



DE JOURNALISTE À COURSIER À VÉLO

J'AI PASSÉ 60 HEURES À LIVRER DES REPAS

Les start-up Take Eat Easy et Deliveroo bouleversent le secteur de la livraison de repas. A Bruxelles, les coursiers fourmillent dans les rues des quartiers les plus huppés. Midi et soir, ils enfourchent leur vélo et revêtent un gros sac à dos pour livrer des internautes affamés.

CHRISTOPHE CHARLOT / PHOTOS ROGER JOB

« Hier, ils m'ont envoyé jusqu'au fin fond de Saint-Josse pour véhiculer un burger, m'explique un camarade d'infortune. Le resto m'a livré avec plus de 20 minutes de retard. Je ne te dis pas la tête du client quand je suis enfin arrivé avec sa commande. Ce n'était pas la peine d'espérer un pourboire. » Devant les Super filles du Tram, ce resto du quartier Flagey, à Bruxelles, les coursiers attendent de récupérer la commande qui leur a été assignée via leur smartphone afin de le livrer, à vélo. Je suis l'un de ces livreurs – pour un mois – et c'est déjà la deuxième fois qu'un soir glacial de mars, je récupère à cette adresse un plat pour le compte de Take Eat Easy, cette start-up belge spécialisée dans la livraison de repas à domicile. Sur la place Flagey, nous sommes des dizaines de coursiers en attente. Nous nous saluons ou commentons les dernières livraisons – parfois épiques – qui nous ont été assignées.

C'est que les applications de commandes de repas à domicile ont le vent en poupe. Chaque soir, nous sommes un peu moins de 150 coursiers sur les routes de Bruxelles. Une partie travaille pour Take Eat Easy, la start-up *made in Belgium*, l'autre pour Deliveroo, sa concurrente anglaise qui a débarqué l'été passé et remue pas mal le secteur qui doit aussi compter avec Resto-In. Tous veulent capter une partie

de ce *hype* technologique de la livraison. Le concept est simple: l'utilisateur repère, via une application, les restaurants à proximité (grâce à la géolocalisation) qui acceptent de faire livrer leurs plats. Il choisit son menu, paie via l'application et attend. « Moins de 30 minutes », affiche le site de Deliveroo. « Vingt-huit minutes », surenchérit le site de Take Eat Easy. En gros, la même promesse. Tout dépendra bien sûr du restaurateur et du coursier. Une fois la commande encodée, le restaurateur commence à préparer les plats pendant qu'un coursier à vélo est assigné (en fonction de sa position et de sa vitesse moyenne de course) par l'algorithme de l'application installée sur son smartphone. Le cycliste réceptionne la commande et, en suivant le chemin que l'application lui renseigne (en se basant sur Google Maps), se rend alors chez le client avec ses plats. Grand sourire, remise du colis et – parfois – un pourboire... Avant de repartir vers d'autres commandes.

« Pourvu qu'il pleuve »

Ce soir, j'endosse le costume Take Eat Easy. Particularité: à l'inverse de son concurrent Deliveroo, la start-up belge ne définit pas de zone précise où elle assigne ses livreurs. Je peux donc me connecter à l'appli réservée aux coursiers de n'importe où, afin de me voir attribuer ma première course. Je serai appelé à un restau-

rant pour livrer chez un client et, de là, je pourrai être envoyé un peu plus loin vers un deuxième établissement, et ainsi de suite. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle les coursiers Take Eat Easy se rassemblent le plus souvent dans les quartiers les plus populaires de Bruxelles comme Flagey, Châtelain ou le centre-ville, près de la Bourse. Passez par là et vous verrez: ça grouille de coursiers! Ces derniers se positionnent stratégiquement près des restos les plus populaires pour emporter le plus de courses possibles. C'est que plus ils livrent de plats, plus ils sont payés.

