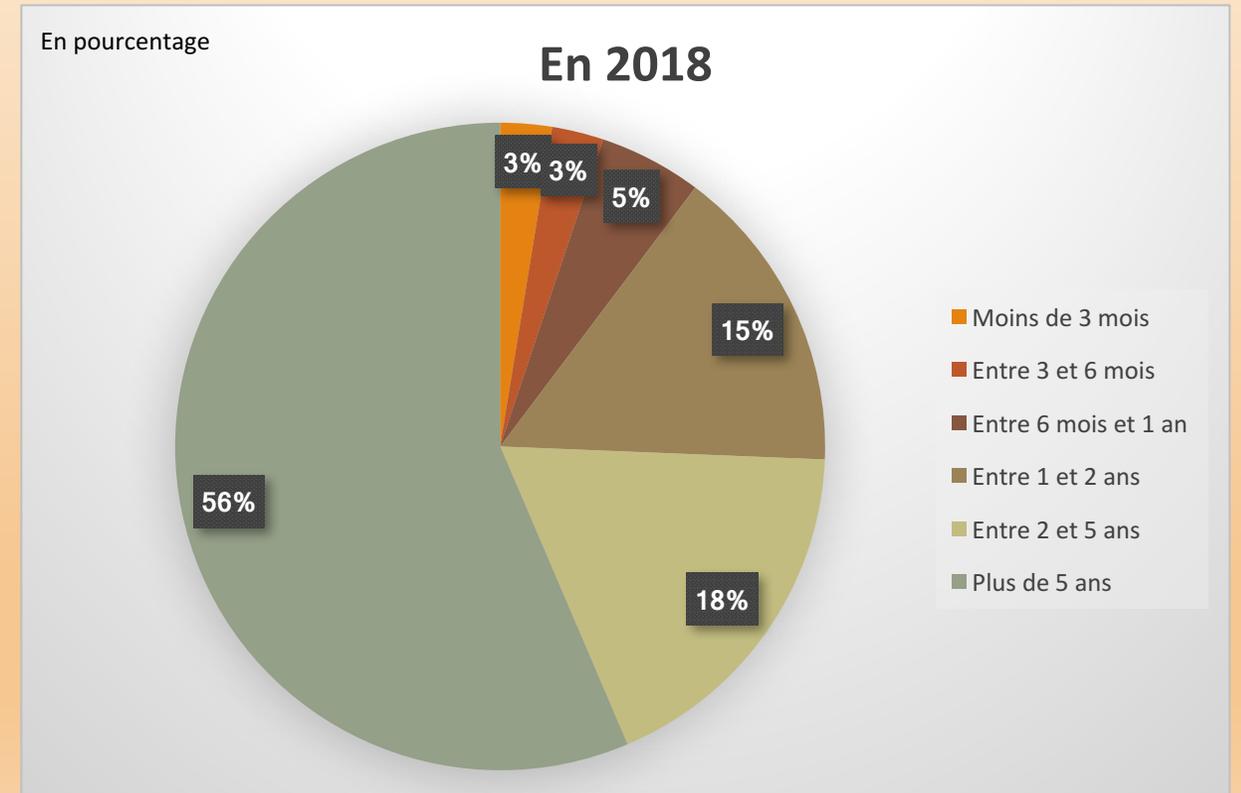
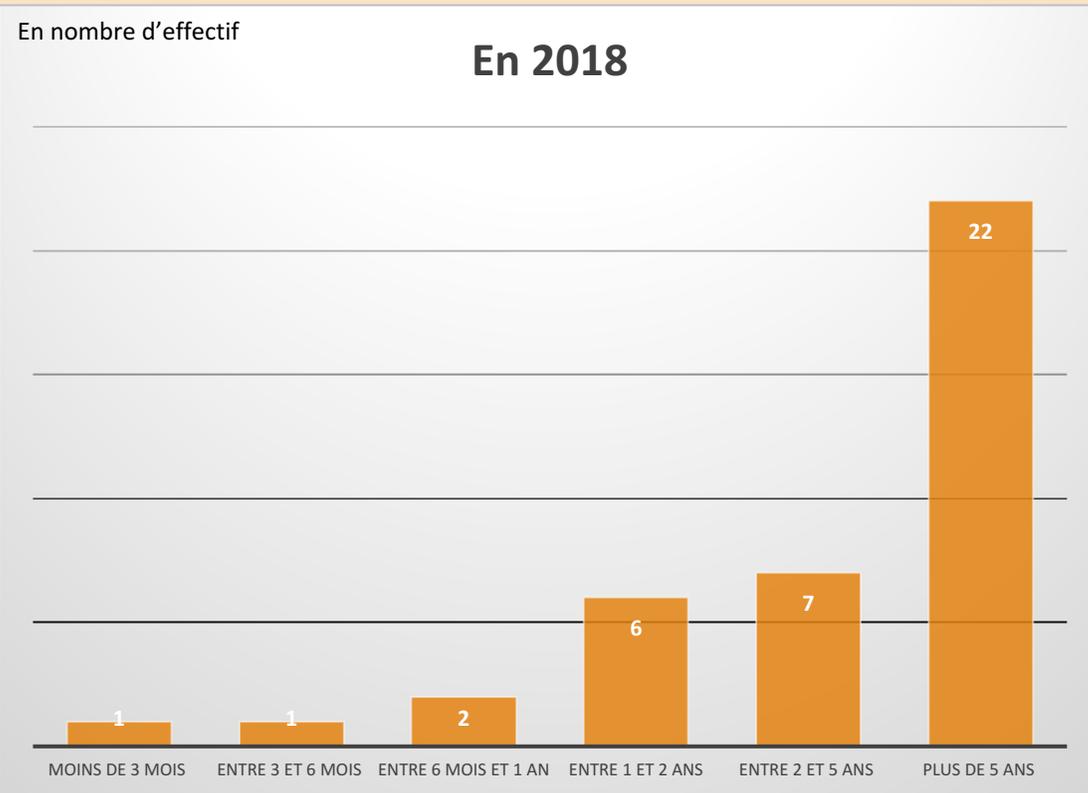
En pourcentage

En 2018



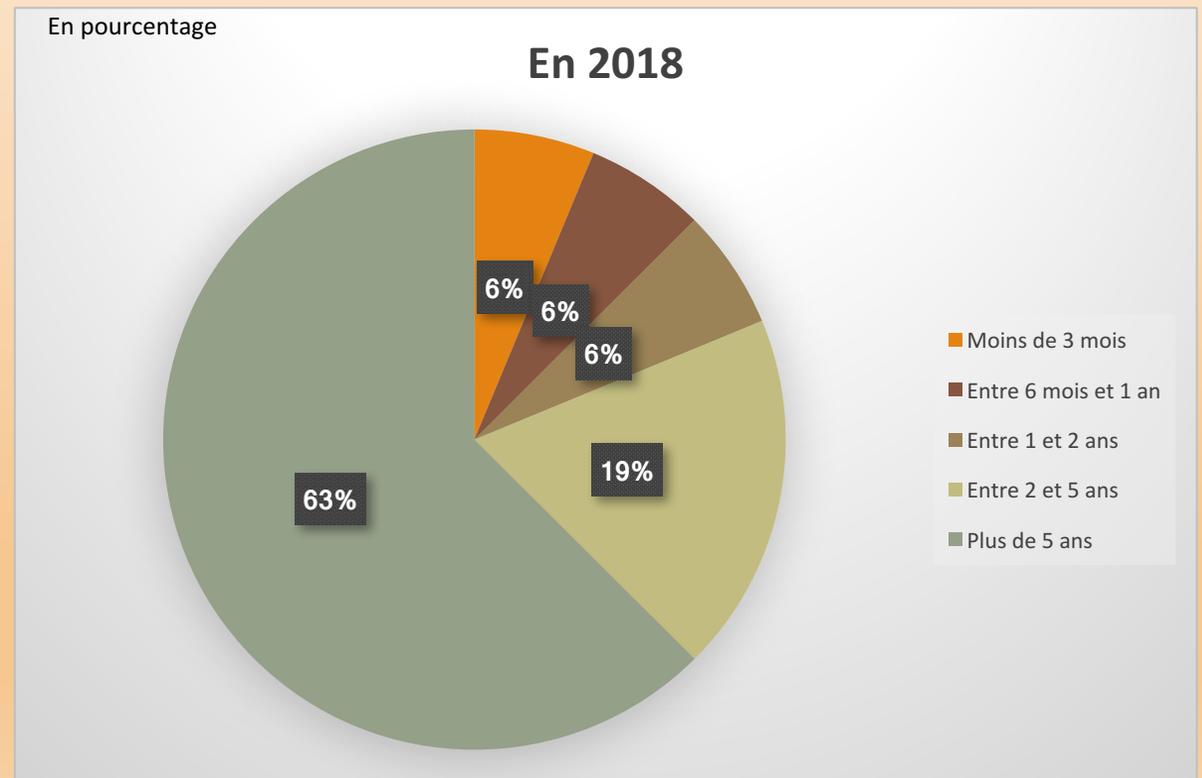
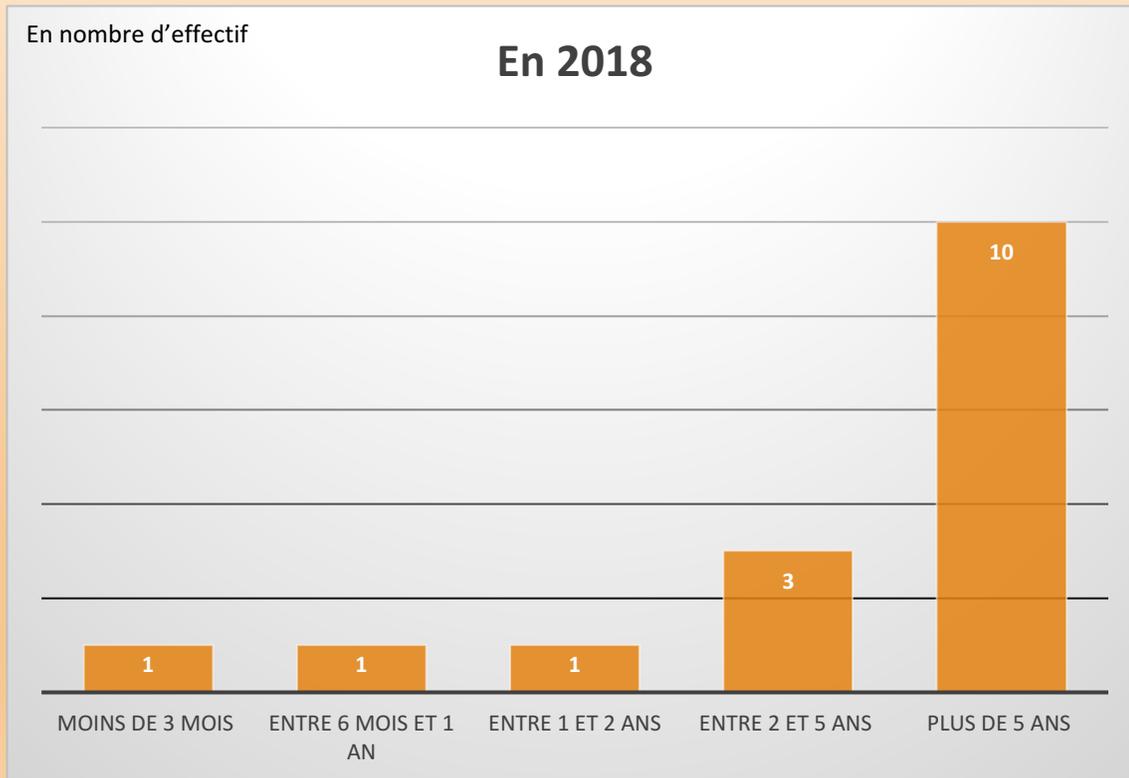
Choix résidentiel des étudiants

Depuis combien de temps vivez-vous en région parisienne ?



Choix résidentiel des actifs ayant un autre emploi

Depuis combien de temps vivez-vous en région parisienne ?

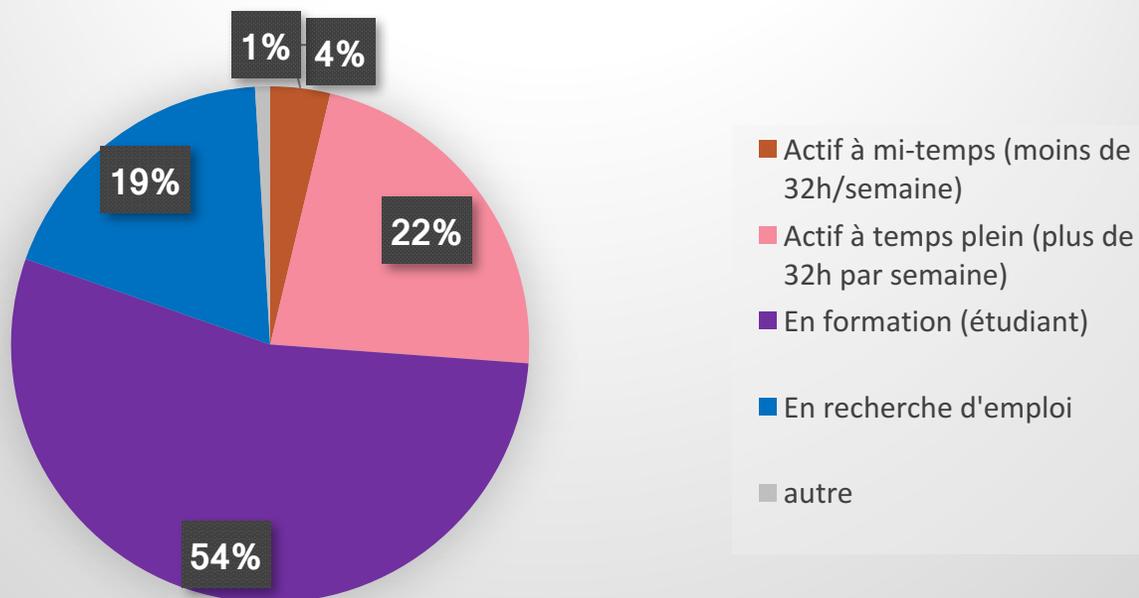


1.2.4 – Avant d’être coursier

Quelle était votre activité avant d’être coursier ?

En pourcentage

Activité des enquêtés avant d’être coursier en 2018

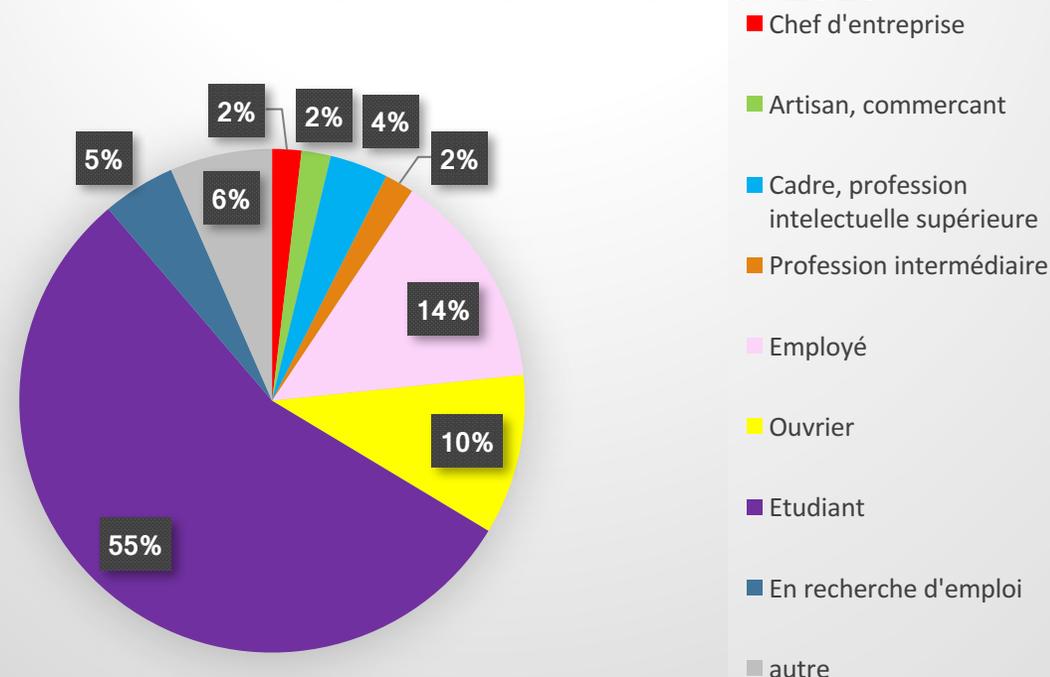


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

Quelle était votre profession avant d’être coursier ?

En pourcentage

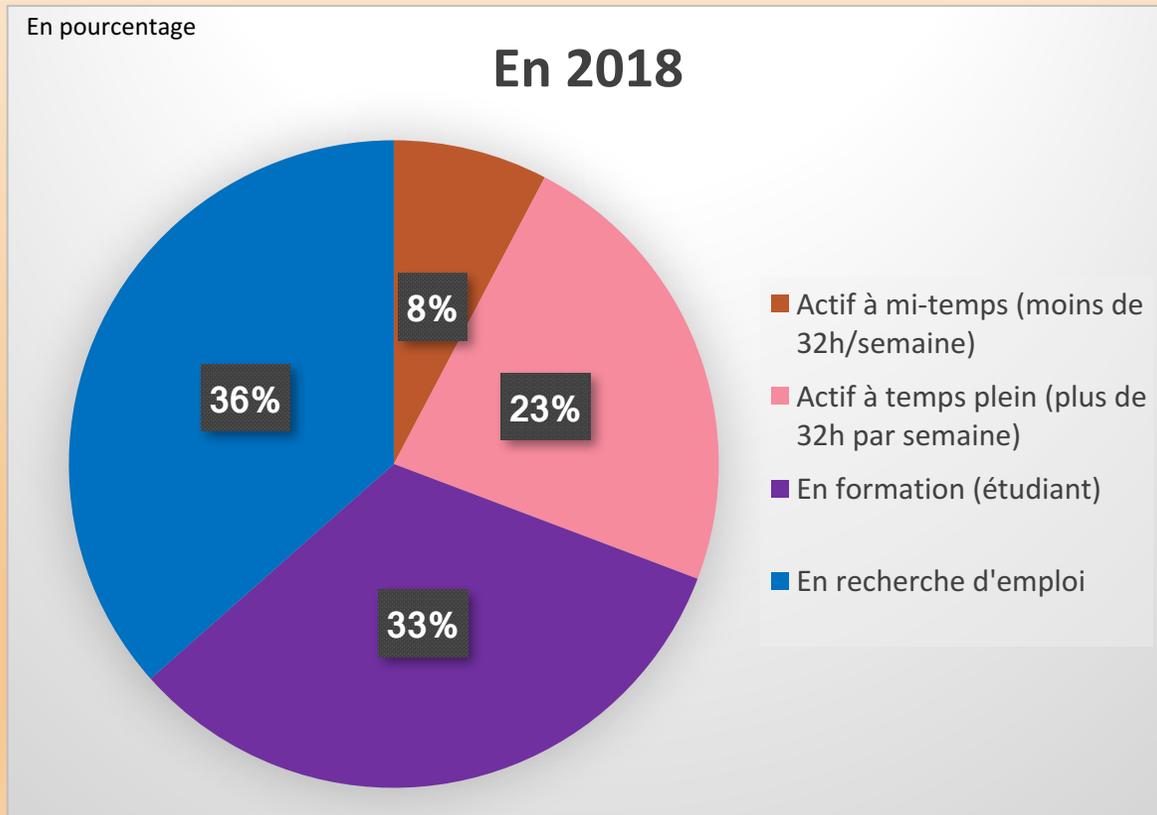
Profession avant d’être coursier en 2018



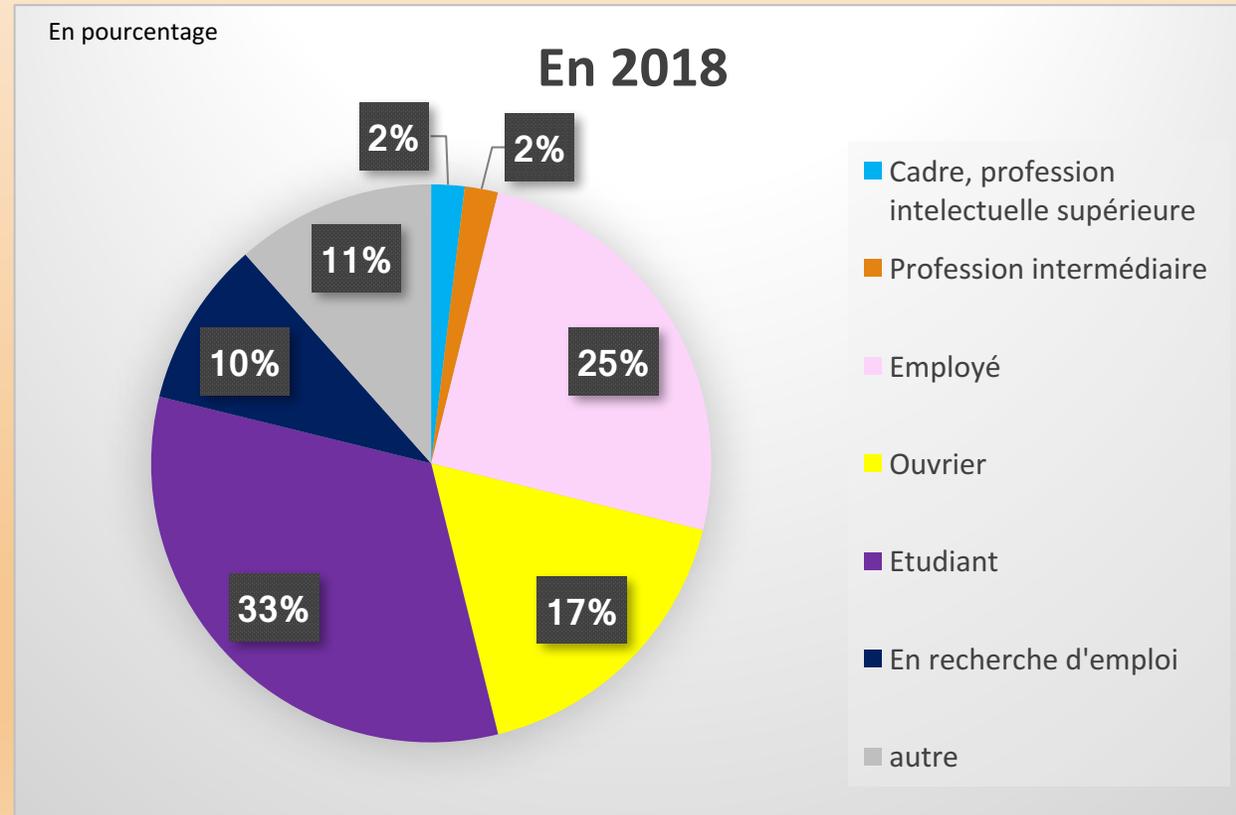
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

Avant d'être coursier pour les « professionnels »

Quelle était votre activité avant d'être coursier ?



Quelle était votre profession avant d'être coursier ?



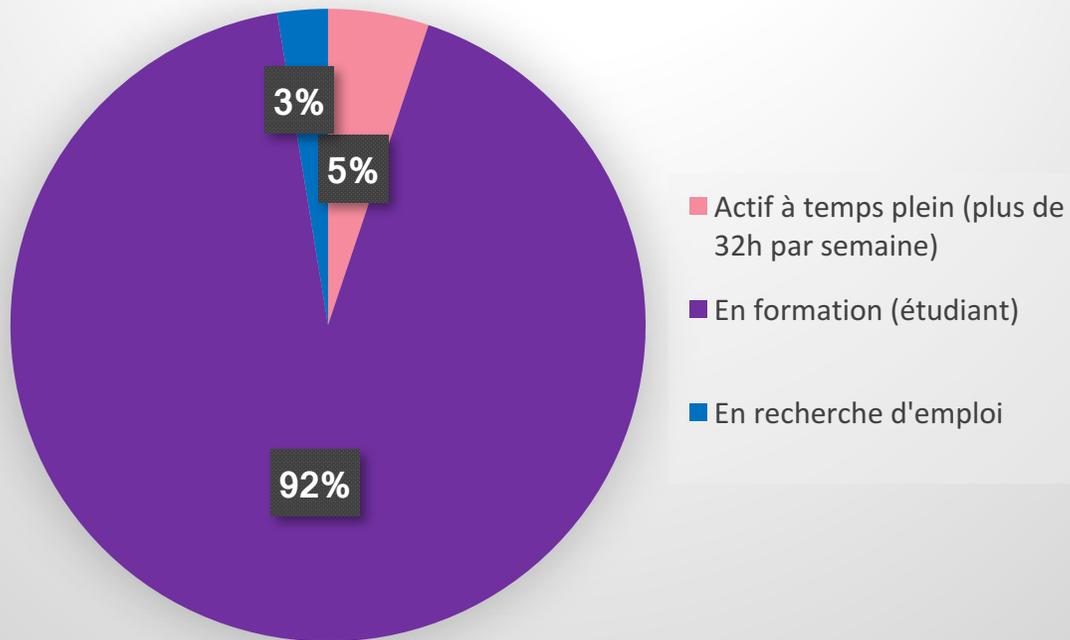
Avant d'être coursier pour les étudiants

Quelle était votre activité avant d'être coursier ?

Quelle était votre profession avant d'être coursier ?

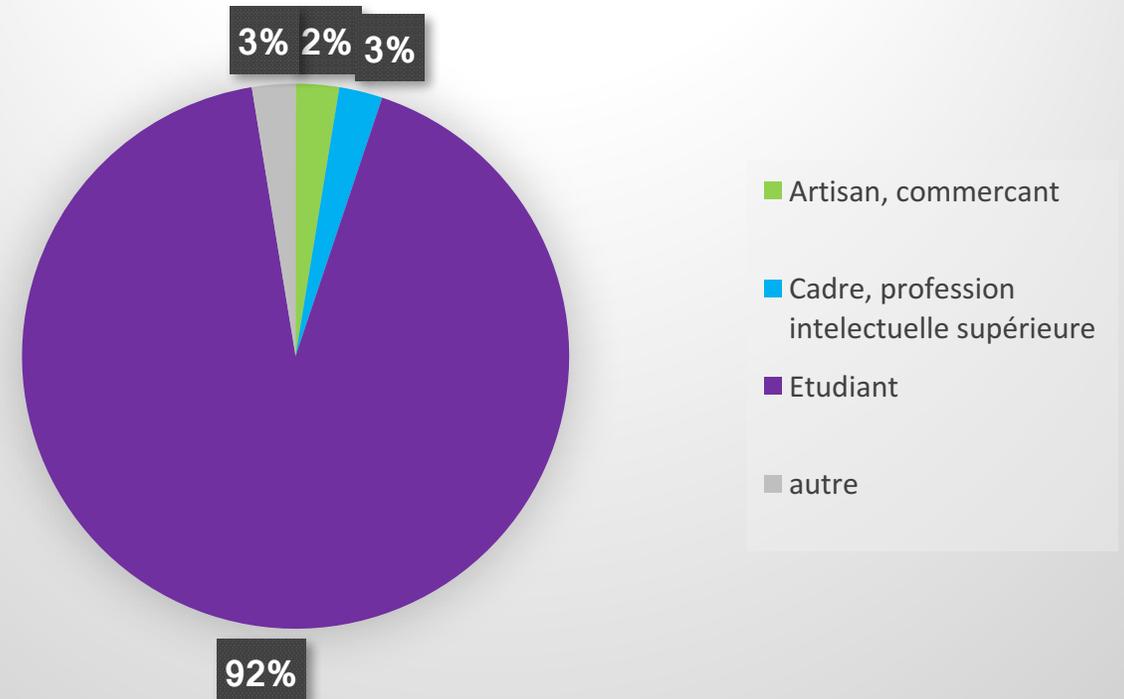
En pourcentage

En 2018



En pourcentage

En 2018



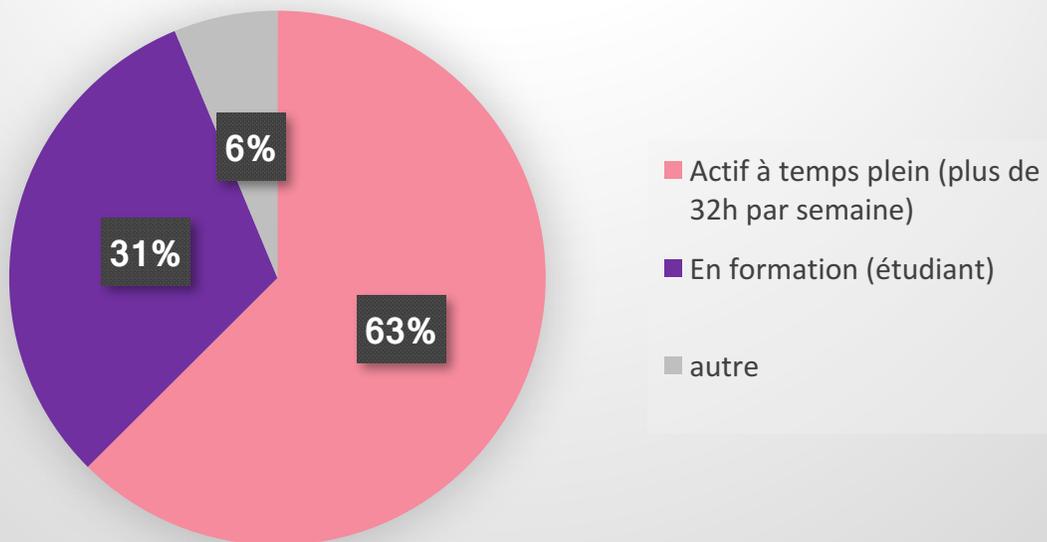
Avant d'être coursier pour les actifs ayant un autre emploi

Quelle était votre activité avant d'être coursier ?

Quelle était votre profession avant d'être coursier ?

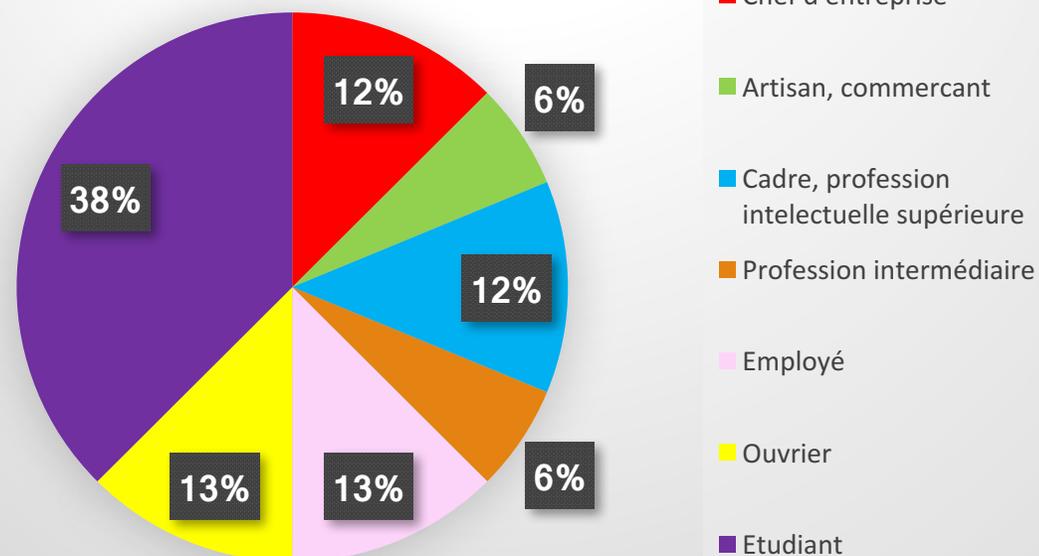
En pourcentage

En 2018



En pourcentage

En 2018



2. Contexte et équipement

2.1 Mobilité des livreurs

2.1.1 Pour vous rendre sur votre lieu de travail

2.1.2 Mode de transport : domicile-travail par département

2.1.3 Temps du trajet domicile-travail

2.2 Livraison des commandes

2.2.1 Propriétaire ou locataire du véhicule de livraison ?

2.2.2 Moyen de livraison en 2016 et en 2018

2.2.3 Moyen de livraison par département

2.2.4 Le(s) type(s) d'article(s) livré(s)

2.2.5 Passage des commandes

2.2.6 Nombre de course par jour

2.2.7 Nombre de course par semaine

2.2.8 La gestion des commandes

2.3 Secteur géographique de livraison

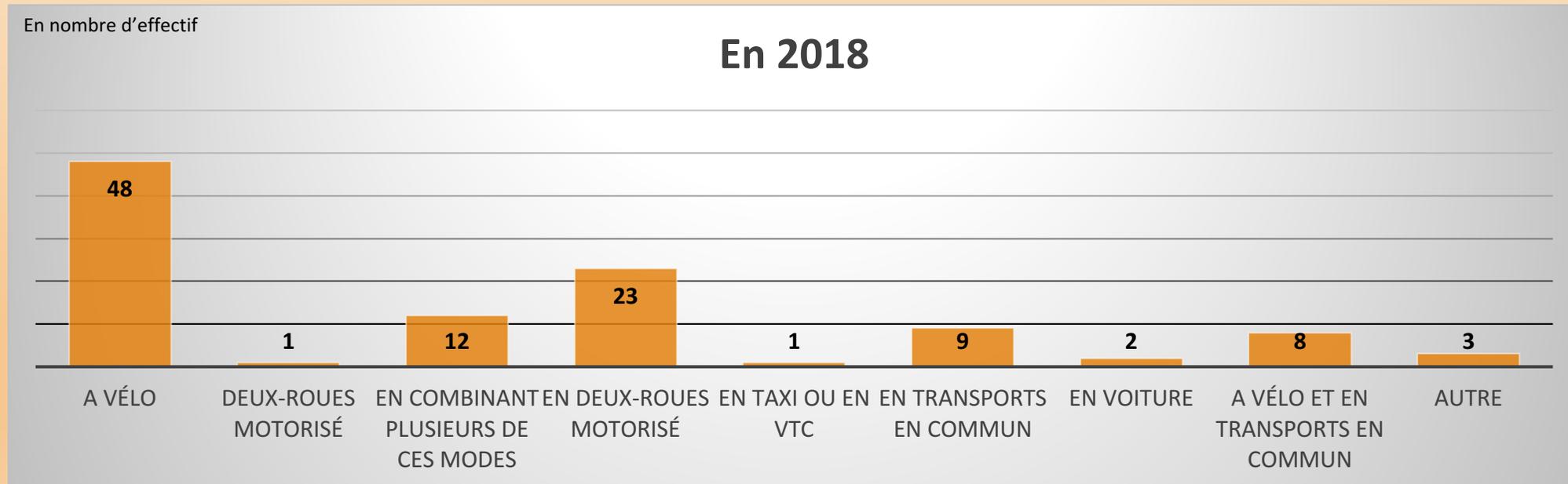
2.3.1 Sectorisé?

2.3.2 Périmètre géographique

2.1 Mobilité des livreurs

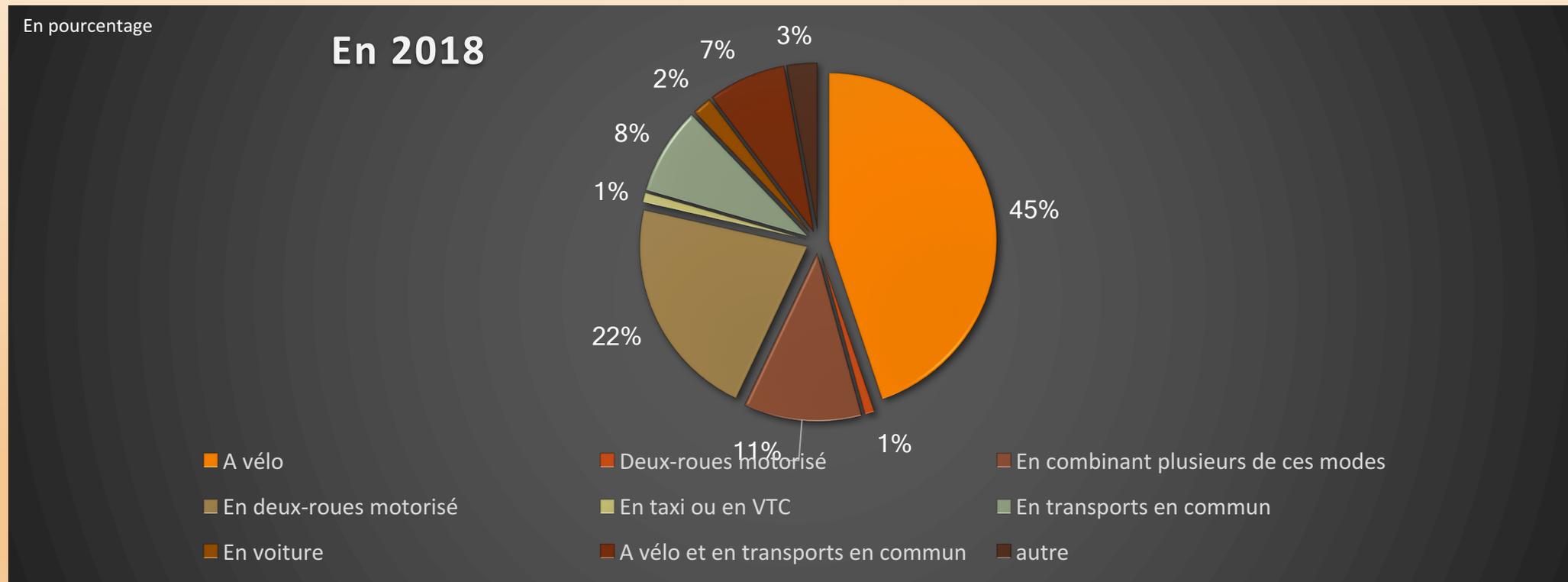
2.1.1 Pour vous rendre sur votre lieu de travail

- L'éloignement des lieux de résidence des livreurs constitue aussi un paramètre à prendre en compte dans le mode de transport pour venir sur le lieu de travail mais aussi pour le mode de transport utilisé pour les courses, dans la mesure où plus du tiers d'entre eux déclarent rejoindre leur lieu de travail en deux-roues motorisés et ne disposent alors probablement pas de vélo sur place pour effectuer leur livraison.



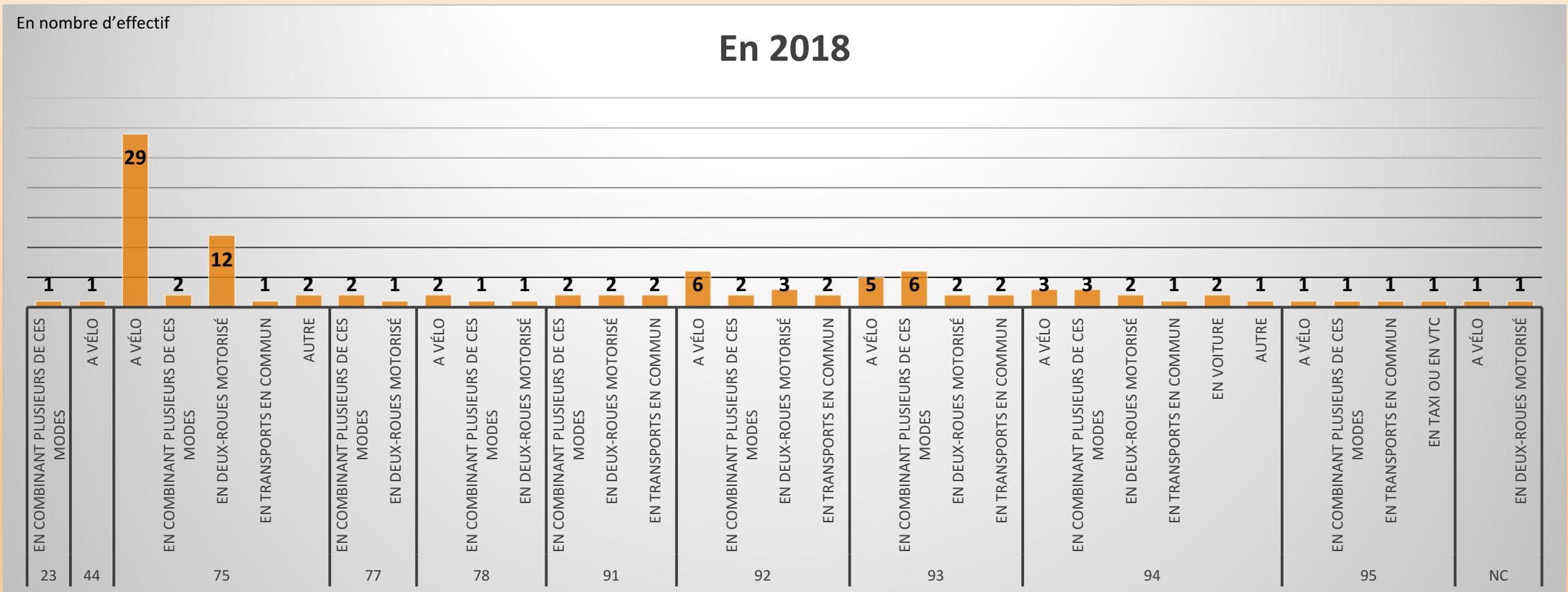
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

2.1.1 Pour vous rendre sur votre lieu de travail



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

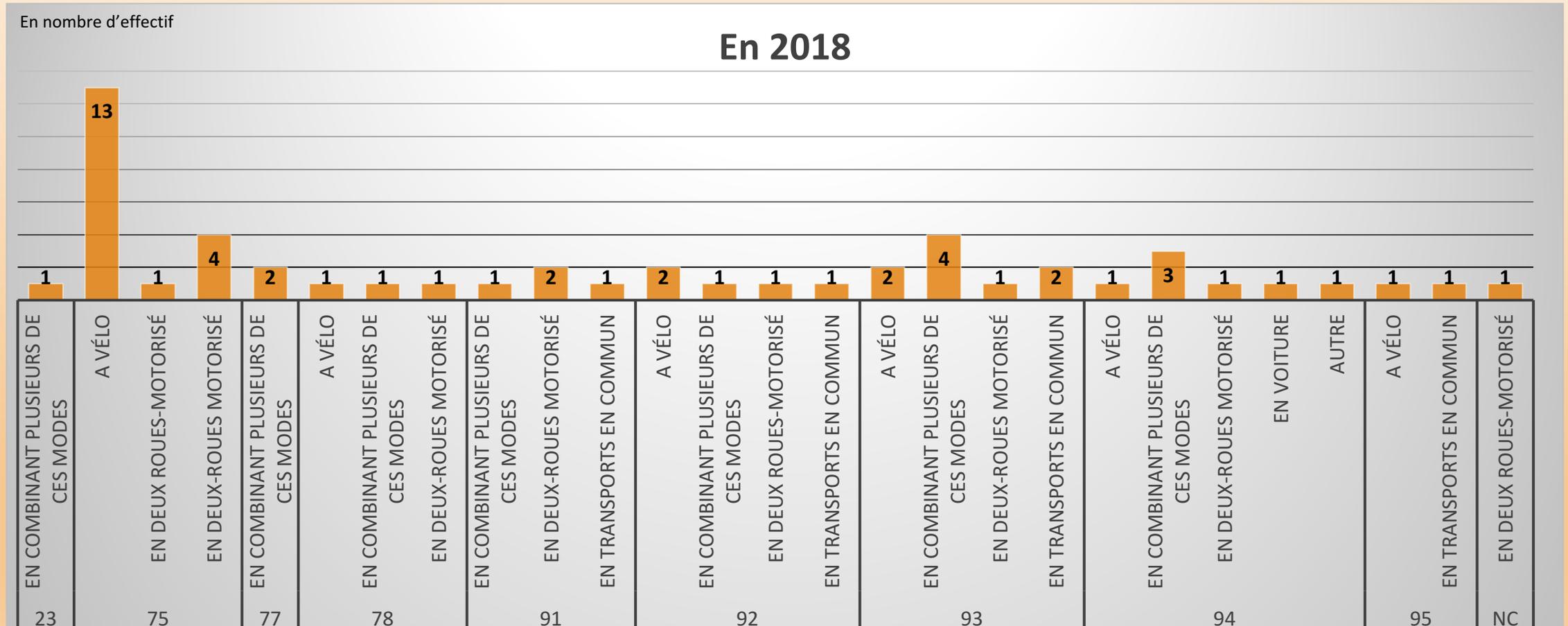
2.1.2 Mode de transport : domicile-travail par département



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

NC : Non communiqué

Mode de transport : domicile-travail pour les « professionnels » en 2018 par département

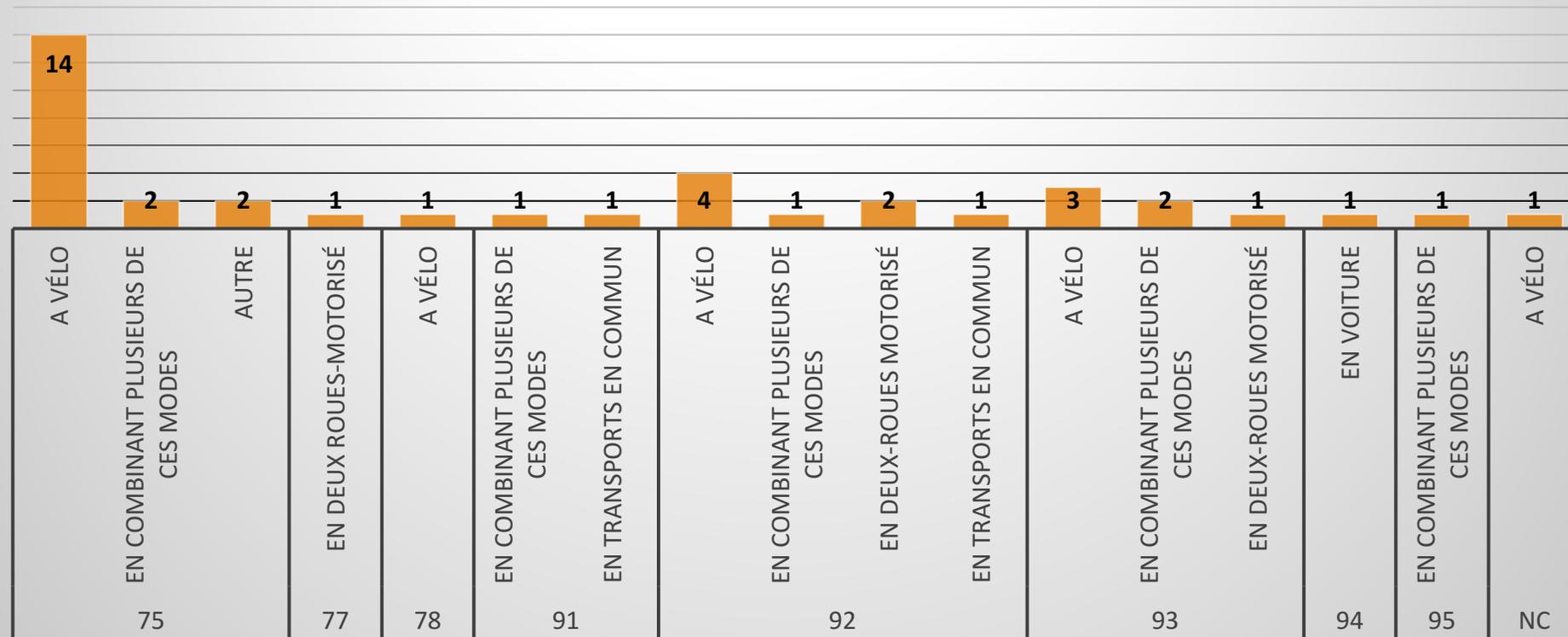


NC : Non communiqué

Mode de transport : domicile-travail pour les étudiants en 2018 par département

En nombre d'effectif

En 2018

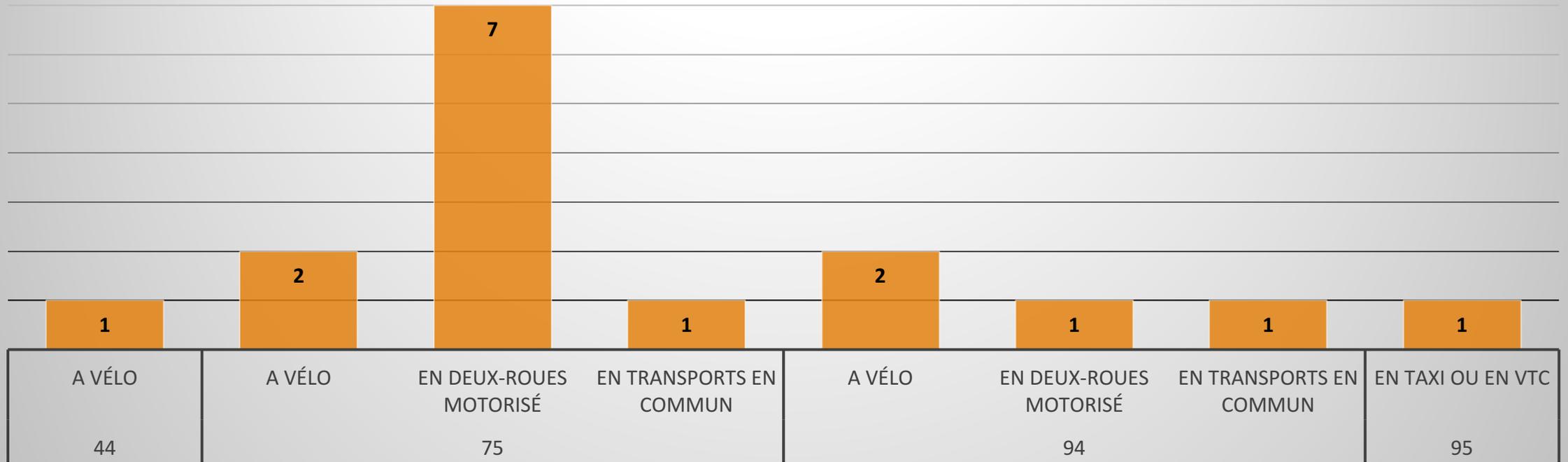


NC : Non communiqué

Mode de transport : domicile-travail pour les actifs ayant un autre emploi en 2018 par département

En nombre d'effectif

En 2018

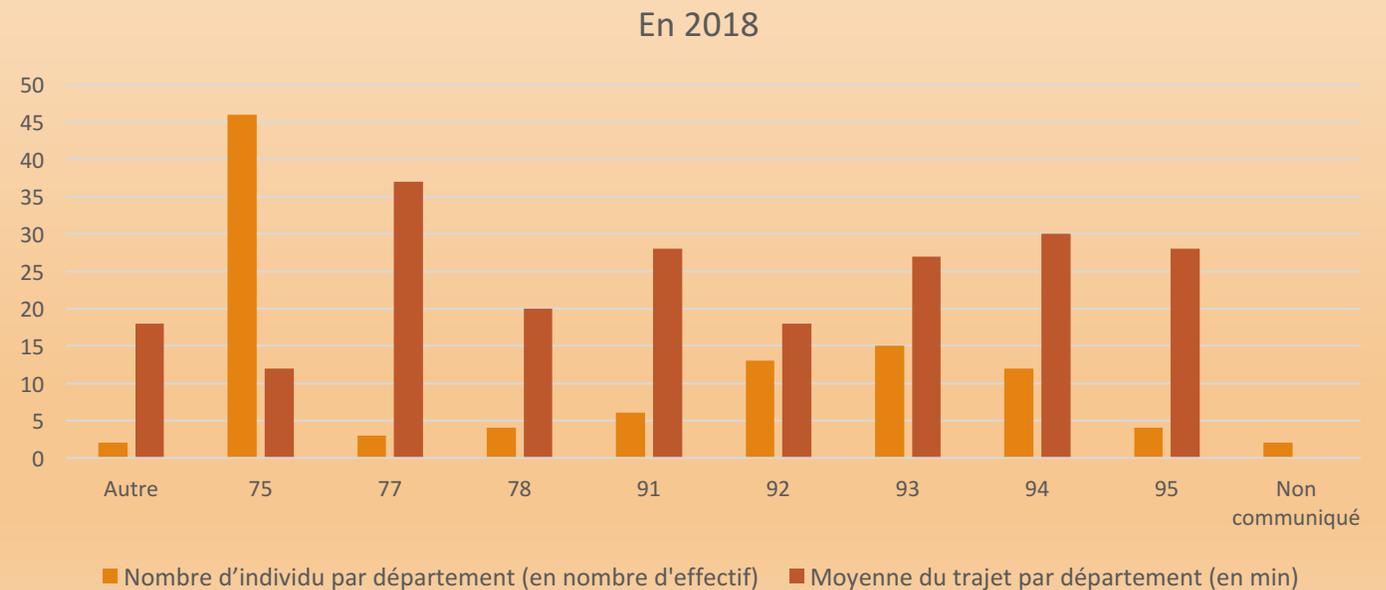


2.1.3 Temps du trajet domicile-travail

- Les temps de trajets pour se rendre sur le lieu de travail sont trois fois plus importants pour ceux qui habitent hors de Paris que pour les livreurs qui ont un logement dans la capitale

Quelle est, en minutes, la durée moyenne du trajet que vous empruntez le plus fréquemment entre votre domicile et votre lieu de travail ?

Département	Nombre d'individu par département	Moyenne du trajet par département (en min)
Autre	2	18
75	46	12
77	3	37
78	4	20
91	6	28
92	13	18
93	15	27
94	12	30
95	4	28
Non communiqué	2	Non communiqué



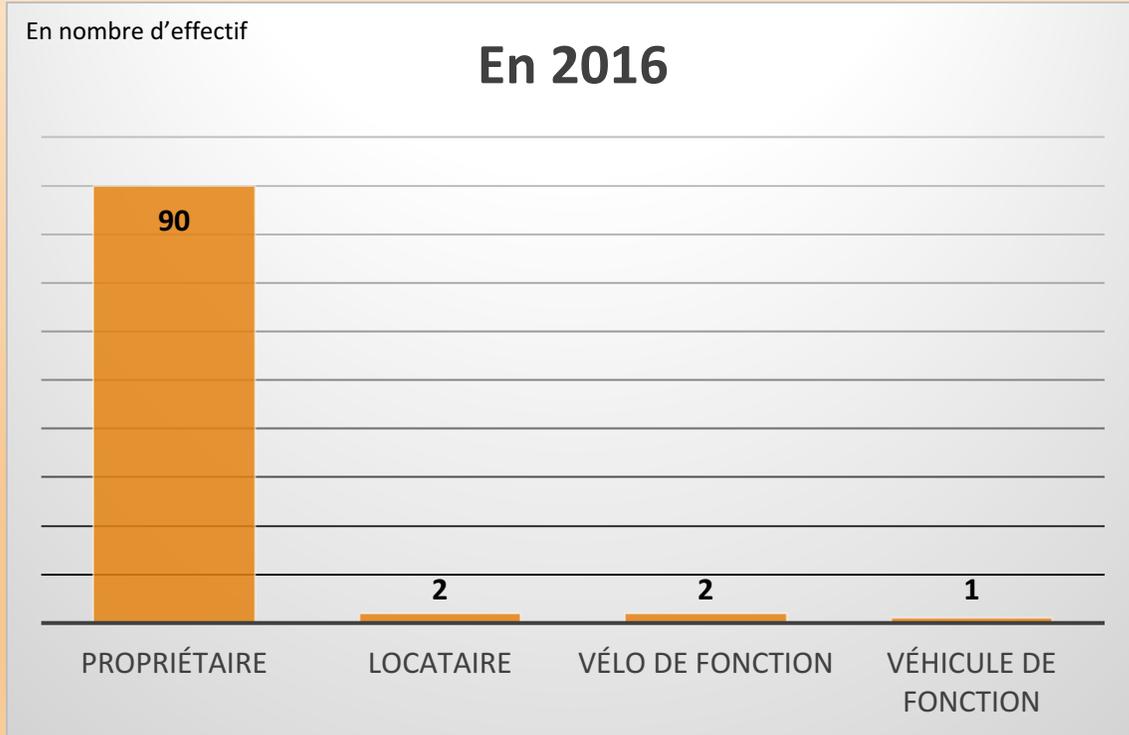
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

2.2 Livraison des commandes

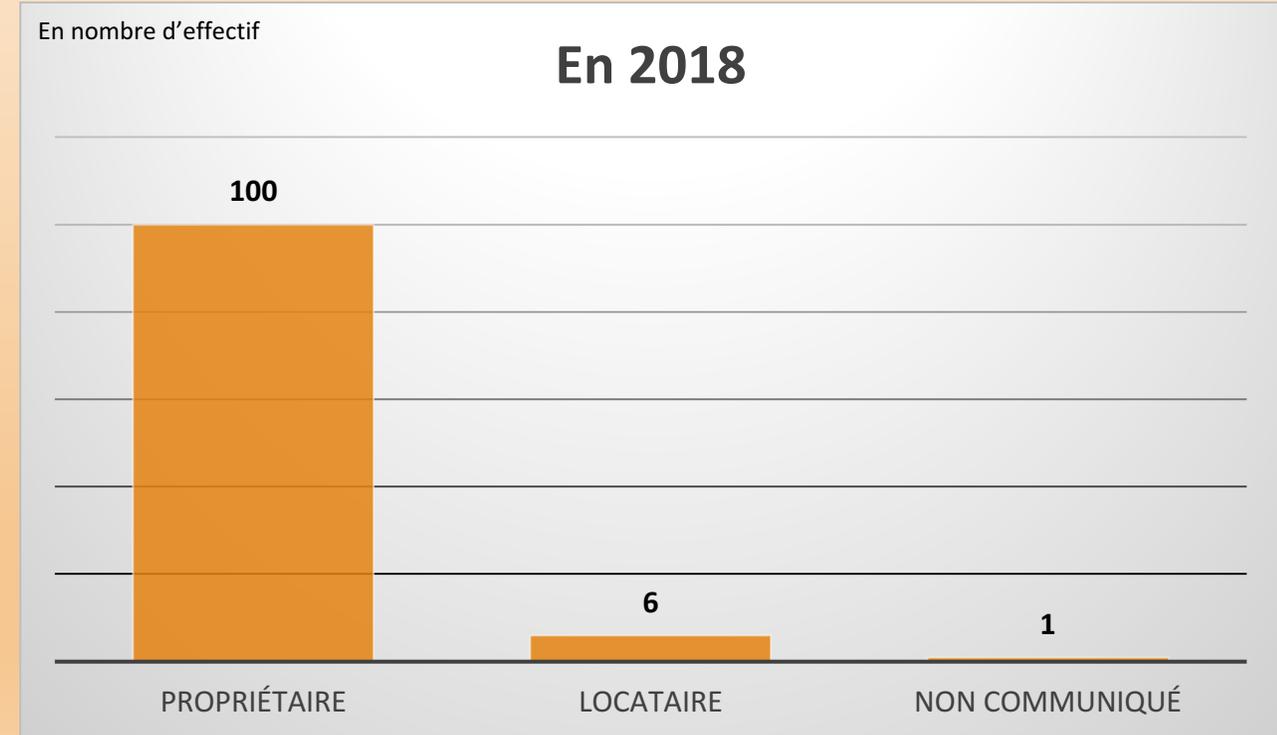
- Se déplacer plus vite pour gagner plus
- Les livreurs disposent de peu de marges de manœuvre dans le choix de leurs moyens de transports. Certains optent pour des modes motorisés pourtant interdits par la réglementation en l'absence de possession d'une capacité de transport de marchandises (cas ultra majoritaire chez nos livreurs). On observe une augmentation des véhicules motorisés utilisés pour les livraisons entre 2016 et 2018, leur part a bondi de 9% à 20% entre les deux enquêtes.

2.2.1 Propriétaire ou locataire du véhicule ?

- Les livreurs sont très majoritairement propriétaires de leur moyen de transport utilisé lors des livraisons.

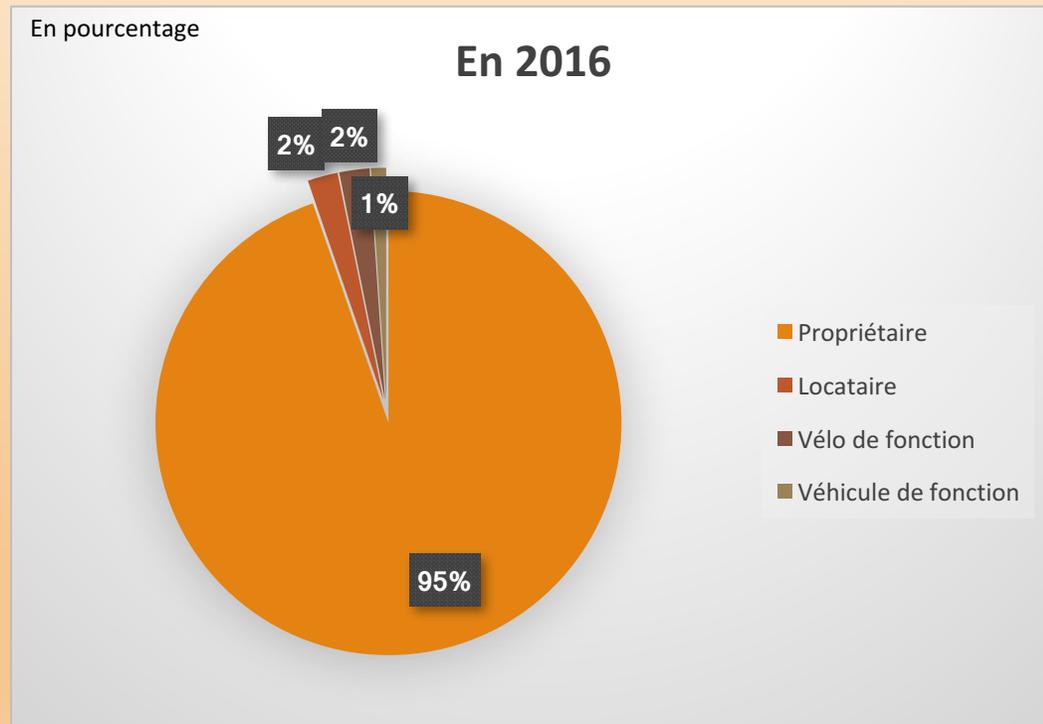


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

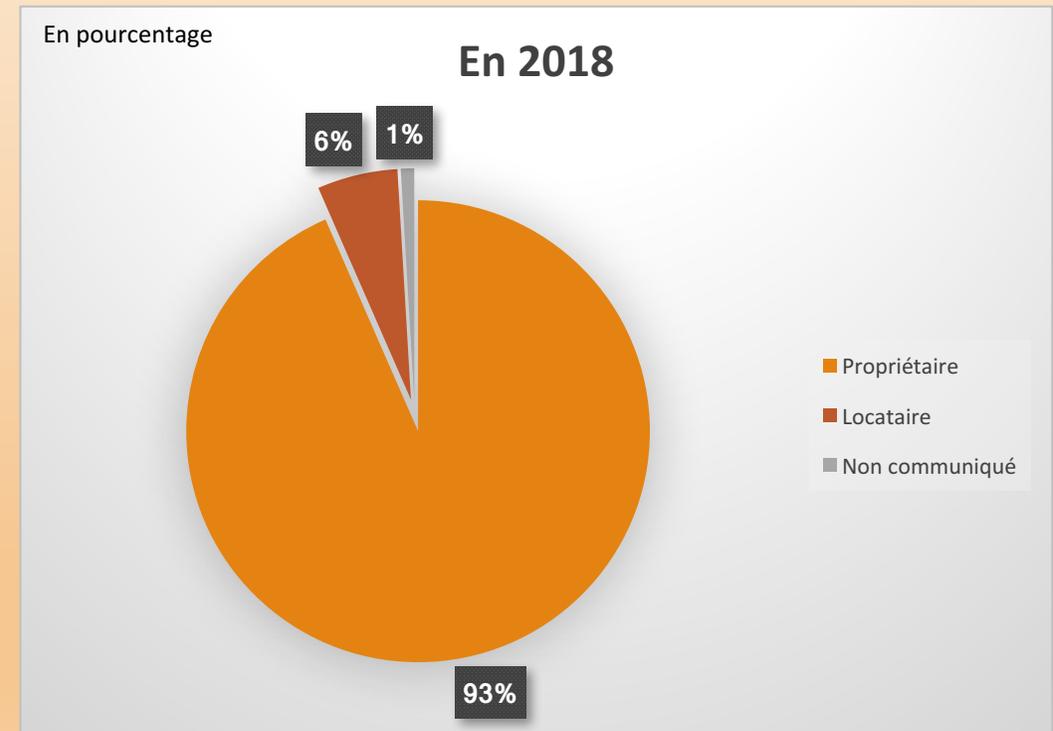


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

2.2.1 Propriétaire ou locataire du véhicule ?



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

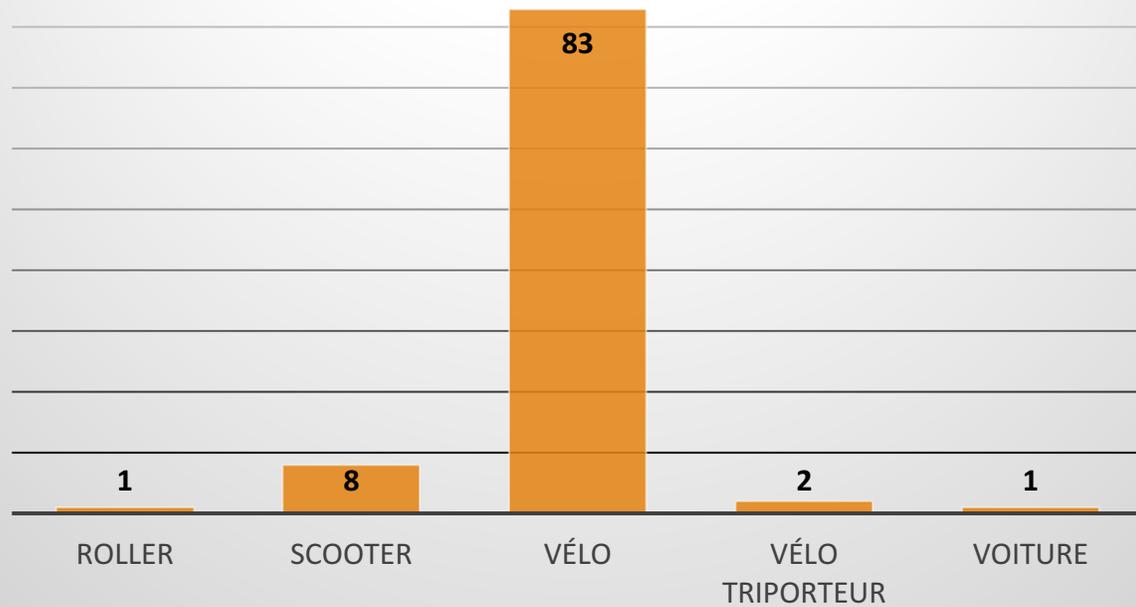


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

2.2.2 Moyen de livraison en 2016 et en 2018

En nombre d'effectif

En 2016

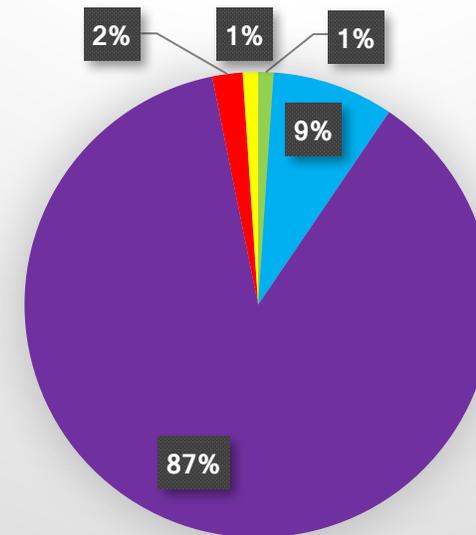


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

En pourcentage

En 2016

Roller Scooter Vélo Vélo triporteur Voiture

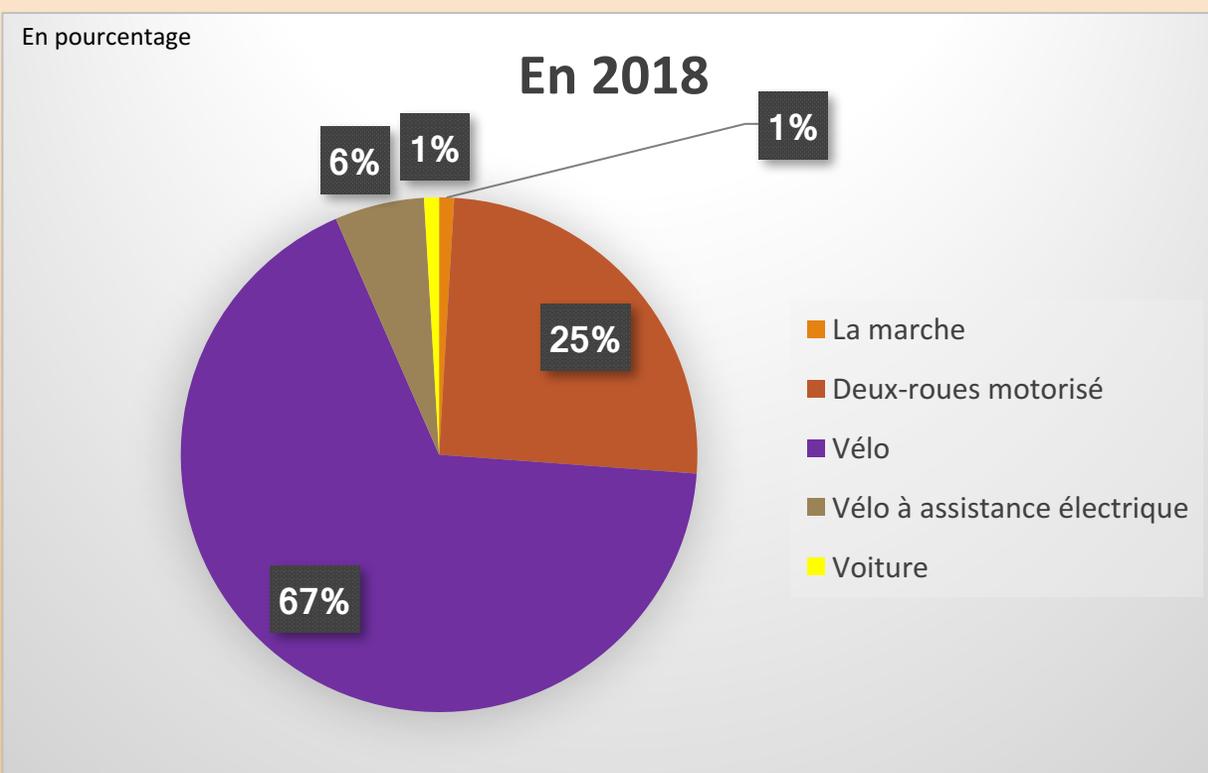


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

2.2.2 Moyen de livraison en 2016 et en 2018

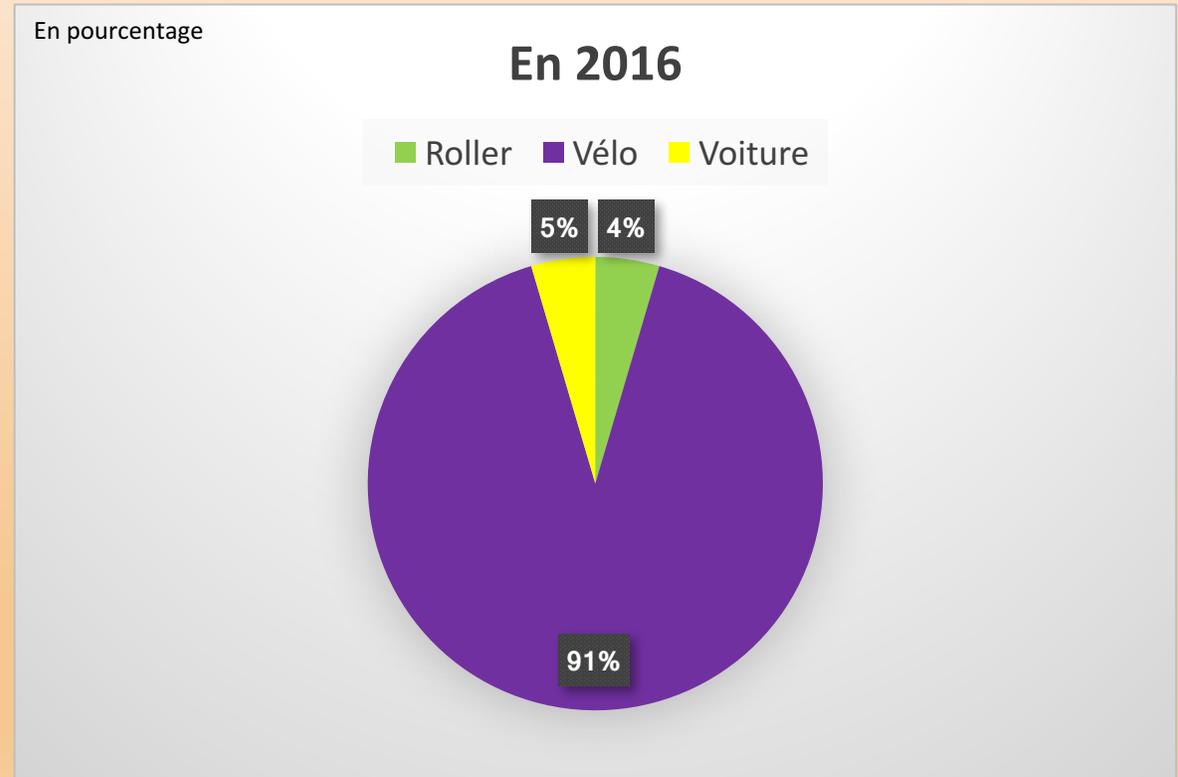
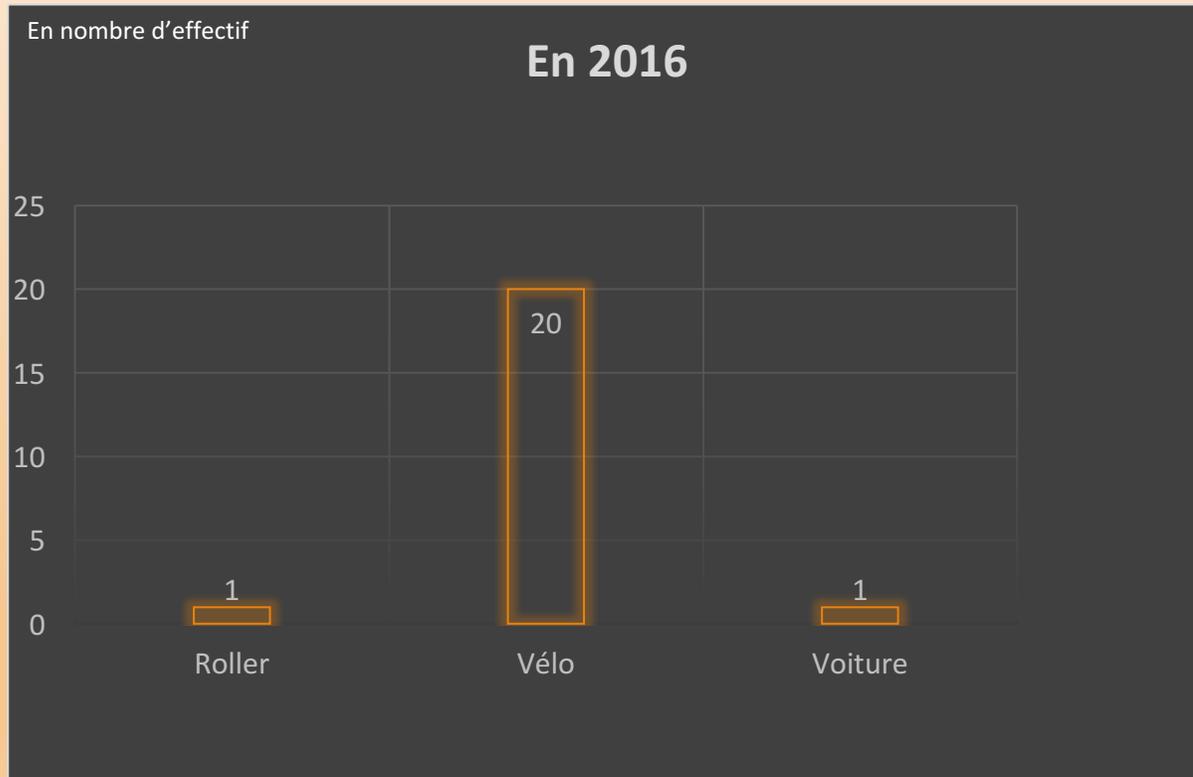


