



Rapport n° 2024-R-10-FR

# Sécurité routière subjective lors des livraisons de colis et de repas chauds en Belgique

Une analyse qualitative



FEDERALE OVERHEIDSDIENST  
MOBILITEIT EN VERVOER

Numéro du rapport	2024-R-10-FR
Dépôt légal	D/2024/0779/29
Client	Service public fédéral Mobilité et Transports
Date de publication	21/05/2024
Auteur(s)	Mathias De Roeck & Margaux Lambert
Révision	Evi Dons (Institut Vias) Jessie Gevaert (Brussels Institute for Social and Population Studies, VUB)
Éditeur responsable	Karin Genoe

Les points de vue ou opinions exprimés dans ce rapport ne sont pas nécessairement ceux du client.

La reproduction des informations contenues dans ce rapport est autorisée à condition que la source soit explicitement mentionnée :

De Roeck, M., & Lambert, M. (2024). Sécurité routière subjective lors des livraisons de colis et de repas chauds en Belgique – Une analyse qualitative, Bruxelles : Vias institute  
Dit rapport is eveneens beschikbaar in het Nederlands.

This report includes a summary in English.

# Table des matières

Synthèse	5
1.1 Problématique et question de recherche	5
1.2 Collecte de données et méthodologie	5
1.3 Principales conclusions de l'étude	5
1.4 Principales limites de l'étude	6
1.5 Recommandations politiques	7
Summary	8
2 Introduction	11
3 Méthodologie de l'étude	13
3.1 Collecte de données	13
3.2 Limites de la collecte de données	15
3.3 Analyse des données qualitatives : analyse thématique	17
4 Analyse thématique	19
4.1 Sécurité routière subjective chez les livreurs de colis et les coursiers à vélo	19
4.1.1 Le lien entre les conditions de travail des livreurs de colis et des coursiers à vélo et la sécurité routière subjective	19
4.1.2 Le lien entre contexte routier et sécurité routière subjective chez les livreurs de colis et les coursiers à vélo	23
4.2 Expériences en matière de sécurité routière chez les livreurs de repas	26
4.2.1 Conditions de travail des livreurs de repas et sécurité routière subjective	26
4.2.2 Contexte routier et sécurité routière subjective chez les livreurs de repas	30
4.3 Expériences en matière de sécurité routière : comparaison entre livreurs de colis, coursiers à vélo et livreurs de repas chauds	32
4.3.1 Conditions de travail et sécurité routière subjective chez les livreurs de colis, coursiers à vélo et livreurs de repas chauds	32
4.3.2 Contexte routier et sécurité routière chez les livreurs de colis, les coursiers à vélo et les livreurs de repas chauds	34
5 Discussions	36
5.1 Comparaison des conclusions avec d'autres études	36
5.2 L'étude de la sécurité routière dans le secteur du dernier kilomètre au moyen de statistiques officielles	36
6 Recommandations politiques	38
6.1 Recommandations politiques pour les livreurs de colis et les coursiers à vélo	38
6.2 Recommandations politiques pour les livreurs de repas chauds travaillant pour des plateformes d'économie collaborative	40
6.3 Recommandations politiques pour les statistiques officielles à des fins d'étude statistique de la sécurité routière dans le secteur du dernier kilomètre	41
7 Conclusions	43
8 Références	45
9 Annexes	46
9.1 Annexe 1. Guide d'entretien pour le focus group composé de livreurs de repas chauds	46

## Liste des tableaux et figures

Tableau 1. Aperçu de la collecte de données pour le présent rapport d'étude. _____	16
Tableau 2. Comparaison des conditions de travail et de la sécurité routière subjective chez les livreurs de colis et les coursiers à vélo salariés et chez les livreurs de repas chauds travaillant pour des plateformes d'économie collaborative. _____	33
Figure 1. Pourcentage de la population belge indiquant avoir effectué des achats en ligne au cours des trois derniers mois, 2010-2021. Source : Statista, 2022. _____	12
Figure 2. Échantillonnage raisonné des parties prenantes du secteur du dernier kilomètre. _____	14
Figure 3. Focus group composé de livreurs de repas chauds (indépendants/P2P) travaillant pour des plateformes d'économie collaborative. _____	15
Figure 4. Procédure d'analyse thématique de ce rapport d'étude. _____	18

# Synthèse

## 1.1 Problématique et question de recherche

L'e-commerce ne cesse de gagner en popularité en Belgique et les clients faisant leurs achats en ligne sont toujours plus nombreux. Cette tendance s'accompagne de nouveaux défis en matière de transport et de sécurité routière, car de nombreux achats doivent être livrés à domicile ou dans un point de retrait central, intensifiant par conséquent la pression sur les réseaux routiers. Le présent rapport analyse la sécurité routière subjective dans le secteur du dernier kilomètre. Dans cette étude, la sécurité routière subjective est définie comme étant les expériences et perceptions personnelles relatives à la sécurité routière. Les termes « dernier kilomètre » désignent tant la livraison à domicile de colis par des livreurs en camionnette et des coursiers à vélo (cargo) (électrique) que la livraison à domicile de repas chauds par des coursiers se déplaçant à vélo (électrique)/cyclomoteur et à moto. Ces deux types d'e-commerce impliquent le déplacement physique de marchandises sur la voie publique et constituent un élément essentiel de la croissance du commerce en ligne en Belgique. La question de départ du présent rapport est la suivante : *Que pensent les parties prenantes du secteur du dernier kilomètre ainsi que les livreurs de colis, les coursiers à vélo et les livreurs de repas chauds, qui sont actifs sur le terrain de la sécurité routière, en Belgique ?*

## 1.2 Collecte de données et méthodologie

Afin répondre à la question de départ, trois types de données primaires ont été recueillies dans le cadre de cette étude : des données basées sur des entretiens semi-directifs avec des parties prenantes (employeurs, responsables politiques) et des experts (universitaires, chercheurs) du secteur du dernier kilomètre, complétées par un focus group composé de livreurs de repas chauds ainsi que par des entretiens téléphoniques et en ligne avec des livreurs de colis et des coursiers à vélo. En d'autres termes, l'étude s'appuie aussi bien sur des informations d'experts que sur des expériences concrètes relatives à la sécurité routière sur le terrain. Les parties prenantes et les experts ont été sélectionnés sur la base d'un échantillonnage raisonné (« *purposive sampling* »), tandis que les livreurs de colis, les coursiers à vélo et les livreurs de repas chauds ont été sélectionnés de manière aléatoire (échantillonnage de convenance, ou « *convenience sampling* »). Au total, 12 parties prenantes et experts, 16 livreurs de repas chauds et 13 livreurs de colis et coursiers à vélo ont pris part à l'étude entre mars et octobre 2023. Chaque entretien suivait un guide d'entretien afin de structurer la discussion. Les données ont été traitées au moyen d'une analyse thématique. Cette méthodologie qualitative permet de compiler des thèmes ou sujets de manière systématique à partir de données qualitatives, l'objectif étant d'en apprendre davantage sur les expériences quotidiennes en matière de sécurité routière des acteurs du secteur du dernier kilomètre.

## 1.3 Principales conclusions de l'étude

L'étude révèle que les expériences personnelles en matière de sécurité routière diffèrent entre les livreurs de colis et les coursiers à vélo interviewés, d'une part, et les livreurs de repas chauds, d'autre part. Contrairement aux livreurs de colis et aux coursiers à vélo interviewés, les livreurs de repas chauds rapportent davantage d'expériences personnelles ayant trait à des accidents de la route. D'après les déductions que nous pouvons tirer des entretiens, deux choses expliquent ces divergences : les différences au niveau des conditions de travail et le contexte routier et du type de moyen de transport prédominant. En ce qui concerne les conditions de travail, les livreurs de repas chauds interviewés déclarent être (bien) plus confrontés à des contraintes de temps que les livreurs de colis et les coursiers à vélo parce qu'ils sont, par exemple rémunérés par livraison et non à l'heure. Par ailleurs, le travail de la plupart des livreurs de repas chauds est assez peu routinier, ils doivent souvent planifier leur propre itinéraire vers le client et les équipements sont bien souvent à leur charge (notamment le moyen de transport, mais également le système de navigation, etc.) et le taux de rotation du personnel est élevé. Les livreurs de repas interviewés déclarent en outre ne pas pouvoir jouir d'un statut professionnel à part entière ni d'horaires de travail bien définis ou d'une assurance accidents. Ils ne reçoivent pas non plus de formation (à la sécurité routière) avant d'entrer en fonction. Selon eux, ces conditions de travail nuisent à leurs expériences en matière de sécurité routière et peuvent accroître le risque d'accidents.

Malgré le fait que les livreurs de colis interviewés (et les coursiers à vélo dans une moindre mesure) travaillent pour des sous-traitants dans des conditions de travail variables, nous constatons lors des entretiens que tant

les livreurs de colis que les coursiers à vélo portent généralement un regard plus positif sur leurs conditions de travail et de leur impact sur la sécurité routière subjective. Bien que lors des entretiens, les livreurs de colis et les coursiers à vélo aient déclaré que leur travail s'accompagnait de certaines contraintes de temps, ils ont également affirmé que cette pression était généralement gérable, et le fait qu'ils soient payés à l'heure et non à la livraison, comme les livreurs de repas, y contribue. Pratiquement tous les livreurs de colis et coursiers à vélo interviewés ont également indiqué disposer d'un contrat de travail à part entière et pouvoir utiliser des équipements (camionnettes, vélos) mis à disposition et entretenus par l'entreprise de sous-traitance. Les livreurs de colis font par ailleurs état d'une routine importante dans leur travail étant donné que les itinéraires (dans un souci d'efficacité) sont souvent établis au préalable et sont presque chaque jour identiques. Les problèmes de sécurité routière sont, selon eux, principalement à déplorer chez des sous-traitants et des sous-sous-traitants peu scrupuleux où les conditions de travail sont plus problématiques. Cependant, tant les parties prenantes que les livreurs de colis interviewés affirment que ce type d'entreprises semble être davantage l'exception que la règle.

Pour ce qui est du contexte routier et du type de moyen de transport prédominant, les livreurs de colis en camionnette indiquent que trouver une place de stationnement ou un endroit où s'arrêter pour pouvoir livrer un colis au domicile de clients individuels constitue, à leurs yeux, la principale source d'insécurité routière subjective. En raison du manque de places de parking ou de zones d'arrêt (combiné à une contrainte de temps relative), ils n'ont souvent pas d'autre choix que de stationner sur la voie publique ou de se garer sur le trottoir ou la piste cyclable, compromettant parfois leur sécurité et celle des autres usagers de la route. Dans un deuxième temps, les livreurs de colis en camionnette sont confrontés à l'insécurité routière découlant des contextes routiers changeants et ambigus (dus aux travaux et aux déviations, contraignant les livreurs à chercher de nouveaux itinéraires), des numéros de boîte peu clairs (les empêchant de se concentrer sur la route) et de la croissance rapide dans les zones urbaines du nombre de vélos et de trottinettes (électriques) (qui ne respectent pas toujours le code de la route selon eux).

En ce qui concerne le contexte routier, en revanche, les coursiers à vélo et les livreurs de repas chauds déclarent que pour eux, la principale source d'insécurité routière réside dans l'infrastructure cyclable inadaptée. Bien que les participants aux entretiens et au focus group reconnaissent que l'infrastructure cyclable a déjà été visiblement améliorée, des manquements en la matière ont également été mentionnés à plusieurs reprises, tout comme les conséquences négatives sur la sécurité routière subjective qui vont de pair. Ces manquements vont du manque de pistes cyclables séparées et des sens uniques limités (SUL) dangereux, jusqu'aux pistes cyclables qui s'arrêtent soudainement ou qui sont trop étroites pour les vélos cargos. Les coursiers à vélo et les livreurs de repas chauds ont également l'impression que les automobilistes ne sont pas tous bien au fait des nouvelles règles relatives aux rues cyclables ou aux sens uniques limités, ce qui peut parfois engendrer des frustrations et des conflits inutiles sur la route.

## 1.4 Principales limites de l'étude

Une première limite importante de cette étude est due à la nature (non probabiliste) de la collecte des données, qui fait que ce rapport se concentre presque exclusivement sur les expériences de livreurs de colis et de coursiers à vélo salariés ainsi que sur les expériences de livreurs de repas chauds sous statut P2P ou indépendants travaillant pour des plateformes d'économie collaborative (Uber Eats et Deliveroo, par exemple). La nature non probabiliste de la collecte de données empêche toute généralisation des conclusions de la présente étude au secteur du dernier kilomètre en tant que tel. Ces conclusions concernent donc, par définition, exclusivement la population étudiée et interviewée. Par ailleurs, le rapport n'aborde de manière plus approfondie que certains segments du secteur du dernier kilomètre (livreurs de colis et coursiers à vélo salariés et livreurs de repas chauds sous statut P2P ou indépendants) et néglige donc dans une certaine mesure la sécurité routière subjective chez les livreurs de colis et coursiers à vélo indépendants et chez les livreurs de repas chauds salariés (comme chez Takeaway.com). Les participants interviewés dans le cadre de cette étude étaient par ailleurs presque tous actifs en Région de Bruxelles-Capitale (et dans les environs), et bien moins au-delà. En dépit de ces manquements et en raison de ces choix, le rapport met en évidence une réalité fréquente et controversée (à savoir la sécurité routière subjective chez les livreurs de repas indépendants/sous statut P2P et chez les livreurs de colis employés par des sous-traitants) dans un environnement (la Région de Bruxelles-Capitale) où les défis sont relativement nombreux.

## 1.5 Recommandations politiques

Les recommandations politiques qui peuvent être formulées sur la base des entretiens avec les parties prenantes/experts et les livreurs de colis, les coursiers à vélo et les livreurs de repas chauds ayant participé à cette étude sont les suivantes :

### **Pour les livreurs de repas chauds sous statut P2P et indépendants :**

- Ratifier la directive européenne pour améliorer les conditions de travail des livreurs de repas chauds en Belgique, ce qui permettra dans la foulée d'accroître la sécurité (subjective) de ces derniers sur les routes. Il est à cet égard important que :
  - les livreurs de repas chauds puissent prétendre à une assurance (maladie et) accidents à part entière ;
  - ils ne doivent plus prévoir eux-mêmes leur moyen de transport pour l'exercice de leur travail ;
  - leur temps de travail soit limité (mais puisse rester flexible) ;
  - les livreurs de repas chauds ne soient plus rémunérés à la livraison, mais à l'heure ;
  - ils puissent avoir accès à des applications de navigation plus pratiques de manière à les employer plus souvent. Cela implique, entre autres, qu'à l'avenir, l'application :
    - lors de la planification des itinéraires privilégie les itinéraires cyclables sûrs aux chaussées (inaccessibles) ;
    - signale autant que possible les situations dangereuses (carrefour, virage serré, fin de piste cyclable, pente raide) ;
    - clarifie les limitations de vitesse, par exemple dans les zones piétonnes où les livreurs de repas chauds doivent circuler au pas (5-6 km/h) ou dans les rues cyclables (30 km/h) ;
  - les livreurs de repas chauds puissent suivre une formation de base sur le code de la route/la sécurité routière.

### **Pour les coursiers à vélo et livreurs de repas chauds dont le vélo est le moyen de transport principal :**

- Continuer d'investir dans la mise en œuvre d'une infrastructure cyclable adéquate dans les villes et communes ;
- Réévaluer les points dangereux pour les livreurs de repas chauds et les coursiers à vélo en concertation avec le secteur et envisager de réaménager ces zones si nécessaire ;
- Sensibiliser les conducteurs de véhicules motorisés aux nouvelles règles liées à l'infrastructure cyclable (rues cyclables, l'existence des sens uniques limités).

### **Pour les livreurs de colis en camionnette :**

- Poursuivre les investissements pour faire appliquer la « loi portant des dispositions diverses en vue d'améliorer les conditions de travail des livreurs de colis postaux » afin d'accroître l'homogénéité et la transparence du système des sous-traitants et de limiter autant que possible les excès dans le secteur ;
  - Envisager à cet égard de rendre l'utilisation du tachygraphe numérique intelligent (Smart Tachograph 2) également obligatoire à l'échelle nationale pour les livreurs de colis en camionnette.
- Envisager de prendre des mesures afin de résoudre le problème du stationnement et des zones d'arrêt pour les livreurs de colis en camionnette, par exemple en :
  - installant des zones d'arrêt officielles pour les livreurs de colis à des endroits stratégiques des villes et communes (dans l'idée des initiatives récemment mises en œuvre à Paris) ;
  - libérant au maximum les zones d'arrêt existantes pour les livreurs de colis (en utilisant par exemple le nouveau panneau additionnel sur le chargement et déchargement) ;
  - encourageant autant que possible l'utilisation de points de retrait et de distributeurs de colis et en continuant à les déployer au niveau des quartiers ;
  - renforçant la pertinence des entreprises de coursiers à vélo dans le secteur du dernier kilomètre dans les villes et communes en continuant d'investir dans l'infrastructure cyclable adéquate et en promouvant davantage le secteur auprès des grandes entreprises de transport de colis.

# Summary

## 1.1 Problem statement and research question

E-commerce continues to gain popularity in Belgium, and an increasing number of customers are shopping online. This trend brings new challenges in terms of transportation and road safety, as many purchases need to be delivered to homes or central pickup points, increasing pressure on road networks. This report analyzes subjective road safety in the last mile delivery sector. In this study, subjective road safety is defined as the personal experiences and perceptions regarding road safety amongst people active in the last mile sector. The term "last mile" refers to both home delivery of parcels by van drivers and (electric) (cargo) bicycle couriers, as well as the delivery of hot meals to homes by (electric) bicycle/moped and motorcycle couriers. These two types of e-commerce involve the physical movement of goods on public roads and are essential elements of the growth of e-commerce in Belgium. The research question of this report is as follows: How do stakeholders, as well as parcel delivery drivers, bicycle couriers, and hot meal delivery drivers active in the last-mile sector, experience road safety in Belgium?

## 1.2 Data collection and methodology

To answer the research question, three types of primary data were collected as part of this study: data based on semi-structured interviews with stakeholders (employers, policymakers) and experts (academics, researchers) in the last mile delivery sector, supplemented by a focus group composed of hot meal delivery drivers as well as telephone and online interviews with parcel delivery drivers and bicycle couriers. In other words, the study relies on both expert information and concrete experiences related to road safety in the field. Stakeholders and experts were selected based on purposive sampling, while parcel delivery drivers, bicycle couriers, and hot meal delivery drivers were selected randomly via convenience sampling. In total, 12 stakeholders and experts, 16 hot meal delivery drivers, and 13 parcel delivery drivers and bicycle couriers participated in the study between March and October 2023. Each interview followed an interview guide to structure the discussion. The data were analyzed using thematic analysis. This qualitative methodology compiles themes or subjects systematically from qualitative data, aiming to learn more about the daily experiences regarding road safety in the last mile delivery sector.

## 1.3 Main findings of the study

The study finds that personal experiences regarding road safety differ between the interviewed parcel delivery drivers and bicycle couriers, on the one hand, and hot meal delivery drivers, on the other hand. Unlike the interviewed parcel delivery drivers and bicycle couriers, hot meal delivery drivers report more personal experiences related to road accidents. Based on the deductions we can draw from the interviews, two things explain these differences: differences in working conditions and experiences with road infrastructure.

Regarding working conditions, interviewed hot meal delivery drivers declare being much more confronted with time constraints than parcel delivery drivers and bicycle couriers because they are, for example, paid per delivery and not by the hour. Moreover, the work of most hot meal delivery drivers is quite non-routine; they often have to plan their own route to the customer, and the equipment is often at their own expense (including the means of transport, but also the navigation system, etc.), while staff turnover is high and so little experience is developed. The interviewed hot meal delivery drivers also state that they cannot enjoy a full professional status, defined working hours, or accident insurance. Moreover, they do not receive any training (on road safety) before starting work. According to them, these working conditions undermine their road safety and can increase the risk of accidents.

Although the interviewed parcel delivery drivers (and bicycle couriers to a lesser extent) work for subcontractors in variable working conditions, we observe during the interviews that both parcel delivery drivers and bicycle couriers generally have a more positive view of their working conditions and their impact on subjective road safety. Although during the interviews, parcel delivery drivers and bicycle couriers stated that their work comes with certain time constraints, they also affirmed that this pressure was generally manageable, and the fact that they are paid by the hour and not per delivery, as hot meal delivery drivers are, contributes to this. Practically all interviewed parcel delivery drivers and bicycle couriers also indicated having a formal employment contract and being able to use equipment (vans, bicycles) provided and

maintained by the subcontracting company. Parcel delivery drivers also report a significant routine in their work, as routes (for efficiency's sake) are often planned in advance and are almost identical every day. They state that road safety issues are mainly found with unscrupulous subcontractors and sub-subcontractors where working conditions are more problematic. However, both stakeholders and interviewed parcel delivery drivers affirm that these types of companies seems to be more the exception than the rule.

As for road infrastructure, parcel delivery drivers in vans indicate that finding a parking space or a place to stop to deliver a parcel to individual customers is, in their view, the main source of subjective road insecurity. Due to the lack of parking spaces or stopping areas (combined with a relative time constraint), they often have no choice but to double park, legally or illegally (on pedestrian crossings, cycle paths), sometimes compromising their safety and that of other road users. Secondly, parcel delivery drivers in vans are confronted with road insecurity resulting from changing and ambiguous road infrastructure (due to roadworks and diversions, forcing drivers to look for new routes), unclear box numbers (preventing them from focusing on the road), and the rapid growth in urban areas of bicycles and (electric) scooters (which they claim do not always respect the traffic code).

