

Journée i3 Mobilités 22/9/21

Activité et difficultés des livreurs en 2 roues parisiens

Béatrice Cahour (i3 SES), Anaïs Romain, Mathilde Rattina (SES et M2 Paris 8)

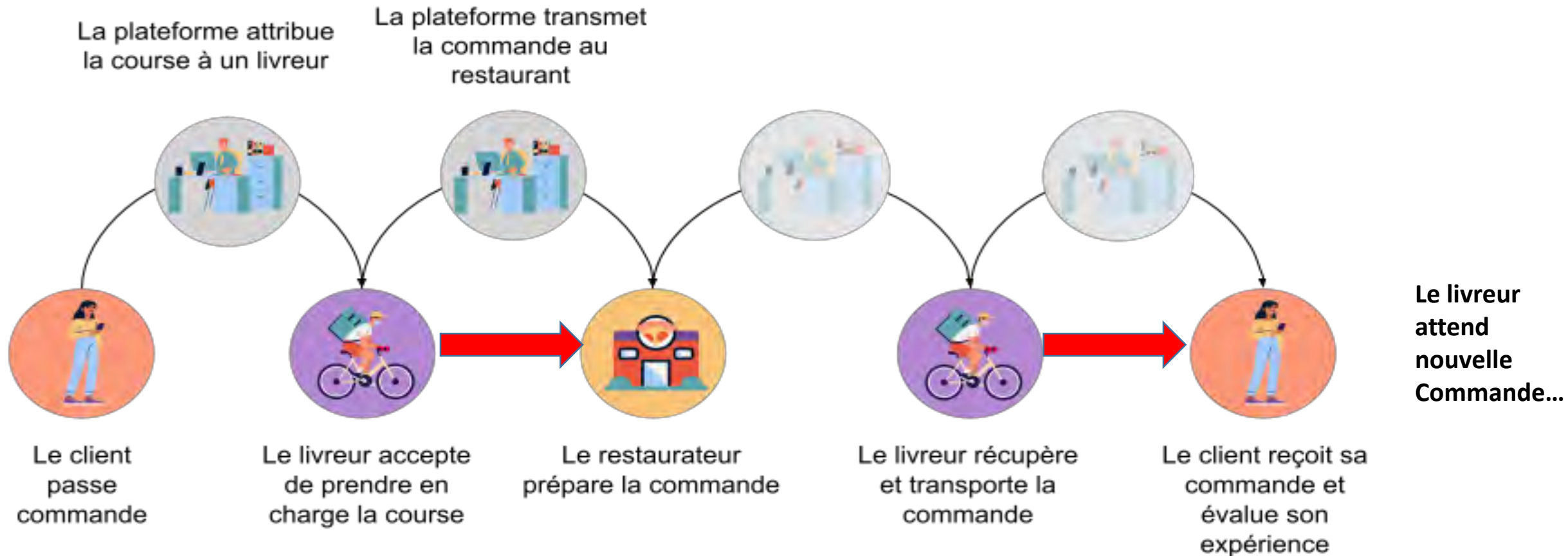
terminé en septembre 2021
non publié

Livreurs Deliveroo et/ou UberEats (3,85€ + 0,81€/km); leur nombre augmente => concurrence

Application sur smartphone

- pour gérer les commandes avec plateforme/restaurateurs/clients
- pour identifier les trajets et s'orienter

Interactions entre Livreur / plateforme / client / restaurateur



Activité et expérience vécue

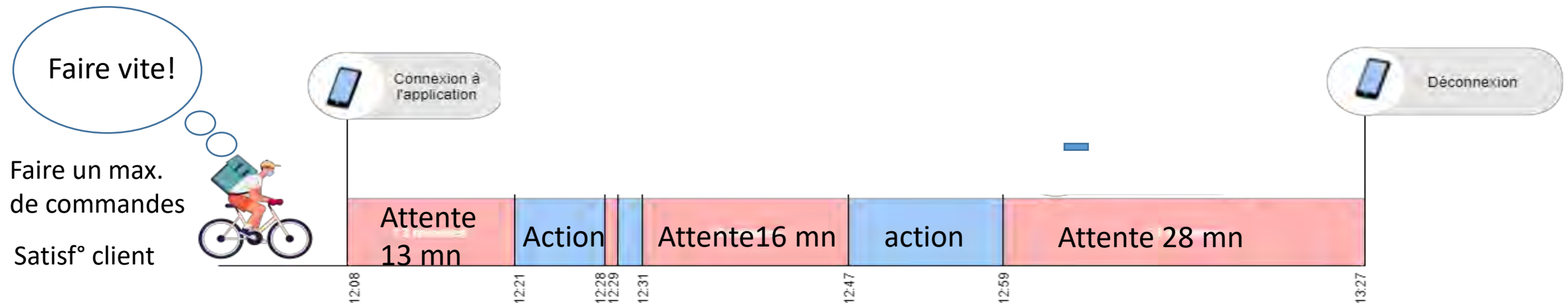
- 12 entretiens avec livreurs en vélo ou scooter
- 4 entretiens d'autoconfrontation => vidéo 1h30 + entretien avec traces vidéo
- Observations en restaurant
- 100 publications de 2 groupes Facebook

Caméra Gopro



Quelle structure de l'activité, difficultés, stratégies et risques cyclistes?