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

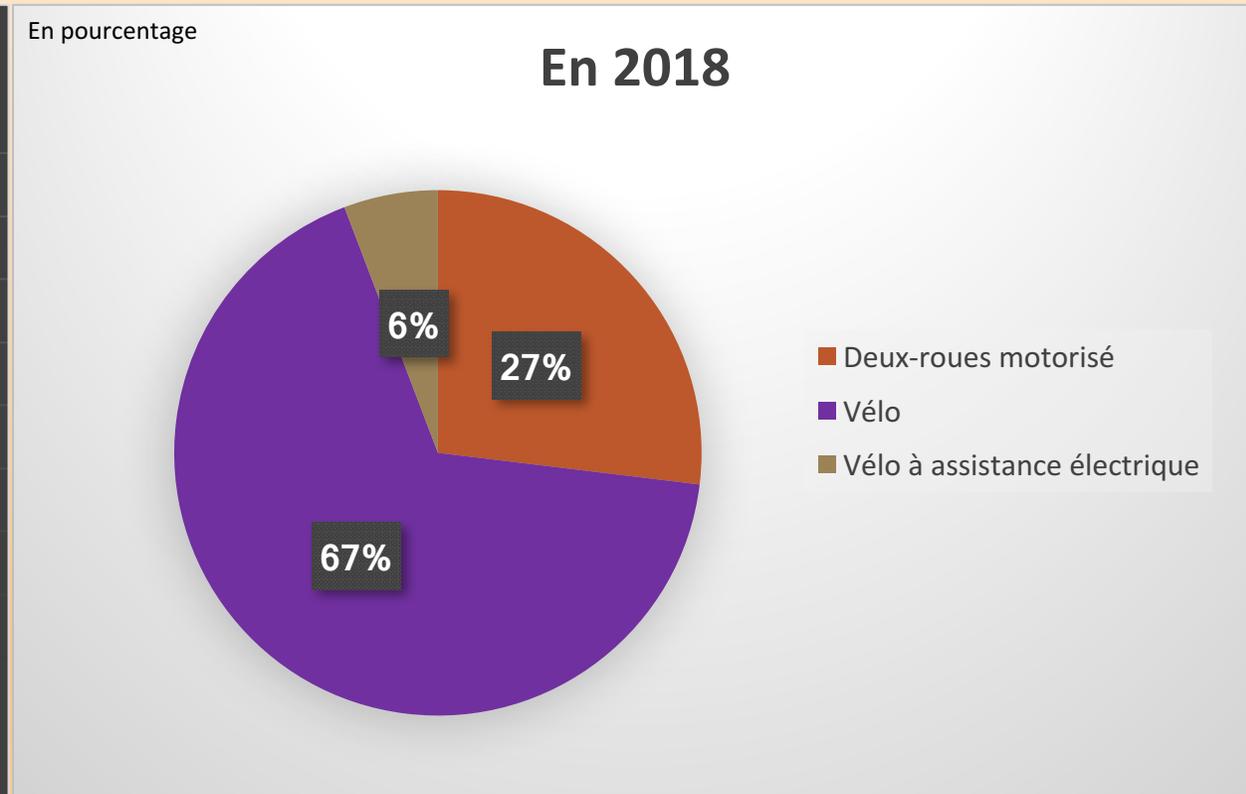
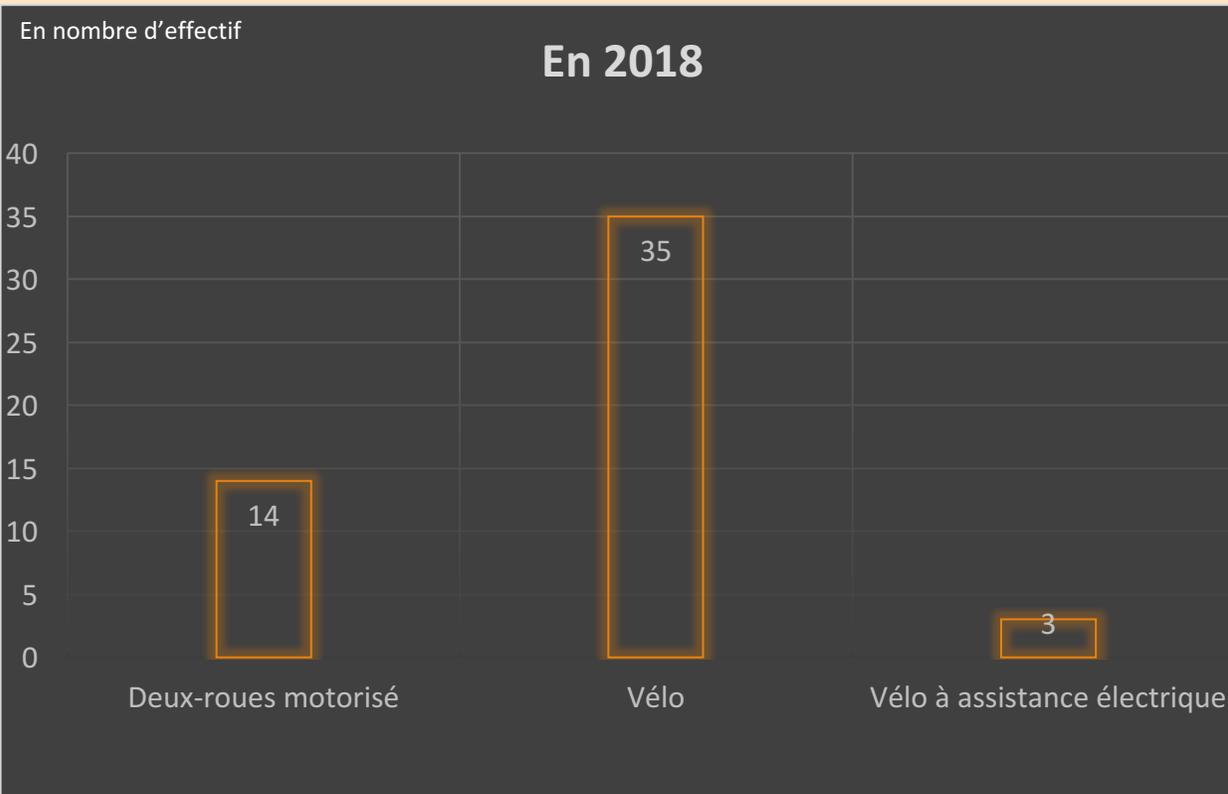


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

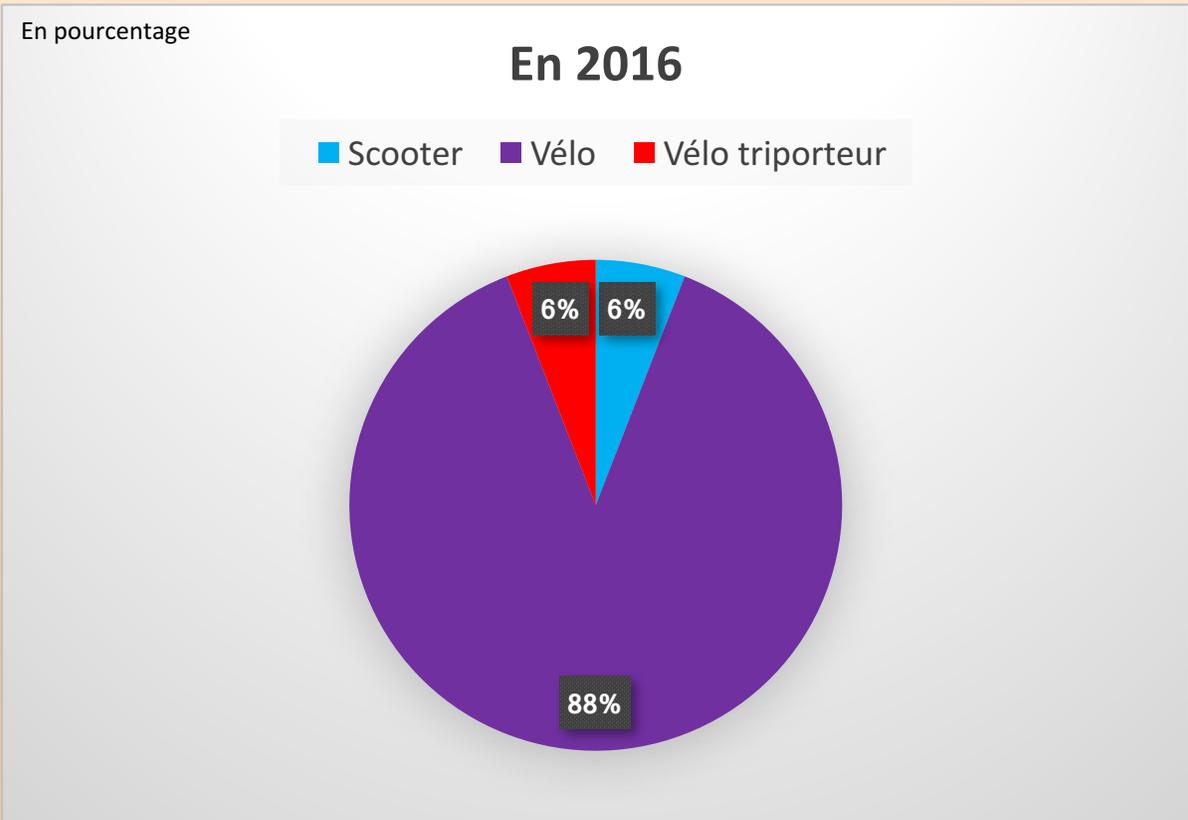
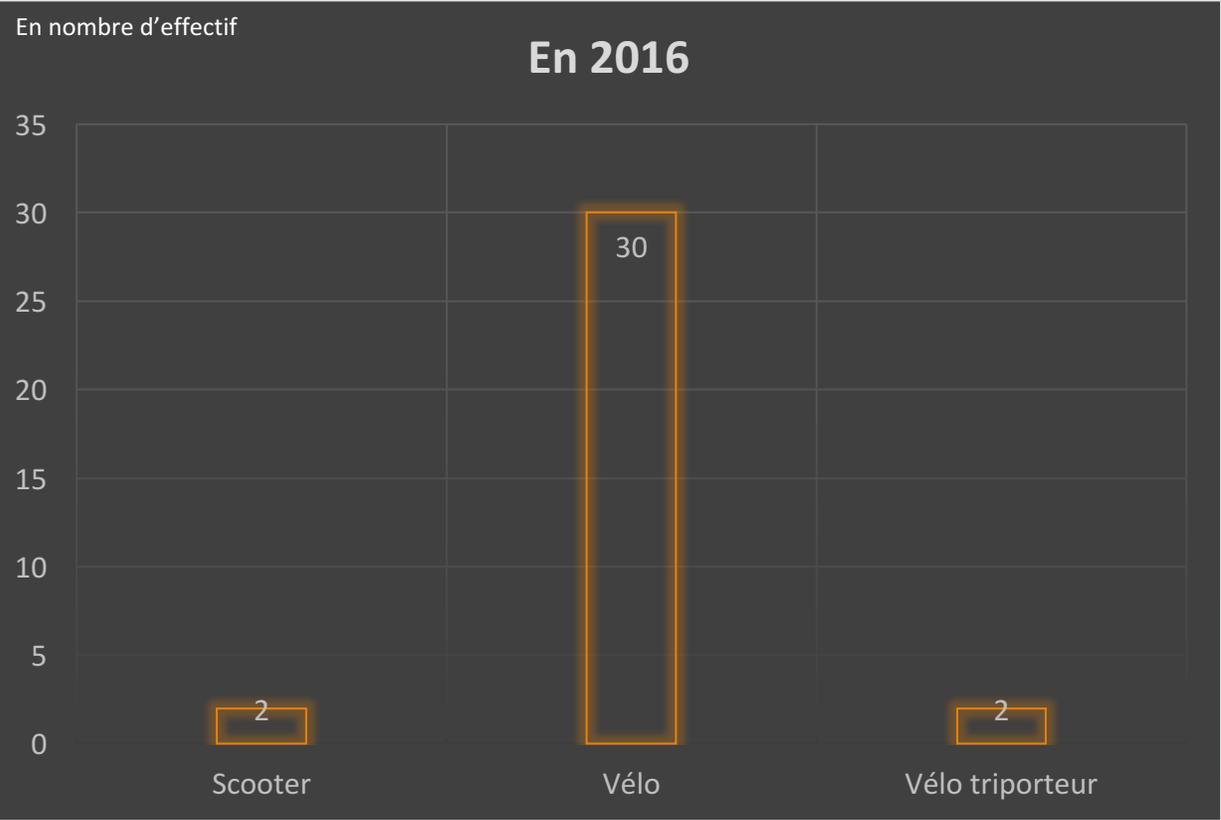
Moyen de livraison pour les « professionnels » en 2016



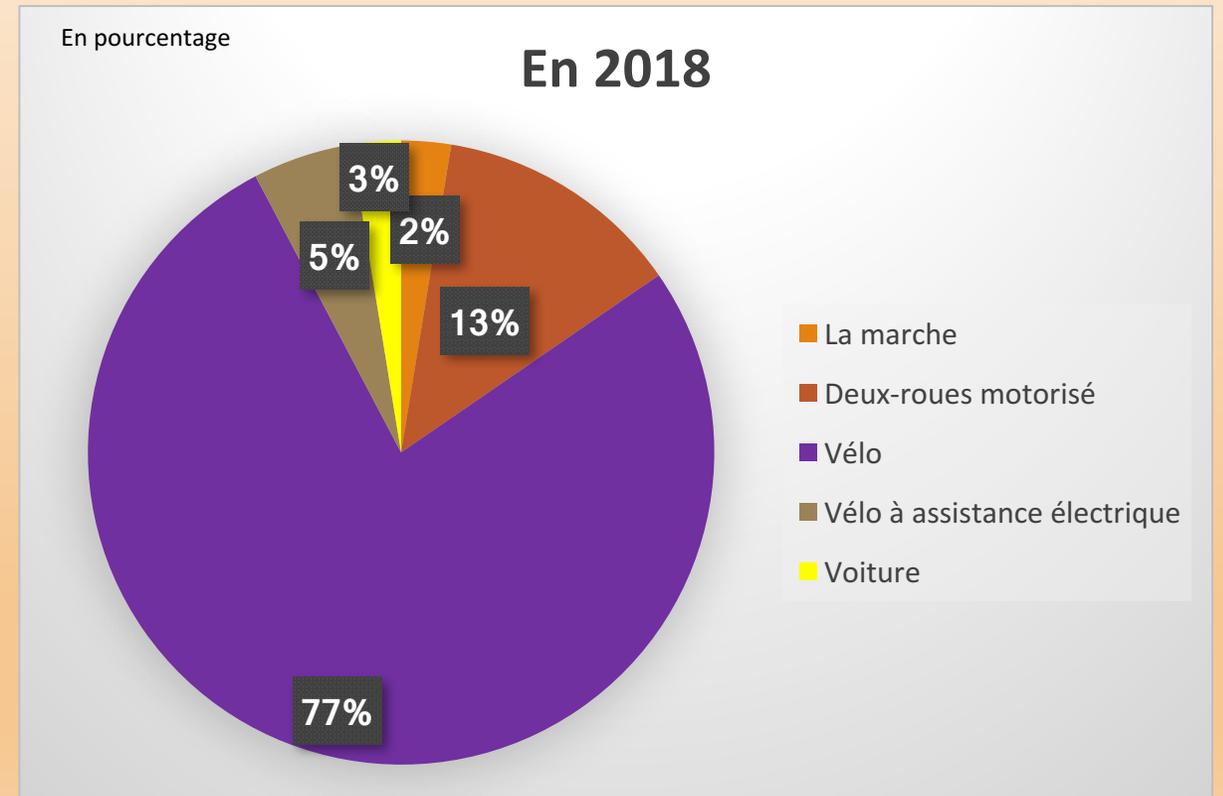
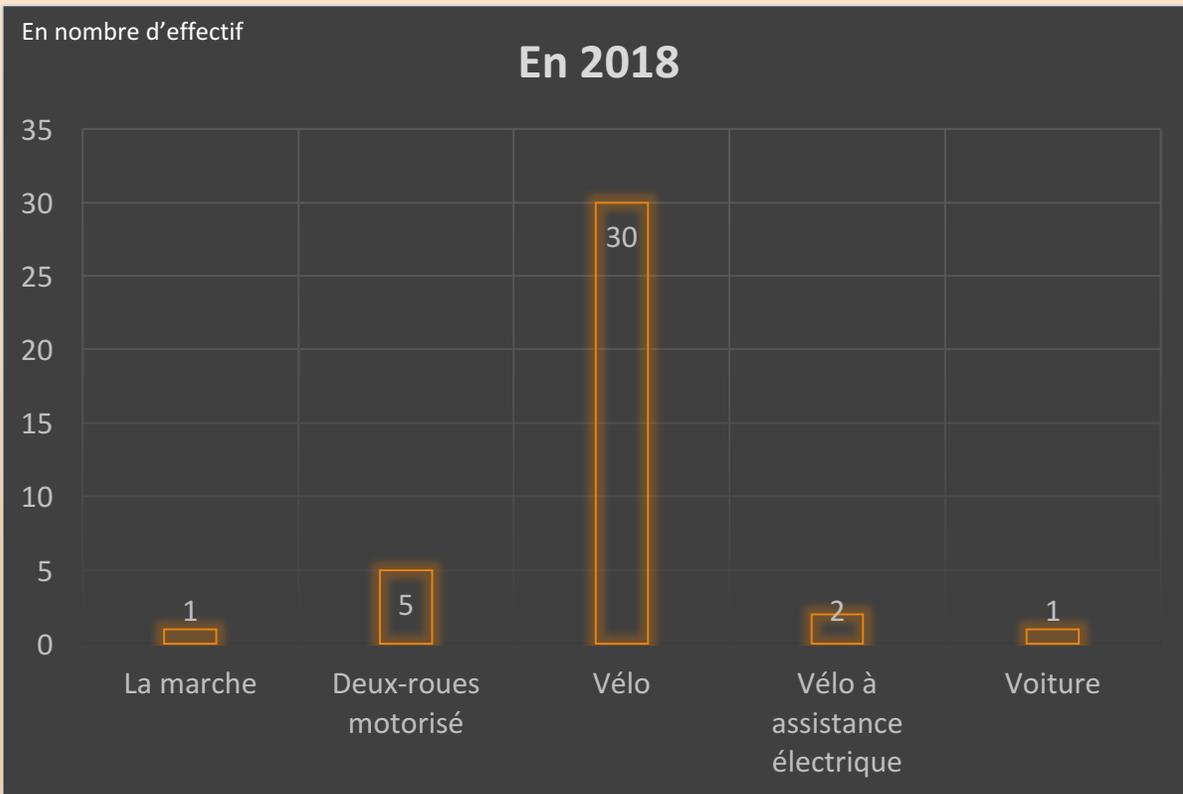
Moyen de livraison pour les « professionnels » en 2018



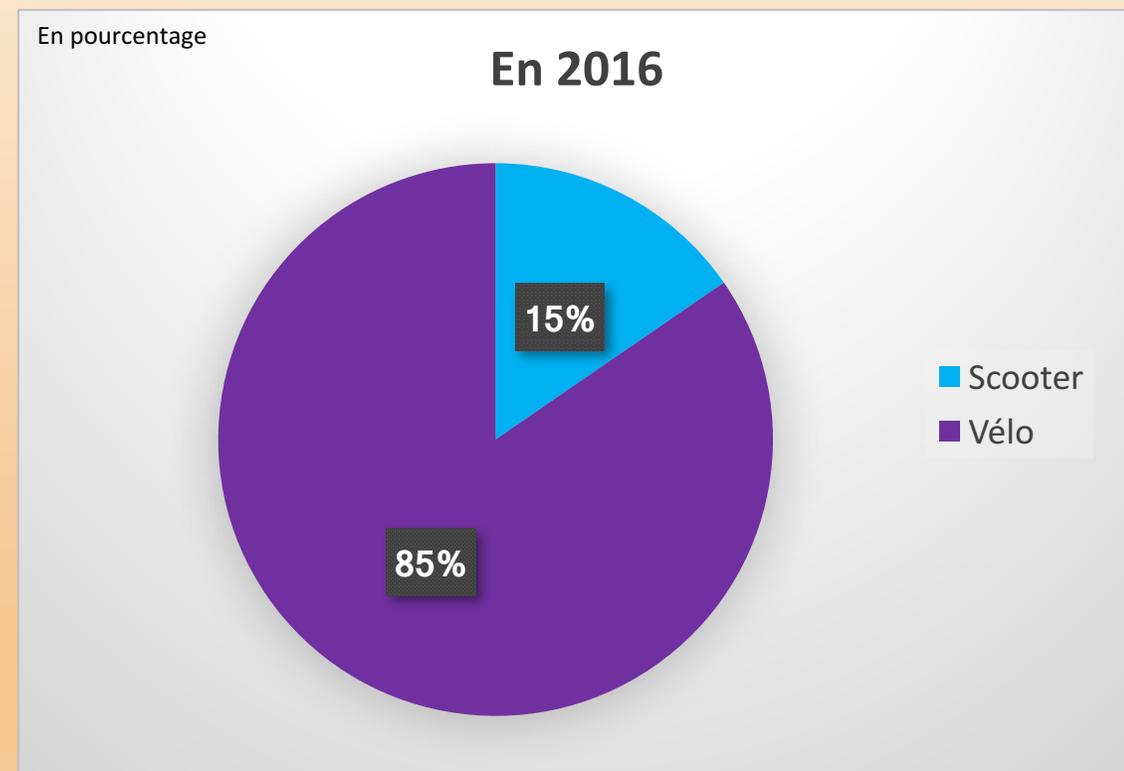
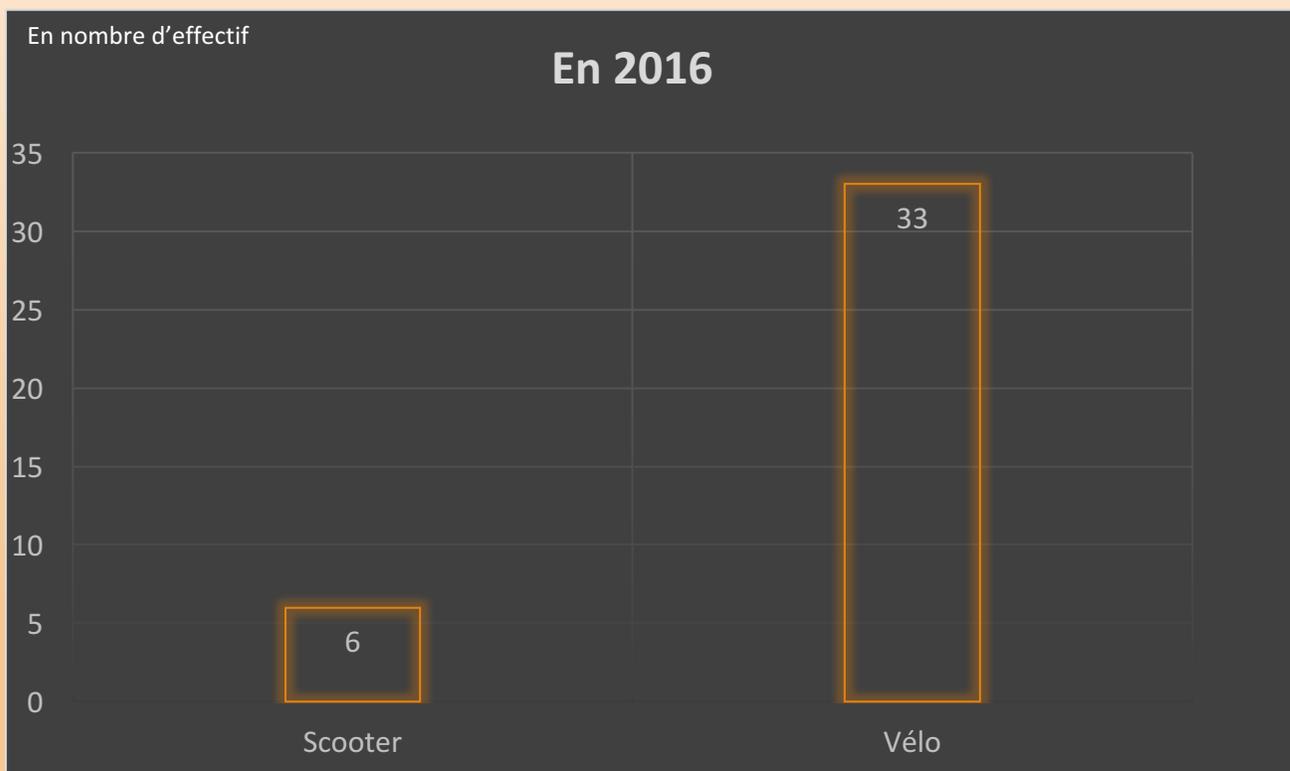
Moyen de livraison pour les étudiants en 2016



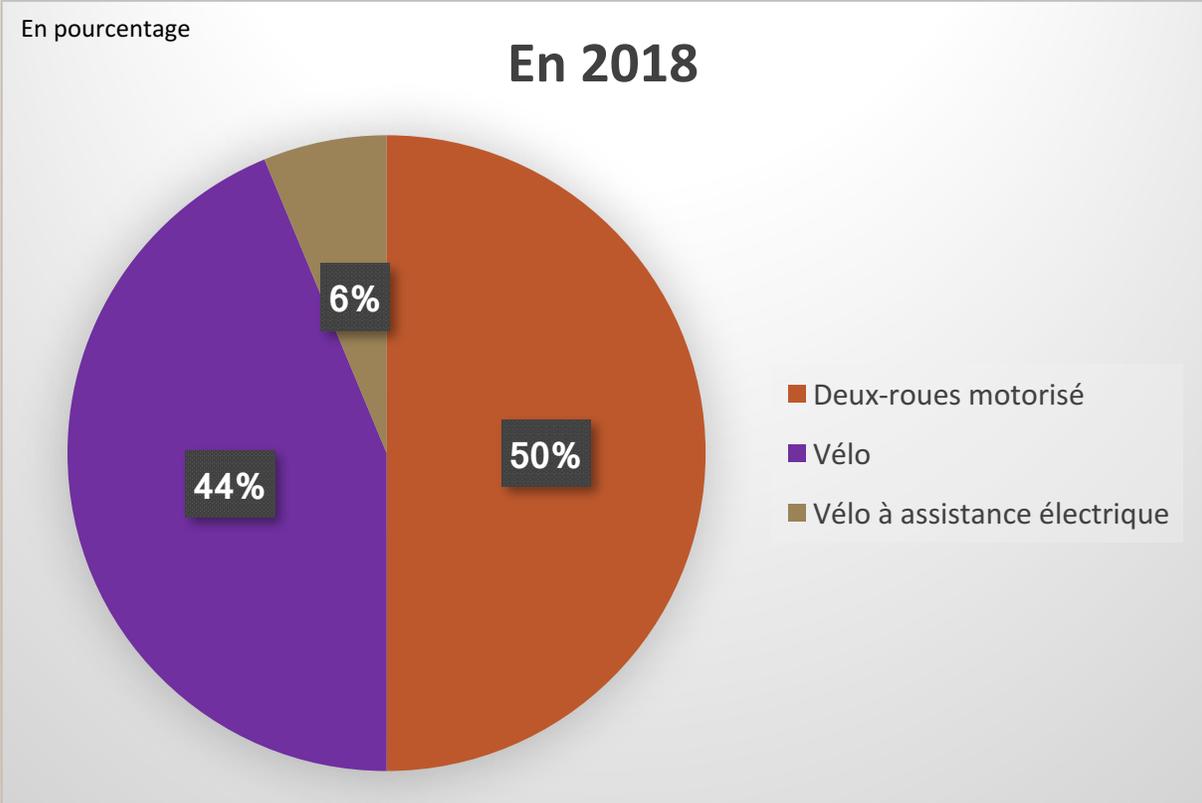
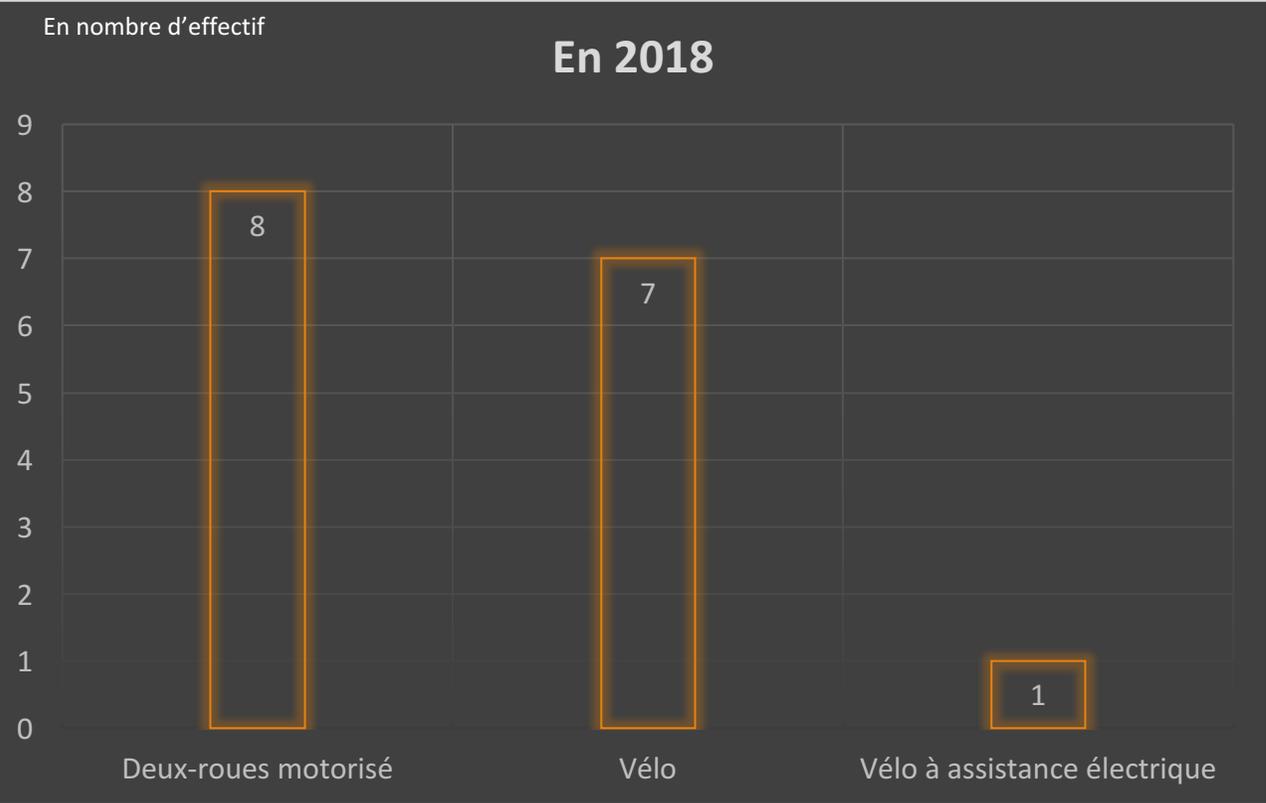
Moyen de livraison pour les étudiants en 2018



Moyen de livraison pour les actifs ayant un autre emplois en 2016



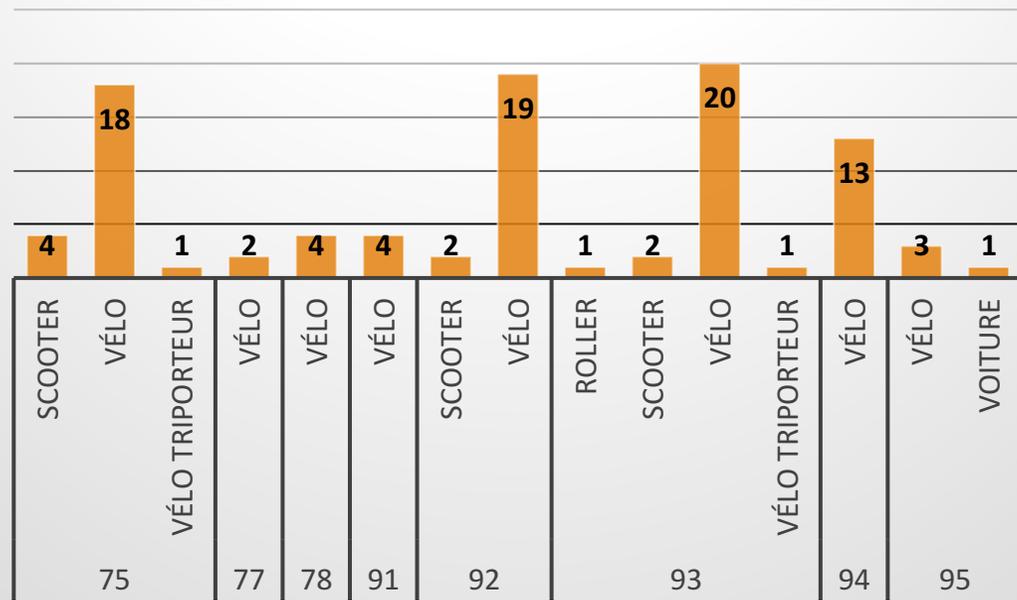
Moyen de livraison pour les actifs ayant un autre emploi en 2018



2.2.3 Moyen de livraison par département

En nombre d'effectif

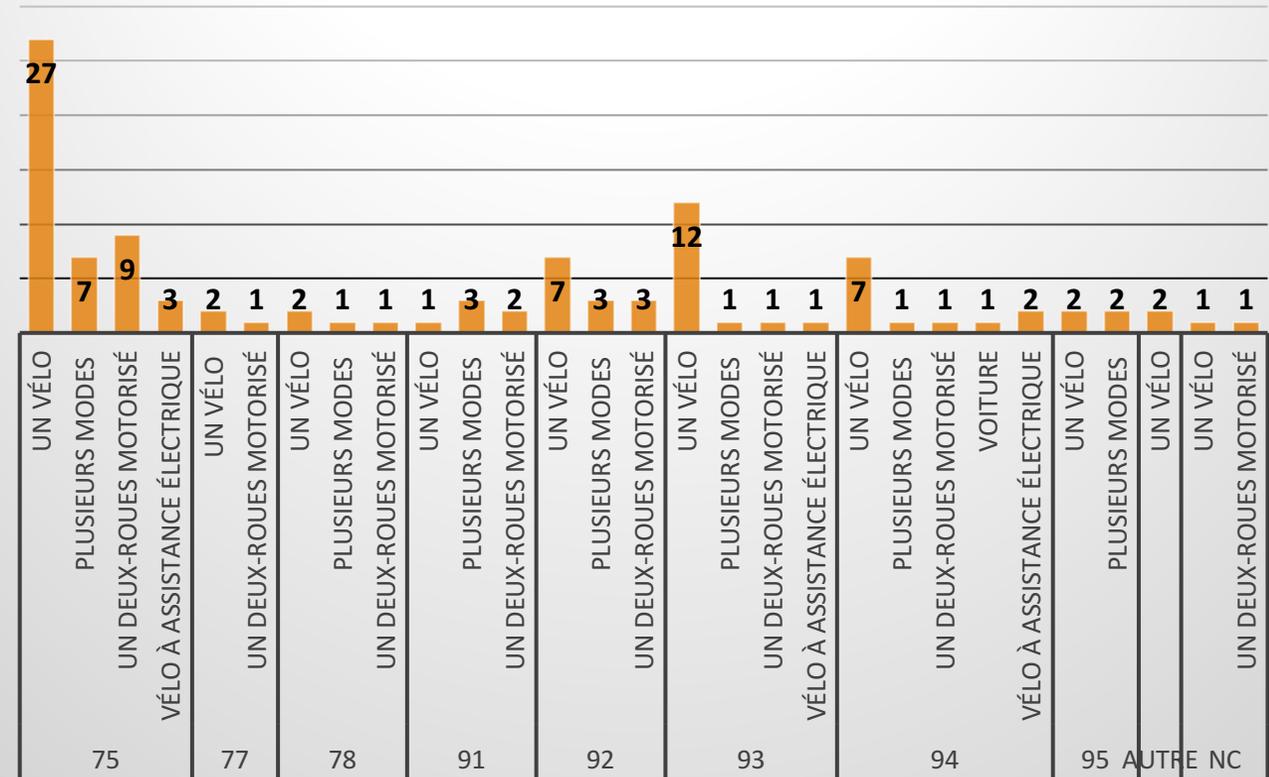
En 2016



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

En nombre d'effectif

En 2018



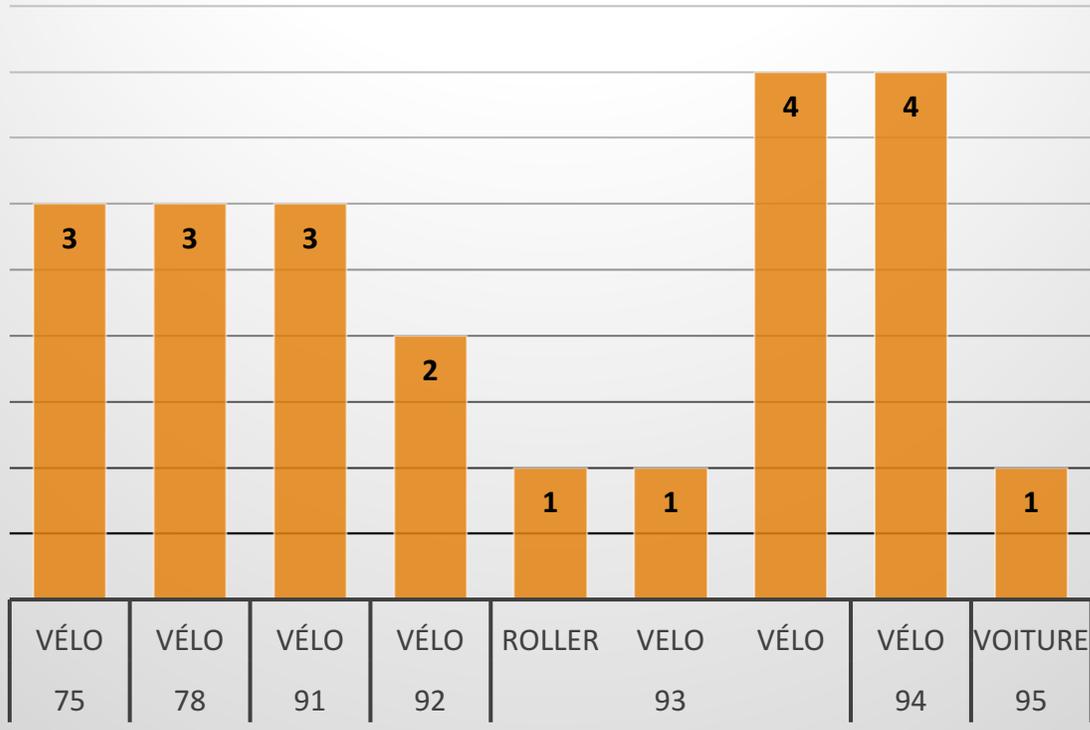
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

NC : Département non communiqué

Moyen de livraison par département pour les « professionnels »

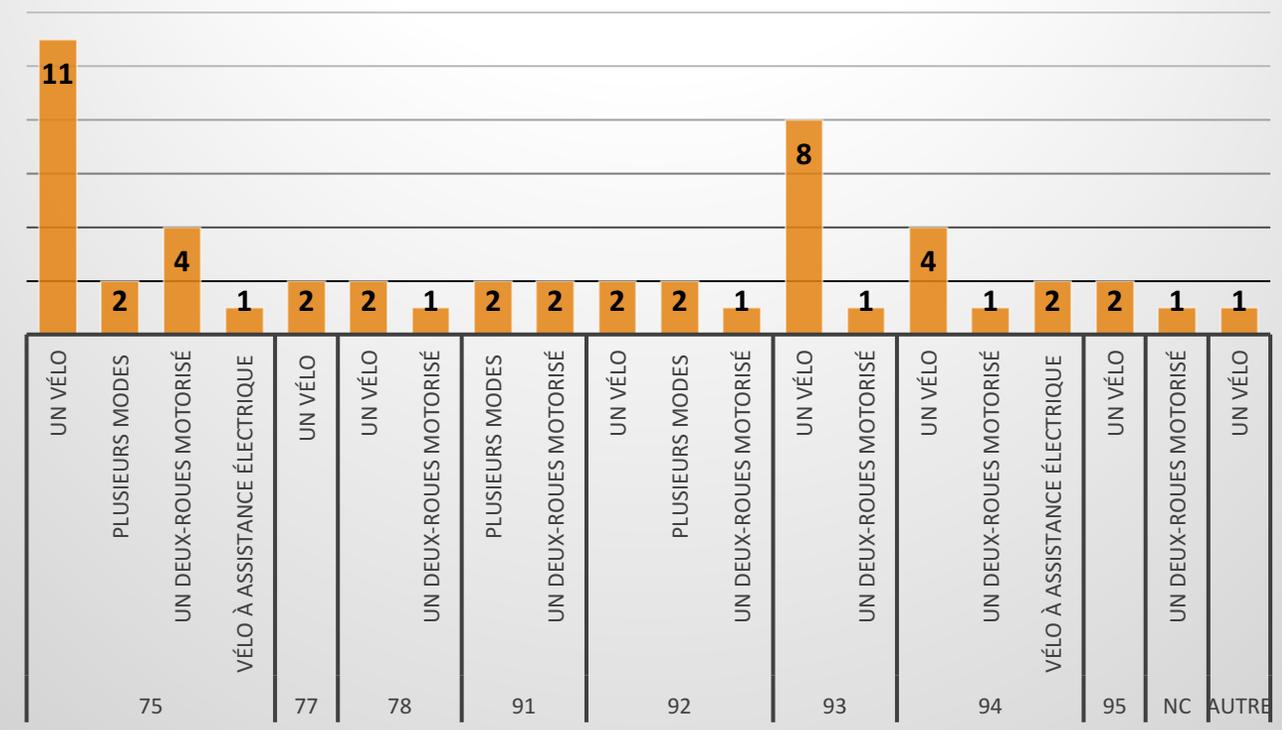
En nombre d'effectif

En 2016



En nombre d'effectif

En 2018

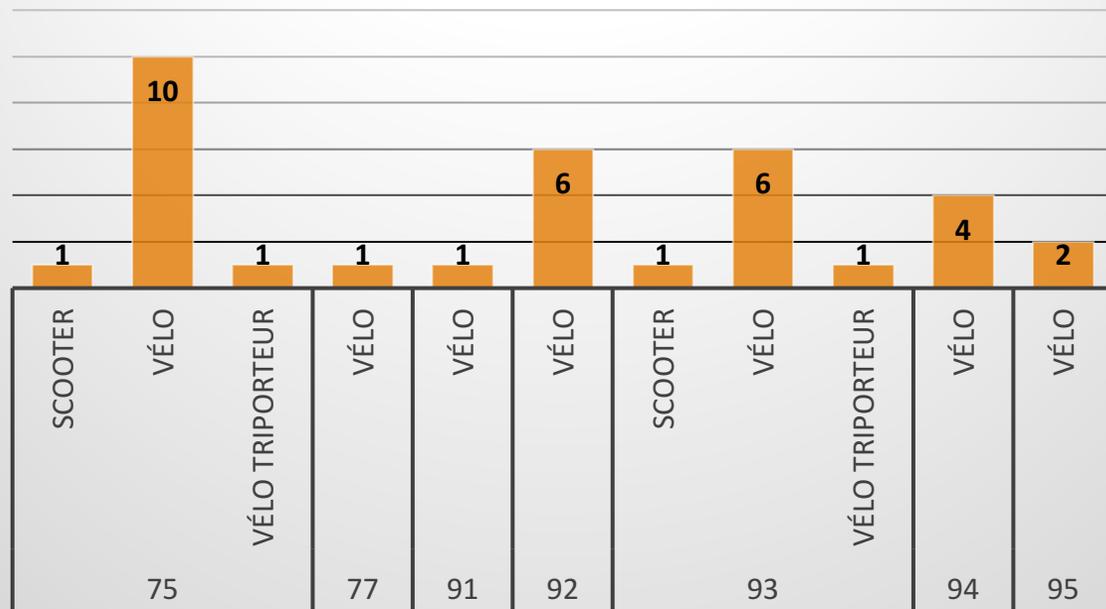


NC : Département non communiqué

Moyen de livraison par département pour les étudiants

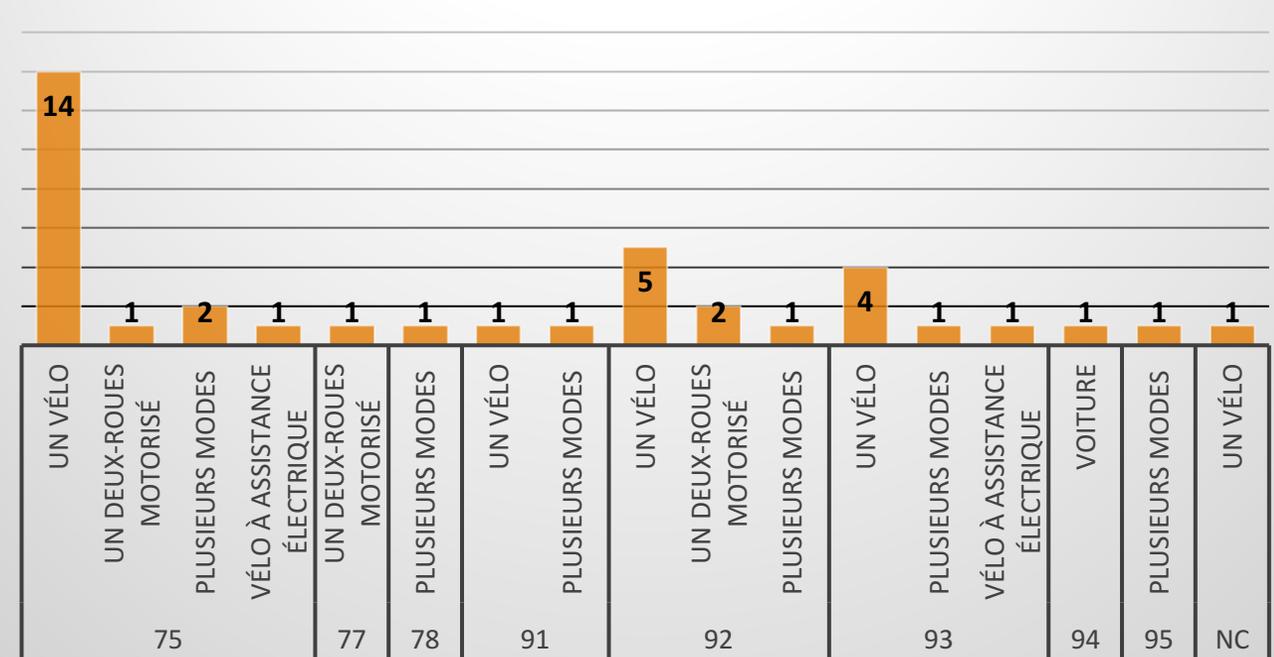
En nombre d'effectif

En 2016



En nombre d'effectif

En 2018

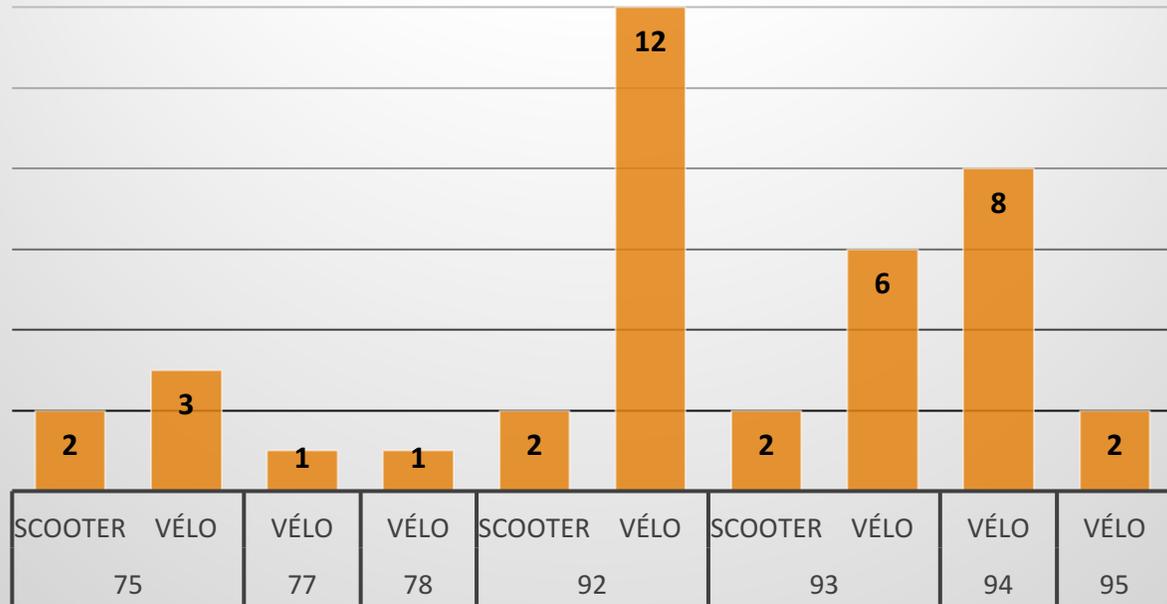


NC : Département non communiqué

Moyen de livraison par département pour les actifs ayant un autre emploi

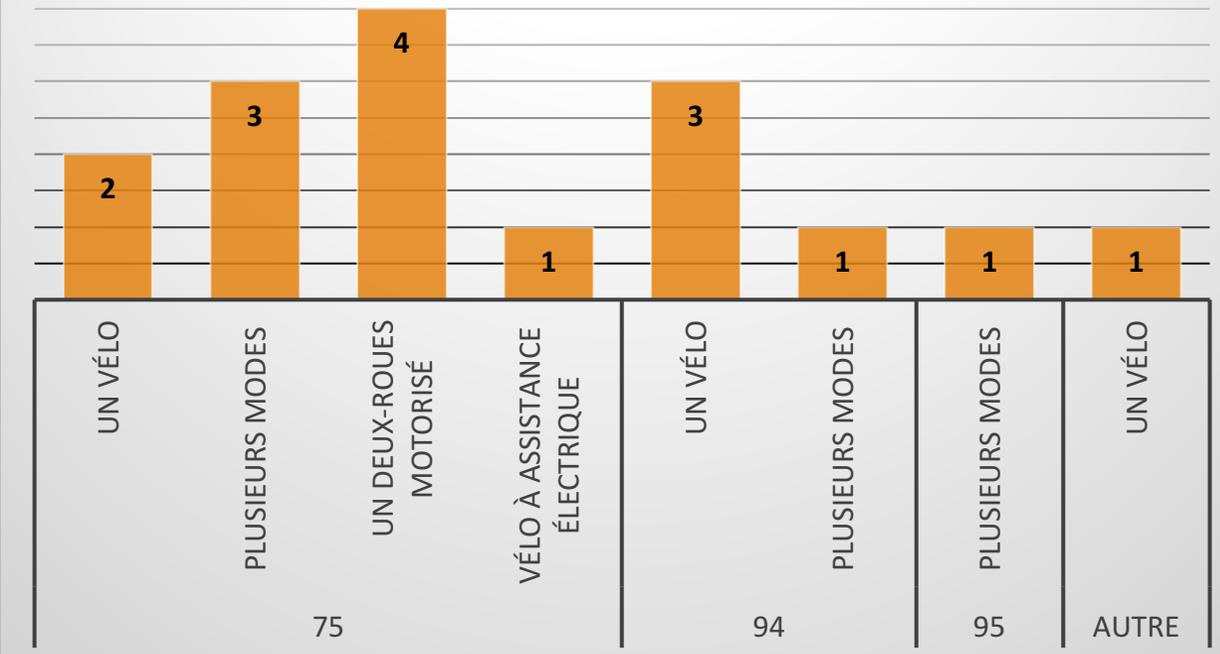
En nombre d'effectif

En 2016



En nombre d'effectif

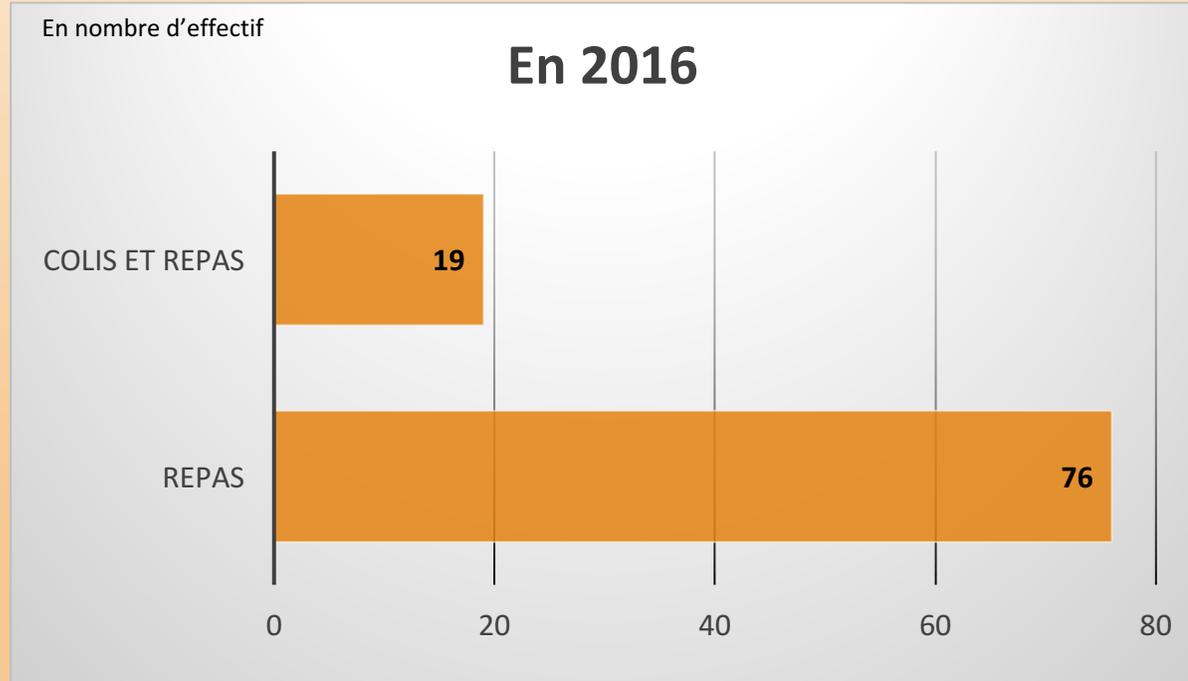
En 2018



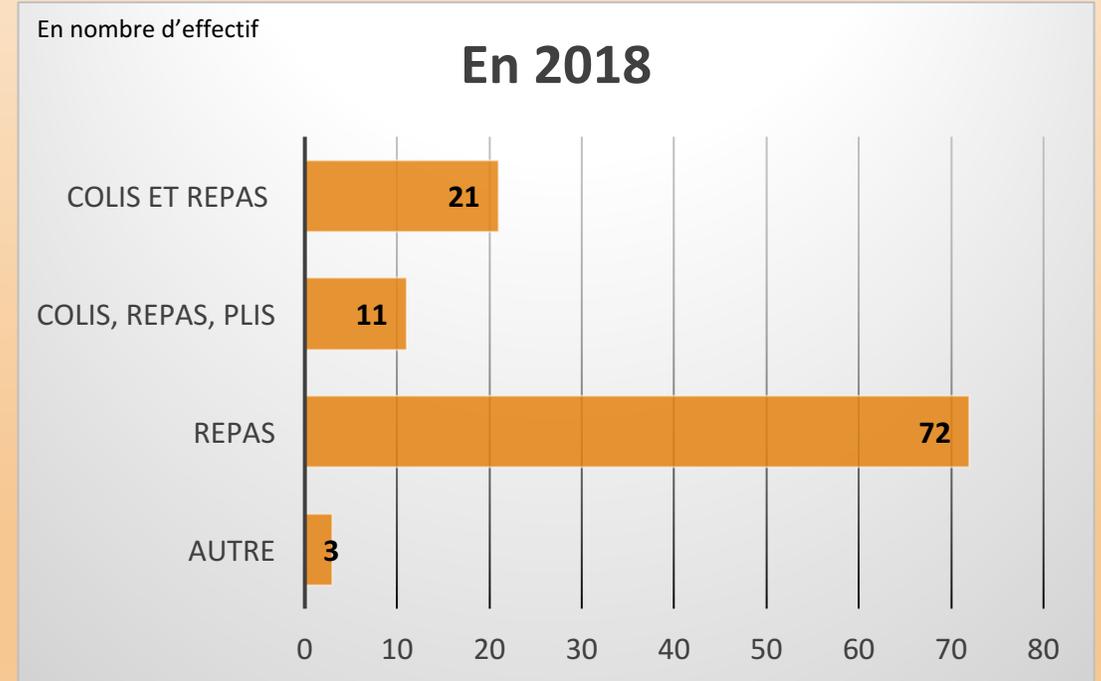
NC : Département non communiqué

2.2.4 Le(s) type(s) d'article(s) livré(s)

- Les livraisons effectuées concernent principalement des repas, même si une partie des livreurs enquêtés transportent aussi parfois des colis ou des plis.

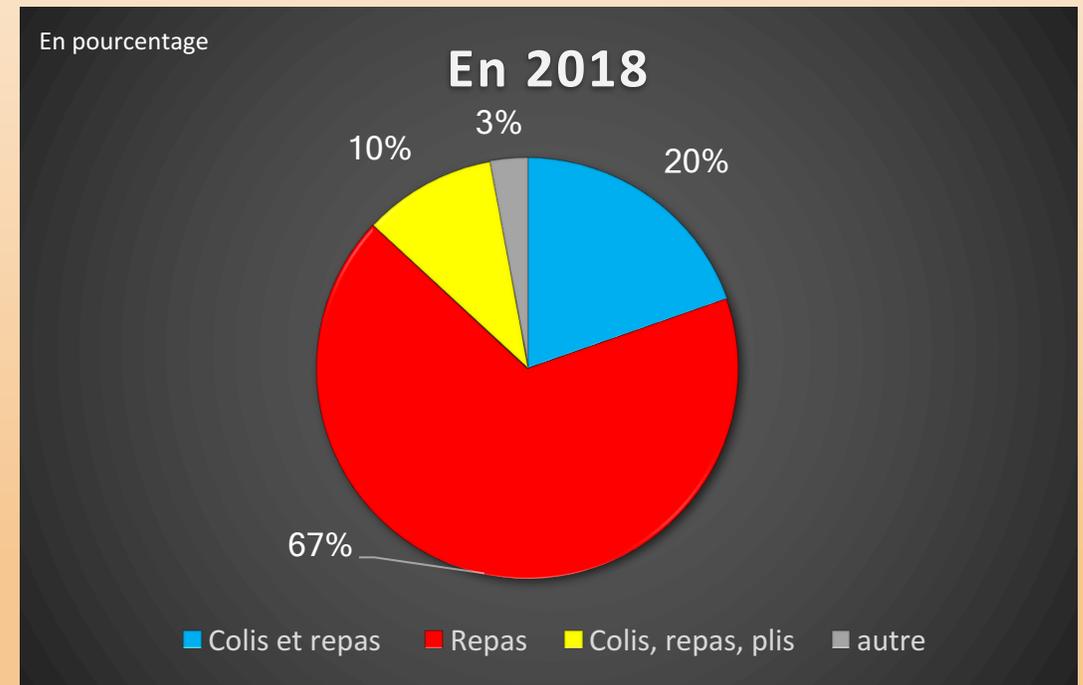


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

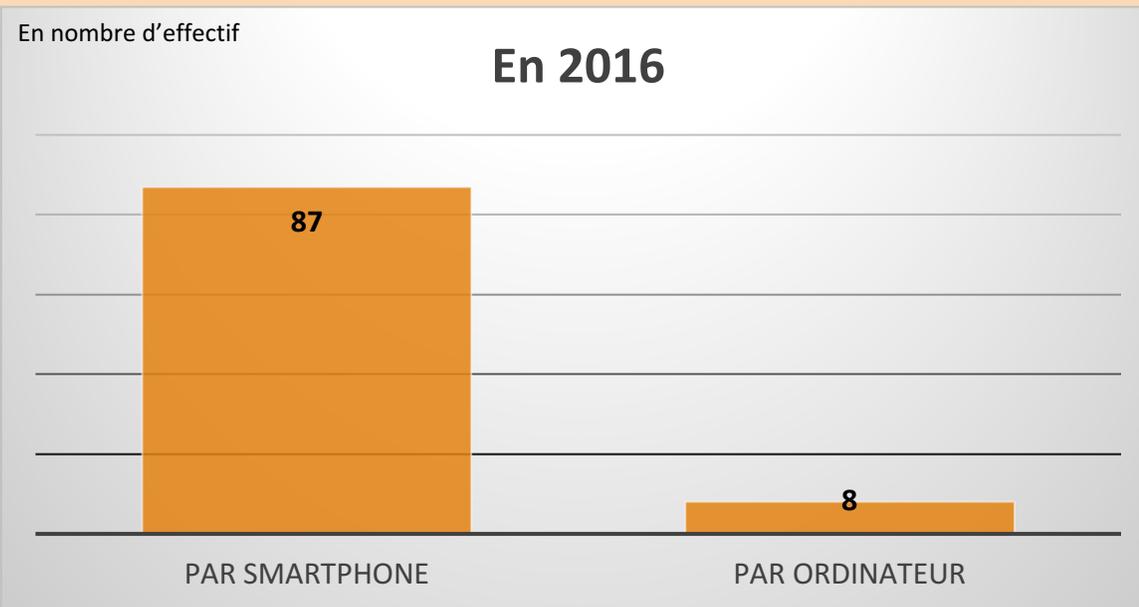
2.2.4 Le(s) type(s) d'article(s) livré(s)



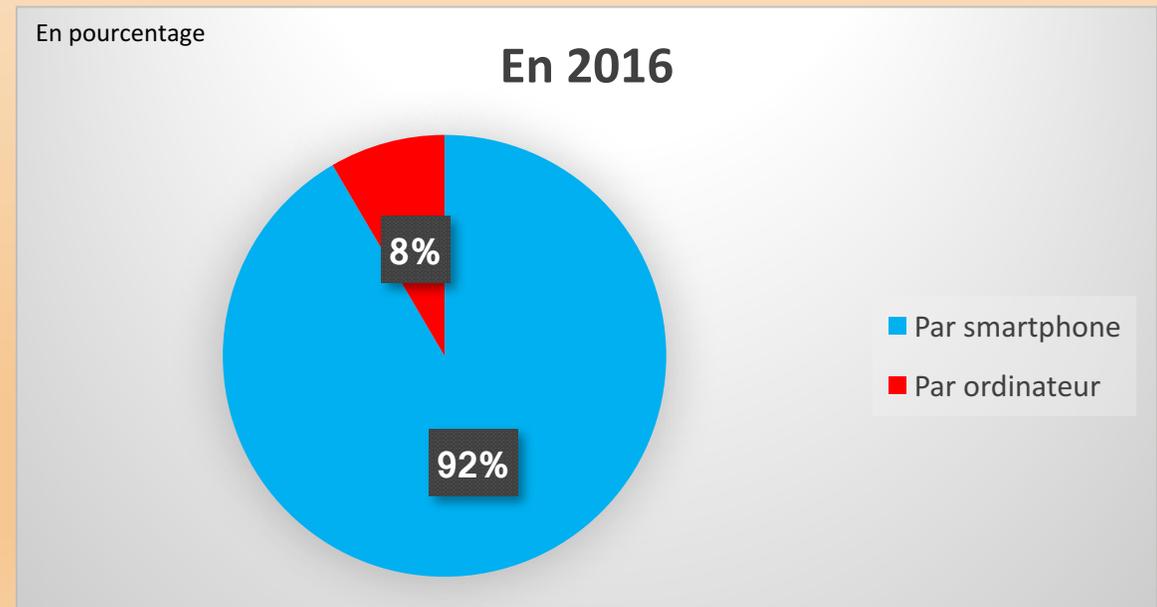
2.2.5 Passage des commandes

- La digitalisation des livraisons urbaines s'inscrit, plus globalement, dans un mouvement d'émergence de services « à la demande » basés sur des plateformes numériques mettant en relation offre et demande en « temps réel ».

Comment se font principalement les commandes ?



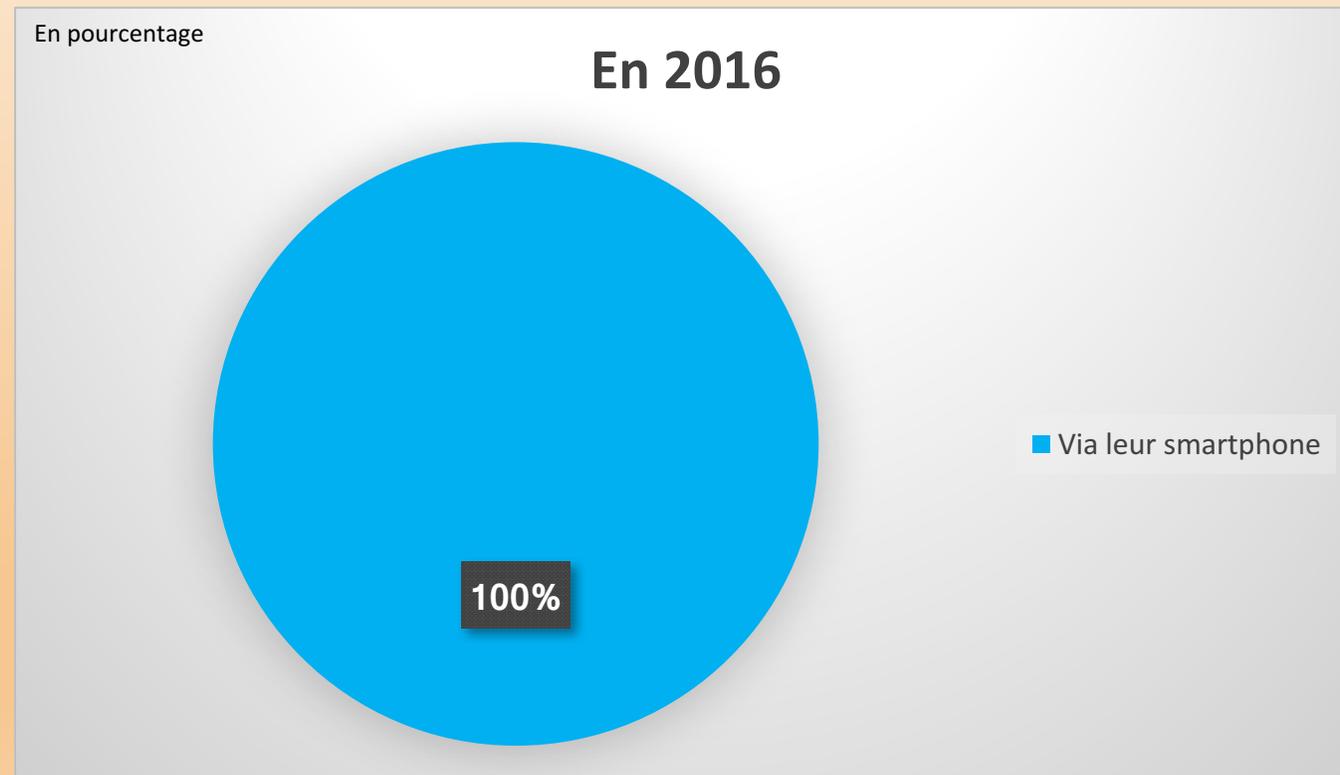
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

2.2.5 Passage des commandes

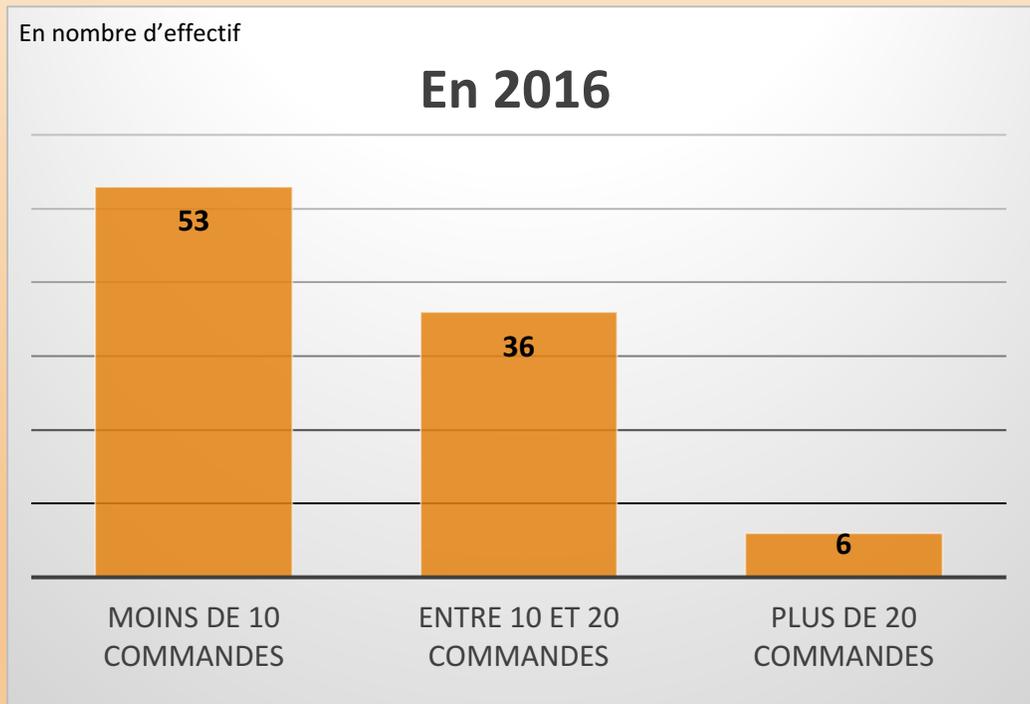
Comment les clients payent-ils leur commande ?



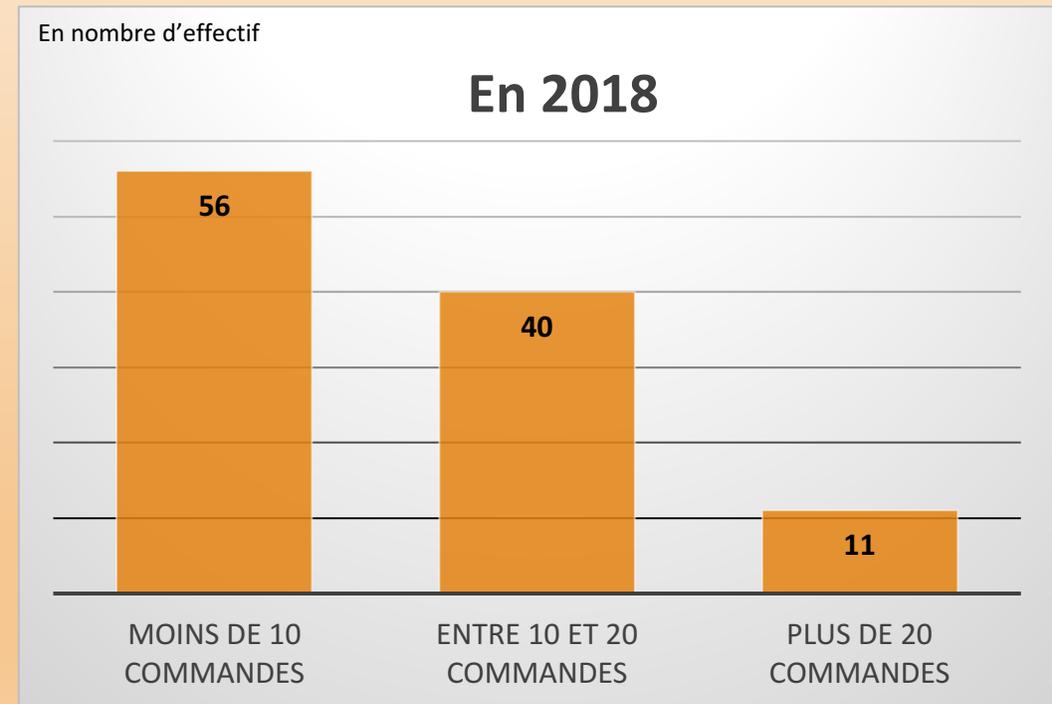
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

2.2.6 Nombre de courses par jour

En moyenne, combien de courses par jour réalisez-vous ?



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

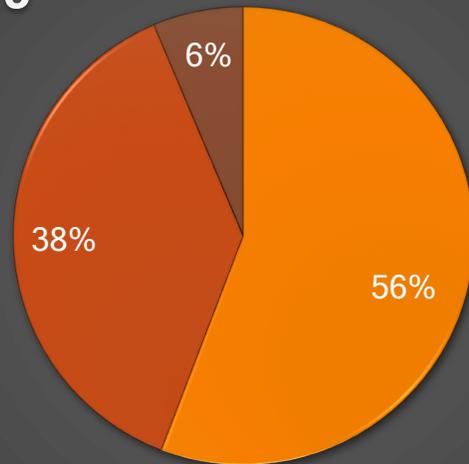


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

2.2.6 Nombre de course par jour

En pourcentage

En 2016

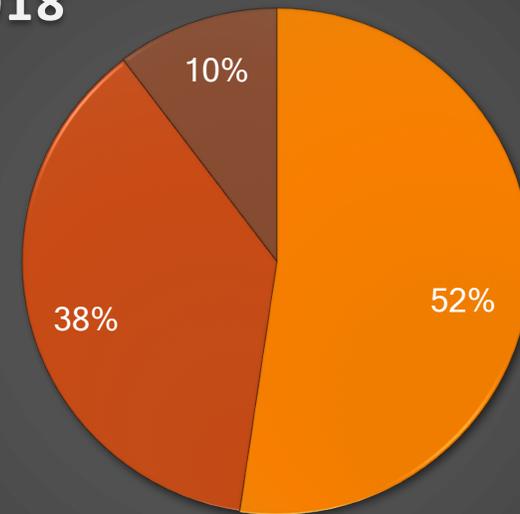


■ Moins de 10 commandes ■ Entre 10 et 20 commandes ■ Plus de 20 commandes

Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

En pourcentage

En 2018

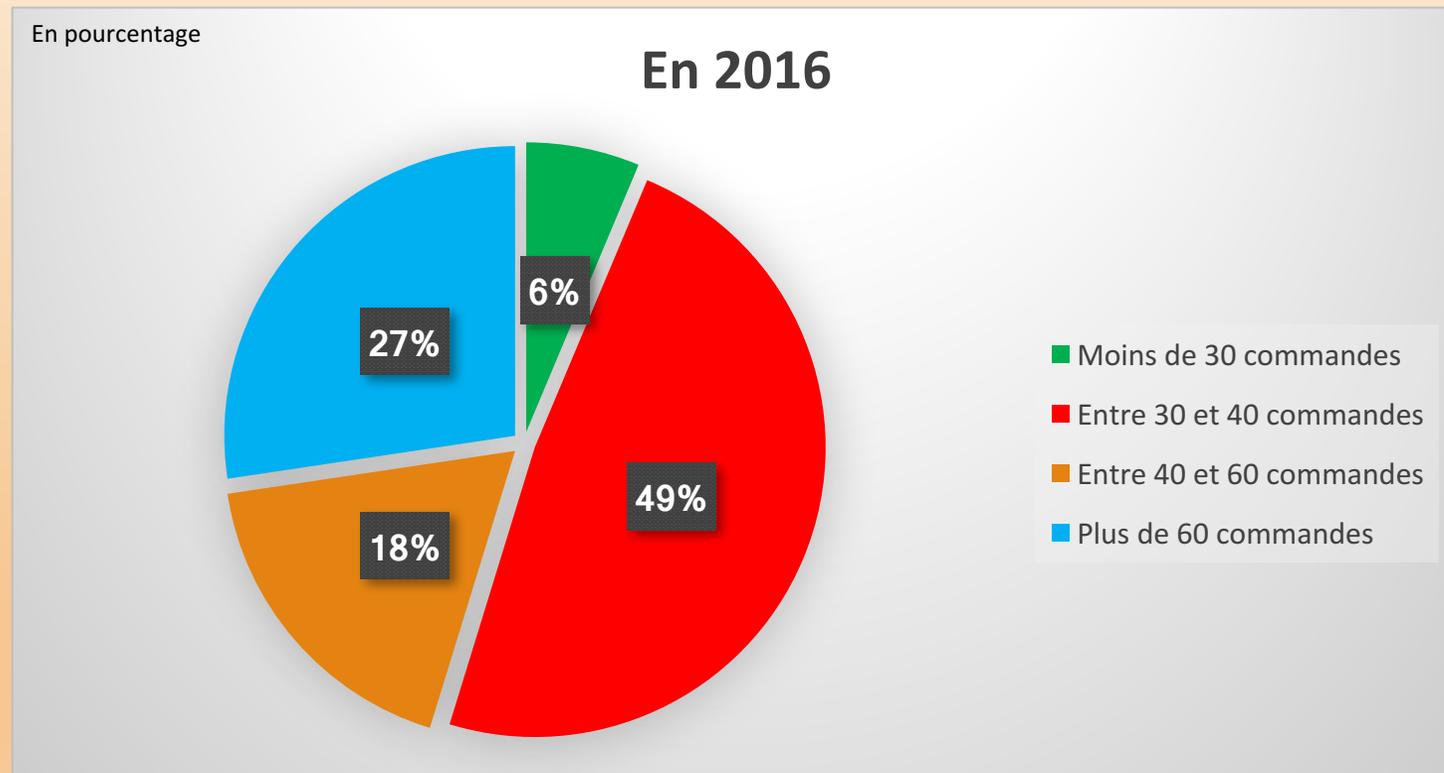


■ Moins de 10 commandes ■ Entre 10 et 20 commandes ■ Plus de 20 commandes

Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

2.2.7 Nombre de courses par semaine

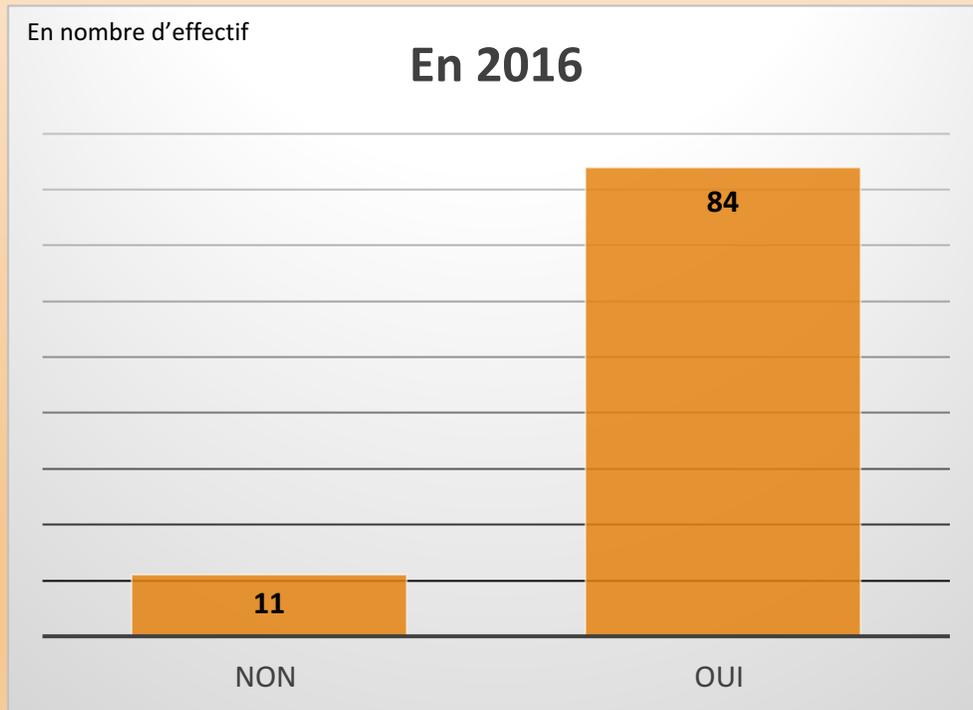
En moyenne, combien de commandes par semaine réalisez-vous ?