Bicycle couriers and hot meal delivery drivers by contrast state that the main source of road insecurity for them lies in inadequate cycling infrastructure. Although participants in the interviews and focus group acknowledge that cycling infrastructure has already been visibly improved, shortcomings in this area have also been mentioned repeatedly, as well as the negative consequences on subjective road safety that accompany them. These shortcomings range from a lack of separated cycle paths and dangerous one-way streets to suddenly ending cycle paths or paths that are too narrow for cargo bikes. Bicycle couriers and hot meal delivery drivers also feel that not all motorists are aware of the new rules related to cycling streets or one-way streets with exceptions for cyclists, which can sometimes lead to frustration and unnecessary conflicts on the road.

## 1.4 Main limitations of the study

A first important limitation of this study is that this report focuses almost exclusively on the experiences of *employed* parcel delivery drivers and bicycle couriers as well as the experiences of hot meal delivery drivers under *P2P status* or *self-employed* working for the gig economy platforms Uber Eats and Deliveroo. This means that independent parcel delivery drivers or hot meal delivery drivers working for TakeAway are not part of the sample, and therefore this study cannot say anything about subjective road safety amongst those groups. Furthermore, the non-probabilistic nature of data collection prevents any generalization of the findings of this study to the last mile delivery sector as a whole. The findings exclusively concern the studied and interviewed population. Moreover, the interviewed participants in this study were almost all active in the Brussels-Capital Region (and its surroundings), and much less elsewhere, and spoke either French, Dutch or English. Despite these shortcomings, the report is based on newly collected data from important groups in the last mile sector (namely, subjective road safety among independent/P2P status meal delivery workers and among parcel delivery workers employed by subcontractors) in an environment (the Brussels-Capital Region) where challenges are relatively numerous.

## 1.5 Political recommendations

The political recommendations that can be formulated based on interviews of this study are as follows:

### **For hot meal delivery drivers under P2P status and self-employed:**

- Ratify the European directive to improve the working conditions of hot meal delivery drivers in Belgium, which will subsequently increase their (subjective) safety on the road. In this regard, it is important that:
  - Hot meal delivery drivers can access full (sickness and) accident insurance;
  - They no longer have to provide their own means of transport for their work;
  - Their working hours are limited (but remain flexible);
  - Hot meal delivery drivers are no longer paid per delivery but by the hour;
  - They have access to more efficient navigation applications for their job. This includes, among other things, that in the future, the application:
    - Prioritizes safe cycling routes over accessible roads when delivering orders;
    - Alerts to dangerous situations as much as possible (intersections, tight turns, end of cycle path, steep slope);

- Clarifies speed limits, for example, in pedestrian zones where hot meal delivery drivers must travel at walking pace (5-6 km/h) or in cycle lanes (30 km/h);
- Hot meal delivery drivers can receive basic training on the traffic code and overall road safety.

**For bicycle couriers and hot meal delivery drivers where the bicycle is the main means of transport:**

- Continue to invest in the implementation and integration of adequate cycling infrastructure in cities and municipalities;
- Reassess dangerous points for hot meal delivery drivers and bicycle couriers in consultation with the sector and consider redesigning these areas if necessary;
- Raise awareness among motor vehicle and car drivers about new rules related to cycling infrastructure (cycle streets, the existence of one-way streets).

**For parcel delivery drivers in vans:**

- Continue to invest in enforcing the "law containing various provisions to improve the working conditions of postal parcel delivery drivers" to increase the uniformity and transparency of the subcontractor system and to limit excesses in the sector as much as possible;
  - Consider making the use of the Smart Tachograph 2 digital tachograph also mandatory nationwide for parcel delivery drivers in vans.
- Consider taking measures to address the problem of parking and stopping areas for parcel delivery drivers in vans, for example, by:
  - Installing official stopping areas for parcel delivery drivers at strategic locations in cities and municipalities (following the initiatives recently implemented in Paris);
  - Maximizing the use of existing stopping areas for parcel delivery drivers (using, for example, the new additional sign on loading and unloading);
  - Encouraging the use of parcel collection points and parcel lockers as much as possible and continuing to deploy them at the neighborhood level;
  - Strengthening the relevance of bicycle courier companies in the last mile delivery sector in cities and municipalities by continuing to invest in adequate cycling infrastructure and by promoting the sector more to large parcel transport companies.

## 2 Introduction

Comme dans de nombreux autres pays (européens), l'e-commerce connaît une forte croissance en Belgique (Lone et al., 2021). Alors qu'en 2010, encore moins d'un tiers (28 %) de la population belge indiquait acheter régulièrement des biens et des services en ligne (voir Figure 1), ce chiffre est passé à près de deux tiers (65 %) en 2021 (Statista, 2022). Autrement dit, les achats en ligne ont plus que doublé en Belgique depuis 2010. Ce changement au niveau du comportement d'achat s'accompagne de nouveaux défis en matière de transport et de sécurité routière (Lindholm & Behrends, 2012) et de nouvelles initiatives sur le plan de la politique (fédérale).<sup>1</sup> L'augmentation des commandes en ligne a systématiquement renforcé le rôle des livraisons du « dernier kilomètre » dans les services logistiques, intensifiant de ce fait la pression pesant sur les réseaux routiers (Visser et al., 2014).

Ce rapport analyse la sécurité routière subjective pour des segments spécifiques du secteur du dernier kilomètre. Par sécurité routière subjective, nous entendons les expériences et perceptions personnelles et quotidiennes relatives à la sécurité routière des personnes actives dans ce secteur. Bien que généralement, les livraisons du dernier kilomètre concernent la livraison de marchandises depuis un centre de distribution vers un consommateur, nous donnons, dans ce rapport, une définition plus large au concept en nous concentrant à la fois sur la livraison à domicile de colis par des livreurs en camionnette et des coursiers à vélo (cargo) et sur la livraison à domicile de repas chauds par des coursiers se déplaçant à vélo (électrique)/cyclomoteur et à moto.<sup>2</sup> Les deux types d'e-commerce impliquent le déplacement physique de marchandises sur la voie publique : des biens de consommation et des repas chauds prêts à être consommés. Les biens de consommation sont principalement livrés par des livreurs de colis et des coursiers à vélos employés par de grandes entreprises de transport de colis et sous-traitants, tandis que les repas chauds sont bien souvent livrés par des coursiers fournissant des services par l'intermédiaire d'une plateforme d'économie collaborative (Uber Eats, Deliveroo). Ces deux catégories constituent une part importante de l'e-commerce en Belgique. La question de départ du présent rapport est la suivante : *Que pensent les parties prenantes du secteur du dernier kilomètre ainsi que les livreurs de colis, les coursiers à vélo et les livreurs de repas chauds qui sont actifs sur le terrain de la sécurité routière en Belgique ?*

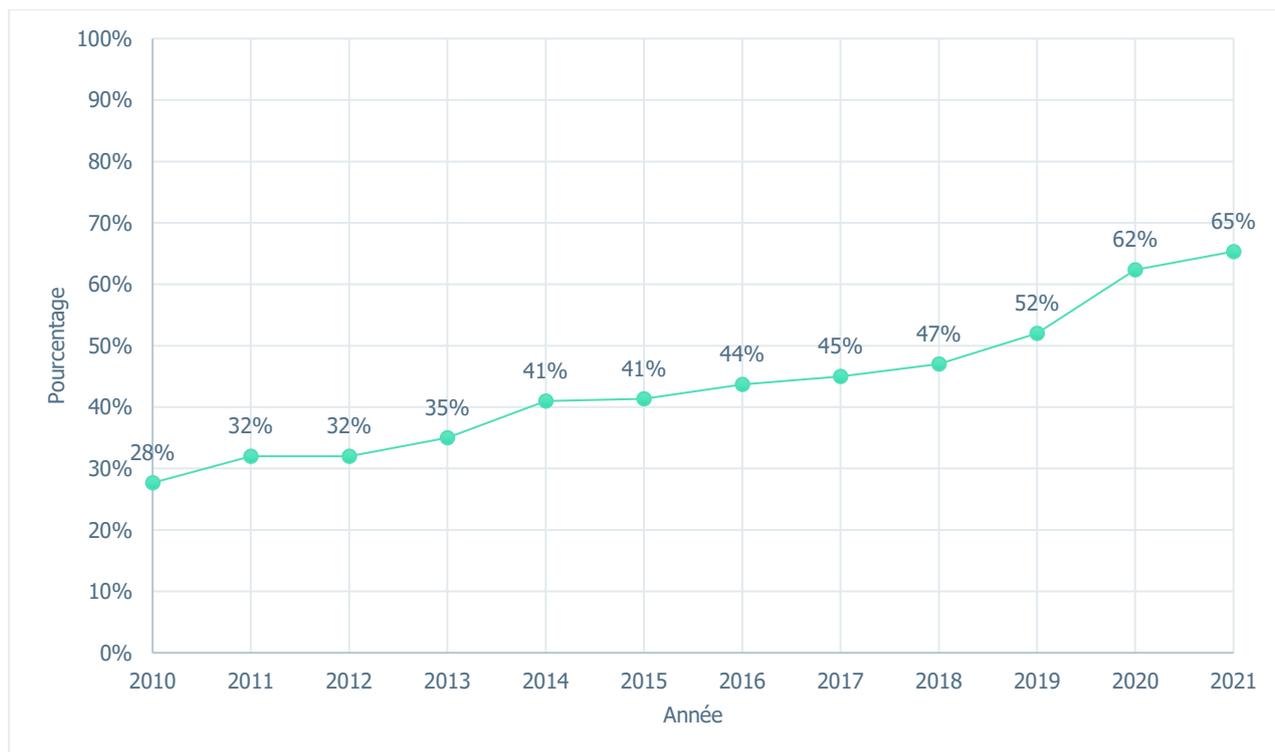
Les études existantes dressent un tableau assez sombre de la sécurité routière (ou des expériences en la matière) chez les livreurs de colis, les coursiers à vélo et les livreurs de repas chauds. McDonald et al. (2019) constatent par exemple que le nombre d'accidents corporels et mortels dans le dernier kilomètre du transport de marchandises aux États-Unis augmente plus rapidement que le nombre total de victimes de la route et que ces accidents surviennent aussi de plus en plus souvent sur des routes locales et des axes importants. Dans le cadre d'une étude qualitative menée principalement auprès de livreurs de colis et de repas chauds au Royaume-Uni, Christie et Ward (2018) observent, quant à eux, que près de la moitié (42 %) de tous les livreurs participants ont déjà été impliqués dans un accident de la route, tandis que trois quarts (75 %) d'entre eux affirment avoir évité des accidents de justesse à plusieurs reprises. De la même manière, Dablanc et al. (2022) remarquent dans leur étude qualitative que les livreurs de repas chauds à Paris jugent les conditions de travail globales difficiles et dénoncent essentiellement le risque et l'existence d'accidents de la route. Wrzesinska et al. (2023) révèlent en outre une augmentation du pourcentage d'accidents de la route impliquant des camionnettes et des usagers faibles en Belgique, alors que Nguyen-Phouc et al. (2023) constatent une surreprésentation relative des livreurs de repas chauds dans les accidents de la circulation survenant dans les deux plus grandes villes du Vietnam. Le fil rouge de toutes ces études est qu'il existe une zone de tension entre certains types de livraisons du dernier kilomètre et la sécurité routière (subjective).

Les études susmentionnées présentent toutefois aussi diverses lacunes. Tout d'abord, la majorité d'entre elles ne se concentrent pas sur le dernier kilomètre en Belgique, mais dans d'autres pays. Se pose alors la question de la pertinence des conclusions de ces études pour la Belgique. L'étude de Wrzesinska et al. (2023) constitue une exception, mais cette étude porte sur les accidents de la route impliquant des camionnettes d'entreprises et de particuliers et non sur des accidents spécifiques au secteur du dernier kilomètre. Par ailleurs, cette étude ne considère pas la manière dont la sécurité routière se manifeste chez les coursiers à vélo et les livreurs de repas chauds et ne compare pas non plus les livraisons de repas chauds et de colis entre elles sur le plan de

<sup>1</sup> Voir par exemple la loi portant des dispositions diverses en vue d'améliorer les conditions de travail des livreurs de colis postaux du 17 décembre 2023 publiée au Moniteur belge le 28/12/2023 sous le Numac : 2023048463.

<sup>2</sup> La livraison d'aliments « froids » ou de courses n'est pas abordée dans cette étude, bien que ce secteur soit également en plein essor. Dans la présente étude, les termes « livreurs de colis » renvoient aux livreurs de colis en camionnette, « coursiers à vélo » aux livreurs de colis à vélo (cargo) et « livreurs de repas chauds » aux livreurs de repas chauds à vélo (électrique)/cyclomoteur et à moto.

Figure 1. Pourcentage de la population belge indiquant avoir effectué des achats en ligne au cours des trois derniers mois, 2010-2021. Source : Statista, 2022.



la sécurité routière. Les deux secteurs représentent cependant une part essentielle de l'e-commerce et du dernier kilomètre en Belgique. McDonald et al. (2019) se concentrent par ailleurs exclusivement sur les relations statistiques entre les livraisons du dernier kilomètre et la sécurité routière et non sur les expériences quotidiennes qui se cachent derrière ces chiffres. Comme ils l'indiquent, leurs conclusions se basent également sur des estimations et des données assez approximatives du secteur du dernier kilomètre. Pour terminer, l'aspect comparatif entre les livreurs de repas et les livreurs de colis et coursiers à vélo reste assez peu mis en avant dans les études de Christie et Ward (2018) et de Dablanc et al. (2022), alors que comme le montre le présent rapport, il existe des différences importantes entre ces groupes en matière de sécurité routière subjective.

Ce rapport s'appuie sur les études susmentionnées et les complète au moyen d'une étude qualitative portant sur la sécurité routière subjective chez les livreurs de colis et coursiers à vélo et les livreurs de repas chauds du secteur du dernier kilomètre en Belgique. La section suivante aborde plus en détail la méthodologie qualitative et les données recueillies dans le cadre de cette étude, ainsi que ses limites.

## 3 Méthodologie de l'étude

### 3.1 Collecte de données

Cette étude utilise un modèle de recherche qualitative afin d'analyser les expériences en matière de sécurité routière du point de vue des professionnels actifs dans le secteur du dernier kilomètre. Une première étape a permis de recueillir des données à l'aide d'entretiens semi-directifs avec des parties prenantes et des experts des secteurs de l'e-commerce et du dernier kilomètre. Les parties prenantes rassemblent des cadres d'une grande entreprise de transport de colis ou d'une plateforme d'économie collaborative ou des responsables politiques. Les experts sont quant à eux des personnes ayant une connaissance approfondie du secteur, par exemple parce qu'ils occupent une fonction de chercheur dans une université ou une cellule de réflexion. Les parties prenantes et les experts ont été sélectionnés sur la base d'un échantillonnage raisonné (« purposive sampling », voir Figure 2) au moyen de paramètres prédéterminés, notamment secteur public vs secteur privé ; secteur des repas chauds vs secteur des colis ; associations/entreprises vs experts et responsables politiques. L'objectif de l'échantillonnage ciblé basé sur des paramètres était d'obtenir la plus grande variété possible au niveau du type de participants et donc de la nature des informations qualitatives relatives à la sécurité routière dans le secteur du dernier kilomètre (Campbell et al., 2020 ; Robinson, 2014).

Les entretiens semi-directifs avec les parties prenantes et les experts se sont déroulés via MS Teams entre mars et mai 2023. Ils ont duré en moyenne une heure. Les parties prenantes et les experts avaient été invités à y participer par le biais d'une invitation formelle envoyée par e-mail et rédigée dans plusieurs langues (français, néerlandais, anglais). Cette invitation présentait brièvement le but de l'étude et des entretiens. Les guides d'entretien ont été rédigés de manière à aborder en premier lieu la croissance globale de l'e-commerce en Belgique, avant de se concentrer sur les effets de cette croissance sur les expériences en matière de sécurité routière et sur les éventuelles mesures à prendre. Les guides d'entretien avaient à chaque fois été légèrement adaptés afin de répondre au mieux à l'identité du participant. Au total, 12 entretiens ont eu lieu avec des parties prenantes et des experts, la moitié d'entre eux étant des acteurs du secteur privé et l'autre moitié des acteurs du secteur public. À l'issue de chaque entretien, un bref résumé était systématiquement rédigé en vue de l'analyse thématique (voir ci-dessous).

Les entretiens avec les parties prenantes et les experts n'ont donné qu'une image partielle de la sécurité routière dans le secteur du dernier kilomètre et négligent dans une certaine mesure les expériences quotidiennes en matière de sécurité routière subjective des livreurs de colis, des coursiers à vélo et des livreurs de repas chauds actifs sur le terrain. Pour également prendre en compte cette réalité dans l'étude, nous avons organisé un focus group composé de livreurs de repas chauds et avons mené des entretiens semi-directifs par téléphone et en ligne avec des livreurs de colis et des coursiers à vélo. Au départ, l'idée était d'organiser un focus group tant pour les livreurs de repas chauds que pour les livreurs de colis et les coursiers à vélo, mais cette initiative s'est avérée compliquée à mettre en œuvre pour ces derniers au vu de leurs agendas. Nous avons donc décidé de procéder à des entretiens personnels par téléphone et en ligne pour ces deux groupes. Contrairement aux parties prenantes et aux experts qui avaient été sélectionnés de manière ciblée, les livreurs de colis, les coursiers à vélo et les livreurs de repas chauds ont été sélectionnés de manière occasionnelle (échantillonnage de convenance, ou « *convenience sampling* »), étant donné qu'il était compliqué, voire impossible de travailler avec des paramètres pour ces groupes dans les délais impartis pour cette étude.<sup>3</sup>

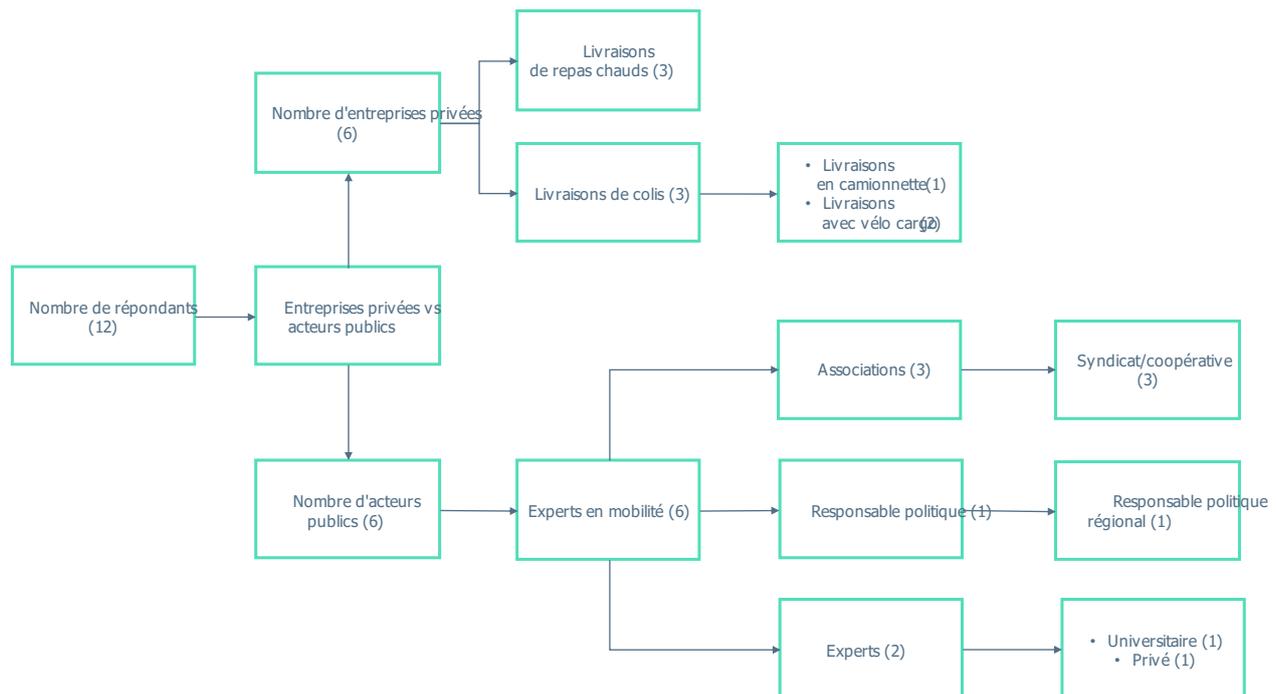
Le focus group composé de livreurs de repas chauds s'est tenu en juin 2023. Pour le recrutement des participants, des invitations ont été distribuées dans un lieu de rencontre central destiné aux livreurs de repas chauds à Bruxelles.<sup>4</sup> Cette invitation expliquait également brièvement le but de l'étude et du focus group, et proposait une date pour ce dernier. Au final, 16 livreurs de repas chauds au total ont participé au focus group (voir Figure 3), un chiffre plus élevé que prévu au départ et que suggéré par la littérature scientifique, mais toujours gérable (Stewart & Shamdasani, 2014). Deux chercheurs faisaient office de modérateurs lors de la

---

<sup>3</sup> Cela ne signifie pas que nous n'avons pas cherché la plus grande variété possible au niveau des participants au focus group et aux entretiens. L'une des manières de parvenir à une grande variété parmi ces participants consistait à ne pas limiter strictement le nombre de participants au focus group et à enregistrer plus de livreurs de colis que nous n'allions en interviewer réellement, ce qui nous a permis de baser davantage notre sélection sur le milieu social perçu et l'âge.

<sup>4</sup> Connus comme étant « La Maison des Livreurs ». Cependant, aucun des participants n'était (véritablement) membre de cette association et certains d'entre eux ont même été littéralement recrutés sur place dans la rue.

