MEDIAPART

ENTREPRISES

# La sous-traitance, face noire de la livraison de colis

Se faire livrer le plus vite possible, sans payer plus. Pour répondre aux besoins créés par l'e-commerce, le secteur de la livraison de colis repose largement sur la sous-traitance. Au prix de toujours plus de pression et d'heures supplémentaires parfois non payées pour les chauffeurs-livreurs.

Mélanie Mermoz
17 juillet 2022 à 16h42

---

À 7 h 30, dans la zone industrielle des Docks à Saint-Ouen (Seine-Saint-Denis), les premières camionnettes quittent le parking du site d'UPS, une des entreprises leaders de la « messagerie express ». Un peu plus d'une trentaine de véhicules sont stationnés à l'extérieur du bâtiment de brique, et leurs chauffeurs s'activent pour charger leur cargaison pour la journée.

Si certains ont la chance d'être garés à proximité du rail qui achemine les colis, d'autres doivent tirer leur diable sur quelques dizaines de mètres. Qu'elles soient blanches à la carrosserie cabossée ou marron aux couleurs du géant de la livraison, toutes les camionnettes garées sur ce parking appartiennent à des sociétés sous-traitantes. Les salariés « maison » stationnent, en effet, eux, à l'intérieur du bâtiment.

« *La part de la sous-traitance n'a pas cessé d'augmenter au fil des années, 90 % des chauffeurs sont désormais sous-traitants, certains sites sont totalement externalisés tandis que d'autres ne comptent plus que quelques chauffeurs UPS. À Mulhouse, par exemple, ils ne sont plus que trois pour plus de quarante prestataires* », dénonce un responsable CGT de la société.

Un livreur UPS à Issy-les-Moulineaux en avril 2020. © Photo Sandrine Mulas / Hans Lucas via AFP

Pour les consommateurs, il est difficile de savoir pour qui travaille un livreur. Ababacar* conduit un véhicule aux couleurs de Chronopost. Il est pourtant employé par une société prestataire. Et si le camion UPS qui se gare en bas de chez vous arbore le marron et or caractéristique de l'entreprise, un œil avisé remarquera sur la portière du véhicule la mention *« sous-traitant indépendant d'UPS »*.

L'utilisation de ces véhicules siglés est assimilée à une publicité, et vaut au sous-traitant une rémunération supplémentaire. *« Nous avons presque les mêmes camions et uniformes, mais pas la même rémunération que les chauffeurs UPS. Eux ont un treizième mois, de l'intéressement, différentes primes… »*, souligne Grégoire*, actuellement gérant d'une société de livraison dans l'ouest de la France après avoir été livreur, agent de quai et chef d'équipe dans différentes sociétés.

Ce recours massif à la sous-traitance concerne l'ensemble du secteur de la livraison de colis et des messageries express. Au 31 décembre 2019, selon le secrétariat d'État au développement durable, la France comptait près de 50 000 entreprises dans le secteur des messageries et du courrier. Ce chiffre avait augmenté de 45,8 % en une seule année.

Au sommet, quelques mastodontes. La Poste et Colis privé, appartenant à 10 % à

Amazon, sont les deux gros opérateurs postaux, proposant pour l'essentiel une livraison à J+2. Les « expressistes » (DHL, Fedex, UPS ou Chronopost, filiale de La Poste…) proposent une livraison à J+1.

> Pour livrer ses 400 millions annuels de colis en France, Amazon fait non seulement appel à La Poste, mais aussi à plus d'une centaine de prestataires.

Toutes ces entreprises ont recours à une myriade de sous-traitants, dont le nombre de salarié·es varie de moins de dix à plusieurs centaines. Pour faire face aux variations d'activité, certaines des sociétés prestataires ont elles aussi recours à des sous-traitants.

Pour livrer ses 400 millions annuels de colis en France, Amazon fait non seulement appel à La Poste (*via* ses filiales Colissimo et Chronopost), mais aussi à plus d'une centaine de prestataires. La société a ouvert une vingtaine d'agences de livraison, où des salarié·es Amazon préparent le chargement des camionnettes. Les tournées sont quant à elles assurées par des prestataires.

En 2021, le géant américain a lancé, en France, le programme « partenaire de livraison » (DSP), qui accompagne la création d'entreprise. Amazon Logistics, filiale qui gère les entrepôts et la dernière étape de l'acheminement des colis, propose à ceux qui souhaiteraient se lancer dans cette « *aventure* » de les aider dans les formalités de création d'entreprise et de leur fournir « *une boîte à outils complète* » pour leur permettre d'assurer leur activité au quotidien.

### 80 000 euros de pénalités

En France, plus de 40 millions de personnes achètent sur Internet et le volume de colis livrés est en constante augmentation. En 2020, ce sont ainsi plus de 1,361 milliard de colis qui ont été distribués à des particuliers mais aussi à des entreprises.