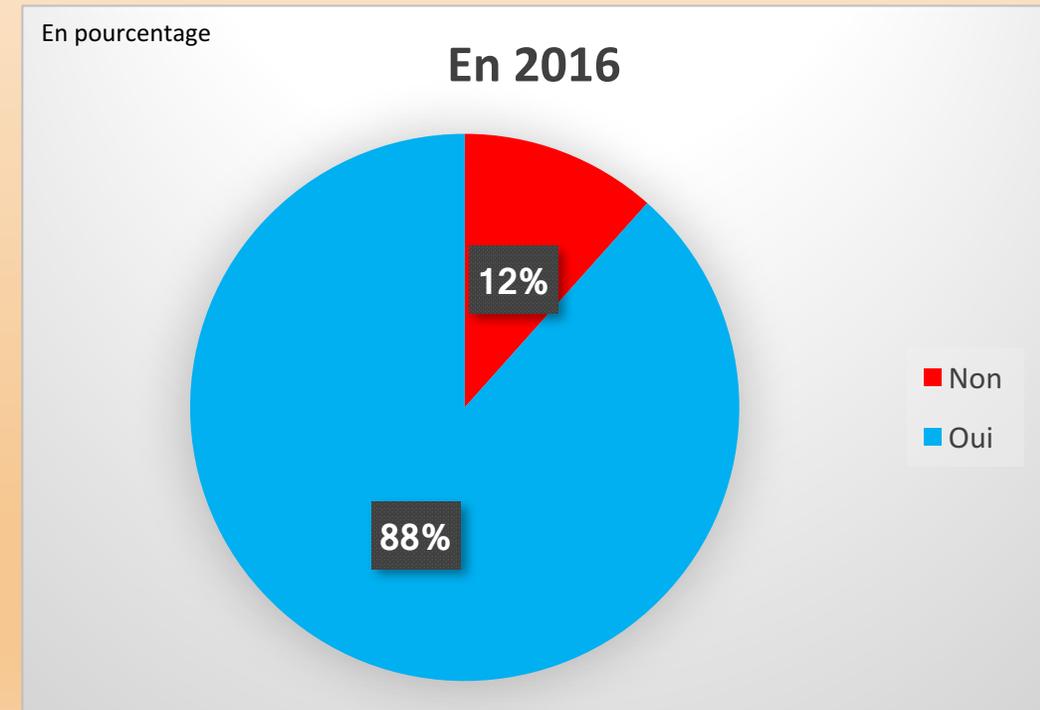
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

2.2.8 La gestion des commandes

Selon vous, la gestion des commandes est-elle efficace pour faciliter votre transport ?



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016



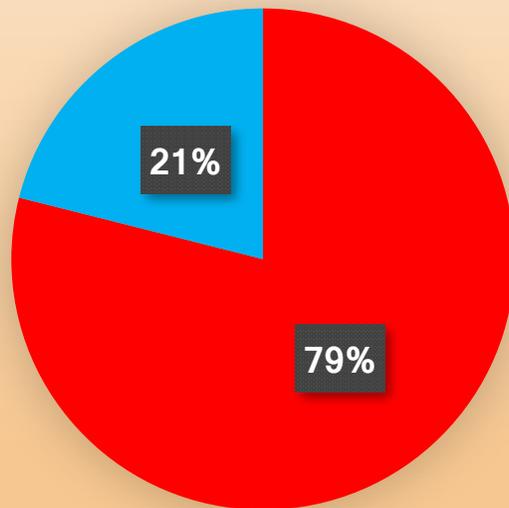
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

2.3 Secteur géographique de livraison

2.3.1 Sectorisé ?

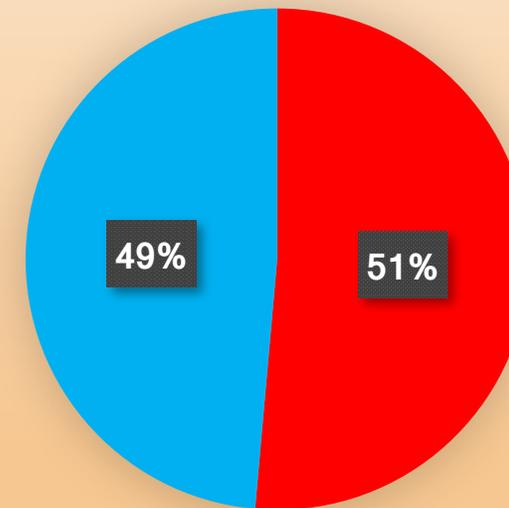
- Entre 2016 et 2018, la part de sectorisation (découpage de la ville en différentes zones de livraison) a fortement augmenté.

Sectorisation* en 2016



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

Sectorisation en 2018

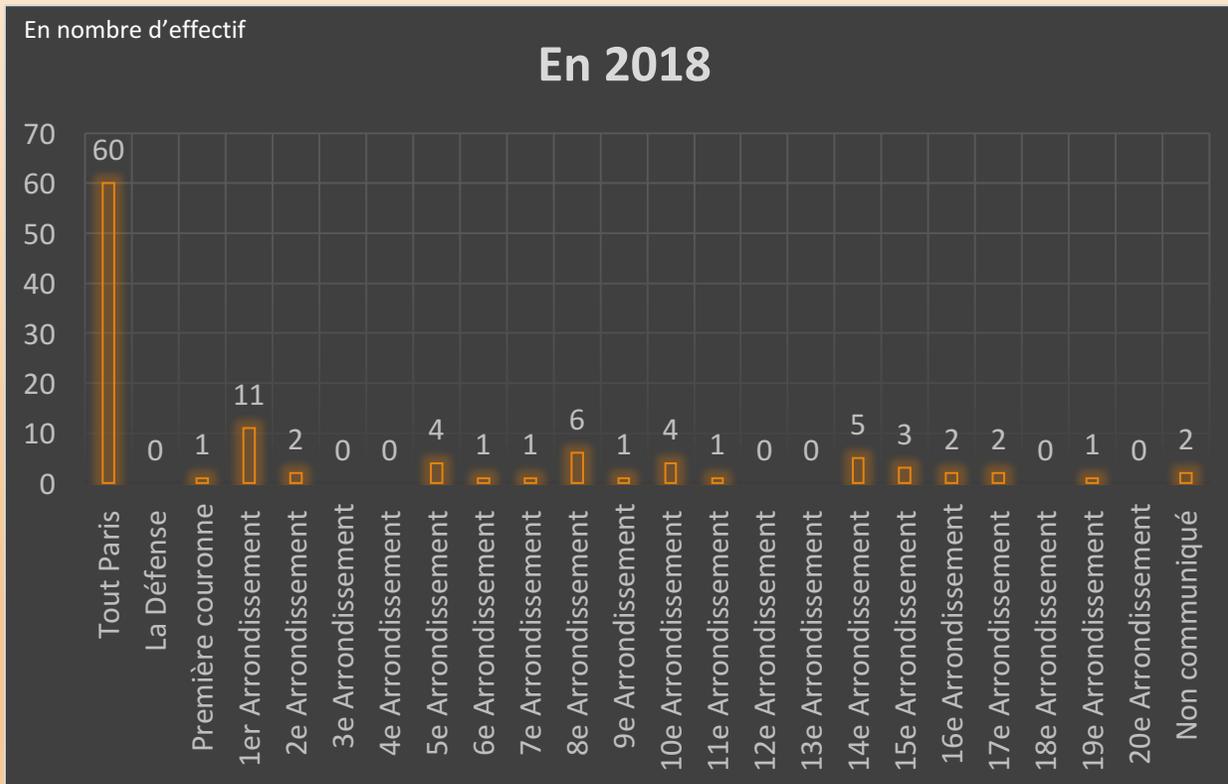


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

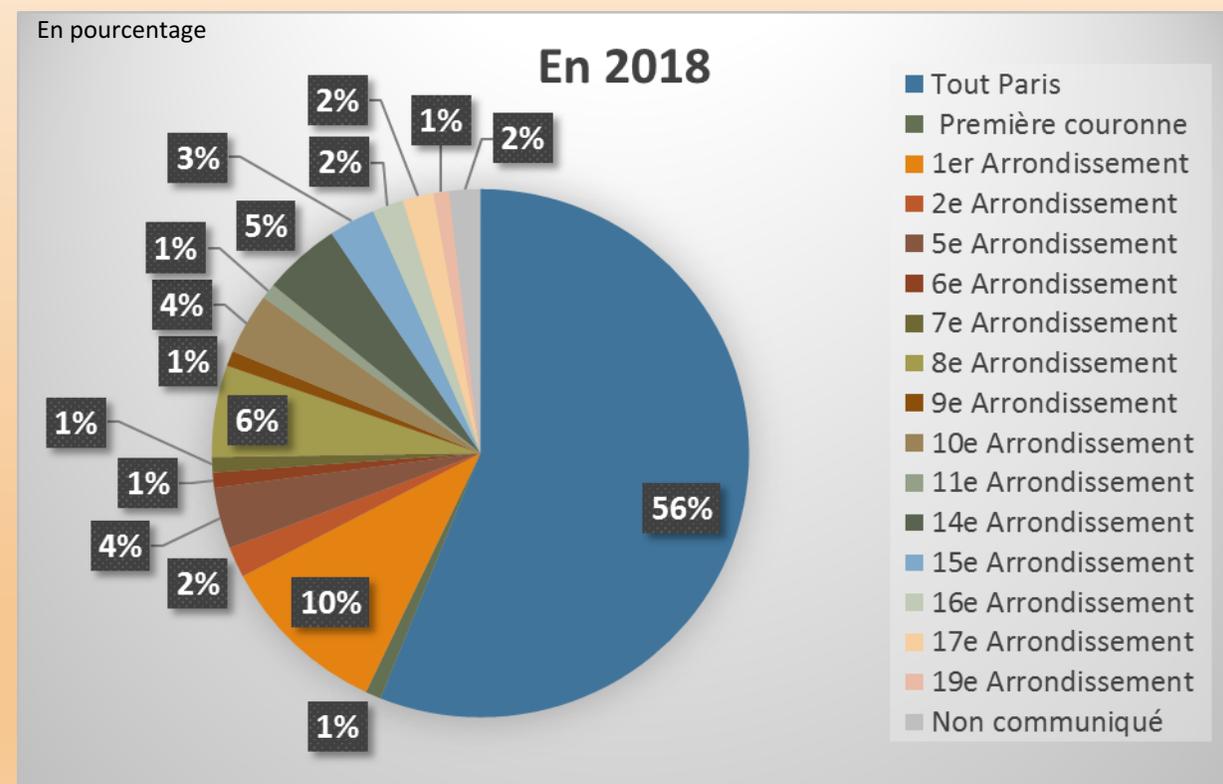
En pourcentage

*Aide à la lecture : en 2016, 21% des personnes interrogées étaient sectorisées c'est-à-dire qu'elles livraient seulement certaines zones de livraison.

2.3.2 Périmètre géographique

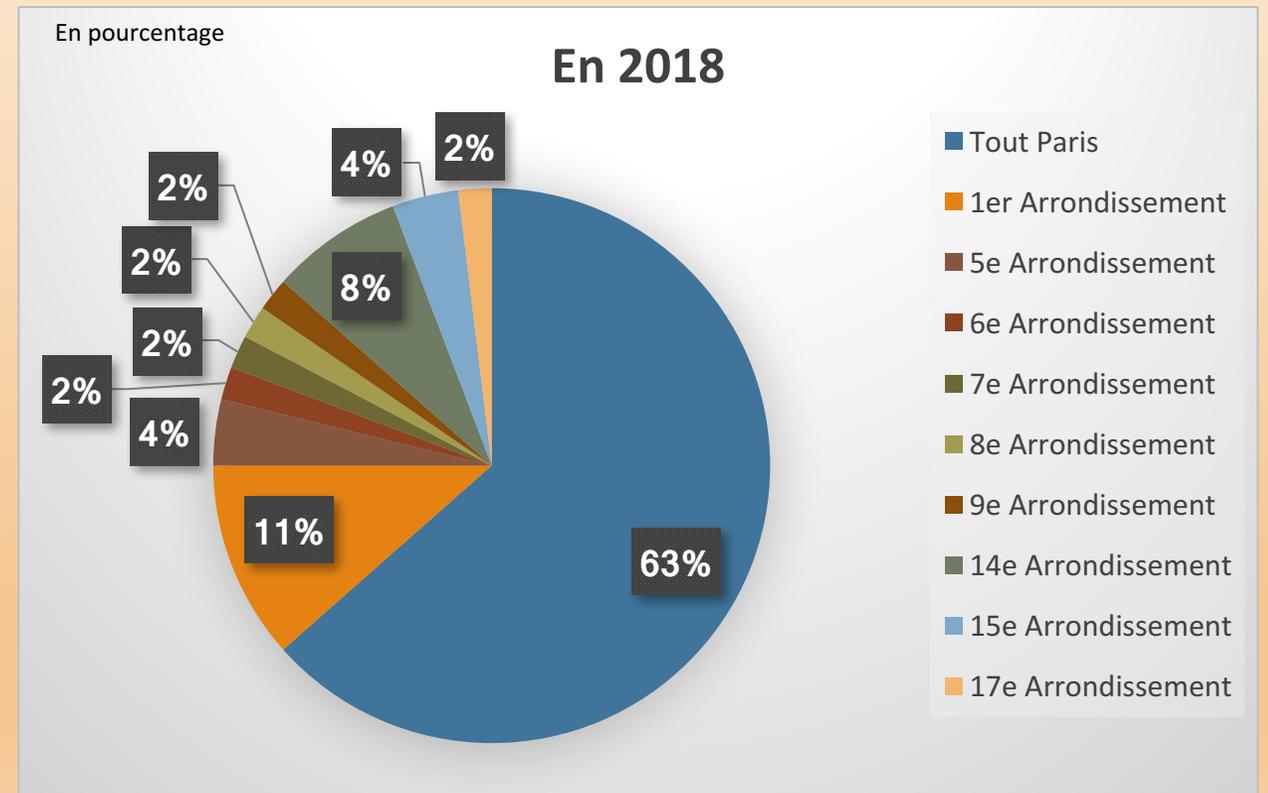
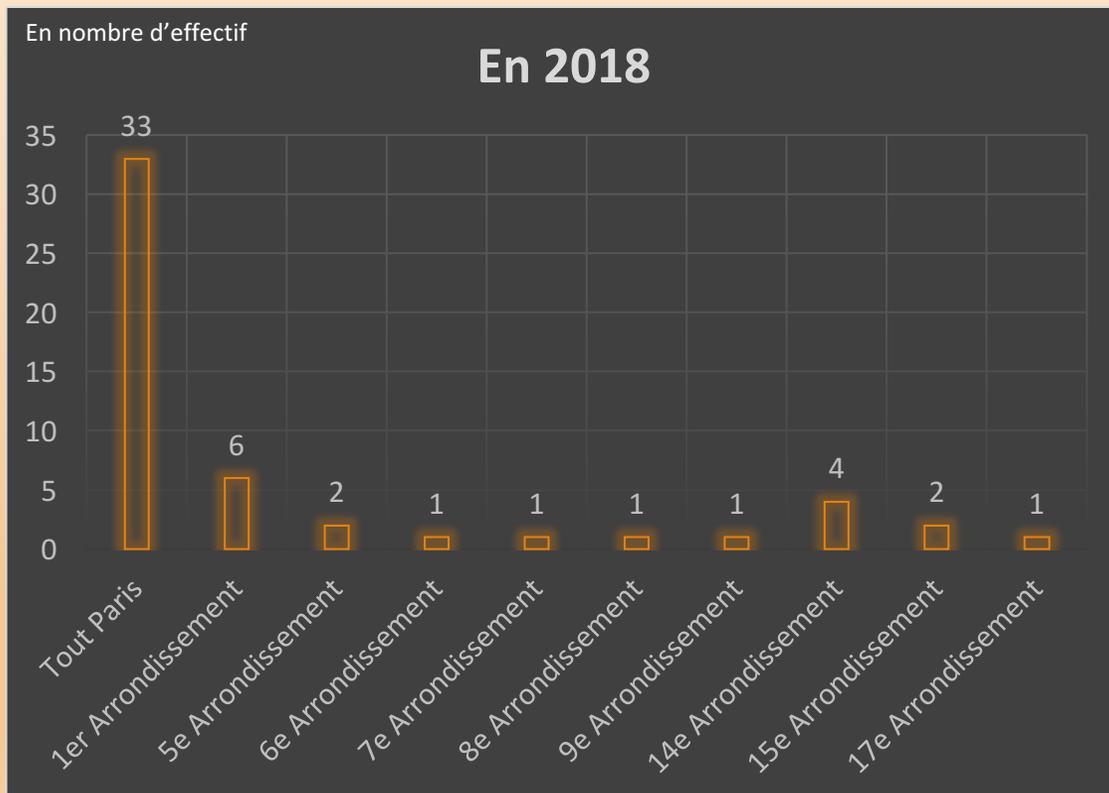


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

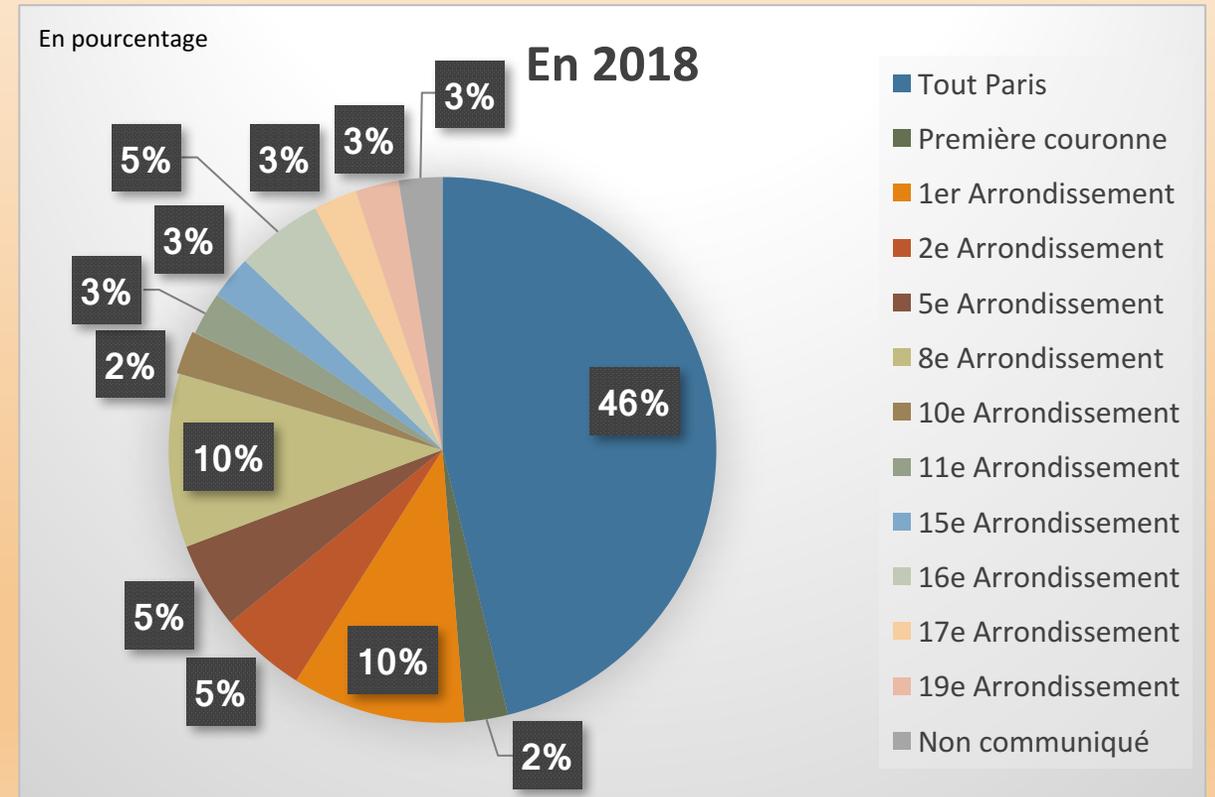
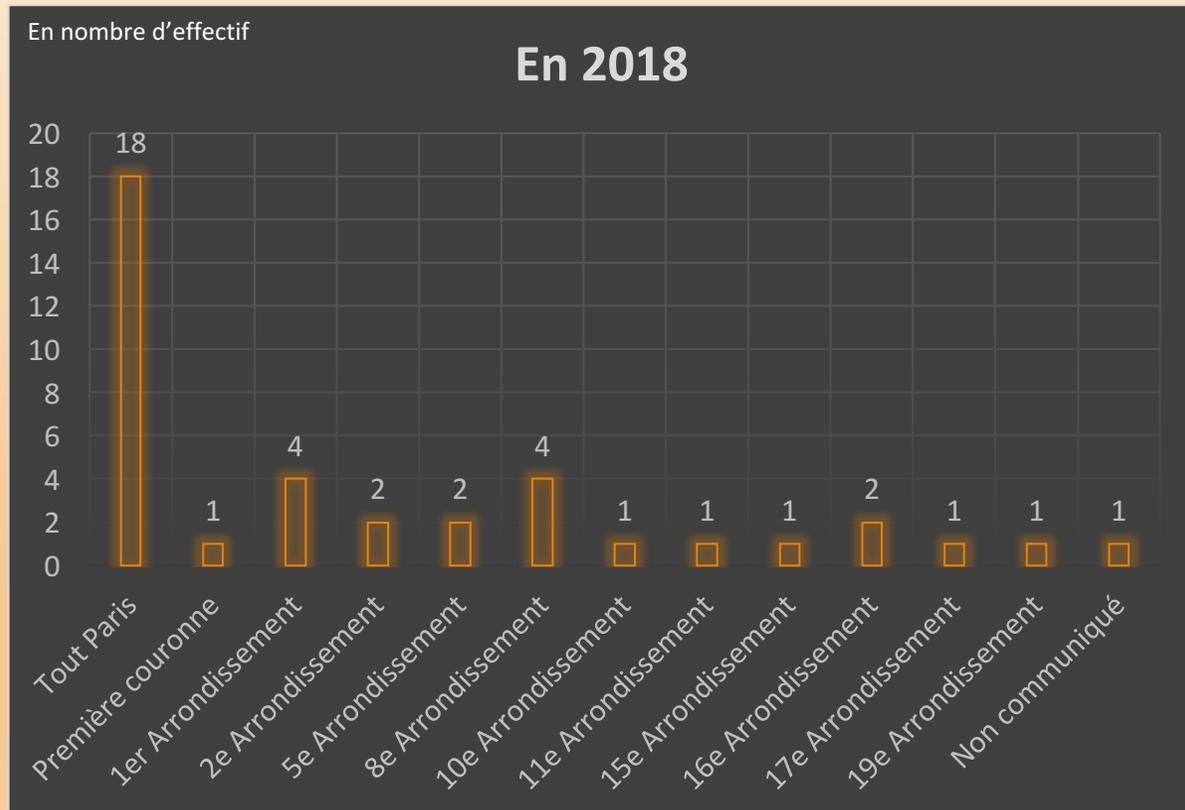


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

Périmètre géographique pour les « professionnels »



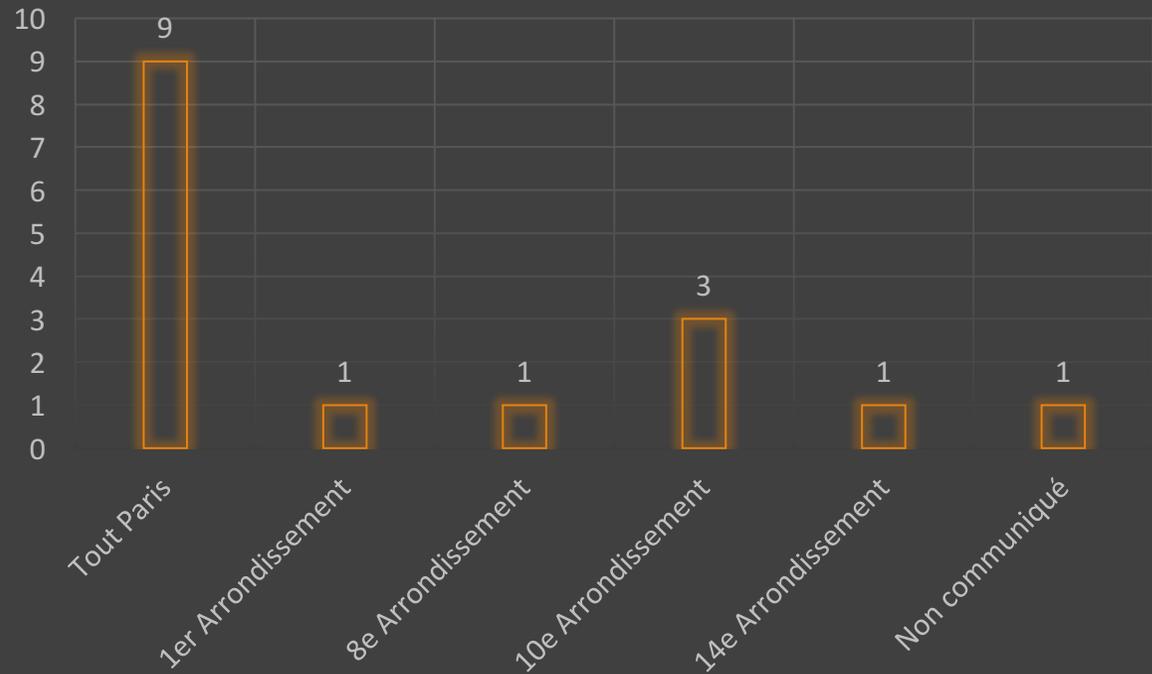
Périmètre géographique pour les étudiants



Périmètre géographique pour les actifs ayant un autre emploi

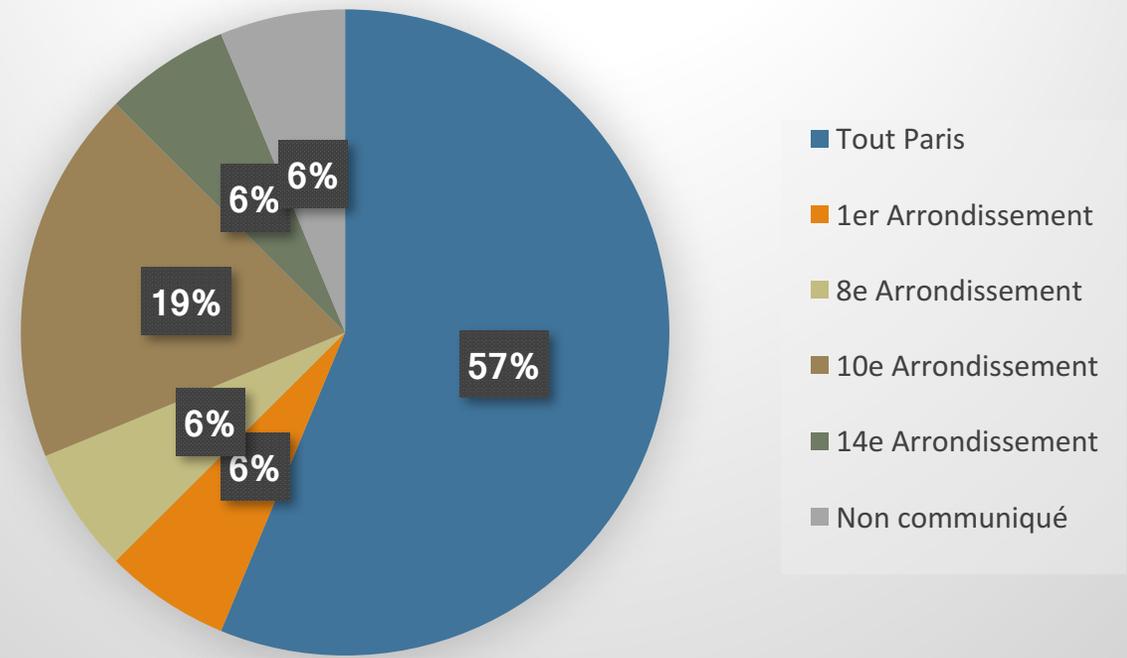
En nombre d'effectif

En 2018



En pourcentage

En 2018



3. Statut

3.1 Plateforme

3.1.1 Plateforme principale

3.1.2 Actuellement vous travaillez pour quelle(s) entreprise(s) ?

3.2 Statut des livreurs

3.2.1 Statut professionnel

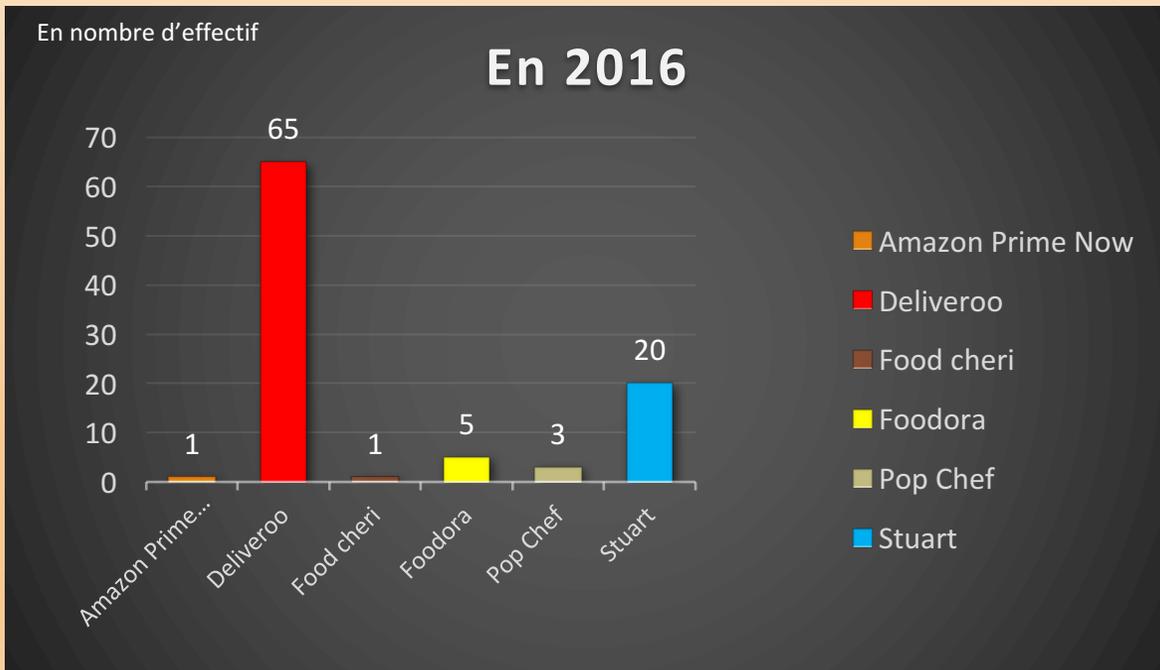
3.2.2 Assurance

3.2.3 Registre du Commerce et des Sociétés (RCS)

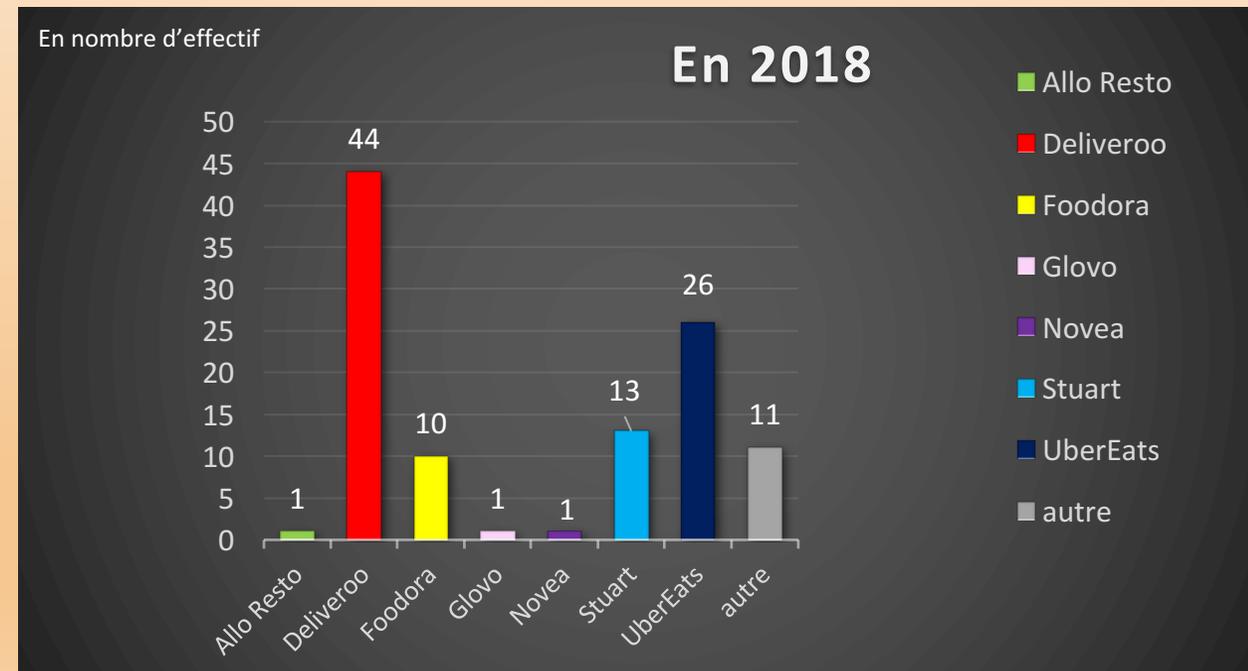
3.1 Plateforme

3.1.1 Plateforme principale

- **Deliveroo à l'époque de nos enquêtes était la plateforme principale en France. Le marché français est le second plus gros marché de Deliveroo après le Royaume Uni. En 2016, un nouvel acteur entre en jeu et prend rapidement la deuxième place, devenant la deuxième plateforme la plus utilisée dans notre échantillon de 2018 : UberEats.**

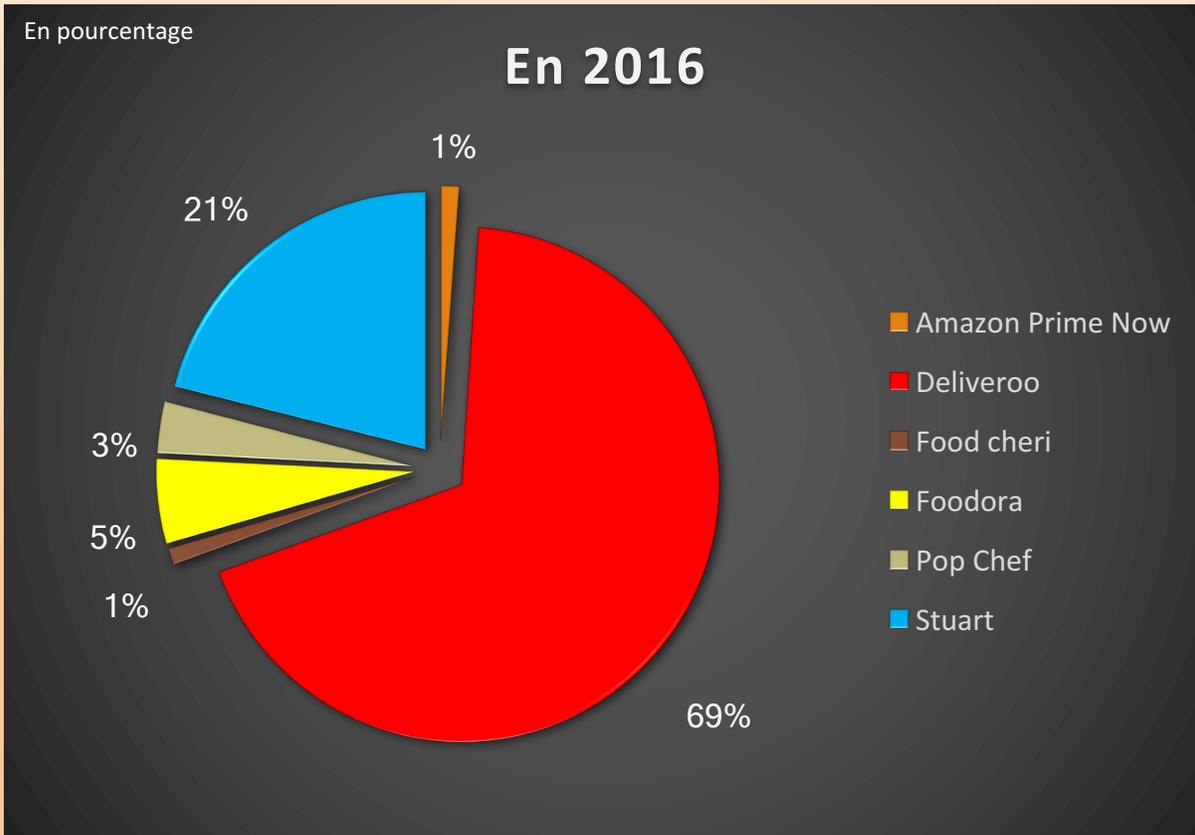


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

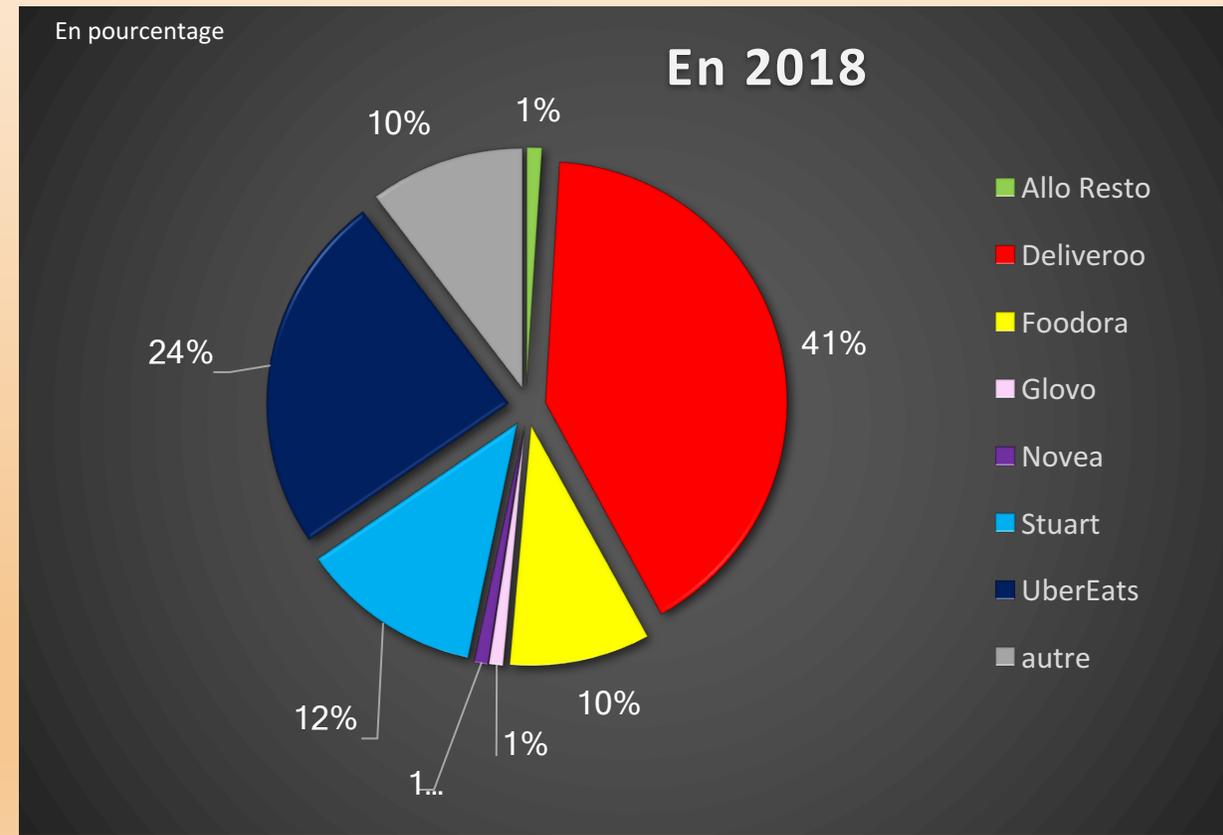


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

3.1.1 Plateforme principale



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

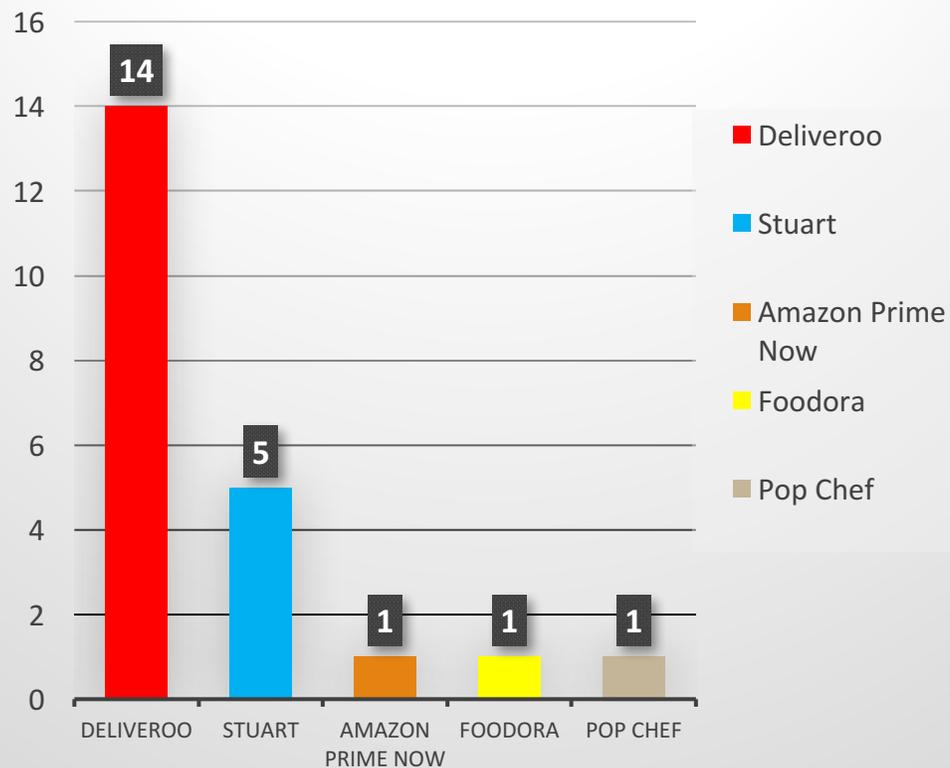


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

Plateforme principale pour les « professionnels »

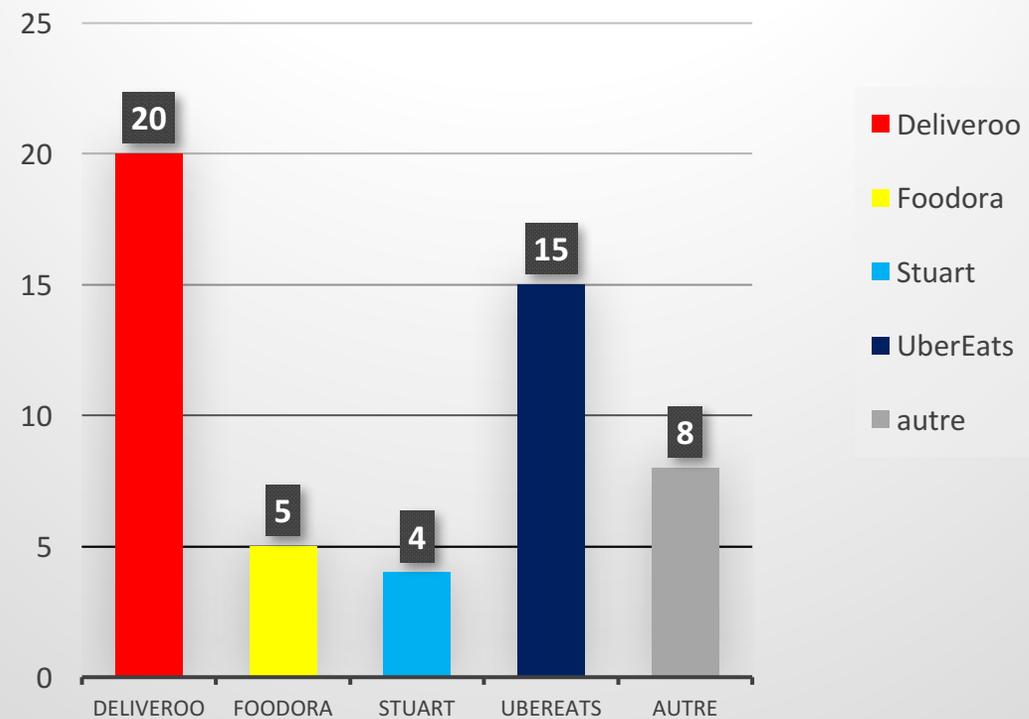
En nombre d'effectif

En 2016



En nombre d'effectif

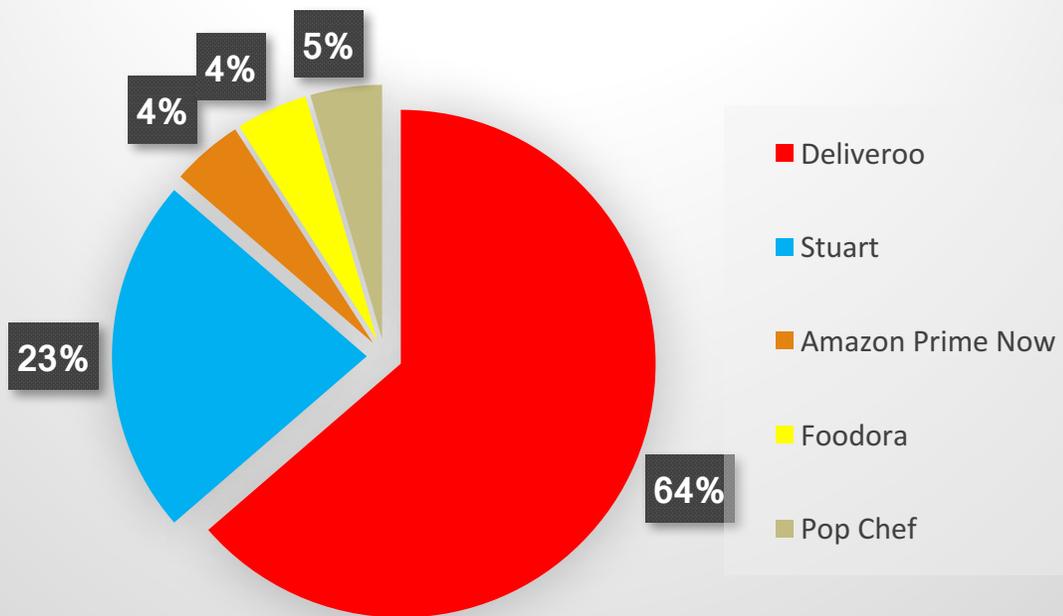
En 2018



Plateforme principale pour les « professionnels »

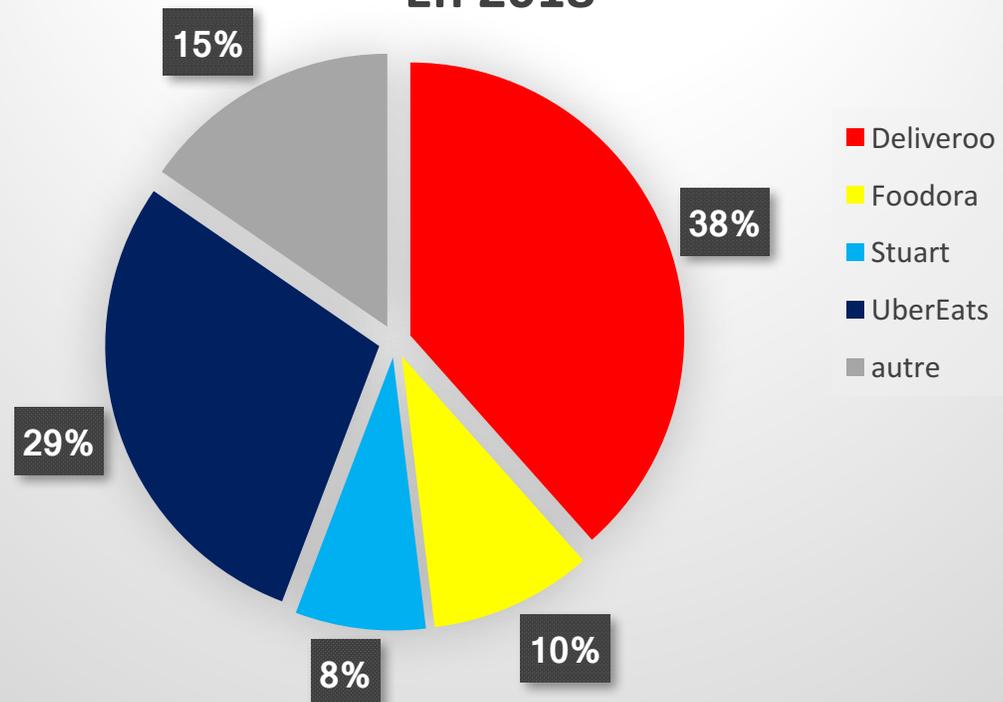
En pourcentage

En 2016

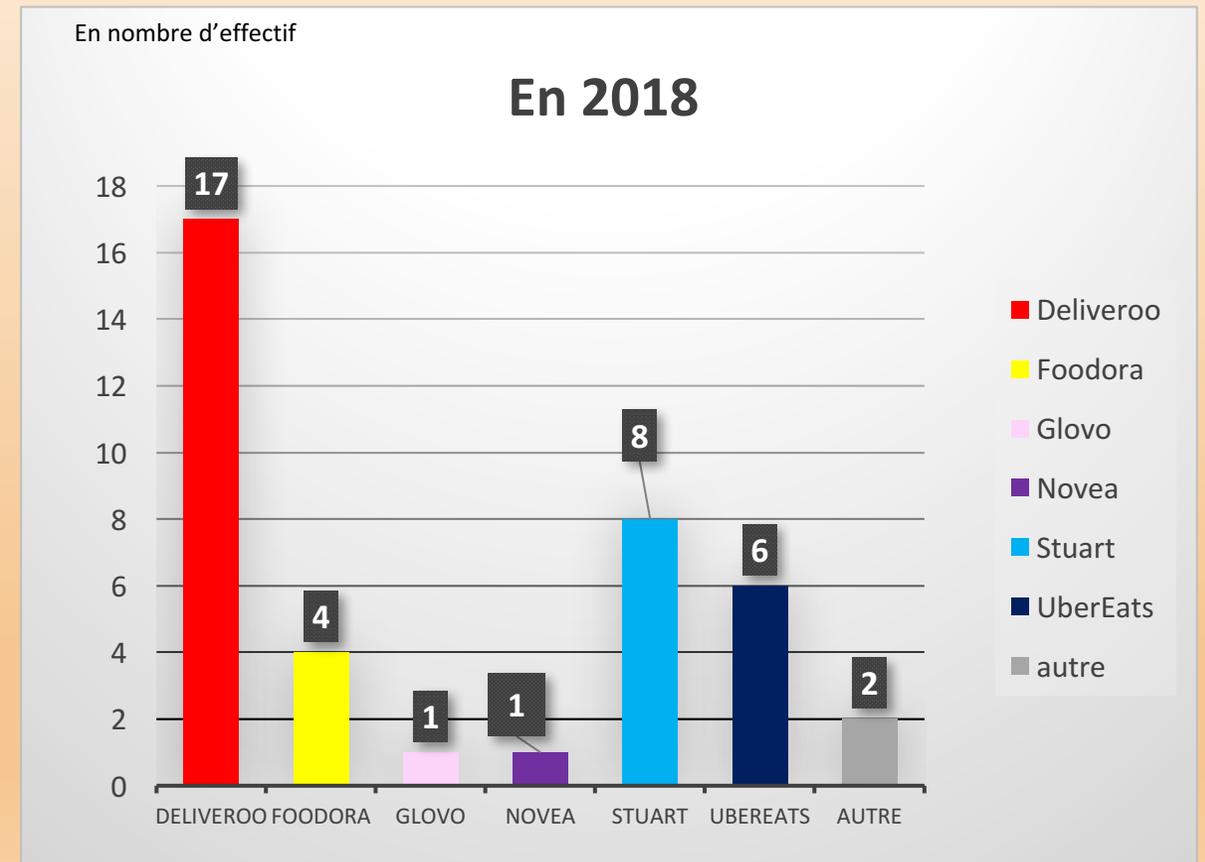
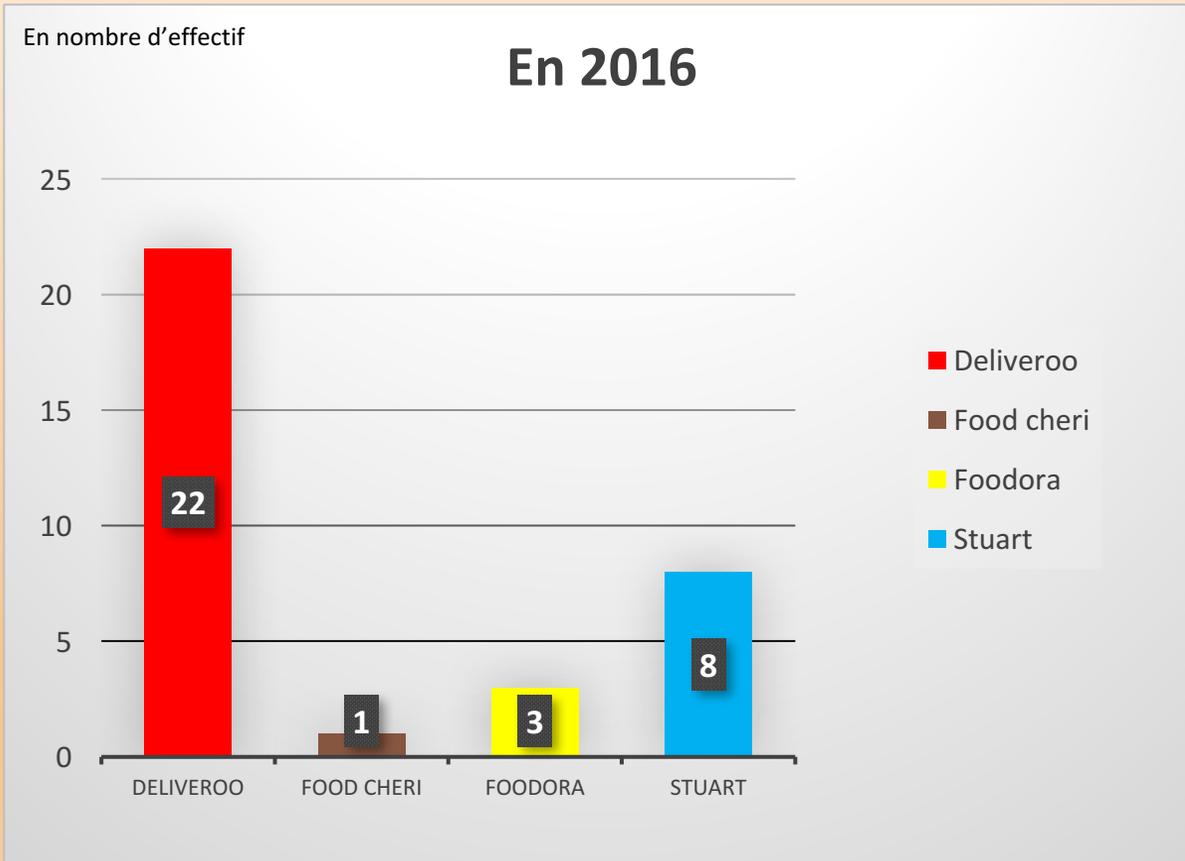


En pourcentage

En 2018



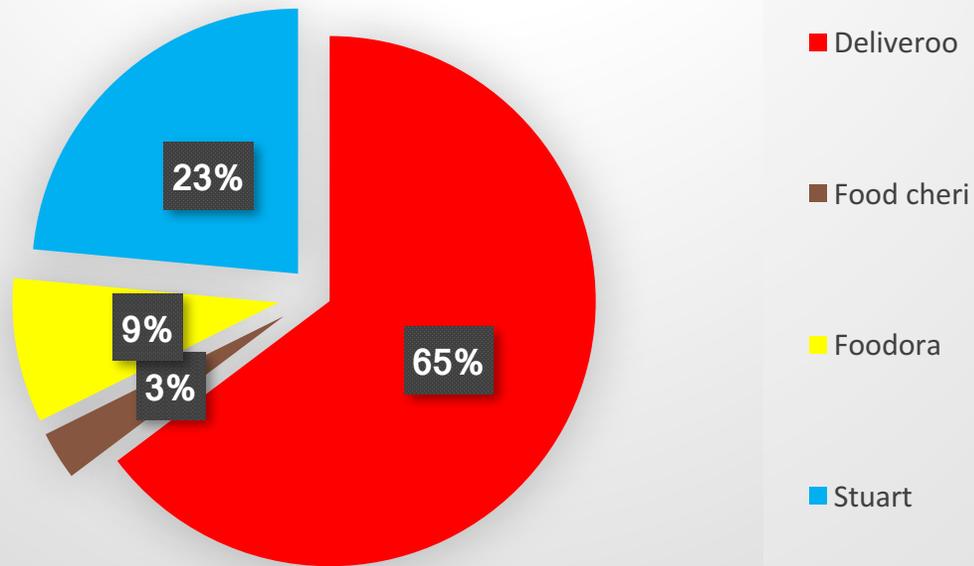
Plateforme principale pour les étudiants



Plateforme principale pour les étudiants

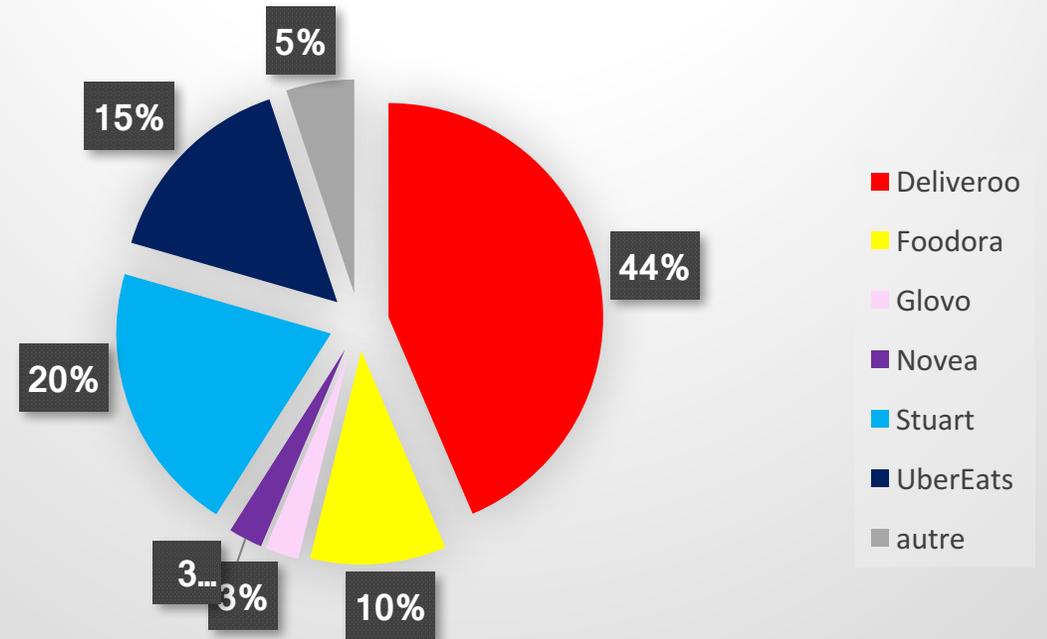
En pourcentage

En 2016

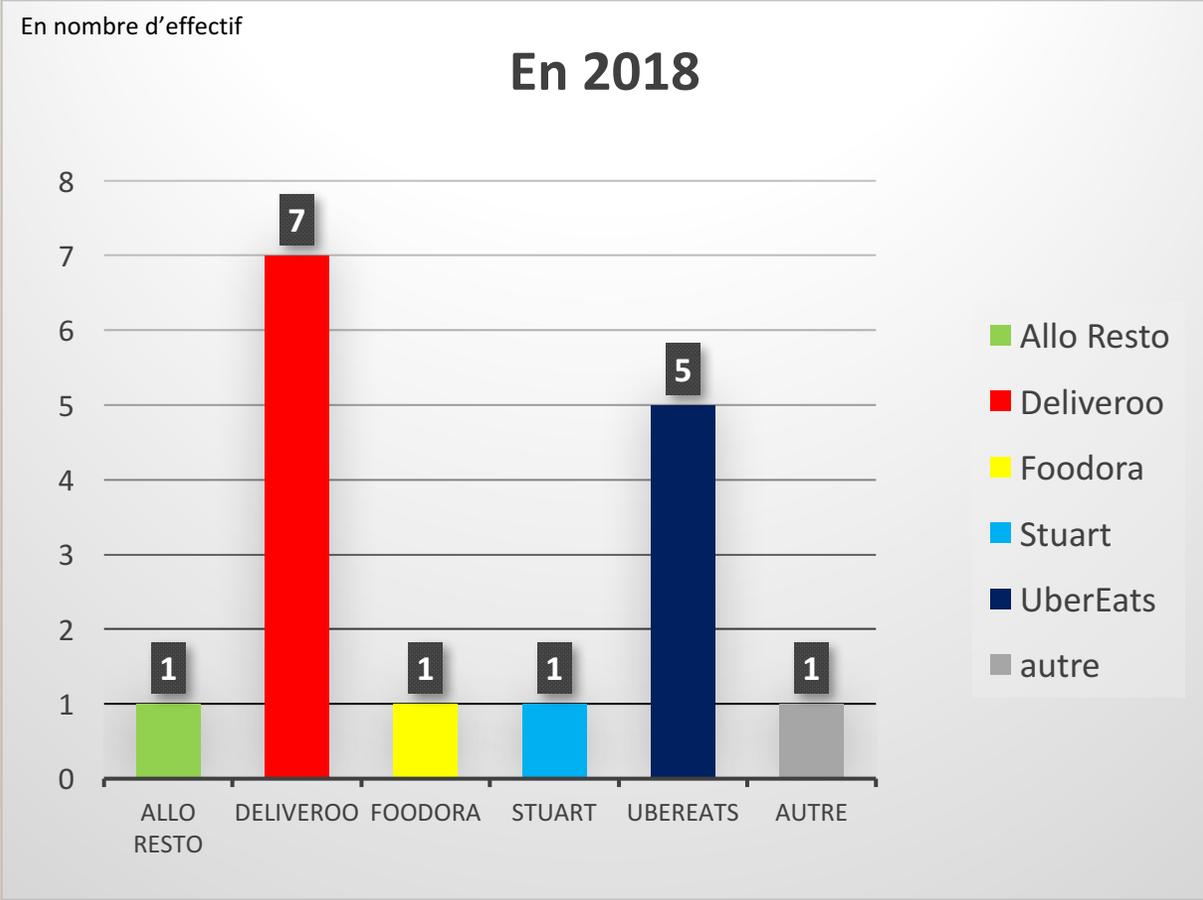
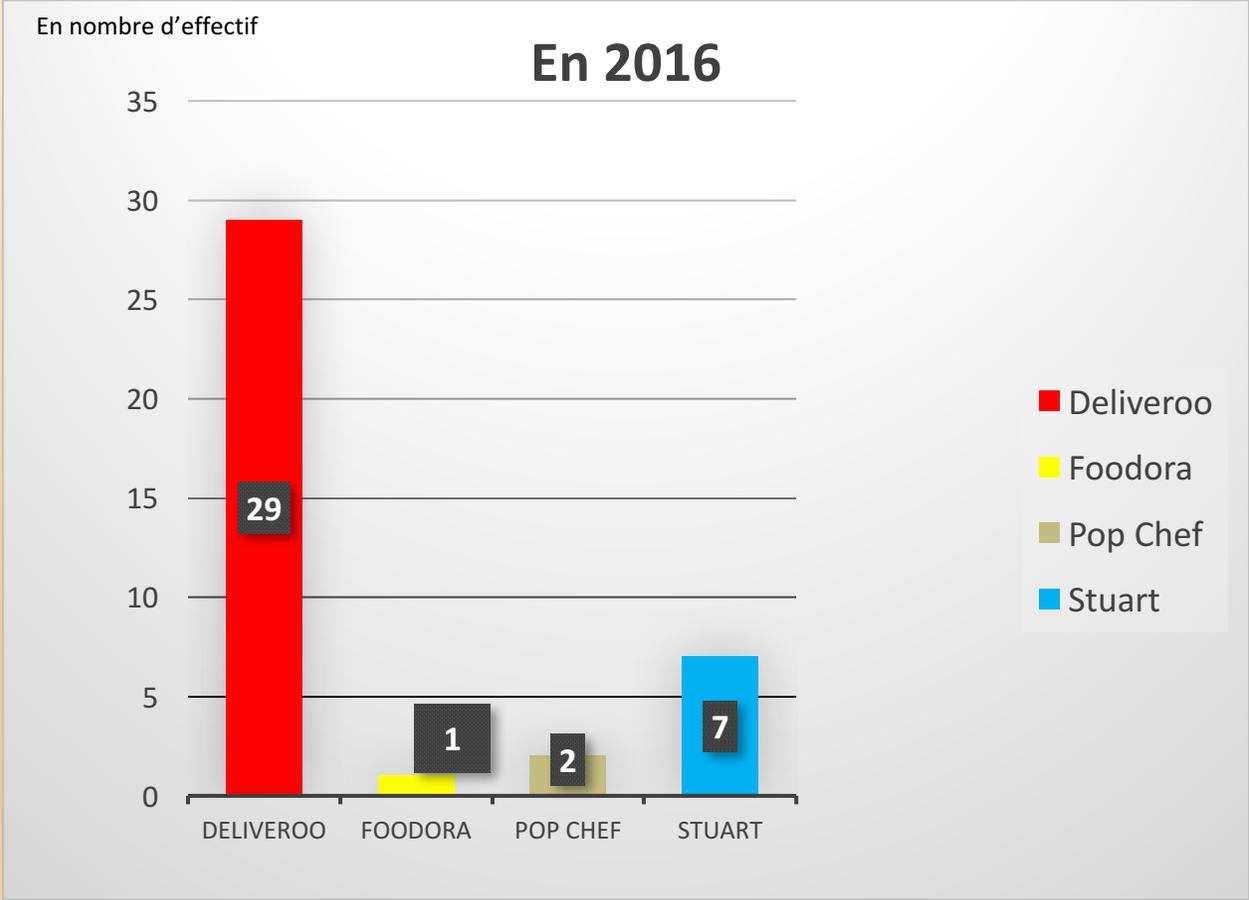


En pourcentage

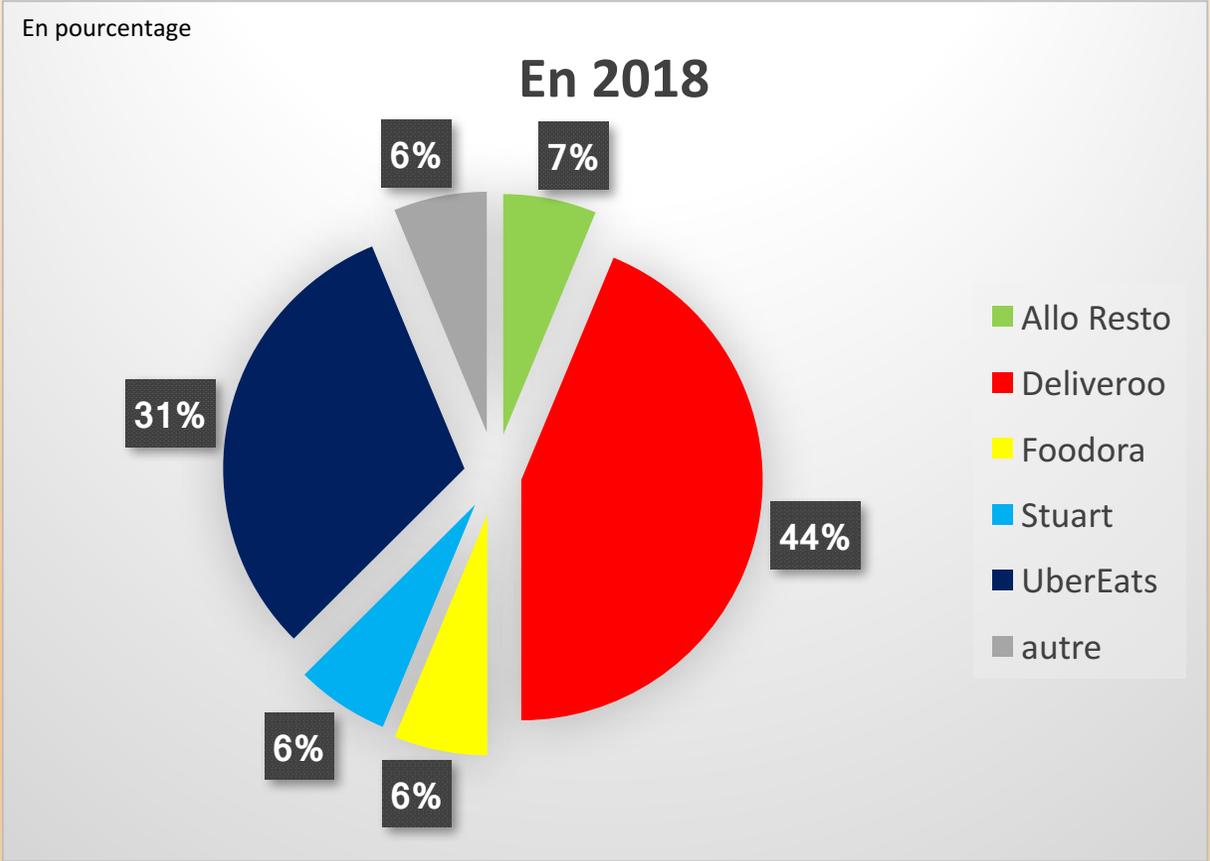
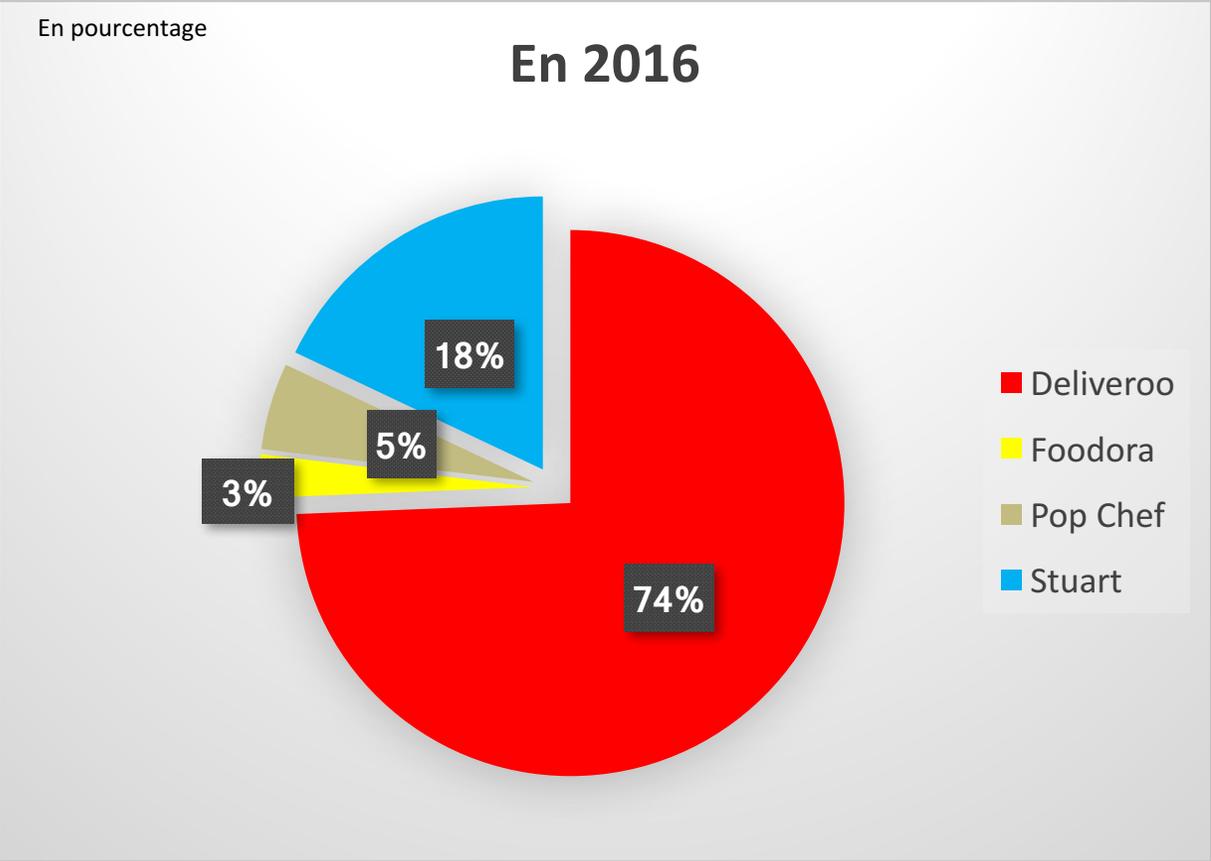
En 2018



Plateforme principale pour les actifs ayant un autre emploi

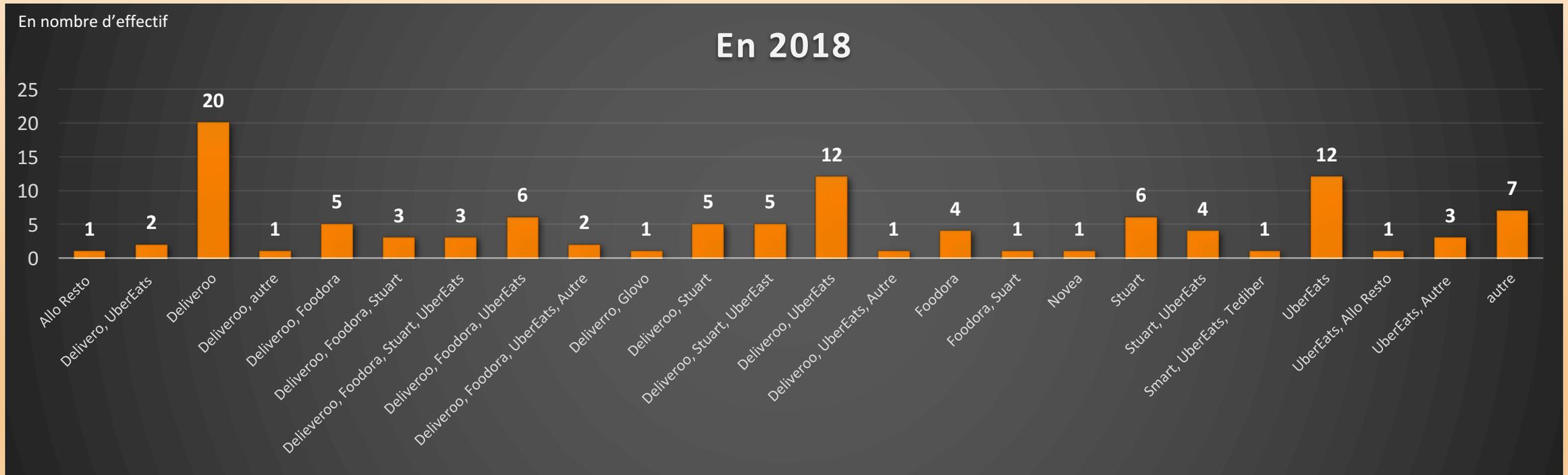


Plateforme principale pour les actifs ayant un autre emploi



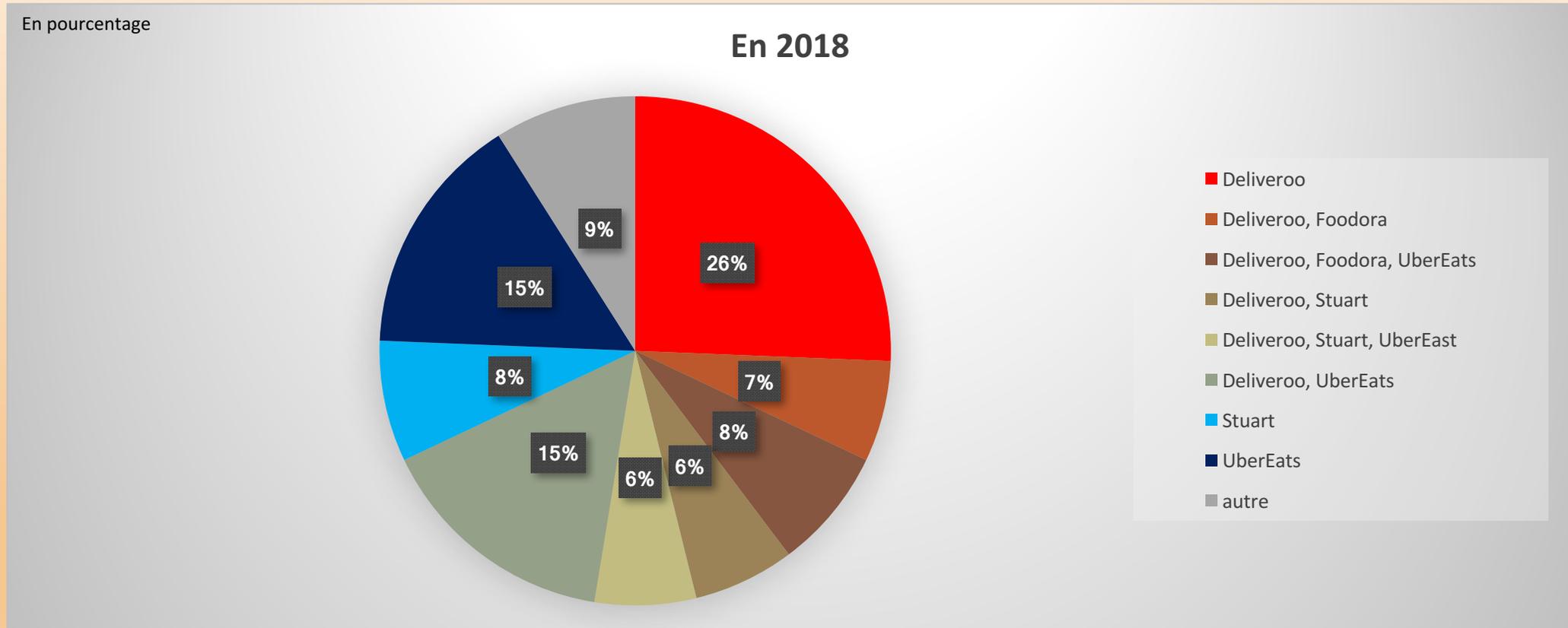
3.1.2 Actuellement vous travaillez pour quelle(s) entreprise(s) ?