Figure 2. Échantillonnage raisonné des parties prenantes du secteur du dernier kilomètre.



session en s'appuyant sur une liste préétablie de questions (voir annexe 1). Tout comme pour les experts et les parties prenantes, il s'agissait de questions ouvertes, le but étant d'éviter autant que possible d'orienter les participants dans une certaine direction. Les modérateurs se sont également attelés à donner la parole à un maximum de personnes. Le focus group s'est tenu dans le lieu de rencontre central destiné aux livreurs de repas chauds. Il s'est déroulé en français et a duré un peu moins de deux heures.<sup>5</sup> Les livreurs participants travaillaient en tant qu'indépendants ou sous statut P2P (voir ci-dessous) pour deux plateformes d'économie collaborative spécifiques (Uber Eats et Deliveroo) et utilisaient un vélo (électrique)/cyclomoteur ou une moto pour livrer des repas chauds.<sup>6</sup> Les livreurs de repas chauds ont reçu une petite indemnité pour leur participation à l'étude et en guise de compensation pour les heures non prestées. Au début du focus group, nous leur avons demandé l'autorisation d'enregistrer la discussion et avons également souligné que toutes les informations données seraient traitées de manière anonyme et confidentielle. Des résumés ont été rédigés à partir de l'enregistrement en vue de l'analyse thématique ultérieure.

Pour terminer, les livreurs de colis en camionnette ont été invités à participer à un entretien semi-directif par téléphone tandis qu'ils faisaient la file à bord de leur camionnette pour l'enlèvement de colis un matin tôt dans un dépôt central d'une grande entreprise de transport de colis dans les environs de la Région de Bruxelles-Capitale. Deux chercheurs ont expliqué brièvement le but de l'étude aux livreurs de colis qui attendaient leur tour et ont insisté sur l'importance de leur participation pour la qualité de l'étude en termes de contenu. L'invitation mentionnait également une indemnité pour leur éventuelle participation. Les nom et numéro de téléphone des livreurs de colis ayant manifesté leur intérêt pour l'étude ont été notés et il leur a été indiqué qu'ils pourraient être contactés pour un entretien téléphonique dans le courant de la semaine suivant le jour du recrutement. Au total, 10 livreurs de colis employés par différents sous-traitants ont été interviewés à l'aide d'un guide d'entretien semi-directif (voir annexe 2). Là encore, il s'agissait de questions ouvertes et non suggestives. L'entretien mettait l'accent sur les expériences personnelles en matière de sécurité routière dans le cadre du travail, mais d'autres questions ont également été posées, notamment concernant le nombre d'années d'expérience, la satisfaction liée au travail et les conditions de travail globales chez chaque sous-

<sup>5</sup> La limite de deux heures était intentionnelle. D'une part, parce que nous avons remarqué que les participants étaient fatigués et, d'autre part, parce que nous ne voulions pas non plus prendre trop de leur temps.

<sup>6</sup> Cependant, étant donné que la majorité des participants livraient des repas chauds à vélo, nous n'avons pas explicitement abordé la différence en matière de sécurité routière subjective entre les vélos (électriques) et cyclomoteurs/motos lors du focus group. La signification du statut P2P est expliquée plus en détail à la section 4.1.

Figure 3. Focus group composé de livreurs de repas chauds (indépendants/P2P) travaillant pour des plateformes d'économie collaborative.



traitant. Les entretiens ont duré en moyenne 45 minutes et se sont tenus en néerlandais, en français et en anglais. Une fiche d'entretien permettait de prendre simultanément des notes, lesquelles ont ensuite été traitées dans l'analyse thématique.

Étant donné que la livraison de colis se fait non seulement avec des camionnettes, mais également (de plus en plus) avec des vélos (cargos) (électriques), trois coursiers à vélo travaillant pour différentes entreprises à Bruxelles et en dehors ont été interviewés en plus de ces 10 livreurs de colis. Ces coursiers avaient été contactés au moyen d'un e-mail adressé à l'entreprise concernée et ont également été interviewés par téléphone sur la base d'une même liste de questions et d'affirmations.<sup>7</sup>

Au total, trois types de données primaires ont été collectées dans le cadre de cette étude : (1) des entretiens semi-directifs avec des parties prenantes et des experts, (2) un focus group composé de livreurs de repas chauds et (3) des entretiens téléphoniques/en ligne avec des livreurs de colis et des coursiers à vélo. Les principaux éléments de ces entretiens sont résumés dans le Tableau 1.

## 3.2 Limites de la collecte de données

Avant d'aborder plus en détail l'analyse des données, il est important de signaler quelques limites de la collecte de données. Les informations contenues dans ce rapport ont globalement été collectées de manière non-

<sup>7</sup> Le risque inhérent à cette méthode est que les entreprises sélectionnent des collaborateurs qui dresseront à coup sûr un tableau positif de la sécurité routière. Nous avons conscience de ce risque, mais avons malgré tout décidé de le prendre parce que nous l'estimons faible. Cela s'est confirmé par les témoignages parfois assez critiques de certains coursiers à vélo.

Tableau 1. Aperçu de la collecte de données pour le présent rapport d'étude.

Groupe	Type de participants	Méthodologie de la collecte de données	Nombre de participants	Durée	Rémunération
<b>Parties prenantes et experts</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadres</li> <li>• Responsables politiques</li> <li>• Syndicat</li> <li>• Coopérative</li> <li>• Experts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Échantillonnage raisonné</li> <li>• Entretiens en ligne</li> </ul>	12	+/- 60 min par entretien	Aucune
<b>Livreurs de repas chauds</b>	Livreurs de repas chauds (indépendants/P2P) actifs sur le terrain	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Échantillonnage de convenance</li> <li>• Focus group</li> </ul>	16	+/- 120 min	Chèque-cadeau
<b>Livreurs de colis</b>	Livreurs de colis et coursiers à vélo salariés actifs sur le terrain	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Échantillonnage de convenance</li> <li>• Entretiens téléphoniques/ en ligne</li> </ul>	13	+/- 45 min par entretien	Chèque-cadeau

*À noter :* Tant les entretiens que le focus group se sont déroulés de manière semi-directive, ce qui signifie que nous avons utilisé un guide d'entretien contenant des questions ouvertes et non suggestives afin de structurer la discussion, mais qu'il était toujours possible de s'en écarter lorsque de nouveaux aspects ou thèmes pertinents étaient abordés.

aléatoire, raison pour laquelle les conclusions de ce rapport ont principalement une validité interne (= concernent uniquement les participants interviewés dans le cadre de cette étude) et ne peuvent donc pas, à strictement parler, être généralisées au secteur du dernier kilomètre dans son ensemble ni à tous les livreurs de colis, coursiers à vélo et livreurs de repas chauds en particulier.

Par ailleurs, le secteur du dernier kilomètre est un secteur relativement complexe rassemblant une multitude d'entreprises, de sous-traitants et de statuts, et la collecte de données ne le couvre que partiellement (en raison des contraintes de temps). Ainsi, tous les livreurs de colis interviewés étaient salariés et tous les livreurs de repas chauds interviewés étaient indépendants ou sous statut P2P, alors que certains livreurs de colis travaillent également en tant qu'indépendants et que de nombreux livreurs de repas chauds sont salariés (comme c'est le cas chez Takeaway). Ces derniers groupes n'ont toutefois pas été repris dans la collecte de données et, par conséquent, ce rapport ne contient que peu d'informations, voire aucune, sur la sécurité routière subjective au sein de ces groupes de livreurs de colis et de repas chauds.

La collecte de données a, en outre, presque exclusivement eu lieu en Région de Bruxelles-Capitale (et dans les environs) au cours d'une période bien précise (septembre 2023) et les participants travaillaient dès lors essentiellement dans cette région. La réalité en Région de Bruxelles-Capitale est bien entendu assez spécifique et diffère dans une certaine mesure de la réalité dans d'autres régions de Belgique. Il en va de même pour la période. Les entretiens nous ont par exemple appris que plus de colis sont par exemple envoyés entre le Black Friday et le Nouvel An et que davantage de livreurs de colis sont engagés sur une base temporaire, ce qui peut avoir des répercussions sur la sécurité routière subjective.<sup>8</sup> De plus, les entretiens se sont déroulés en néerlandais, en anglais et en français – le focus group s'étant tenu exclusivement en français –, ce qui fait que les livreurs de colis et de repas chauds ne maîtrisant pas ces langues n'ont pas été repris dans la collecte de données. Enfin, les livreurs de colis en camionnette ont été recrutés au dépôt central d'une seule grande entreprise de livraison de colis, et non auprès de plusieurs entreprises, il y a donc un risque que nos conclusions soient, dans une certaine mesure, le fruit d'aspects spécifiques à cette seule grande entreprise de livraison de colis.

<sup>8</sup> L'on peut ainsi par exemple parfaitement imaginer que durant ces périodes d'affluence, davantage de profils « plus précaires » soient embauchés, lesquels connaissent des conditions et une charge de travail différentes des livreurs de colis salariés et perçoivent donc la sécurité routière autrement. Étant donné que notre collecte de données a eu lieu en septembre 2023, nous ne pouvons pas étudier cette hypothèse dans le présent rapport.

En dépit de ces manquements, les choix posés restent positifs. Premièrement, les livreurs de colis salariés et les livreurs de repas chauds indépendants ou sous statut P2P forment les plus grands groupes de leurs secteurs respectifs<sup>9</sup> et ils font l'objet – en particulier ce dernier groupe – de nombreuses controverses en matière de sécurité routière (subjective). Le fait de mettre l'accent sur la Région de Bruxelles-Capitale implique en outre que cette étude se concentre sur la réalité au sein de l'une des principales régions de notre pays, où sont actifs relativement beaucoup de livreurs de colis et surtout de livreurs de repas chauds et de coursiers à vélo. Ce focus ne signifie pas non plus que ce rapport ne donne aucune information sur la réalité dans d'autres villes ou d'autres grandes entreprises de livraison de colis. Le présent rapport établit par exemple un lien étroit entre les conditions de travail globales et la sécurité routière subjective, et celles-ci sont évidemment en grande partie les mêmes d'une ville à l'autre.<sup>10</sup> Qui plus est, les livreurs de colis travaillent pour différents sous-traitants (six en tout), raison pour laquelle n'avoir sélectionné qu'une seule grande entreprise de livraison de colis au lieu de plusieurs ne devrait pas nécessairement avoir beaucoup d'impact. Enfin, le fait que les données relatives aux livreurs de colis aient été collectées en septembre 2023 implique que nous avons étudié la sécurité routière subjective dans le secteur dans des conditions plus normales et courantes, et non durant la période la plus chargée de l'année, ce qui aurait également pu, d'une certaine manière, fausser les résultats.

### 3.3 Analyse des données qualitatives : analyse thématique

Les données qualitatives ont fait l'objet d'une analyse thématique (Guest et al., 2011). En bref, il s'agit d'une méthodologie permettant de compiler des thèmes ou sujets de manière systématique à partir de données qualitatives, l'objectif étant d'en apprendre davantage sur les expériences quotidiennes des personnes interrogées. En ce qui concerne cette étude, les thèmes ont trait aux expériences en matière de sécurité routière. La compilation des thèmes s'est déroulée en plusieurs étapes (voir Figure 4), comme le suggère la littérature scientifique (Nowell et al., 2017).

Au cours d'une *première* étape, suivant la collecte de données proprement dite, nous avons étudié les données une première fois afin de nous familiariser davantage avec celles-ci. Nous avons pour ce faire résumé les entretiens, nous en avons discuté et nous les avons rassemblés dans un format accessible et uniforme.<sup>11</sup> Durant cette étape, nous nous sommes également intéressés aux thèmes récurrents, sans les citer comme tels. Au cours d'une *deuxième* étape, nous avons codé les documents, à l'aide de couleurs et de notes renvoyant à des informations et à des thèmes potentiellement intéressants. Lors d'une *troisième* étape, les informations mises en évidence ont ensuite été réanalysées dans le but de formuler des thèmes spécifiques. Les thèmes ont été formulés sur la base de la récurrence de certaines déclarations et certains témoignages ou du lien plus marqué de certaines déclarations ou certains témoignages avec la question de départ de l'étude portant sur la sécurité routière subjective. Une *quatrième* étape consistait à déterminer effectivement les thèmes et à documenter les déclarations et témoignages y afférents, avant de les soumettre à des experts dans une *cinquième* et dernière étape (par exemple lors de conférences). Au terme de ces cinq étapes, les thèmes ont été standardisés et consignés dans le rapport.<sup>12</sup>

Dans la section suivante, nous nous penchons plus en détail sur les résultats de l'analyse thématique concernant la sécurité routière subjective chez les livreurs de colis et les coursiers à vélo. Nous aborderons ensuite les conclusions relatives à la sécurité routière subjective chez les livreurs de repas chauds afin de pouvoir comparer par la suite les conclusions qualitatives concernant les livreurs de colis, les coursiers à vélo et les livreurs de repas chauds.

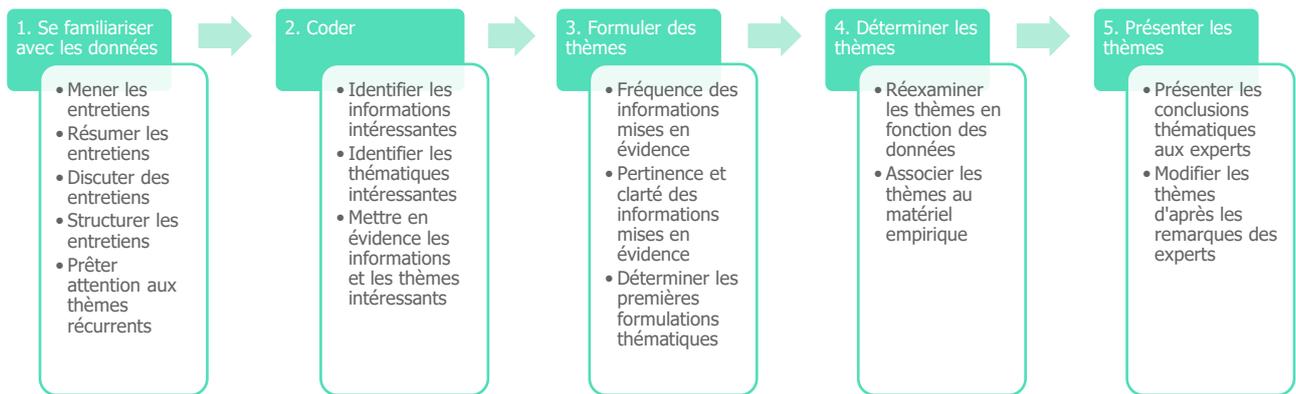
<sup>9</sup> Les chercheurs de la VUB ont ainsi constaté que dans leur échantillon, seulement 13 % des livreurs de repas chauds disposaient d'un contrat de travail à durée indéterminée, suivis par 9 % disposant d'un contrat à durée déterminée et 8 % d'un flexi-contrat (Gaublomme et al., 2023). Tous les autres livreurs de repas chauds avaient un autre statut (à savoir indépendant ou P2P).

<sup>10</sup> Indépendamment du fait que le profil des travailleurs varie d'une ville à l'autre, ce qui peut dans certains cas avoir un impact lors des négociations pour de meilleures conditions de travail.

<sup>11</sup> Cela signifie que l'application de l'analyse thématique dans ce rapport s'est faite de manière assez pratique. L'analyse thématique à proprement parler ne permet par exemple pas tout à fait l'utilisation de résumés pour compiler des thèmes à partir de données qualitatives et prévoit que les entretiens soient transcrits dans leur intégralité (en incluant ou non les comportements non verbaux des participants au cours de l'entretien). L'argument évoqué est que cette méthode de travail permet d'améliorer la fiabilité et la validité du processus inductif et aboutit donc à une étude de meilleure qualité. En raison des contraintes de temps, nous avons cependant décidé d'utiliser des résumés des interviews plutôt que des transcriptions. Nous sommes également d'avis qu'une transcription complète n'est pas toujours nécessaire pour compiler des thèmes à partir de données qualitatives de manière fiable, *a fortiori* lorsque les chercheurs ont mené eux-mêmes les entretiens et connaissent donc déjà très bien les données. Selon nous, les résumés permettent même d'aller plus facilement à l'essentiel et représentent en fait un élément clé du processus d'analyse. Pour de plus amples informations au sujet de cette technique d'analyse, nous vous renvoyons vers <https://www.thematicanalysis.net/>.

<sup>12</sup> Des déclarations et témoignages de personnes interrogées qui sont représentatifs de thèmes spécifiques ont également été explicitement intégrés dans le rapport en étant placés entre « deux doubles guillemets ».

Figure 4. Procédure d'analyse thématique de ce rapport d'étude.



## 4 Analyse thématique

### 4.1 Sécurité routière subjective chez les livreurs de colis et les coursiers à vélo

Lorsque nous parlons d'expériences en matière de sécurité routière chez les livreurs de colis et les coursiers à vélo, deux thèmes généraux reviennent régulièrement, à savoir les conditions de travail et le contexte routier ou l'infrastructure routière global(e) où les livreurs de colis et les coursiers à vélo doivent travailler au quotidien.

Avant d'approfondir ces deux thèmes, une première conclusion importante doit être mentionnée : la plupart des parties prenantes et des experts indiquent que les accidents de la route impliquant des livreurs de colis ne constituent pas pour l'heure le problème principal. Selon eux, relativement peu d'accidents sont signalés. Les représentants d'une grande entreprise de livraison de colis déclarent par exemple qu'actuellement, « rendre l'ensemble du réseau du dernier kilomètre climatiquement neutre d'ici 2030 » prime sur la sécurité routière et que « le nombre d'accidents de la route semble pour l'instant ne pas être excessif. »<sup>13</sup> Selon un expert, « la sécurité routière n'est pour le moment pas une priorité parce qu'aucun vrai problème n'est signalé en la matière » alors que les « enjeux sociaux et écologiques sont davantage à l'ordre du jour. »<sup>14</sup>

Les livreurs de colis et les coursiers à vélo interviewés semblent approuver les déclarations précitées. Ils indiquent n'avoir été confrontés qu'à peu d'accidents de la route ces dernières années (contrairement aux livreurs de repas chauds, voir ci-dessous). Un livreur de colis a déclaré : « Depuis 20 ans que je travaille en tant que livreur de colis, je n'ai eu que trois accidents, et jamais rien de grave, seulement de petites collisions. »<sup>15</sup> De nombreux autres livreurs de colis n'ont quant à eux aucun accident à déplorer, alors que selon un coursier à vélo, « les accidents de la circulation sont relativement rares. »<sup>16</sup> Cela ne signifie évidemment pas qu'il n'existe plus aucun défi en matière de sécurité routière subjective chez les livreurs de colis et les coursiers à vélo. De nombreux livreurs de colis relatent par exemple de nombreuses expériences liées à des presque-accidents, et ce, principalement lors du stationnement (non autorisé) en double file pour la livraison de colis et à la suite de l'augmentation rapide du nombre de trottinettes et de vélos (électriques) dans les zones urbaines. Des éléments qui semblent généralement contribuer à l'insécurité routière subjective des livreurs de colis en camionnette sont les conditions de travail globales et l'infrastructure routière. Nous y reviendrons dans les sections suivantes.

#### 4.1.1 Le lien entre les conditions de travail des livreurs de colis et des coursiers à vélo et la sécurité routière subjective

##### 4.1.1.1 Contexte général

En Belgique, une grande partie des livreurs de colis (et coursiers à vélo) travaillent dans un *système de sous-traitance*. Une autre partie est quant à elle employée directement par une grande entreprise de transport de colis (comme bpost) et non par des sous-traitants. Le système de sous-traitance implique que de grandes entreprises de transport de colis (telles que PostNL, DPD, DHL, GLS) délèguent une grande partie, voire l'intégralité des livraisons de colis à d'autres entreprises (plus petites) ou à des sous-traitants par le biais d'un contrat de sous-traitance formel. La grande entreprise de transport de colis conserve la responsabilité liée à la livraison des colis, mais la livraison proprement dite est assurée par des sous-traitants. Ces derniers sont essentiellement de plus petites entreprises indépendantes qui emploient des livreurs de colis via un contrat de travail formel, mais il peut également s'agir d'indépendants qui possèdent leur propre camionnette et proposent leurs services à une entreprise de transport de colis.

Nous ne disposons pour l'instant pas de chiffres concrets concernant l'échelle du système de sous-traitance.<sup>17</sup> Au cours d'un entretien, les représentants d'une grande entreprise de transport de colis ont toutefois indiqué occuper entre 1 000 et 1 200 livreurs de colis par l'intermédiaire de quelque 200 sous-traitants belges.<sup>18</sup> Parmi

<sup>13</sup> Entretien avec une grande entreprise de colis mené le 29/03/2023.

<sup>14</sup> Entretien avec un expert mené le 19/04/2023.

<sup>15</sup> Entretien avec un livreur de colis mené le 5/10/2023.

<sup>16</sup> Entretien avec un coursier à vélo mené le 20/03/2023.

<sup>17</sup> La loi sur les colis dont nous reparlerons plus tard devrait toutefois y remédier.

<sup>18</sup> Entretien avec une grande entreprise de colis mené le 29/03/2023.

ceux-ci, environ 70 % seraient des entreprises externes et 30 % des indépendants. Le nombre de sous-traitants et de livreurs de colis en service varie cependant en fonction de la période, la plus chargée étant la fin de l'année (aux alentours du Black Friday et de Noël) et la plus calme étant la période estivale. Dans la plupart des cas, les camionnettes utilisées pour la livraison de colis n'appartiennent pas à la grande entreprise de livraison de colis, mais au sous-traitant. Ce dernier est cependant tenu d'utiliser le logo de la grande entreprise.