Le modèle de rémunération de Take Eat Easy se base sur un paiement à la performance: 7,5 euros par course avec, exceptionnellement quelques bonus. Car la jeune pousse a besoin de ses coursiers et il s'agit de les motiver, surtout depuis que la concurrence lui en pique quelques-uns. Ainsi, si le coursier attend plus de 10 minutes au restaurant, il touchera 0,25 euro par minute d'attente. Ou s'il pleut, il empochera entre 0,5 et 1 euro supplémentaire par course selon qu'il pleut plus ou moins de 4 ou 10 mm/h! Cela paraît dérisoire. Et ça l'est d'autant plus qu'il s'agit d'un montant brut. Mais les coursiers restent sensibles à ces petits incitants. Surtout que ce sont essentiellement des étudiants, probablement le statut sous lequel le job de coursier peut s'avérer réellement inté-



ressant financièrement. La plupart des étudiants font appel à Smart pour déclarer leurs revenus. Cette organisation encadre le statut des coursiers qui ne souhaitent pas passer par la case indépendant ou indépendant complémentaire. Elle se charge aussi de l'assurance (les plateformes de livraison n'assurant pas elles-mêmes leurs livreurs). Reste que Smart grignote aussi, pour ses services, les maigres 7,5 euros que touchent les valeureux cyclistes pour chaque course Take Eat Easy.

Business de volume

Mais la start-up, qui caresse l'espoir de devenir un jour rentable, ne pourrait pas se permettre de payer beaucoup plus. En effet, elle subventionne elle-même une partie de la livraison. « Le client ne paie que 2,5 euros pour la livraison, souligne Karim Slaoui, COO et cofondateur de Take Eat Easy qui a réussi à lever 16 millions d'euros. Nous payons donc une partie de la livraison grâce à la commission que nous prélevons, auprès des restaurateurs, sur la commande et qui s'élève à 30 %. » Sachant que le coût moyen d'une course (si on ajoute les bonus) atteint 8,10 euros chez Take Eat Easy, cela laisse à peine 1,9 euro par course à la start-up, sur un panier moyen qui doit tourner, selon nos estimations, autour d'une trentaine d'euros. « C'est un business de volume, clairement », admet Karim Slaoui.

En tant que coursier, alors que je stationnais depuis une bonne quinzaine de minutes devant le cimetière d'Ixelles en attente d'une livraison, je peste: si Take Eat Easy ne m'envoie pas assez de commandes, comment puis-je gagner ma vie? Même question au moment où, faute d'autre coursier disponible visiblement, je suis appelé, du fond d'Auderghem, vers la place Flagey (4,2 km) pour aller chercher deux plats à ramener à Watermael-Boisfort (3,3 km). Impossible d'enchaîner deux courses en une heure dans ces conditions! Pour pallier ce problème, depuis quelques mois, la société garantit aux coursiers un « fixe » minimum, peu importe le nombre de commandes. En gros: si Take Eat Easy n'arrive pas à assurer assez de commandes au coursier, elle lui octroie ce minimum. Il s'élève à 30 euros pour un *shift* court (2h45) et 50 euros pour un *shift* long (4h15). Take Eat Easy s'est ainsi adapté à l'arrivée de Deliveroo sur le marché.

Rémunération équivalente

Car cette dernière, qui a levé 100 millions de dollars en novembre dernier, a directement commencé à proposer un mode de rémunération différent: un fixe de 11 euros pour les coursiers indépendants et 10 euros pour les étudiants. A cela s'ajoutent également des bonus: 2 euros pour toutes les courses pour les indépendants et 1,5 euro ➤

LE BUZZ ONLINE

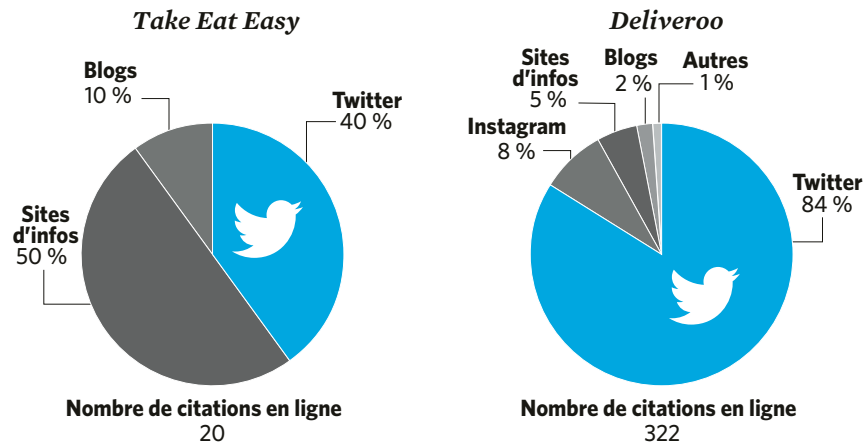
Malgré qu'elles soient particulièrement orientées Web, les start-up Take Eat Easy et Deliveroo n'affolent pas forcément la toile belge. A en croire les chiffres com-

pilés par l'agence The Cube, filiale d'Auxipress, Deliveroo apparaîtrait 322 fois sur les réseaux sociaux en Belgique (à l'exclusion de Facebook qui n'est pas pris en compte).