- Dans le métier de livreur instantané, il n'existe pas de relation d'exclusivité entre les travailleurs et les plateformes, les travailleurs sont ainsi libres de (et de plus en plus incités à) travailler pour plusieurs plateformes.



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

3.1.2 Actuellement vous travaillez pour quelle(s) entreprise(s) ?

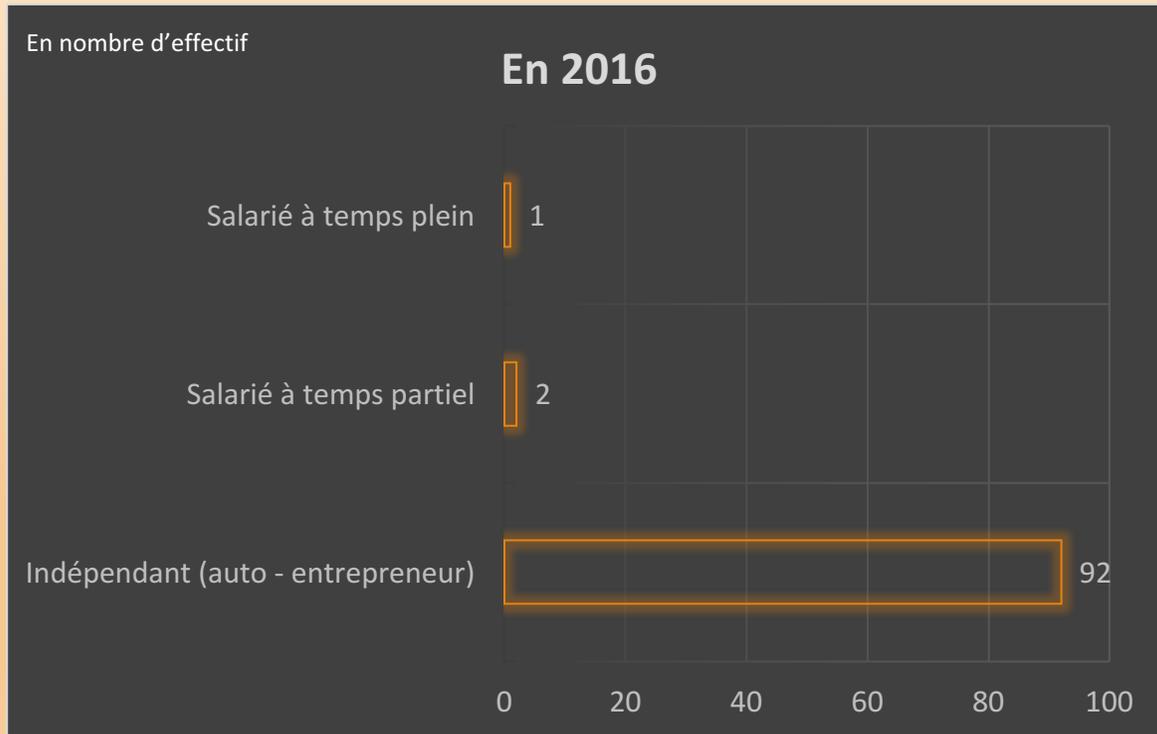


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

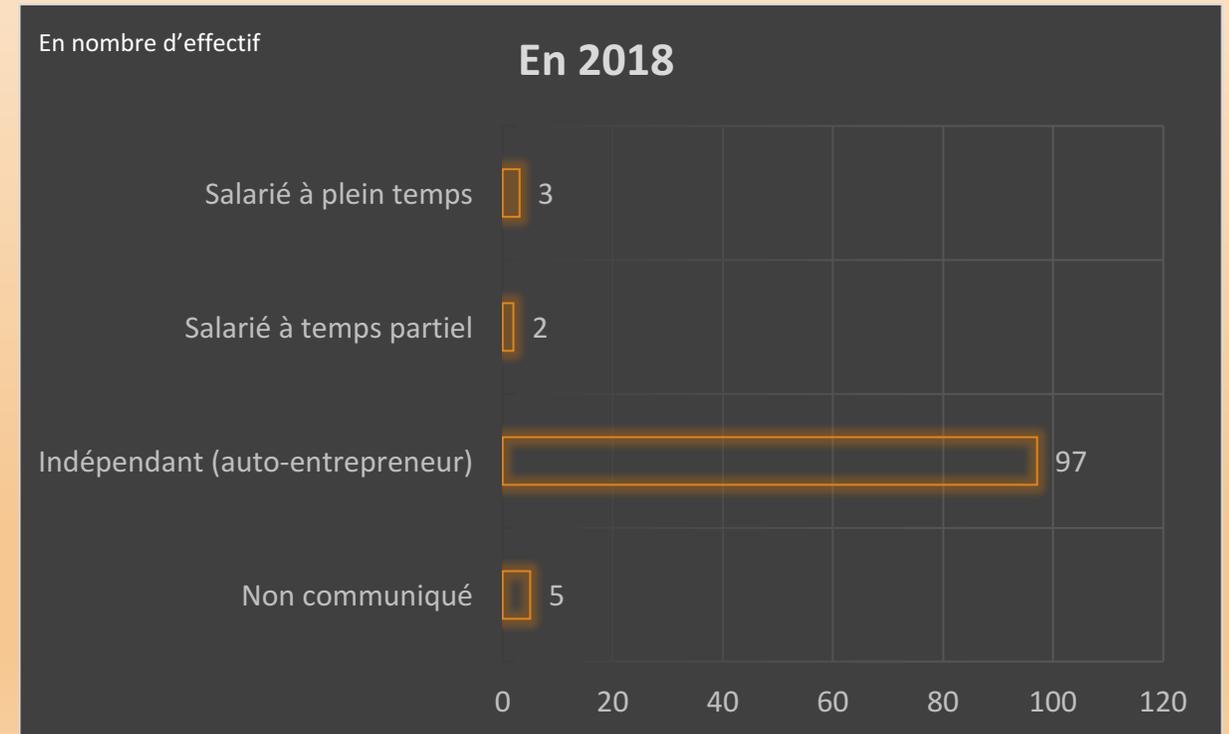
3.2 Statut des livreurs

3.2.1 Statut professionnel

- La très grande majorité des livreurs sont des auto-entrepreneurs indépendants.



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

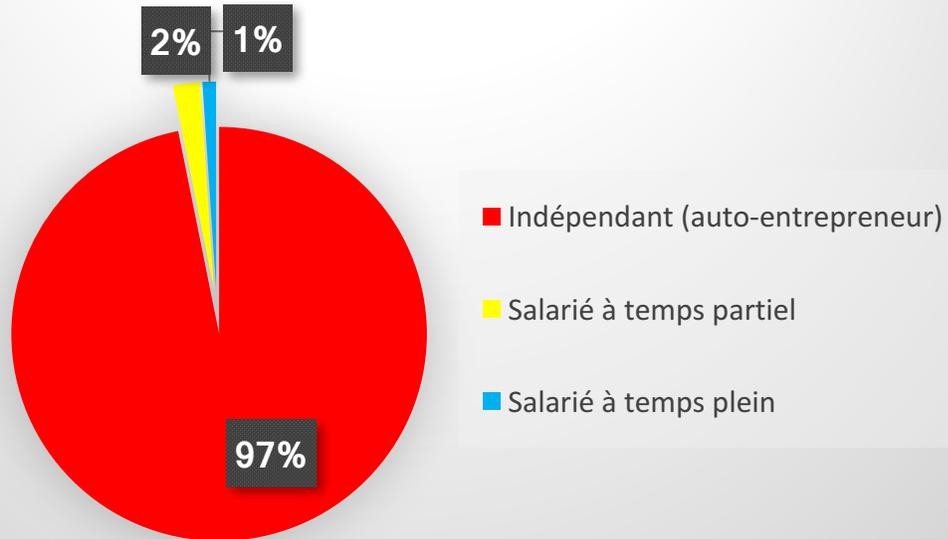


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

3.2.1 Statut professionnel

En pourcentage

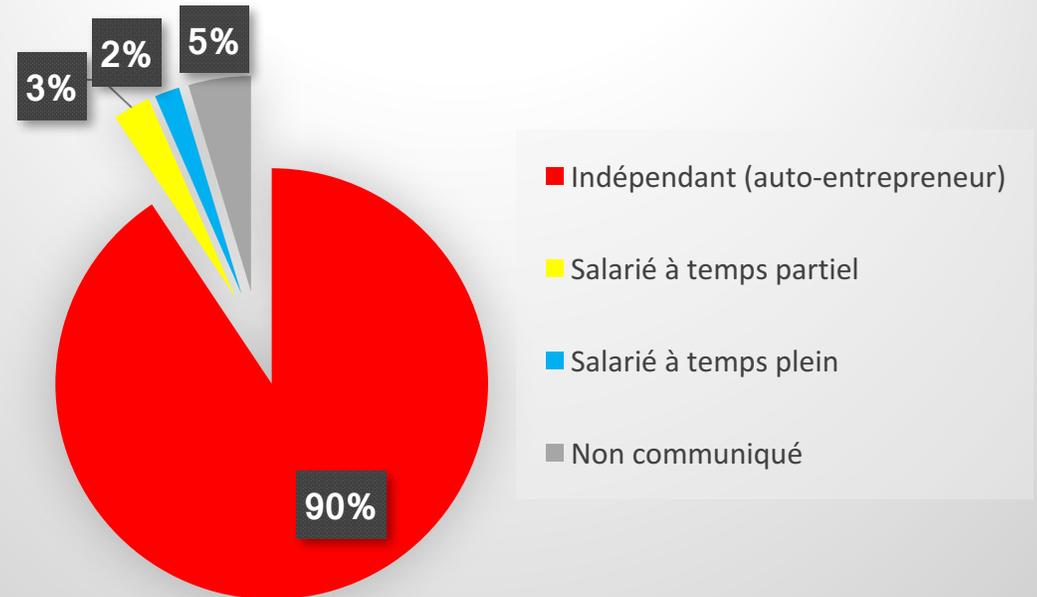
En 2016



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

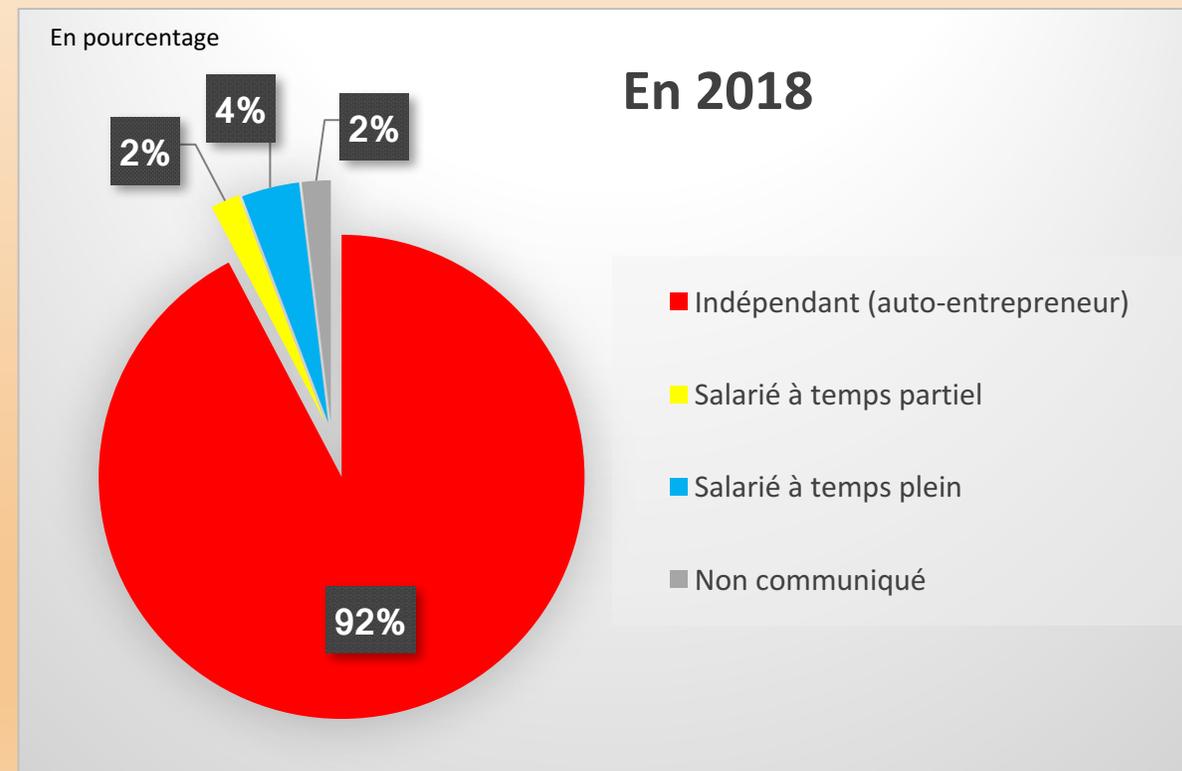
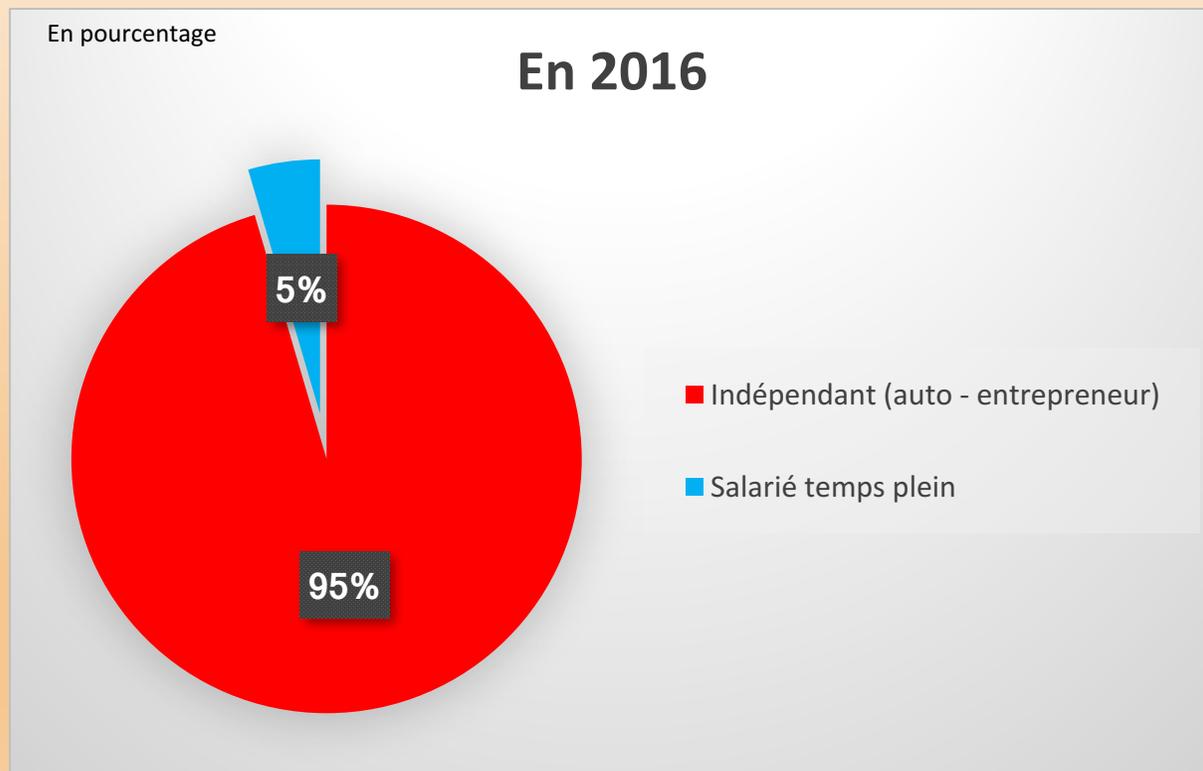
En pourcentage

En 2018



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

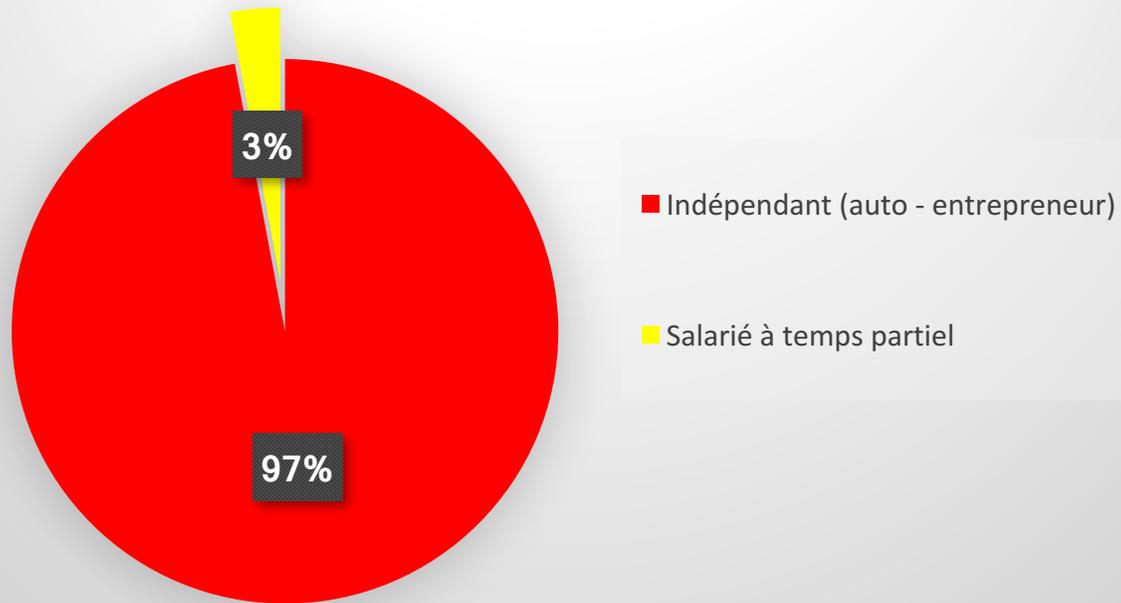
Statut professionnel de la catégorie des « professionnels »



Statut professionnel des étudiants

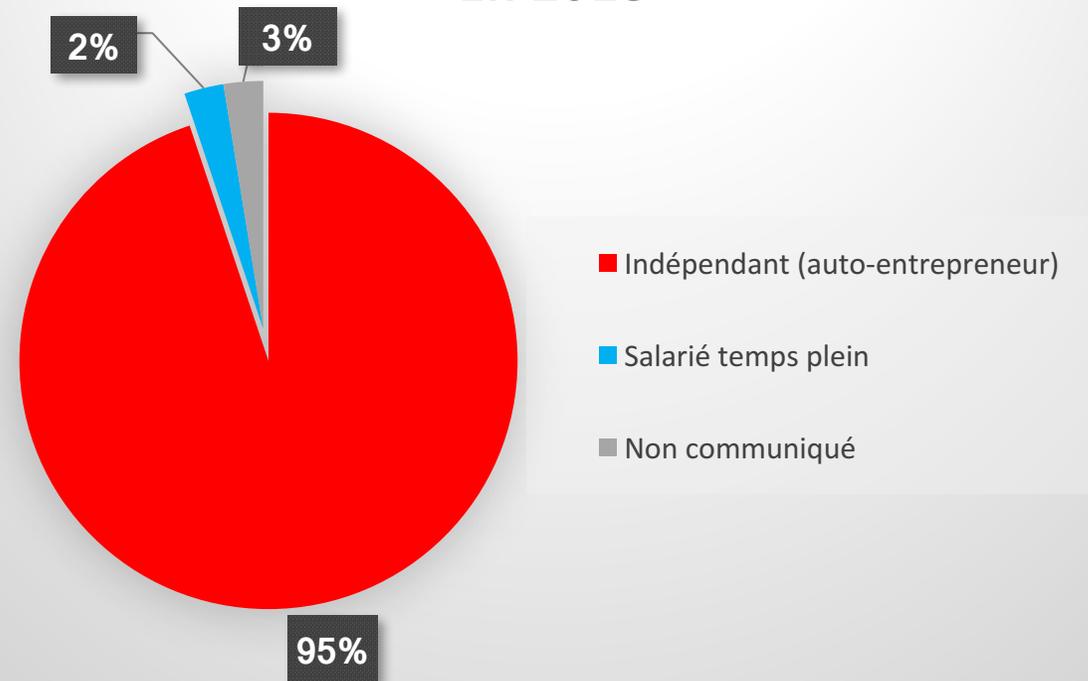
En pourcentage

En 2016



En pourcentage

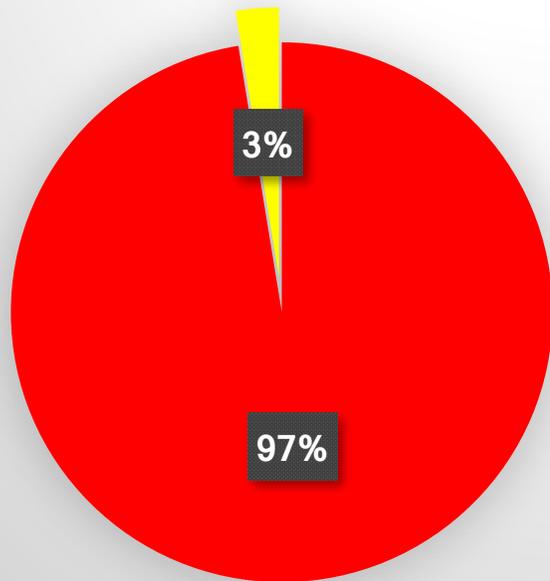
En 2018



Statut professionnel des actifs ayant un autre emploi

En pourcentage

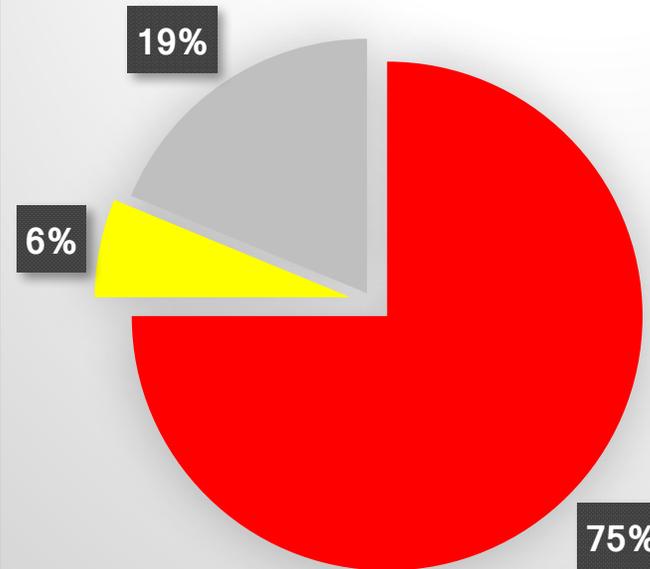
En 2016



- Indépendant (auto - entrepreneur)
- Salarié à temps partiel, Indépendant (auto - entrepreneur)

En pourcentage

En 2018



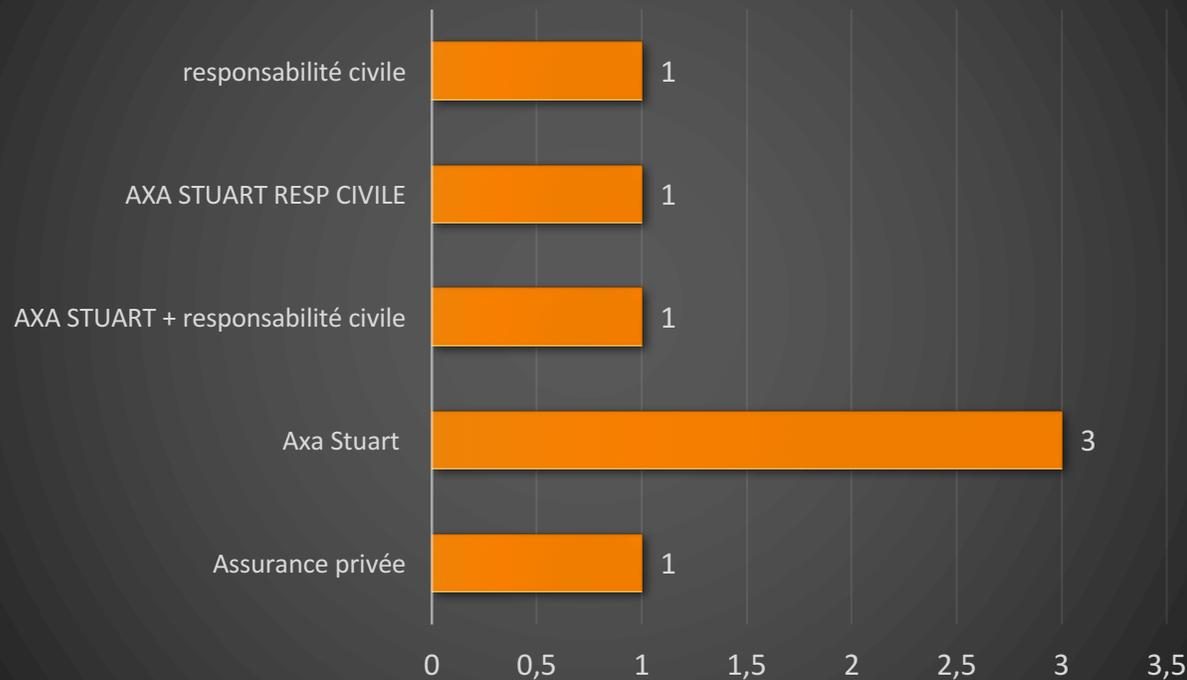
- Indépendant (auto-entrepreneur)
- Salarié à temps partiel
- Non communiqué

3.2.2 Assurance

Avez-vous une assurance spécifique pour votre activité de livreur ? Si oui, laquelle ?

En nombre d'effectif

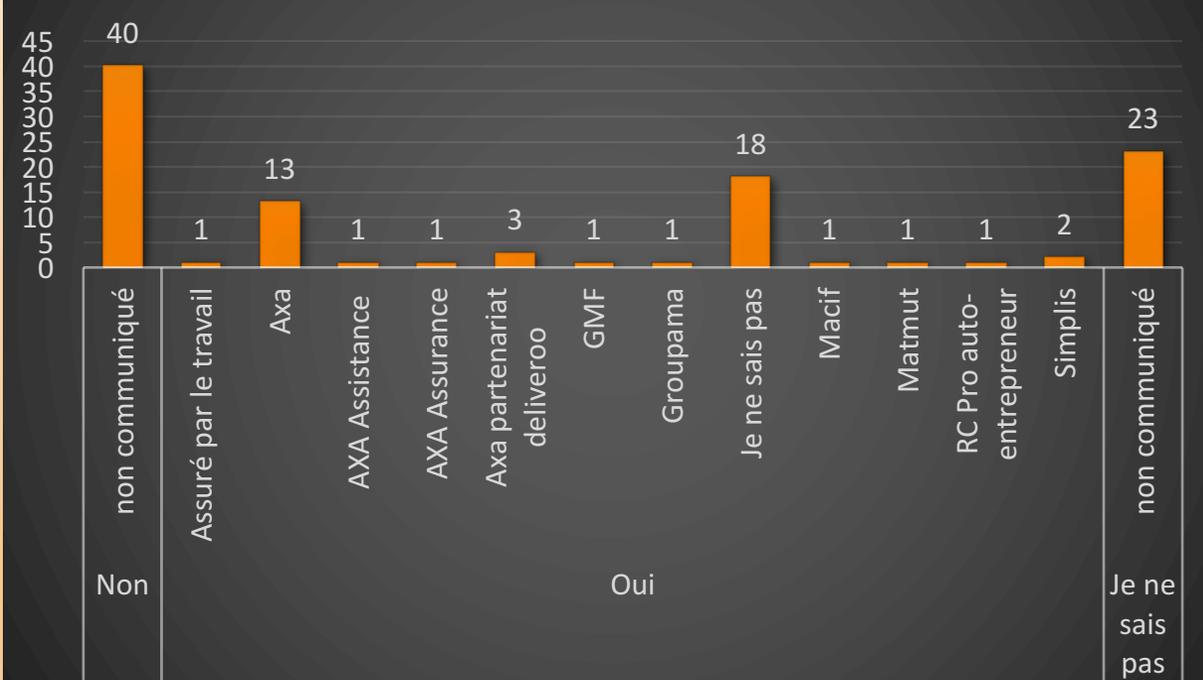
En 2016



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

En nombre d'effectif

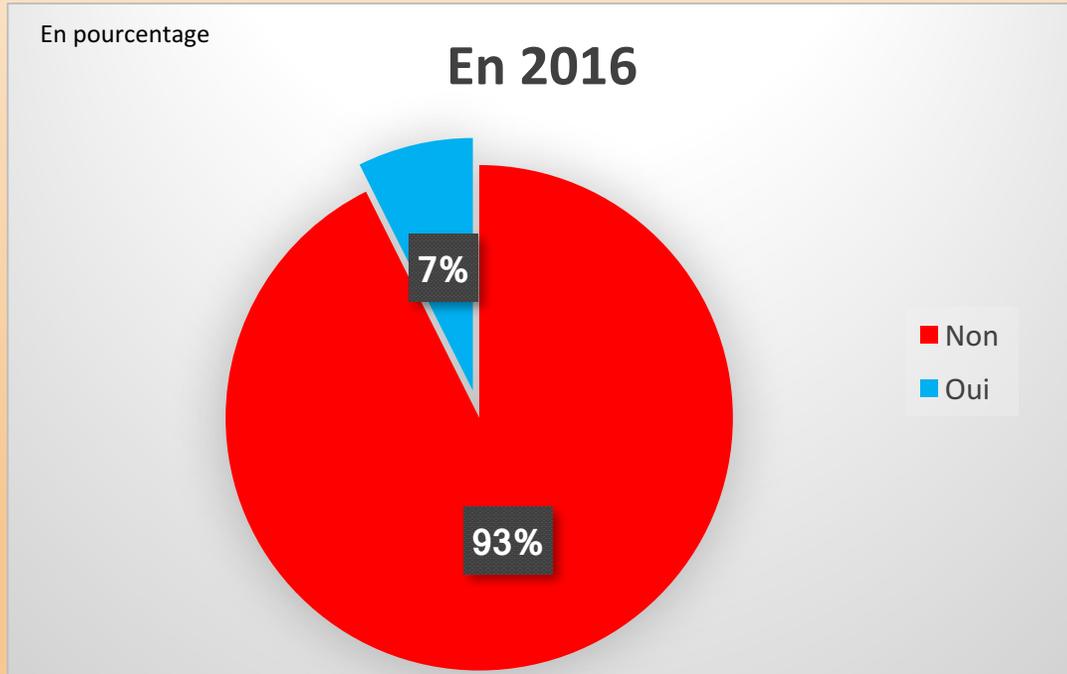
En 2018



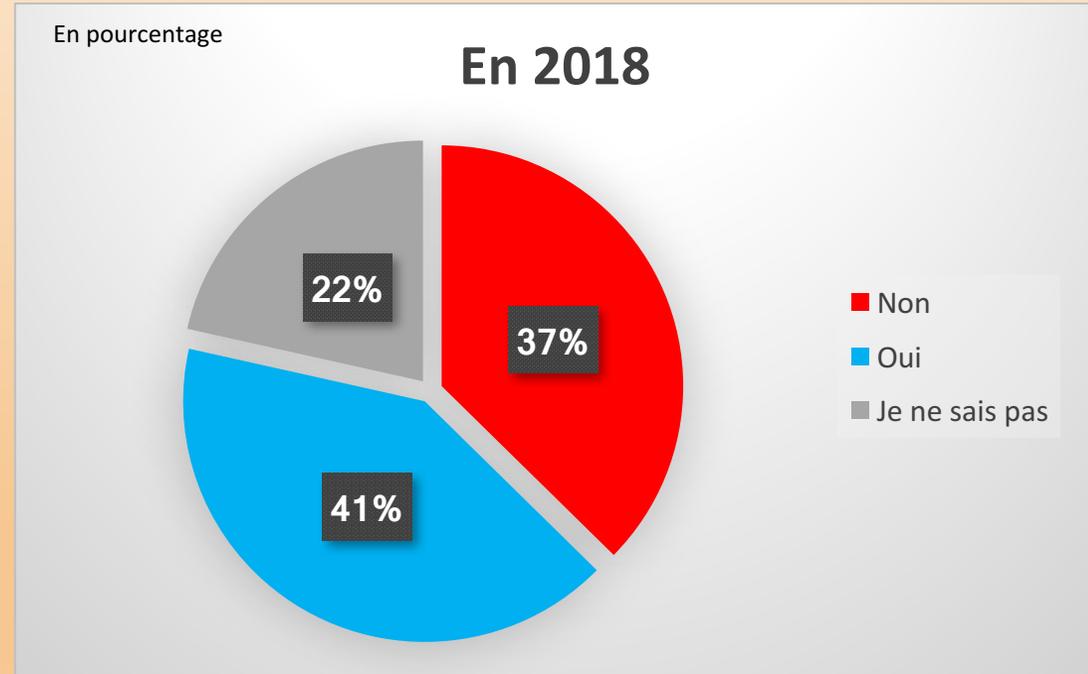
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

3.2.2 Assurance

Avez-vous une assurance spécifique pour votre activité de livreur ?



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

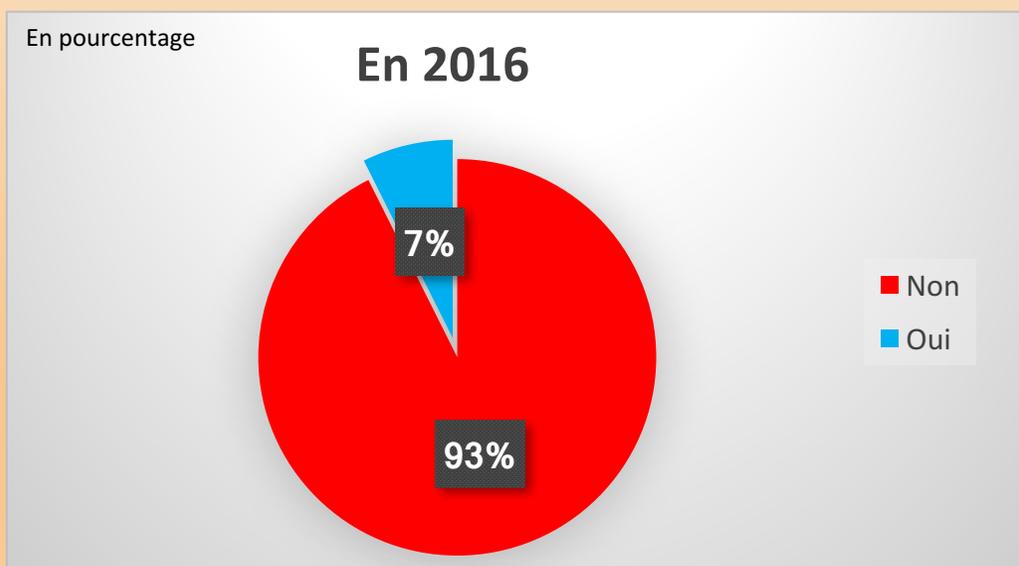


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

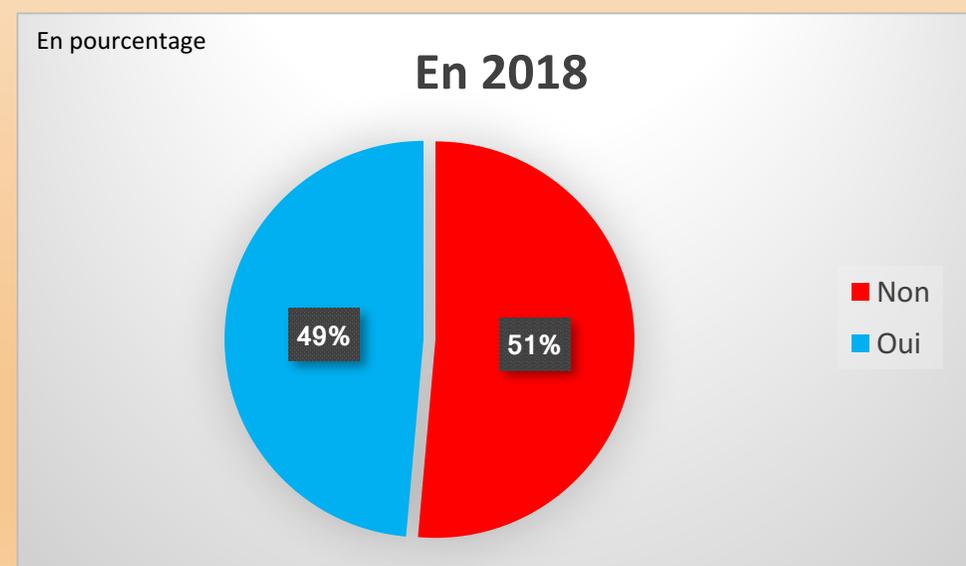
3.2.3 Registre du Commerce et des Sociétés

- Bien que ce soit obligatoire, très peu de coursiers sont inscrits au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) même si, en 2018, la moitié en ont entendu parler contre à peine 7% deux ans plus tôt, probablement parce que les plateformes se sont mises à délivrer plus systématiquement de l'information à ce sujet.

Avez-vous entendu parler de l'inscription au RCS (Registre du Commerce et des Sociétés) ?



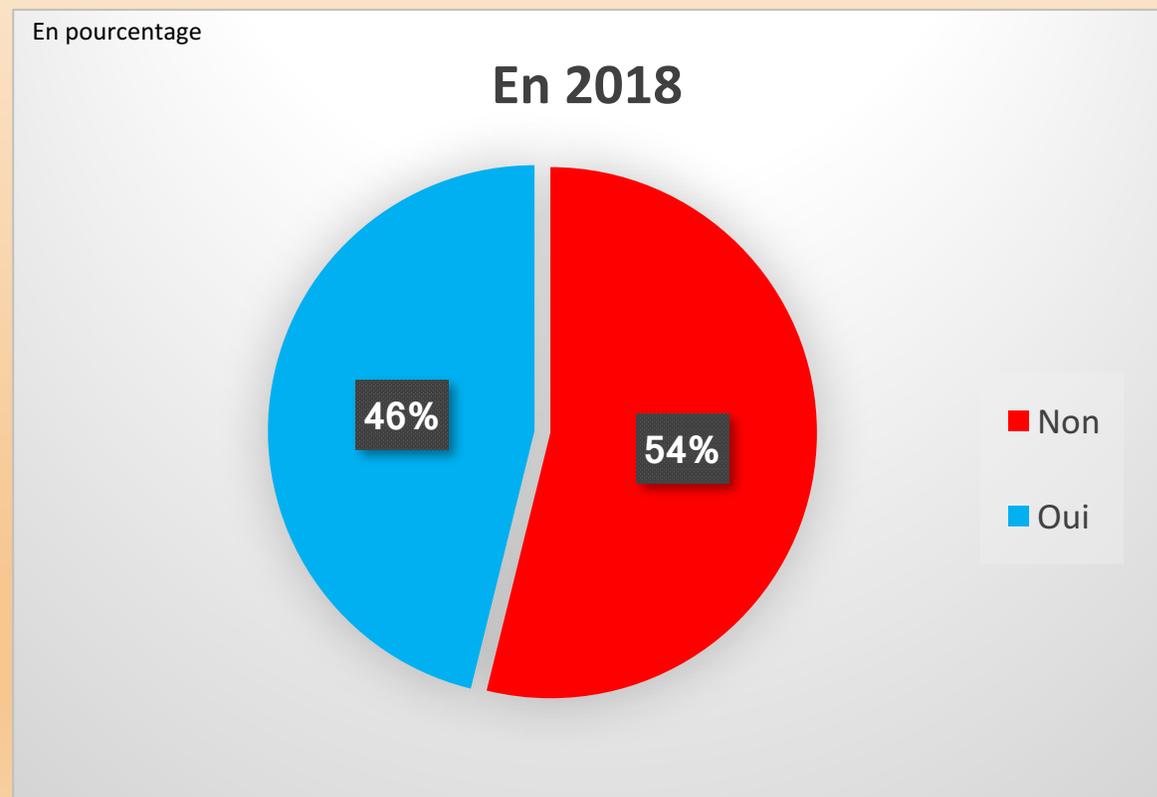
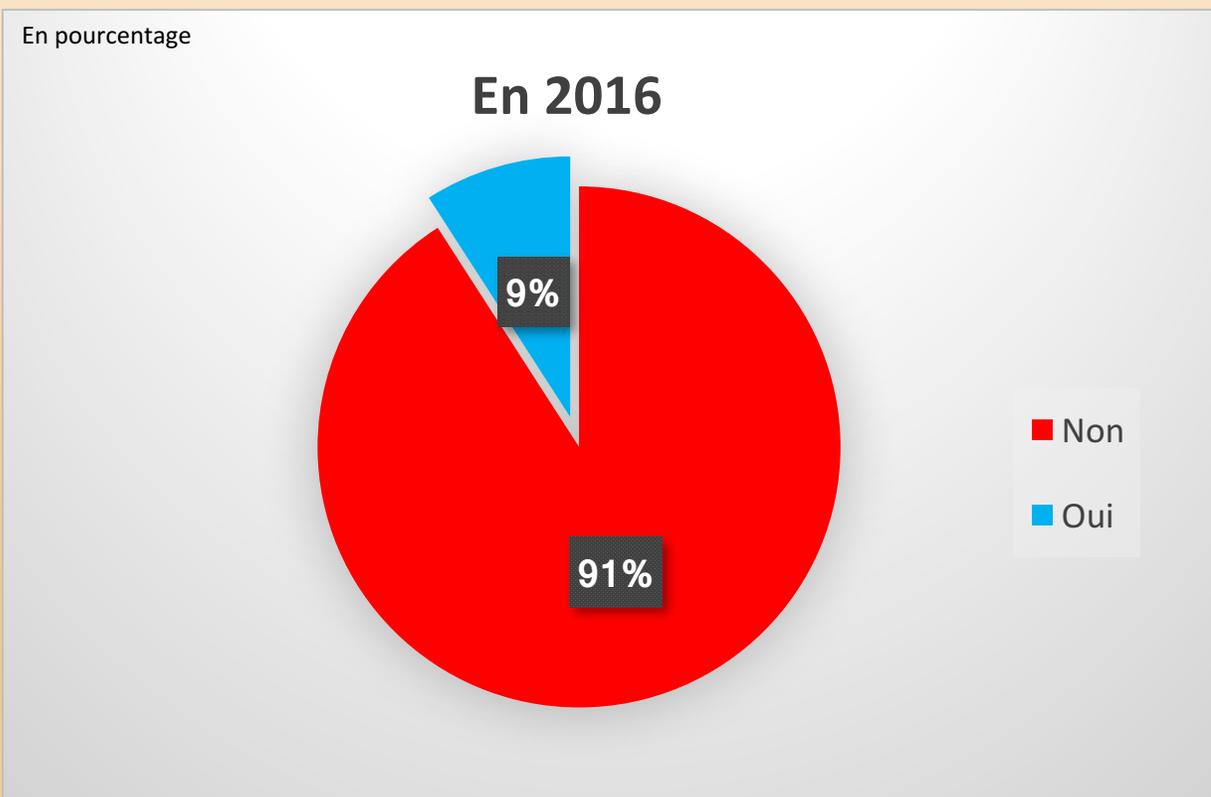
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

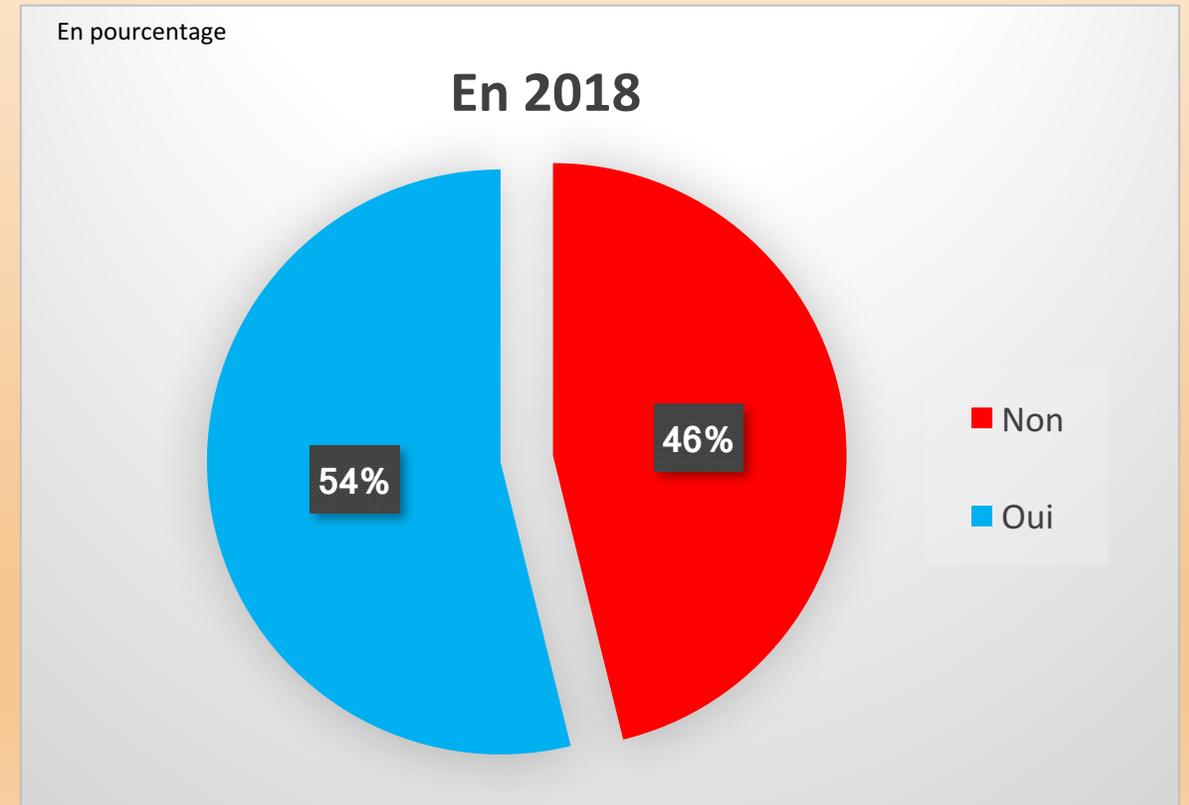
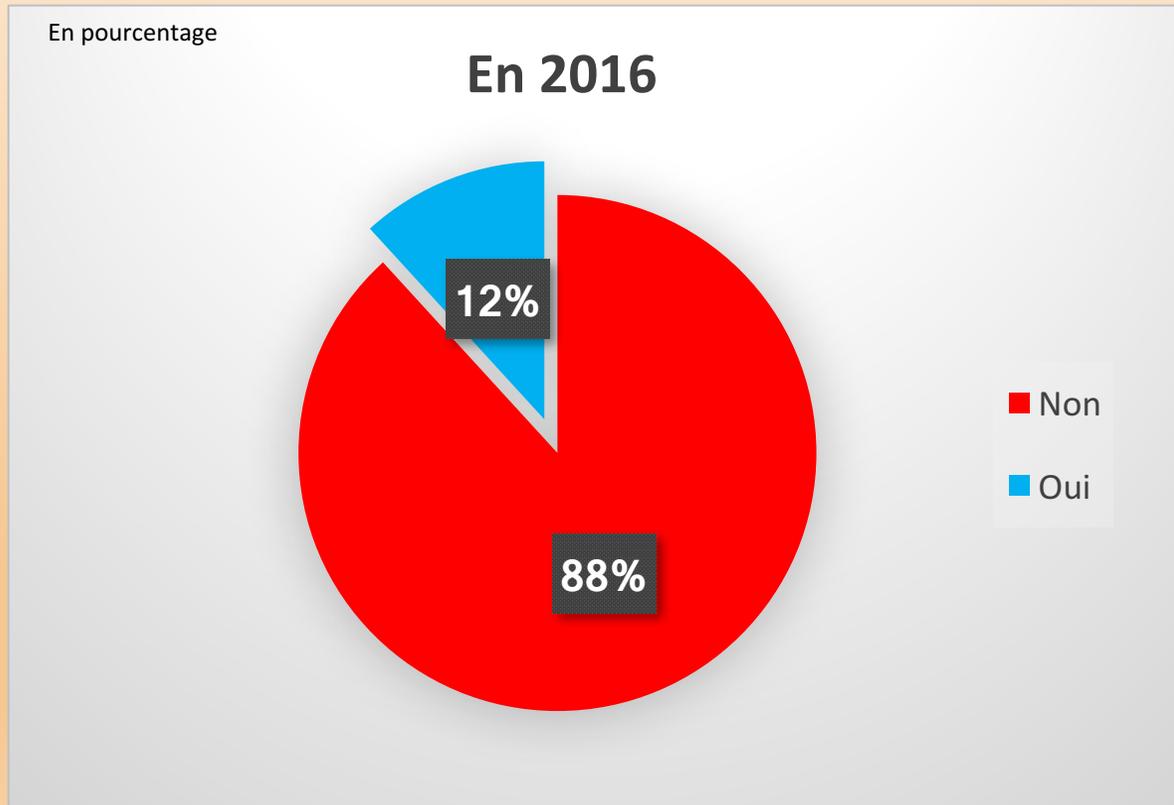
Connaissance du RCS pour les « professionnels »

Avez-vous entendu parler de l'inscription au RCS (Registre du Commerce et des Sociétés) ?



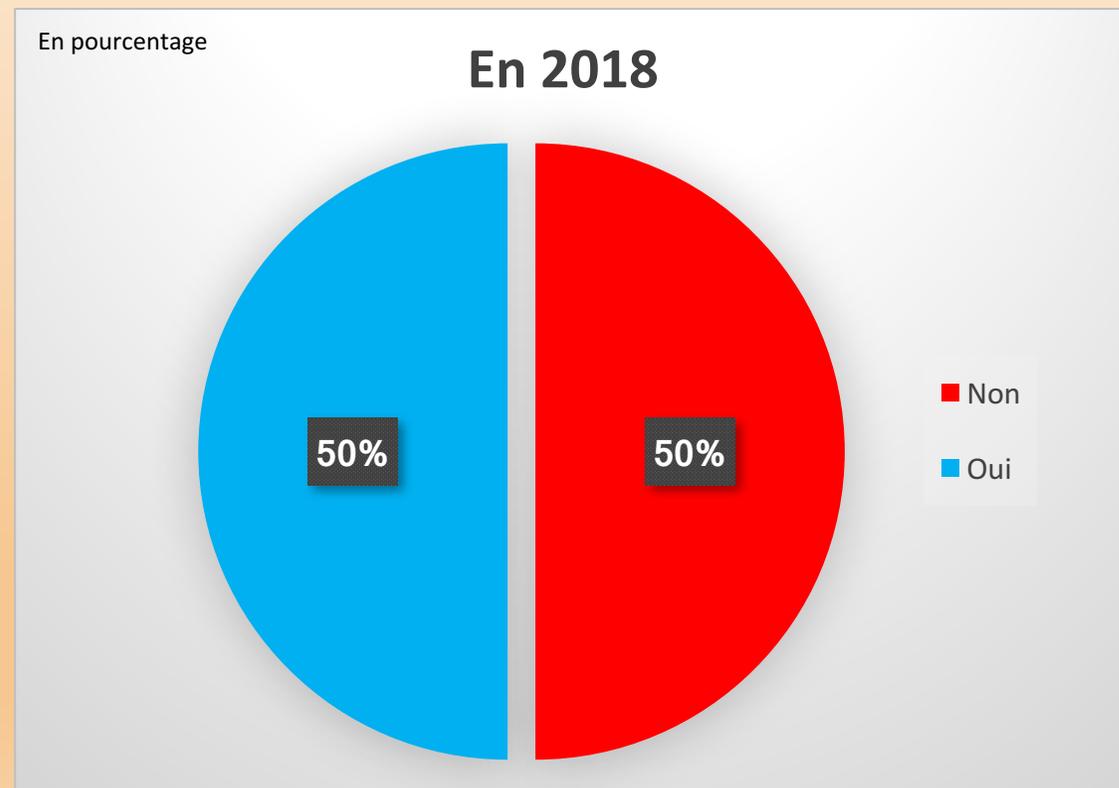
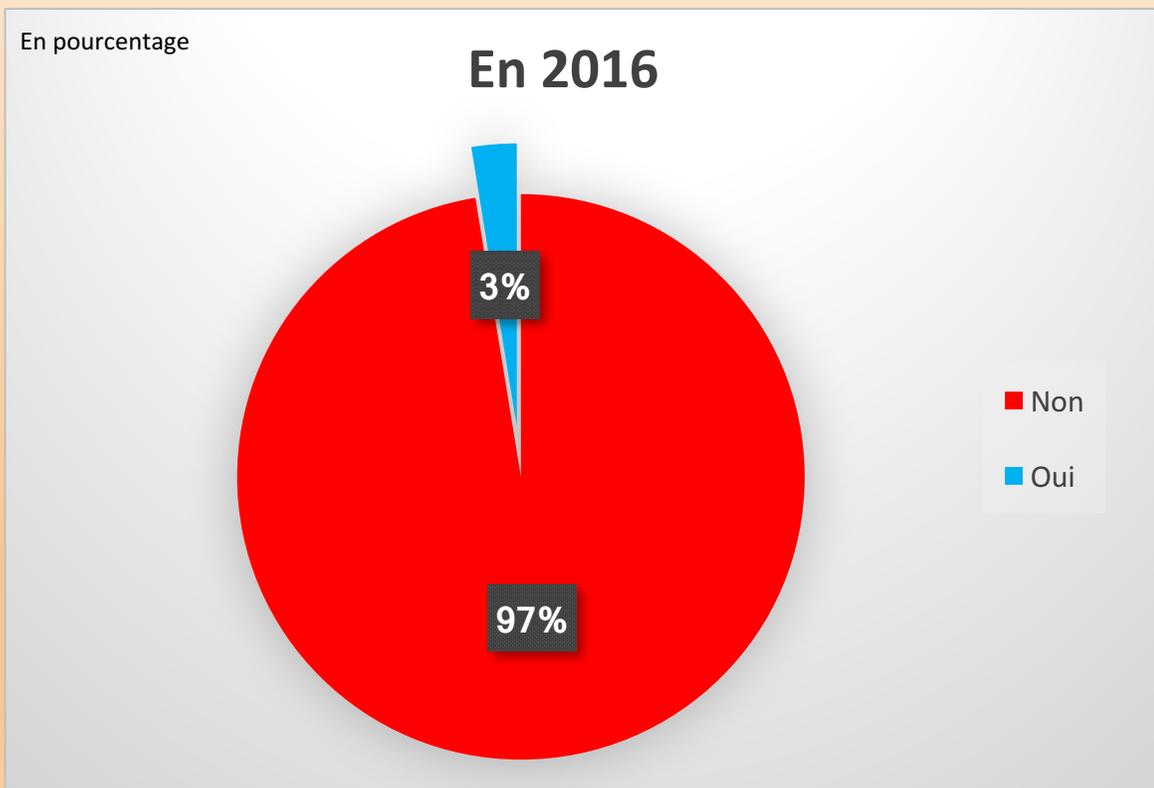
Connaissance du RCS pour les étudiants

Avez-vous entendu parler de l'inscription au RCS (Registre du Commerce et des Sociétés) ?



Connaissance du RCS pour les actifs ayant un autre emploi

Avez-vous entendu parler de l'inscription au RCS (Registre du Commerce et des Sociétés) ?



4. Condition de travail

4.1 Une activité dynamique

4.1.1 En jours

4.1.2 Les heures de livraison par jour

4.1.3 Trajets adéquats aux délais de livraison ?

4.1.4 Le respect des limites de vitesse

4.2 Kilomètres par jour et délais de livraison

4.2.1 Distance d'une course

4.2.2 Nombre de kilomètres par semaine

4.2.3 Délais de livraison

4.2.4 Temps de retard

4.3 Rémunération

4.3.1 Mode de rémunération

4.3.2 Montant de la rémunération

4.3.3 Pourboire

4.3.4 Primes

Travailler plus pour gagner plus

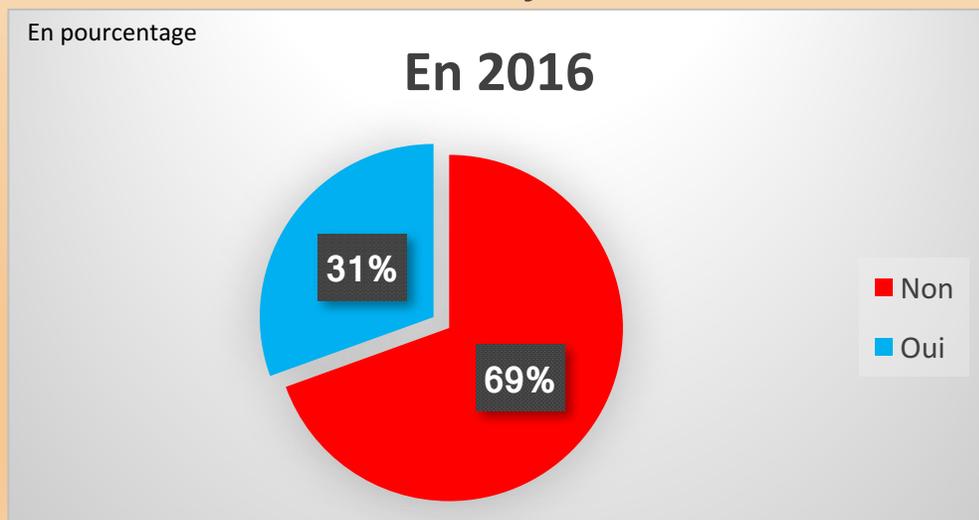
- La livraison instantanée est principalement rémunérée à la course.
- Dégager un revenu suffisant implique donc de multiplier les heures et aussi les jours de livraison.
- Il faut en particulier travailler le samedi et/ou le dimanche, et souvent les deux, ce qui est le cas des trois quarts des personnes interrogées en 2018.

4.1 Une activité dynamique

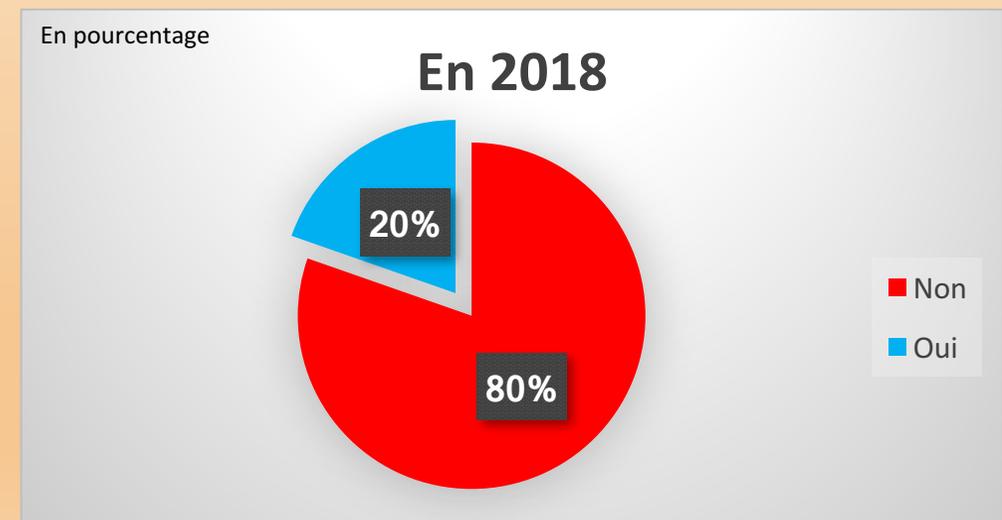
4.1.1 En jours

- On observe une différence dans la fréquence de travail entre les différentes catégories de livreurs. En 2018, 75 % des étudiants et la moitié des actifs salariés travaillent au plus 5 jours (et 36 % et 19 % respectivement seulement 3 jours) tandis que 40 % des « professionnels » déclarent travailler 6 jours par semaine, et plus du quart (27 %) livrent tous les jours.

Travaillez-vous tous les jours ?



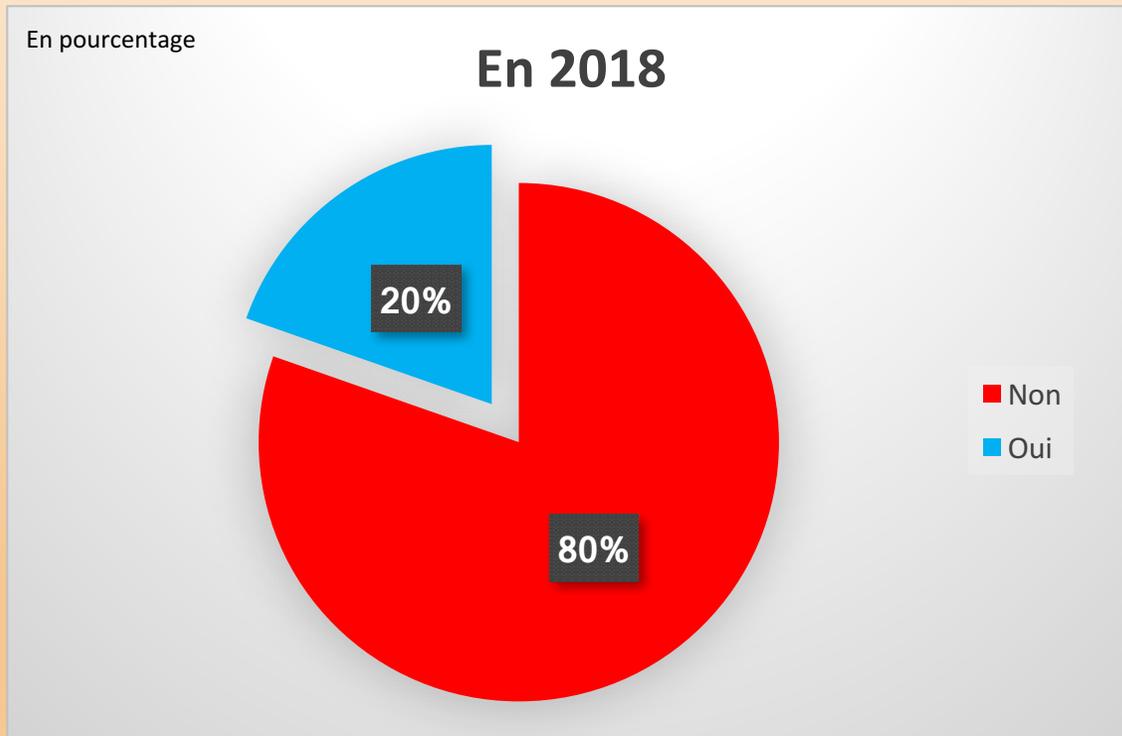
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

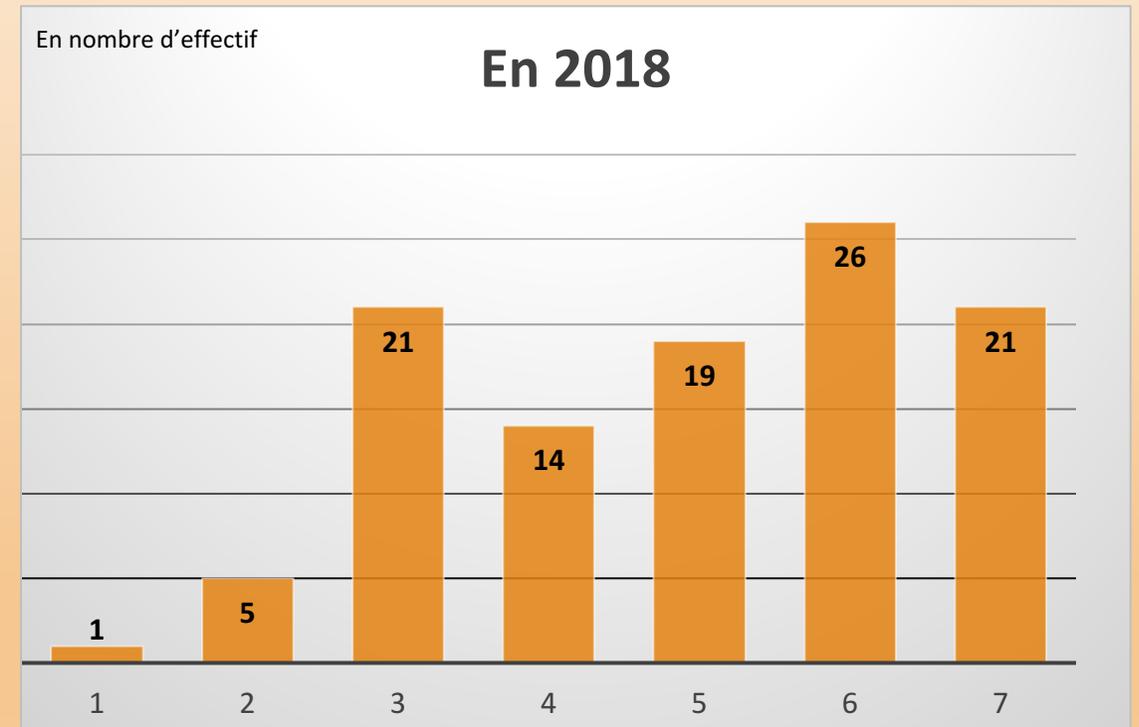
4.1.1 En jours

Travaillez-vous tous les jours ?



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

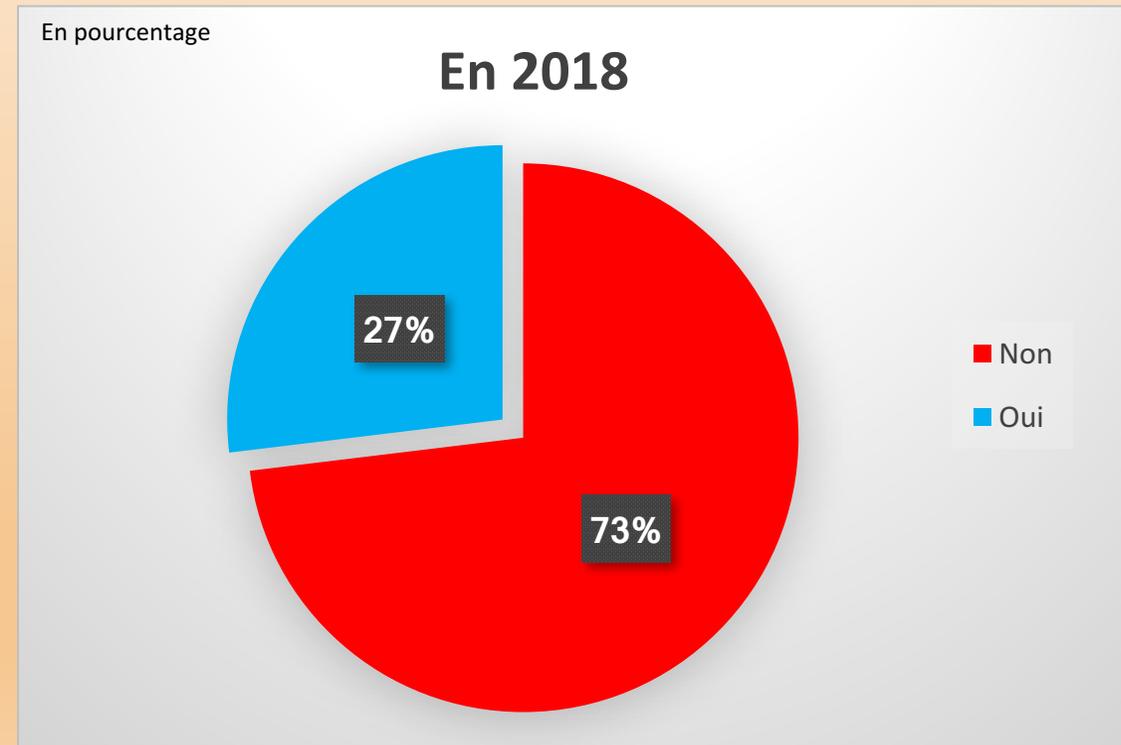
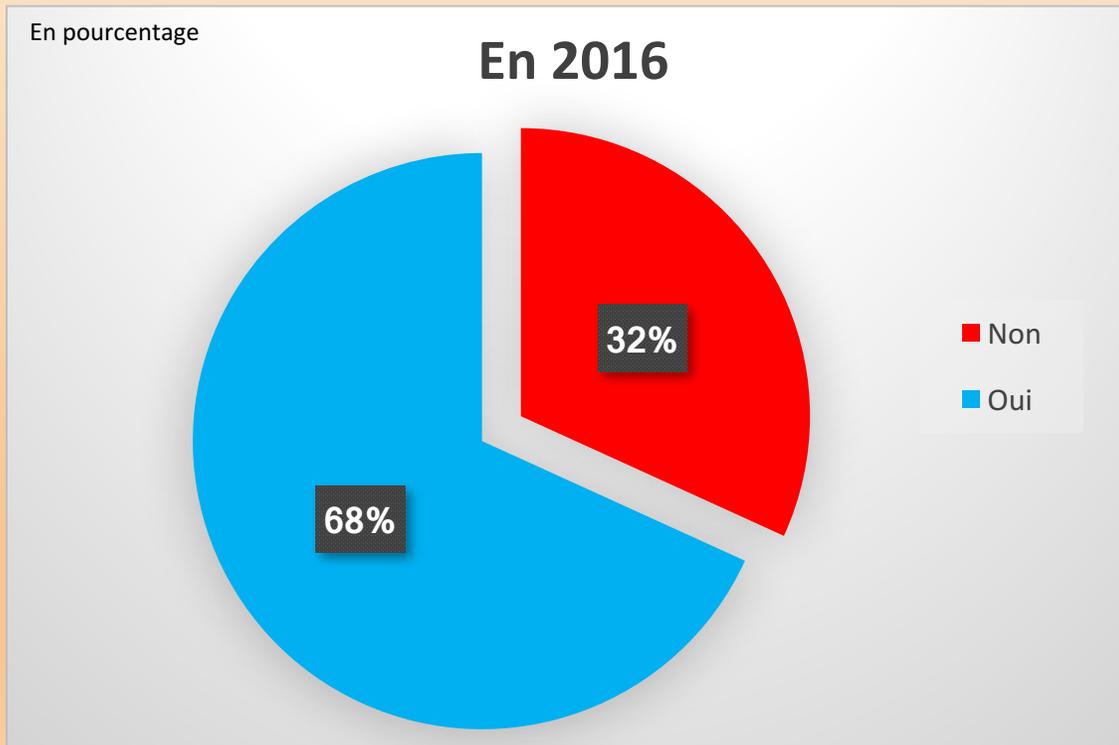
Combien de jours ?