Le système de sous-traitance s'accompagne d'une conséquence importante : l'hétérogénéité des conditions de travail des livreurs de colis. Ceux qui semblent travailler pour une seule grande entreprise de livraison de colis travaillent en réalité pour de nombreux plus petits sous-traitants, chacun ayant ses propres conditions d'emploi et de travail et par conséquent d'autres expériences en matière de sécurité routière. Qui plus est, le système de sous-traitance manque (à l'heure actuelle) relativement de transparence et les grandes entreprises de transport de colis ne disposent que d'un aperçu limité de la réalité quotidienne chez leurs sous-traitants, raison pour laquelle elles ne peuvent que difficilement remédier aux problèmes liés aux conditions de travail et à la sécurité routière chez ces sous-traitants.<sup>19</sup> Cette situation est en partie due à la législation belge<sup>20</sup>, mais également à la volonté de ces grandes entreprises d'externaliser la responsabilité et les risques relatifs aux livraisons de colis.

Malgré ce contexte général complexe, les entretiens que nous avons menés indiquent que des conditions de travail positives sont de plus en plus garanties pour les livreurs de colis, avec à la clé des retombées favorables sur la sécurité routière subjective. Cela est lié au statut professionnel, mais aussi plus précisément à la durée de travail et à la charge de travail globale.

#### 4.1.1.2 Statut professionnel

En ce qui concerne le statut professionnel, la majorité des livreurs de colis et de coursiers à vélo en Belgique travaillent, comme nous l'avons déjà mentionné, en tant que salariés pour une entreprise principale ou un sous-traitant.<sup>21</sup> Cela signifie que les horaires de travail, les attentes, le salaire ainsi que l'utilisation et l'entretien d'une camionnette ou d'un vélo (cargo) sont formellement fixés dans un contrat de travail. Dans la pratique et comme dans de nombreux autres secteurs, on retrouve de nombreux types de contrats de travail différents dans le secteur. Certains livreurs de colis travaillent à temps plein, d'autres à temps partiel. Certains disposent d'un contrat à durée indéterminée et d'autres d'un contrat à durée déterminée.

Il ne faut pas sous-estimer l'importance d'un contrat sur la sécurité routière subjective. Différents livreurs de colis ont ainsi indiqué qu'ils évitaient autant que possible de prendre des risques sur la route parce que dans le pire des cas, un accident peut conduire à un « gel du salaire » ou à la perte de l'emploi.<sup>22</sup> Un accident engendre en outre des retards dans la livraison des colis, ce qui peut entraîner des tensions avec l'employeur, en particulier quand une telle situation se produit de manière répétée et/ou quand le livreur concerné est en tort. Les livreurs de colis interviewés semblaient avoir conscience de cette réalité et du fait que leur camionnette est un « élément important de leur vie » et pour subvenir à leurs besoins.<sup>23</sup> Lors des entretiens, il est aussi apparu clairement que les livreurs de colis doivent assumer eux-mêmes « toutes les erreurs commises sur la route », telles que les excès de vitesse ou les infractions de stationnement, raison pour laquelle ils essaient de respecter au mieux le code de la route.<sup>24</sup>

Nombre de ces conclusions s'appliquent également aux coursiers à vélo. L'un d'entre eux a par exemple déclaré que de nombreux coursiers « se voient comme des ambassadeurs de leur entreprise », tandis qu'un autre affirmait « essayer de prendre part à la circulation de la manière la plus positive et la plus professionnelle possible. »<sup>25</sup>

<sup>19</sup> Entretien avec une grande entreprise de colis mené le 29/03/2023.

<sup>20</sup> Comme la loi sur la mise à disposition de travailleurs qui stipule que des instructions peuvent uniquement être données par l'entrepreneur principal si elles sont prévues explicitement et de manière détaillée dans le contrat.

<sup>21</sup> Cette affirmation ne repose pas sur des chiffres officiels (qui, pour autant que nous le sachions, n'existent pas encore), mais sur une estimation basée sur le fait que, comme les entretiens que nous avons menés l'ont mis en avant, deux des principaux acteurs en Belgique (représentant ensemble 40 à 60 % des parts de marché) travaillent essentiellement (et parfois même exclusivement) avec des travailleurs contractuels plutôt qu'indépendants.

<sup>22</sup> Entretien avec un livreur de colis mené le 05/10/2023.

<sup>23</sup> Entretien avec un livreur de colis mené le 19/10/2023.

<sup>24</sup> Entretien avec un livreur de colis mené le 18/10/2023.

<sup>25</sup> Entretiens avec des coursiers à vélo menés le 20/03/2023 et le 27/10/2023.

### 4.1.1.3 Temps de travail

Un autre aspect important des conditions de travail est le temps de travail. Il fait référence au temps que le travailleur passe au service de l'employeur et dont il ne peut disposer librement. En Belgique, le temps de travail est limité à 8 heures par jour maximum, ou à 9 h lorsqu'un travailleur ne preste pas plus de 5 jours et demi par semaine.<sup>26</sup> Il est important de respecter le temps de travail parce que l'on sait pertinemment qu'enchaîner de nombreuses heures sur la route peut nuire à la sécurité routière (subjective), déjà rien qu'en raison de la fatigue au volant (Meng et al., 2015 ; Zhang et al., 2016).

Les entretiens que nous avons menés révèlent que généralement, le temps de travail légal des livreurs de colis en Belgique est plutôt bien respecté. Premièrement, de nombreux livreurs de colis en Belgique travaillent pour bpost, un acteur de premier plan dans le secteur belge du dernier kilomètre.<sup>27</sup> Cette entreprise ne collabore qu'occasionnellement avec des sous-traitants : elle ne fait appel à de telles sociétés qu'en cas de forte affluence, de mauvaises estimations ou de maladie. La majorité des livreurs de colis travaillant chez bpost sont salariés, l'entreprise surveille donc de près le temps de travail légal.<sup>28</sup> Par ailleurs, les sous-traitants sont en général qualifiés d'entreprises « sérieuses » qui respectent les « dispositions contractuelles ».<sup>29</sup> Ces déclarations ont également été en grande partie confirmées par les entretiens menés avec les livreurs de colis. Presque chaque livreur interviewé a déclaré avoir un contrat de travail à part entière et un régime de travail relativement normal de 8 h par jour (ou moins en cas d'emploi à temps partiel) et s'est en outre dit satisfait de son manager à cet égard.

Les coursiers à vélo interviewés affirmaient quant à eux que le temps de travail était souvent encore réglé autrement dans leur cas. Étant donné qu'il « est difficile d'être sur la route [à vélo] toute la journée », certaines entreprises préfèrent les « contrats de 24 heures » aux « contrats de 38 heures ».<sup>30</sup> Elles ont en effet conscience que « plus vous êtes fatigué lorsque vous circulez sur la voie publique, plus le risque d'accident est élevé ». Un autre coursier a déclaré que les coursiers à vélo « ne travaillent pas plus de 6 à 7 heures par jour parce que sinon c'est trop » et « qu'ils sont moins attentifs ».<sup>31</sup>

### 4.1.1.4 Contraintes de temps

Un troisième aspect important des conditions de travail dans le secteur du transport de colis concerne les contraintes de temps auxquelles les livreurs de colis sont soumis. D'après une grande entreprise de livraison de colis que nous avons interrogée, « le fait que les livreurs de colis doivent faire face à d'importantes contraintes de temps [au sein de leur entreprise] est plutôt une perception qu'une réalité » et elle redouble d'efforts pour « optimiser en permanence les volumes et les itinéraires de livraison de chaque livreur de colis ».<sup>32</sup> Une conclusion qui ressort également des entretiens menés avec les livreurs de colis.<sup>33</sup> La perception des contraintes de temps dépend par exemple fortement de la méthode de rémunération et si cette dernière est fixée à la livraison ou à l'heure. Par ailleurs, tous les livreurs de colis ont reconnu qu'être payé à l'heure et non à la livraison leur enlève un certain poids des épaules et réduit les risques sur la route. Les livreurs de colis ont également mentionné qu'ils suivaient chaque jour pratiquement le même itinéraire.<sup>34</sup> Cette régularité implique qu'ils finissent par bien le connaître et qu'ils peuvent livrer les colis avec moins de pression, ce qui s'avère bénéfique pour la sécurité routière subjective. Plusieurs livreurs de colis ont ensuite affirmé être satisfaits de la quantité de colis qu'ils doivent livrer chaque jour et du fait que chaque matin, ces colis sont préparés et triés par camionnette et n'ont plus qu'à être chargés. Pour terminer, un livreur a indiqué que son employeur osait s'opposer aux grandes entreprises de livraison de colis quand cela s'avérait nécessaire et

<sup>26</sup> Il en va autrement pour les livreurs de colis indépendants pour lesquels il n'existe actuellement aucune restriction, bien que la modification de la loi postale doive à l'avenir y remédier. Il existe en outre de nombreuses exceptions aux règles susmentionnées. Pour en savoir plus sur les limites légales du temps de travail, nous vous renvoyons vers <https://emploi.belgique.be/fr/themes/reglementation-du-travail/duree-du-travail-et-temps-de-repos>.

<sup>27</sup> Entretien avec un expert mené le 19/04/2023.

<sup>28</sup> Entretien avec un représentant de bpost le 30/08/2023.

<sup>29</sup> Entretien avec une grande entreprise de colis mené le 29/03/2023.

<sup>30</sup> Entretien avec un (ancien) coursier à vélo mené le 20/03/2023. Ce coursier occupe actuellement une fonction plus axée sur la supervision/le management au sein de l'entreprise.

<sup>31</sup> Entretien avec un coursier à vélo mené le 12/10/2023.

<sup>32</sup> Entretien avec une grande entreprise de colis mené le 29/03/2023. Nous n'avons cependant pas la certitude que toutes les grandes entreprises de transport de colis veillent à l'optimisation des volumes et des itinéraires.

<sup>33</sup> Qui travaillaient toutefois en sous-traitance pour la même grande entreprise de transport de colis.

<sup>34</sup> De nouveau, nous ne sommes pas en mesure de confirmer dans cette étude que tel est le cas dans toutes les grandes entreprises de transport de colis.

autorisait de livrer des colis plus tard que prévu s'il y avait une bonne raison à cela (comme des embouteillages, une panne, etc.).<sup>35</sup>

Tous ces éléments ne signifient évidemment pas que les conditions de travail dans le secteur du dernier kilomètre des colis soient toujours positives partout. Comme l'ont fait remarquer des représentants d'une grande entreprise de livraison de colis, un système de sous-traitance s'accompagne toujours d'un risque d'abus, par exemple des sous-traitants peu scrupuleux « qui combinent des itinéraires destinés à plusieurs livreurs de colis », faisant ainsi augmenter la charge de travail des coursiers individuels et l'insécurité routière subjective perçue par ces derniers.<sup>36</sup> Cependant, ces représentants affirment que de tels abus restent assez rares. Un expert a par ailleurs souligné qu'il existe un risque particulier pour les sous-traitants qui externalisent à leur tour des missions à des « sous-sous-traitants », vu qu'il est alors (encore) plus compliqué de surveiller de quelle manière sont livrés les colis et par qui.<sup>37</sup>

Bien que nous n'ayons pas interrogé de livreurs de colis confrontés à cette réalité, elle a été mentionnée à plusieurs reprises. Un livreur a ainsi affirmé que certains sous-traitants « exploitent vraiment leurs livreurs de colis » et « manipulent » les contrats.<sup>38</sup> Ce livreur a également expliqué que les conditions de travail varient d'une entreprise à l'autre et que certains grands acteurs mettent davantage la pression.<sup>39</sup> Un autre livreur de colis a quant à lui fait remarquer qu'il n'était « pas normal d'être rémunéré à la livraison », mais que la pratique « existe bel et bien dans le secteur du dernier kilomètre » et qu'il existe « des différences importantes entre les sous-traitants » en ce qui concerne les contraintes de temps, ce qui explique que certains livreurs « roulent comme des fous ». <sup>40</sup>

Selon un expert, il semble toutefois que les acteurs du secteur du dernier kilomètre s'accordent à dire qu'il faut mettre un terme à ce genre d'abus. Des représentants d'une grande entreprise de livraison de colis ont également affirmé « se sentir responsables de la sécurité routière dans le secteur du dernier kilomètre » et étudier « les manières d'assumer cette responsabilité dans le cadre juridique actuel ». <sup>41</sup> Dans ce contexte, un livreur de colis a également souligné qu'à l'heure actuelle, les grandes entreprises de transport de colis contrôlent davantage les antécédents des livreurs de colis et un autre expert a mis en avant l'existence de nouvelles initiatives (législatives) (telles que la modification de la loi postale) et les inspections sociales plus fréquentes menées par les autorités dans le but d'améliorer les conditions de travail et la sécurité routière dans ce secteur. <sup>42</sup>

Indépendamment de ces abus, il est apparu clairement que durant les périodes d'affluence de fin d'année, les livreurs de colis doivent travailler d'arrache-pied sans véritable compensation. Il semble aussi que les heures supplémentaires ne soient presque jamais rémunérées, bien qu'elles soient prestées dans le but de pouvoir livrer les colis de manière plus calme et plus sécurisée lors des périodes d'affluence par exemple (mais également en dehors). Certaines grandes entreprises de livraison de colis (et par conséquent leurs sous-traitants) s'attendent par ailleurs à ce que certains livreurs travaillent également le samedi, mais sans proposer de rémunération adaptée en échange, contrairement à ce que prévoit la législation belge. Un livreur de colis a réagi en déclarant qu'« après 5 jours de travail, on est fatigué » et ce n'est « pas correct » de ne pas accorder de rémunération supplémentaire pour le travail le samedi. <sup>43</sup>

Les coursiers à vélo n'ont en revanche jamais fait mention de tels abus. Selon l'un d'eux, la plupart des coursiers à vélo disposent de « contrats à durée indéterminée » et l'accent est généralement mis sur la « durabilité écologique, sociale et financière », ce qui explique qu'il est parfois « plus difficile de concurrencer certains sous-traitants ». <sup>44</sup> Quand une contrainte de temps est ressentie, elle découle bien souvent d'une pression que les livreurs se mettent eux-mêmes, ce qui peut « entraîner des risques sur la route », alors qu'« on sait que ce n'est pas grave d'avoir du retard ». <sup>45</sup> Un autre coursier à vélo fait toutefois remarquer que

---

<sup>35</sup> Entretien avec un livreur de colis mené le 5/10/2023.

<sup>36</sup> Entretien avec une grande entreprise de colis mené le 29/03/2023. Combiner des itinéraires implique qu'un seul livreur de colis reçoit un itinéraire qui devrait en fait être couvert par deux livreurs, voire plus.

<sup>37</sup> Entretien avec un expert mené le 19/04/2023.

<sup>38</sup> Entretien avec un livreur de colis mené le 11/10/2023.

<sup>39</sup> Également évoqué dans un entretien avec un livreur de colis le 19/10/2023.

<sup>40</sup> Entretien avec un livreur de colis mené le 09/10/2023.

<sup>41</sup> Entretien avec une grande entreprise de colis mené le 29/03/2023.

<sup>42</sup> Entretien avec un expert mené le 30/03/2023.

<sup>43</sup> Entretien avec un livreur de colis mené le 26/10/2023.

<sup>44</sup> Entretien avec un (ancien) coursier à vélo mené le 20/03/2023.

<sup>45</sup> Entretien avec un coursier à vélo mené le 27/10/2023.

pour certaines livraisons, « il faut respecter un créneau donné », ce qui peut entraîner du stress et des risques sur la route quand « on a pris 30 minutes de retard » par exemple.<sup>46</sup>

## 4.1.2 Le lien entre contexte routier et sécurité routière subjective chez les livreurs de colis et les coursiers à vélo

Outre les conditions de travail, le contexte routier global a également un impact important sur la sécurité routière subjective chez les livreurs de colis et les coursiers à vélo. Par « contexte routier », nous entendons toutes les règles de circulation ainsi que l'infrastructure et les situations routières auxquelles les livreurs de colis et les coursiers à vélo sont confrontés dans le cadre de leur travail. Durant les entretiens avec ces derniers, trois thèmes étaient récurrents, à savoir la difficulté à trouver une place de stationnement/d'arrêt pour pouvoir livrer des colis à domicile, l'infrastructure routière et la relation avec les autres usagers de la route.

### 4.1.2.1 Place de stationnement/d'arrêt et sécurité routière subjective

Un premier thème qui revenait presque systématiquement lors des entretiens que nous avons menés avec des livreurs de colis concerne le manque de places de stationnement pour livrer des colis à domicile en toute sécurité. Pour de nombreux livreurs de colis, ce manque de places de parking constitue même la source principale d'insécurité routière. Un livreur a ainsi déclaré « n'avoir souvent pas d'autre choix » que de « se garer en double file » parce qu'il n'y a « pas d'autre endroit où s'arrêter » et que « les colis sont trop lourds » pour aller se garer ailleurs.<sup>47</sup> Selon deux autres livreurs, il existe bel et bien des places de stationnement réservées aux livraisons, mais elles sont « très rares » et « souvent prises ».<sup>48</sup> Deux autres livreurs ont par ailleurs indiqué que trouver une place de parking est « hyper dangereux et compliqué » et que la police désapprouve et sanctionne souvent le stationnement non autorisé en double file.<sup>49</sup>

Les problèmes liés au stationnement ont, selon les livreurs de colis, des répercussions importantes sur la sécurité routière subjective. Bien que le stationnement en double file soit permis par le code de la route, cette pratique est considérée comme dangereuse et ne peut pas toujours être réalisée correctement. Pratiquement tous les livreurs estiment « se mettre en danger, eux et les autres usagers de la route » et « énerver ces derniers » en se garant en double file, mais ils ne voient souvent « pas d'autre solution ». Plusieurs livreurs de colis ont également déclaré être « stressés » par le manque de places de stationnement et avoir déjà écopé de plusieurs amendes pour stationnement illégal (en double file) (par exemple, sur la piste cyclable ou le passage piétons), ce qui « représente une journée de travail perdue ». Un livreur a en outre souligné que descendre de voiture pour livrer un colis n'est pas toujours sans risque, et que cela est particulièrement dangereux sur les routes plus fréquentées et en cas de stationnement en double file. Un seul livreur de colis affirmait ne rencontrer aucun problème concernant le stationnement, mais devoir parfois marcher plus longtemps pour livrer un colis.

Le problème du stationnement se pose moins chez les livreurs à vélo. Selon l'un d'eux, « il est parfois difficile de trouver une place de stationnement quand on a une longue remorque », mais ils peuvent toujours se rabattre « sur le trottoir » si nécessaire.<sup>50</sup>

Outre les livreurs de colis, les parties prenantes et les experts semblent également conscients du problème lié au stationnement que connaissent les livreurs. Un expert a ainsi qualifié le thème du stationnement comme « l'un des principaux défis du secteur du dernier kilomètre » (outre l'écologisation de la flotte automobile) et estimait que « les villes et communes doivent déployer plus d'efforts pour permettre aux livreurs de livrer plus facilement leurs colis ».<sup>51</sup> Lors d'un entretien, un responsable politique a déclaré que la hausse des livraisons de colis s'accompagnait en effet de défis en matière de politique de stationnement, mais qu'en raison de la répartition des compétences, il n'était pas toujours facile d'y remédier.<sup>52</sup>

<sup>46</sup> Entretien avec un coursier à vélo mené le 12/10/2023.

<sup>47</sup> Entretien avec un livreur de colis mené le 5/10/2023.

<sup>48</sup> Entretiens avec des livreurs de colis menés le 5/10/2023.

<sup>49</sup> Entretiens avec des livreurs de colis menés le 11/10/2023 et le 26/10/2023.

<sup>50</sup> Entretiens avec des coursiers à vélo menés le 20/03/2020 et le 27/10/2023. Il s'agit d'un exemple de situation où le coursier à vélo ne rencontre pas personnellement de problèmes en matière de sécurité routière, mais où ça peut être le cas d'autres usagers de la route, tels que des piétons.

<sup>51</sup> Entretien avec un expert mené le 19/04/2023.

<sup>52</sup> Entretien avec un responsable politique régional mené le 30/03/2023.

#### 4.1.2.2 Infrastructure routière et sécurité routière subjective

Un deuxième thème souvent abordé dans les entretiens concerne l'infrastructure routière globale et son impact sur la sécurité routière subjective. L'infrastructure routière représente le contexte dans lequel les livreurs de colis et les coursiers à vélo doivent travailler, étant donné qu'ils se déplacent sur la route pendant de nombreuses heures chaque jour, et correspond dans une large mesure au type de moyen de transport que le livreur utilise (vélo vs camionnette). L'infrastructure fait généralement référence à l'aménagement des routes, des pistes cyclables, des zones de vitesse et autres. À strictement parler, les parkings et zones d'arrêt en font également partie, mais au vu de la pertinence du thème, nous les avons abordés séparément dans la section précédente.

Un élément récurrent qui ressort des entretiens avec les parties prenantes et les livreurs de colis en camionnette concerne l'impact des chantiers routiers sur la livraison des colis. Certaines grandes entreprises de livraison de colis et certains sous-traitants font tout leur possible pour optimiser les itinéraires. Selon un travailleur employé dans une grande entreprise du genre, les « contextes routiers imprécis et ambigus représentent un véritable défi » pour cet exercice. Ce travailleur a indiqué que l'infrastructure routière fait actuellement l'objet de nombreux changements dans les villes principalement et que de ce fait, d'importantes ressources doivent être consacrées à l'élaboration ou au remaniement d'itinéraires de livraison optimaux. Selon cette personne, cet exercice n'est pas toujours évident, mais se révèle cependant crucial pour la sécurité routière (subjective).

Plusieurs livreurs de colis ont adhéré à ces déclarations. Lors de deux entretiens, les participants ont soulevé le fait que les travaux routiers peuvent occasionner des embouteillages et des retards dans le planning de livraison, ce qui peut dans certains cas provoquer du stress et mener à une prise de risques accrue sur la route. Il a par ailleurs été mis en avant que la présence de travaux compromet les itinéraires préétablis et contraint les livreurs de colis à improviser. Outre les travaux routiers, certains livreurs ont déclaré ressentir de l'insécurité sur la route du fait de devoir simultanément conduire le véhicule et chercher la bonne adresse de livraison. Selon eux, les principales sources de stress découlent des situations dans lesquelles le système de navigation cesse de fonctionner ou des adresses où le numéro est invisible ou difficile à repérer.