Take Eat Easy, étonnamment, n'apparaîtrait que... 20 fois. De là à croire que la firme anglaise manie mieux le marketing viral (et gratuit) que sa rivale, il n'y a qu'un pas.

PRÉSENCE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX EN BELGIQUE

SOURCE: thecube



MES GAINS DE COURSIER

Sur 1 mois	Deliveroo	Take Eat Easy
Heures prestées	39,3	20,15
Courses	24	31
Gains (bruts)	485,30 €	255 €
Pourboires	21 €	19,50 €
Total	506,30 €	274,5 €

pour les étudiants, mais seulement s'ils dépassent trois courses à l'heure. Un mode de rémunération qui offre une certaine garantie mais ne rapporte pas énormément plus que du côté de la concurrence. Lors d'une longue soirée chez Take Eat Easy, j'ai réalisé huit livraisons, me permettant donc d'empocher 60 euros en 4h15 de travail. Ramené à la méthode Deliveroo, cela m'aurait rapporté... 62,75 euros. A peine plus.

Sur la route, en ce soir du mois de mars, par un froid de canard, j'enchaîne les courses pour Take Eat Easy. Je démarre du quartier du cimetière d'Ixelles, j'arrive à Auderghem, je reviens vers Flagey. Le garde-boue de mon vélo se détache régulièrement et m'oblige, de temps à autre, à m'arrêter. Mais je ne peux pas me plaindre auprès de mon employeur temporaire: il s'agit de mon propre vélo.

Les start-up ne mettent pas le vélo à disposition. Chez Take Eat Easy, on ne reçoit (à prêter) qu'une veste, une casquette, le sac à dos et, si nécessaire, un petit smartphone bas de gamme afin d'accéder à l'application pour les livraisons. Deliveroo se montre plus généreuse en ajoutant une veste plus costaute (en hiver ça compte), des lumières pour le vélo et un chargeur portable de batterie.

Quel feu rouge ?

Le défaut au garde-boue de ma «bécane» m'agace car le temps presse: dans l'application Take Eat Easy, l'heure à laquelle je suis censé arriver au restaurant me met un peu la pression. Comme une piqure de rappel, ces horaires m'incitent à griller l'un ou les feux rouges. Sur son site, Take Eat Easy souligne qu'un livreur met en moyenne huit minutes entre le resto et l'adresse de l'internaute. Très théorique. Mais le ton est donné, plus que chez son concurrent. Reste que la satisfaction d'arriver à livrer un plat en un temps record est bien réelle. On se prend vite au jeu. Ce soir-là, à peine ai-je livré un plat chez un des clients que mon smartphone sonne pour m'indiquer qu'une nouvelle livraison m'est assignée. Mais les distances sont relativement longues. Parfois plus de 3 ou