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

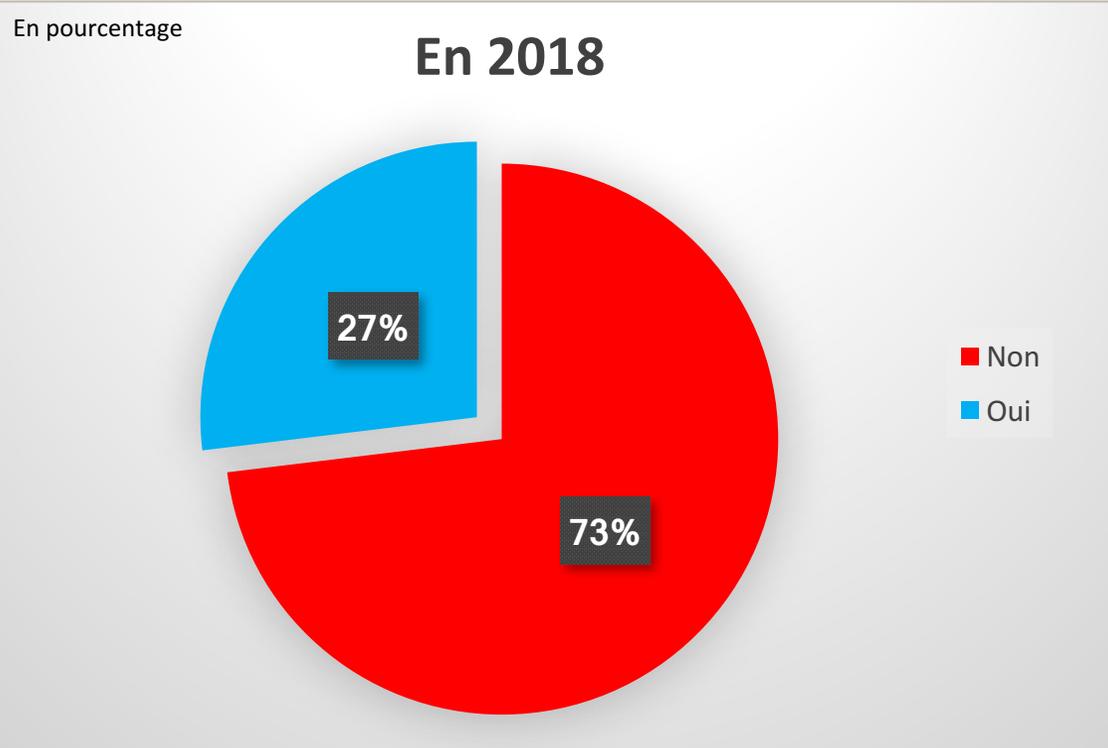
Nombre de jours travaillés par les « professionnels »

Travaillez-vous tous les jours ?

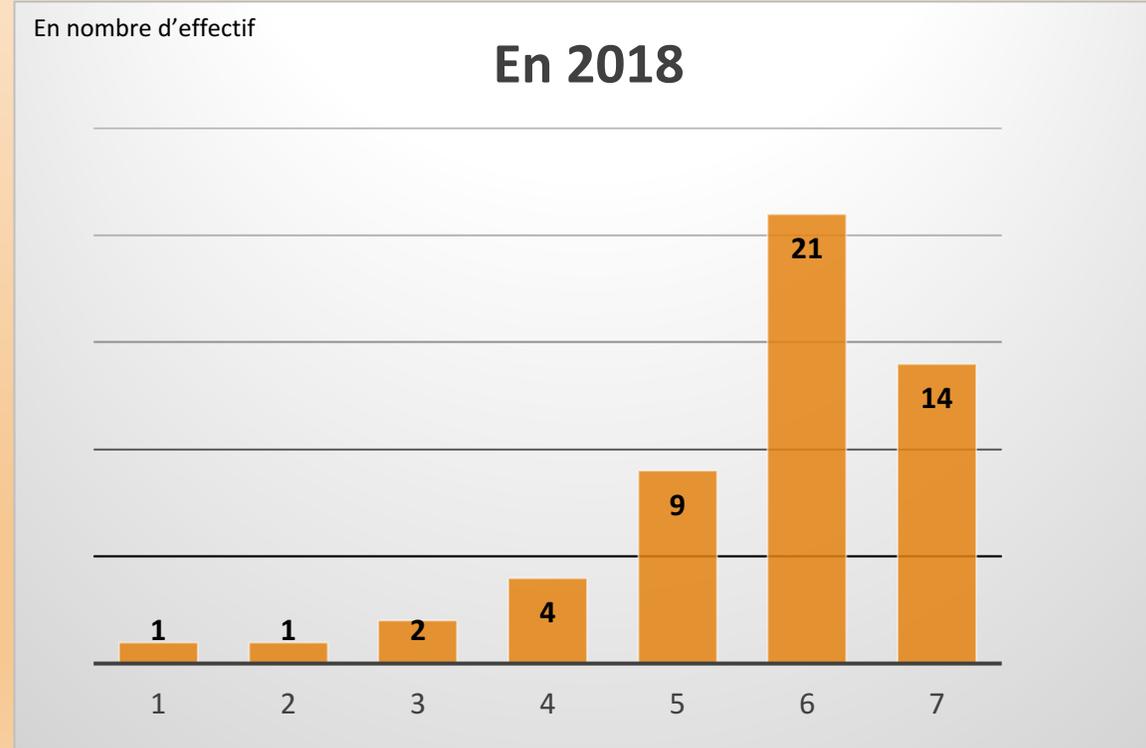


Nombre de jours travaillé par les « professionnels »

Travaillez vous tous les jours ?

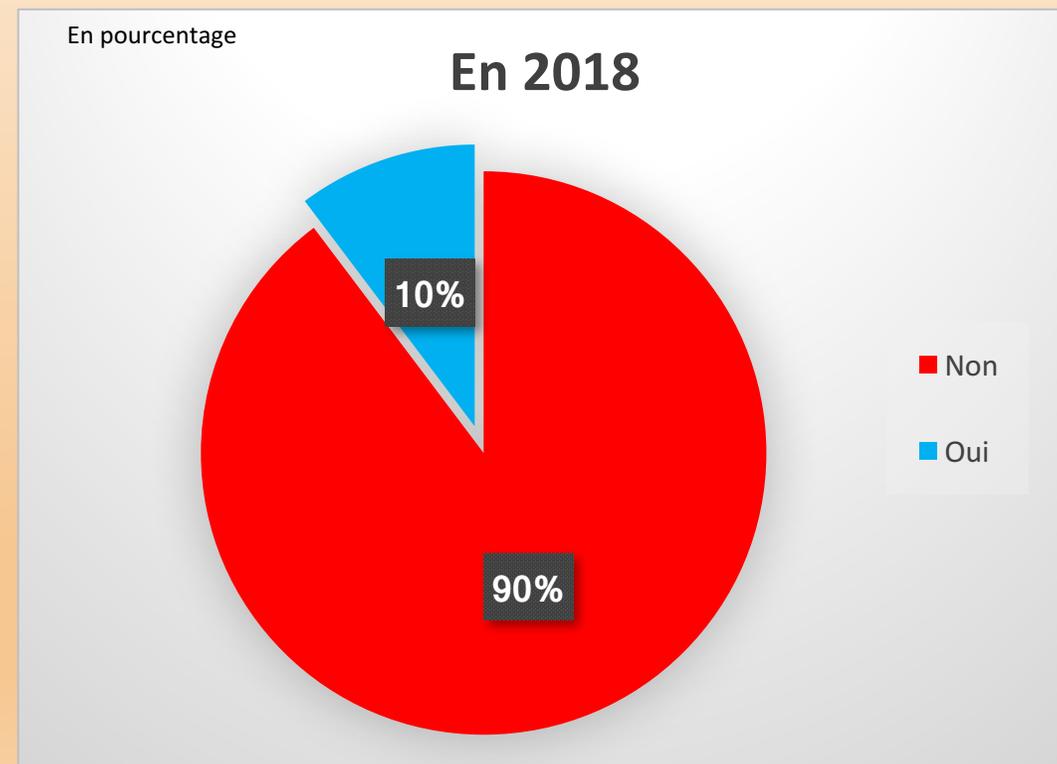
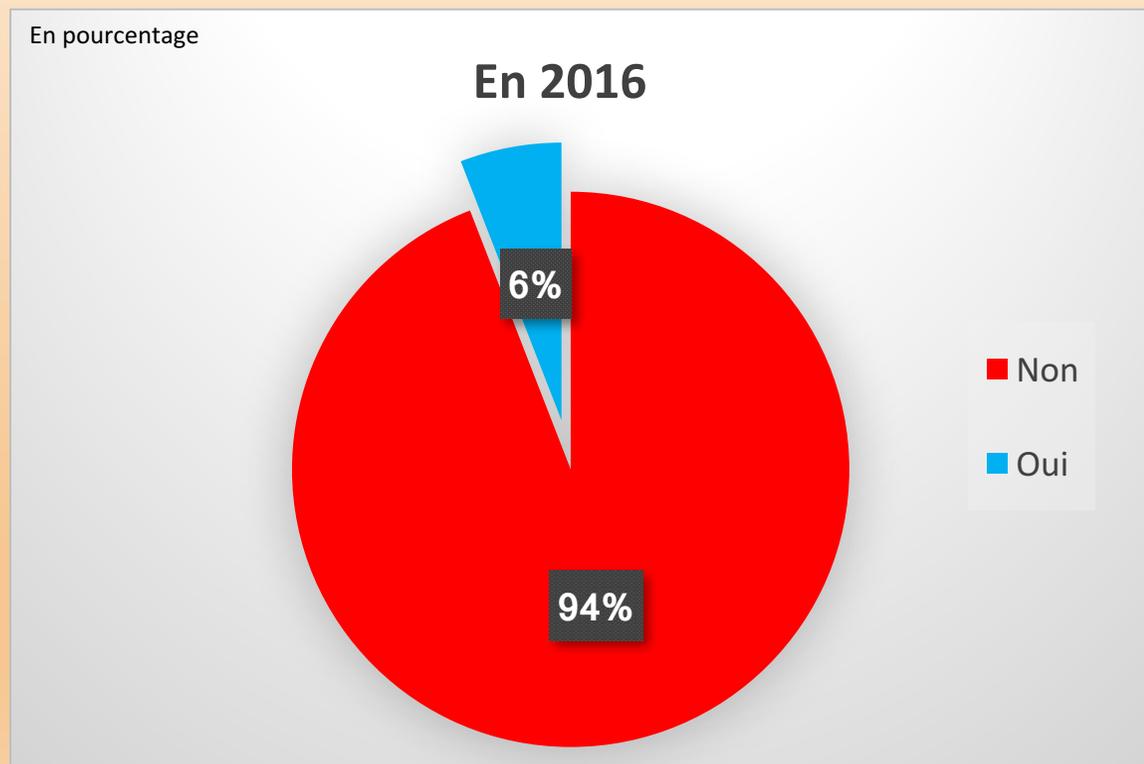


Combien de jours ?



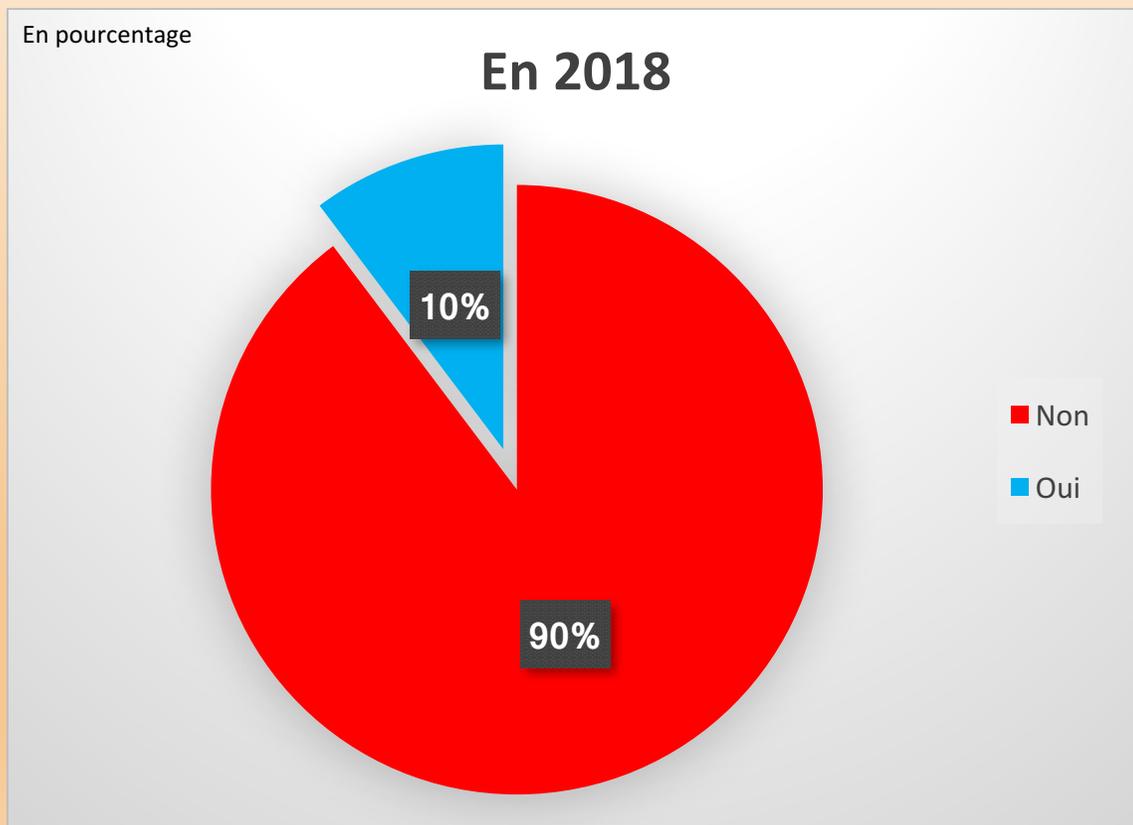
Nombre de jours travaillé par les étudiants

Travaillez-vous tous les jours ?

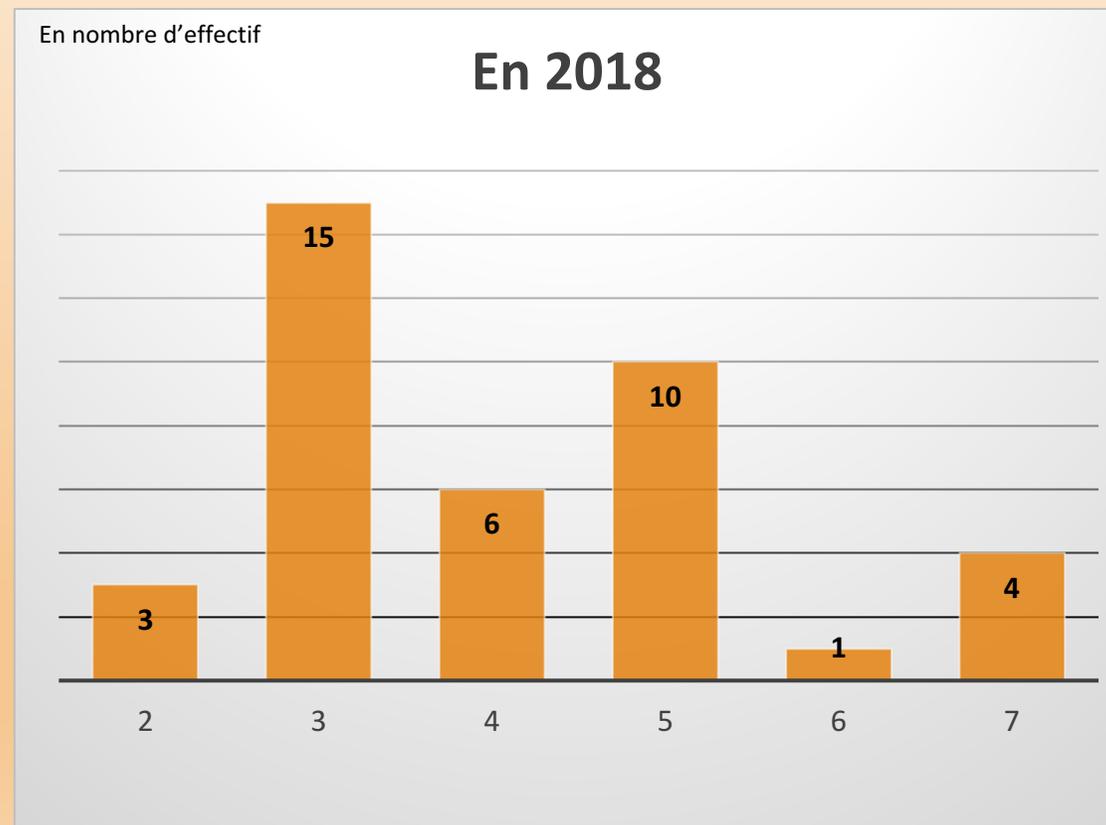


Nombre de jours travaillés par les étudiants

Travaillez-vous tous les jours ?

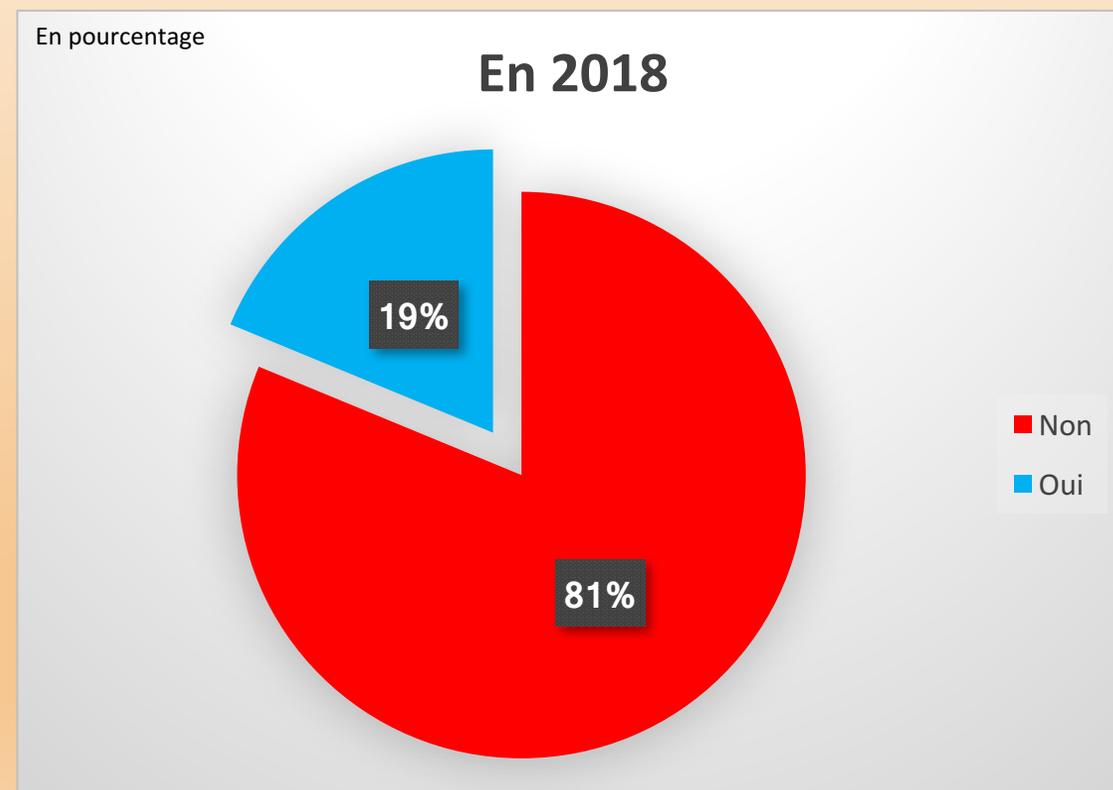
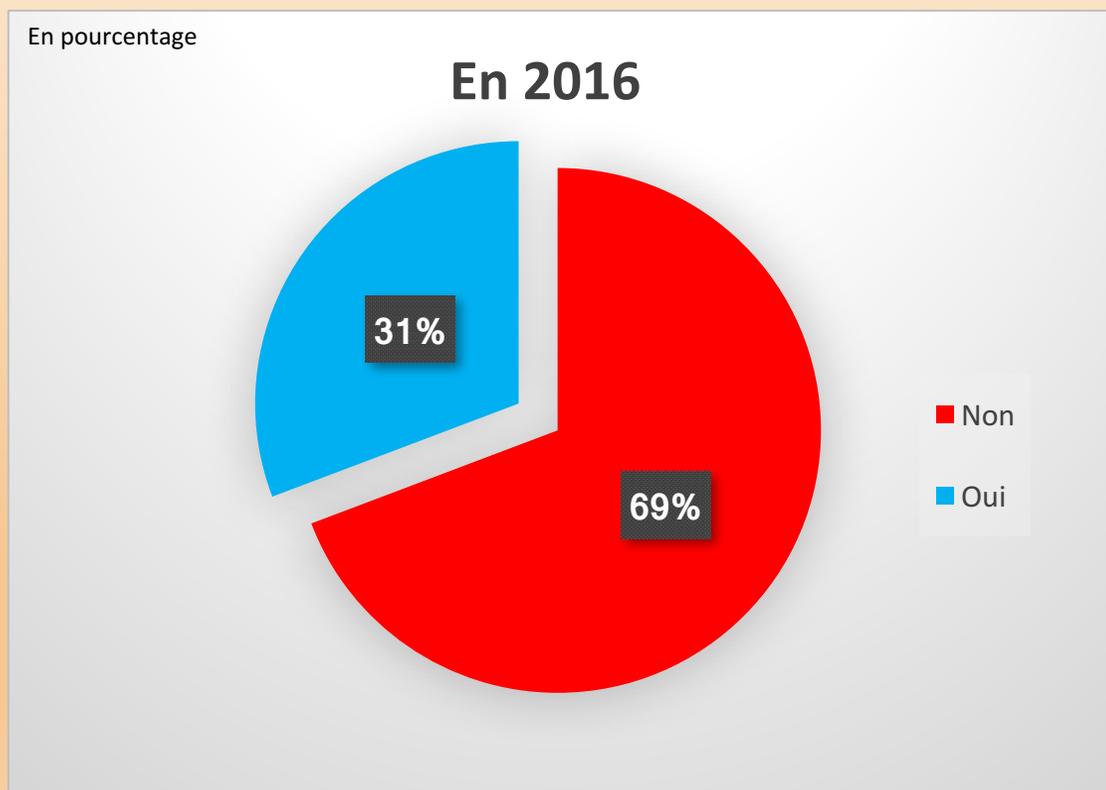


Combien de jours ?



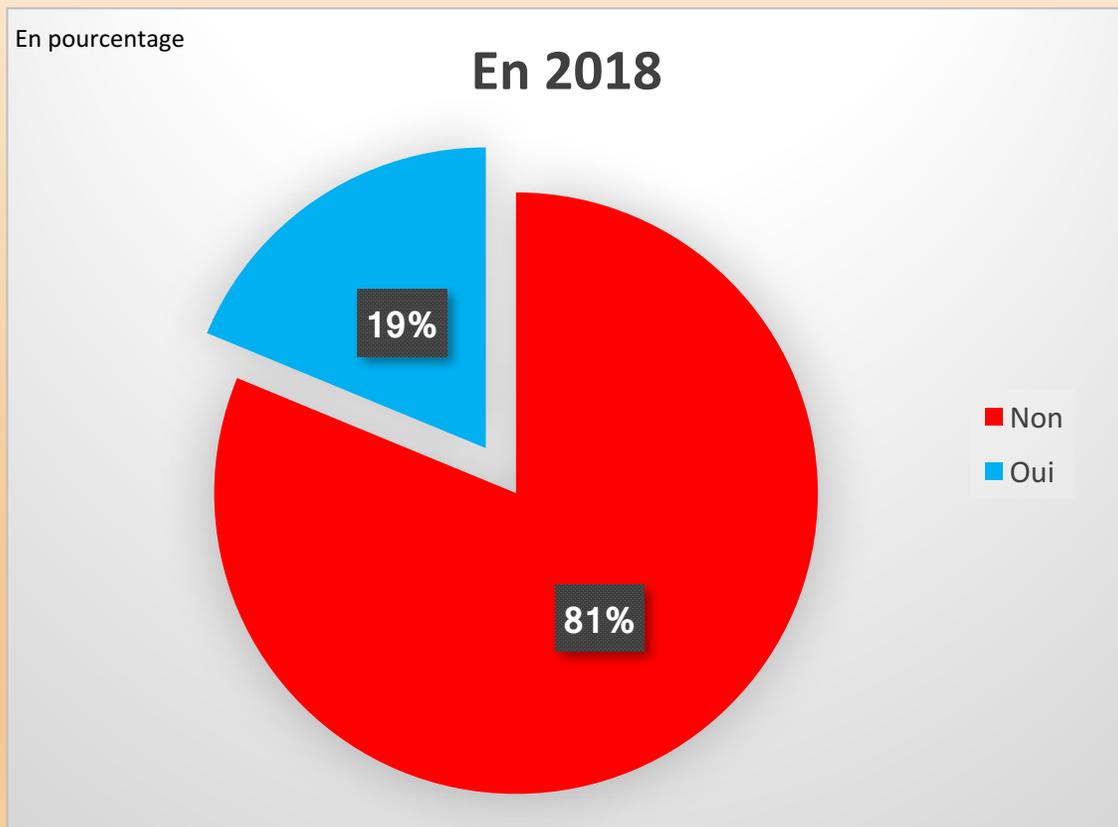
Nombre de jours travaillés par les actifs ayant un autre emploi

Travaillez-vous tous les jours ?

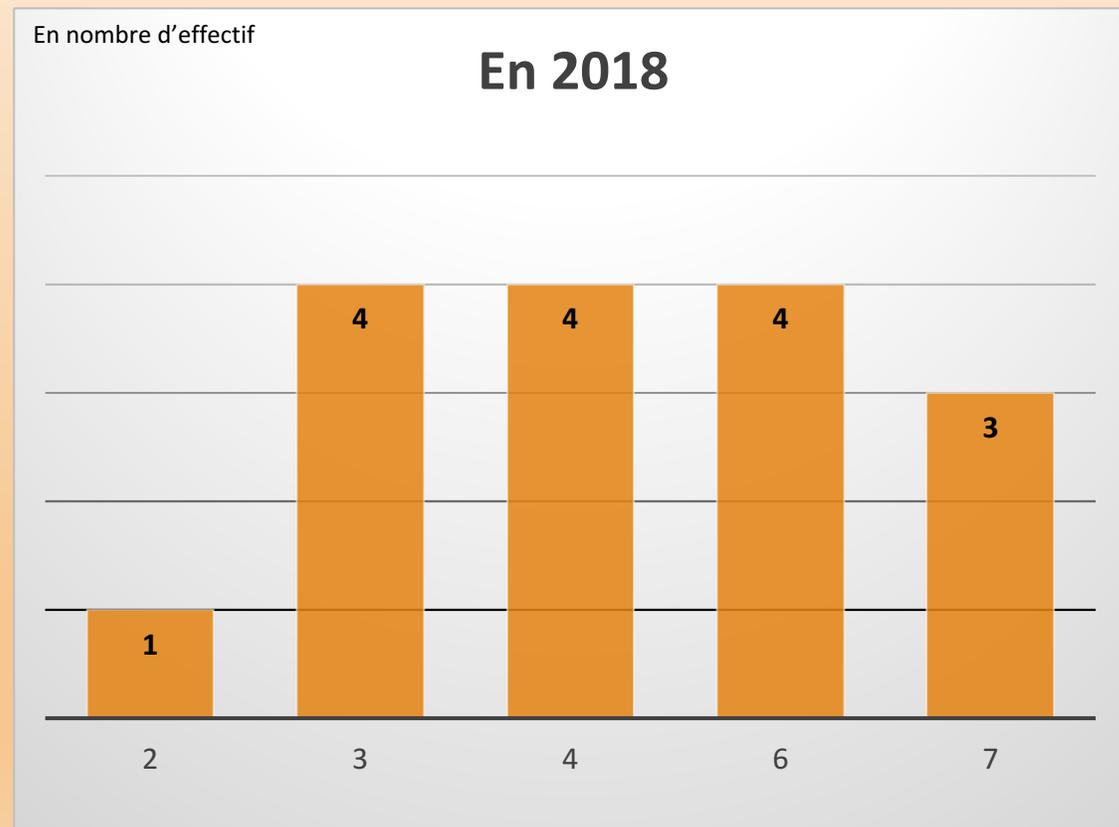


Nombre de jours travaillés par les actifs ayant un autre emploi

Travaillez-vous tous les jours ?

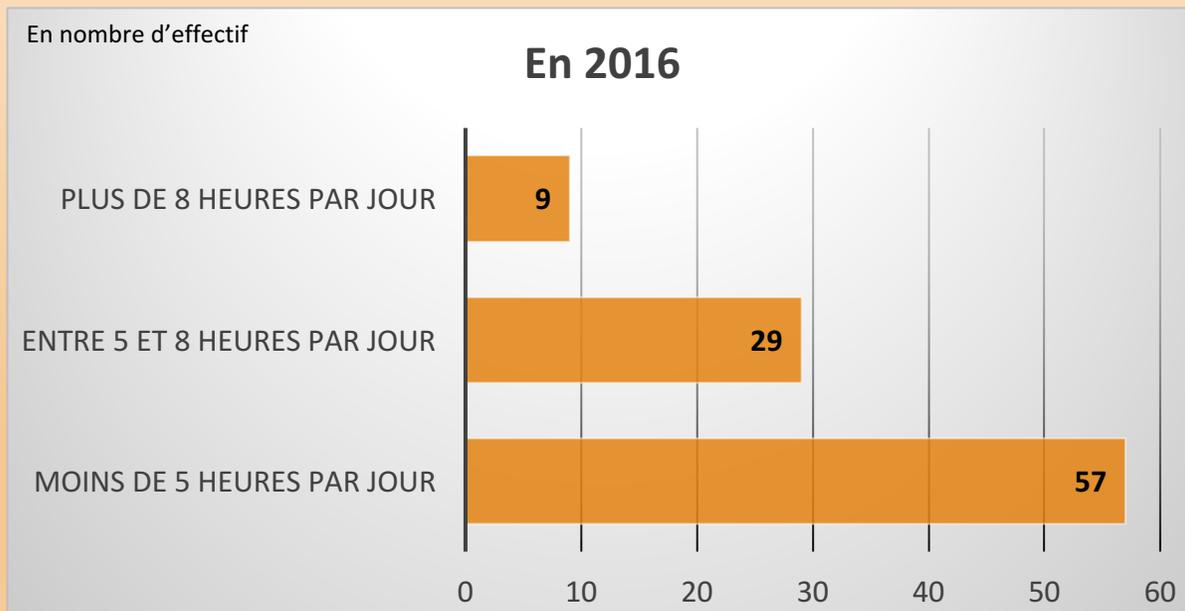


Combien de jours ?

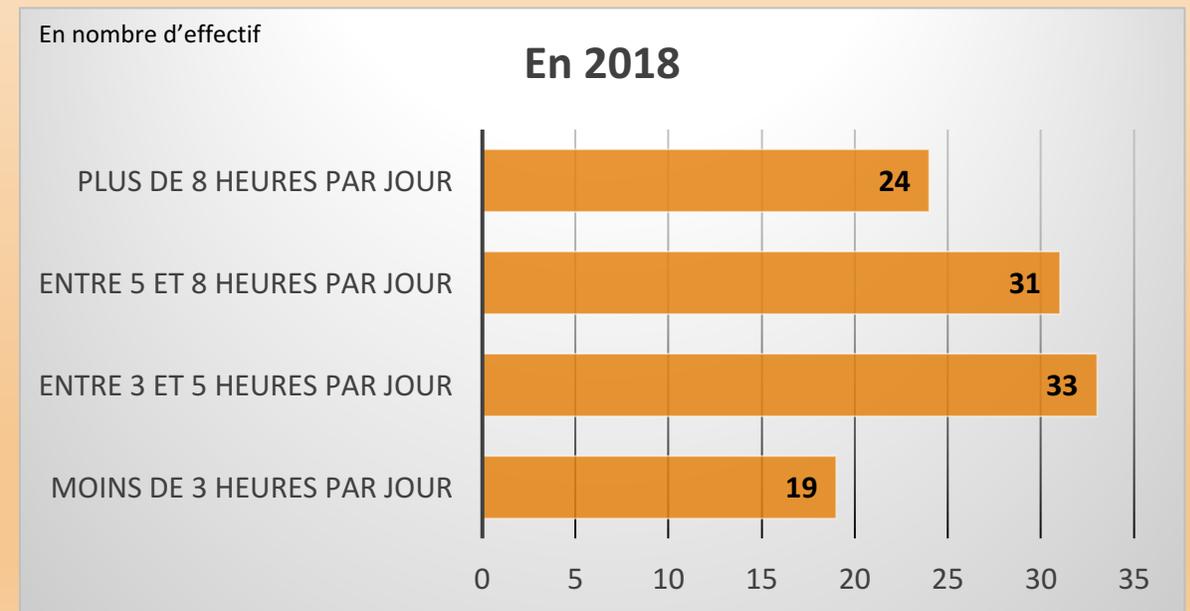


4.1.2 Les heures de livraison par jour

- Les 3/4 des « professionnels » travaillent plus de 5 heures par jour, contre 44 % des actifs salariés et un peu moins du quart des étudiants. La charge de travail est donc particulièrement élevée, et s'est accrue entre les deux enquêtes, pour les « professionnels ».

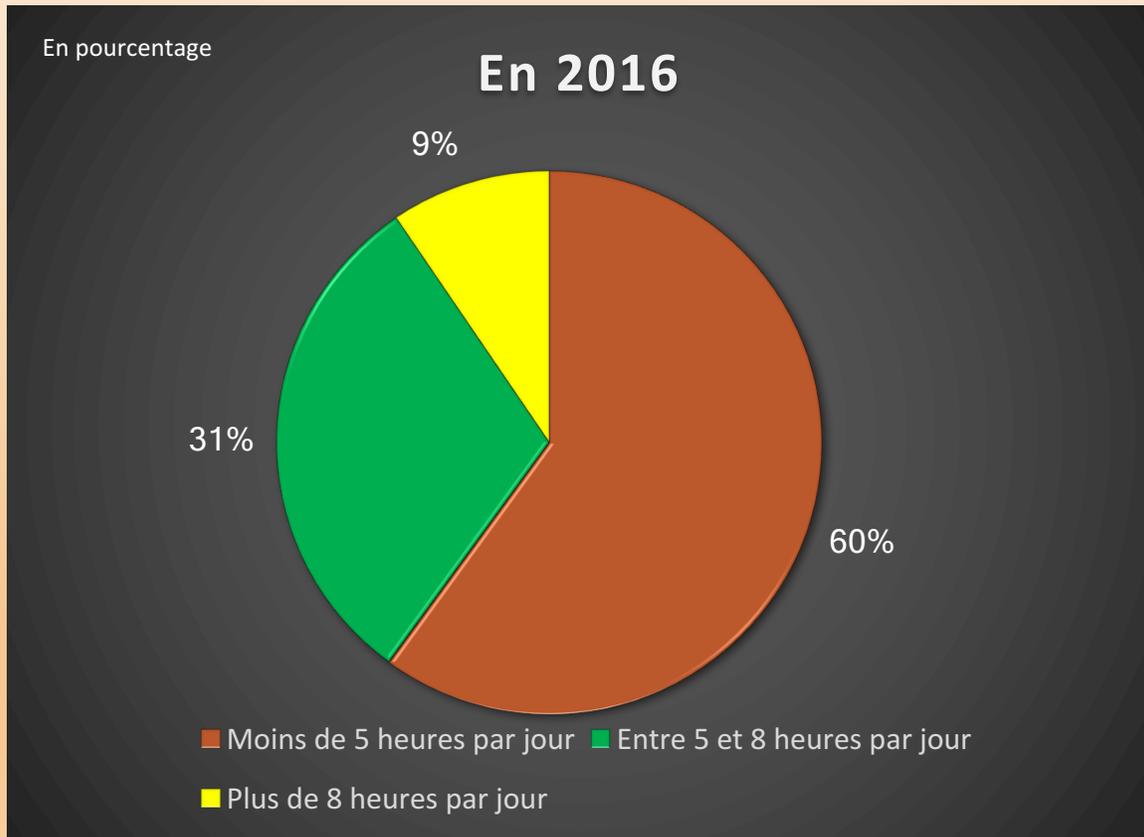


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

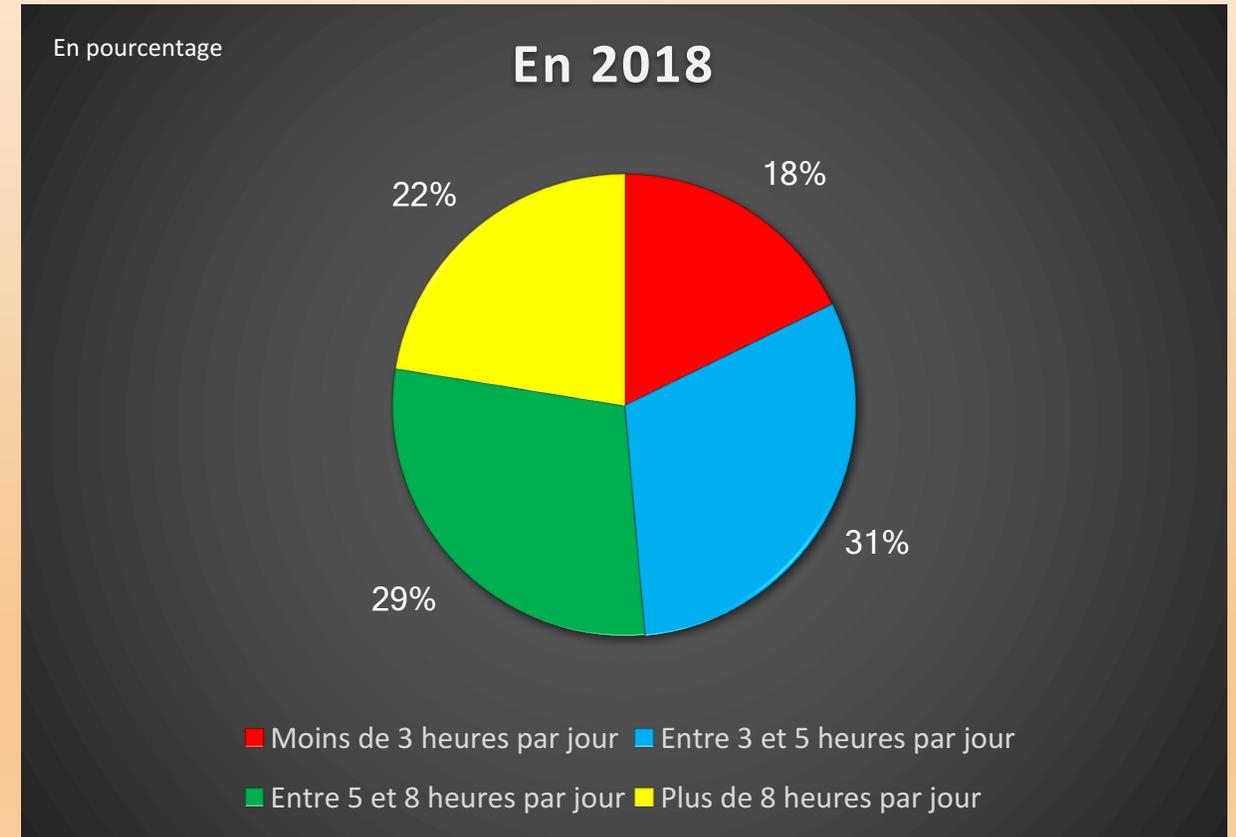


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

4.1.2 Les heures de livraison par jour

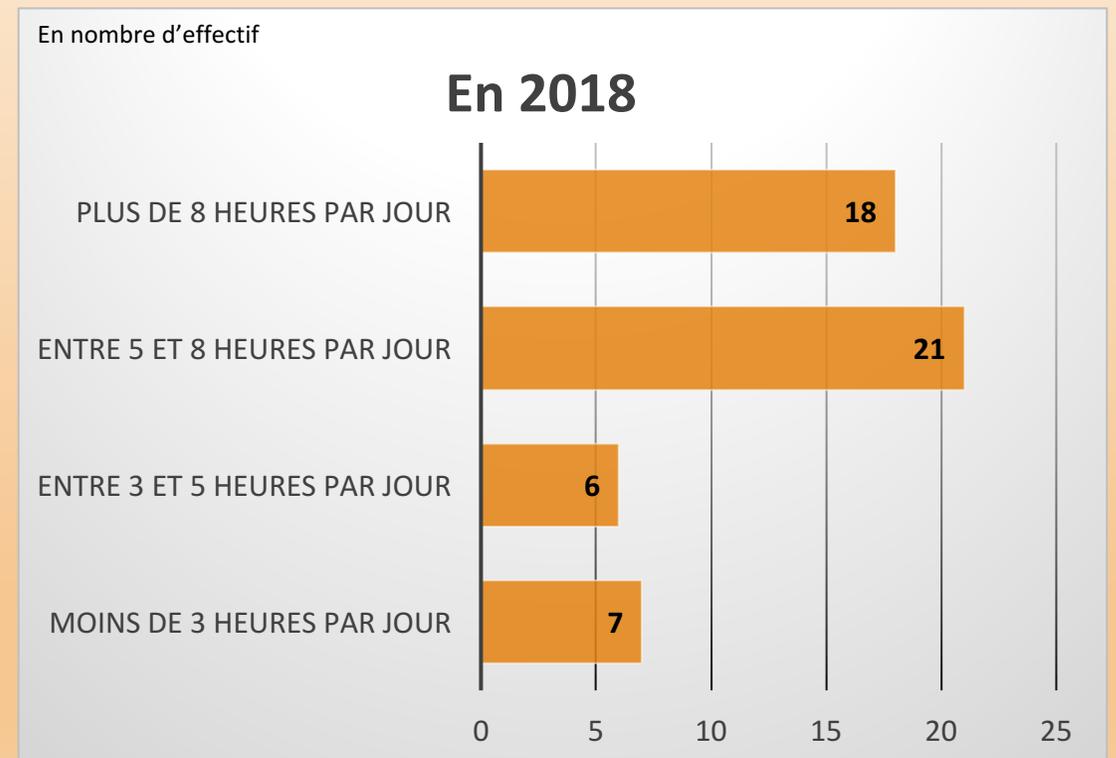
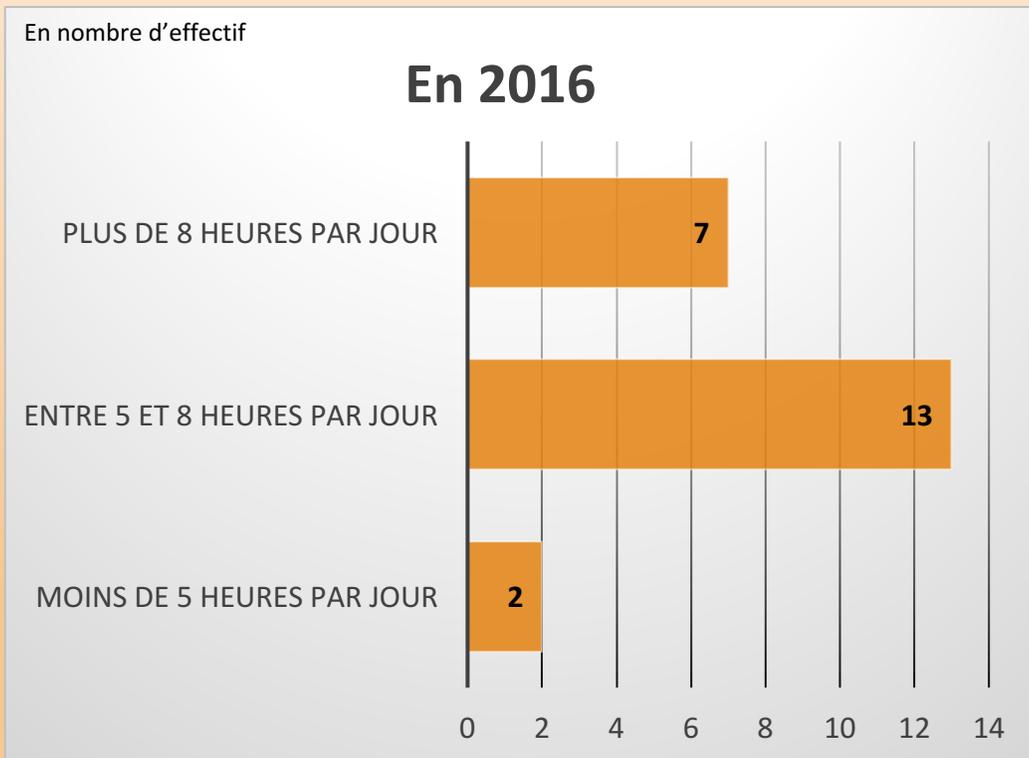


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

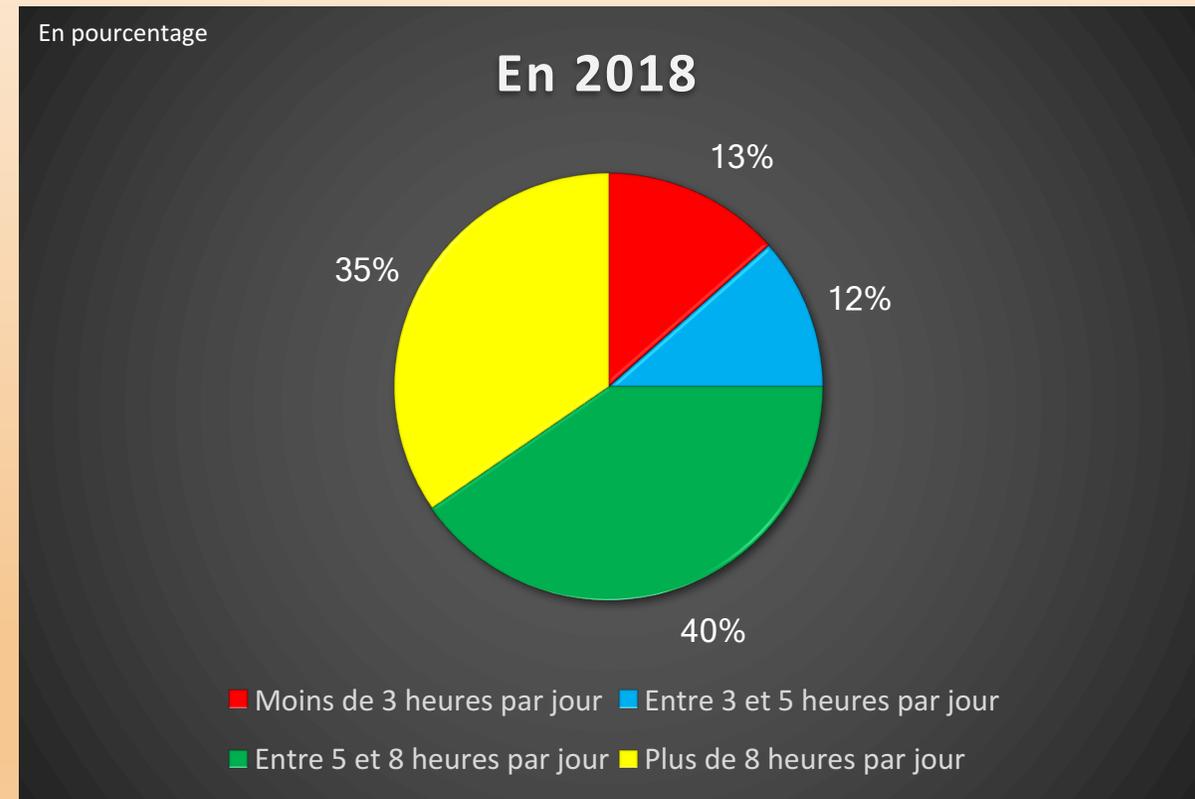
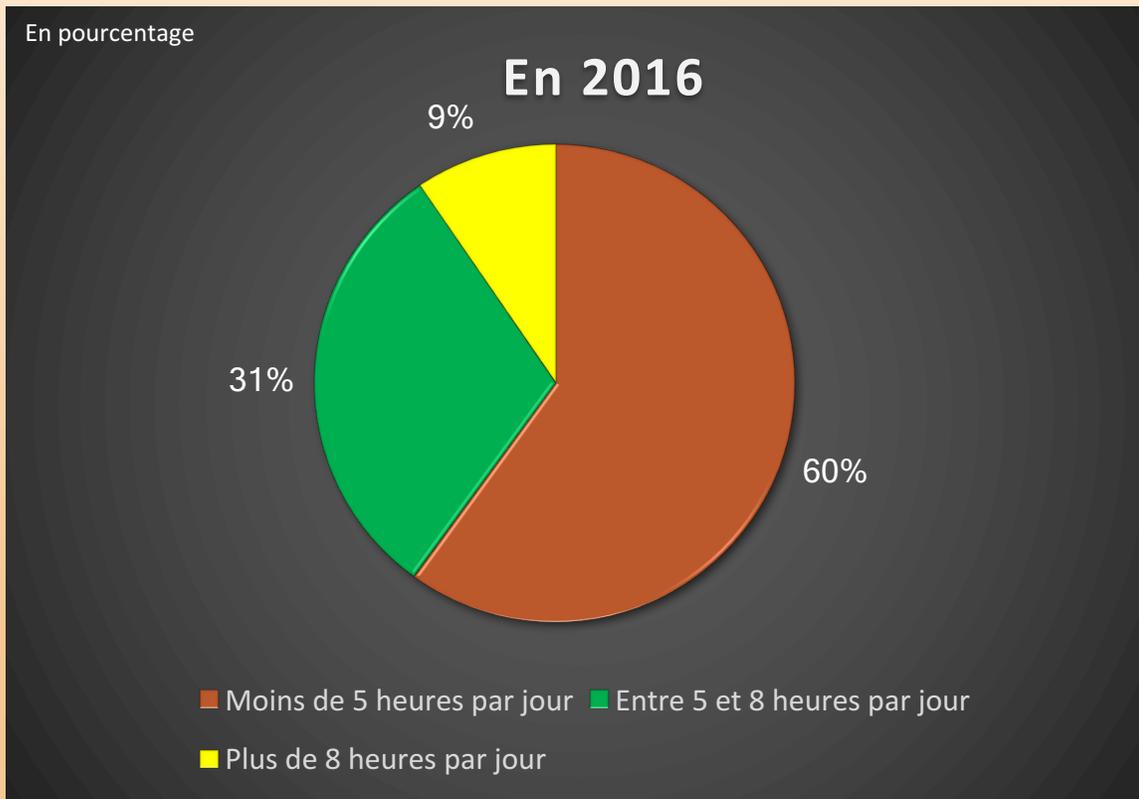


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

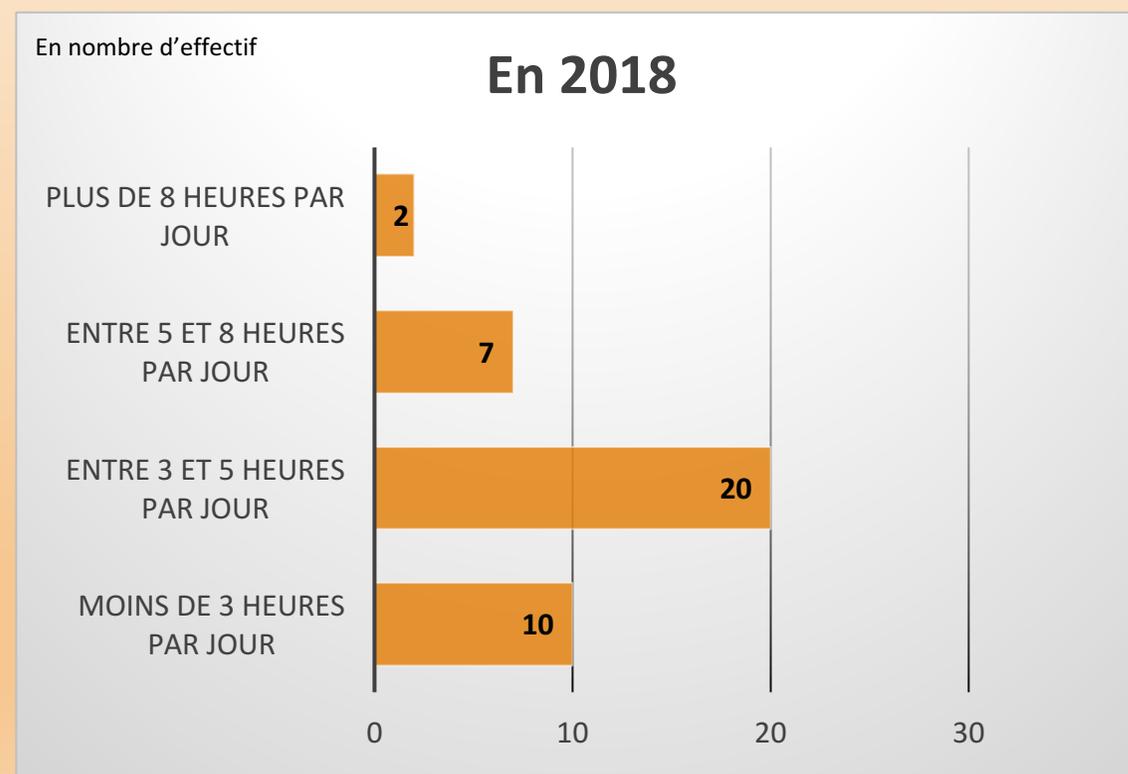
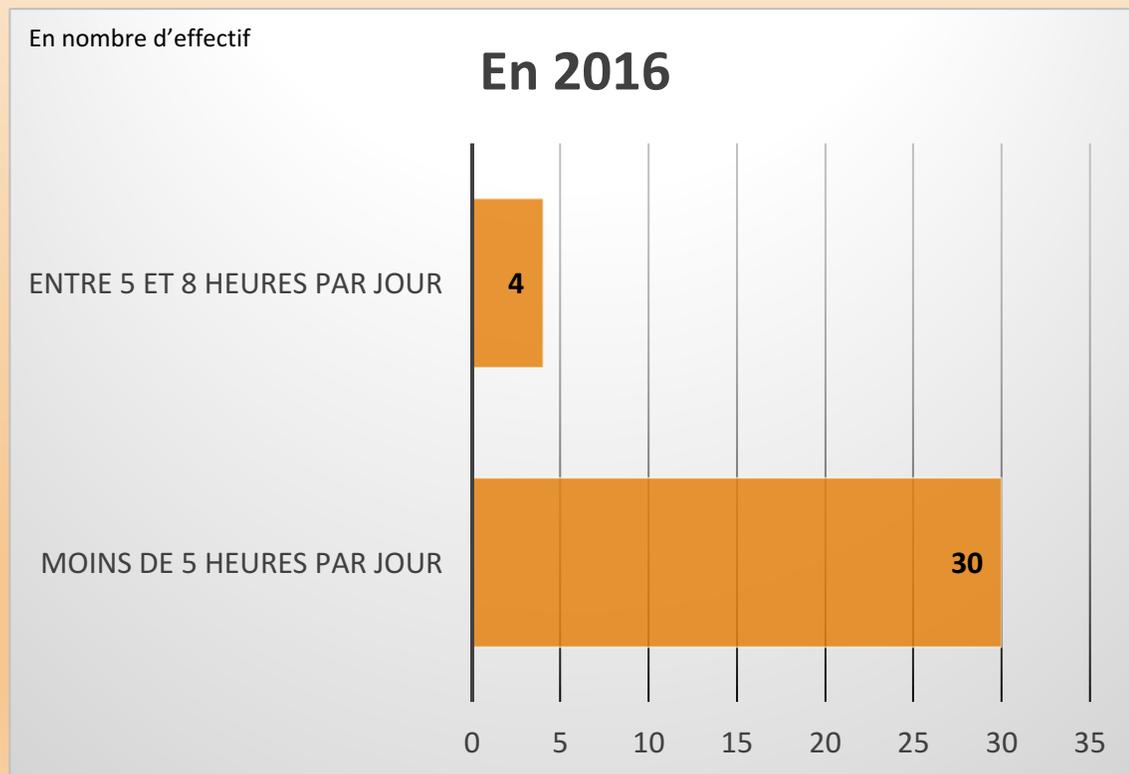
Heures de travail pour les « professionnels »



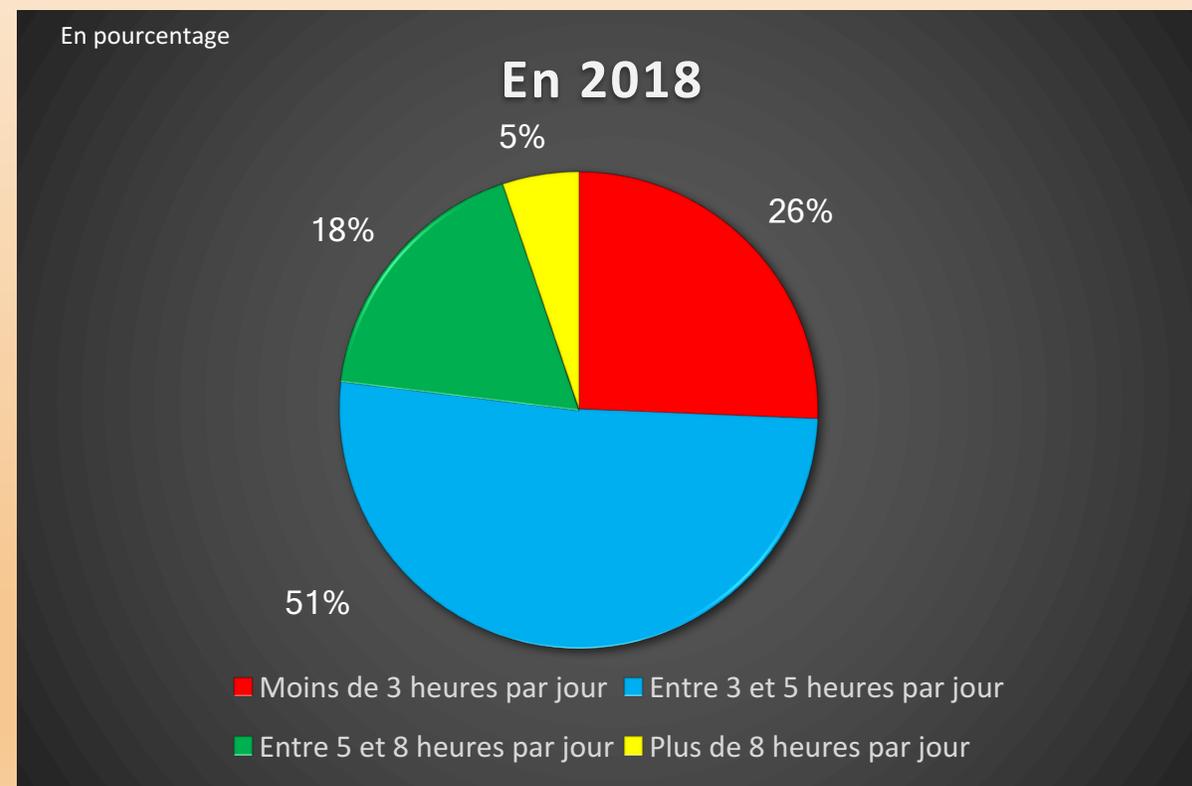
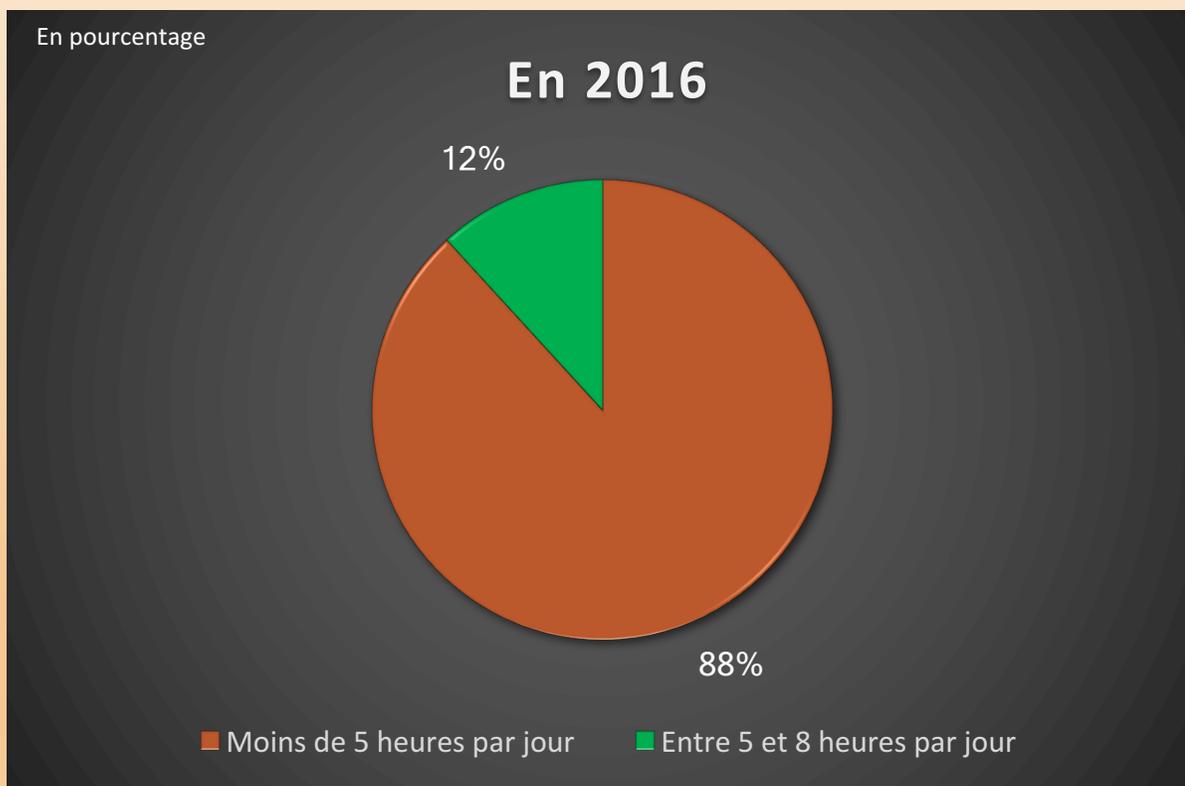
Heures de travail pour les « professionnels »



Heures de travail pour les étudiants



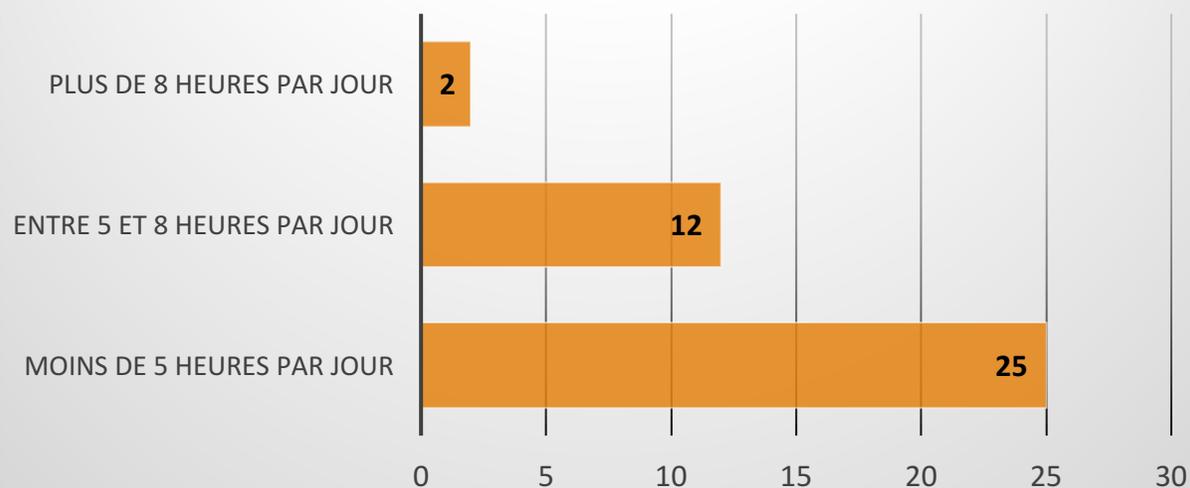
Heures de travail pour les étudiants



Heures de travail pour les actifs ayant un autre emploi

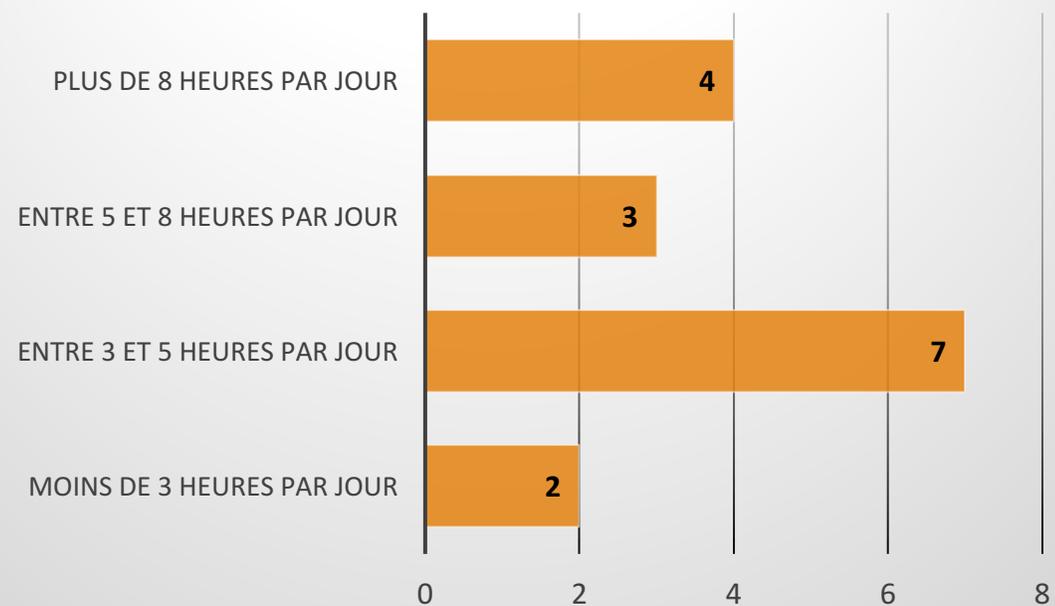
En nombre d'effectif

En 2016



En nombre d'effectif

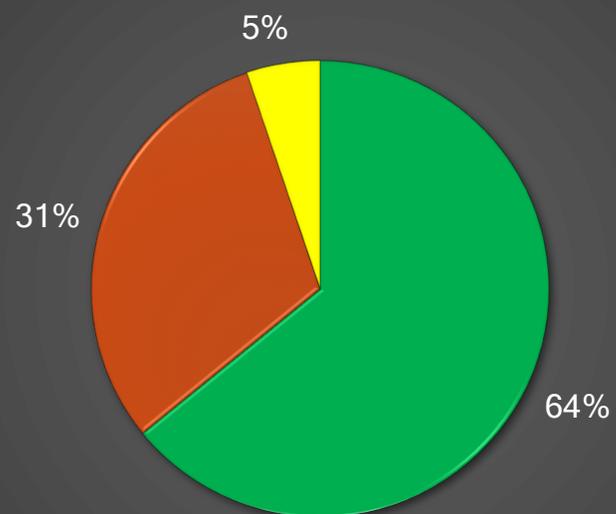
En 2018



Heures de travail pour les actifs ayant un autre emploi

En pourcentage

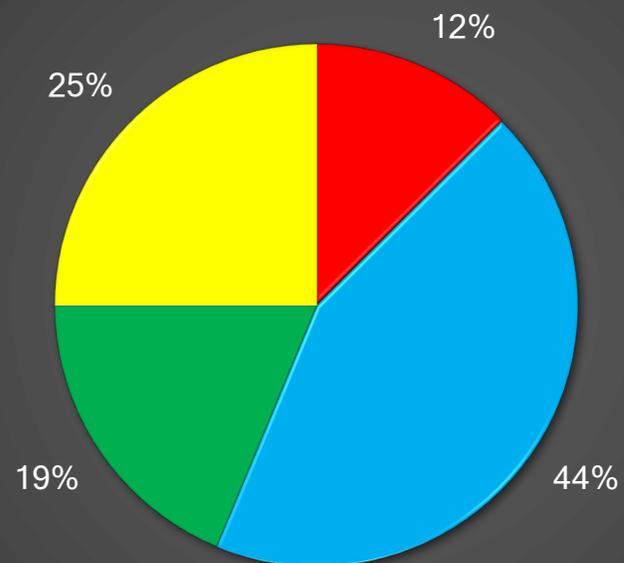
En 2016



- Moins de 5 heures par jour
- Entre 5 et 8 heures par jour
- Plus de 8 heures par jour

En pourcentage

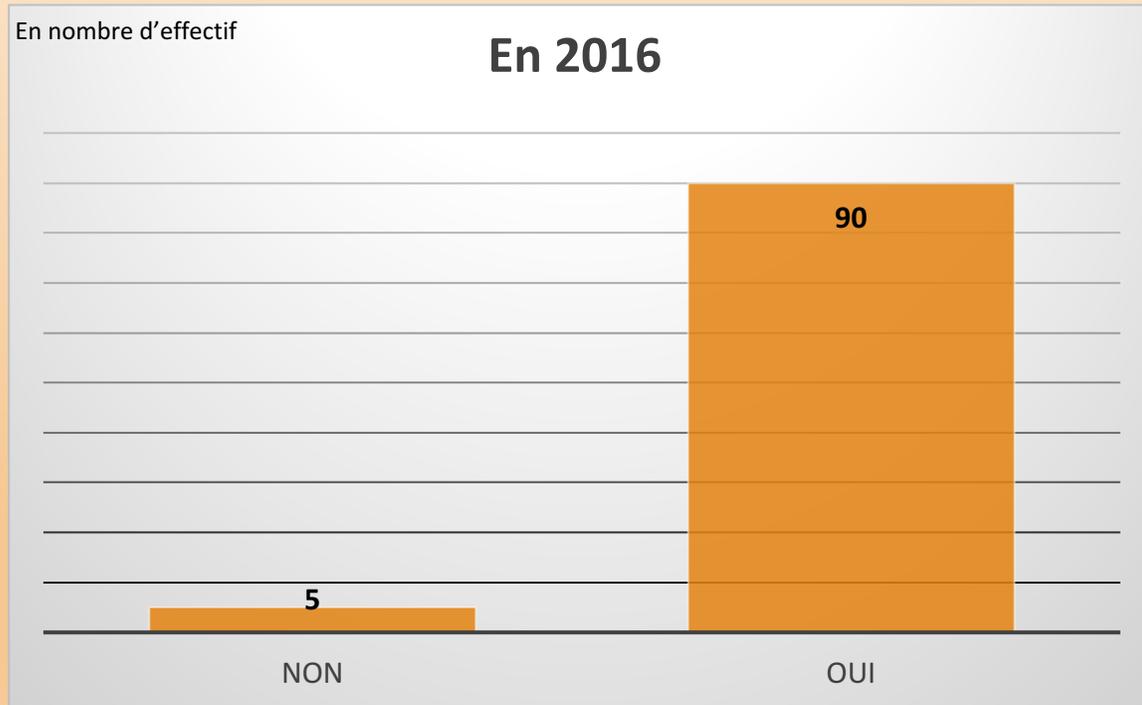
En 2018



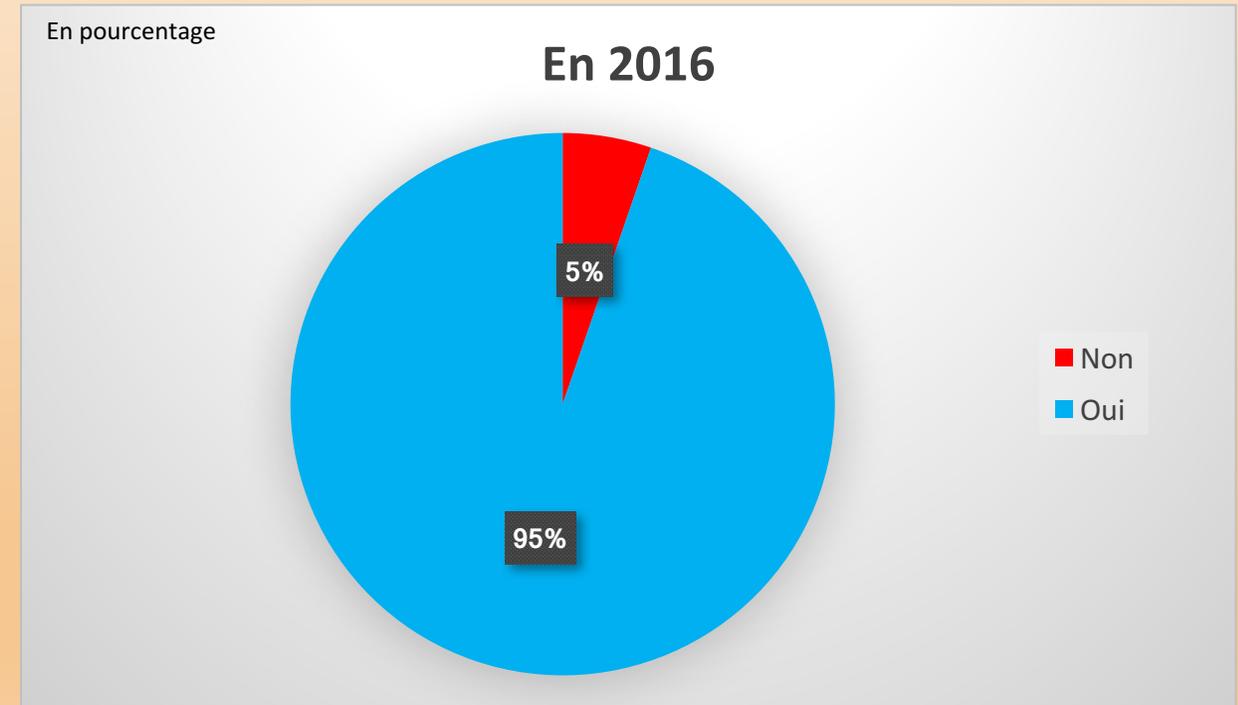
- Moins de 3 heures par jour
- Entre 3 et 5 heures par jour
- Entre 5 et 8 heures par jour
- Plus de 8 heures par jour

4.1.3 Trajets adéquats aux délais de livraison ?

Est-ce que vos trajets et votre champ d'action (commandes) sont adéquats aux délais de livraison ?