Pour les coursiers à vélo interviewés, le principal problème en matière de sécurité routière au niveau du contexte routier est lié au manque d'infrastructure cyclable de qualité. Selon l'un d'entre eux, « les vélos cargos sont de plus en plus larges et de plus en plus longs », mais « l'infrastructure cyclable actuelle n'est pas pensée pour ces derniers » et « n'évolue que lentement », ce qui fait que les usagers ne se sentent pas toujours en sécurité.<sup>53</sup> De la même manière, deux autres coursiers à vélo font mention d'une « infrastructure insuffisante ou inexistante », où tant les carrefours dangereux et les pistes cyclables mal aménagées que les sens uniques limités et les lignes de tram renforcent le sentiment d'insécurité routière.<sup>54</sup>

#### 4.1.2.3 Relation avec les autres usagers de la route et sécurité routière subjective

Un dernier thème récurrent en lien avec la sécurité routière subjective concerne les relations avec les autres usagers de la route. Les livreurs de colis en camionnette rencontrent principalement des problèmes avec les vélos et les trottinettes (électriques). Selon eux, ils viennent « de partout, ce qui est nouveau » et « roulent vite », ce qui crée un sentiment d'insécurité. De plus, « on ne les entend pas vraiment arriver » et ils ne sont « pas toujours bien visibles », en particulier quand il pleut ou quand il fait noir. Certains livreurs de colis estiment également que souvent, ces usagers « ne connaissent ou ne respectent pas le code de la route » et qu'ils font parfois « des choses hallucinantes ». Là où circulent nombre de vélos et de trottinettes, les livreurs de colis doivent dès lors « se concentrer davantage ». Selon un livreur de colis, les presque-accidents avec des trottinettes (électriques) sont même « presque quotidiens ». Les problèmes avec les automobilistes ont été moins évoqués dans les entretiens, bien que certains livreurs aient déjà été confrontés à plusieurs reprises à des insultes et à des frustrations de la part d'automobilistes, en particulier en cas de stationnement en double file.

Pour ce qui est des coursiers à vélo, les tensions sont principalement liées aux conducteurs de trottinettes (électriques) et aux automobilistes. Ils affirment que certains automobilistes « peuvent se montrer agressifs » en « dépassant de trop près » ou en roulant trop près de la roue arrière. Les coursiers à vélo ont également le sentiment que de nombreux automobilistes ignorent les nouvelles règles, par exemple concernant les rues cyclables et les sens uniques limités, ce qui crée des tensions et des conflits inutiles. Pour ce qui est des

<sup>53</sup> Entretien avec un coursier à vélo mené le 20/03/2023.

<sup>54</sup> Entretiens avec des coursiers à vélo menés le 12/10/2023 et le 27/10/2023.

trottinettes (électriques), on leur reproche surtout de parfois bloquer les pistes cyclables et autres voies destinées aux cyclistes, forçant les usagers à prendre des risques pour les éviter.

## 4.2 Expériences en matière de sécurité routière chez les livreurs de repas

### 4.2.1 Conditions de travail des livreurs de repas et sécurité routière subjective

#### 4.2.1.1 Contexte général

Le secteur de la livraison de nourriture en Belgique est largement dominé par trois entreprises principales : Takeaway.com, Deliveroo et UberEats, qui ensemble détiennent une part significative du marché. Depuis plus de dix ans, les livreurs travaillent pour ces plateformes pour assurer la livraison rapide de repas aux clients. En 2017, le secteur a vu émerger un statut spécifique dédié à l'économie collaborative P2P (Peer-to-Peer), introduit par le premier ministre Alexander de Croo. Cette initiative visait à répondre aux besoins des plateformes en offrant un cadre flexible aux travailleurs, leur permettant ainsi de choisir plus librement leurs horaires de travail. Aujourd'hui, d'après un expert du secteur, les données qu'il avance montrent que ce statut P2P demeure largement prédominant, avec environ 85% des livreurs travaillant sous cette classification. Il stipule que les livreurs ne peuvent pas percevoir plus de 7.170 euros brut pour l'exercice complet de 2023 et sont soumis à un taux d'imposition avantageux de 10%. Toutefois, une information souvent méconnue des livreurs est que, en cas de dépassement de ce montant, ils seront tenus de payer des taxes supplémentaires. Cela les qualifiera alors en tant qu'indépendants et ils ne pourront plus exercer leur activité sous le statut P2P l'année suivante.<sup>55</sup>

Ce statut suscite des controverses parmi les différents acteurs du secteur pour plusieurs raisons. D'une part, selon un syndicaliste du domaine, il ne peut véritablement être considéré comme un statut, car il ne garantit pas de sécurité sociale aux travailleurs, notamment en termes de pension, de congés payés et de droits au chômage. D'autre part, il diffère de l'intention initiale annoncée par le premier ministre Alexander de Croo en 2016, qui visait à offrir une option pour compléter ses revenus. En réalité, il est largement utilisé comme principale source de revenus mensuels. En effet, parmi les 16 livreurs présents lors du focus group, seulement 4 exercent cette activité en complément d'un autre travail. Une étude supplémentaire réalisée par des chercheurs de la VUB présente des statistiques différentes, où seulement 3% de leur échantillon déclarent être des travailleurs de plateforme à temps plein (Gaublomme et al., 2023). Cependant, ils parviennent à la même conclusion : pour 65% des livreurs des plateformes, c'est leur principale source de revenus et non un complément. Deux intervenants ont ajouté que cette situation a conduit certains livreurs à opter pour la location de comptes auprès d'autres individus afin de continuer à travailler sans devenir indépendants et éviter ainsi le paiement de taxes supplémentaires. Cette pratique a engendré des fraudes fiscales et des usurpations d'identité. En outre, le manque de surveillance de ce statut et l'absence de mesures prises par les plateformes ont donné lieu à des cas où des mineurs et des personnes sans-papiers choisissent de louer des comptes pour générer facilement des revenus.

Ce statut, ainsi que celui d'indépendant, prédomine principalement chez Deliveroo et Uber. En revanche, Takeaway a opté pour un modèle où ses travailleurs sont salariés, bénéficiant de contrats d'intérim (notamment pour les étudiants) ou de CDI, et sont payés à l'heure. Cette approche garantit une sécurité au travail et établit une limite d'heures à ne pas dépasser. Les avantages comprennent la fourniture d'équipements de qualité par l'entreprise, tels qu'un vélo ou un vélo électrique, un lieu physique pour une meilleure communication, une couverture d'assurance complète, entre autres. Cette distinction dans les statuts a des implications directes sur la sécurité routière.

Au cours de nos entretiens et du focus group, nous avons constaté que le fait d'être salarié plutôt qu'indépendant ou sous statut P2P réduit le risque d'accident et renforce la sécurité des livreurs sur la route. Cependant, il est important de rester prudent quant à cette observation. En premier lieu, le métier de livreur demeure intrinsèquement dangereux, nécessitant une vigilance constante envers divers éléments, notamment l'infrastructure. De plus, un participant du groupe de discussion, ayant une expérience en tant que salarié pour une plateforme, a souligné que cette profession est à la fois exigeante et précaire. Même en tant qu'employé, la pression pour effectuer les livraisons rapidement demeure présente. Un autre livreur décrit effectivement le secteur de la livraison de repas chauds comme étant marqué par « une grande quantité de stress et une forte pression » où « il ne faut pas oublier que le livreur n'a pas le temps » et aura tendance « à vite accélérer pour

<sup>55</sup> <https://riders.deliveroo.be/fr/news/le-statut-p2p--mise-a-jour-importante-pour-2023>

aller livrer ».<sup>56</sup> Trois observations à ce sujet ont été relevées lors d'une entrevue<sup>57</sup> : en cas d'accident, les livreurs ont « trois principales préoccupations ». D'abord, les risques immédiats liés à la circulation, où un accident peut survenir. Ensuite, l'incapacité de travailler suite à un accident entraîne une perte de revenus immédiate. Enfin, les livreurs doivent assumer les coûts financiers liés à l'accident, tels que les frais médicaux et le coût des commandes non livrées.

Dans la suite de cette section, les conditions de travail des travailleurs indépendants et sous statut P2P, ainsi que leurs répercussions sur la sécurité routière seront abordées. Une étude menée par des chercheurs de la VUB avait déjà souligné que les livreurs considéraient les mauvaises conditions de travail comme une préoccupation majeure, tandis que l'attention accordée aux accidents de la circulation et les situations dangereuses sur la route était moindre (Gaublomme et al., 2023). Le lien direct entre ces deux aspects sera maintenant exploré.

#### 4.2.1.2 Dialogue entre les plateformes de livraison et les livreurs et la sécurité routière

Il n'existe pas de dialogue entre les employeurs des plateformes de livraison de nourriture et les travailleurs. En effet, selon divers intervenants et également confirmé lors du focus group, il est difficile de considérer ces plateformes comme des employeurs, car elles n'embauchent pas directement les travailleurs, mais agissent plutôt en tant que donneurs d'ordre. Ainsi, l'absence de dialogue n'est pas surprenante. En outre, il semble que les plateformes soient généralement réticentes à assumer toute responsabilité, particulièrement en cas d'accidents. Cette situation a des répercussions significatives sur la sécurité routière, car les donneurs d'ordre ne sont pas incités à investir dans des mesures de sécurité, étant donné qu'ils se considèrent comme non responsables. À titre d'exemple, après discussion avec des représentants des plateformes de livraison concernant l'onboarding et les formations éventuelles, il est apparu qu'elles ne proposent rien de spécifique, se contentant seulement de fournir des articles, traitant divers sujets, disponibles sur leurs divers médias. De plus, l'un des représentants a également souligné : « En ce qui concerne la sécurité routière, la plateforme présente des limitations ».<sup>58</sup>

En l'absence de dialogue, les livreurs, qu'ils soient des travailleurs indépendants ou sous contrat P2P, reçoivent peu d'informations sur la sécurité routière de la part de la plateforme pour laquelle ils travaillent, cela se résume à « des conseils vite fait »<sup>59</sup> sur l'application ou sur le site web et beaucoup de communication basée sur le marketing. Les prêts de comptes aux personnes précarisées ou aux adolescents entraînent fréquemment une situation où les individus ne disposent pas du tout d'informations sur la sécurité routière, voire ne connaissent pas du tout le code de la route. En outre, les plateformes n'ont pas de lieu physique dédié, ce qui signifie que, en cas d'accident ou de déconnexion, les coursiers doivent communiquer avec « des robots »<sup>60</sup> (intelligence artificielle) ou des personnes qui ne sont pas synchronisées sur le même fuseau horaire. Les livreurs soulignent que cette absence de « contacts humains »<sup>61</sup> constitue un problème majeur lors d'accidents, les laissant alors sans soutien.

#### 4.2.1.3 Les horaires de travail et la sécurité routière

Les livreurs de repas chauds se retrouvent fréquemment à exercer leur activité jusqu'à ce qu'ils atteignent un seuil financier suffisant, parfois même jusqu'à 6-7 heures du matin. Comme le souligne l'un d'eux lors du focus group : "Tu travailles toute la journée, il n'y a rien, tu n'as même pas fait 30 euros, donc il faut bien continuer à travailler."<sup>62</sup> Ils accumulent ainsi un nombre considérable d'heures pour tenter de joindre les deux bouts, ce qui les amène à conduire fatigués et à effectuer des missions nocturnes. Cette situation présente un danger notable et accroît le risque d'accidents.

Lorsque les livreurs travaillent de nuit, ils font face à de nombreux problèmes sur la route qui les mettent en danger : une présence accrue de personnes « bourrées »<sup>63</sup>, « une mauvaise visibilité »<sup>64</sup> de la route et notamment des travaux, des automobilistes circulant à des vitesses élevées, ainsi que des rodéos urbains. Cela a indéniablement un impact sur leur sécurité ainsi que sur leur perception de celle-ci ; en effet, la majorité

<sup>56</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

<sup>57</sup> Interview avec des experts faite le 30/03/2023.

<sup>58</sup> Interview avec un représentant de plateforme faite le 12/04/2023.

<sup>59</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

<sup>60</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

<sup>61</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

<sup>62</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

<sup>63</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

<sup>64</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

des livreurs affirment se sentir « moins en sécurité »<sup>65</sup>. De plus, certains endroits à Bruxelles ont été identifiés comme « meurtriers »<sup>66</sup> et à éviter en pleine nuit.

#### 4.2.1.4 Le paiement à la commande et la sécurité routière

Selon les livreurs qui ont partagé leurs expériences, la rémunération à la commande, fixée à 4,95 euros par livraison plutôt qu'à l'heure, a clairement des répercussions sur la sécurité routière. En effet, ils sont incités à « livrer vite pour gagner de l'argent »<sup>67</sup>, ajoutant ainsi « le stress de la circulation »<sup>68</sup>. En prenant en compte d'autres incitations détaillées dans la section suivante, il est clair que le livreur rémunéré à la commande s'expose à davantage de risques par rapport à celui rémunéré à l'heure. De plus, un ancien livreur interrogé a effectué un test en ne respectant pas le code de la route pendant un certain temps, et il a augmenté son nombre de livraison de dix par jour. Il souligne également : "Il est clair que lorsque la rémunération est basée sur la commande, les risques pour les livreurs augmentent quantitativement, car ils chercheront à livrer le plus rapidement possible pour maximiser le nombre de commandes."<sup>69</sup> Par conséquent, être payé à la commande incite à accélérer, entraînant ainsi des infractions et un accroissement du risque d'accident.

#### 4.2.1.5 Les pressions numériques et la sécurité routière

Les incitations à accélérer ou à travailler par mauvais temps ne sont plus aussi explicites qu'auparavant (à une époque, des primes étaient accordées pour les livraisons par temps neigeux, par exemple). À l'heure actuelle, les plateformes encouragent les livreurs à effectuer des courses en mettant en avant une demande potentiellement plus élevée par mauvais temps, offrant ainsi l'opportunité de gagner davantage, bien que cela puisse également les exposer à des risques supplémentaires. De plus, le manque de transparence des algorithmes des plateformes de livraison suscite des spéculations parmi les livreurs. Des questions telles que « Comment se fait-il qu'un livreur qui attend au même emplacement que moi reçoive la livraison alors que j'attends depuis plus longtemps ? » ou « Quelle est la raison de ma déconnexion soudaine ? » engendrent des doutes qui influent sur le comportement des livreurs et, par conséquent, sur la sécurité routière.

Ces préoccupations les amènent à craindre d'obtenir de mauvaises évaluations, les incitant généralement à accélérer de peur que le client leur attribue « une mauvaise note si on livre froid »<sup>70</sup>. Face aux embouteillages, de plus en plus présents dans les villes belges, ils ont tendance à dépasser à droite et à « se faufiler »<sup>71</sup> entre les files, car l'espace pour les vélos est souvent insuffisant. Dans l'ensemble, ces pressions poussent les livreurs à toujours à travailler davantage et à s'exposer toujours plus audacieusement.

#### 4.2.1.6 Les équipements et la sécurité routière

Les livreurs financent eux-mêmes leur équipement et leur véhicule. Ainsi, en cas d'accident, non seulement ils perdent leur outil de travail, mais ils subissent également une perte financière plus large, puisqu'ils risquent de perdre leur emploi, les privant ainsi de tout revenu. Il n'est pas rare qu'ils préfèrent utiliser des « poubelles »<sup>72</sup> pour limiter les coûts. La personne interviewée soulignait également : "J'avais rencontré des livreurs de repas qui m'expliquaient qu'ils peinaient à couvrir les frais d'essence, voire qu'ils étaient dans l'incapacité de financer des réparations de freins."

La majorité des vélos utilisés par les livreurs interviewés proviennent d'une entreprise tierce de location de vélo, Swapfiets, qui propose un tarif spécial de 109 euros par mois au lieu de 79 euros pour les utilisateurs qui utilisent les vélos pour des livraisons ou parcourent un nombre élevé de kilomètres. Cette tarification spéciale est entre-autre justifiée par les nombreux vols et casses auxquels ces vélos sont exposés. Cependant, cela semble avoir un impact positif sur la sécurité routière des livreurs, car ils peuvent rapidement faire réparer leur vélo en cas de problème.

En ce qui concerne l'entretien des vélos, les applications des plateformes fournissent aux livreurs une liste des vérifications à effectuer sur ces deux-roues ainsi qu'une liste des équipements à porter, mais rien n'est obligatoire. Il s'agit davantage de lignes directrices à suivre, et la plateforme ne vérifiera pas si ces

<sup>65</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

<sup>66</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

<sup>67</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

<sup>68</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

<sup>69</sup> Interview avec un expert faite le 14/04/2023.

<sup>70</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

<sup>71</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

<sup>72</sup> Interview avec un syndicaliste du secteur faite le 09/03/2023.

recommandations sont suivies ou non. Par exemple, les plateformes suggèrent le port d'un casque à vélo, mais les livreurs ne respectent pas nécessairement cette recommandation, d'autant plus qu'ils doivent se le procurer eux-mêmes.

Un élément important susceptible d'influencer considérablement la sécurité routière des livreurs est le poids des commandes. En effet, afin d'optimiser les livraisons, il arrive fréquemment que les livreurs reçoivent plusieurs commandes destinées à différents clients, entraînant ainsi une augmentation significative du poids de leur sac de livraison. De plus, selon un représentant de plateforme interrogé, celle-ci offre la possibilité de commander des articles dans de petits supermarchés, ce qui accroît notablement le poids total de la livraison. Par ailleurs, une charge importante représente une difficulté accrue pour les livreurs à vélo, impactant notamment leur équilibre. Un livreur partage son expérience sur le sujet : « Je me suis déjà retrouvé devant un restaurant et ils m'ont donné 5 sacs, même en livrant en voiture tu ne sais pas tous les prendre. »

En ce qui concerne les autres équipements, les livreurs portent rarement des vêtements distinctifs, souvent vêtus de noir, ce qui les rend peu visibles pour les autres usagers et pourrait accroître le risque d'accidents.

De plus, les livreurs ont généralement accès à une application spécifique à chaque plateforme de livraison, facilitant la gestion de leur emploi du temps, l'acceptation ou le refus des commandes, la navigation GPS vers le restaurant et les clients, ainsi que d'autres fonctionnalités. Les plateformes s'efforcent continuellement d'améliorer leurs applications en intégrant de nouvelles fonctionnalités, comme par exemple le *kit Safety2*. Avec cette nouvelle option, les coursiers peuvent simplement appuyer sur un bouton pour appeler directement le numéro d'urgence (112) ou partager leur position avec leurs proches. Néanmoins, les livreurs ont la possibilité de choisir entre l'utilisation de cette application ou des applications plus traditionnelles comme Google Maps. Il arrive fréquemment que lorsqu'ils précisent 'vélo' ou 'moto' dans ces applications, les utilisateurs soient parfois dirigés vers des itinéraires impraticables en raison de travaux ou inaccessibles pour leur type de véhicule. Cette situation peut engendrer des problèmes potentiels.

En effet, certains livreurs, dans leur hâte d'atteindre rapidement leur destination, peuvent choisir de dévier du chemin recommandé et d'empreinter des itinéraires inadaptés à leur véhicule, ce qui augmente naturellement leur exposition aux risques d'amendes ou d'accidents. De plus, cela peut avoir des conséquences négatives sur d'autres usagers de la route, en particulier les piétons, notamment lorsque les livreurs à vélo roulent sur les piétonniers, car, comme l'affirme un livreur, un constat partagé par d'autres livreurs : « Normalement, on doit rouler au pas, ce que personne ne fait. »<sup>73</sup>

Enfin, l'application peut causer des distractions pour les livreurs, car ils reçoivent constamment des notifications, que ce soit des clients demandant pourquoi ils n'avancent pas assez vite, des demandes pour de nouvelles commandes, etc. Ces interruptions peuvent varier selon la plateforme utilisée. Un livreur a souligné lors du focus group : « Il m'est déjà arrivé que le téléphone sonne tellement en raison des notifications que je ne parviens pas à me déconnecter de mon compte. »<sup>74</sup>

#### 4.2.1.7 Le taux de rotation et la sécurité routière

L'emploi de livreur de repas chauds est souvent considéré comme temporaire par les participants du focus group. La majorité d'entre eux exercent cette activité comme job de transition avant de trouver autre chose et seulement une minorité des livreurs comme un emploi complémentaire pour compléter leurs revenus. Cette situation engendre un taux élevé de rotation parmi les livreurs avec une durée moyenne d'environ « quatre mois et demi »<sup>75</sup>, ce qui a des répercussions sur la sécurité routière. Lors du focus group, un livreur a souligné : "Plus vous effectuez des livraisons, plus vous vous exposez aux risques, mais également, plus vous conduisez, mieux vous maîtrisez vos véhicules."<sup>76</sup> L'expérience, la connaissance des itinéraires et la familiarité avec le véhicule chargé ont clairement un impact positif sur la sécurité routière, bien que cela ne soit pas le cas pour la majorité des livreurs du secteur.

#### 4.2.1.8 La routine et la sécurité routière

Cette section est directement liée à la précédente. En effet, les livreurs ne suivent pas de routine de travail fixe. Lorsqu'ils se connectent à la plateforme, ils ont la possibilité de commencer à livrer n'importe où en

<sup>73</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

<sup>74</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

<sup>75</sup> Interview avec un syndicaliste du secteur faite le 09/03/2023.

<sup>76</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

Belgique, à n'importe quel moment. Par conséquent, ils découvrent constamment de nouveaux itinéraires et effectuent des livraisons dans des endroits inconnus pour eux.