- Alternance **temps d'activité en urgence** (livrer commande)
temps d'attente de commande (lieux stratégiques)
- Préoccupation constante : **avoir des commandes**
- Préoccupations autres : état de la commande + faire vite + éviter les accidents



Smartphone consulté pour trajet et nouvelles commandes pendant la conduite

Dans la main



Sur vélo

Sur avant-bras



Les chroniques de l'activité => activité cyclistes/scooter

- S'orienter dans la ville et trouver les adresses-cibles => difficultés et stratégies (départ, zones connues, mémorisat°,...)
- Aller vite => stratégies et prises de risques (en 2020 à Paris : 911 cyclistes blessés et 8 morts)

Verbatim
entretien

Là t'as une voiture pressée qui arrive là, là t'avais le vélo à droite qui venait et qui était pressé mais qui était plus lent que moi.. [...]

C'était une maman [en vélo] et j'ai fait attention à elle, à comment elle allait réagir.. tu sais des fois les vélos ils veulent.. ils sont sur la route et d'un coup ils décident d'aller sur le trottoir et de te couper la route tu vois.. [...]

Je voulais regarder le numéro de l'adresse dans la rue [...] C'est histoire de me garer vraiment devant comme ça je ne perds pas de temps. [...]

Je voyais ceux d'en face [les numéros de rue] mais pas ceux sur le côté où j'étais. [...] avant c'était le numéro 40 et j'avais le 42 si je me souviens bien et j'avais capté que ceux avant c'était genre les 38

Je suis en train de regarder l'application Stuart, le numéro, les indications, qu'est-ce qu'il faut faire en gros. [...]

J'ai tapé les codes mais y en avait aucun des deux qui marchaient.

Elle [la cliente] me disait ouais étage après tu prends nanana.. mais du coup elle a craqué et elle m'a dit "bah attendez j'arrive"

J'étais en mode les gens ils sont relous.. genre ils peuvent pas être clairs...c'est pas compliqué. Tu dis code un, code deux.. code quand tu tournes à gauche.. code quand tu tournes à droite.. c'est pas compliqué

Moi je me suis dit benef' parce que comme ça j'ai pas besoin de faire un aller retour parce que tu sais monter les escaliers une fois c'est pas fatiguant mais le faire à répétition tu sais au bout d'un moment c'est là où t'es fatigué.

Là je me mets sur Stuart comme ça dès qu'elle arrive j'ai juste à appuyer sur "valider". [...] je m'excuse un peu de l'inconvénient parce que j'ai pas réussi à trouver etc. [...] J'ai validé.

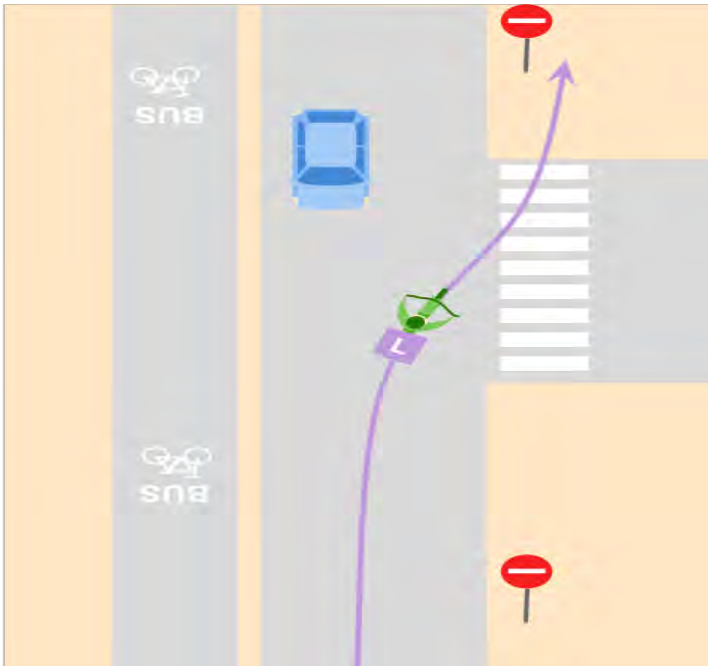
Images
vidéo



Résumé

Face à un grand nombre d'usagers sur la route, Wesley cherche à accélère ren faisant bien attention.	Il consulte son GPS pour avoir en tête le numéro de rue du client car il est bientôt arrivé, puis regarde les numéros de rue, se gare et cherche la résidence du client.	Wesley suit les instructions données sur l'application, mais elles n'étaient pas claires.	Il décide de contacter la cliente qui finit par descendre récupérer sa commande. Il valide ensuite la livraison sur son application.
Trajet effectué pour se rendre chez le client			Remise de la commande au client

Conduites vélo à risque : feux, sens interdits, trottoirs, regardent smartphone, se faufilent...



