



**LAETITIA DABLANÇ** directrice de recherche à l'IFSTTAR-Université Paris-Est

## LA LIVRAISON INSTANTANÉE, NOUVEAU SERVICE DANS LES MÉTROPOLIS

La connectivité touche non seulement les objets mais aussi leur transport. Les nouvelles technologies ont permis l'émergence de services de livraison très rapide. Leur développement se heurte à des contraintes économiques, juridiques et pratiques importantes, mais la demande est de plus en plus forte.



© NULLPLUS / SHUTTERSTOCK, INC.

Les livraisons quotidiennes dans les mégapoles se comptent par millions.

### REPÈRES

Les services logistiques qui irriguent les métropoles ont un coût social et environnemental non négligeable, notamment parce que le secteur utilise des véhicules utilitaires polluants : en Île-de-France, pour seulement 20 % des véhicules-kilomètres sur la voirie, le transport des marchandises est responsable de 33 % des émissions d'oxydes d'azote liées au trafic urbain (ADEME, LET).

**L**ES GRANDES MÉTROPOLIS bénéficient de prestations logistiques efficaces : approvisionnement d'activités économiques d'une très grande diversité, évacuation de déchets en tout genre et réponse aux demandes de consommateurs de plus en plus exigeants, notamment liées au e-commerce. Chaque jour, les ménages new-yorkais reçoivent près de 800 000 livraisons à domicile et les établissements économiques plus de 1,4 million (Rensselaer Polytechnic Institute).

Cette offre logistique métropolitaine s'est enrichie depuis deux ou trois ans d'un nouveau service : la « livraison instantanée », que l'on peut définir comme un service de livraison B2B, B2C ou C2C sur demande en moins de deux heures qui met en relation des coursiers – personnes privées, auto-entrepreneurs ou employés – des détenteurs de marchandises et des consommateurs au moyen d'une plateforme numérique.

*« Le développement des livraisons instantanées concerne avant tout les centres des très grandes villes »*

## UBÉRISATION DE L'ÉCONOMIE URBAINE

Les livraisons instantanées sont directement liées à l'ubérisation de l'économie urbaine et, pour certaines, au *crowdsourcing*, modèle économique dans lequel les particuliers sont invités à profiter de déplacements personnels (en voiture, en vélo, en transport en commun...) pour transporter des marchandises. Le développement des livraisons instantanées concerne avant tout les centres des très grandes villes.

Il se développe dans le monde entier, en particulier aux États-Unis, en Europe, au Japon, en Corée et en Chine. Il engendre une mobilité des marchandises très particulière. Les livraisons instantanées bousculent la routine de l'approvisionnement des villes. Elles ouvrent une série de questions économiques, juridiques, sociales et politiques.

## DE LA SOCIÉTÉ UNIPERSONNELLE À LA GRANDE ENTREPRISE

Le nombre d'entreprises de livraison instantanée (nous entendons par entreprises les entités qui possèdent l'algorithme de mise en relation) est difficile à quantifier et évolue en permanence mais il en existe plusieurs centaines en Europe. Elles sont très variées, de la petite *start-up* cantonnée à quelques quartiers à la très grande entreprise (UberRUSH et UberEATS, Amazon Prime Now) dont la prestation a vocation à s'appliquer de façon quasi uniforme dans les grandes villes du monde. Le service Prime Now d'Amazon, qui livre gratuitement en moins de deux heures les membres de son service Premium, est aujourd'hui disponible dans 27 villes aux États-Unis, 7 en Europe (dont Paris depuis juillet 2016) et une au Japon. Le type de produits concernés

## 100 000 LIVRAISONS PAR SEMAINE SUR PARIS

D'après nos estimations, les entreprises de livraison instantanée représentaient, à la mi-2016, environ 0,2 livraison par ménage par semaine à Paris, soit 100 000 livraisons par semaine, représentant 10 % des livraisons à domicile et 3 % du total des livraisons et enlèvements de marchandises de l'Île-de-France.

« Des milliers de particuliers dédommagés de l'ordre de 1 à 2 euros par livraison »