Ce marché en pleine expansion a de quoi susciter des vocations de créateur d'entreprise, particulièrement chez les salariés du secteur désireux de devenir « leur propre patron ». D'autant que les formalités sont assez restreintes : obtenir une attestation de capacité professionnelle de transport, apporter la preuve de sa capacité financière – pour les véhicules légers, la garantie financière demandée est faible : 1 800 euros pour le premier véhicule, 900 pour les suivants.

Reste ensuite à signer des contrats d'engagement auprès de donneurs d'ordre. C'est

souvent ensuite que le bât blesse : l'année dernière, l'entreprise d'Abdel* a réalisé 980 000 euros de chiffre d'affaires, mais le bénéfice avant impôts n'a été que de 30 000 euros.

Il faut dire qu'au cours de l'année, UPS lui a prélevé 80 000 euros de pénalités. Celles-ci sont appliquées pour des motifs variés : colis endommagés ou non présentés, horaire de livraison non respecté pour un colis express. De son côté, Chronopost s'illustre par une pression constante sur ses prestataires, comme Mediapart l'avait décrit en 2013 déjà, et applique notamment d'importantes pénalités de retard, qui se déclenchent seulement quelques minutes après que l'horaire prévu est dépassé.

« Dans les petites entreprises, les employeurs, eux-mêmes d'anciens livreurs, assurent une tournée, vont distribuer un pli le dimanche. »

Nathalie Arnoud, médecin du travail

Nathalie Arnoud est médecin du travail. Parmi les sociétés qu'elle suit figurent plusieurs entreprises de messagerie, comptant pour la plupart moins de cinq chauffeurs. « *Dans les petites entreprises, les employeurs, eux-mêmes d'anciens livreurs, assurent une tournée, vont distribuer un pli le dimanche… Même dans celle que je suis dont la taille est plus importante, avec 13 chauffeurs, le patron travaille 70 à 80 heures dans la semaine* », observe-t-elle.

Dans le cadre de ses visites dans les entreprises, la médecin du travail constate la différence de conditions de travail entre les salariés des sociétés donneuses d'ordre et ceux des sous-traitants. « *Dans certains dépôts, les sous-traitants n'ont pas accès aux quais. Ils doivent mettre les colis sur une étagère roulante, très lourde à déplacer, et l'emmener sur le parking. Et la plupart du temps, les salariés sous-traitants sont exposés aux intempéries* », décrit-elle.

« *Dans mon dépôt, une petite partie des chauffeurs sont des salariés UPS, alors que les autres travaillent pour des sous-traitants. Les chauffeurs UPS ont accès à des outils de manutention quand nous devons nous contenter de diables* », dénonce Grégoire*.

La charge de travail n'est pas non plus la même : « *Ils n'ont pas à charger leur camionnette, ce sont des agents de quai qui s'en chargent. Dans mon entreprise, à tour de rôle, deux des huit conducteurs commencent avant leur tournée pour charger les vans* », poursuit-il.

**La sécurité en question**

La sécurité même des salarié·es sous-traitants est parfois menacée. Si les entreprises prestataires directes d'Amazon livrent des colis de moins de deux kilos, ceux qui sont pris en charge par la plupart des sociétés peuvent monter jusqu'à 30 kilos. Les chauffeurs doivent livrer à la porte, parfois monter des étages.

*« Certaines agences se résument à des hangars dans lesquels les colis sont entassés en tas et où les camionnettes viennent charger, sans qu'il n'y ait de sens de circulation clairement établis. La logique qui prévaut est de réduire au maximum les dépenses »*, s'insurge pour sa part Romain, inspecteur du travail qui examine souvent ce type de sociétés.

Cette traque des coûts se traduit aussi par le manque d'entretien de nombreuses camionnettes à la carrosserie cabossée. *« Certaines des camionnettes de la société qui m'emploie sont en très mauvais état, ont des freins défectueux et n'ont pas passé le contrôle technique »*, dénonce Jean-Charles, salarié d'une société sous-traitante de Colis privé.

En Île-de-France, la sous-traitance est particulièrement importante, avec une myriade de très petites entreprises. Au bas de cette organisation en cascade, le recours à des salariés sans papiers n'est pas rare . *« Un salarié étranger en France depuis quelques années est incité par son employeur à monter une entreprise. Il embauche ensuite des personnes de sa communauté fraîchement arrivées et celles-ci travaillent en utilisant l'identité d'une autre personne. Il peut même arriver que la personne qui conduit n'ait pas de permis de conduire »*, dénonce Romain.

Pour l'inspecteur du travail, *« ce recours à la sous-traitance permet aux donneurs d'ordre de se défausser de leurs obligations sociales »*. Nombreuses sont, par exemple, les entreprises du secteur qui ne versent pas d'indemnités repas alors que la convention collective des transports l'impose.