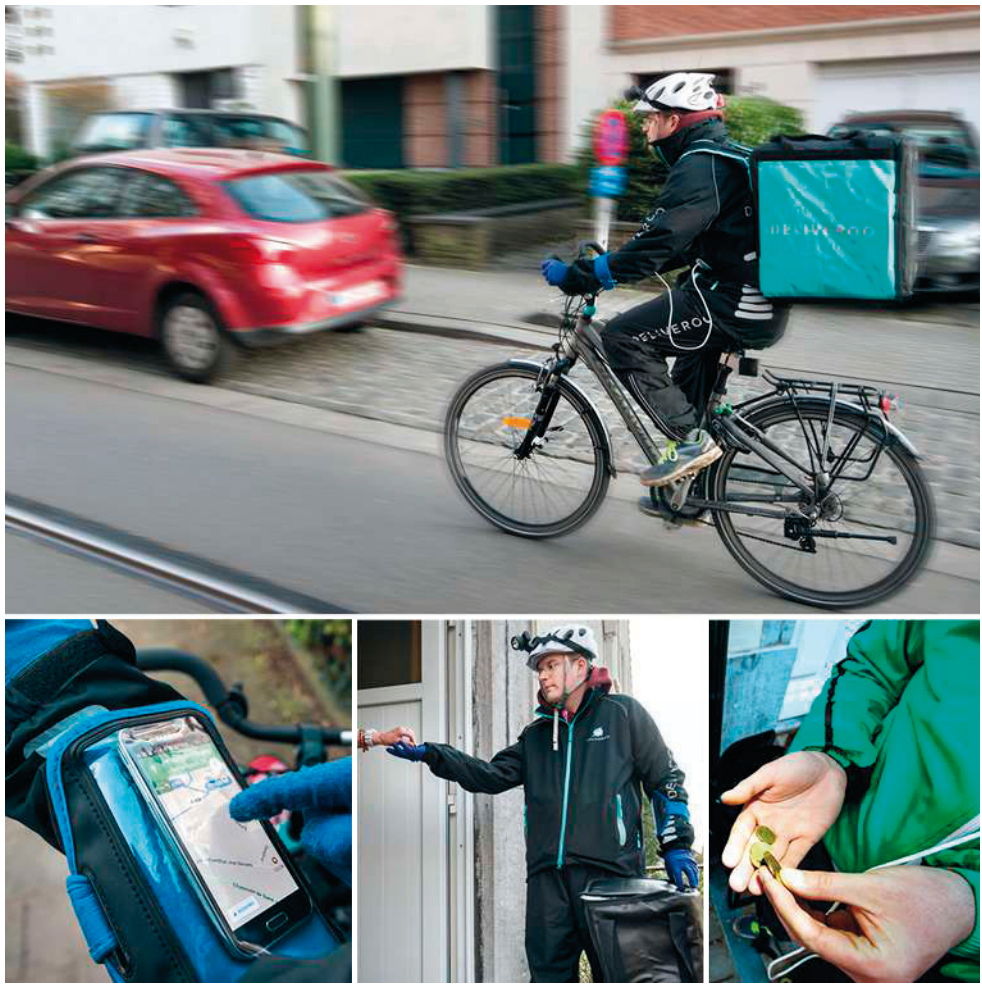
4 km entre chaque point. Résultat: six courses «seulement» pour 2h45 de travail et près d'une trentaine de kilomètres. Au même moment, d'autres coursiers ont plus de chance et les distances courtes qui leur sont assignées leur permettent d'accumuler les courses.

Le midi, j'avais endossé le costume de la concurrence: veste et pantalon de pluie Deliveroo, gros sac isotherme sur le dos, j'ai enfourché mon vélo pour rejoindre la place Wiener. Il manquait un livreur à Watermael-Boitsfort et j'y ai été assigné par Alban et Mariette, les deux responsables de la sympathique petite équipe des opérations Deliveroo. La start-up londonienne travaille en zones géographiques et demande aux coursiers de se placer au centre de cette zone.

Difficultés logistiques

A Watermael-Boitsfort, ce midi-là, j'aurais pu rejoindre l'un des cafés où, grâce à un partenariat avec Deliveroo, les coursiers peuvent patienter et boire un verre à moitié prix. Mais je préfère rester dispo et m'installe sur un banc de la place, mon vélo prêt à démarrer. Et j'attends... Trente minutes, une heure, deux heures! Pas la moindre commande sur le shift de midi. Cela arrive. La start-up anglaise a démarré son activité l'année passée et développe les communes une à une. Si Ixelles, le centre, la zone du Châtelain et Flagey génèrent d'ores et déjà pas mal de commandes, les communes d'Uccle ou de Watermael-Boitsfort sont nettement moins actives.

«On paie nos livreurs à l'heure, cela veut dire que sur les zones où il y a moins de commandes, nos marges sont négatives, admet Mathieu de Lophem, *general manager* de Deliveroo Belgique. Mais les zones à fortes commandes neutralisent ces pertes. Et puis, ce sont des zones qui viennent d'être lancées et où la demande va croître. Mais on garde ce système de zone car cela garantit aux restaurants qu'il y aura toujours un livreur à 10 minutes de leur restaurant. A court terme, c'est pénalisant mais on sait qu'à long terme, c'est un choix qui sera payant.» Résultat: il arrive qu'un coursier coûte, sur une soirée, 35 euros mais ne livre aucune commande. Habitant au centre de la «zone Deliveroo», il m'est d'ailleurs arrivé de passer une soirée chez moi devant la télé en habits Deliveroo et prêt à partir. Donc



payé à regarder la télé. Ce n'est évidemment pas le cas tous les soirs. Des *shifts* assurés dans d'autres zones se sont révélées bien plus actifs et un peu plus lucratifs, grâce au nombre de courses, mais pas grâce aux pourboires. Car les clients en donnent assez peu: cinq fois 1 euro en un mois, au travers de l'appli Deliveroo et parfois en cash lors de la livraison. A peine 16 euros. Et la tendance n'est pas meilleure du côté de la concurrence.