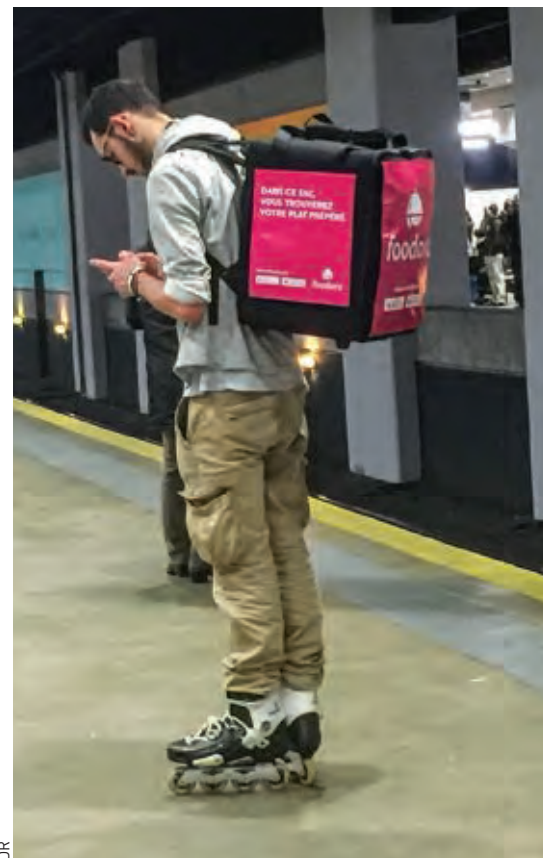
par la livraison instantanée va des plats préparés (restaurants et traiteurs) à l'épicerie générale et, de plus en plus, aux produits de grande consommation. Certains services sont dédiés à des marchés très spécialisés comme les objets volumineux. Certains sont basés sur le *crowdsourcing*. En Europe, le test de DHL à Stockholm est le plus poussé à ce jour : recrutés *via* Facebook, plusieurs milliers de particuliers, appelés les *mywaysers*, dédomma-

gés de l'ordre de 1 à 2 euros par livraison, ont livré à domicile des colis du e-commerce lorsque leur itinéraire correspondait à une demande de livraison. Le service a été abandonné devant la réticence des e-commerçants (et des destinataires) à payer pour le service. Aux États-Unis, sur un créneau assez semblable (mais les cadres réglementaires nord-américains et européens sont sans doute trop différents pour effectuer des comparaisons), Amazon a réussi à développer son service Amazon Flex, qui engage des particuliers pour livrer des colis Amazon. Le service a été récemment introduit au Royaume-Uni.

## UN MODÈLE ÉCONOMIQUE MAL ASSURÉ

Le modèle économique reste fragile et de nombreuses entreprises ont déjà jeté l'éponge. Le service eBay Now démarré en 2011 à New York puis Dallas, Chicago et San Francisco avait été stoppé à la fin de l'année 2014. Le belge TakeEatEasy, opérant dans toute l'Europe, faisait faillite

en juillet 2016, obligeant en France ses 200 employés ainsi que plusieurs milliers de livreurs indépendants à se tourner vers de nouvelles plateformes numériques, dont les deux grands concurrents sur le secteur de la livraison de repas, Deliveroo (d'origine britannique) et Foodora (un groupe allemand). Une entreprise plus petite, Tok Tok Tok, d'origine française, a arrêté ses activités en septembre 2016 et vendu son algorithme à Just Eat, une autre société britannique. TakeEatEasy a



Si Foodora, Deliveroo et Allo Resto tiennent le cap, TakeEatEasy et Tok Tok Tok ont déposé le bilan en 2016.



© BLURAZ / SHUTTERSTOCK, INC.

En France, pour contourner l'inscription au registre des transporteurs légers, beaucoup de livraisons sont effectuées à vélo.

largement médiatisé son échec, en expliquant comment la hausse rapide de ses trafics n'avait pas suffi à convaincre les investisseurs à répondre à une nouvelle demande de fonds : avec une offre qui a explosé en quelques mois, le secteur est peut-être saturé et commence à s'auto-réguler. Postmates, une société active aux États-Unis, créée par un entrepreneur allemand émigré à San Francisco en 2011, est, elle, une *success story* qui dure. L'entreprise s'est diversifiée, passant d'un service dédié aux restaurants à une offre généraliste au service des commerçants, petits et grands, des agglomérations urbaines, se positionnant ainsi comme un « anti-Amazon ». Elle comptait à la fin 2015 sur un *pool* de 6 000 coursiers. Elle est aujourd'hui présente dans une centaine de villes américaines et pourrait atteindre un bénéfice net en 2017, déjouant les prédictions habituelles sur le secteur (TechCrunch, 25 avril 2016).

### DROIT DU TRAVAIL ET SÉCURITÉ

Le modèle social des livraisons instantanées est radicalement nouveau et pose des problèmes de sécurité routière (les cour-

siers sont généralement payés à la tâche et susceptibles de multiplier les courses au mépris du respect du code de la route) et de droit du travail et du transport. Les livreurs sont dans leur très grande majorité des coursiers indépendants, qui se connectent *via* une application pour recevoir des ordres de livraison. Comme pour l'ensemble des jobs de type « Uber », leur statut est juridiquement dans une zone grise. La réglementation française du transport routier de marchandises impose l'inscription au registre des transporteurs légers à toute activité de transport de marchandises pour compte d'autrui au

« Les livreurs sont dans leur très grande majorité des coursiers indépendants »

moyen d'un véhicule motorisé : les services de livraison instantanée se sont ainsi massivement tournés vers les courses à vélo (ou vélo à assistance électrique, considéré en l'espèce comme non motorisé). Des courses motorisées sont cependant fréquentes, quoique illégales. Qu'arrivera-t-il en cas d'accident ? Aux États-Unis, une telle règle ne s'applique pas, mais de nombreux contentieux sont en cours visant à imposer aux plates-formes de livraison la requalification des coursiers indépendants en salariés. Des contentieux et demandes de requalification ont également été engagés en France, sur la base d'éléments tels que l'impossibilité de fixer, ou du moins de négocier, sa propre rémunération, contrairement à la situation des prestataires *freelance* en général.