Auparavant, leur travail était organisé par zone. Les livreurs ont exprimé le fait qu'avec cette approche, ils ressentaient moins de fatigue et avaient une meilleure connaissance des routes, ce qui contribuait positivement à leur sécurité routière.

#### 4.2.1.9 Les assurances et la sécurité routière

L'assurance proposée par les plateformes de livraison se révèle être une assurance partielle, comme l'a souligné l'un des intervenants en déclarant que, « pour la couverture des accidents du travail, elle est environ 40 fois moins étendue que les assurances légales. »<sup>77</sup> De plus, lors du focus group, les livreurs ont témoigné de l'absence de documents d'assurance et ont décrit la procédure de réclamation en cas d'accident comme particulièrement laborieuse et complexe. Ceci pose un réel problème pour la sécurité des livreurs de nourriture. En effet, ils se retrouvent souvent confrontés à deux choix : soit ils tentent de souscrire une assurance auprès d'autres assureurs, parfois sans succès, soit ils renoncent complètement à l'assurance. Certains assureurs refusent spécifiquement de couvrir les livreurs et leurs véhicules en raison de la nature de leur profession, qui est plus exposée aux risques d'accidents. Comme mentionne un ancien livreur et expert dans le secteur, « en 2017, les livreurs présentaient 15 fois plus de risques d'accidents au travail que d'autres travailleurs »<sup>78</sup>. En effet, la quasi-totalité des livreurs ont affirmé lors du focus group avoir déjà été impliqués dans un accident, voire plusieurs. Les causes de ces incidents sont diverses, comprenant des problèmes d'infrastructure, des embouteillages, des altercations avec d'autres usagers de la route, et bien souvent, ces accidents se concluent par des situations « avec des égratignures, mais rien de cassé »<sup>79</sup>. Malheureusement, des conséquences plus graves sont également observées. À Bruxelles, par exemple, un livreur a perdu la vie en 2023 lors d'une livraison, un événement qui a été mentionné à plusieurs reprises lors des entretiens. D'autres accidents mortels ont également été recensés à Paris au cours des dernières années (Dablanc et al., 2022).

Afin de garantir leur couverture d'assurance ou celle de leurs véhicules, certains livreurs choisissent même de dissimuler leur véritable profession, car, comme le résume l'un d'entre eux : « c'est vraiment un enjeu de trouver une assurance qui va accepter les livreurs »<sup>80</sup>.

En outre, on constate un problème significatif de délits de fuite en cas d'accidents, car les livreurs ne sont pas assurés, et le phénomène des locations de comptes aggrave la situation. Étant donné que le compte n'appartient pas au livreur, celui-ci a tendance à quitter la scène de l'accident par crainte des conséquences. Il peut également se produire que les autres parties impliquées dans l'accident refusent de procéder à un constat d'accident, comme l'a vécu un livreur : « quand j'ai eu l'accident avec le taxi, il n'a pas voulu faire de constat ». Une des plateformes interrogées précise qu'en cas de blessures mineures, les accidents ne sont pas signalés. Ainsi, les données dont disposent ces plateformes ne sont pas du tout exhaustives.

### 4.2.2 Contexte routier et sécurité routière subjective chez les livreurs de repas

Au cours de nos entretiens avec les experts du secteur et lors du focus group avec les livreurs de repas chauds, ces derniers ont également soulevé divers problèmes liés au trafic, qui constituent un risque pour leur sécurité sur la route.

#### 4.2.2.1 L'infrastructure et la relation avec les autres usagers de la route

Certains éléments distinctifs des routes ont été identifiés comme problématiques à la fois par les plateformes de livraison elles-mêmes et par les livreurs de repas chauds à vélo. Ces particularités, impactant essentiellement les deux-roues, incluent la présence de pavés, de rues étroites, de rails de tram, de travaux, le manque de pistes cyclables séparées, ainsi que « des pistes cyclables qui s'arrêtent sur un trottoir »<sup>81</sup>, entre autres. Ces spécificités peuvent entraîner des situations telles que des chutes, aggravées par les conditions météorologiques défavorables, un livreur souligne par exemple : « j'ai freiné, j'ai glissé, je suis tombé »<sup>82</sup>,

<sup>77</sup> Interview avec un syndicaliste du secteur faite le 09/03/2023.

<sup>78</sup> Interview avec un expert faite le 14/04/2023.

<sup>79</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

<sup>80</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

<sup>81</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

<sup>82</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

ainsi que des confrontations avec d'autres usagers de la route. De plus, les livreurs ont jugé des zones telles que Montgomery ou la barrière de Saint-Gilles comme particulièrement dangereuses.

Le point suivant est davantage lié au non-respect du code de la route par certains usagers et la cohabitation avec ces-derniers, exposant ainsi directement les livreurs à vélo à des situations d'insécurité sur la route. Ces divers exemples ont été abordés au cours du focus group, et la grande majorité des livreurs les rencontrent quotidiennement : des véhicules stationnés en double file sur la piste cyclable, des conducteurs distraits car ils sont au téléphone, des conducteurs klaxonnant dans les zones cyclables « en te collant à un mètre et ça c'est stressant »<sup>83</sup>, les bus De Lijn circulant à grande vitesse et les dépassant à moins d'un mètre, des automobilistes prenant « des grandes accélérations »<sup>84</sup> dans des sens uniques limités (SUL), etc. Tous ces scénarios mettent en péril la sécurité des livreurs, accroissent leur sentiment d'insécurité sur la route et peuvent être à l'origine d'accidents. Un livreur exprime de manière succincte le sentiment partagé par de nombreux livreurs : « La route est pour tout le monde, mais quand je vois l'agressivité, ça fait peur ».<sup>85</sup>

Bien sûr, ils sont conscients qu'ils ne respectent pas tous le code de la route et que cela peut être l'une des causes de l'agressivité des autres usagers. Lors du focus group, l'un des livreurs admet : « Chapeau à la STIB et surtout aux trams, parce que parfois, nous ne faisons pas attention et eux, et ils freinent. »<sup>86</sup>

---

<sup>83</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

<sup>84</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

<sup>85</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

<sup>86</sup> Focus group fait le 8/06/2023.

## 4.3 Expériences en matière de sécurité routière : comparaison entre livreurs de colis, coursiers à vélo et livreurs de repas chauds

### 4.3.1 Conditions de travail et sécurité routière subjective chez les livreurs de colis, coursiers à vélo et livreurs de repas chauds

Lorsqu'on compare les conclusions des entretiens avec les livreurs de colis et coursiers à vélo à celles des entretiens avec les livreurs de repas chauds, nous remarquons d'importantes différences entre les groupes en ce qui concerne les conditions de travail et le contexte routier, avec par conséquent des répercussions sur la sécurité routière subjective. Le Tableau 2 reprend les principales différences.

Tout d'abord, les entretiens que nous avons menés révèlent que le contexte de travail général diffère fortement entre les livreurs de colis, les coursiers à vélo et les livreurs de repas chauds. Là où, malgré les abus, une grande partie des livreurs actifs dans le secteur des colis semblent travailler sur la base d'un contrat de travail formel conclu avec une entreprise/un sous-traitant (voir note de page 21), nombre de livreurs de repas chauds sont en revanche des indépendants, engagés ou non sous statut P2P, qui travaillent pour une plateforme d'économie collaborative. Cela implique que nombre d'entre eux ne jouissent pas des mêmes conditions de travail que les livreurs de colis et les coursiers à vélo, et semblent par conséquent percevoir la sécurité routière autrement.

Il y a premièrement l'encadrement : d'après les entretiens, nous constatons dans cette étude que les livreurs de colis et les coursiers à vélo disposant d'un contrat de travail peuvent généralement utiliser des camionnettes ou des vélos (cargos) appartenant à l'entreprise/au sous-traitant. Ils peuvent en outre compter sur l'entretien général de ce matériel par l'employeur. Les livreurs de repas chauds doivent en revanche assumer eux-mêmes ces frais. Lorsqu'ils louent un vélo électrique auprès d'une entreprise de vélos partagés, ils doivent par exemple payer la location de leur poche, souvent à un prix supérieur que celui demandé aux particuliers. Qui plus est, s'ils optent pour leur propre matériel, ils en sont seuls responsables et la qualité ne peut être garantie. Les livreurs de colis et les coursiers à vélo que nous avons interviewés sont par ailleurs couverts par une assurance accidents du travail souscrite par leur employeur, tandis que les livreurs de repas chauds interviewés ont déclaré qu'ils peuvent y prétendre en théorie, mais que dans la pratique, ils peuvent difficilement, voire pas du tout, la faire valoir. Autant d'éléments qui nuisent à la sécurité routière subjective des livreurs de repas interrogés. Il leur arrive de se déplacer sur la voie publique avec des moyens de transport et des équipements de travail mal entretenus, et ils ne sont en outre que peu ou pas du tout assurés en cas d'accident de la route. Lorsqu'ils sont impliqués dans un accident, les livreurs de repas chauds perdent donc non seulement leurs revenus, mais doivent aussi vraisemblablement assumer les frais qui vont de pair (hospitalisation, non-livraison). En raison du risque d'accident, il est très difficile pour eux de bénéficier d'une assurance accidents indépendamment de la plateforme d'économie collaborative.

Deuxièmement, la différence au niveau du statut professionnel a des répercussions importantes sur le temps de travail des deux groupes. Comme nous l'avons déjà expliqué, le temps de travail des livreurs de colis et des coursiers à vélo interrogés qui ont un contrat de travail semble relativement bien délimité. Pratiquement tous les livreurs de colis interviewés font état d'horaires de travail assez normaux (si ce n'est durant les périodes d'affluence ou chez des sous-traitants moins honnêtes) et ont indiqué travailler pendant la journée, alors que les coursiers à vélo ont déclaré qu'ils travaillaient souvent moins de 8 h par jour pour éviter toute fatigue sur la route. Ces mesures contribuent à la sécurité routière subjective, mais il en va autrement chez les livreurs de repas chauds.

Chez ces derniers, nous avons constaté que le temps de travail n'est généralement pas délimité. Les livreurs de repas chauds passant souvent beaucoup d'heures sur la voie publique, que ce soit de manière active (en livrant un repas) ou passive (en attendant d'avoir l'occasion d'assurer une livraison), ils sont exposés plus longtemps aux risques et ressentent davantage d'insécurité routière. Certains d'entre eux ont par exemple affirmé qu'ils continuaient de travailler le soir/la nuit si les revenus de la journée se révélaient insuffisants et ainsi faire des journées de 12 à 15 heures. Autre conclusion frappante : les coursiers à vélo déclarent prêter moins d'heures en raison de la fatigue, alors que les livreurs de repas chauds indiquent au contraire travailler au minimum 8 h par jour. Les livreurs de repas ont également déclaré travailler plus souvent le soir et la nuit

Tableau 2. Comparaison des conditions de travail et de la sécurité routière subjective chez les livreurs de colis et les coursiers à vélo salariés et chez les livreurs de repas chauds travaillant pour des plateformes d'économie collaborative.

	<b>Livreurs de colis</b>	<b>Coursiers à vélo</b>	<b>Livreurs de repas</b>
<b>Contexte général</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salariés</li> <li>• Système de sous-traitance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salariés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principalement sous statut P2P ou indépendants, mais aussi salariés</li> </ul>
<b>Statut professionnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrat de travail formel, mais abus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrat de travail formel, pas d'abus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous statut P2P ou indépendants</li> </ul>
<b>Moyen de transport</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camionnettes mises à disposition, sauf pour les indépendants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vélos mis à disposition</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matériel personnel ou de location</li> </ul>
<b>Temps de travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans les limites normales, mais avec des exceptions</li> <li>• Principalement en journée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans les limites normales</li> <li>• Principalement en journée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Illimité</li> <li>• Également de nuit</li> </ul>
<b>Rémunération</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À l'heure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À l'heure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À la livraison</li> </ul>
<b>Contraintes de temps</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existantes, mais encadrées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existantes, mais encadrées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importantes</li> </ul>
<b>Routine de livraison</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faible</li> </ul>
<b>Sécurité routière</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relativement peu d'expériences déclarées en matière d'accidents de la route</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relativement peu d'expériences déclarées en matière d'accidents de la route</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relativement beaucoup d'expériences déclarées en matière d'accidents de la route</li> </ul>

que les livreurs de colis et les coursiers à vélo, ce qui peut contribuer à l'insécurité routière subjective, par exemple quand cela implique une moins bonne visibilité ou une exposition accrue aux automobilistes dangereux.

La différence au niveau du temps de travail est étroitement liée aux différences relatives au mode de rémunération entre les deux groupes. Alors que les entretiens révèlent que la majorité des livreurs de colis et coursiers à vélo sont payés à l'heure, la plupart des livreurs de repas chauds sont rémunérés à la livraison. Le fait d'être payé à l'heure ou à la livraison a un impact incontestable sur la sécurité routière subjective. En cas de rémunération à la livraison, la plateforme met en effet davantage de pression sur les livreurs et les incite à prendre plus de risques sur la route. C'est aussi d'emblée l'une des raisons qui expliquent pourquoi de telles méthodes de rémunération ont été supprimées autant que possible du secteur de la logistique par le passé.<sup>87</sup> Les plateformes d'économie collaborative semblent en revanche en tirer habilement parti en attribuant davantage de commandes aux livreurs de repas les plus rapides ou en indiquant qu'il y a plus d'argent à gagner quand il fait mauvais parce que les livraisons sont alors plus nombreuses.<sup>88</sup> Tous ces éléments peuvent

<sup>87</sup> Entretien avec un syndicaliste mené le 27/03/2023.

<sup>88</sup> Entretien avec un syndicaliste mené le 14/04/2023.

inciter les livreurs de repas chauds à prendre plus de risques sur la route, ce qui peut entraîner une augmentation de l'insécurité routière (subjective).

Chaque livreur actif dans le secteur du dernier kilomètre est également soumis à une certaine contrainte de temps, en particulier parce que l'on recourt de plus en plus à des créneaux de livraison bien précis qui sont communiqués au préalable aux consommateurs. Les contraintes de temps auxquelles sont confrontés les livreurs de repas chauds diffèrent néanmoins de celles des livreurs de colis et des coursiers à vélo. Cela est dû, d'une part, au fait que les livreurs de repas chauds sont rémunérés à la livraison et non à l'heure, mais aussi, d'autre part, au fait que ces derniers livrent des repas chauds et sont récompensés pour les livraisons rapides, les consommateurs pouvant toujours attribuer une évaluation négative (par exemple quand le repas arrive froid). Dans les deux groupes, les contraintes de temps nuisent à la sécurité routière subjective, mais les entretiens que nous avons menés semblent indiquer que l'ampleur du problème est plus importante chez les livreurs de repas chauds que chez les livreurs de colis et les coursiers à vélo.

Un dernier aspect des conditions de travail a trait à la routine. Avant tout, il ressort des entretiens que le taux de rotation est beaucoup plus élevé dans le secteur des livreurs de repas chauds que dans celui des livreurs de colis et des coursiers à vélo. Comme dit plus haut, la rétention chez les livreurs de repas a été estimée lors des entretiens à environ quatre mois et demi, alors qu'elle est généralement bien plus élevée chez les livreurs de colis et les coursiers à vélo.<sup>89</sup> Travailler en tant que livreur de repas chauds est par conséquent souvent présenté comme étant un « job de transition ».<sup>90</sup> C'est en outre un travail très précaire, qui implique souvent des profils (que ce soit ou non par l'intermédiaire de comptes frauduleux) qui connaissent mal, voire pas du tout le code de la route belge. Il en résulte que des livreurs de repas prennent souvent la route en ayant peu ou pas d'expérience. Pourtant, les livreurs de repas tout comme les parties prenantes et les livreurs de colis affirment que l'expérience et le professionnalisme sont des éléments indispensables à la sécurité routière (subjective).

Pour terminer, la routine concerne la route que ces livreurs prennent pour arriver chez les clients. Comme nous l'avons déjà mentionné, certaines grandes entreprises de livraison de colis optimisent les itinéraires des livreurs de colis interviewés (et dans une moindre mesure des coursiers à vélo), des itinéraires qui sont aussi presque chaque jour identiques, ce qui fait que les livreurs de notre échantillon connaissent très bien l'environnement et les routes qu'ils prennent. Cette réalité est cependant tout autre pour les livreurs de repas chauds, parce que chaque commande peut être liée à un endroit potentiellement nouveau (et donc inconnu). Pour l'itinéraire, les livreurs de repas interrogés ont déclaré utiliser principalement leur smartphone et Google Maps, ce qui peut dans certains cas mener à des itinéraires moins adaptés, voire parfois dangereux. Étant donné qu'ils ne connaissent souvent pas la route et reçoivent des informations en temps réel, ils doivent aussi davantage consulter leur smartphone, ce qui représente selon eux une distraction et qui, additionné aux contraintes de temps et à la fatigue, peut entraîner des risques supplémentaires sur la route.

À la lumière de tous ces éléments, il n'est dès lors pas étonnant que durant les entretiens, les livreurs de repas chauds aient fait état de plus d'expériences en matière d'accidents de la route que les livreurs de colis et les coursiers à vélo (voir Tableau 2, dernière ligne). Même si cela ne veut pas dire qu'il ne faille prendre aucune mesure supplémentaire en matière de sécurité routière pour les livreurs de colis et les coursiers à vélo, nos conclusions indiquent que la sécurité routière chez les livreurs de repas chauds travaillant pour des plateformes d'économie collaborative est une question urgente.

### **4.3.2 Contexte routier et sécurité routière chez les livreurs de colis, les coursiers à vélo et les livreurs de repas chauds**

Pour ce qui est des expériences en matière de contexte routier (toutes les règles de circulation ainsi que l'infrastructure et les situations routières) et de sécurité routière, nous observons essentiellement des différences entre les livreurs de colis d'une part et les coursiers à vélo et livreurs de repas chauds d'autre part. Cette différence est principalement imputable au type de moyen de transport le plus utilisé : les camionnettes chez les livreurs de colis et le vélo (électrique) chez les coursiers à vélo et les livreurs de repas chauds.

Le thème le plus important évoqué par les livreurs de colis en camionnette concerne le fait de trouver une place de stationnement afin de pouvoir livrer un colis en toute sécurité. Pour de nombreux livreurs, le manque de places de parking constitue même la source principale d'insécurité routière subjective et les contraint

<sup>89</sup> Entretien avec un syndicaliste mené le 09/03/2023.

<sup>90</sup> Entretien avec un syndicaliste mené le 09/03/2023.

souvent à prendre des risques dans la circulation et à se stationner en double file. Bien que les livreurs affirment avoir conscience des risques de cette pratique, ils n'ont souvent pas d'autre solution, notamment parce que les places de stationnement destinées au dernier kilomètre sont déjà prises, parce que les colis peuvent être lourds et parce qu'ils sont soumis à certaines contraintes de temps. Les autres remarques formulées par les livreurs de colis concernant le contexte routier ont trait à la mauvaise visibilité des numéros de maisons, aux travaux publics qui compromettent l'efficacité des itinéraires habituels et aux relations difficiles avec les vélos et trottinettes (électriques) en ville.

Chez les coursiers à vélo et les livreurs de repas, le thème le plus important est l'infrastructure cyclable. Même si les coursiers à vélo et les livreurs de repas reconnaissent que de nombreux progrès ont déjà été faits en la matière, ils ont le sentiment que tout évolue lentement et que certaines infrastructures ne sont pas optimales et peuvent même dans certains cas engendrer des situations dangereuses. Un exemple : les sens uniques limités qui, comme on le constate, sont souvent méconnus des automobilistes qui ne réagissent dès lors pas comme il se doit. Un autre exemple concerne les rues cyclables dont les automobilistes ignorent l'existence ; ils pensent par conséquent à tort que les cyclistes leur bloquent la route – avec à la clé des réactions inappropriées. Autre élément régulièrement évoqué dans ce contexte : les pistes cyclables qui se terminent subitement et qui confrontent de manière inattendue les coursiers à vélo et les livreurs de repas chauds à des situations nouvelles et dangereuses. Les coursiers à vélo en particulier soulignent également que certaines pistes cyclables ne sont pas du tout conçues pour les vélos cargos toujours plus grands (par exemple à cause de poteaux), ce qui fait qu'ils ne savent pas très bien où circuler : sur la chaussée ou sur la piste cyclable. Les autres problèmes en matière d'infrastructure cyclable concernent les ronds-points dangereux, les lignes de tram et les routes en pavés qui sont inaccessibles.

## 5 Discussions

### 5.1 Comparaison des conclusions avec d'autres études

Les conclusions du présent rapport coïncident avec celles de précédentes études scientifiques et les complètent. Ainsi, à l'instar de Christie & Ward (2018), nous constatons que la rémunération à la livraison met davantage de pression sur les livreurs travaillant pour des plateformes et les pousse à prendre des risques sur la route. Nous constatons également dans cette étude que l'utilisation d'applications générales de navigation (telles que Google Maps) peuvent mener à des situations dangereuses et que les livreurs de repas chauds connaissent relativement beaucoup d'expériences en matière de (presqu')accidents de la route. L'étude de Christie & Ward (2018) se limite cependant uniquement aux livreurs de colis et aux livreurs de repas chauds qui travaillent pour des plateformes d'économie collaborative et néglige la réalité relative aux sous-traitants. Christie et Ward ne comparent pas non plus le fait de travailler pour un sous-traitant au fait de travailler pour une plateforme d'économie collaborative. Cette étude montre néanmoins que la différence de statut est importante pour ce qui est des expériences en matière de sécurité routière et que travailler en tant que salarié pour un sous-traitant a généralement des effets positifs sur les conditions de travail et sur la perception de la sécurité routière.