Ergonome: tu vas sur le trottoir là?

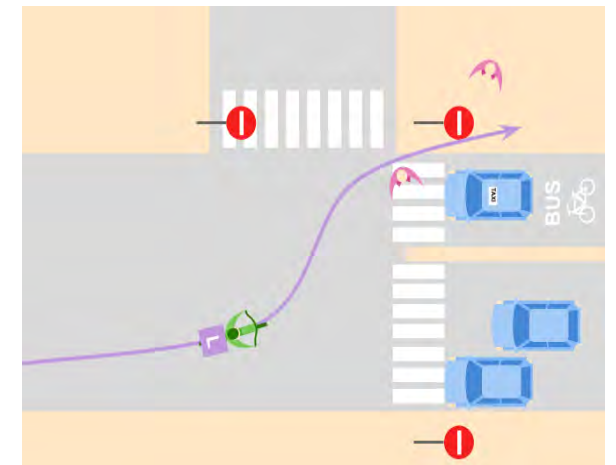
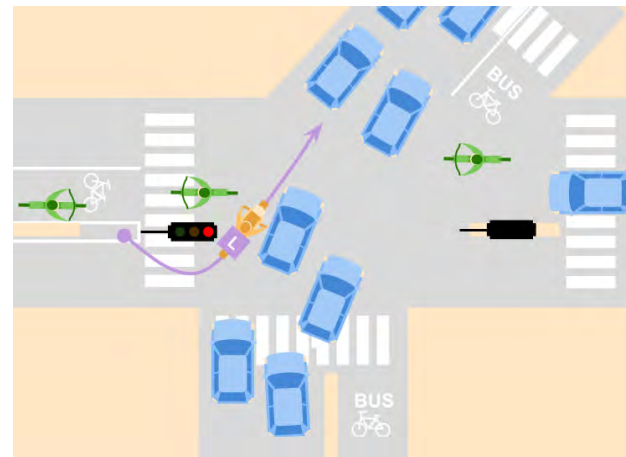
Levi : Par mesure de sécurité oui et aussi parce que c'est pas bien en soi de rouler à contre sens.

Ergonome : D'accord.

Levi : Donc là j'ai vu qu'il y avait de la place sur le trottoir donc je me suis dis "bon bah on va en profiter."

Ergonome : Qu'est ce que tu veux dire 'par mesure de sécurité' ?

Levi : Euh bah il peut m'arriver quelque chose si je roule à contre sens, il se peut qu'il y ait quelque chose que je vois pas. C'est toujours mieux de sortir des situations dangereuses, même si en soit y a rien de dangereux. Il n'y a pas de voiture, c'est calme, mais on ne sait jamais.



Brève conclusion

Pression temporelle en mobilité => risque (Coeugnet & al 2019)

Part du livreur et de l'organisation pour prise de risque? Système organisationnel incitatif à la prise de risque (mieux payés avant et moins de concurrence)

Si accident => livreur (indépendant) responsable

Faire vite => de plus en plus de scooters ; moins de risque?

Références des auteurs

N.B.: Etude tout juste terminée, non publiée.

Rattina M. & Romain A. (2021). Quand les livreurs se heurtent à l'organisation du travail: intervention ergonomique auprès des livreurs prestataires pour les plateformes Deliveroo et UberEats. Mémoire de M2 Ergonomie, Univ. Paris8.

Risk-taking et navigation

Coeugnet S., Cahour B., Kraiem S. (2019). Risk-taking, emotions and socio-cognitive dynamics of pedestrians street-crossing in the city, *Transportation Research- Part F: Psychology and Behaviour*, Vol 65, p.141-157.
doi.org/10.1016/j.trf.2019.07.011

Montuwy A., Cahour B., Dommès A. (2019). Using sensory wearable devices to navigate the city: effectiveness and user experience in older pedestrians. *Multimodal Technology and Interaction*, 3, 17; DOI: 10.3390/mti3010017.

Méthodologie expérience vécue et autoconfrontation

Cahour B., Salembier P., Zouinar M. (2016). Analysing lived experience of activity, *Revue Le Travail Humain /PUF*, Special Issue 'Activity analysis II', vol.79, n°3, p.259-284. [doi : 10.3917/th.793.0259](https://doi.org/10.3917/th.793.0259)

Cahour B., Licoppe Ch., Créno L. (2018). Articulation fine des données vidéo et des entretiens re-situants : cas des interactions en covoiturage, *Le Travail Humain/PUF*, n°4-81, p.269-364. Doi :10.3917/th.814.0269

Contact : beatrice.cahour@telecom-paris.fr