Les donneurs d'ordre n'hésitent pourtant pas à intervenir dans les affaires internes de leurs sous-traitants. Khalid*, chauffeur d'un sous-traitant d'UPS, est ainsi convoqué à un entretien en vue d'une rupture conventionnelle. Il y a dix jours, il a craqué : *« La tournée qu'on m'a donnée comptait 123 stops, habituellement c'est entre 60 et 70. J'ai vu que c'était impossible seul, et après un échange avec mon boss, j'ai ramené le camion au dépôt en fin de matinée. »*

Le lendemain, il est convoqué par la direction du site d'UPS. *« Ils m'ont dit qu'ils ne voulaient plus me voir ici, que je devais immédiatement rendre mon badge »*, s'indigne-t-il. Depuis dix jours, il ne travaille plus, sans avoir reçu aucun courrier officiel de son employeur.

### Très longues journées de travail, sans heures supplémentaires

Les journées sont longues. *« La semaine dernière, j'ai travaillé 55 heures sur six jours, et cette semaine, j'en suis déjà à 36 heures en quatre jours »*, indique Jean-Charles. Pour tenir la cadence, le travail est parfois bâclé : *« Il arrive qu'on jette le colis par-dessus la barrière. »* Dans son entreprise, les heures supplémentaires sont comptabilisées au quart d'heure près et rémunérées ou versées sur un compte épargne-temps, mais c'est une exception.

De nombreuses entreprises sous-traitantes payent seulement un salaire fixe mensuel, quel que soit le temps travaillé. La rémunération varie de 1 300 à 1 800 euros net. *« Quand j'ai débuté, avant de connaître ma tournée, je commençais à 9 heures et pour pouvoir tout livrer, je ne rentrais pas chez moi avant 23 heures »*, raconte Djalil* qui a travaillé deux ans chez un sous-traitant d'Amazon dans le Val-d'Oise. Sans avoir jamais touché une rémunération complémentaire pour ses heures supplémentaires.

Pour pouvoir livrer au-delà de 18 heures, l'heure limite fixée par Amazon, il désactivait son terminal numérique à la fin de sa tournée. Et même s'il a finalement trouvé ses marques, pendant les confinements dus au Covid, ou avant les fêtes de fin d'année, ses journées ont largement dépassé les 8 heures de travail quotidien officiellement prévues, sans rémunération supplémentaire.

Interrogée sur sa responsabilité sociale vis-à-vis des salariés de ses entreprises prestataires, Amazon annonce avoir mis en place une hotline anonyme pour pouvoir faire remonter les situations problématiques (retard de paiement de salaires, heures supplémentaires non rémunérées…). Encore faut-il que les travailleurs aient connaissance de cet outil.

La situation des salariés du secteur ne devrait pas s'améliorer dans les prochaines années. Le programme Amazon Prime, qui prévoit *via* un abonnement l'accès gratuit à une livraison express, fait de la livraison à J+1 une référence.

Selon une analyse de la société d'études économiques Xerfi sur le marché des messageries, *« le faible consentement à payer des consommateurs, renforcé par les offres d'abonnement qui donnent l'impression de la gratuité, incite les* retailers *à* […] *faire jouer leur pouvoir de marché pour négocier des tarifs avantageux auprès de leurs prestataires de livraison »*.

Dit autrement, dans cette course au plus bas coût, les grands perdants seront les salarié·es.

**Mélanie Mermoz**

## Boîte noire

La quasi-totalité des personnes interrogées pour cet article ont demandé l'anonymat. Les prénoms signalés par un astérisque (*) ont été modifiés.

---

**Directeur de la publication** : Edwy Plenel

**Direction éditoriale** : Stéphane Alliès et Carine Fouteau

**Le journal MEDIAPART est édité par la Société Editrice de Mediapart (SAS).**

Durée de la société : quatre-vingt-dix-neuf ans à compter du 24 octobre 2007.

Capital social : 24 864,88€.

RCS Paris 500 631 932.

Numéro de CPPAP : 1224Y90071

N° ISSN : 2100-0735

Conseil d'administration : Fabrice Arfi, Jean-René Boisdron, Carine Fouteau, Edwy Plenel, Sébastien Sassolas, James Sicard, Marie-Hélène Smiéjan.

Actionnaires directs et indirects : Société pour l'Indépendance de Mediapart, Fonds pour une Presse Libre, Association pour le droit de savoir

**Rédaction et administration** : 127 avenue Ledru-Rollin, 75011 Paris

**Courriel** : contact@mediapart.fr

**Téléphone** : + 33 (0) 1 44 68 99 08

**Propriétaire, éditeur, imprimeur** : Société Editrice de Mediapart

**Abonnement** : pour toute information, question ou conseil, le service abonnés de Mediapart peut être contacté par courriel à l'adresse : serviceabonnement@mediapart.fr ou par courrier à l'adresse : Service abonnés Mediapart, 11 place Charles de Gaulle 86000 Poitiers. Vous pouvez également adresser vos courriers à Société Editrice de Mediapart, 127 avenue Ledru-Rollin, 75011 Paris.