Tout comme dans l'étude de Wrzesinska et al. (2023), nous observons que le fait de devoir se stationner ou s'arrêter pour aller livrer un colis constitue un problème de taille pour les livreurs en raison de l'impact élevé sur la sécurité routière subjective. Dans les entretiens que nous avons menés, pratiquement tous les livreurs de colis indiquaient ressentir de l'insécurité routière tandis qu'ils cherchaient à se garer ou à s'arrêter pour livrer un colis, mais également lors du stationnement ou de l'arrêt proprement dit. Outre ces deux derniers points, l'étude de Wrzesinska et al. (2023) met en avant de nombreux autres défis en matière de sécurité routière perçue par les livreurs de colis qui ont également été abordés dans notre étude, tels que les relations difficiles avec les vélos et les trottinettes (électriques) ou l'importance de l'expérience de conduite pour la sécurité routière. Cependant, l'étude de Wrzesinska et al. (2023) s'en tenait aux expériences en matière de sécurité routière chez les livreurs de colis et les conducteurs de camionnettes, alors que le secteur du dernier kilomètre ne se limite pas uniquement aux livreurs de colis en camionnette. Sur la base des entretiens comparatifs, notre étude a révélé des différences au niveau de la sécurité routière subjective entre les livreurs de colis, les coursiers à vélo et les livreurs de repas chauds, et ce, en raison des différences concernant les conditions de travail et le contexte routier général combiné au moyen de transport prédominant.

### 5.2 L'étude de la sécurité routière dans le secteur du dernier kilomètre au moyen de statistiques officielles

Ce rapport met l'accent sur les expériences subjectives en matière de sécurité routière des livreurs de colis, des coursiers à vélo et des livreurs de repas chauds. Autrement dit, nous n'avons pas utilisé dans le cadre de cette étude de statistiques officielles ni de données relatives aux accidents corporels afin d'analyser la sécurité routière dans le secteur du dernier kilomètre. Un tel exercice pourrait toutefois fournir de nouvelles informations intéressantes. Il permettrait non seulement d'étudier plus en détail la validité externe de certaines conclusions de ce rapport, mais également de se pencher sur davantage de tendances et faits objectifs au sein des différents groupes du secteur du dernier kilomètre, indépendamment des opinions ou expériences subjectives partagées par des parties prenantes et des livreurs.

Si nous n'avons pas basé cette étude sur des données objectives relatives aux accidents corporels, c'est parce que les données nécessaires ne sont pas encore disponibles. Afin d'obtenir un aperçu fiable et représentatif (de l'évolution) des accidents corporels dans le secteur du dernier kilomètre, il conviendrait de recouper, entre autres, les données relatives aux accidents corporels de Statbel avec les codes NACE spécifiques.<sup>91</sup> Les codes NACE sont des codes statistiques employés par l'UE et les États membres pour les statistiques officielles afin de répartir les activités économiques en différents secteurs. Bien qu'il existe de nombreux codes NACE, deux sont particulièrement pertinents pour les études quantitatives en matière de sécurité routière dans le secteur du dernier kilomètre, à savoir le code NACE 53 (activités de poste et de courrier) et le code NACE 56 (restauration). La catégorie « activités de poste et de courrier » est décrite dans la NACE comme étant « les activités telles que la levée, l'acheminement et la distribution de lettres et de colis, ainsi que les services de

<sup>91</sup> NACE est l'acronyme de « Nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne ».

livraison locale et de messagerie » (NACEBEL, 2008, p. 379) et constitue en ce sens un proxy pour les livraisons de colis. La catégorie « restauration » est quant à elle définie comme étant « les activités consistant à fournir des repas complets ou des boissons pour consommation immédiate » et constitue un proxy pour les livraisons de repas chauds (NACEBEL, 2008, p. 382).

Le problème avec les données actuelles (NACE × accidents corporels) réside dans le fait qu'elles se basent exclusivement sur les véhicules « en gestion » (c'est-à-dire qui sont la propriété de l'entreprise/du sous-traitant) et non sur les véhicules « en utilisation » (c'est-à-dire les véhicules qui sont effectivement utilisés par les entreprises/sous-traitants pour la livraison de colis et de repas). En raison de ce choix de gestion des données, l'on perd de nombreuses informations utiles en vue d'une étude plus objective de la sécurité routière dans le secteur du dernier kilomètre. Nombre d'entreprises et de sous-traitants actifs dans le dernier kilomètre n'ont en effet que peu de véhicules en gestion propre, voire aucun, mais louent ou prennent en leasing la majeure partie de leur flotte auprès d'autres entreprises (de leasing). Les informations (liées aux accidents corporels) concernant les livreurs de colis et les livreurs de repas ne sont par conséquent pas reprises sous les codes NACE 53 et 56, mais sous le code NACE 77 « activités de location et location-bail ».<sup>92</sup> Cette catégorie ne se révèle que peu utile dans le cadre de cette étude, étant donné qu'elle rassemble des informations provenant de différents secteurs et de différentes activités économiques (y compris les secteurs « activités de poste et de courrier » et « restauration ») sans qu'il ne soit possible de les identifier. Autrement dit, le code NACE 77 constitue une catégorie résiduelle peu utile, à moins que l'accent ne soit mis sur le leasing à proprement parler.

Autre problème lié à ces données : les sous-traitants assurent plus de missions qu'uniquement des livraisons de colis à domicile. Il n'est de ce fait pas évident de savoir de quelle catégorie NACE relèvent certains sous-traitants. Cela peut fausser les données parce que certains d'entre eux risquent alors de ne pas être repris dans les statistiques, alors que d'autres entreprises moins pertinentes pourraient au contraire l'être.

Troisièmement, les données ne tiennent compte que des véhicules immatriculés en Belgique. Les véhicules immatriculés à l'étranger, mais pourtant actifs sur les routes belges (tels que les camionnettes d'HelloFresh) ne sont en revanche pas repris dans les statistiques. Il en va de même pour les accidents corporels impliquant des coursiers à vélo et des livreurs de repas chauds, qui ne sont pas non plus repris dans ces statistiques, bien qu'ils constituent une part importante (et croissante) du secteur du dernier kilomètre. Voilà pourquoi les codes NACE 53 et 56 sont encore des proxys peu fiables et ne peuvent pas être utilisés pour une analyse objective de (l'évolution de) la sécurité routière dans le secteur du dernier kilomètre.

Pour obtenir un aperçu plus représentatif de la sécurité routière dans le secteur du dernier kilomètre, une autre stratégie consisterait à utiliser des données provenant de l'Agence fédérale des risques professionnels (FEDRIS). FEDRIS recueille les données relatives aux accidents du travail dans les secteurs public et privé et les associe au code NACE pertinent. L'accent étant mis sur les accidents du travail et non sur les véhicules et les accidents corporels, quelques sources d'erreurs importantes dont il est question dans les données Statbel (notamment la question location vs possession, mais également l'immatriculation des véhicules) disparaissent, ce qui devrait permettre à première vue un recoupement plus fiable avec les codes NACE (FEDRIS × NACE). Se pose toutefois ici le problème que les entreprises privées ne sont pas tenues de rapporter les accidents du travail à FEDRIS et les déclarent donc sur une base volontaire. Du fait de ce caractère non contraignant, nombre d'entreprises et de sous-traitants ne partagent que des informations partielles ou ne le font pas du tout, raison pour laquelle les informations sont incomplètes dans la pratique et ne peuvent donc pas être utilisées à des fins d'étude de la sécurité routière dans le secteur du dernier kilomètre. La section suivante se concentre sur les recommandations politiques et les éventuelles mesures à prendre pour permettre également l'étude quantitative de la sécurité routière dans le secteur du dernier kilomètre.

---

<sup>92</sup> Et plus précisément le code NACE 77.1 « location et location-bail d'automobiles et d'autres véhicules automobiles légers (< 3,5 tonnes) ».

## 6 Recommandations politiques

Il est possible de formuler des recommandations politiques sur la base des conclusions du présent rapport afin d'améliorer la sécurité routière dans le secteur du dernier kilomètre. Vu que l'une des principales conclusions de ce rapport indique que la sécurité routière est perçue de différentes façons par les différents acteurs du secteur et qu'elle dépend des conditions de travail, du contexte routier et du moyen de transport, nous formulons des recommandations politiques pour chaque acteur, c'est-à-dire pour les livreurs de colis et coursiers à vélo et pour les livreurs de repas chauds séparément. Étant donné qu'il y a actuellement pas mal de changements au niveau politique dans le secteur du dernier kilomètre, nous nous appuyons sur une politique récente pour nos recommandations. Nous passerons également en revue les étapes nécessaires au niveau des statistiques officielles afin de pouvoir étudier la sécurité routière dans le secteur du dernier kilomètre de manière plus objective.

### 6.1 Recommandations politiques pour les livreurs de colis et les coursiers à vélo

Une loi importante qui a été récemment votée est la loi du 17 décembre 2023 « portant des dispositions diverses en vue d'améliorer les conditions de travail des livreurs de colis postaux », aussi appelée « loi sur les colis ».<sup>93</sup> Cette loi était une initiative de la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques Petra De Sutter afin de remédier aux abus déplorés dans le secteur du transport de colis.

Bien que dans cette étude, nous n'ayons pas obtenu de témoignages directs de livreurs de colis ayant été exploités par des sous-traitants, cette pratique a été mentionnée à plusieurs reprises, tant par des livreurs de colis que par différentes parties prenantes. Lors des entretiens, l'accent a également été mis sur l'hétérogénéité des conditions de travail chez les livreurs de colis. Ils travaillent pour de nombreux sous-traitants différents ayant chacun des conditions qui leur sont propres, ce qui peut entraîner des expériences diverses et parfois négatives en matière de sécurité routière. À cet égard, les conclusions de cette étude confirment l'importance de la loi sur les colis, non seulement parce qu'elle lutte contre les abus, mais aussi parce qu'elle accroît la convergence et la transparence au sein du système complexe des sous-traitants.

De nombreux articles de la loi sur les colis sont axés sur les conditions de travail. Sur la base des conclusions de cette étude, nous pouvons affirmer que la loi sur les colis contribuera de manière indirecte à une amélioration de la sécurité routière (subjective). En limitant le temps de travail des livreurs de colis à maximum 9 heures par jour et 56 heures par semaine et à maximum deux fois par semaine 10 heures par jour, cette loi permettra de lutter contre la fatigue extrême au volant. Par ailleurs, le nouveau système d'enregistrement du temps permettra de surveiller de manière plus stricte le respect du temps de travail et limitera encore plus la fraude sociale et le travail illégal. Cette loi réduira les abus chez les sous-traitants, ce qui contribuera à la sécurité routière. Tout dépendra cependant de la mesure dans laquelle la loi sur les colis sera appliquée. L'on ne peut pour ce faire qu'encourager la création d'une plateforme électronique commune en vue de meilleurs échanges d'informations entre les instances de contrôle (Office national de Sécurité sociale, Office national de l'Emploi, Direction générale Contrôle du bien-être au travail du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, etc.) comme le prévoit la loi.

La loi sur les colis ne cible toutefois que le secteur des livreurs de colis, sans tenir compte de la situation (précaire) des livreurs de repas chauds travaillant pour une plateforme d'économie collaborative. Cette loi se concentre en outre principalement sur les conditions de travail et beaucoup moins sur le contexte routier ou la sécurité routière en tant que tels. Un élément que néglige par exemple la loi sur les colis est le problème lié au stationnement ou à l'arrêt que rencontrent les livreurs de colis.<sup>94</sup> Elle stipule cependant que le poids d'un colis ne peut excéder 31,5 kg. Un tel poids n'est pas facile à déplacer et traduit l'importance pour les livreurs de disposer d'endroits pratiques où s'arrêter. Bien que le problème des zones d'arrêt pour les livreurs soit complexe et ne puisse pas être résolu en un clin d'œil, il est possible de prendre des mesures qui tenteront d'y remédier.

Une première mesure possible concerne l'installation de zones d'arrêt (plus) officielles pour les livreurs de colis dans les villes et communes.<sup>95</sup> Étant donné que l'e-commerce évolue à toute allure en Belgique et

<sup>93</sup> Publiée le 28 décembre 2023 au Moniteur belge sous le Numac : 2023048463.

<sup>94</sup> Ce qui est évidemment tout à fait normal étant donné qu'il s'agit de compétences régionales et locales.

<sup>95</sup> Comme à Paris par exemple : <https://www.paris.fr/pages/logistique-marchandises-livraisons-4738>

qu'actuellement, environ 6 Belges sur 10 déclarent régulièrement passer des commandes en ligne, il serait dans un sens logique que nos infrastructures routières publiques y soient adaptées. Il est par exemple possible de prévoir de nouvelles zones d'arrêt pour les livreurs de colis en réaffectant les places de stationnement destinées aux particuliers (en journée) ou en aménageant progressivement de nouveaux emplacements pour les livreurs. L'aménagement de ces zones d'arrêt doit de préférence se faire à des endroits stratégiques en concertation avec le secteur dans le but d'en maximiser la portée. Les zones d'arrêt existantes pour les livreurs de colis doivent aussi être libérées au maximum, par exemple en mentionnant leur affectation en tant que telle sur la zone proprement dite (en utilisant notamment le nouveau panneau additionnel sur le chargement et déchargement).<sup>96</sup> Le législateur devrait également faire la clarté sur l'arrêt et le stationnement en double file, et plus précisément dans le cas où toutes les places de parking le long de la chaussée sont prises. Pour l'instant, on ne sait pas clairement si, le cas échéant, s'arrêter sur la chaussée est autorisé ou non, alors qu'il s'agit d'une information importante pour les livreurs de colis.<sup>97</sup> L'adoption de telles mesures s'impose d'ores et déjà de plus en plus, non seulement en raison de l'insécurité routière subjective des livreurs lorsqu'ils s'arrêtent pour livrer un colis, mais également parce qu'il ne semble manifestement pas que l'e-commerce soit une mode passagère, mais bien un phénomène qui prendra de l'ampleur à l'avenir.

Prévoir des places de stationnement spécifiques ne sera évidemment pas la solution miracle au problème complexe des zones d'arrêt que rencontrent les livreurs de colis. Par définition, les livreurs essaieront toujours de s'arrêter au plus près de l'adresse de livraison.

Une deuxième mesure possible à envisager pour remédier au problème du stationnement lors des livraisons de colis consiste à augmenter encore le nombre de points de retrait dans les villes et communes de manière à limiter le nombre total d'arrêts (et donc le nombre de situations potentiellement dangereuses en matière de sécurité routière). En ce qui concerne les points de retrait, de nombreux progrès ont déjà été faits en Belgique : de l'installation de distributeurs de colis dans les gares et autres sites stratégiques par exemple à l'utilisation et à la mobilisation de magasins de proximité et de nuit pour le retrait de colis. Le recours aux points de retrait devrait être encouragé autant que possible, par exemple en augmentant le prix des livraisons à domicile ou en sensibilisant davantage les gens à l'importance sociale (et écologique) de ces points de retrait centraux. Il est en outre important que les points de retrait et les distributeurs de colis se trouvent à proximité du domicile des consommateurs et aussi que les magasins qui s'engagent à faire office de point de retrait soient correctement rémunérés. Par ailleurs, les distributeurs de colis sont surtout préconisés aux endroits et dans les quartiers où il est difficile de prévoir des points de retrait (par exemple par manque de magasins de proximité) et vice versa.

Une troisième mesure possible consiste, d'un point de vue politique, à miser davantage sur la cyclogistique, c'est-à-dire la livraison de colis par le biais de coursiers à vélo. Il ressort des entretiens que nous avons menés que ces derniers rencontrent moins de problèmes en matière de stationnement que les livreurs de colis parce qu'ils prennent moins de place sur la route. De ce fait, ils causent et connaissent moins d'insécurité routière lors de la livraison de colis.<sup>98</sup> L'inconvénient des coursiers à vélo est évidemment qu'ils ne peuvent pas livrer autant de colis que les livreurs en camionnette, ce qui pèse sur leur positionnement concurrentiel dans le secteur du dernier kilomètre. Il semble néanmoins que le potentiel des coursiers à vélo reste actuellement encore sous-exploité et qu'ils sont trop peu nombreux dans nos villes et communes.

Les responsables politiques devraient dès lors pouvoir prendre des mesures supplémentaires qui permettraient aux entreprises de coursiers à vélo de gagner en importance dans le secteur du dernier kilomètre. De telles mesures s'inscriraient également dans le cadre de l'écologisation du secteur. Une première mesure consiste à poursuivre le développement de l'infrastructure cyclable dans les villes et communes. Une telle initiative contribuera à l'efficacité et à la sécurité des livraisons à vélo et le secteur gagnera en visibilité et en attrait. Comme indiqué dans les entretiens, l'infrastructure cyclable actuelle n'est pas optimale à de nombreux endroits pour la cyclogistique et il est dès lors indispensable d'investir davantage en la matière. En combinaison avec ces investissements, les responsables politiques pourraient lancer ou soutenir des initiatives visant à promouvoir le secteur auprès des grandes entreprises de transport de colis. Afin de renforcer la position concurrentielle de ce secteur, il conviendrait en outre de parvenir à des conditions de travail similaires entre les sous-traitants et les entreprises de coursiers à vélo (ce que vise déjà la loi sur les colis) ou de mettre en

<sup>96</sup> Pour le nouveau panneau additionnel, voir :

<https://polinfo.kluwer.be/NewsView.aspx?id=VS301061916&contentdomains=POLINFO&lang=nl>.

<sup>97</sup> Cf. article 23.2, 3° du code de la route.

<sup>98</sup> Bien qu'ils puissent évidemment gêner les piétons sur le trottoir. Ce problème est cependant d'un autre ordre que celui de trouver une place de stationnement que rencontrent les livreurs de colis en camionnette.

place des régimes fiscaux encourageant les collaborations entre les grandes entreprises de transport de colis et les petites sociétés de coursiers à vélo (par exemple en réduisant les coûts salariaux pour ces dernières).

Enfin, il est important que la sécurité routière globale et donc aussi la livraison responsable de colis restent une priorité des entreprises de livraison de colis et des sous-traitants. Pour ce faire, il faut inciter ces entreprises à organiser des formations dédiées à la sécurité routière pour les livreurs de colis et les coursiers à vélo, de sorte qu'ils soient toujours au fait du code de la route en vigueur, y compris les règles relatives au chargement et au déchargement. Les entreprises devraient également être encouragées à mettre en place une culture de la sécurité sur le lieu de travail, par exemple en distribuant des prospectus aux livreurs de colis ou en placardant dans les dépôts centraux des affiches reprenant des informations importantes en matière de sécurité routière (sur le stationnement en double file, par exemple). De plus, il faudrait promouvoir l'utilisation de matériel spécifique et voyant, tel que des vêtements fluo, ce qui permettrait aux autres usagers de la route de repérer plus rapidement les livreurs de colis et d'éviter d'éventuels malentendus. Pour terminer, les responsables politiques pourraient envisager de rendre l'utilisation d'un tachygraphe numérique intelligent de deuxième génération également obligatoire dans le secteur du dernier kilomètre dans le but de mieux contrôler les éventuelles irrégularités lors des livraisons de colis en camionnette.<sup>99</sup>

## 6.2 Recommandations politiques pour les livreurs de repas chauds travaillant pour des plateformes d'économie collaborative

L'initiative politique la plus récente en matière de sécurité routière chez les livreurs de repas chauds a été prise au niveau européen et non au niveau belge. Fin 2023, le Conseil et le Parlement européens sont parvenus à un accord provisoire sur une directive en vue d'améliorer les conditions de travail des livreurs de repas chauds. La directive se concentre sur deux points : d'une part, déterminer un statut professionnel juste pour les livreurs de repas chauds et, d'autre part, réglementer l'utilisation d'algorithmes par les plateformes d'économie collaborative.

Grâce à cette directive, les livreurs de repas chauds deviendront légalement des travailleurs salariés des entreprises de l'économie collaborative pour lesquelles ils travaillent et ne seront plus considérés comme des travailleurs indépendants, à condition toutefois de répondre à deux des cinq conditions suivantes : (1) il existe un plafond applicable à la rémunération que les travailleurs peuvent percevoir, (2) les prestations des livreurs de repas chauds font l'objet de contrôles, que ce soit ou non à l'aide d'outils électroniques, (3) l'on procède à un contrôle de la répartition ou de l'attribution des tâches, (4) l'on contrôle les conditions de travail et les limitations quant aux choix des horaires de travail et (5) il existe une limitation de la liberté des livreurs de repas chauds quant à l'organisation de leur travail et des règles en matière d'apparence ou de comportement. Il incombera en outre aux entreprises de l'économie collaborative de démontrer qu'il n'existe aucune relation de travail entre l'entreprise et le livreur de repas chauds. Les États membres, dont la Belgique, seront par ailleurs toujours libres d'allonger la liste de conditions.

Bien que la directive ne mentionne pas la sécurité routière en tant que telle, l'accent qu'elle met sur les conditions de travail y contribue indirectement. Si les livreurs de repas chauds sont considérés comme des travailleurs salariés d'entreprises de l'économie collaborative et non plus comme des indépendants, que ce soit sous statut P2P ou non, ils bénéficieront d'office de meilleures conditions de travail. Cette directive leur permettra par exemple de jouir des droits des travailleurs comme prévu par la législation nationale et européenne. Cela signifierait entre autres un temps de travail mieux défini, le versement d'un salaire minimum adéquat et une attention accrue pour la santé et la sécurité au travail ainsi que la mise à disposition d'équipements de travail de qualité par les entreprises de l'économie collaborative.