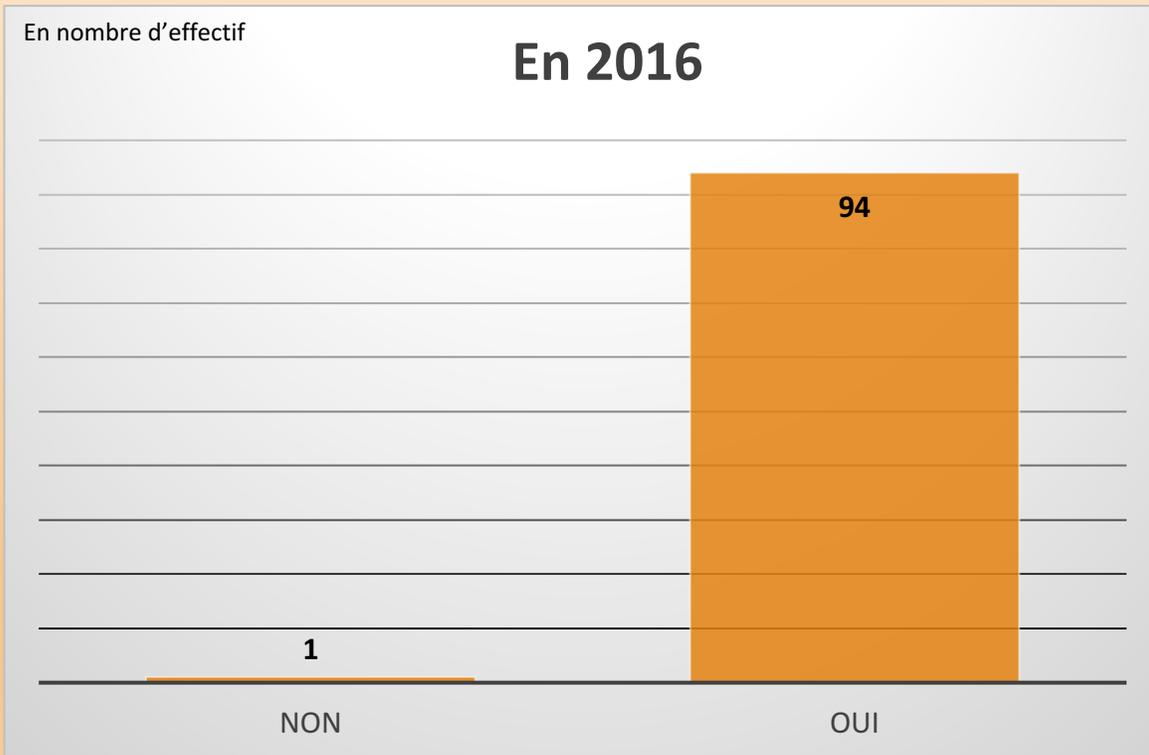
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016



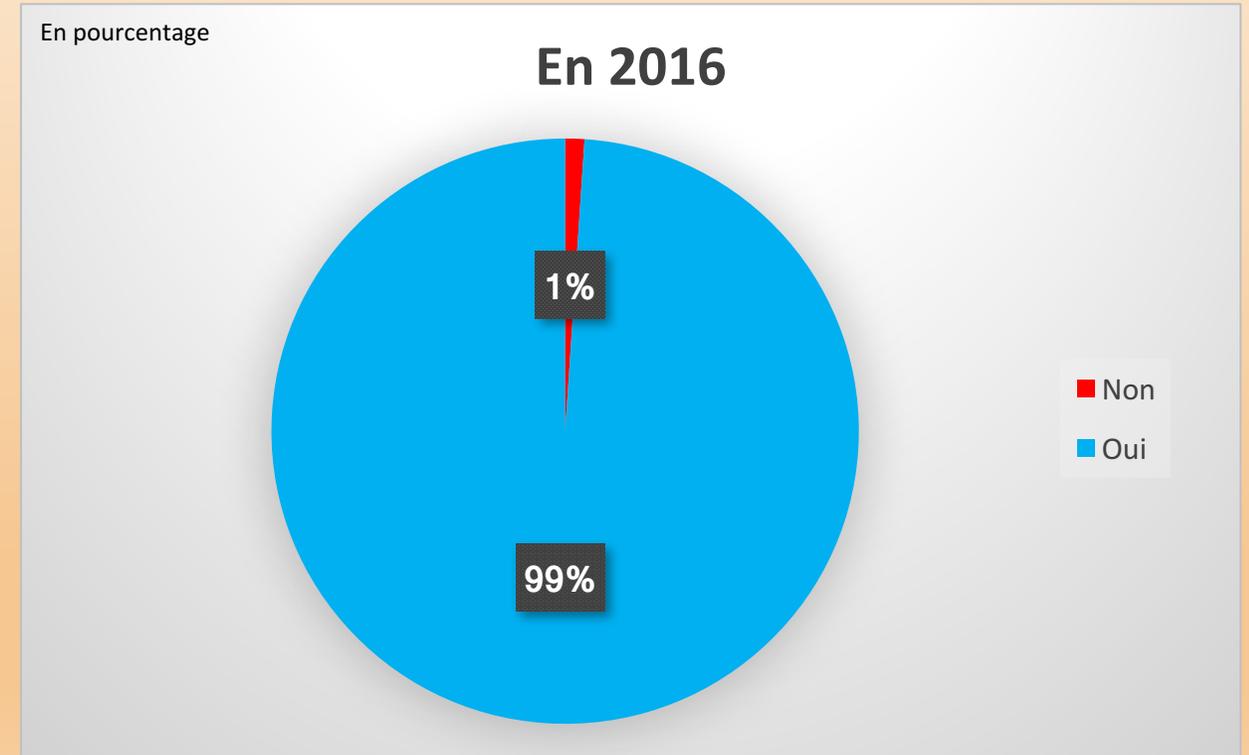
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

4.1.4 Le respect des limites de vitesse

Est-ce qu'il vous arrive de dépasser les limites de vitesse pour ne pas être en retard ?



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

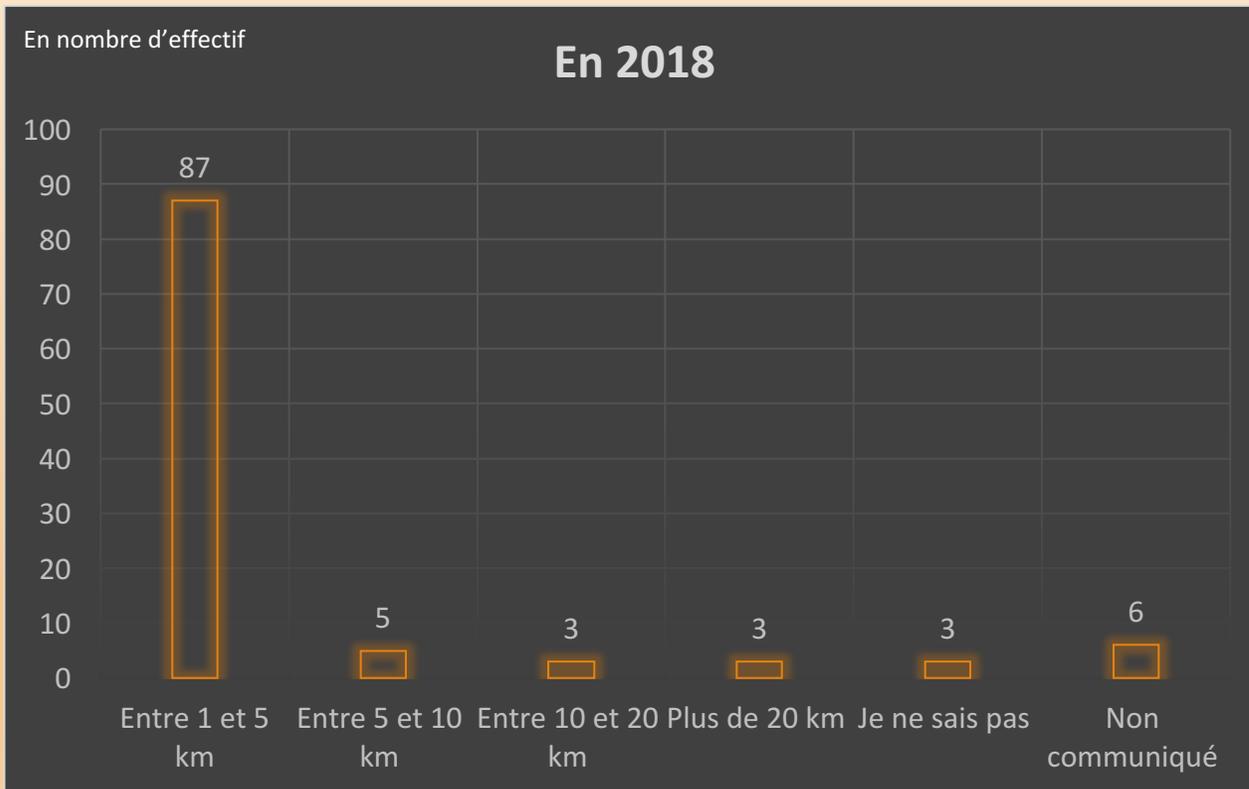


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

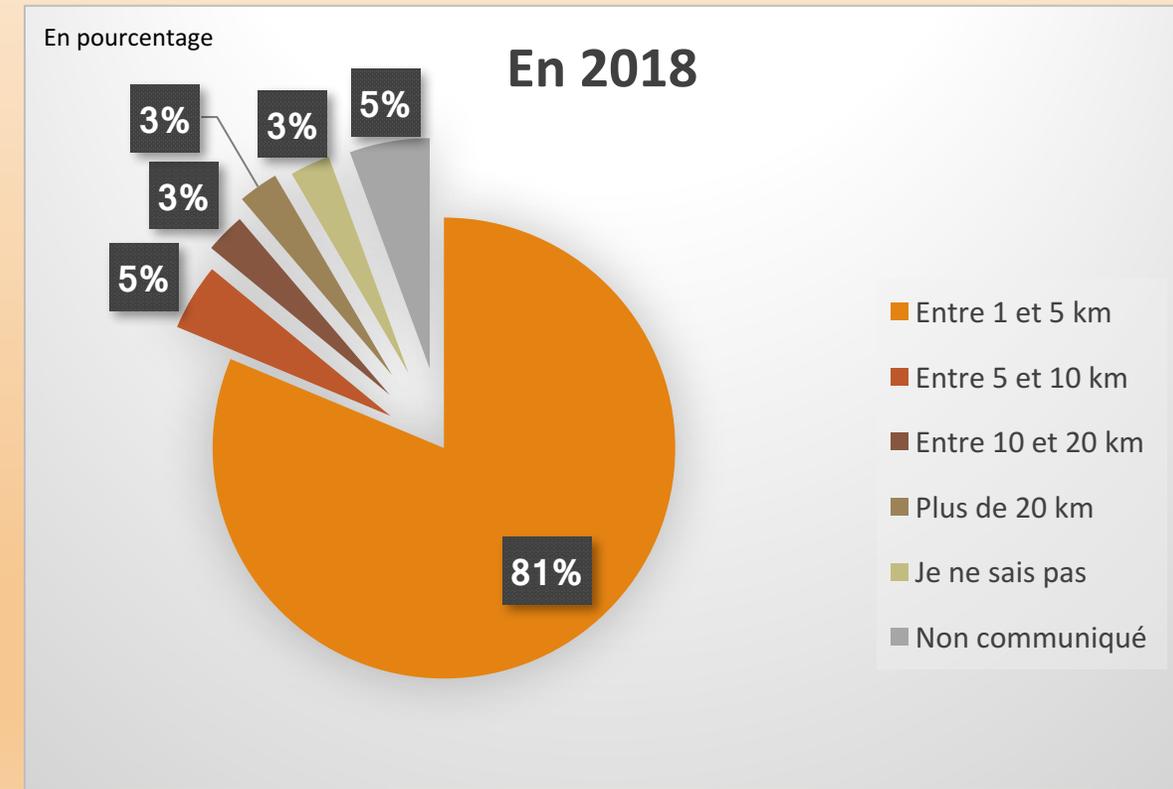
4.2 Nombre de kilomètres et délais de livraison

4.2.1 Distance d'une course

En moyenne, quelle est la distance d'une course (en km) ?



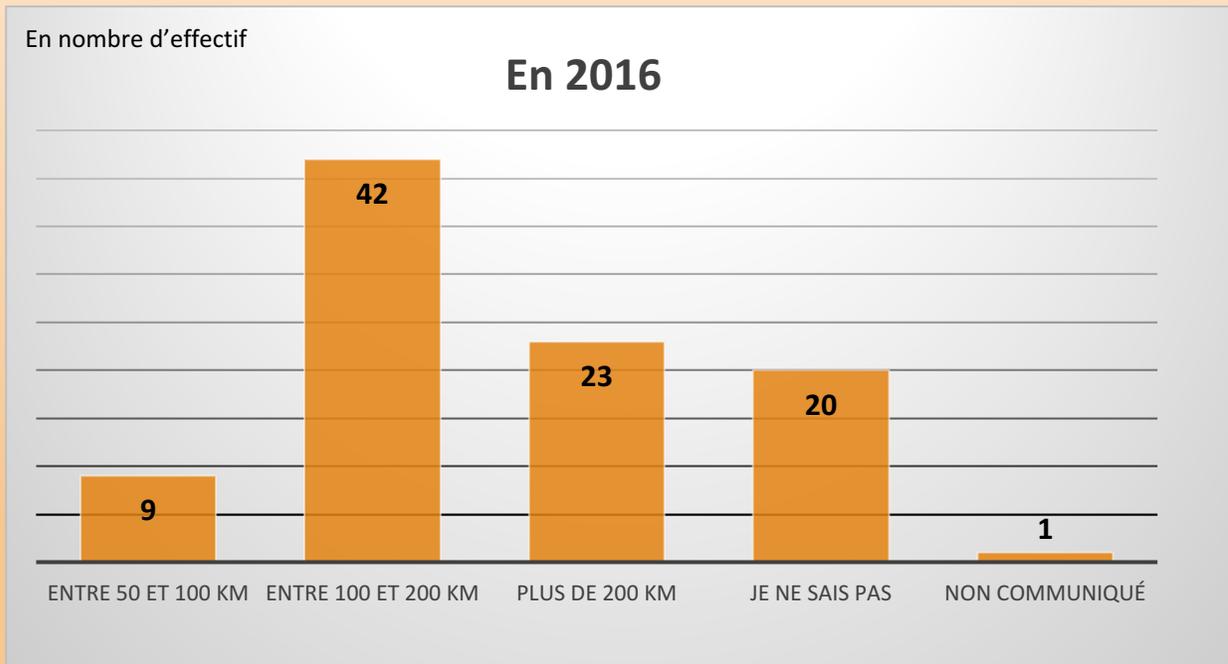
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018



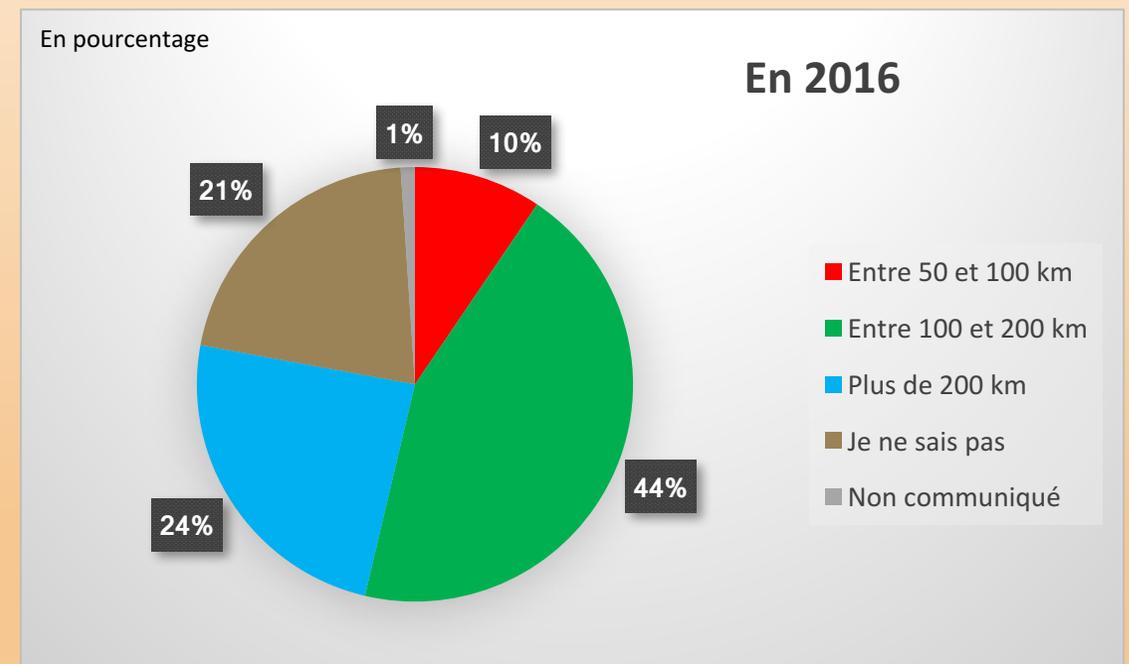
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

4.2.2 Nombre de kilomètres par semaine

En moyenne, combien de kilomètres effectuez-vous par semaine ?



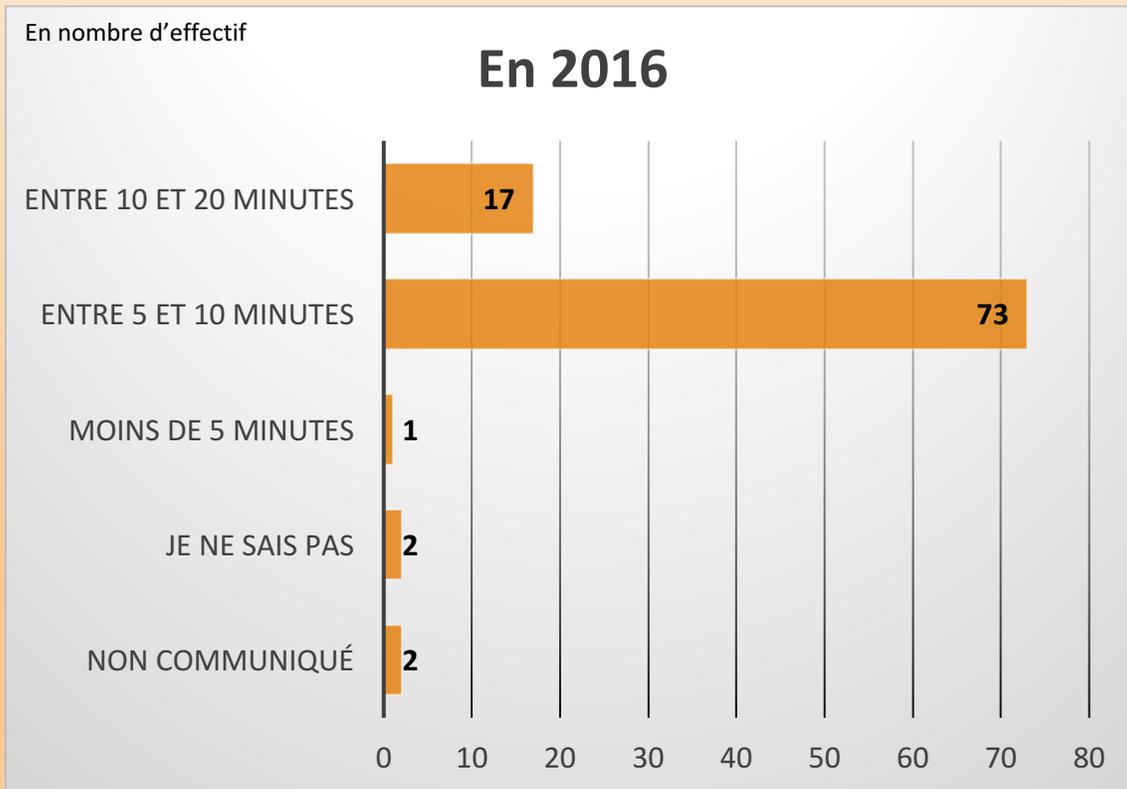
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016



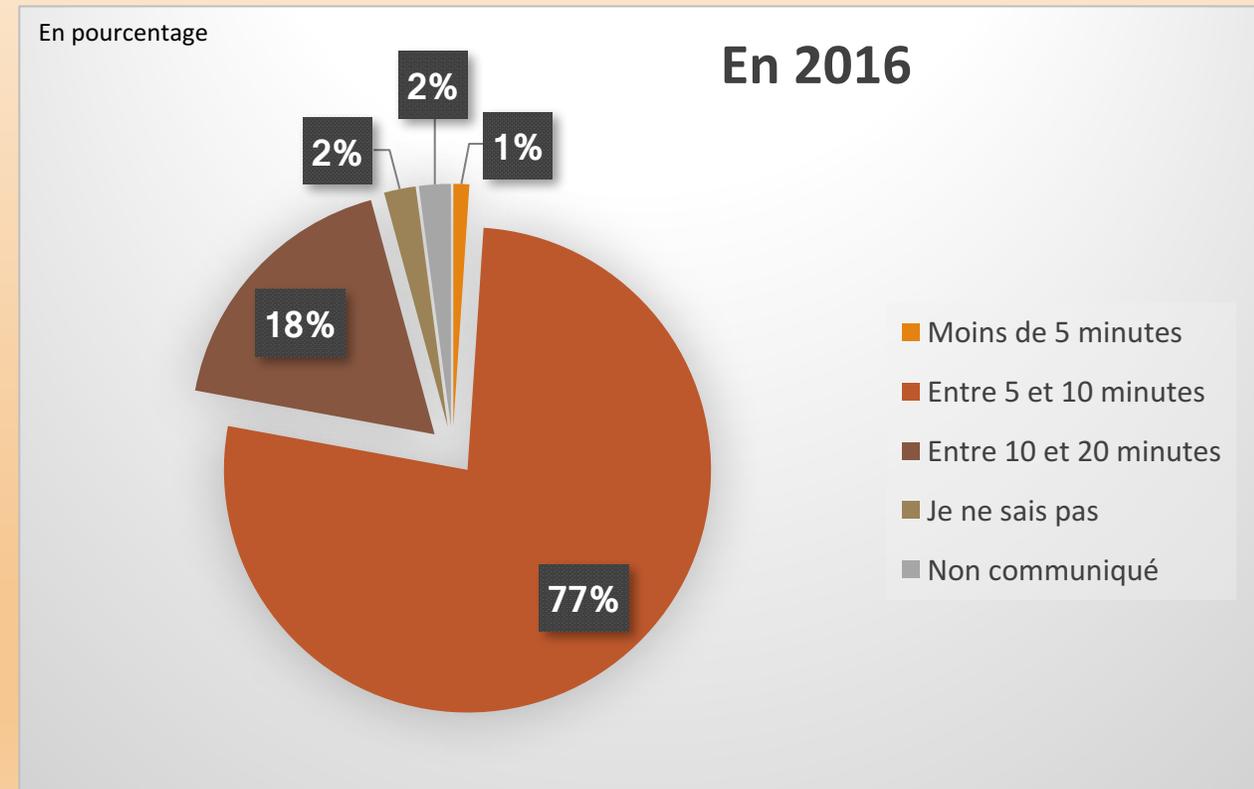
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

4.2.3 Délais de livraison

Quel est le délais entre la commande passée et votre départ pour la livraison ?



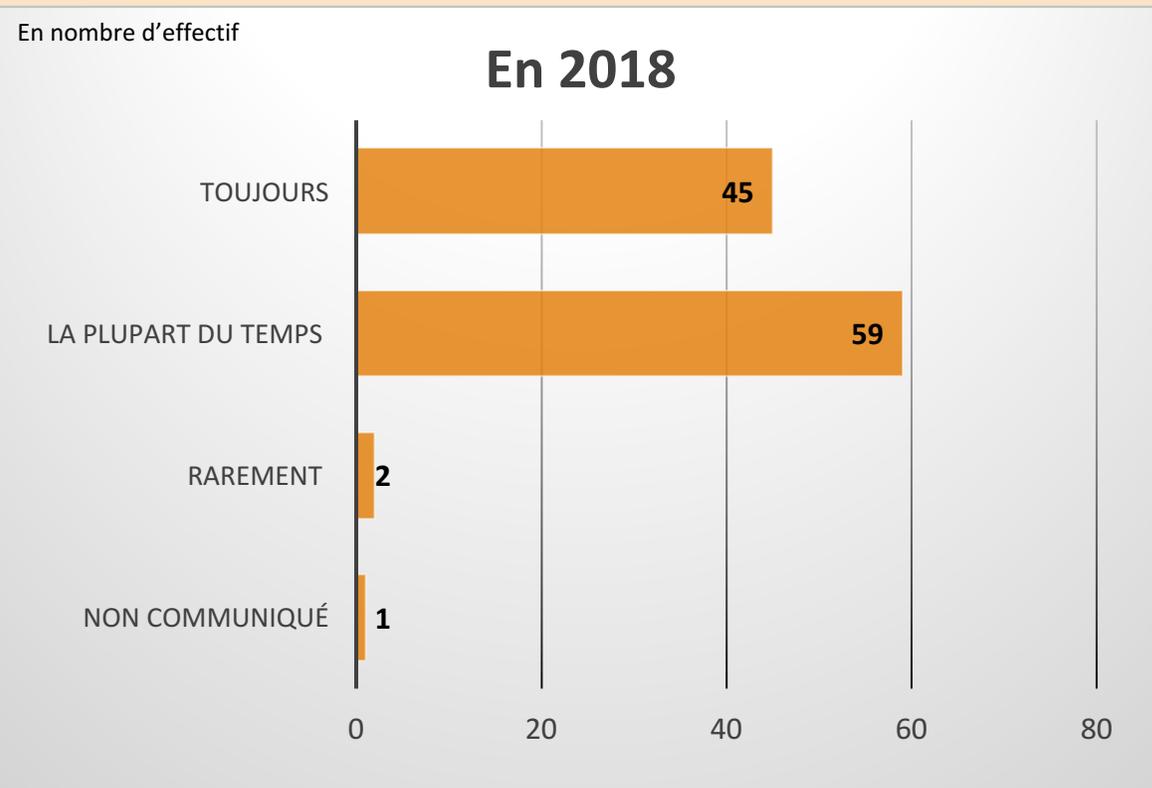
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016



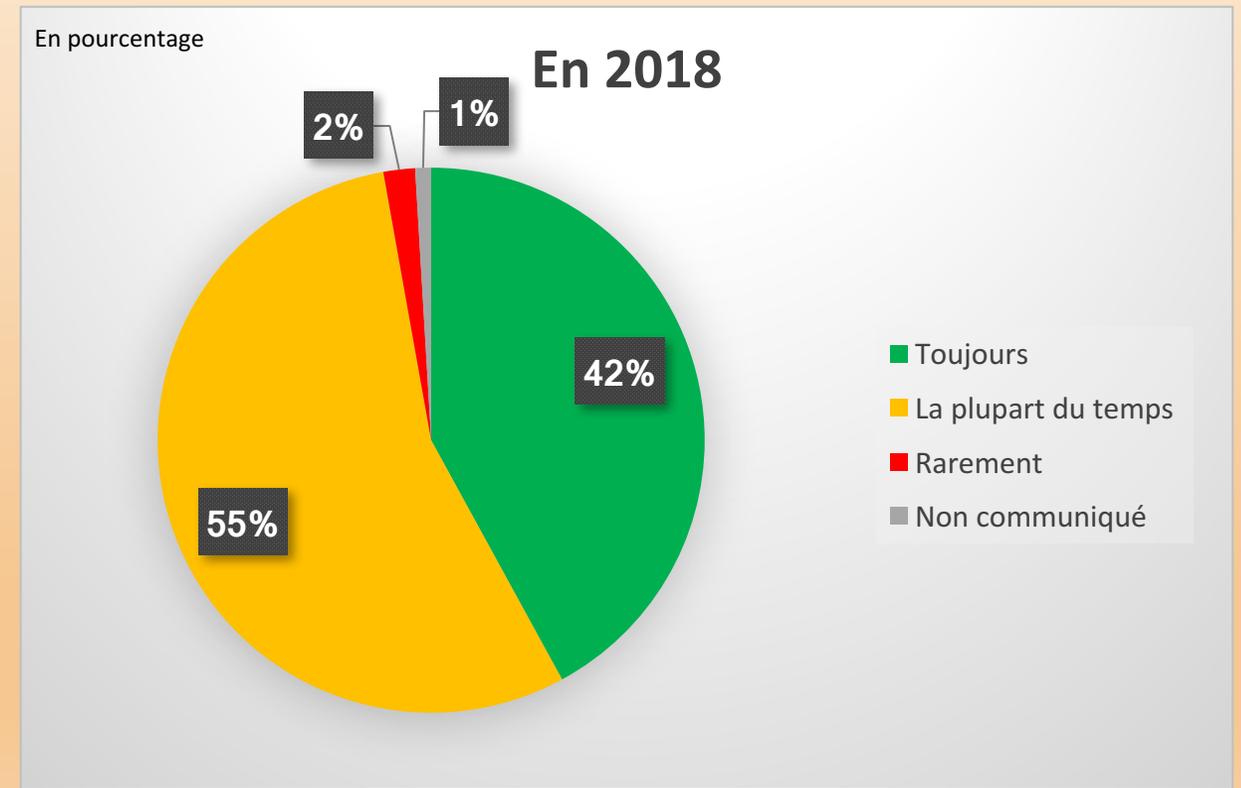
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

4.2.3 Délais de livraison

Arrivez-vous à respecter les délais de livraison ?



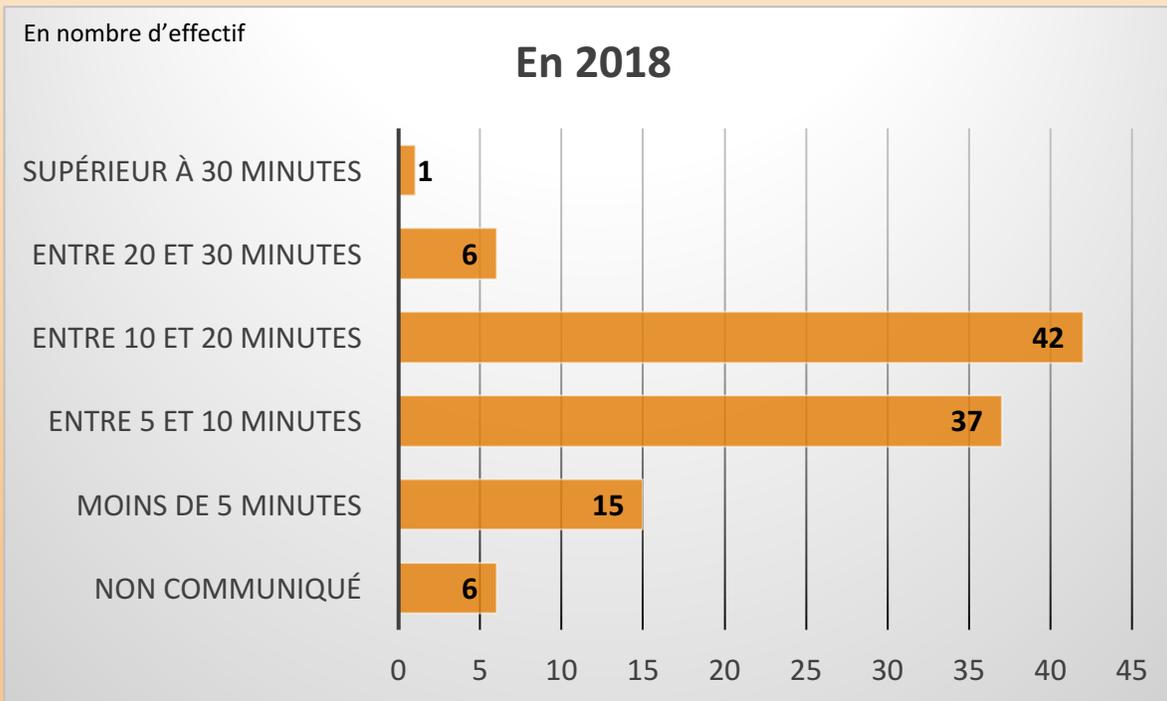
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018



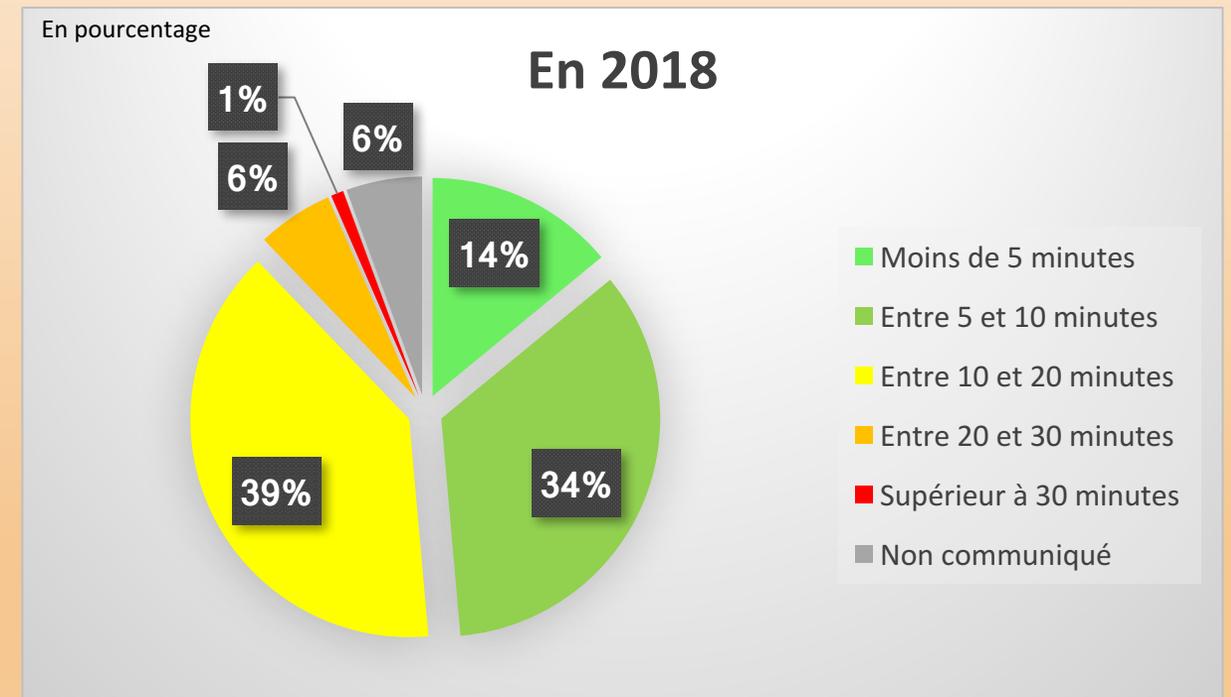
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

4.2.4 Temps de retard

A partir de combien de temps, en minutes, considérez-vous être en retard ?



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

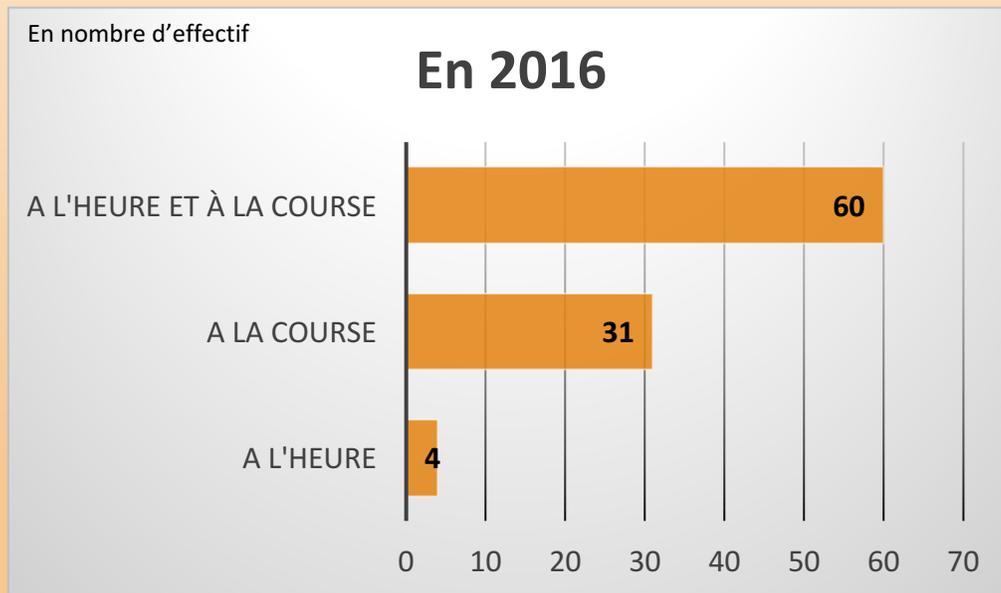


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

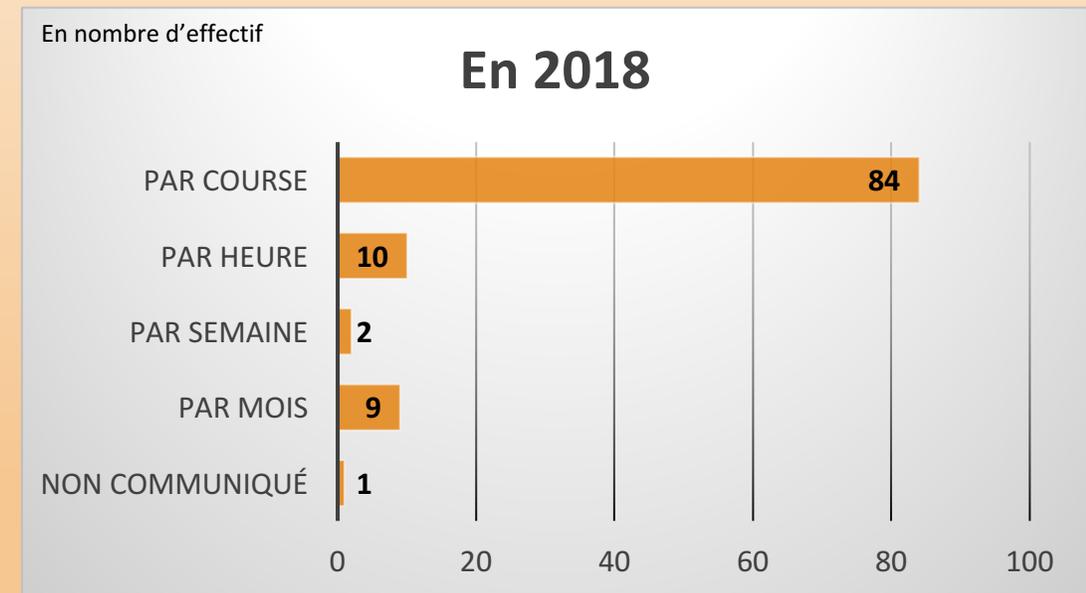
4.3 Rémunération

4.3.1 Mode de rémunération

- Le système de rémunération à la course (et non pas à l'heure par exemple, ou un mixte des deux), majoritairement pratiqué à Paris, pousse les livreurs à multiplier les livraisons et réduire le temps pour chacune.

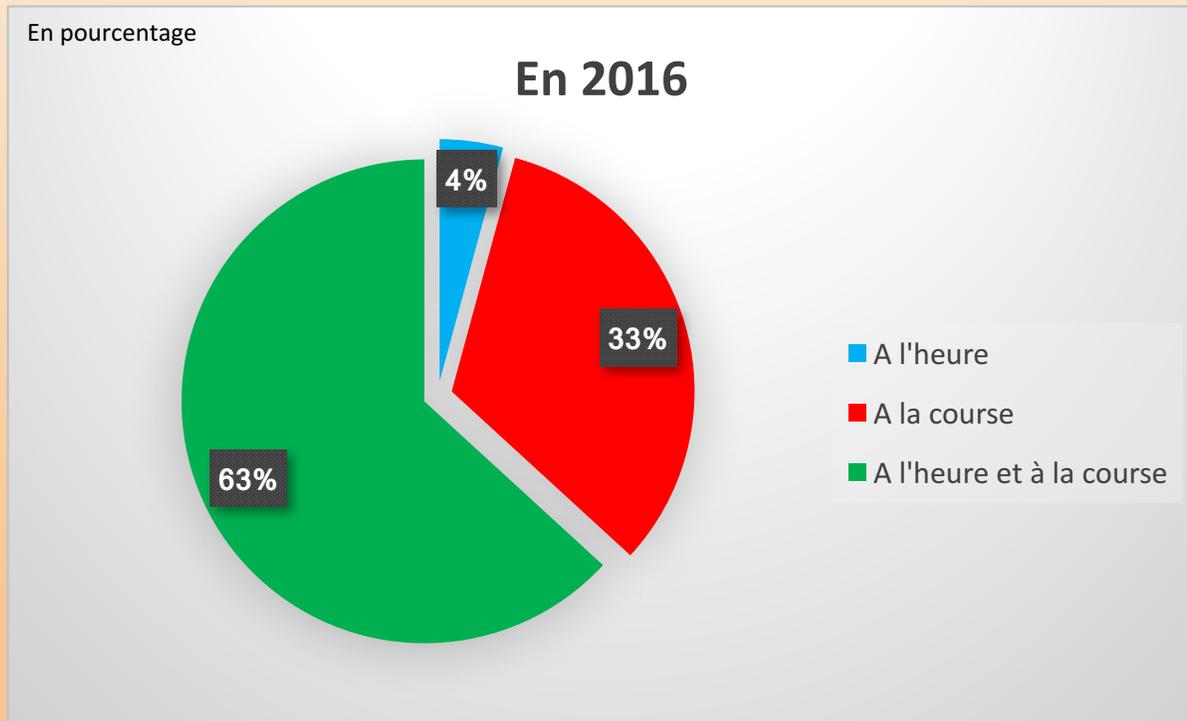


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

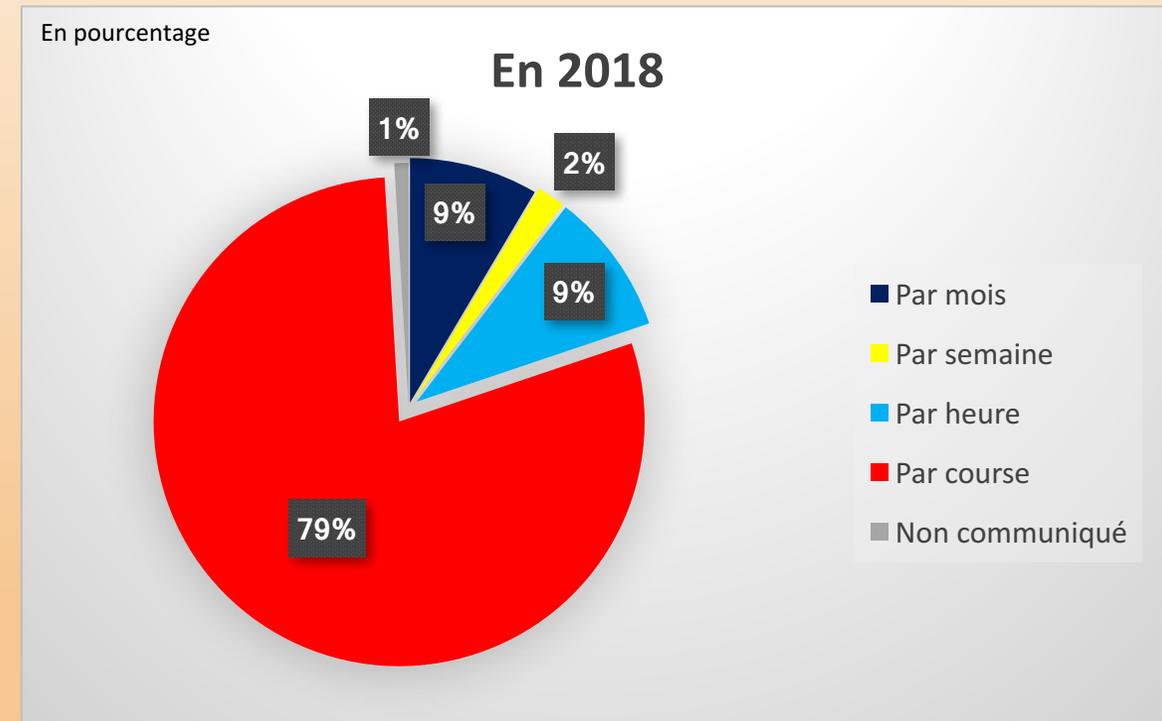


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

4.3.1 Mode de rémunération



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016



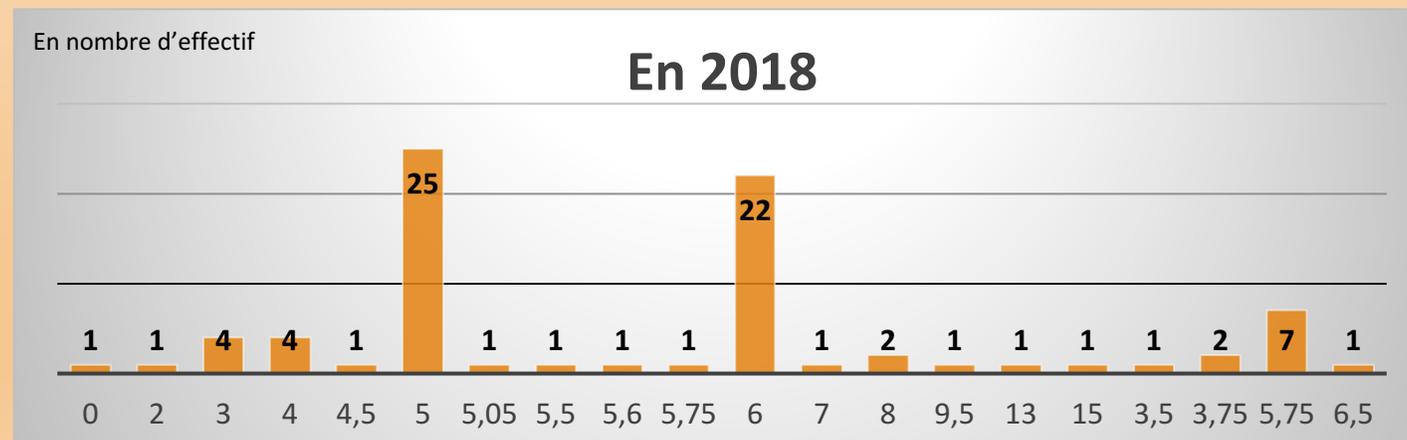
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

4.3.2 Montant de la rémunération

En moyenne, quel est le montant net en euros de votre rémunération par mois, sans compter les pourboires ni les bonus ?

- **En 2018, les « professionnels » estiment gagner un peu plus de 1700 euros par mois, contre 1400 euros pour les actifs ayant un autre emploi et 1100 euros pour les étudiants.**

En moyenne, quel est le montant net en euros de votre rémunération par course, sans compter les pourboires ni les bonus ?

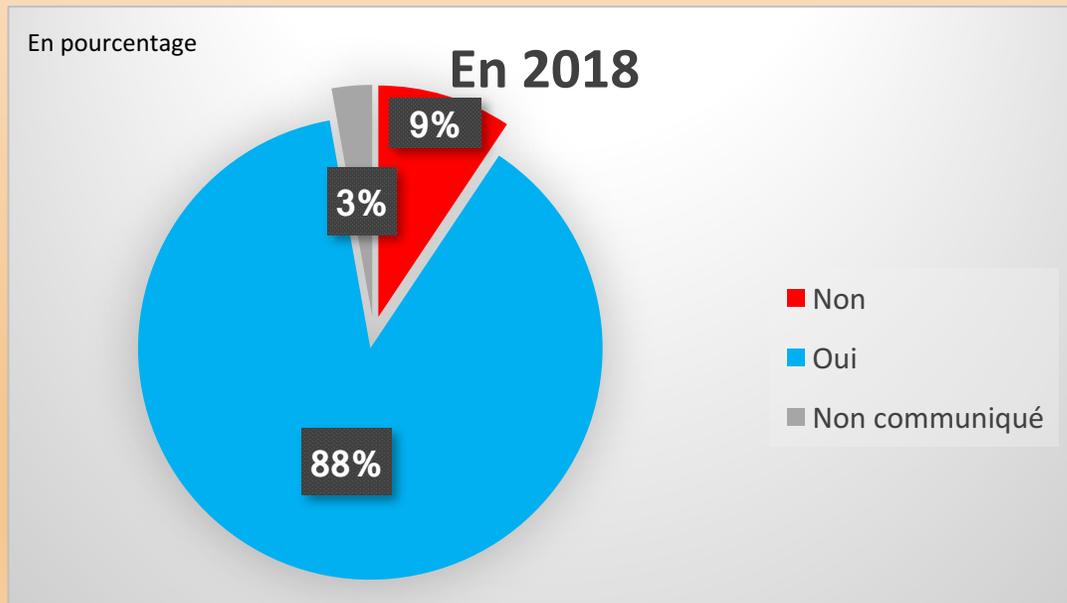


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

4.3.3 Pourboire

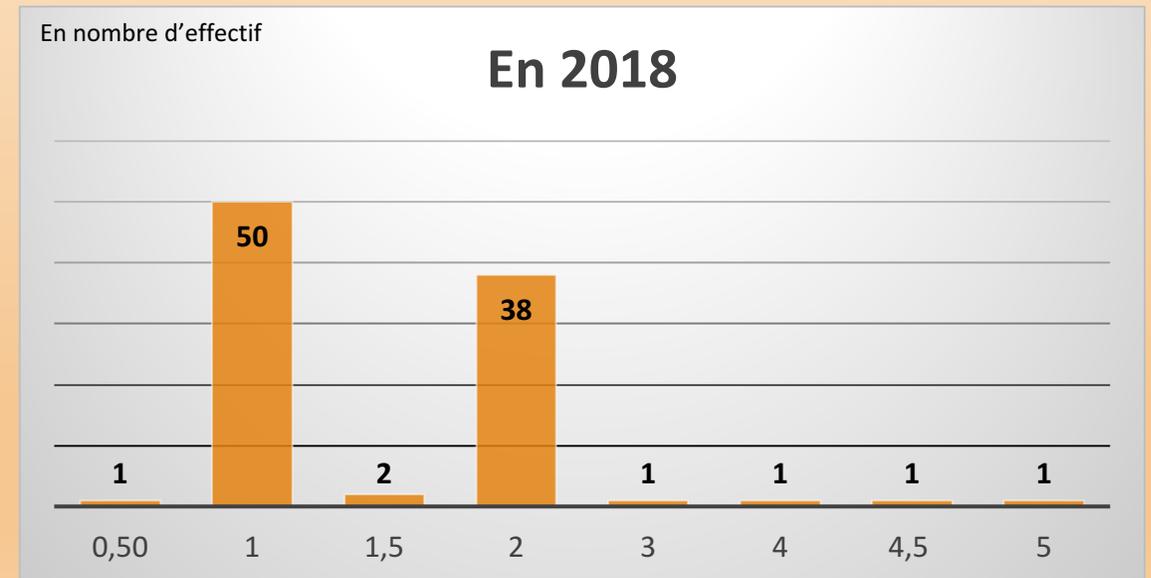
- En 2018, les pourboires sont quasiment systématiques (88% des livreurs en reçoivent), de l'ordre d'un ou deux euros par course.

Vous arrive-t-il de toucher un pourboire ?



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

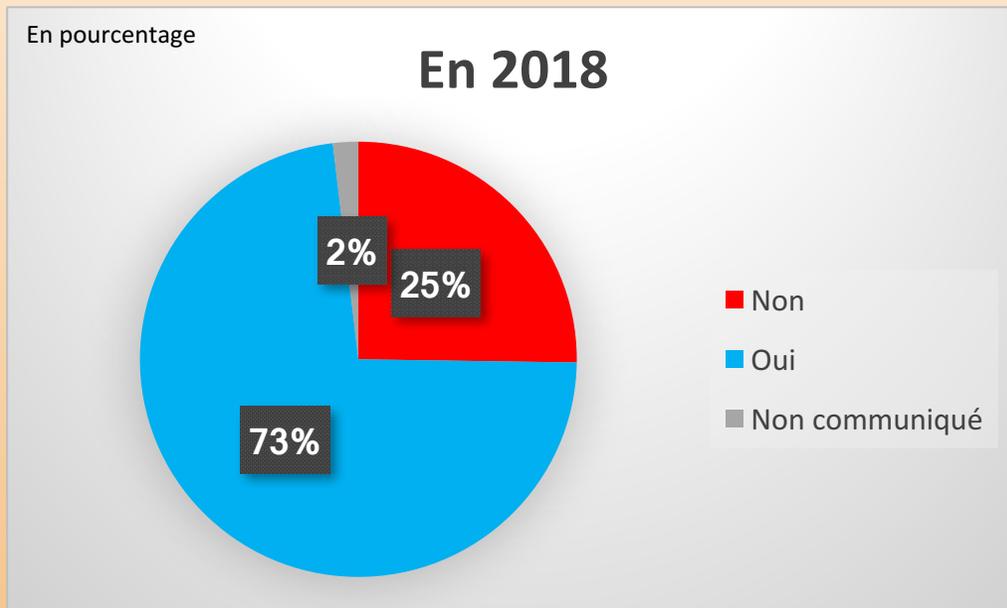
En moyenne, lorsque vous touchez un pourboire sur une course, quel en est le montant ?



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

4.3.4 Primes

Vous arrive-t-il de toucher des bonus ou des primes ?



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

En moyenne, quel montant (en euros) de primes ou de bonus touchez-vous sur un mois ?



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

5. Opinion

5.1 Questions diverses

5.1.1 Réduire les temps de livraison à Paris

5.1.2 Satisfaction des clients

5.1.3 Délais de livraison

5.1.4 En cas de retard

5.1.5 L'avenir des livraisons instantanées

5.1.6 Paris, ville adaptée aux livraisons rapides

5.2 Contraintes et améliorations

5.2.1 Principales contraintes à vos déplacements

5.2.2 Principales contraintes à votre activité

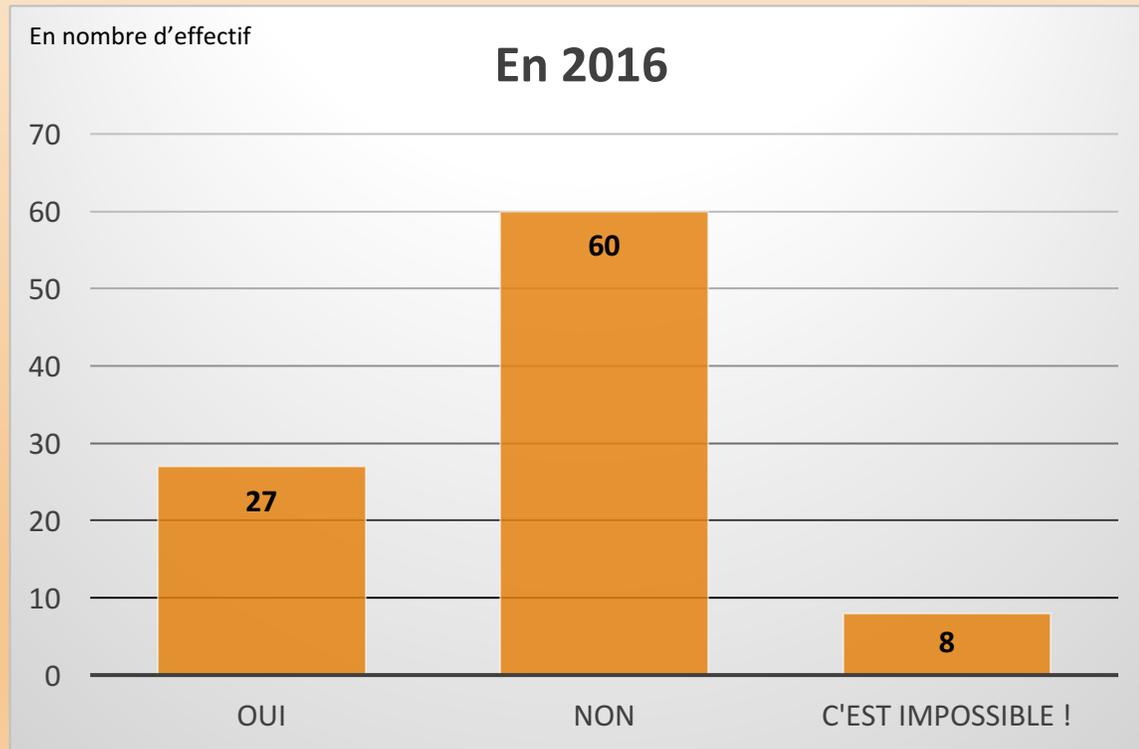
5.2.3 Contraintes de l'espace parisien

5.2.4 Les améliorations

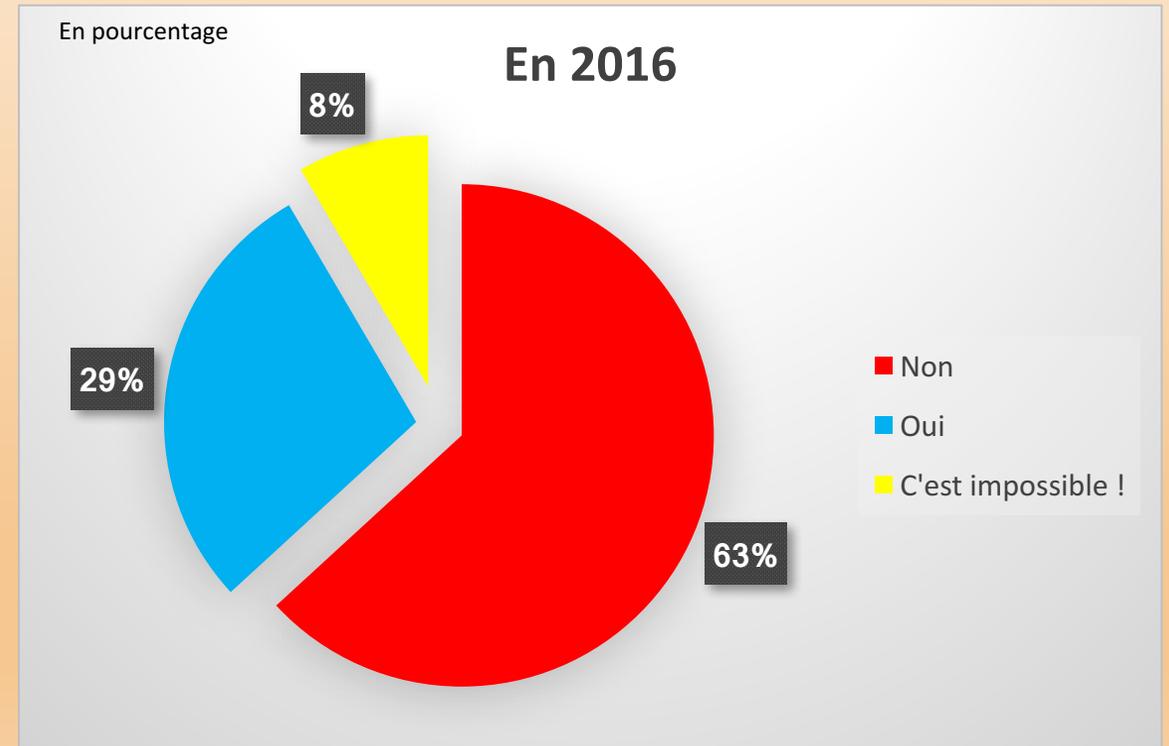
5.1 Questions diverses

5.1.1 Réduire les temps de livraison à Paris

Est ce que vous trouvez réaliste que les plateformes souhaitent constamment réduire les temps de livraison, surtout à Paris ?



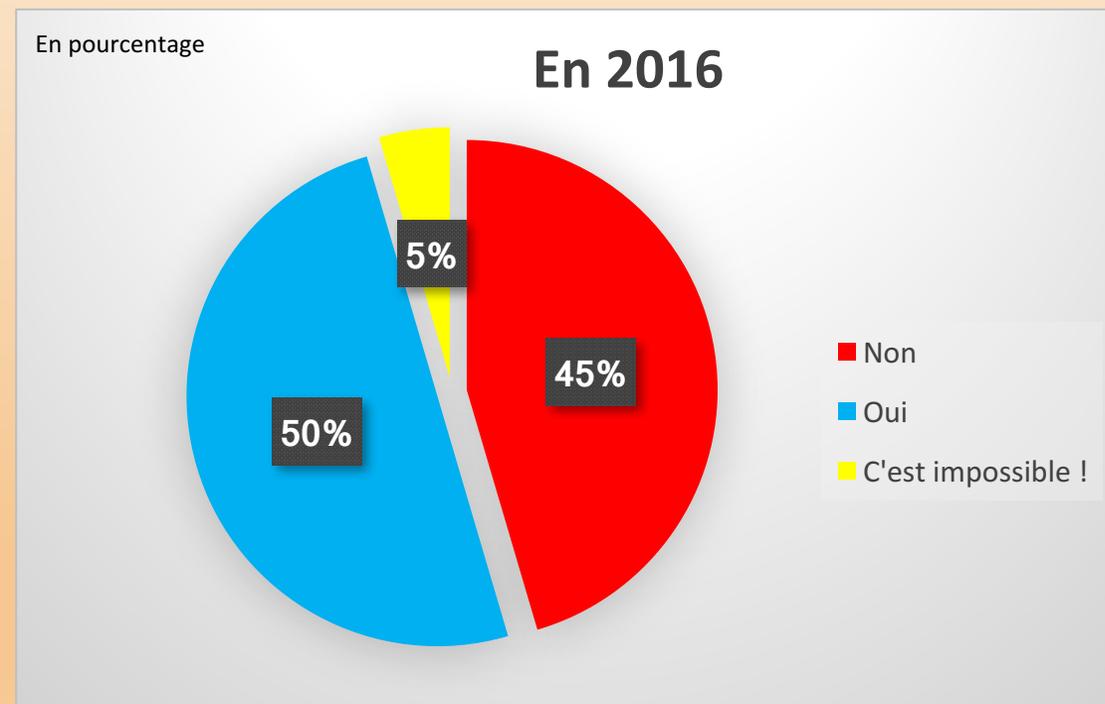
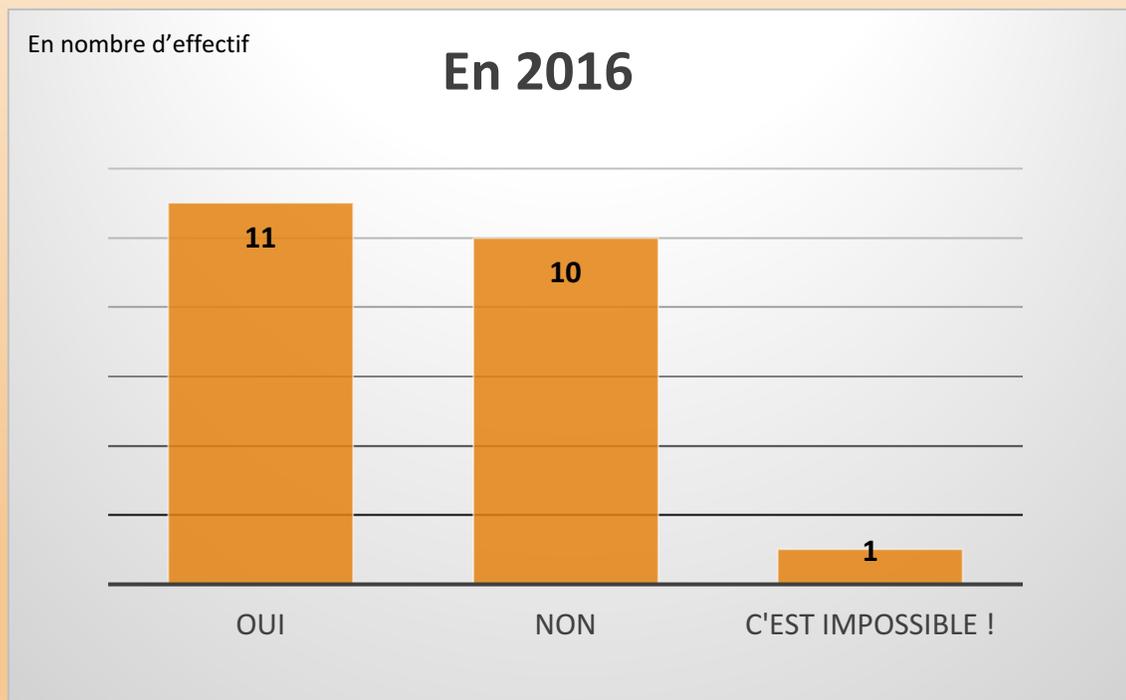
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

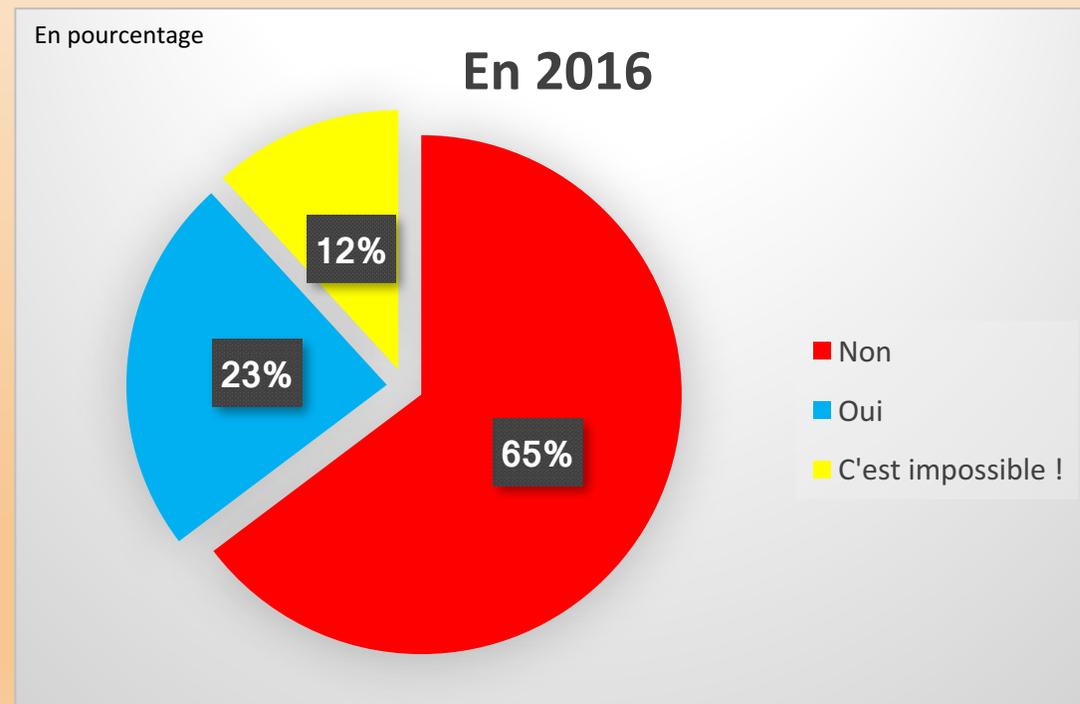
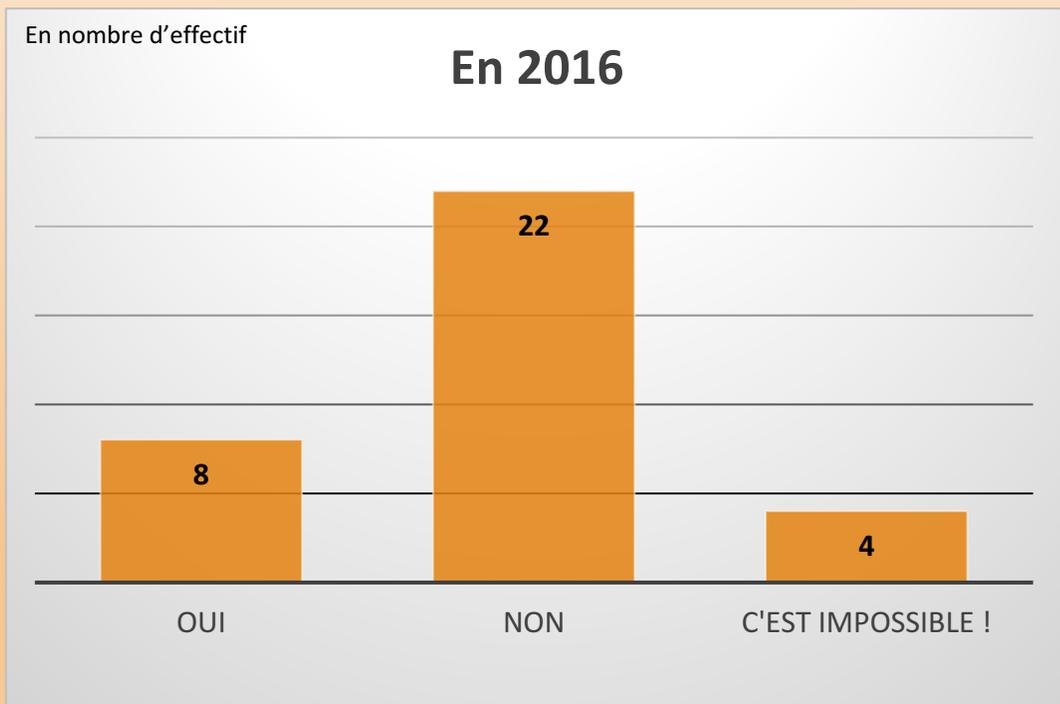
Réduction du temps de livraison pour les « professionnels »

Est ce que vous trouvez réaliste que les plateformes souhaitent constamment réduire les temps de livraison, surtout à Paris ?



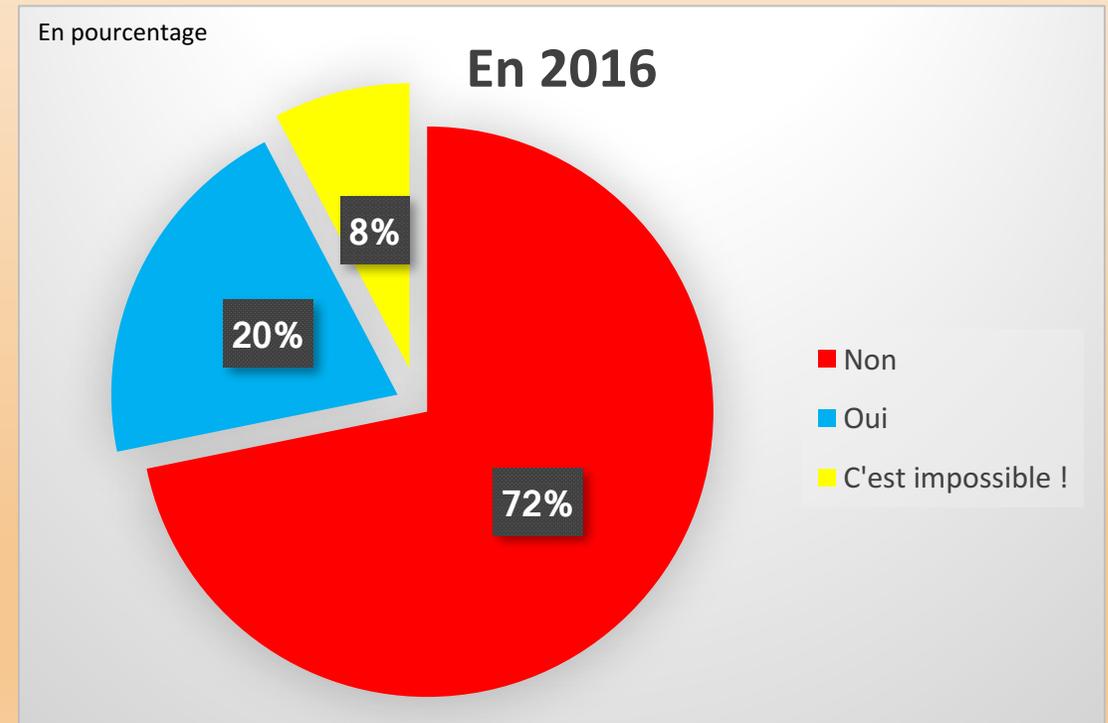
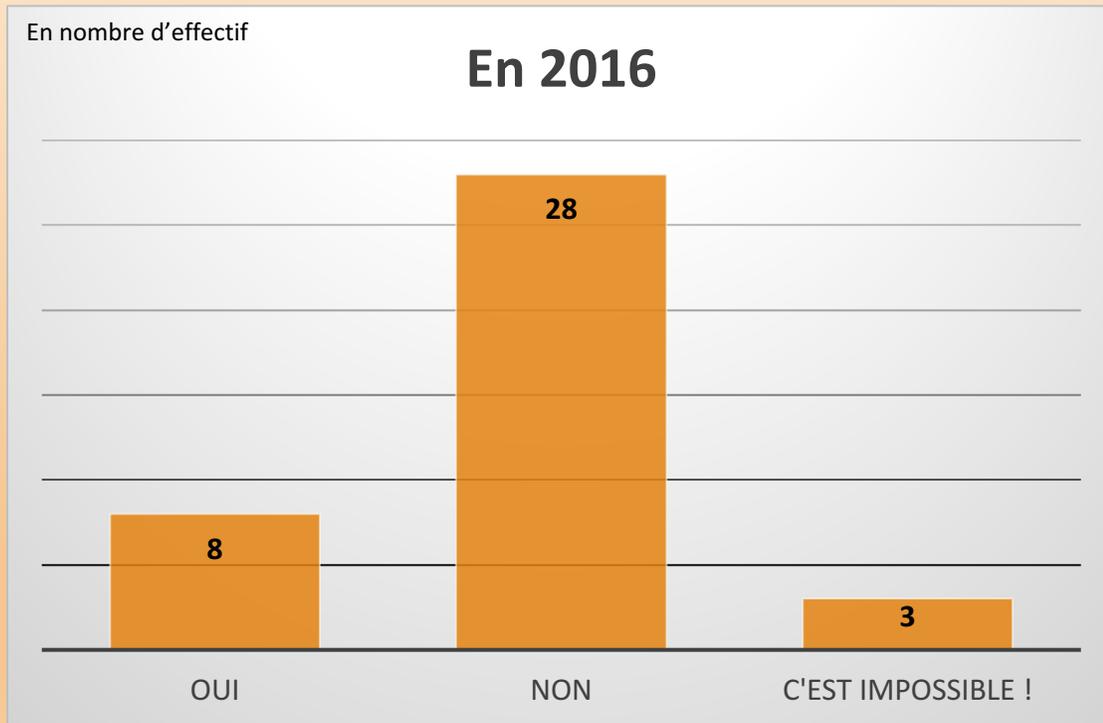
Réduction du temps de livraison pour les étudiants

Est ce que vous trouvez réaliste que les plateformes souhaitent constamment réduire les temps de livraison, surtout à Paris ?



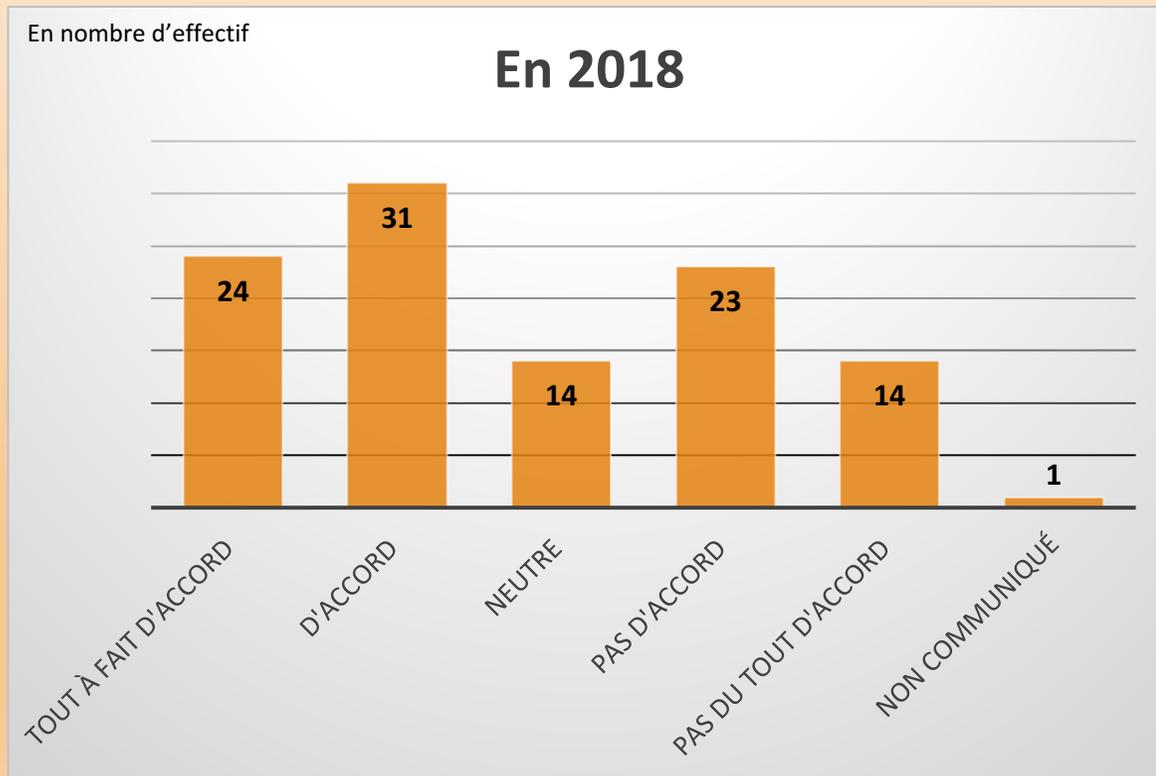
Réduction du temps de livraison pour les actifs ayant un autre emploi

Est ce que vous trouvez réaliste que les plateformes souhaitent constamment réduire les temps de livraison, surtout à Paris ?