### PREMIERS CONFLITS SOCIAUX

À Londres, les protestations des coursiers pendant l'été 2016 ont momentanément empêché l'adoption obligatoire du nouveau contrat. Des organisations de type coopératif se mettent, timidement, en place pour fédérer les auto-entrepreneurs du secteur de la livraison. En Belgique, une majorité des coursiers de TakeEatEasy étaient affiliés à la société mutuelle des artistes et indépendants (la SMart) et lui facturaient leur prestation : ils sont ainsi les seuls, en Europe, à avoir perçu leur rémunération pour le travail fourni en juillet avant la faillite de l'entreprise. Les coursiers français, eux, n'ont pas été payés.

### LIVRAISONS GRATUITES

En 2014, le PDG de eBay avait fait remarquer qu'il n'y avait pas de modèle économique pour la livraison instantanée si le destinataire ne voulait pas la payer. Sur ce point cependant, deux ans après, Amazon Prime Now semble bien pousser le marché à tendre vers des livraisons « gratuites ».

## UNE RÉMUNÉRATION QUI ÉVOLUE À LA BAISSÉ

Un phénomène observé récemment, qui avait déjà été noté pour les services de transport de personnes à la demande (Uber, Lyft), est celui de l'évolution de la courbe de rémunération : élevée au début, pour attirer un nombre suffisant de coursiers dans un environnement très compétitif, puis progressivement diminuée au fur et à mesure que se consolident les entreprises restées en vie. Deliveroo a annoncé en octobre 2016 à ses coursiers la fin du paiement à l'heure (assorti d'une commission supplémentaire par livraison) et l'introduction d'une rémunération entièrement basée sur le nombre de livraisons.

## UN NOUVEAU TRAFIC À INTÉGRER DANS L'ESPACE PUBLIC

Les gestionnaires des villes doivent dorénavant compter avec ces nouveaux services. D'abord, pour la gestion du trafic : l'addition de dizaines de milliers de livraisons à vélo ou scooters, quand ce n'est pas en roller ou trottinette, dans les rues des grandes villes renforce l'hétérogénéité des usages de la voirie publique, toujours redoutée des ingénieurs du trafic. Ensuite, pour l'organisation de l'urbanisme : garantir une livraison en moins de deux heures signifie que le point de départ (le *picking*) de la marchandise doit se situer à relative proximité du point d'arrivée chez le consommateur. Pour couvrir la desserte d'une majorité des habitants de Los Angeles, Amazon a ainsi eu besoin de localiser cinq entrepôts de 5 000 à 6 000 m<sup>2</sup> chacun dans l'agglomération, à des endroits stratégiques et tous très urbains. Or, le marché de l'immobilier logistique urbain est très limité. Les zones logistico-industrielles et le petit artisanat ont été progressivement poussés hors des villes (phénomène de *logistics sprawl*) et il est dorénavant difficile de trouver des surfaces en ville de plus de 3 000 m<sup>2</sup>. En France, la législation est stricte et les plans locaux d'urbanisme restrictifs face à l'accueil d'activités logistiques. Le PLU de Paris tout récemment adopté fait exception, en prévoyant l'identification d'espaces logistiques urbains, mais rares seront ceux qui auront la taille recherchée par les prestataires logistiques.

## UNE CROISSANCE INEXORABLE DE LA DEMANDE

Il est encore tôt pour tirer un bilan d'une activité en forte émergence mais dont le modèle économique et social est fluctuant et fragile. Si Uber a réussi dans le transport des personnes, c'est parce que les clients faisaient face à un déficit de qualité (taxis insuffisants, prix élevés). Dans le secteur du transport de marchandises, le service est rendu (aucune rupture d'approvisionne-

ment majeure dans les grandes villes!) et généralement de qualité. L'équation économique est par ailleurs très difficile à trouver en raison d'un phénomène bien connu pour la livraison urbaine, notamment celle destinée aux particuliers : des coûts élevés (livrer en ville est complexe) mais des prix bas (les destinataires, d'une façon générale, sont de plus en plus réticents à payer le vrai prix d'une livraison, ou plutôt sont réticents à savoir qu'ils le paient). Il n'est pas sûr que l'innovation principale des livraisons instantanées, l'utilisation

d'un pool de coursiers disponibles à la demande, puisse permettre de répondre aux défis de ce secteur, du moins dans des conditions sociales acceptables. La croissance de la

demande des consommateurs pour des livraisons instantanées, en tout cas dans les très grandes villes, paraît cependant inexorable. ■

« Les gestionnaires des villes doivent dorénavant compter avec ces nouveaux services »



© TRONG NGUYEN / SHUTTERSTOCK, INC.

À Los Angeles, Amazon a créé cinq entrepôts de 5 000 à 6 000 m<sup>2</sup> chacun à des endroits stratégiques et tous très urbains.