Les conclusions du présent rapport sous-entendent que nombre de ces mesures amélioreront les expériences des livreurs de repas chauds en matière de sécurité routière. Rien que pour cette raison, la ratification de la directive au niveau belge est indiquée. Il est en outre crucial que les livreurs de repas chauds ne soient plus rémunérés à la livraison, mais à l'heure. Ils constituent probablement l'un des derniers groupes du secteur du dernier kilomètre et de la logistique à encore être payés à la livraison, une pratique qui a pourtant été supprimée depuis longtemps par la plupart des autres groupes en raison des risques inhérents en matière de sécurité routière. Les responsables politiques auraient dès lors tout intérêt à rendre la rémunération horaire obligatoire pour l'ensemble des livreurs de repas chauds, car cette mesure les incitera à prendre moins de

<sup>99</sup> À partir du 1<sup>er</sup> juillet 2026, les véhicules de plus de 2,5 tonnes destinés au transport routier international ou aux opérations de cabotage routier devront être équipés d'un tachygraphe intelligent.

risques sur la route et, combinée à la directive européenne, rendra probablement le travail plus attrayant, ce qui réduira le taux de rotation et permettra aux livreurs d'acquérir davantage d'expérience sur la route. Ensuite, il est important que les livreurs de repas chauds puissent à l'avenir prétendre à une assurance accidents à part entière et accessible et qu'ils puissent utiliser des applications de navigation conçues spécialement pour les cyclistes et les livreurs de repas plutôt que pour les automobilistes. Lors de l'élaboration de l'itinéraire à destination du client, de telles applications devraient privilégier au maximum les routes adaptées aux cyclistes et pourraient signaler les situations de trafic dangereuses. Tout comme pour les voitures, l'application pourrait également mentionner les limitations de vitesse, par exemple dans les zones piétonnes et les rues cyclables.

En ce qui concerne le contexte routier, l'importance d'une infrastructure cyclable adéquate dans les villes et communes revient une fois de plus. À l'instar des coursiers à vélo, les livreurs de repas chauds soulignent que l'infrastructure cyclable actuelle ne leur permet pas d'exercer leur travail en toute sécurité et qu'elle peut mener à des situations dangereuses. Il convient dès lors de consacrer des ressources au développement de cette infrastructure dans les villes et communes, mais également à la sensibilisation aux nouvelles règles qui vont de pair. Les sens uniques limités dangereux doivent à cet égard être réévalués autant que possible et les pistes cyclables à risque éventuellement réaménagées.

### 6.3 Recommandations politiques pour les statistiques officielles à des fins d'étude statistique de la sécurité routière dans le secteur du dernier kilomètre

Il est à l'heure actuelle pratiquement impossible de réaliser des analyses statistiques fiables sur la sécurité routière dans le secteur du dernier kilomètre à partir de statistiques officielles. Les données de Statbel concernant les accidents corporels ne peuvent pas être utilisées, notamment parce qu'elles se concentrent sur les « véhicules en gestion » au lieu des « véhicules en utilisation ». L'autre solution, à savoir utiliser les données relatives aux accidents du travail de FEDRIS, se heurte à des limites similaires du fait que les entreprises privées du secteur du dernier kilomètre ne sont pas tenues de déclarer les accidents du travail et de la route à FEDRIS.

Pour que l'étude statistique (des tendances) de la sécurité routière dans le secteur du dernier kilomètre soit possible, les responsables politiques doivent tenir compte de ces conclusions. Pour les données de Statbel, il est essentiel que les données NACE des différents secteurs économiques se concentrent sur les « véhicules en utilisation » en plus des « véhicules en gestion ». Dans cette étude, nous avons en effet observé que de nombreuses entreprises du dernier kilomètre recourent au leasing et utilisent donc des camionnettes sans en être propriétaires, raison pour laquelle elles ne sont pas reprises dans la bonne catégorie NACE. Si les voitures en utilisation ne sont pas incluses dans les statistiques, il est difficile de donner des informations fiables sur la sécurité routière dans le secteur du dernier kilomètre, sans parler du fait qu'une multitude d'informations précieuses sont perdues. À terme, il sera également important de reprendre dans les statistiques NACE les accidents corporels impliquant des coursiers à vélo et des livreurs de repas chauds ainsi que des véhicules étrangers actifs dans le dernier kilomètre et de garantir que tous les (sous-)sous-traitants actifs dans la livraison de colis sont répertoriés dans le secteur économique NACE pertinent.

Pour les données de FEDRIS, il est crucial d'obliger les entreprises du secteur du dernier kilomètre à rapporter les données liées aux accidents de travail et de la route. Nous recommandons dès lors aux responsables politiques de prendre les mesures qui s'imposent. Ce n'est qu'en obtenant systématiquement les données relatives aux accidents de travail et de la route de toutes les entreprises du dernier kilomètre que nous pourrions avoir un aperçu représentatif et fiable de la réalité en matière de sécurité routière dans ce secteur. La plupart des entreprises recensent déjà ces accidents de manière systématique, il convient donc désormais de faire parvenir ces données de manière anonyme et honnête à un organisme central tel que FEDRIS.

Pour terminer, la loi sur les livraisons de colis évoque la création d'une « plateforme électronique commune en vue d'améliorer les conditions de travail des livreurs de colis via des échanges d'informations électroniques entre tous les acteurs concernés. »<sup>100</sup> La loi prévoit également la création d'une base de données visant à rassembler les informations relatives aux conditions de travail des livreurs de colis. À la lumière des conclusions du présent rapport, les responsables politiques pourraient envisager, éventuellement en collaboration avec Statbel et FEDRIS, de reprendre à terme les chiffres en matière de sécurité routière sur cette plateforme. Il

<sup>100</sup> Art. 5/1. §1 de la loi portant des dispositions diverses en vue d'améliorer les conditions de travail des livreurs de colis postaux.

suffirait d'obliger les grandes entreprises de livraison de colis et les sous-traitants à transmettre aux instances compétentes les informations liées aux accidents de la route, en plus des informations portant sur le temps de travail par exemple. Une telle mesure ne s'accompagnerait que de coûts administratifs supplémentaires limités pour ces entreprises, mais pourrait faire une grande différence au niveau de nos connaissances sur (l'évolution de) la sécurité routière dans le secteur du dernier kilomètre. Ces connaissances seraient d'ailleurs encore plus pointues si les plateformes d'économie collaborative et les entreprises de coursiers à vélo étaient également tenues de rapporter de la même manière que ce qui est prévu dans la loi sur les livraisons de colis.

## 7 Conclusions

La question de départ du présent rapport était la suivante : *Que pensent les parties prenantes du secteur du dernier kilomètre ainsi que les livreurs de colis, les coursiers à vélo et les livreurs de repas chauds qui sont actifs sur le terrain de la sécurité routière en Belgique ?* À partir des conclusions de l'analyse thématique, nous pouvons désormais apporter une réponse étayée à cette question. L'une des principales conclusions de cette étude est que les livreurs de colis, les coursiers à vélo et les livreurs de repas chauds perçoivent la sécurité routière différemment et que deux aspects y contribuent : les différences au niveau des conditions de travail et du contexte routier.

Nous avons pu déduire des entretiens et du focus group organisés dans le cadre de cette étude que les conditions de travail des livreurs de repas chauds travaillant pour des plateformes d'économie collaborative sont plus précaires que celles des livreurs de colis et des coursiers à vélo, avec à la clé des conséquences négatives sur la sécurité routière subjective. Par rapport aux livreurs de colis et aux coursiers à vélo, les livreurs de repas chauds interviewés ont relaté davantage d'expériences personnelles concernant des accidents de la route et des presque-accidents. Cela semble en premier lieu être dû au fait que contrairement aux livreurs de colis et aux coursiers à vélos, les livreurs de repas chauds sont plus sous pression parce qu'ils sont rémunérés à la livraison et non à l'heure. Mais cela s'explique également par le fait que ces derniers prestent souvent de longues journées et travaillent aussi la nuit avec des équipements qu'ils doivent eux-mêmes prévoir. Selon eux, le taux de rotation dans le secteur est en outre très élevé, raison pour laquelle il y a souvent des livreurs inexpérimentés sur la route, et la plupart des livreurs ne peuvent pas vraiment prétendre à une assurance maladie et accidents à part entière comme c'est le cas pour la majorité des livreurs de colis et coursiers à vélo. Par ailleurs, les livreurs de repas chauds doivent se charger eux-mêmes de l'itinéraire jusqu'au client, ce qui les amène parfois à emprunter des routes inadaptées et même tout bonnement dangereuses.

Les entretiens ont ensuite montré que les conditions de travail des livreurs de colis et des coursiers à vélo semblent être plus favorables. Ils ont mis en avant le fait que les uns comme les autres disposent dans la plupart des cas d'un contrat de travail fixe leur permettant d'acquérir des droits sociaux. Les deux groupes ont en outre déclaré travailler selon un horaire défini, en journée et avec une rémunération horaire, en étant soumis à une pression relativement gérable. Qui plus est, les livreurs de colis et coursiers à vélo interviewés ont fait remarquer que dans la plupart des cas, ils disposent d'équipements de travail bien entretenus mis à disposition par leur employeur et qu'ils peuvent, si nécessaire, faire valoir une (véritable) assurance accidents. Ils ont fait état de moins d'expériences concernant des accidents de la route que les livreurs de repas chauds et ont indiqué ressentir dans l'ensemble assez peu d'insécurité routière, si ce n'est lorsqu'ils doivent trouver une place de stationnement/zone d'arrêt afin de pouvoir livrer un colis. Nos conclusions suggèrent que le travail de livreur de colis et de coursier à vélo doit de plus en plus être considéré comme un emploi normal assorti de conditions de travail acceptables et tenant compte de la sécurité routière.

Ce secteur reste toutefois encore confronté à certains défis sur le plan de la sécurité routière. Des défis qui, d'après les conclusions de cette étude, se situent principalement au niveau des (sous-)sous-traitants qui ne respectent pas toujours la réglementation du travail. Il ressort des entretiens que nous avons menés que des abus persistent dans le secteur. De par le système de sous-traitance, les conditions de travail peuvent varier d'une entreprise à l'autre et d'un livreur de colis à l'autre. Bien que ces derniers et les parties prenantes aient souligné que la plupart des sous-traitants respectent la loi, ils ont aussi systématiquement dénoncé des sous-traitants malhonnêtes qui mettent une forte pression sur les livreurs et les poussent de la sorte à prendre des risques sur la route.

Pour ce qui est du contexte routier, deux conclusions importantes sont à retenir : là où les livreurs de colis en camionnette ont principalement déclaré ressentir de l'insécurité routière à cause des difficultés à trouver des zones d'arrêt pour la livraison des colis, ce qui les met par moments en danger, eux et les autres usagers de la route, les coursiers à vélo et les livreurs de repas chauds ont surtout évoqué dans cette étude les manquements au niveau de l'infrastructure cyclable et les risques qu'ils représentent pour leur sécurité routière. Il n'est pas surprenant que les livreurs de colis ressentent de l'insécurité sur la route à cause des difficultés en matière de stationnement. Ils doivent en effet s'arrêter plusieurs fois par jour à de nombreux endroits, ce qui n'est bien sûr pas toujours évident. Bien que les livreurs de colis aient conscience qu'ils compromettent la sécurité routière en se stationnant mal, ils ne voient souvent pas d'autre option étant donné les contraintes de temps et la nature ou le poids du colis.

Les coursiers à vélo sont bien moins confrontés à ce problème du fait que leur vélo leur offre une plus grande flexibilité. À l'instar des livreurs de repas chauds, les coursiers à vélo ont indiqué que l'infrastructure cyclable

actuelle ne leur permet généralement pas d'exercer leur travail en toute sécurité. Selon eux, certaines infrastructures manquent de logique, tandis que d'autres ne conviennent pas aux vélos cargos. Par ailleurs, les coursiers à vélo et les livreurs de repas chauds ont l'impression que tous les automobilistes ne connaissent pas bien les nouvelles règles concernant les rues cyclables ou l'existence des sens uniques limités, avec à la clé des frustrations et des conflits inutiles avec les automobilistes.

Une future étude dédiée à la sécurité routière dans le secteur du dernier kilomètre pourra s'appuyer sur les conclusions de la présente étude et passer par exemple d'un modèle purement qualitatif à un modèle quantitatif où l'accent sera mis sur les données en matière d'accidents (corporels et du travail) dans le secteur du dernier kilomètre. Comme nous l'avons démontré, les données statistiques nécessaires ne sont pour le moment pas encore disponibles, mais la loi sur les colis et Statbel devraient y remédier et rendre cet exercice possible à l'avenir. Une autre stratégie consisterait à appliquer la méthodologie de cette étude à plus grande échelle, ce qui nous fournirait encore plus d'informations.

## 8 Références

- Campbell, S., Greenwood, M., Prior, S., Shearer, T., Walkem, K., Young, S., Bywaters, D., & Walker, K. (2020). Purposive sampling: complex or simple? Research case examples. *Journal of Research in Nursing*, 25(8), 652–661.
- Christie, N., & Ward, H. (2018). *The emerging issues for management of occupational road risk in a changing economy: a survey of gig economy drivers, riders and their managers*.
- Dablanc, L., Aguilera, A., Krier, C., Cognez A., Chrétien, J., & Louvet, N. (2022). *Etude sur les livreurs des plateformes de livraison instantanée à Paris et en petite couronne*.
- Gaublomme, S., Gevaert, J., & Kruithof, E. H. (2023). *SEAD Working Paper 2023.1: Describing the socio-demographic, professional and economic profile of platform workers based on administrative platform data: Work Package 4: Sustainable work in new employment phenomena*. [https://sead.be/wp-content/uploads/2023/03/Working-paper-SEAD\\_WT4.2.-Meta-analysis.pdf](https://sead.be/wp-content/uploads/2023/03/Working-paper-SEAD_WT4.2.-Meta-analysis.pdf)
- Guest, G., MacQueen, K. M., & Namey, E. E. (2011). *Applied thematic analysis*. sage publications.
- Lindholm, M., & Behrends, S. (2012). Challenges in urban freight transport planning – a review in the Baltic Sea Region. *Journal of Transport Geography*, 22, 129–136. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2012.01.001>
- Lone, S., Harboul, N., & Weltevreden, J. W. J. (2021). *2021 European E-commerce Report*. [https://pure.hva.nl/ws/portalfiles/portal/23594824/European\\_Ecommerce\\_Report\\_2021.pdf](https://pure.hva.nl/ws/portalfiles/portal/23594824/European_Ecommerce_Report_2021.pdf)
- McDonald, N., Yuan, Q., & Naumann, R. (2019). Urban freight and road safety in the era of e-commerce. *Traffic Injury Prevention*, 20(7), 764–770. <https://doi.org/10.1080/15389588.2019.1651930>
- Meng, F., Li, S., Cao, L., Li, M., Peng, Q., Wang, C., & Zhang, W. (2015). Driving Fatigue in Professional Drivers: A Survey of Truck and Taxi Drivers. *Traffic Injury Prevention*, 16(5), 474–483. <https://doi.org/10.1080/15389588.2014.973945>
- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic Analysis: Striving to Meet the Trustworthiness Criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1), 1609406917733847. <https://doi.org/10.1177/1609406917733847>
- Quy Nguyen-Phuoc, D., Ngoc Thi Nguyen, L., Ngoc Su, D., Nguyen, M. H., & Oviedo-Trespalacios, O. (2023). Deadly meals: The influence of personal and job factors on burnout and risky riding behaviours of food delivery motorcyclists. *Safety Science*, 159, 106007. <https://doi.org/10.1016/J.SSCI.2022.106007>
- Robinson, O. C. (2014). Sampling in Interview-Based Qualitative Research: A Theoretical and Practical Guide. *Qualitative Research in Psychology*, 11(1), 25–41. <https://doi.org/10.1080/14780887.2013.801543>
- Statista. (2022). *E-commerce in Belgium - Statistics & Facts*. <https://www.statista.com/topics/4910/e-commerce-in-belgium/#topicOverview>
- Stewart, D. W., & Shamdasani, P. N. (2014). *Focus groups: Theory and practice* (Vol. 20). Sage publications.
- Visser, J., Nemoto, T., & Browne, M. (2014). Home Delivery and the Impacts on Urban Freight Transport: A Review. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 125, 15–27. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.1452>
- Wrzesinska, D., Develtere, A., & De Greef, I. (2023). *Deliveries of packages - mapping challenges related to the impact on road safety and mobility in Belgium*.
- Zhang, G., Yau, K. K. W., Zhang, X., & Li, Y. (2016). Traffic accidents involving fatigue driving and their extent of casualties. *Accident Analysis & Prevention*, 87, 34–42. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.aap.2015.10.033>

## 9 Annexes

### 9.1 Annexe 1. Guide d'entretien pour le focus group composé de livreurs de repas chauds

#### 1) Sécurité routière

##### a) Accidents

- Est-ce que vous vous sentez en sécurité sur la route ?
- Est-ce que vous vous sentez parfois en danger ? Comment ?
- Est-ce que vous avez déjà eu un accident ?
  - Si oui, donnez des exemples.
  - A quels endroits ?
- Est-ce que vous expérimentez souvent des presque accidents ?
  - Si oui, lesquels ?
  - A quels endroits ?
- Comment devez-vous procéder en cas d'accidents ?
  - Quel est le protocole à suivre ? (Qui signaler, quel document remplir, est-ce que vous êtes indemnisés/assurés ?)

##### b) Infrastructure

- Quels sont selon vous les endroits les plus dangereux dans Bruxelles ? Où il y a le plus d'accidents ?
- Quels sont les problèmes d'infrastructure à Bruxelles ?
- Est-ce qu'il est difficile de se stationner ? Comment est-ce que vous faites si vous ne trouvez pas de places ?
- Comment circulez-vous dans les piétonniers ?

##### c) Sentiments de sécurité

- Quels sont les risques liés au travail (par exemple, la pression du temps, le nombre de livraisons) (les trois principaux) qui ont un impact sur votre sécurité sur les routes ?
- Comment percevez-vous votre comportement dans la circulation (excès de vitesse, respect des règles (du code de la route), utilisation du téléphone portable, agressivité, etc.) --> comment est-ce que vous expliqueriez votre comportement sur les routes ?

##### d) Autres usagers

- Comment percevez-vous le comportement des autres usagers de la route (vitesse, respect de la réglementation, utilisation du téléphone portable, agressivité, etc.)
- Quel est votre rapport avec les autres usagers de la route ?

#### 2) Recommandations

- Qu'est-ce qui ferait que vous vous sentiriez plus en sécurité ?
- Est-ce que vous avez des recommandations pour l'entreprise dans laquelle vous travaillez ?
- Est-ce que vous avez des recommandations pour les autorités ?

#### 3) Formations

- Les entreprises proposent-elles une formation pour la sécurité routière (au moment de l'in-boardings ? en continue ?) Est-ce que vous trouvez qu'elles sont suffisantes ?
- Est-ce que vous devez entretenir votre véhicule ? Si oui, Comment l'entretenez-vous ? Quelles sont vos connaissances en matière d'entretien des véhicules ?

- Les entreprises vous donnent-elles des directives/formations concernant l'entretien du véhicule ?
- Est-ce que vous avez accès gratuitement à des équipements ? Si oui, est ce qu'ils sont de bonne qualité ?  
Si non, où est ce que vous vous procurez votre équipement ?

#### 4) La situation générale

- Au quotidien, quelle image avez-vous de votre situation de coursiers à vélo ?
- Existe-t-il un esprit de solidarité entre vous ?

## 9.2 Annexe 2. Guide d'entretien pour les entretiens semi-directifs menés auprès des livreurs de colis et des coursiers à vélo

### 1) Questions faits :

Depuis combien de temps êtes-vous livreur ?	
Pour quelle entreprise travaillez-vous ? Est-ce que vous êtes employé ou Indépendant ?	
Quels sont vos horaires ? Combien d'heures travaillez-vous par semaine ?	
Comment êtes-vous payé ? (question sensible) Par heure ? Par coli ?	
Est-ce que c'est votre propre véhicule ? Est-ce que vous êtes assuré ? Est-ce que vous devez l'entretenir ?	

### 2) Questions sécurité routière :

#### a) Accidents

- Est-ce que vous vous sentez en sécurité sur la route ?
- Est-ce que vous vous sentez parfois en danger ? Comment ?
- Est-ce que vous avez déjà eu un accident ?
  - Si oui, donnez des exemples.
  - A quels endroits ?
- Est-ce que vous expérimentez souvent des presque accidents ?
  - Si oui, lesquels ?
  - A quels endroits ?
- Comment devez-vous procéder en cas d'accidents ?
- Quel est le protocole à suivre ? (Qui signaler, quel document remplir, est-ce que vous êtes indemnisés/assurés ?)

#### b) Infrastructure

- Dans quelles régions est-ce que vous livrez ?
- Quels sont selon vous les endroits les plus dangereux (dans Bruxelles) ? Où il y a le plus d'accidents ?
- Quels sont les problèmes d'infrastructure à Bruxelles et ailleurs en Belgique ?
- Est-ce qu'il est difficile de se stationner ? Comment est-ce que vous faites si vous ne trouvez pas de places ?

#### c) Sentiments de sécurité

- Quels sont les risques liés au travail (par exemple, la pression du temps, le nombre de livraisons) (les trois principaux) qui ont un impact sur votre sécurité sur les routes ?
- Comment percevez-vous votre comportement dans la circulation (excès de vitesse, respect des règles (du code de la route), utilisation du téléphone portable, agressivité, etc.) --> comment est-ce que vous expliqueriez votre comportement sur les routes ?

#### d) Autres usagers

- Comment percevez-vous le comportement des autres usagers de la route (vitesse, respect de la réglementation, utilisation du téléphone portable, agressivité, etc.)
- Quel est votre rapport avec les autres usagers de la route ?

#### e) Recommandations

- Est-ce que vous avez des recommandations pour l'entreprise dans laquelle vous travaillez ?

- Est-ce que vous avez des recommandations pour les autorités ?



**Vias institute**

Chaussée de Haacht 1405  
1130 Bruxelles

+32 2 244 15 11

[info@vias.be](mailto:info@vias.be)

[www.vias.be](http://www.vias.be)