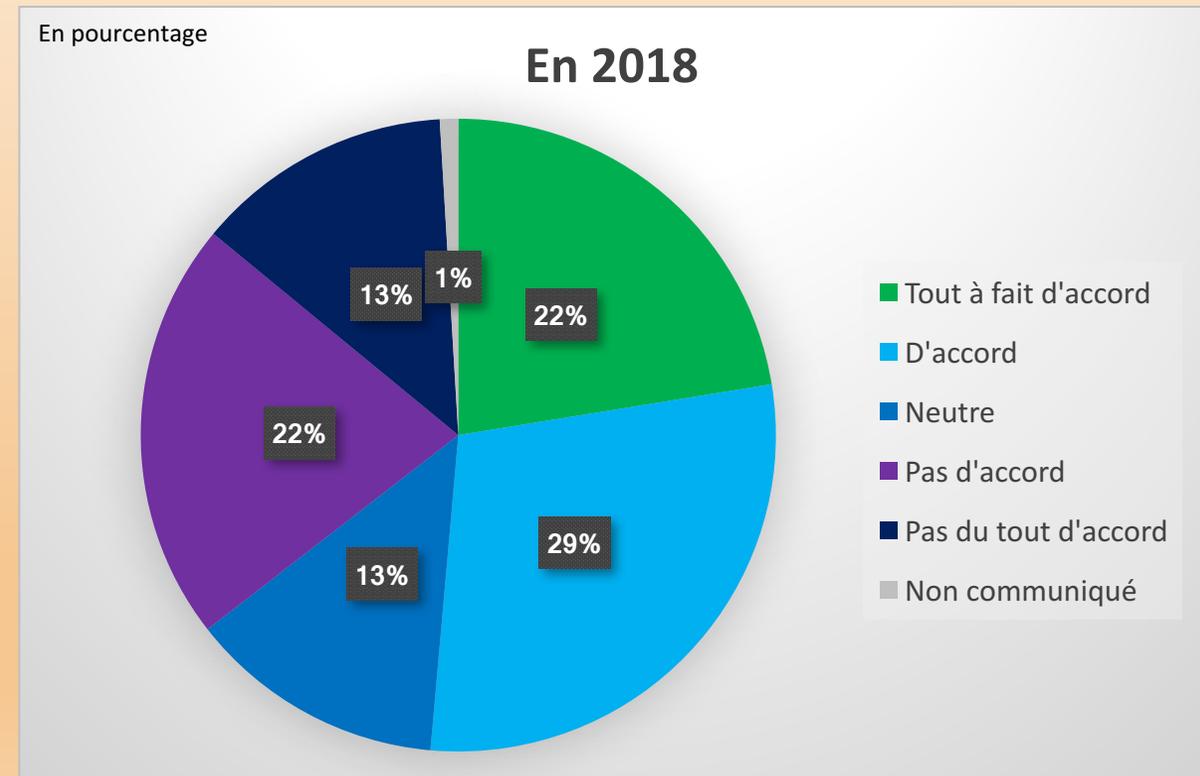


5.1.1 – Réduire les temps de livraison à Paris

Que pensez-vous de l'affirmation suivante : « Il est encore possible de réduire les temps de livraison » ?



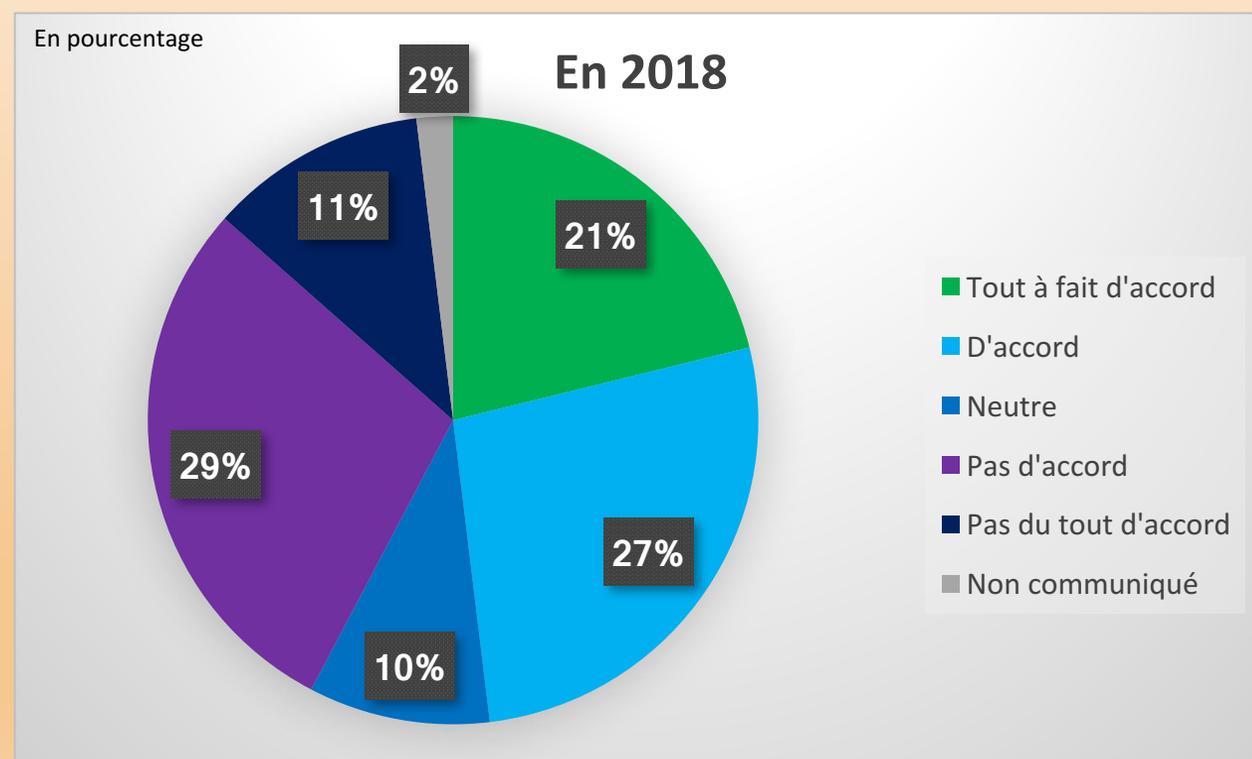
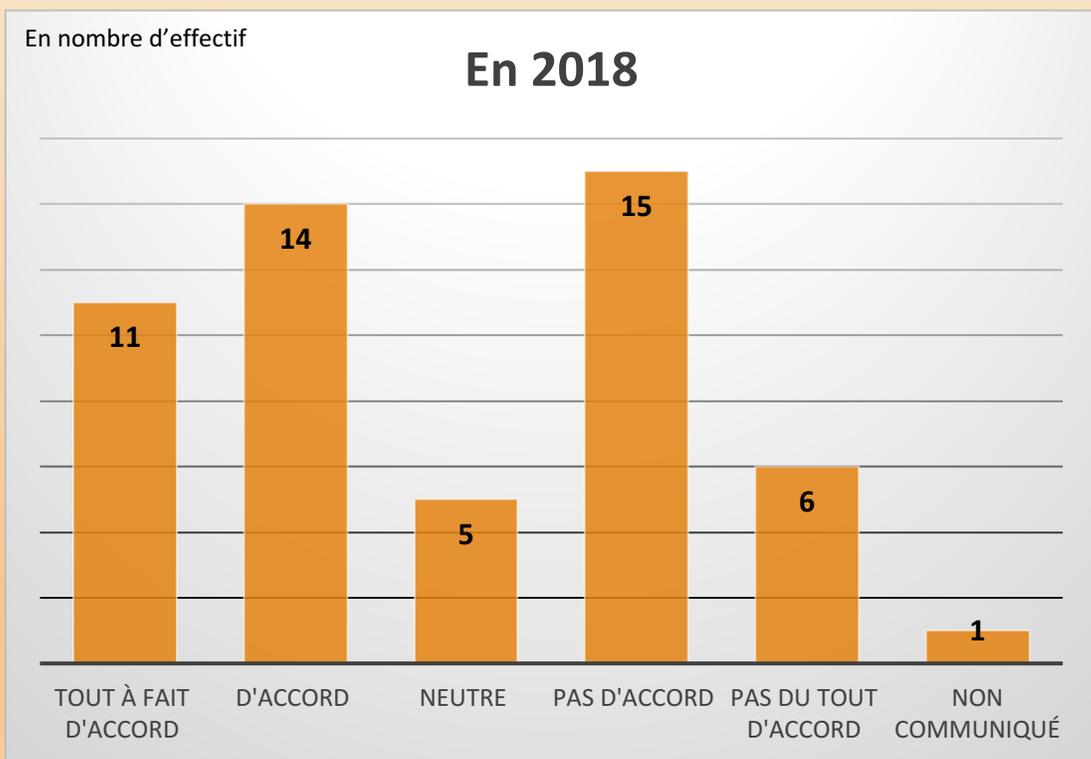
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

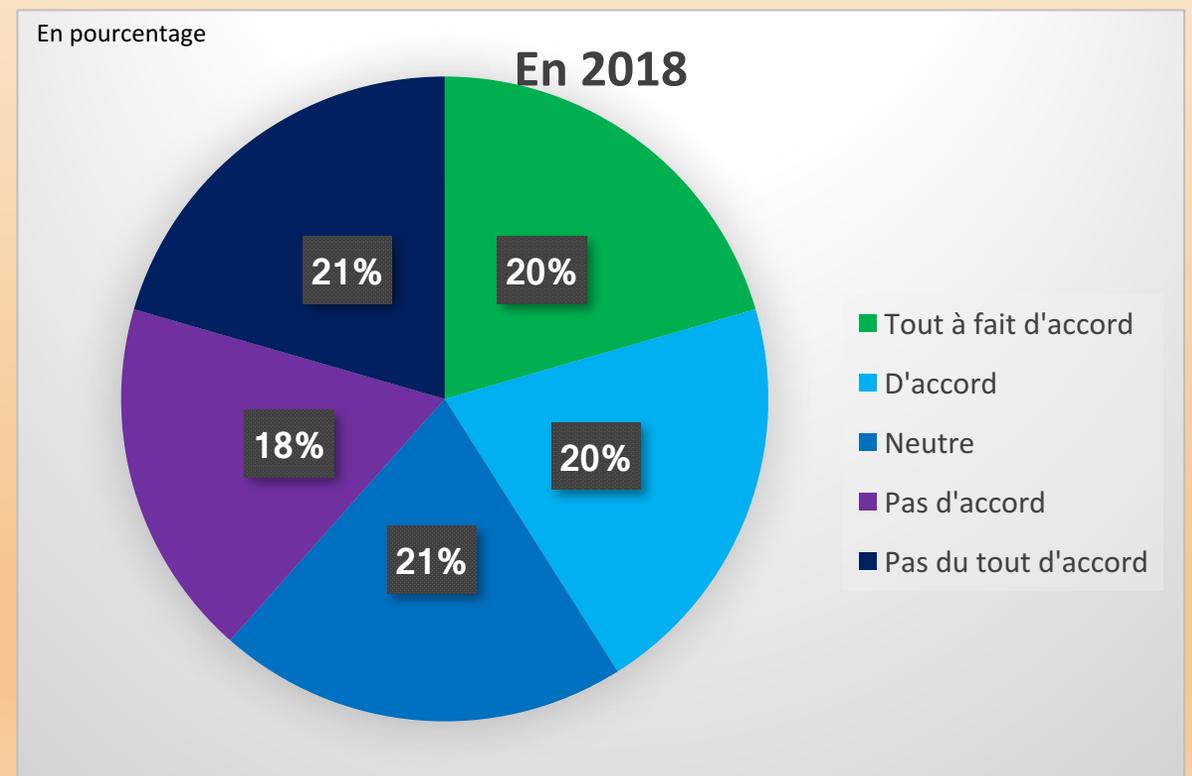
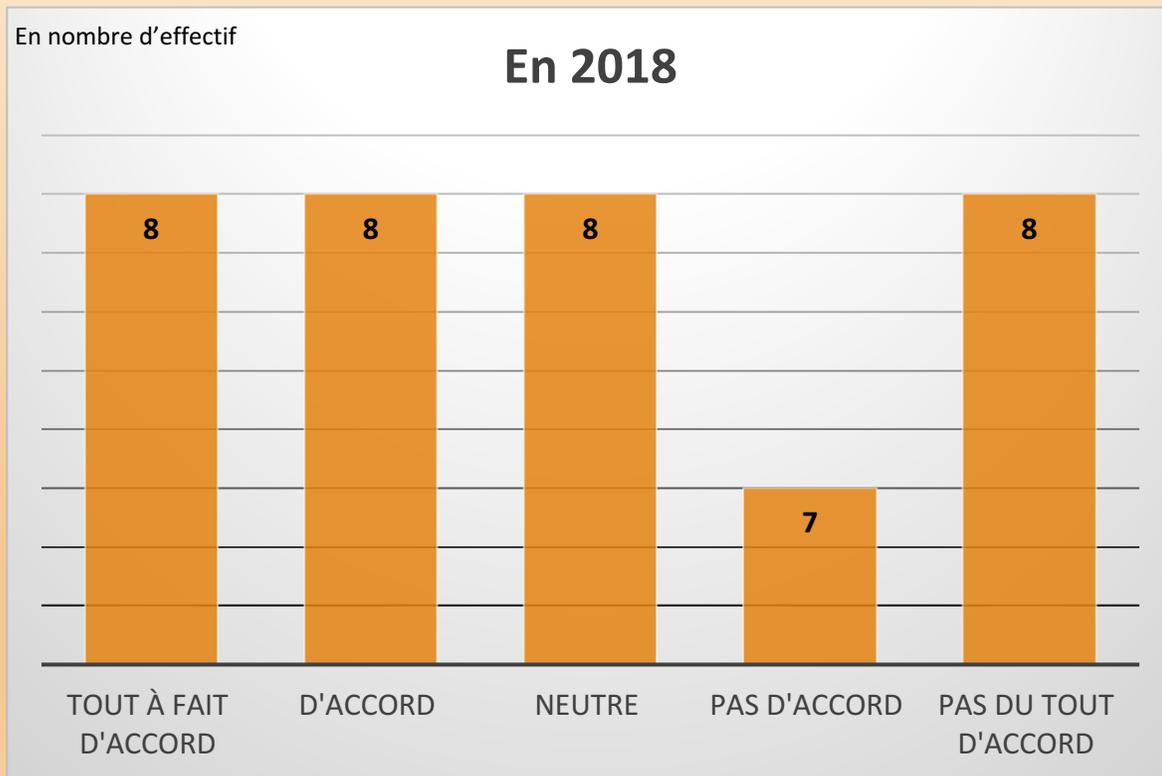
Réduction du temps de livraison pour les « professionnels »

Que pensez-vous de l'affirmation suivante : « Il est encore possible de réduire les temps de livraison » ?



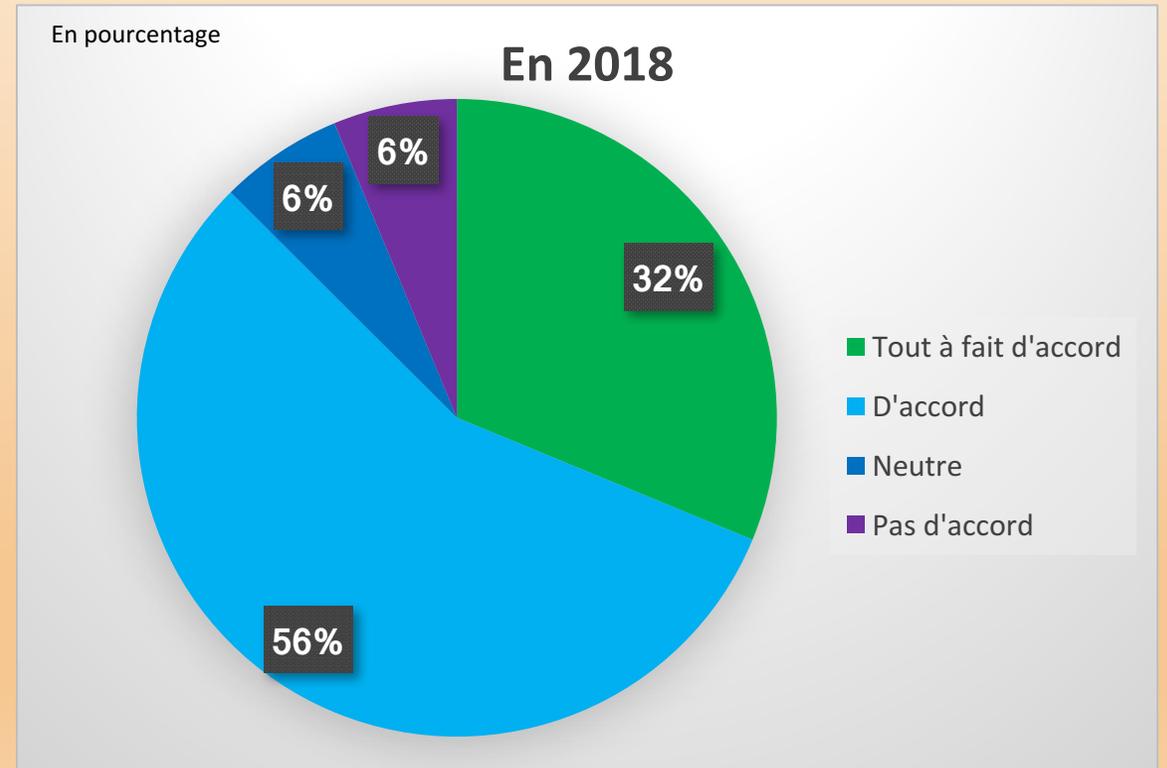
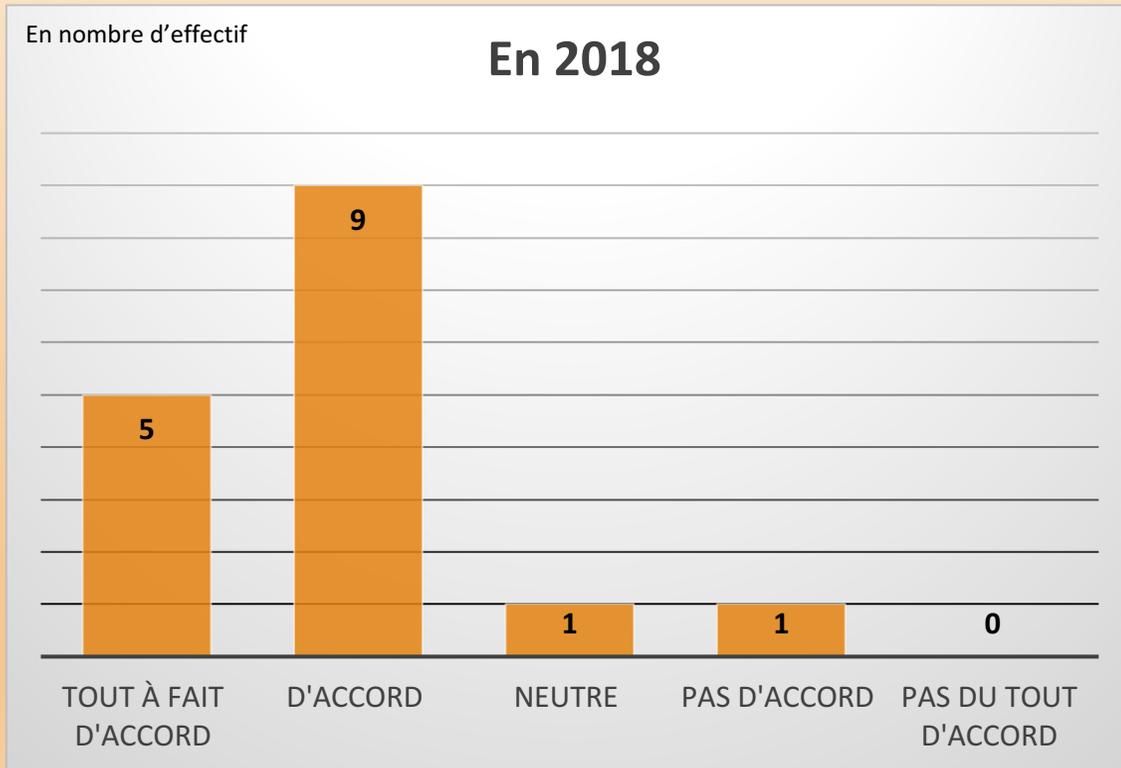
Réduction du temps de livraison pour les étudiants

Que pensez-vous de l'affirmation suivante : « Il est encore possible de réduire les temps de livraison » ?



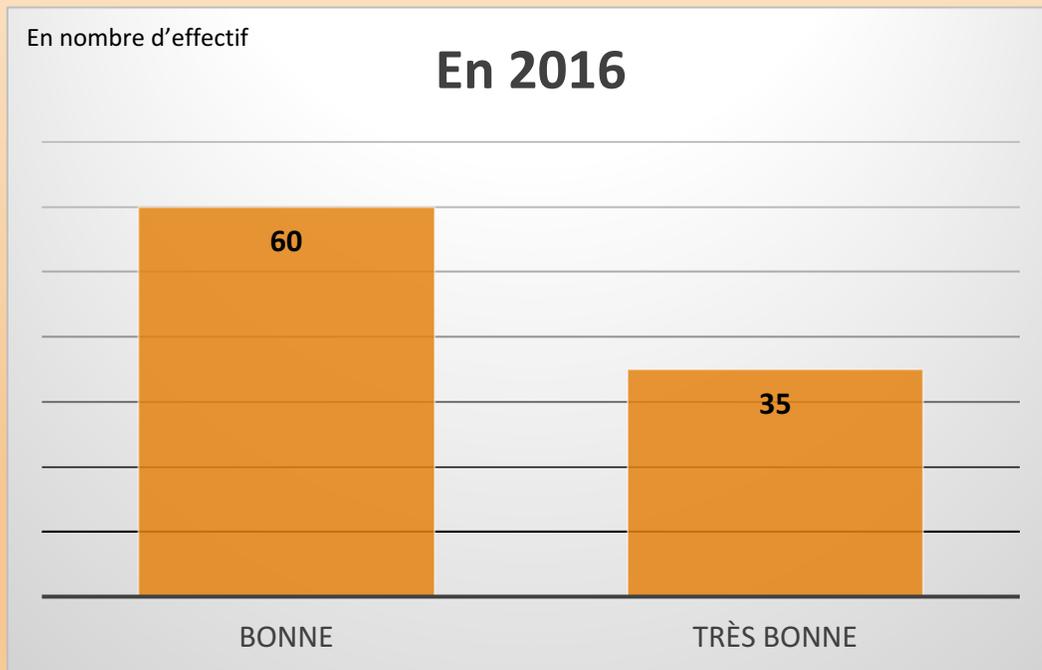
Réduction du temps de livraison pour les actifs ayant un autre emploi

Que pensez-vous de l'affirmation suivante : « Il est encore possible de réduire les temps de livraison » ?

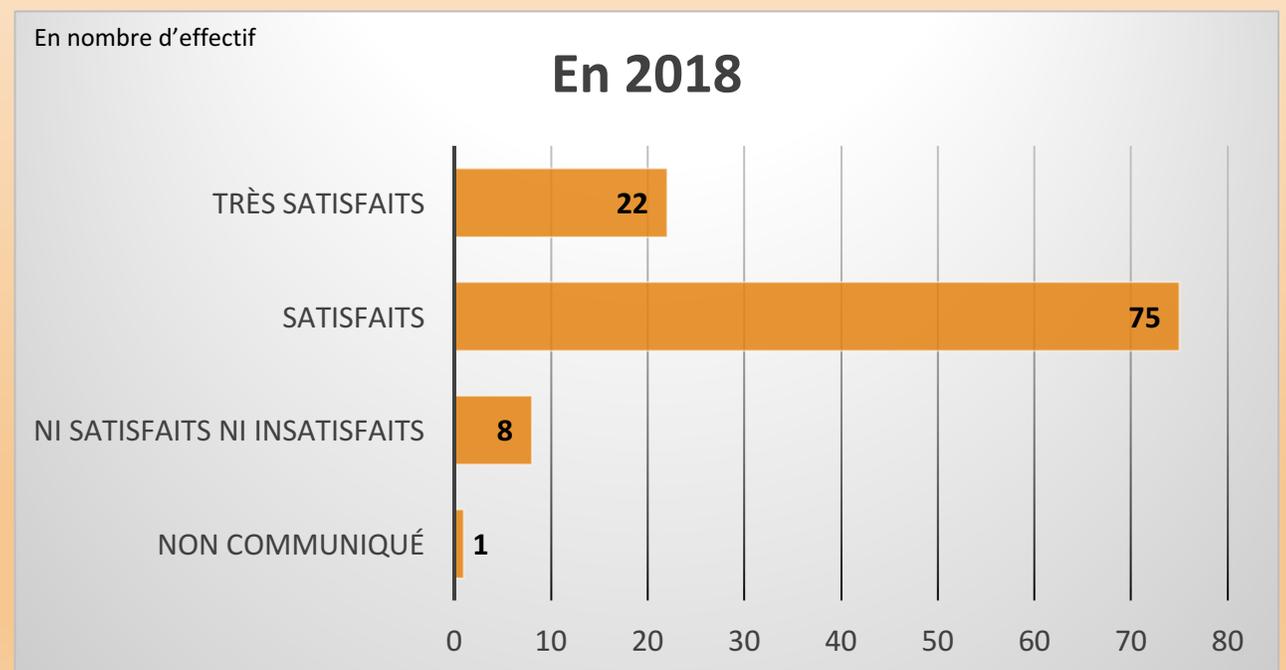


5.1.2 Satisfaction des clients

En général, comment jugez-vous la satisfaction de vos clients ?



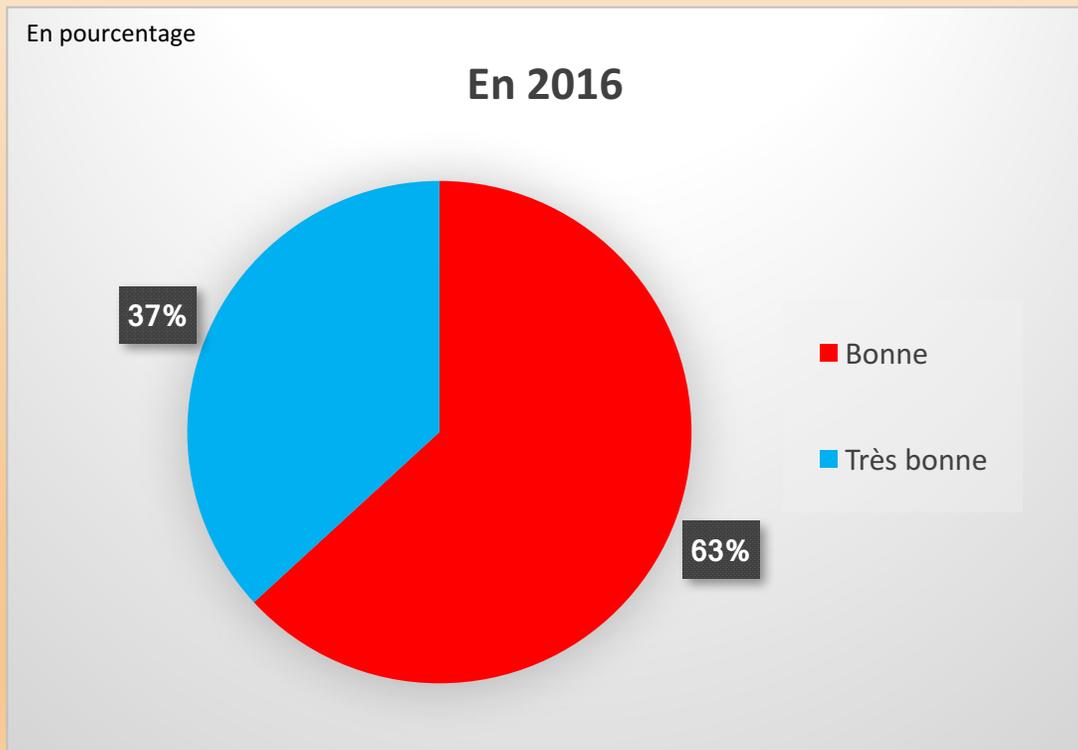
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016



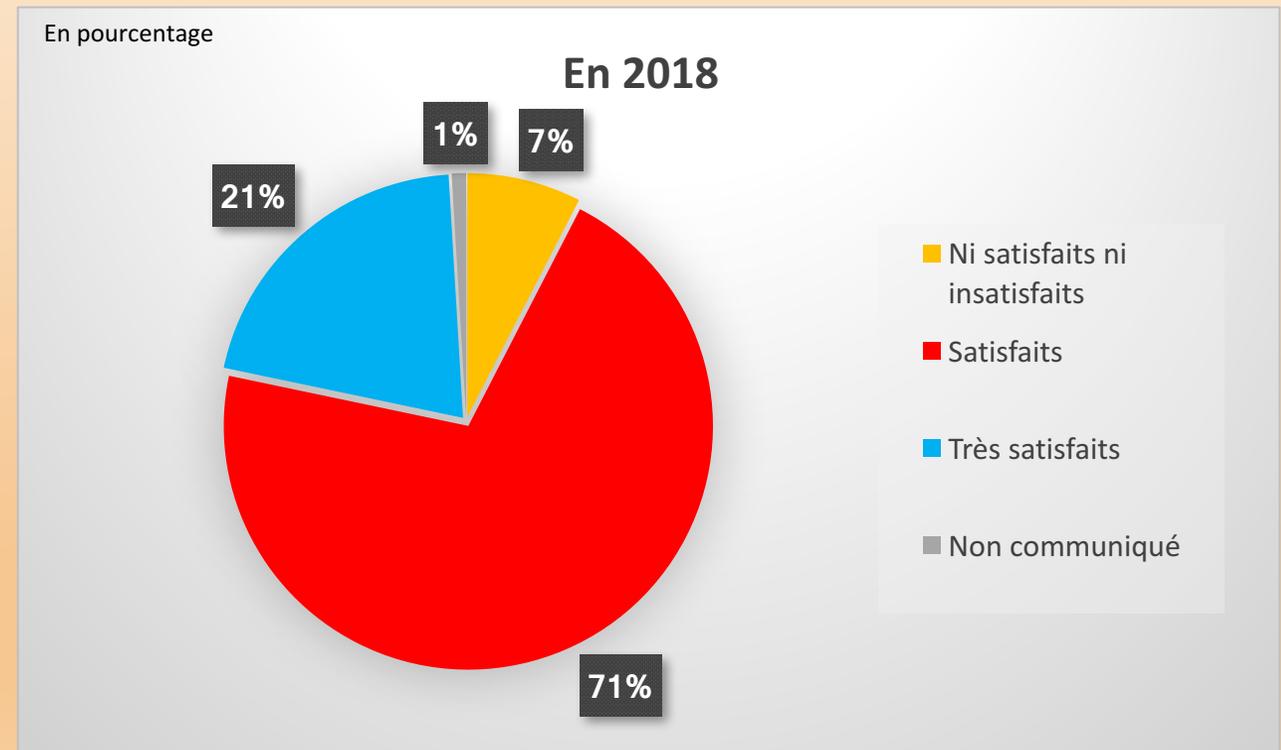
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

5.1.2 Satisfaction des clients

En général, comment jugez-vous la satisfaction de vos clients ?



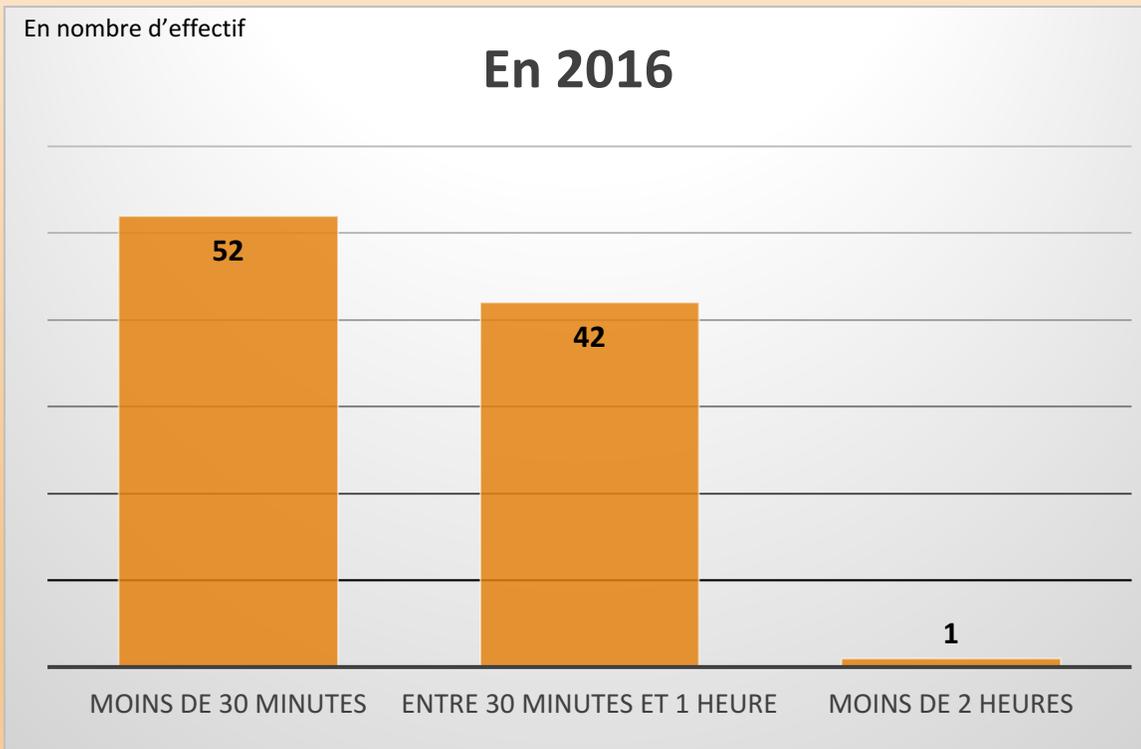
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016



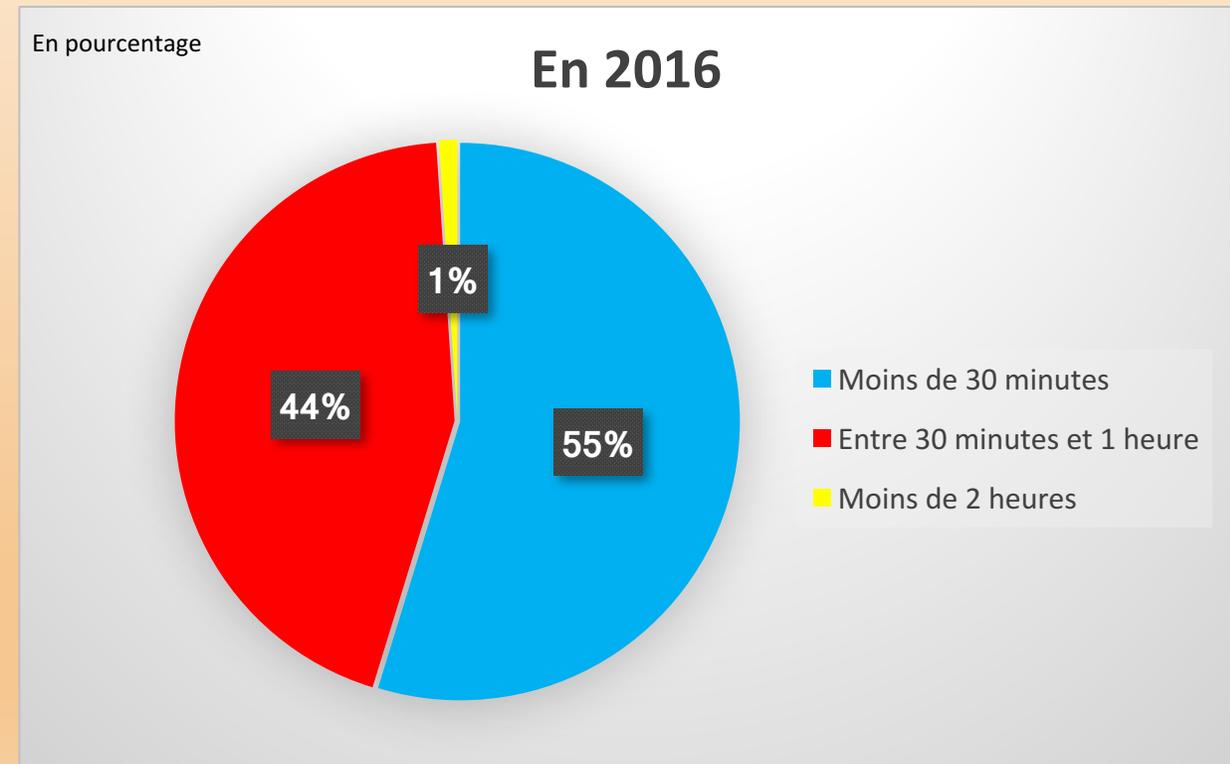
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

5.1.3 Délais de livraison

Quels sont les délais de livraisons proposés par vos services ?



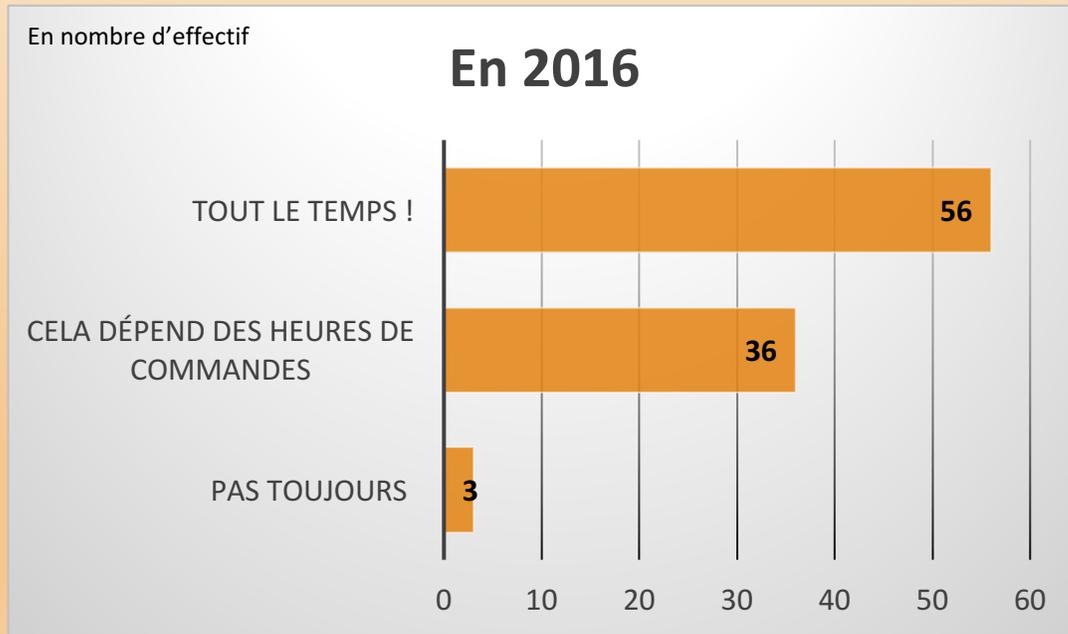
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016



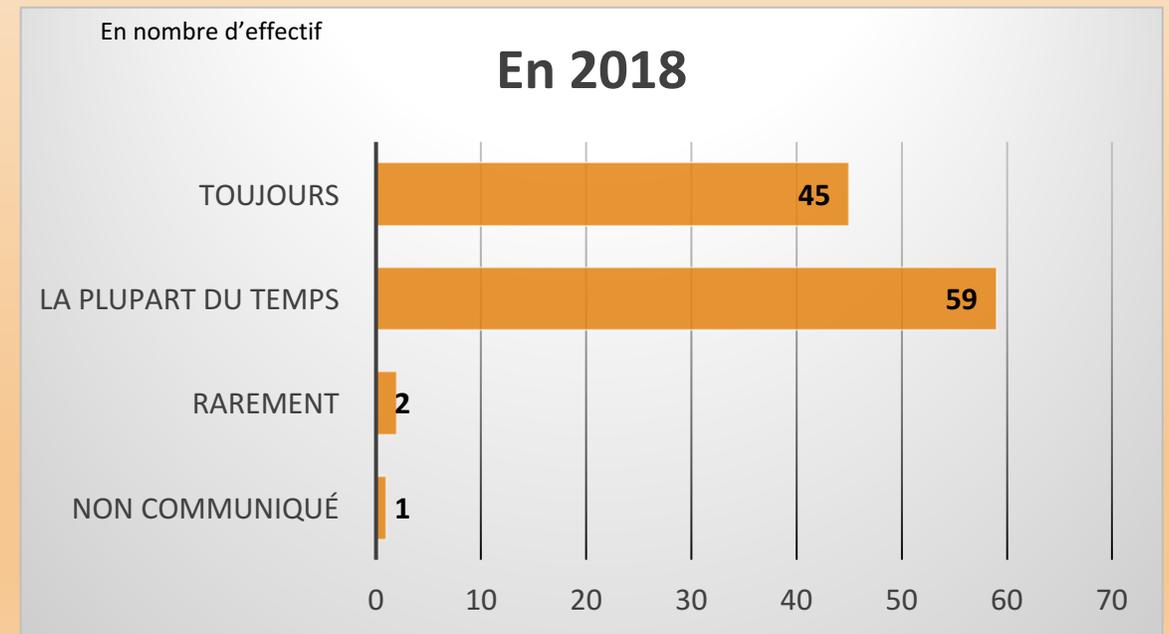
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

5.1.3 Délais de livraison

Arrivez vous à respecter les délais de livraison ?



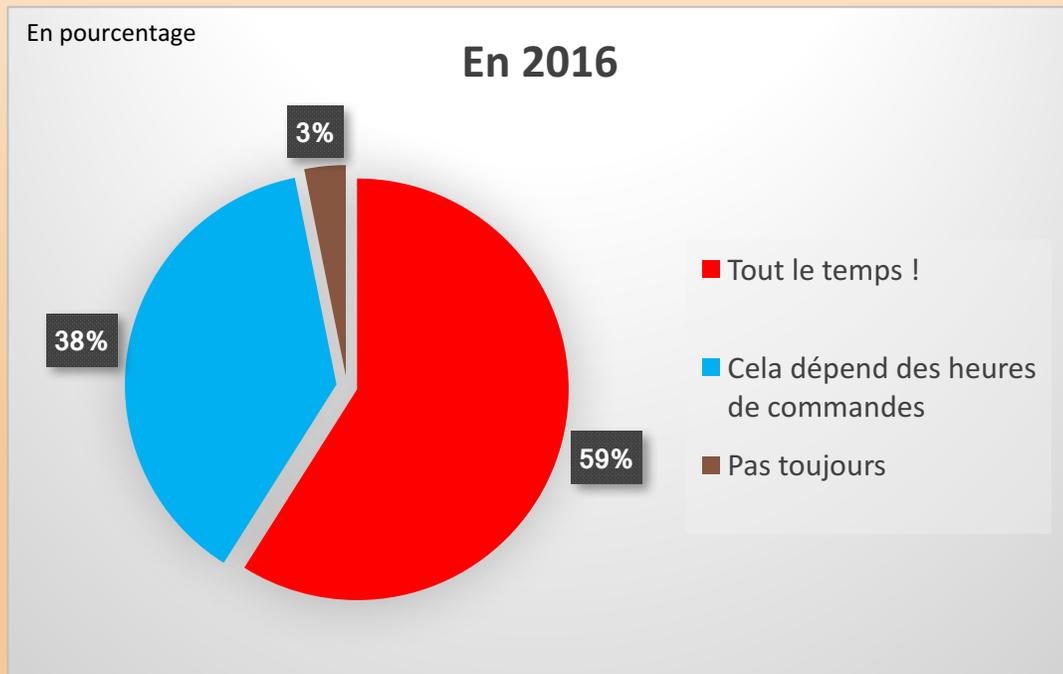
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016



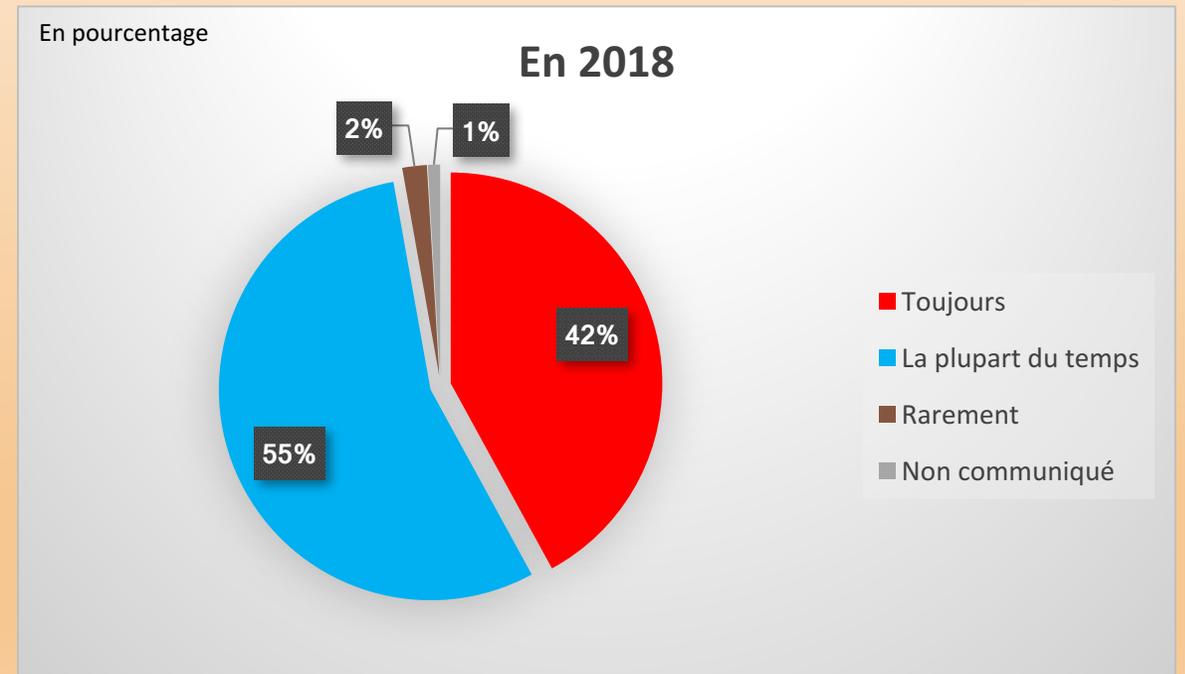
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

5.1.3 Délais de livraison

Arrivez vous à respecter les délais de livraison ?



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

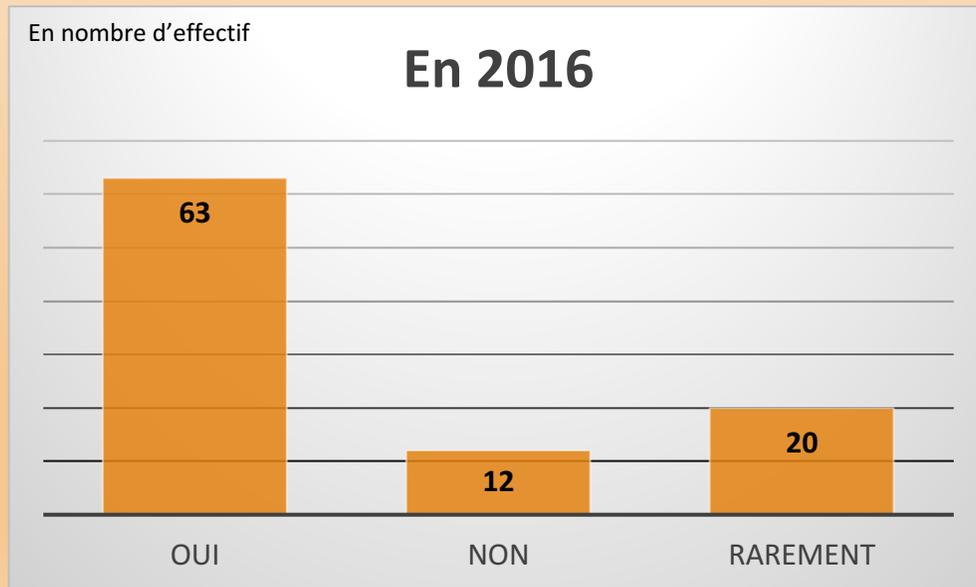


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

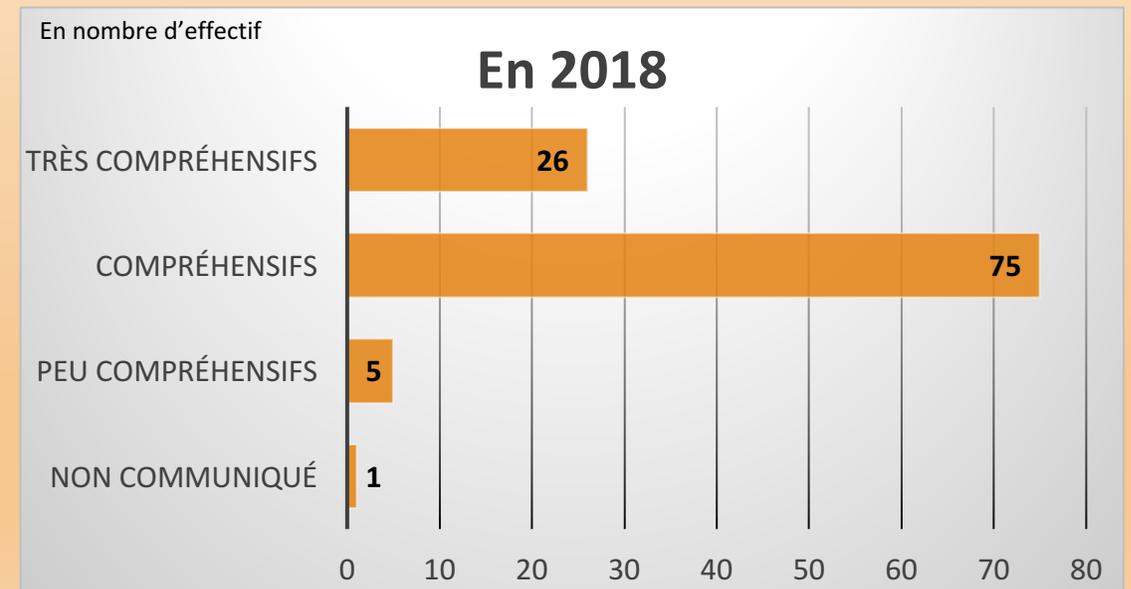
5.1.4 En cas de retard

En cas de retard, vos clients sont-ils compréhensifs ?

En cas de retard, vous diriez que vos clients sont : Très compréhensifs ; Compréhensifs ; Peu compréhensifs ; Pas du tout compréhensifs ?



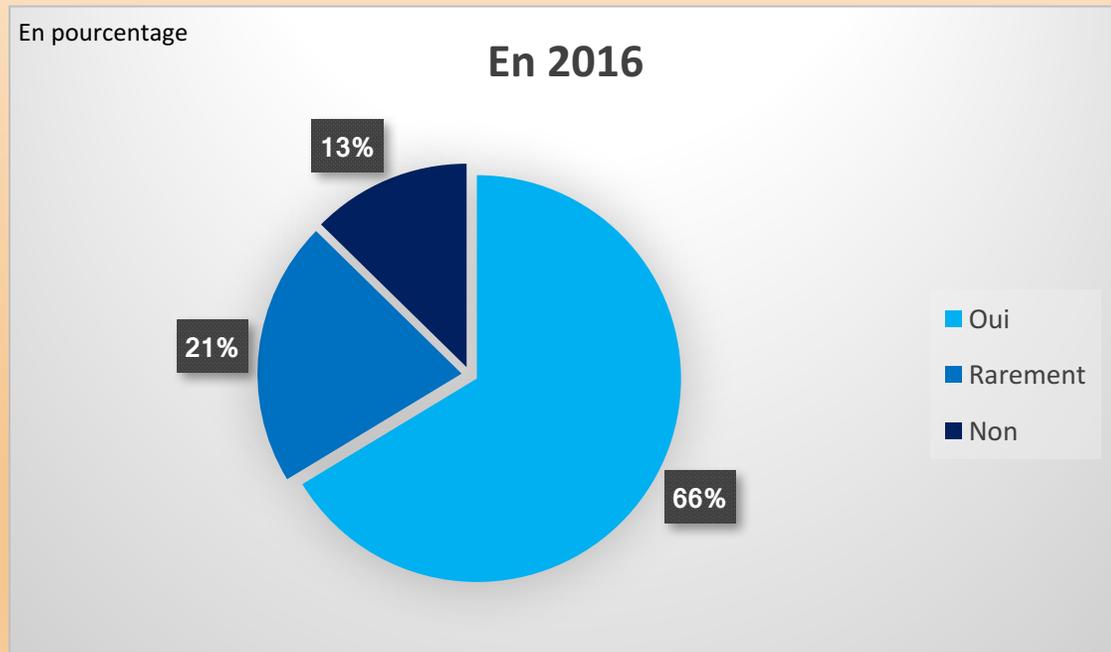
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

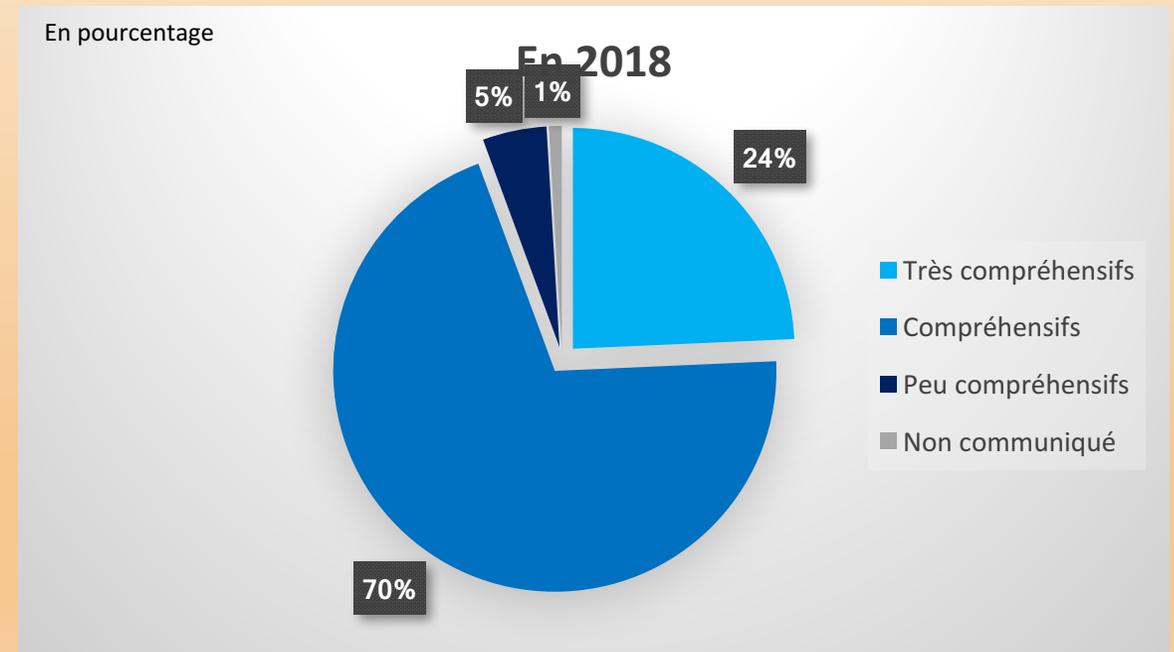
5.1.4 En cas de retard

En cas de retard, vos clients sont-ils compréhensifs ?



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

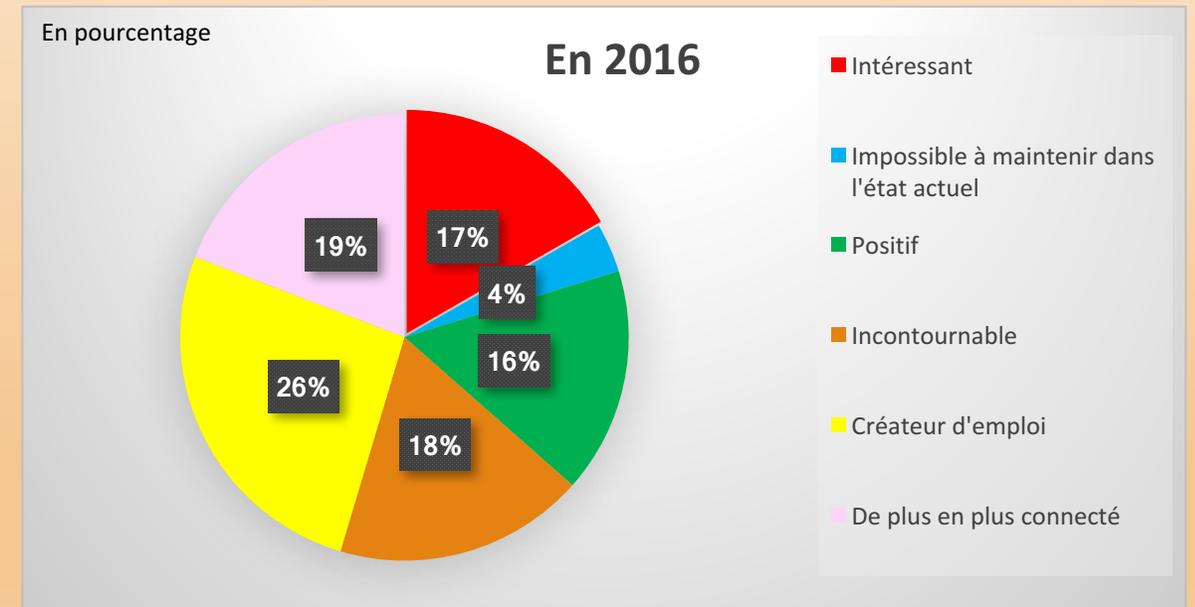
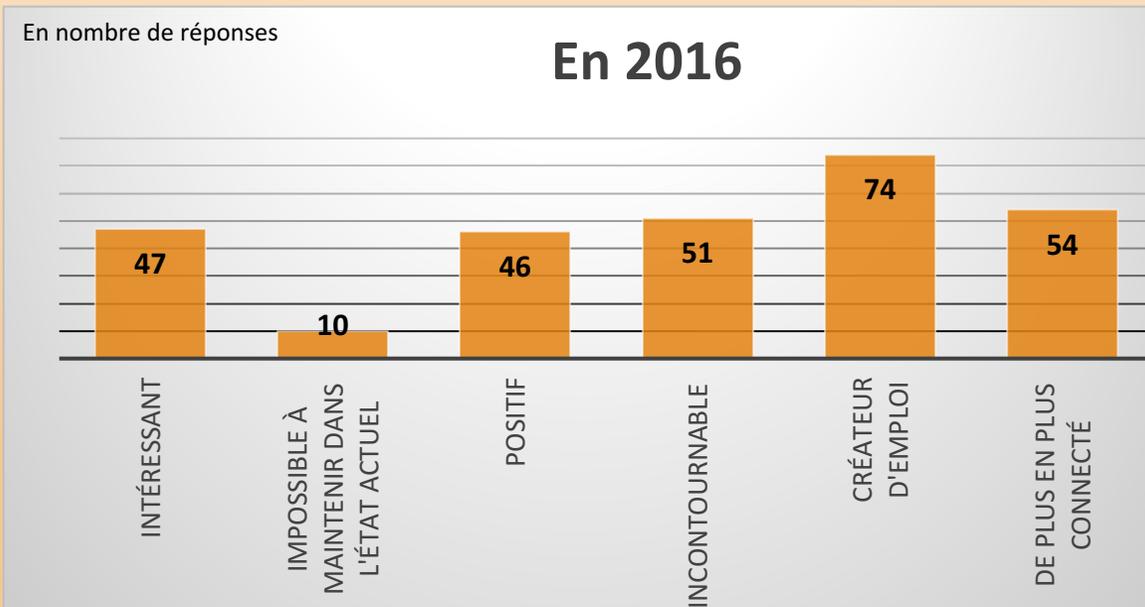
En cas de retard, vous diriez que vos clients sont: Très compréhensifs ; Compréhensifs ; Peu compréhensifs ; Pas du tout compréhensifs ?



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

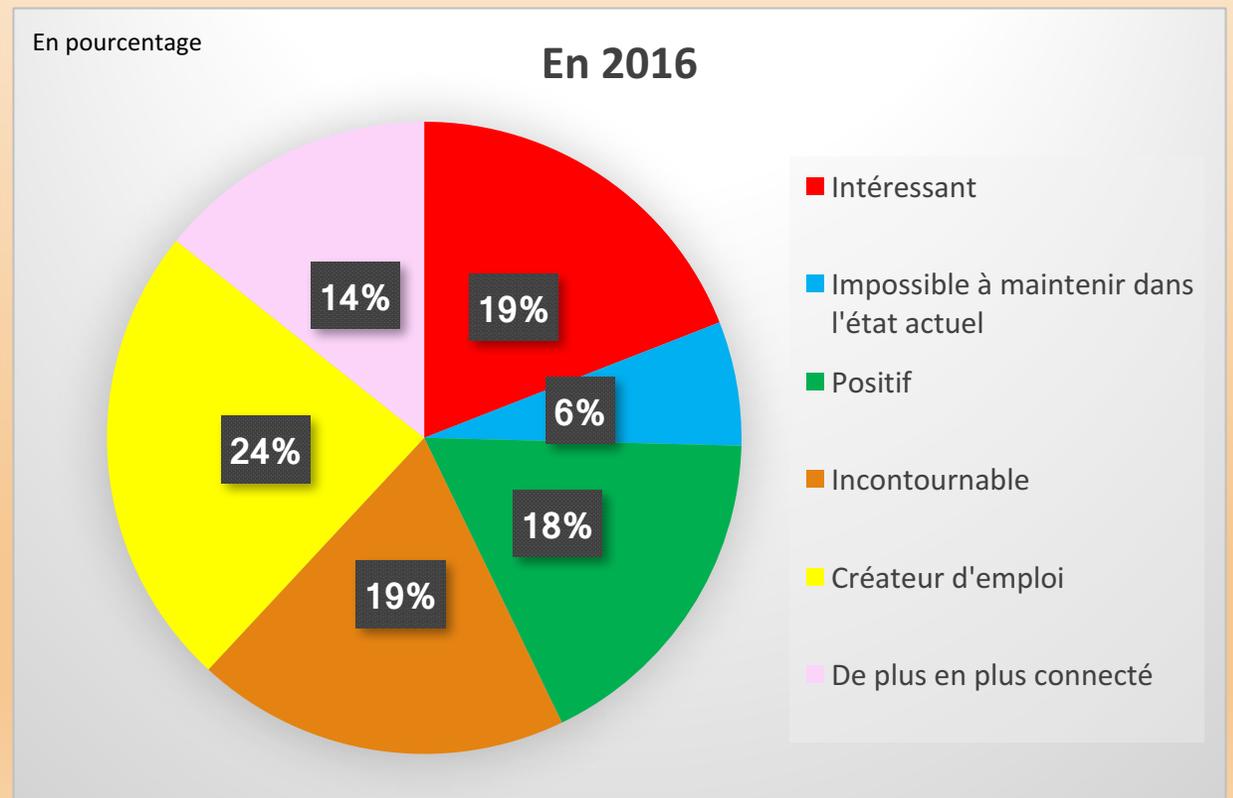
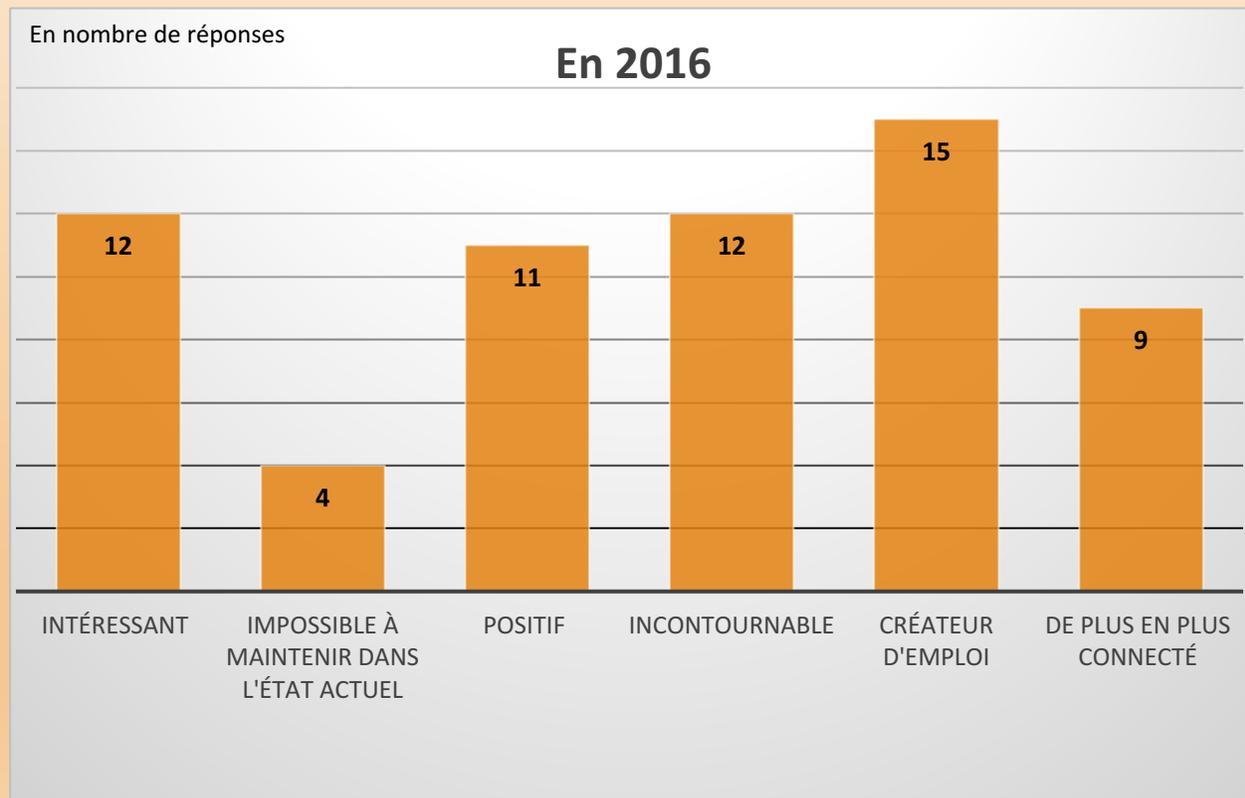
5.1.5 L'avenir des livraisons instantanées

Comment voyez-vous l'avenir des livraisons instantanées : intéressant ; impossible à maintenir dans l'état actuel ; positif ; incontournable ; créateur d'emplois ; de plus en plus connecté ; autre? (plusieurs choix possibles)



L'avenir des livraisons instantanées pour les « professionnels »

Comment voyez-vous l'avenir des livraisons instantanées : intéressant ; impossible à maintenir dans l'état actuel ; positif ; incontournable ; créateur d'emplois ; de plus en plus connecté ; autre? (plusieurs choix possibles)

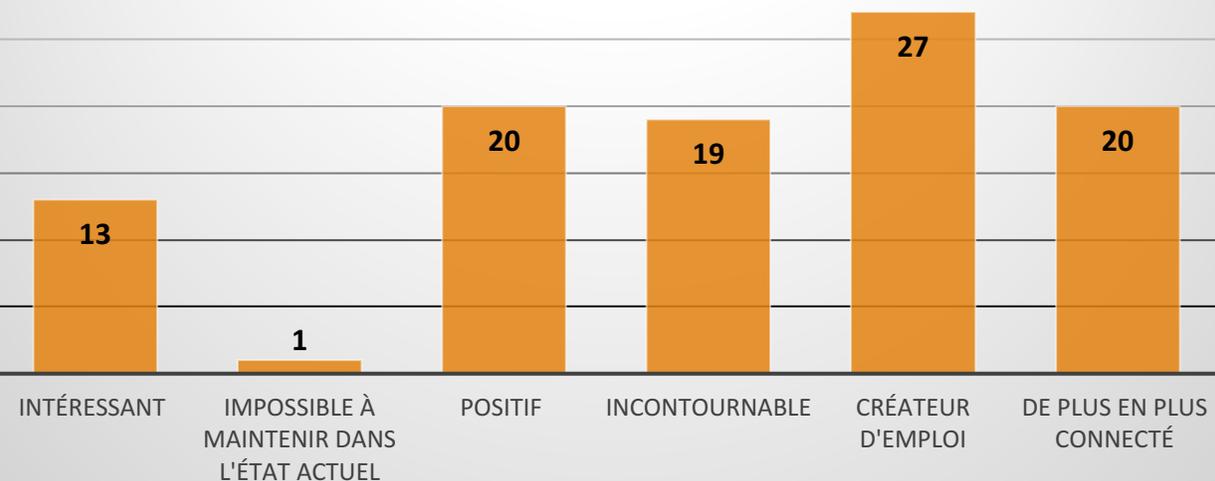


L'avenir des livraisons instantanées pour les étudiants

Comment voyez-vous l'avenir des livraisons instantanées : intéressant ; impossible à maintenir dans l'état actuel ; positif ; incontournable ; créateur d'emplois ; de plus en plus connecté ; autre? (plusieurs choix possibles)

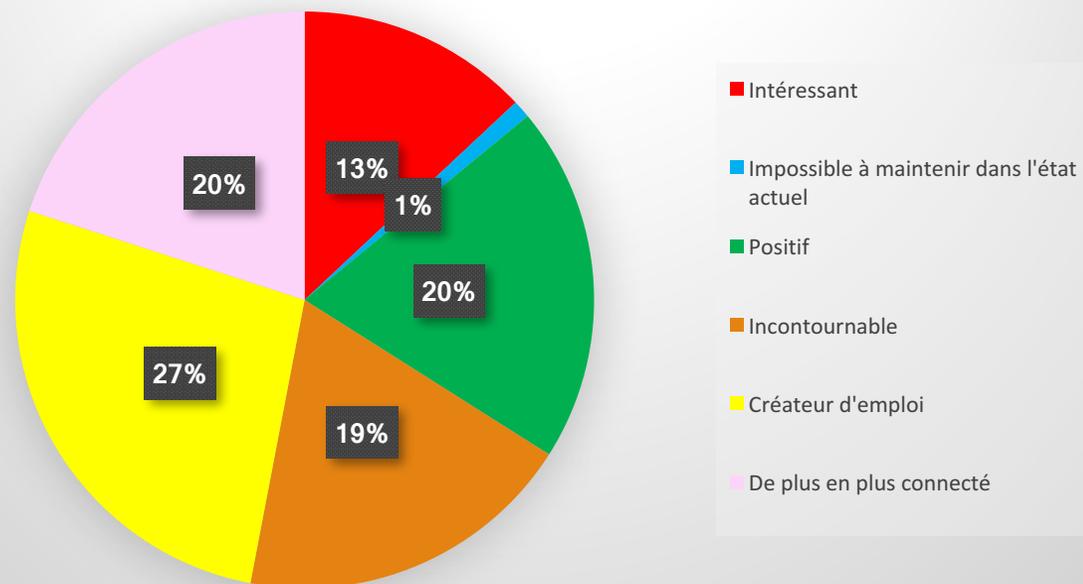
En nombre de réponses

En 2016



En pourcentage

En 2016

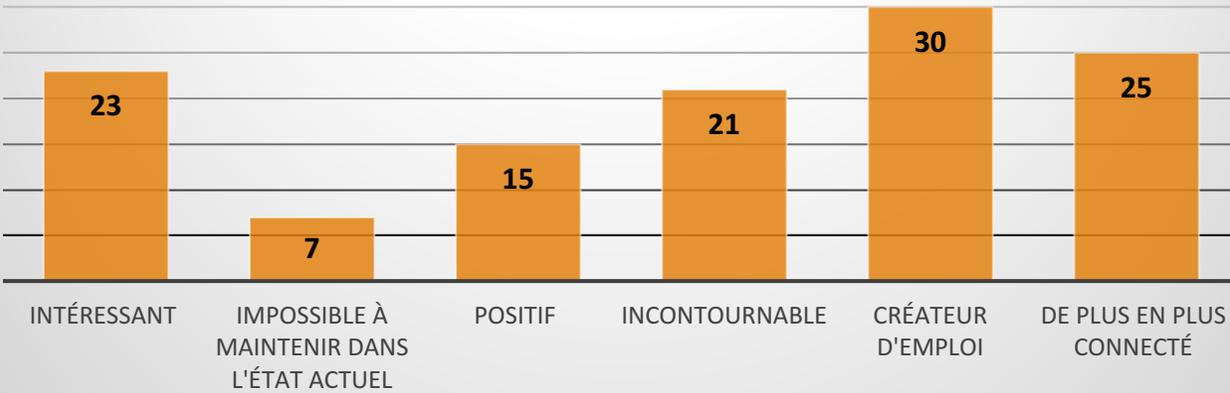


L'avenir des livraisons instantanées pour les actifs ayant un autre emploi

Comment voyez-vous l'avenir des livraisons instantanées : intéressant ; impossible à maintenir dans l'état actuel ; positif ; incontournable ; créateur d'emplois ; de plus en plus connecté ; autre? (plusieurs choix possibles)

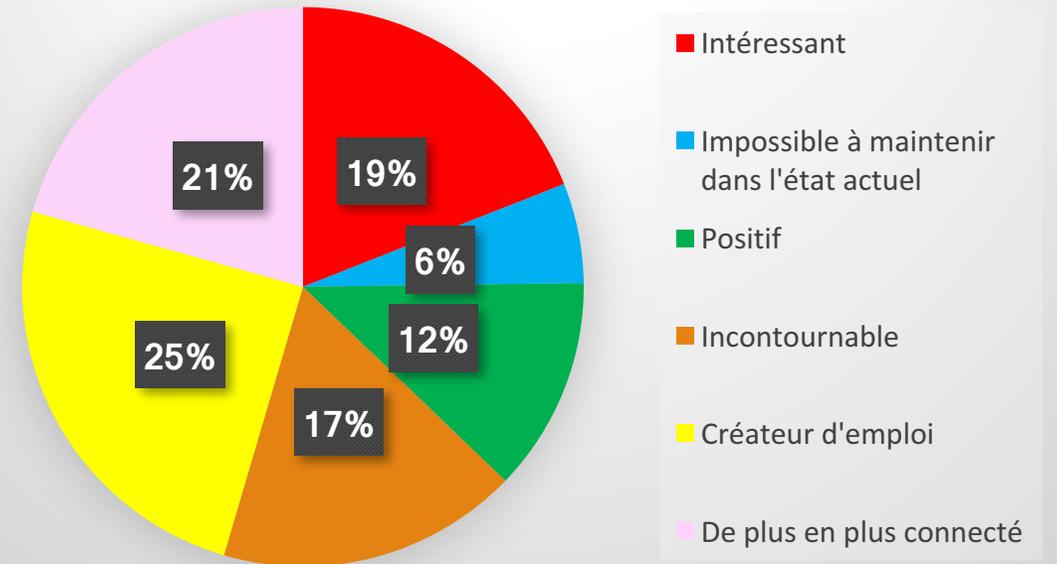
En nombre de réponses

En 2016



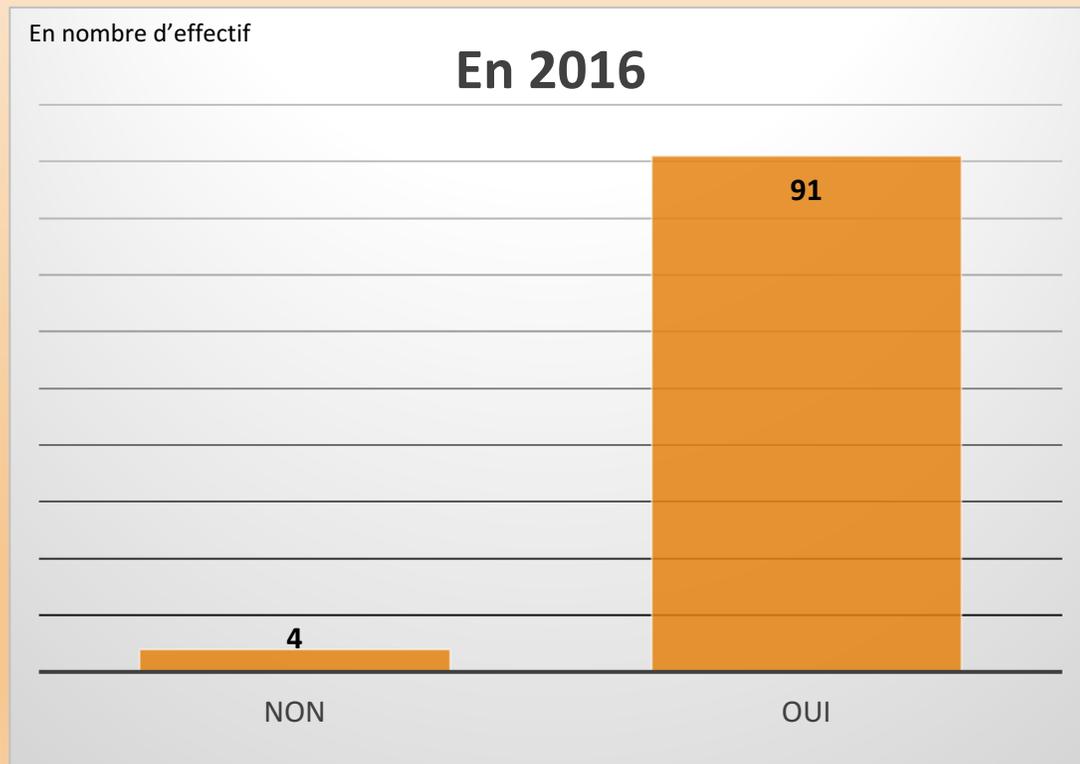
En pourcentage

En 2016

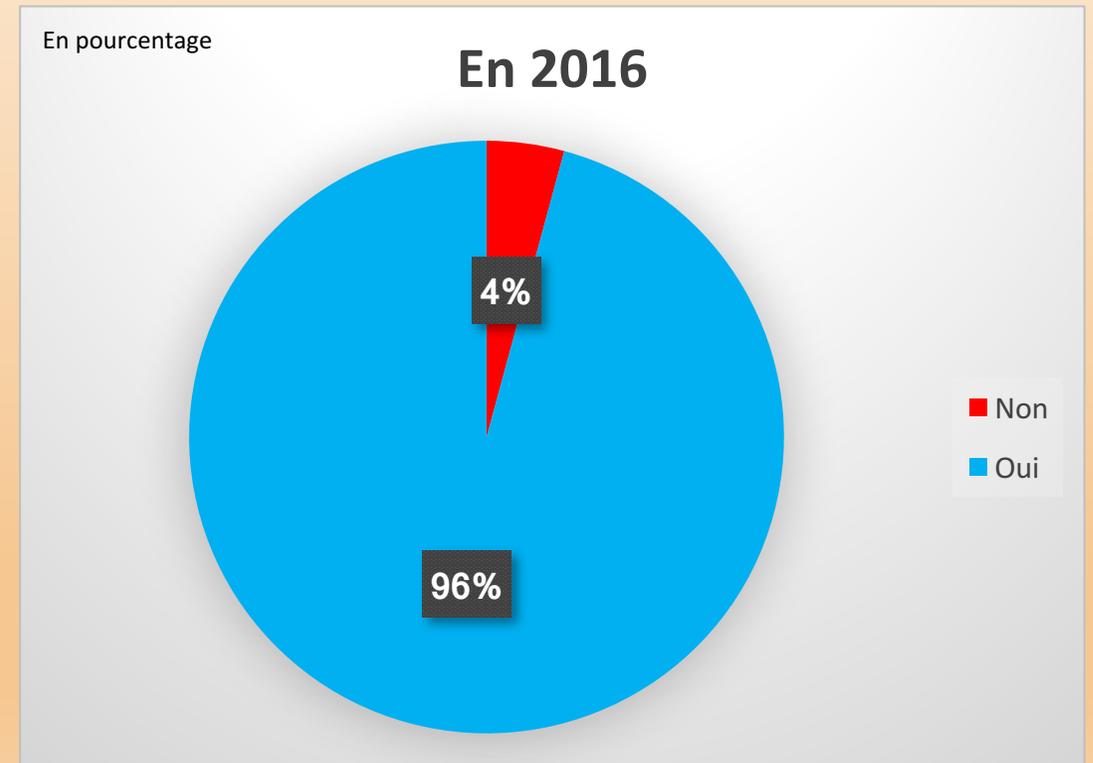


5.1.6 Paris, ville adaptée aux livraisons rapides

Est-ce que Paris est une ville adaptée au concept de livraison rapide (en moins de deux heures) ?