Il peut être parfois frustrant de ne pas recevoir une petite dringuelle. Comme ce vendredi soir où, pour Take Eat Easy, j'ai traversé la forêt de Soignes dans le noir pour livrer une lourde commande de burgers et desserts 4,5 km plus loin, manquant de tomber à plusieurs reprises dans l'obscurité. Si l'essentiel de la commande entrait dans mon gros sac à dos noir, j'avais dû placer un des trois sacs dans le bac à pizza vissé sur mon porte-bagage (lui aussi prêté par l'entreprise). Bousculé par les bosses et les détours, le plat a souffert et, arrivé chez le client, il s'est avéré qu'il avait coulé dans le sac en papier que, gêné, j'ai tendu à la cliente. Ce genre de situation arrive. Pas si souvent, mais de temps à autre malgré toutes les précautions prises par les restaurateurs pour emballer leurs plats.

«On enregistre généralement moins de 1% de commandes qui arrivent en mauvais état», affirme Karim Slaoui. De mon expérience, c'est sans aucun doute un peu plus. A moins que la plupart des clients ne prennent pas la peine de se plaindre.

N'entre pas dans mon resto

Les restaurateurs, eux, se plaignent rarement. Il est vrai que, quand cela marche bien, la livraison leur offre un vrai complément de business. Certains best-sellers vendraient jusqu'à 50 commandes par jour à travers ces systèmes de livraisons. Dans la plupart des cas, ils n'ont pas d'exclusivité et certains recourent aux start-up concurrentes. Comme cette boutique de sushis près de la place Vanderkindere à Uccle qui voit en permanence défiler les coursiers Take Eat Easy et Deliveroo. Mais progressivement, les start-up de livraison commencent à nourrir des exclusivités avec certains tenanciers. Car à présent, c'est à celui qui proposera aux internautes le choix le plus attractif et disposera, en portefeuille, des restos les plus «sexys». Take Eat Easy, par exemple, octroie des remises sur le pourcentage de la commission qu'elle prend chez les restaurateurs. Quand un restaurateur réalise men-

suellement 10.000 ou 20.000 euros grâce à la livraison, c'est un incitant. Reste que pour certains établissements, la présence régulière des coursiers entre leurs tables devient trop envahissante. Je me souviens d'un soir où, arrivé dans ce resto italien un brin huppé du sud de Bruxelles, le serveur me regarde avec de grands yeux et, à l'aide de gestes peu accueillants, me prie de ressortir et de passer sur le côté de l'établissement. Là, j'ai droit à l'ouverture discrète d'une fenêtre où une main me glisse, sans dire mot, le sac contenant la commande à livrer... Et au revoir. J'ai pu, par la suite, compter quelques-uns de ces restos qui ne souhaitent pas voir les livreurs débarquer à côté de leurs clients et préfèrent les envoyer vers une petite porte dérobée. Heureusement d'autres restaurateurs nous chouchoutent avec un morceau de pizza pendant l'attente ou nous encouragent à coup de «prudence sur la route, vous êtes courageux».

Et c'est vrai que ces dizaines de jeunes cyclistes ne manquent pas de volonté lorsqu'ils grimpent sur leur vélo, le soir, par tous les temps, pour contenter des internautes affamés. Sur une soirée, ils parcourent facilement 30 km, voire plus, entre les voitures, dans l'obscurité et parfois dans des situations risquées. Bien sûr, ils travaillent les week-ends et jours fériés, sans pouvoir prétendre à des salaires plus élevés ou des bonus supplémentaires. Durant mon mois comme coursier, j'ai travaillé 60 heures, parcouru plus de 400 km sur mon deux roues et touché au total 740,3 euros. Soit 12,33 euros de l'heure. En brut. Pas cher payé. Ce calcul ne tient bien évidemment pas compte du temps nécessaire pour rentrer à la maison quand en fin de shift, totalement épuisé, on se retrouve à 10 km de chez soi. Une chose est sûre: désormais, je n'oublierai jamais de laisser un pourboire aux coursiers qui viendront me livrer un repas. C'est décidé! ☺

Suivez UberizeME, l'immersion d'un mois dans l'économie collaborative, chaque semaine dans **Trends-Tendances**, chaque vendredi dans **Z-Expert** sur Canal Z et en continu sur www.trends.be/uberizeme.

Reportage réalisé avec le soutien du Fonds pour le journalisme en Fédération Wallonie-Bruxelles