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2016

5.2 Contraintes et améliorations

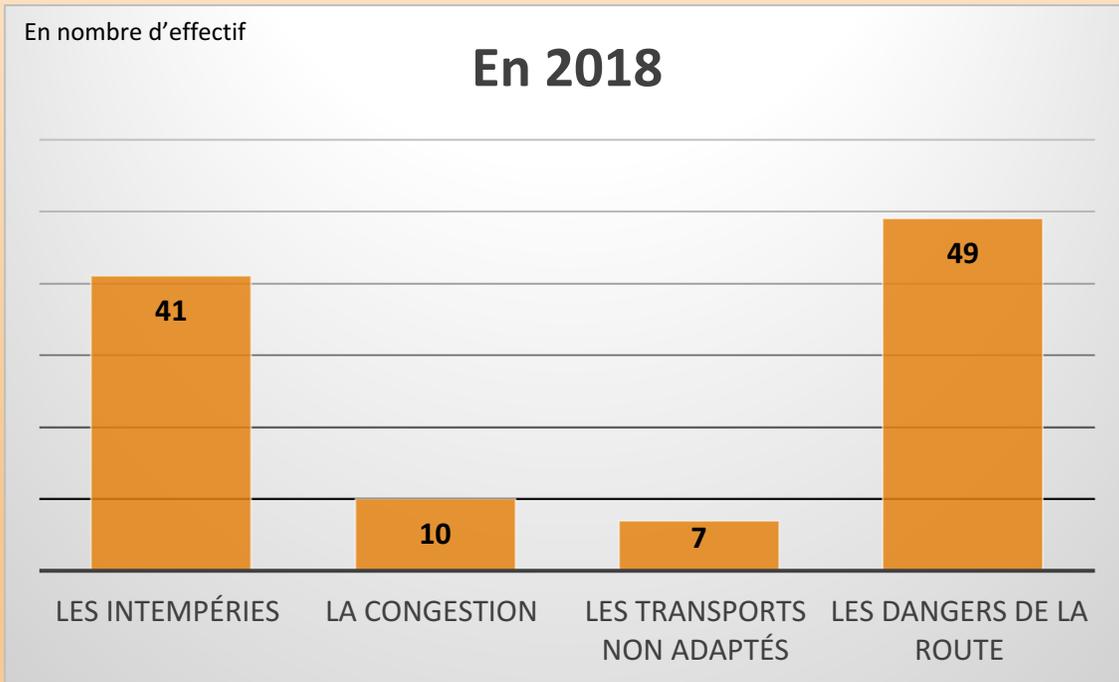
5.2.1 Principales contraintes à vos déplacements

Veillez ordonner les quatre contraintes relatives à vos déplacements en tant que livreur, de la plus gênante (1) à la moins gênante (4) : la congestion ; les dangers de la route ; les intempéries ; les transports ne sont pas adaptés à mon équipement

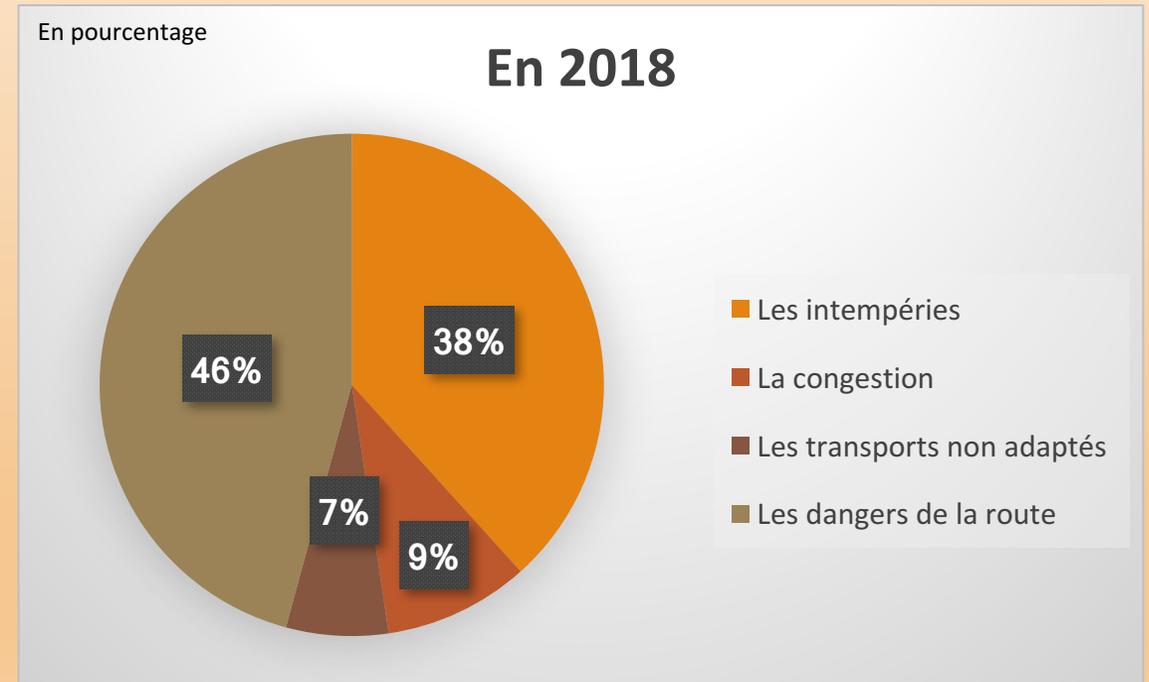
- **Soumis aux aléas de la circulation routière inhérents à une grande ville comme Paris, les livreurs « professionnels » comme les autres, placent aux deux premiers rangs des contraintes qui entravent leur exercice du métier les risques routiers et les intempéries, assez nettement devant l'inadaptation des transports parisiens et la congestion.**

5.2.1 Principales contraintes à vos déplacements

Veillez ordonner les quatre contraintes relatives à vos déplacements en tant que livreur, de la plus gênante (1) à la moins gênante (4) : la congestion ; les dangers de la route ; les intempéries ; les transports ne sont pas adaptés à mon équipement



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018



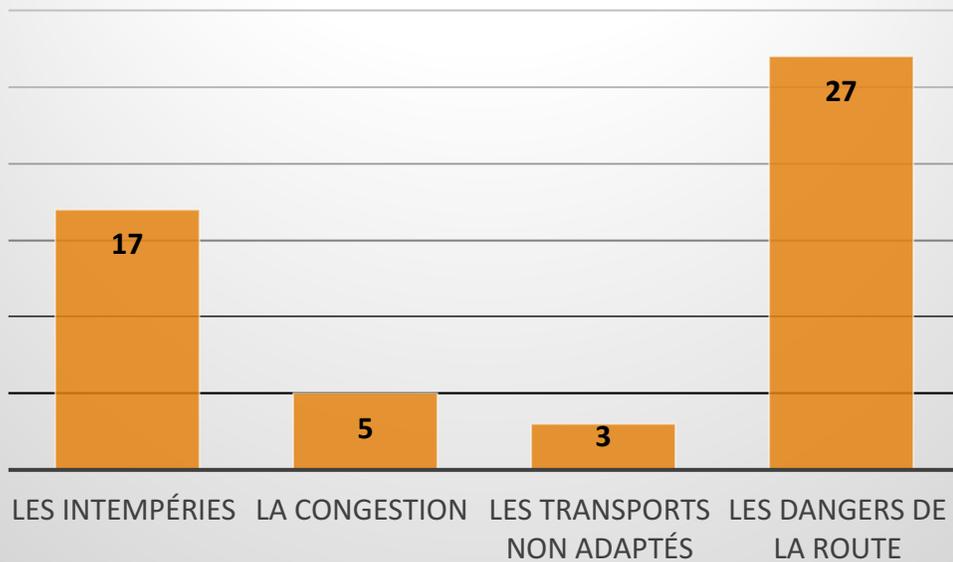
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

Contraintes de déplacement des « professionnels »

Veillez ordonner les quatre contraintes relatives à vos déplacements en tant que livreur, de la plus gênante (1) à la moins gênante (4) : la congestion ; les dangers de la route ; les intempéries ; les transports ne sont pas adaptés à mon équipement

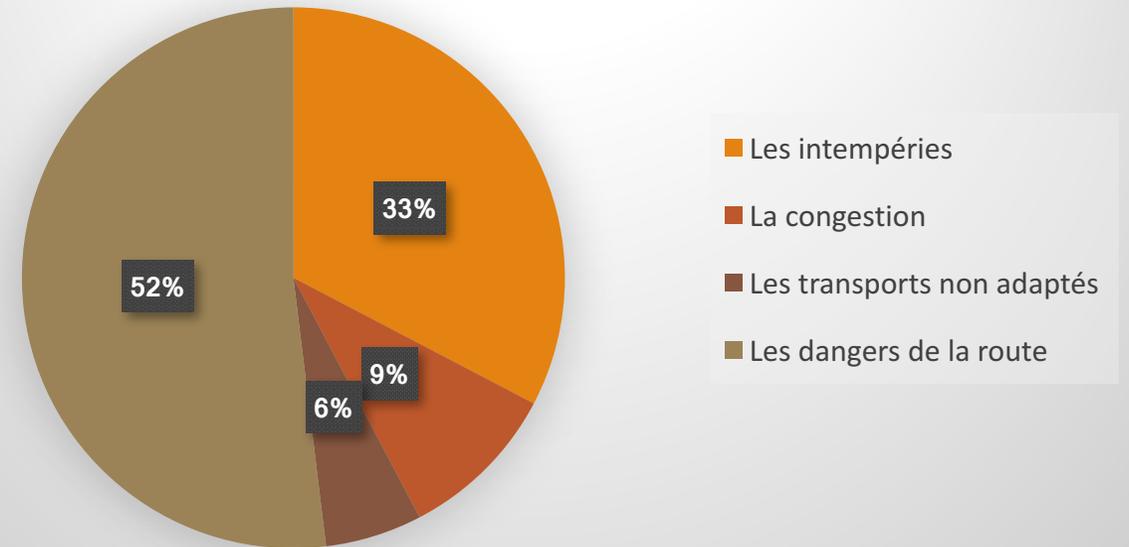
En nombre d'effectif

En 2018



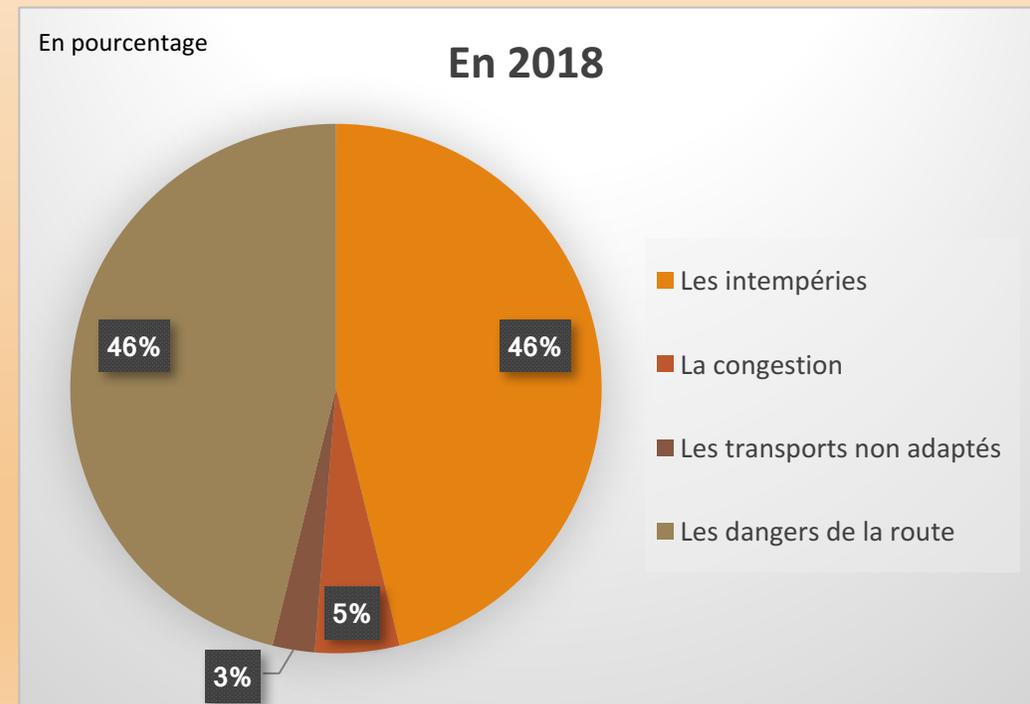
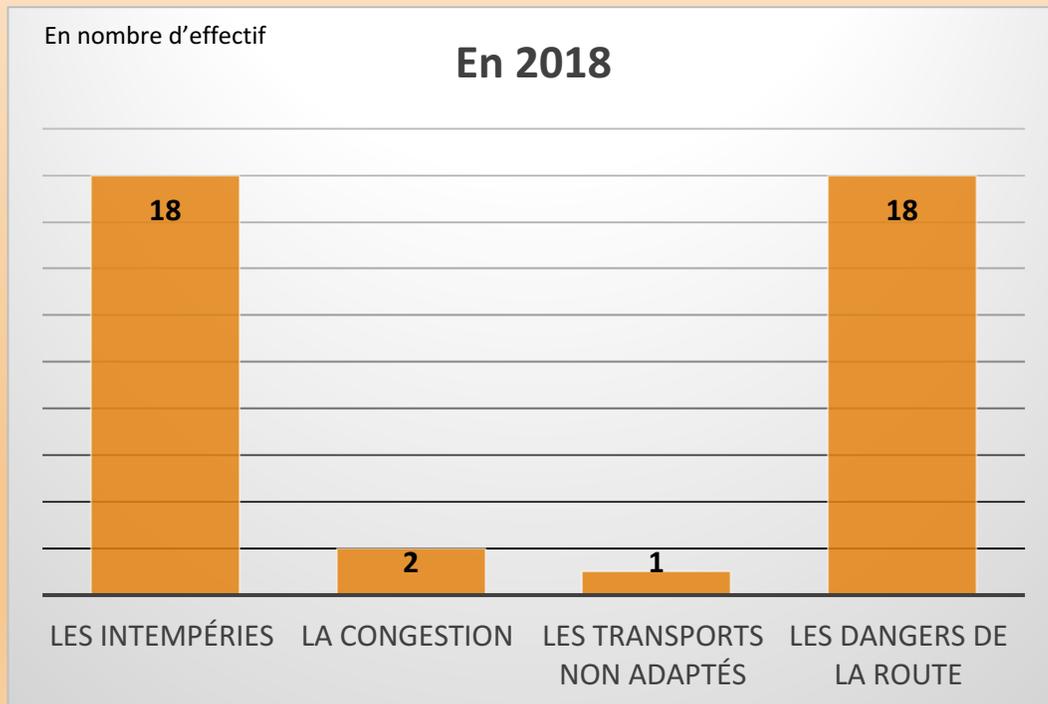
En pourcentage

En 2018



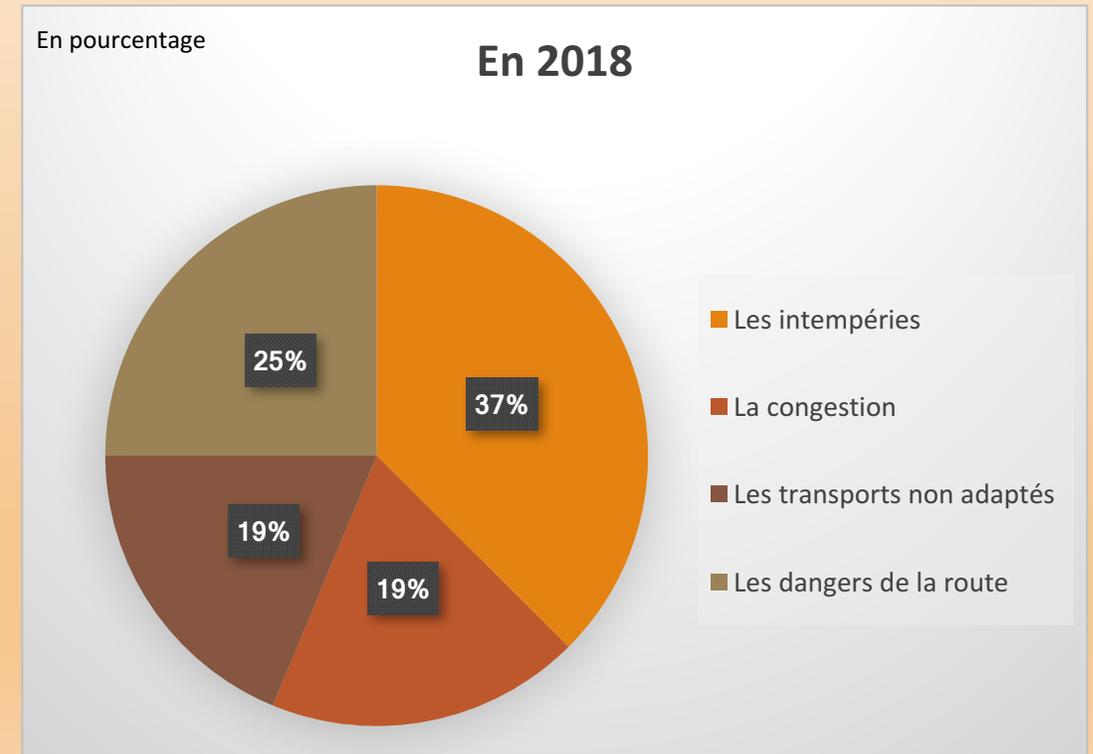
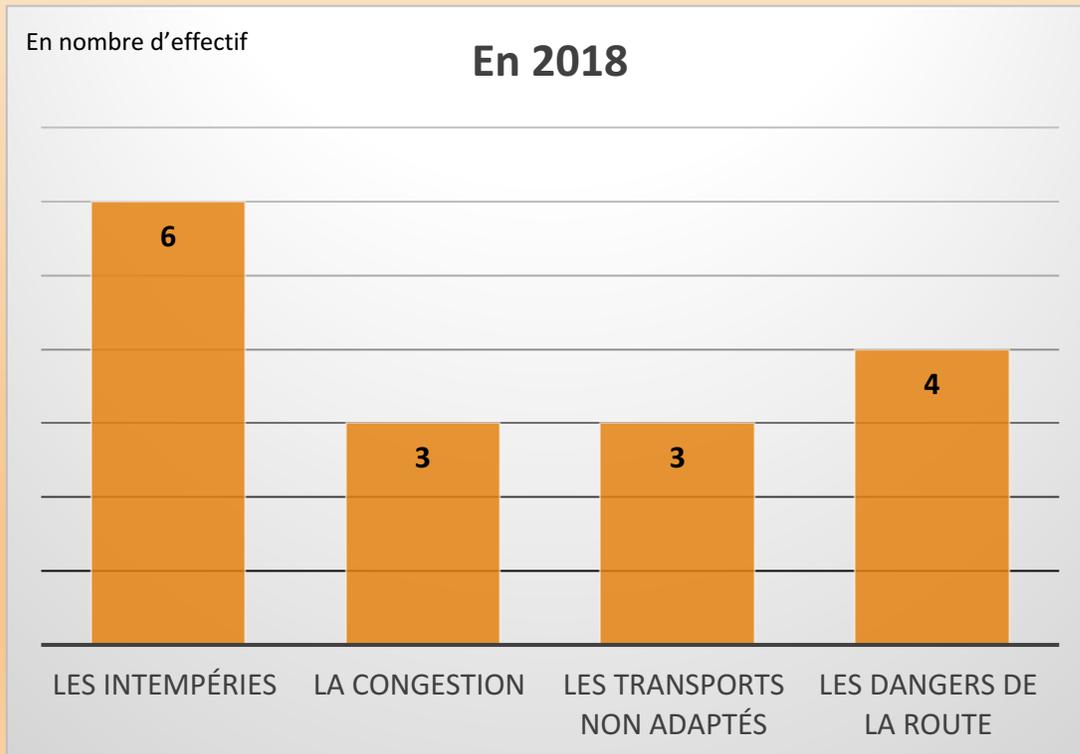
Contraintes de déplacement des étudiants

Veillez ordonner les quatre contraintes relatives à vos déplacements en tant que livreur, de la plus gênante (1) à la moins gênante (4) : la congestion ; les dangers de la route ; les intempéries ; les transports ne sont pas adaptés à mon équipement



Contraintes de déplacement des actifs ayant un autre emploi

Veillez ordonner les quatre contraintes relatives à vos déplacements en tant que livreur, de la plus gênante (1) à la moins gênante (4) : la congestion ; les dangers de la route ; les intempéries ; les transports ne sont pas adaptés à mon équipement



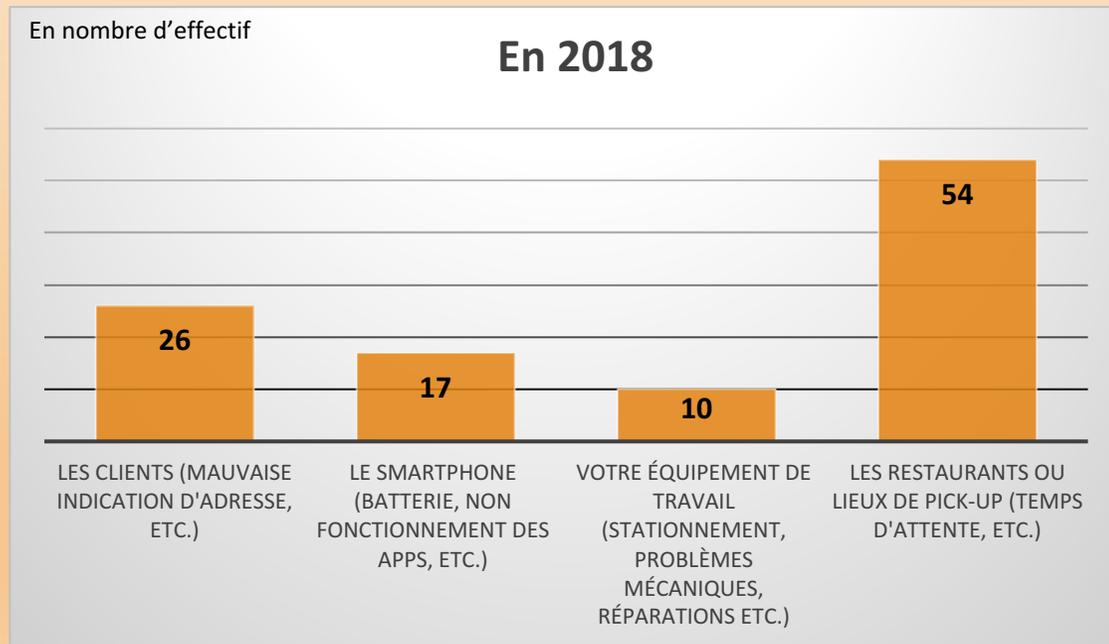
5.2.2 Principales contraintes à votre activité

Veillez ordonner les quatre contraintes relatives à votre activité de livreur, de la plus gênante (1) à la moins gênante (4) : les clients (mauvaise indication d'adresse, etc.) ; le smartphone (batterie, non fonctionnement des applis, etc.) ; votre équipement de travail (stationnement, problèmes mécaniques, réparations etc.) ; les restaurants ou lieux de pick-up (temps d'attente, etc.)

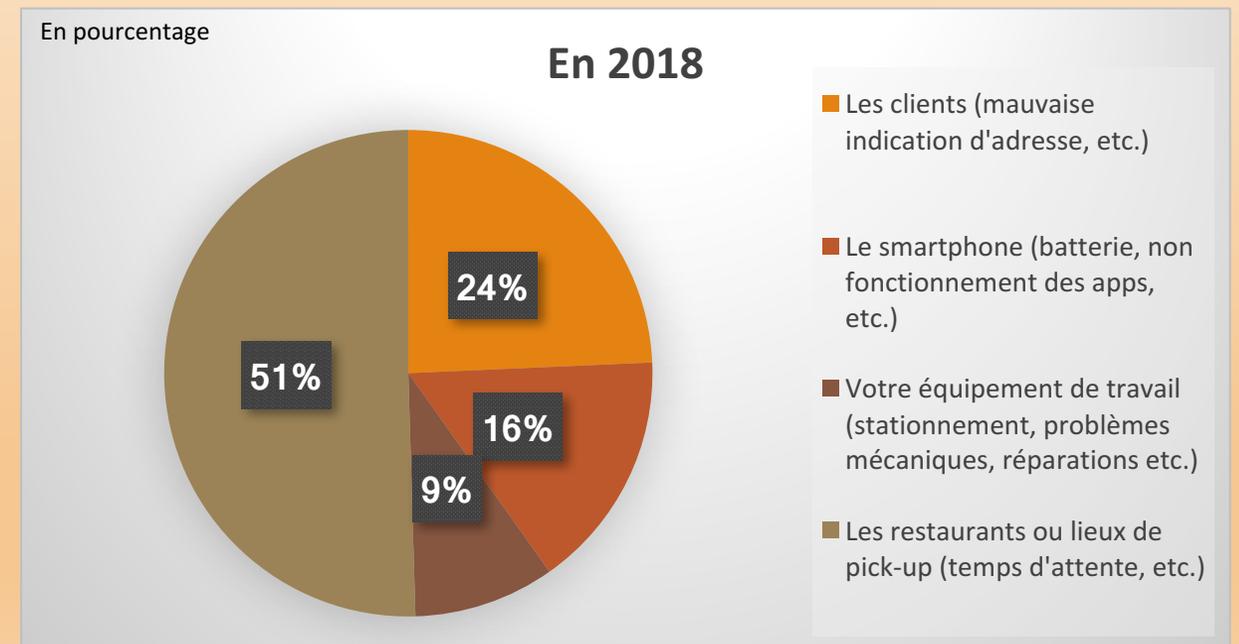
- **Les livreurs enquêtés rendent aussi compte d'autres types de difficultés au quotidien, relatives aux problèmes de coordination avec les restaurateurs et les clients.**
- **Le temps d'attente, qui augmente les temps morts, est un problème, mais il n'est pas le plus saillant. Il est d'ailleurs souvent classé en dernier dans les pistes d'amélioration proposées dans le questionnaire de 2018. Les difficultés de coordination avec les clients (mauvaise indication d'adresse) sont réelles, mais n'apparaissent pas, non plus, comme un problème central.**
- **La gestion du smartphone (batterie, fonctionnement des applications), qui constitue elle aussi un paramètre central pour l'optimisation de l'activité, et la gestion de l'équipement (matériel utilisé pour stocker les repas) semblent constituer des contraintes urgentes à régler, impliquant cette fois les plateformes elles-mêmes.**

5.2.2 Principales contraintes à votre activité

Veillez ordonner les quatre contraintes relatives à votre activité de livreur, de la plus gênante (1) à la moins gênante (4) : les clients (mauvaise indication d'adresse, etc.) ; le smartphone (batterie, non fonctionnement des applis, etc.) ; votre équipement de travail (stationnement, problèmes mécaniques, réparations etc.) ; les restaurants ou lieux de pick-up (temps d'attente, etc.)



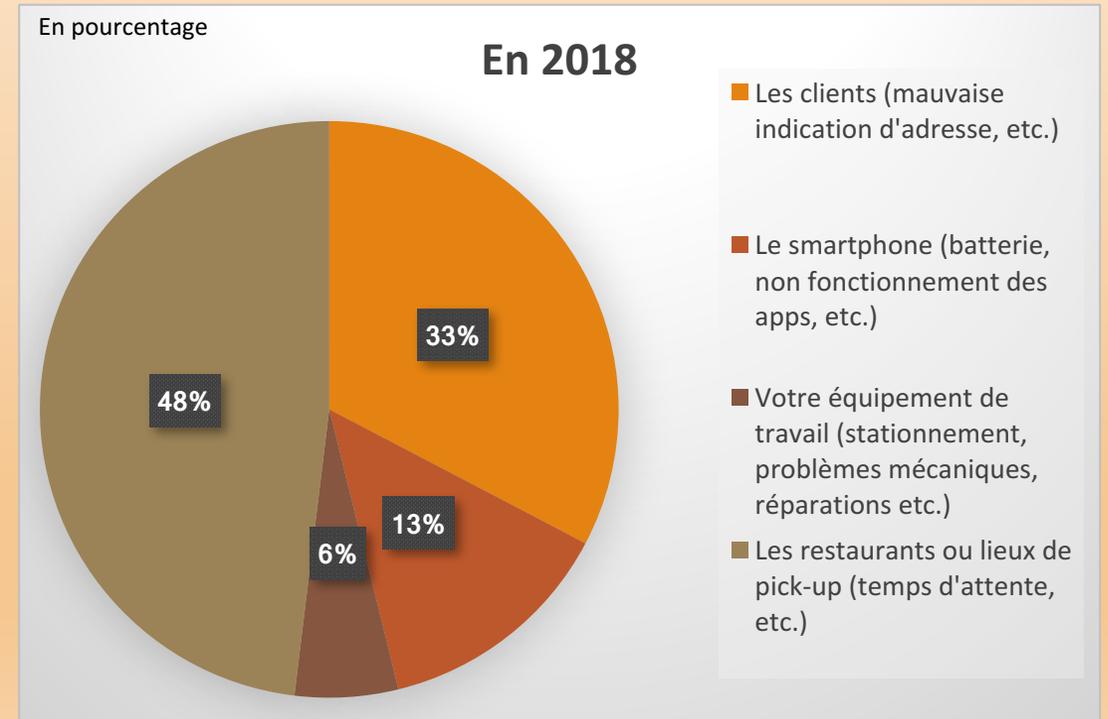
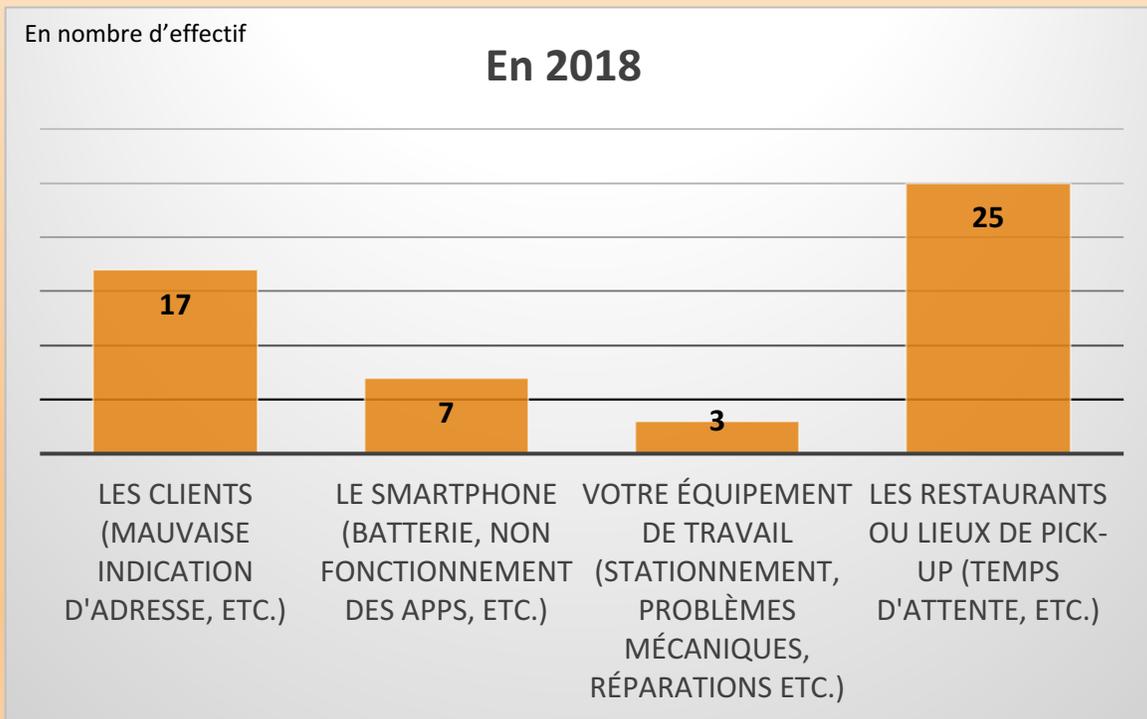
Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

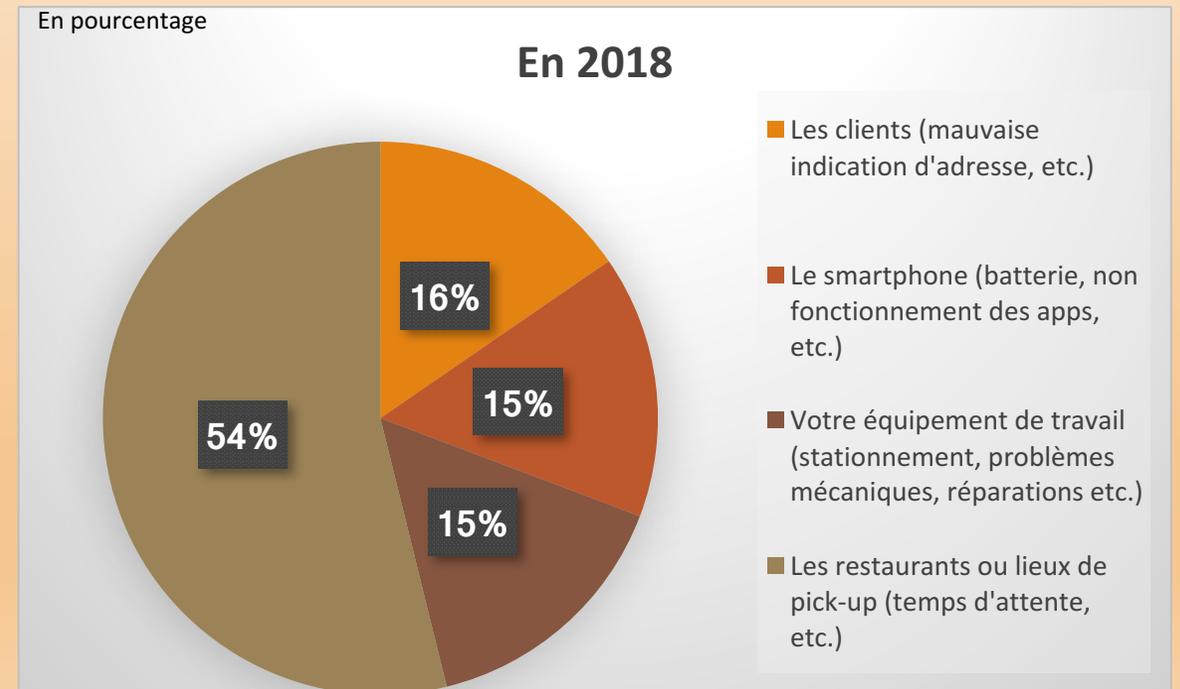
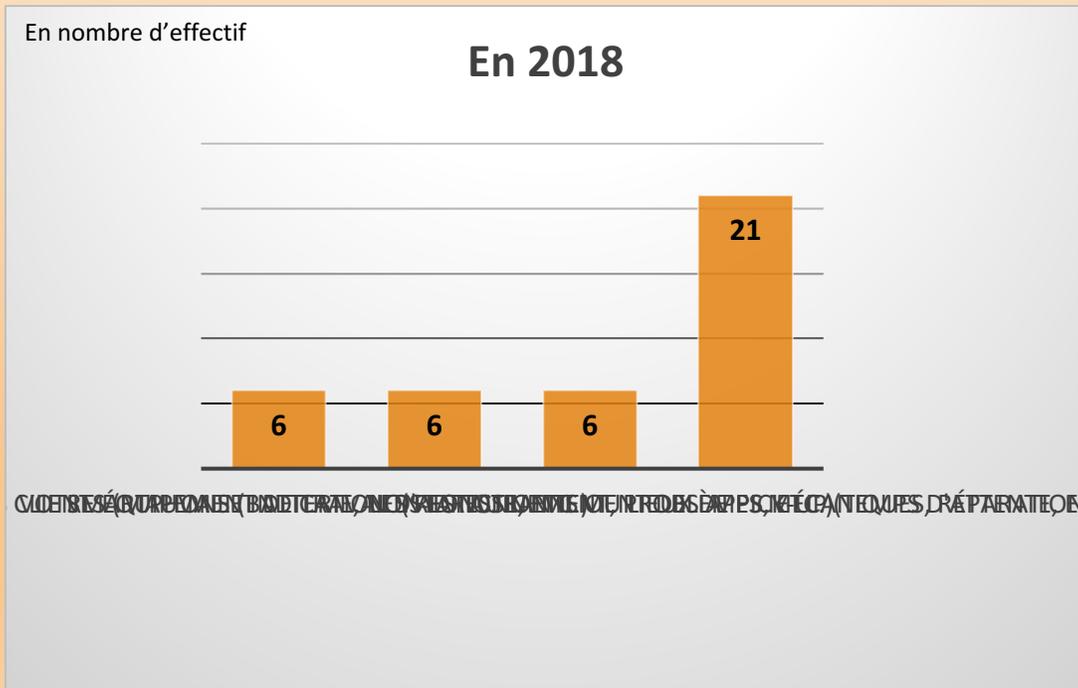
Contraintes à l'activité des « professionnels »

Veillez ordonner les quatre contraintes relatives à votre activité de livreur, de la plus gênante (1) à la moins gênante (4) : les clients (mauvaise indication d'adresse, etc.) ; le smartphone (batterie, non fonctionnement des applis, etc.) ; votre équipement de travail (stationnement, problèmes mécaniques, réparations etc.) ; les restaurants ou lieux de pick-up (temps d'attente, etc.)



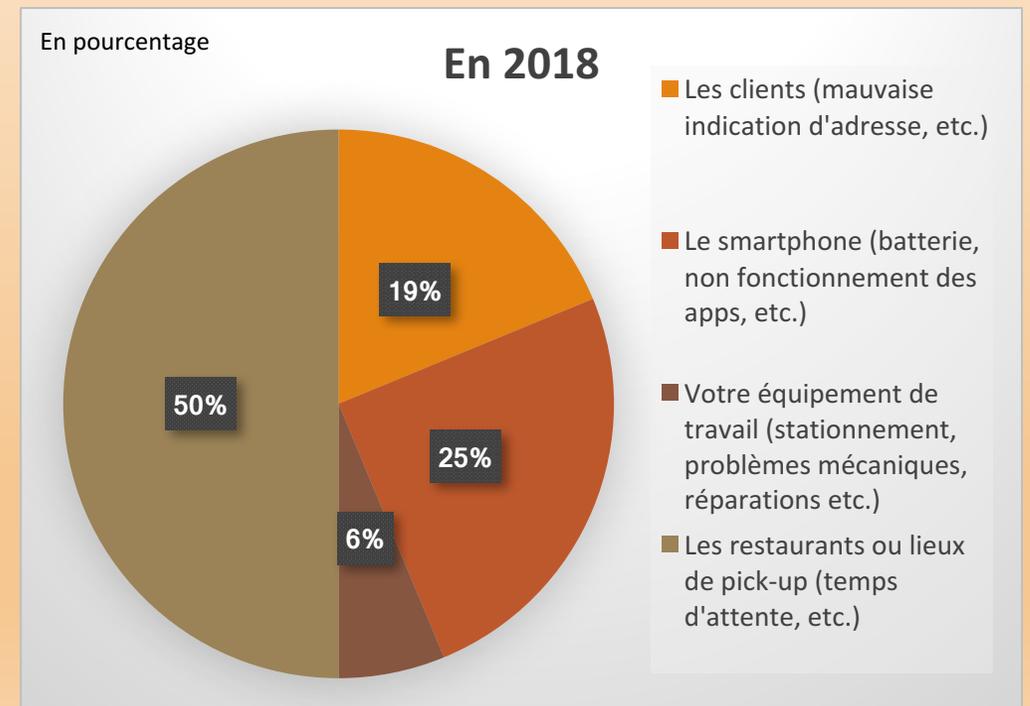
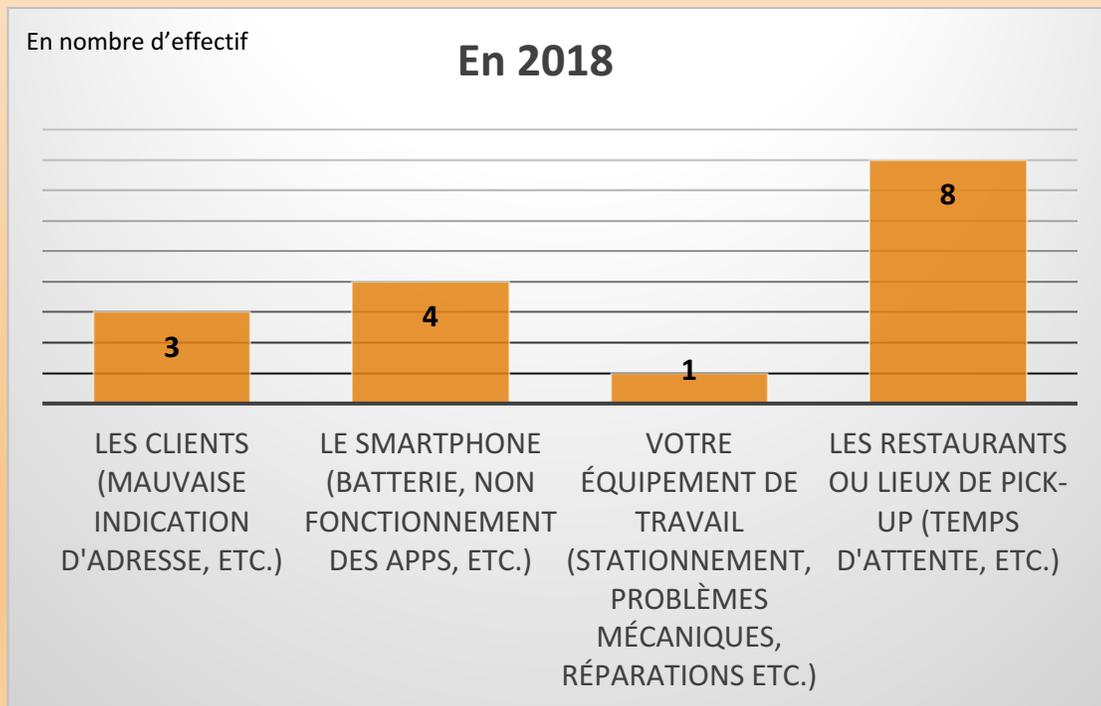
Contraintes à l'activité des étudiants

Veillez ordonner les quatre contraintes relatives à votre activité de livreur, de la plus gênante (1) à la moins gênante (4) : les clients (mauvaise indication d'adresse, etc.) ; le smartphone (batterie, non fonctionnement des applis, etc.) ; votre équipement de travail (stationnement, problèmes mécaniques, réparations etc.) ; les restaurants ou lieux de pick-up (temps d'attente, etc.)



Contraintes à l'activité des actifs ayant un autre emploi

Veillez ordonner les quatre contraintes relatives à votre activité de livreur, de la plus gênante (1) à la moins gênante (4) : les clients (mauvaise indication d'adresse, etc.) ; le smartphone (batterie, non fonctionnement des applis, etc.) ; votre équipement de travail (stationnement, problèmes mécaniques, réparations etc.) ; les restaurants ou lieux de pick-up (temps d'attente, etc.)



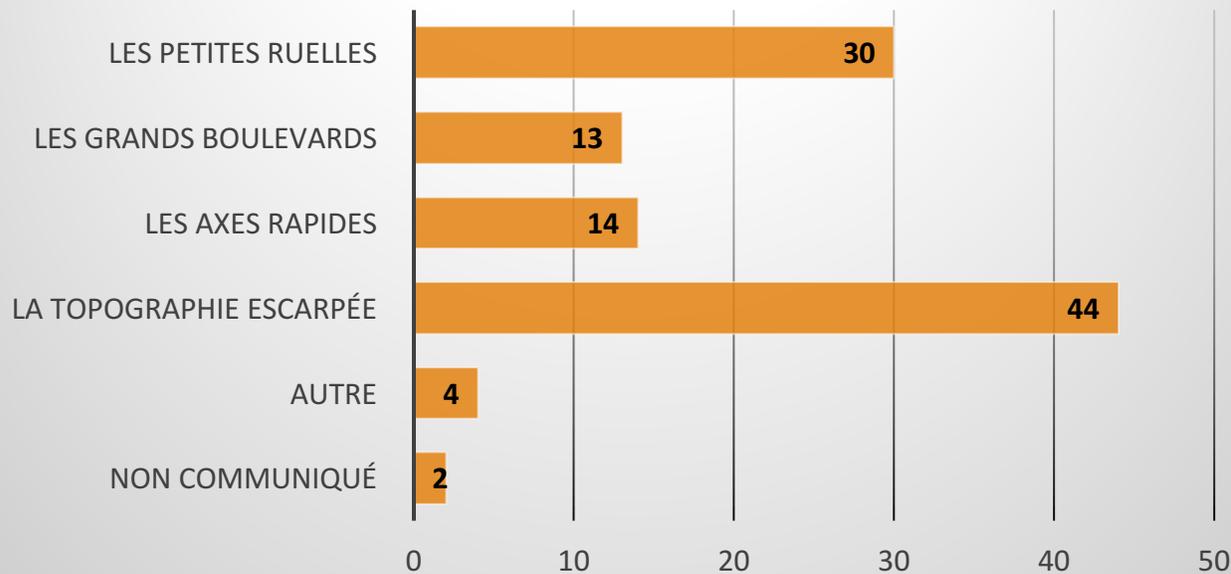
5.2.3 Contraintes de l'espace parisien

Parmi ces contextes, lequel est le plus gênant pour votre activité ?

La topographie escarpée ; les axes rapides ; les grands boulevards ; les petites ruelles ; autre ?

En nombre d'effectif

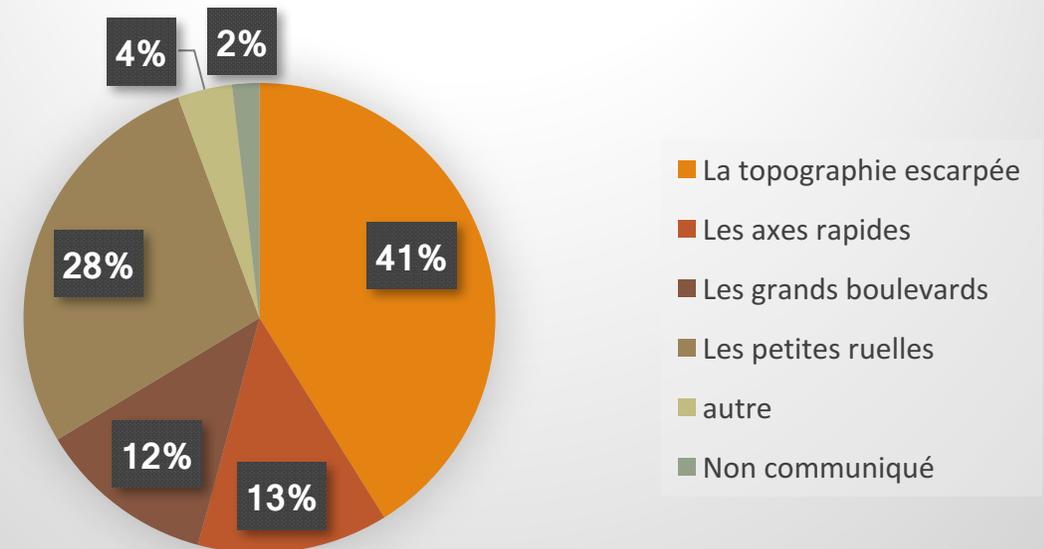
En 2018



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

En pourcentage

En 2018



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

5.2.4 Les améliorations

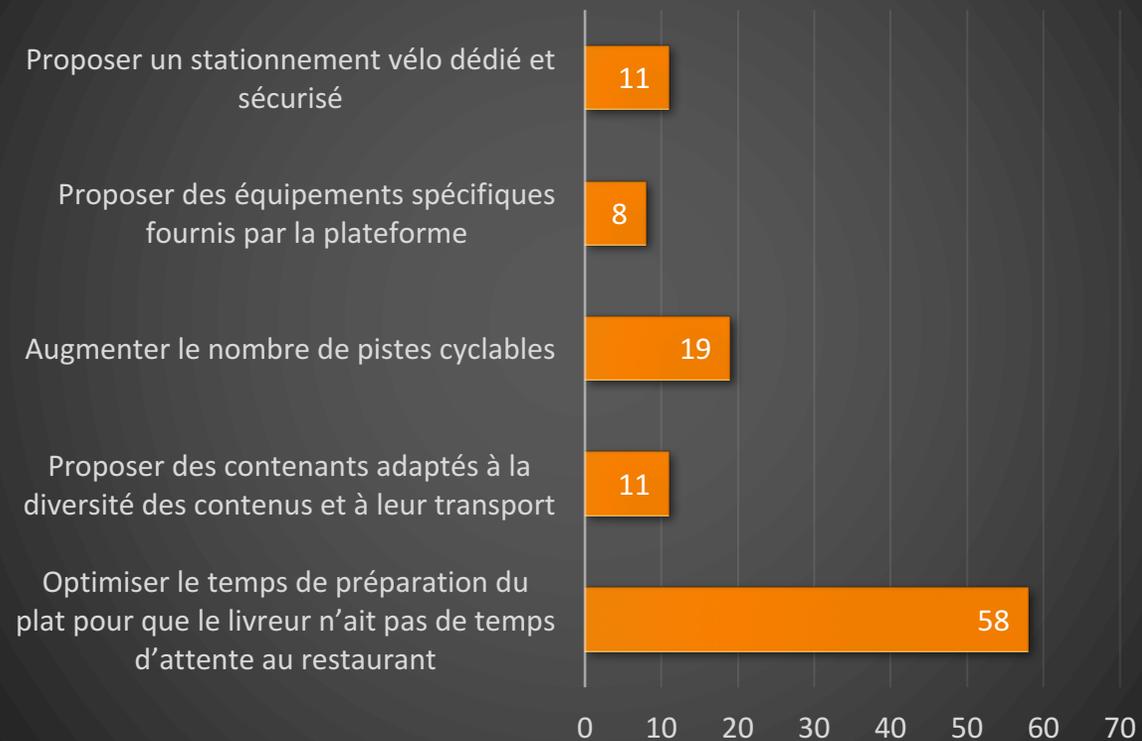
Ordonner les cinq améliorations/innovations proposées ci-dessous de la plus importante (1) à la moins importante (5) : optimiser le temps de préparation du plat pour que le livreur n'ait pas de temps d'attente au restaurant ; proposer des équipements spécifiques fournis par la plateforme ; proposer des contenants adaptés à la diversité des contenus et à leur transport ; proposer un stationnement vélo dédié et sécurisé ; augmenter le nombre de pistes cyclables

- **L'augmentation du nombre des pistes cyclables et la mise en œuvre de places de stationnement dédiées et sécurisées sont citées comme voies d'amélioration essentielles par les livreurs.**
- **Les livreurs souhaiteraient en particulier qu'elles leur fournissent des équipements mieux adaptés à la diversité des contenus et de leur transport.**

5.2.4 Les améliorations

En nombre d'effectif

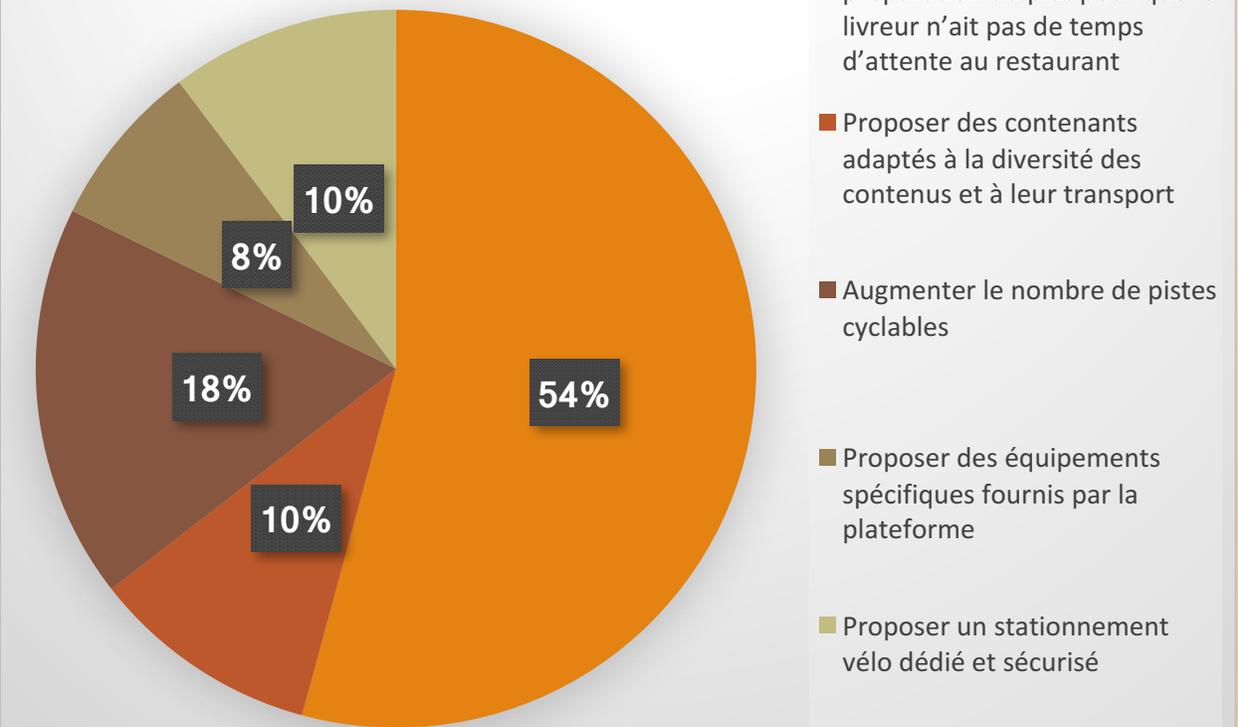
En 2018



Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

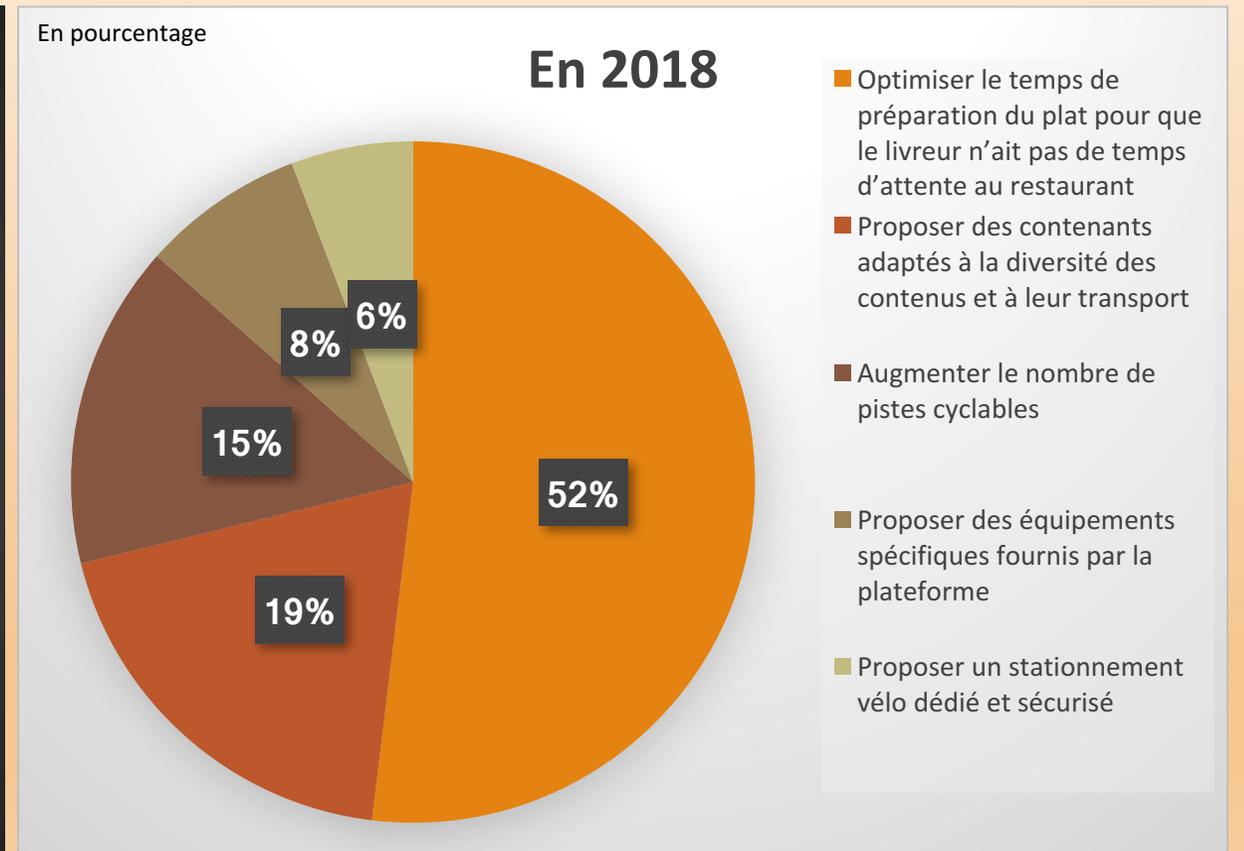
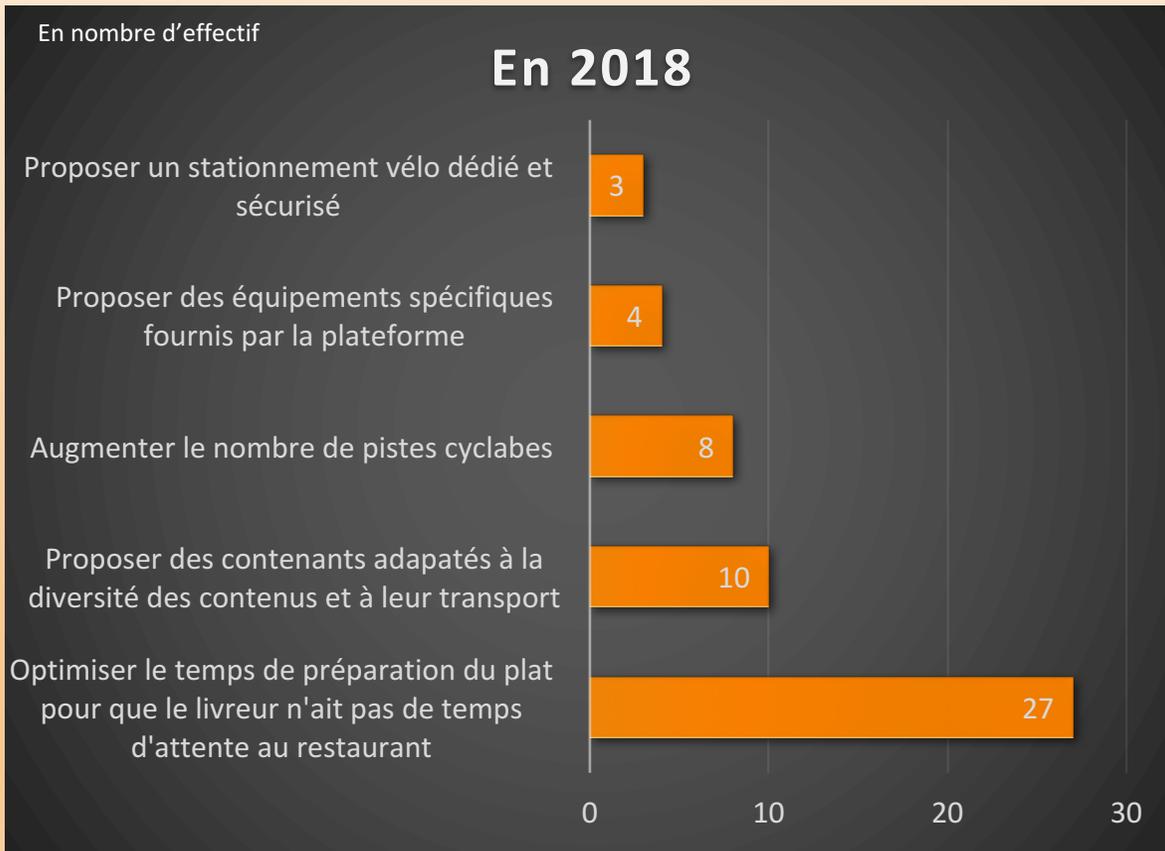
En pourcentage

En 2018

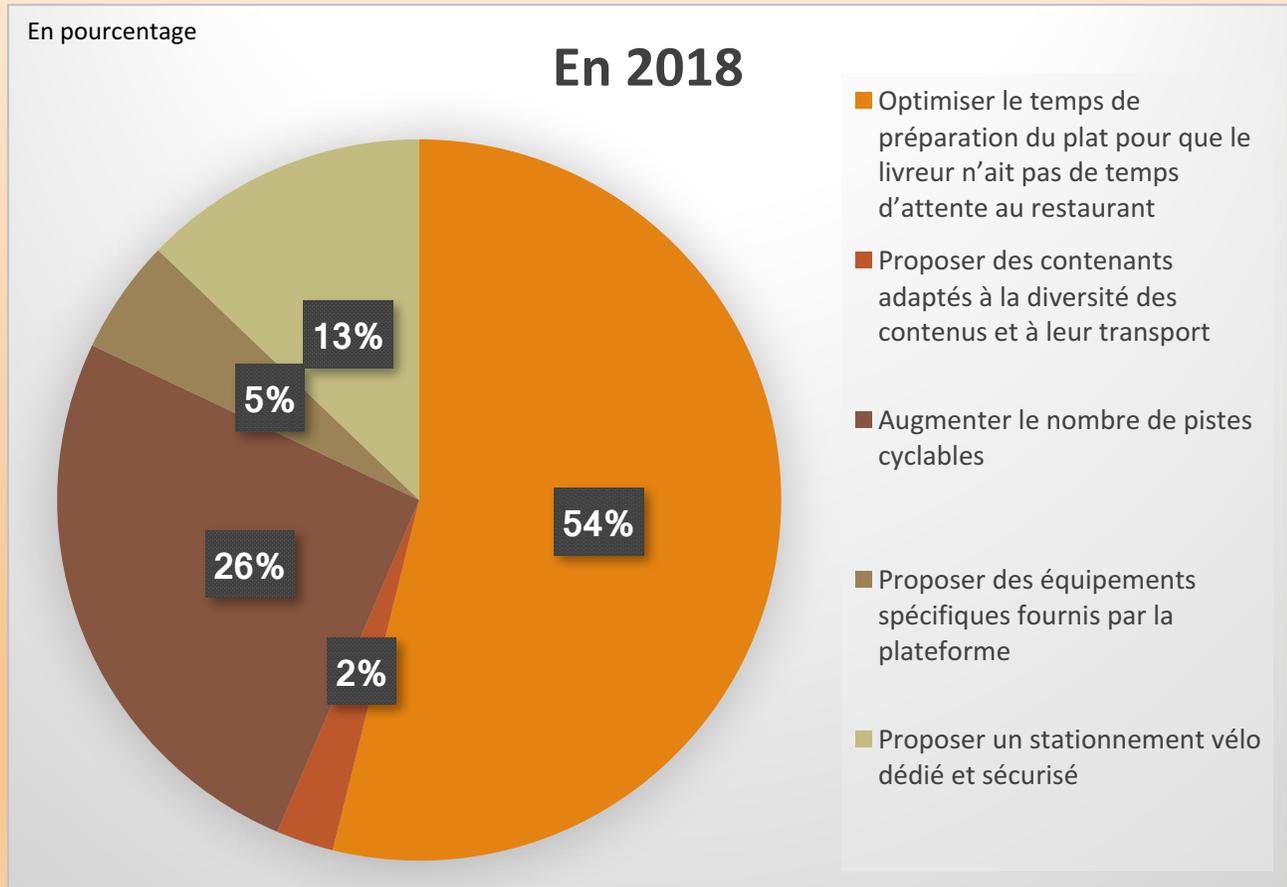
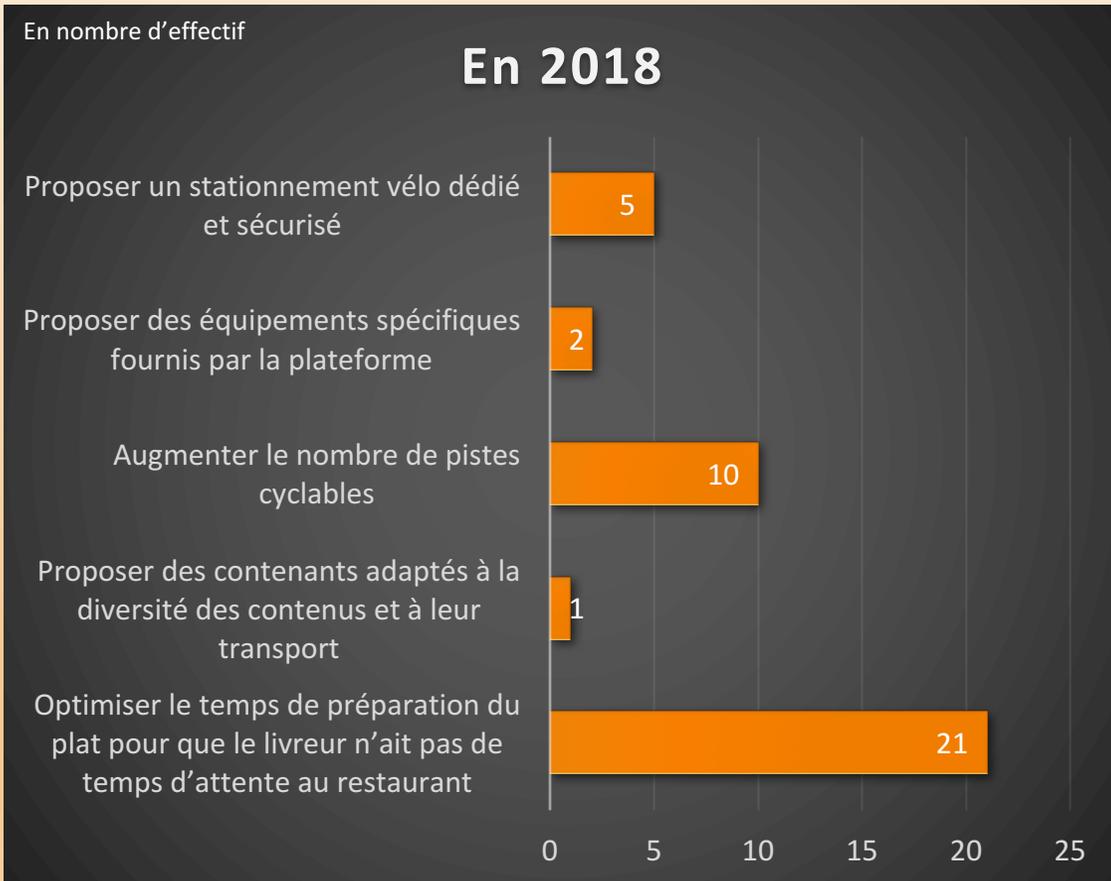


Echantillon : ensemble des enquêtés de 2018

Amélioration à l'activité des « professionnels »



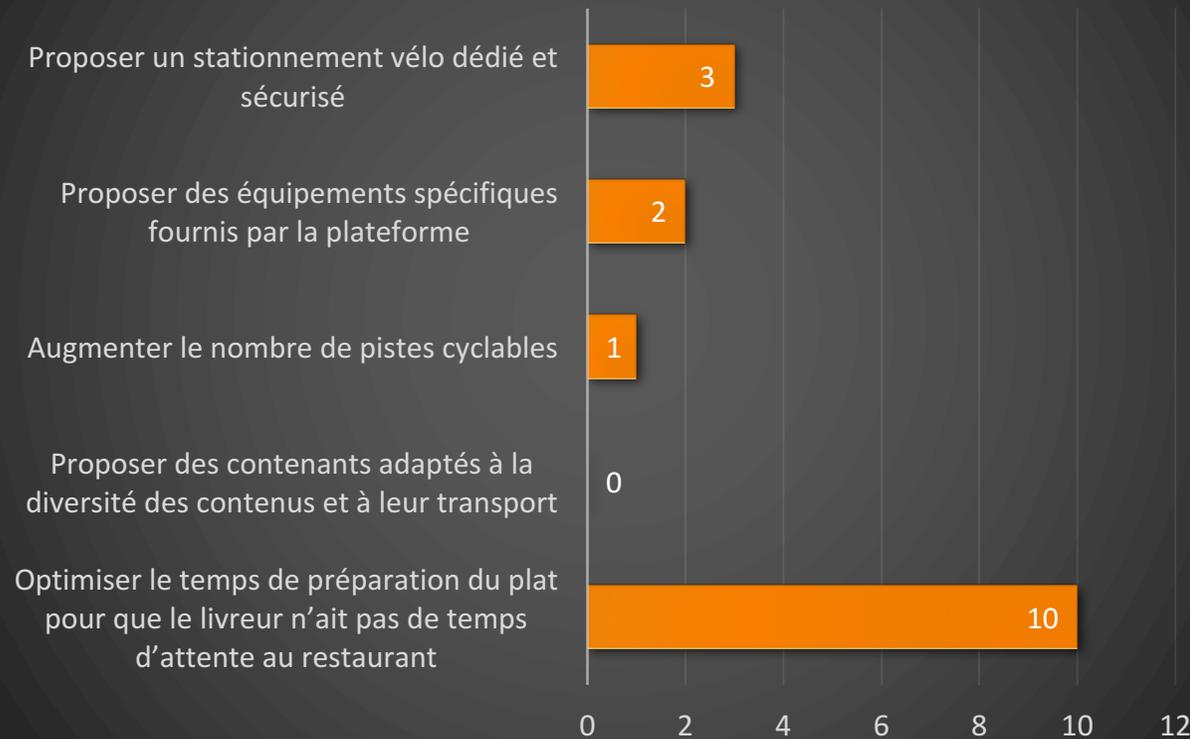
Amélioration à l'activité des étudiants



Amélioration à l'activité des actifs ayant un autre emploi

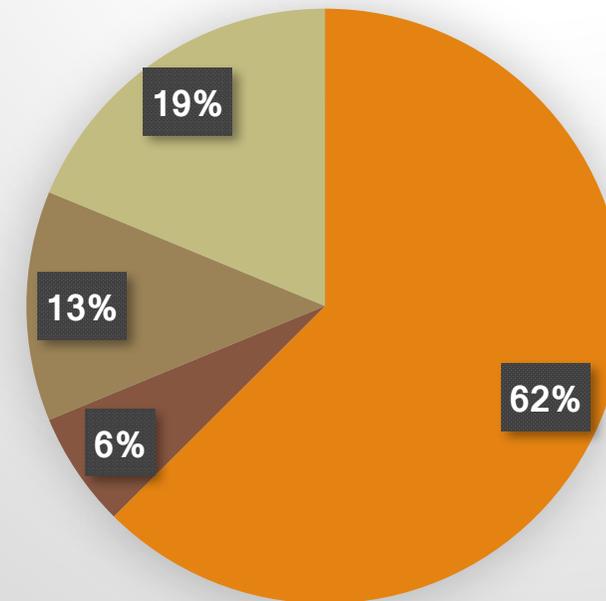
En nombre d'effectif

En 2018



En pourcentage

En 2018



- Optimiser le temps de préparation du plat pour que le livreur n'ait pas de temps d'attente au restaurant
- Augmenter le nombre de pistes cyclables
- Proposer des équipements spécifiques fournis par la plateforme
- Proposer un stationnement vélo dédié et sécurisé

Conclusion

- A mesure qu'elle se développe, la livraison instantanée dans l'Est parisien semble devenir, en tendance, une activité professionnelle à temps plein pour des jeunes sortis tôt du système scolaire, plutôt qu'un complément de revenu pour des cyclistes amateurs, étudiants ou actifs.
- Les enquêtes mettent à jour les nombreuses tensions qui marquent la livraison urbaine instantanée, soumise aux contraintes classiques de la livraison rapide urbaine (condition de transport, risque routier, problème de stationnement, relation avec les clients et les préparateurs de commandes ...) qui se retrouvent toutefois ici amplifiées par la fragilité des livreurs face aux conditions mises en place par les plateformes (paiement à la course, délais de livraison, déconnexions).
- Mais aussi par une réglementation qui impose l'utilisation d'un vélo alors même que les conditions en matière de circulation, de trajet depuis le lieu de domicile et de délai à respecter peuvent rendre ce mode de transport dangereux.

Limites et développements possibles

- La principale limite de ce travail est le nombre limité d'enquêtés (autour de 100 pour chacune). Nous avons en revanche procédé à des entretiens individuels approfondis, garantissant la qualité de l'administration de l'enquête par l'enquêteur (et par l'enquêté). Nous avons tenu à éviter les biais possibles des enquêtes en ligne auprès d'enquêtés recrutés via des groupes déjà constitués sur des réseaux sociaux.
- Une enquête 2019 (automne) est prévue. Des questions devront être simplifiées, supprimées, ajoutées.
- L'échantillon devra dans la mesure du possible être accru, en gardant la spécificité de la méthode actuelle : entretiens quasi tous en face à face, échantillon aléatoire de livreurs rencontrés sur le lieu de travail (et non pas en ligne ou par pages Facebook par exemple).
- Il serait intéressant, dans des enquêtes ultérieures, d'analyser comment l'évolution vers davantage de « professionnels » (livreurs à plein temps) contribue ou pas à transformer les relations avec les plateformes (dont le turnover), mais aussi avec les restaurants et les clients, ainsi que la compétition entre les livreurs pour obtenir de meilleures courses (en particulier les meilleurs créneaux horaires).
- Il serait également intéressant d'analyser le devenir des collectifs (porteurs de revendications) de livreurs, qui peinent pour le moment à recruter et à mobiliser.

Publications

- Aguiléra, 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*, 6.
- Dablanc, L., Morganti, E., Arvidsson, N., Woxenius, J., Browne, M., Saidi, N. (2017) The Rise of On-Demand 'Instant Deliveries' in European Cities. *Supply Chain Forum – an International Journal*. Vol 18(4), p. 203-217.
- Saidi, N. (2017) *Livrer Babel, la livraison "instantanée" dans le Grand Paris*. Mémoire de fin d'études de l'école d'architecture de la ville et de territoires à Marne-la-Vallée.