



Capitalisation
des expériences
en promotion
de la santé

Fiche de capitalisation

La Maison des livreurs de Bordeaux, un projet de soutien aux travailleurs des plateformes numériques de livraison de repas

AMAL, Médecins du Monde, CoopCycle Association, Dédale,



Résumé

La Maison des livreurs de Bordeaux a ouvert ses portes en janvier 2023 à l'initiative d'un collectif d'associations afin de soutenir ces travailleurs, particulièrement exposés aux risques professionnels et psychosociaux. Elle propose un lieu ressource dédié permettant de se reposer, créer du lien entre pairs et bénéficier d'un accompagnement global dans l'accès aux soins, aux droits et à la prévention. Ce projet associatif repose sur des principes fondamentaux de la promotion de la santé incluant une vision holistique de la santé et l'engagement communautaire. La présente capitalisation a pour objectif d'éclairer comment cette approche communautaire s'est-elle construite et développée au sein du projet. Plus précisément, il s'agit de répondre aux questions suivantes : Quelles stratégies ont été déployées pour assurer l'implication des livreurs au projet ? Comment les associations porteuses parviennent-elles aujourd'hui à faciliter et renforcer cette implication ? Quelles sont les principales difficultés rencontrées et les leviers mobilisés pour y remédier ?

Capitalisation accompagnée par Ana Rivadeneyra-Sicilia

Mai 2025

Carte d'identité de l'intervention

Intervention	La Maison des livreurs de Bordeaux
Porteur	Coalition partenariale : Amal, Médecins du Monde, CoopCycle Association, Dédale, Etu'Récup
Thématique	Accès aux droits et aux soins, Inégalités sociales, Lien social, Participation communautaire
Population cible	Personnes migrantes, Personnes en situation de vulnérabilité
Dates du projet	Janvier 2023 – aujourd'hui
Milieu d'intervention	Centre communautaire, En ville
Région	Nouvelle-Aquitaine
Niveau géographique	Communal / Intercommunal (Métropole de Bordeaux)
Principaux partenaires	Amal, Médecins du Monde, Coopcycle Association, Dédale, Etu'Récup
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Offrir un lieu de refuge aux livreurs de la métropole bordelaise et un soutien quotidien en réponse aux conditions de travail très dégradées - Proposer un accompagnement global dans l'accès aux soins, aux droits sociaux et à l'insertion professionnelle - Soutenir la réalisation des études mettant en lumière les conséquences sur la santé du modèle d'organisation du travail via les plateformes - Porter un plaidoyer collectif afin de sensibiliser le grand public sur les conditions de travail imposées par les plateformes numériques
Stratégies mobilisées	Permanences médicales et paramédicales, Séances collectives, Médiation en santé, Aller vers, Santé communautaire, Empowerment, Plaidoyer

Contributeur·trice	Jonathan L'Utile Chevallier Coordinateur de la Maison des livreurs de Bordeaux jonathan.lutile@lamaisondeslivreurs.org
Accompagnateur·trice	Ana Rivadeneyra-Sicilia Consultante en promotion de la santé et Enseignante associée Université de Bordeaux / ISPED arivad@wanadoo.fr ; ana.rivadeneyra@u-bordeaux.fr

Méthodologie	Fiche réalisée sur la base d'un entretien de capitalisation conduit en 2025 en présentiel.
--------------	--



Présentation de la structure

La Maison des livreurs de Bordeaux (Maison des Livreurs), association loi 1901, a été créée en janvier 2023 à l'initiative d'un collectif d'associations afin d'offrir un lieu de repos et d'accompagnement aux travailleurs des plateformes numériques de la métropole bordelaise. Ces travailleurs, avec des origines, des parcours et des réalités très divers, peuvent se rencontrer au quotidien dans cet espace et construire des liens sociaux, des solidarités et du soutien collectif. Au printemps 2025 la Maison des Livreurs comptait près de 500 livreurs adhérents, majoritairement des personnes originaires des pays d'Afrique Subsaharienne, d'Asie centrale, d'Afrique du Nord et d'Asie du Sud. Ces travailleurs, aussi bien en France que partout ailleurs, sont fortement contraints par le modèle du « travail uberisé » imposé par les plateformes. Ils sont très souvent en situation de précarité, isolés et éloignés des dispositifs sociaux et sanitaires présents sur le territoire¹.

La Maison des Livreurs est dirigée par un bureau collégial composé d'acteurs associatifs, dont *l'Association de Mobilisation et d'Accompagnement des Livreurs*, AMAL, collectif de livreurs métropolitains et partenaire privilégié du projet. Sous ce modèle de gouvernance partagée, les représentants d'AMAL sont co-responsables du coordinateur salarié et co-décient de ses missions prioritaires. De plus, ils élaborent et animent les actions de la Maison des Livreurs en collaboration avec le coordinateur salarié et les différents acteurs et structures partenaires du projet (*cf schéma plus bas*). Quant au fonctionnement quotidien du lieu, le coordinateur salarié assure les ouvertures du lundi au vendredi de 14h à 19h et les bénévoles d'AMAL les samedis et dimanches au même horaire. Ils accueillent, informent et participent à l'animation du lieu, tout en créant du lien avec les premiers concernés. Les autres quatre structures porteuses sont : *Médecins du Monde* ; *CoopCycle Association*, *Dedale* et *Etu'Recup*. Le projet aujourd'hui est essentiellement financé par la Fondation de France. Il compte aussi avec le soutien de la Région Nouvelle-Aquitaine, le Département de la Gironde, la mairie de Bordeaux et Bordeaux mécènes solidaires.



La Maison des livreurs est organisée afin de faciliter l'accueil quotidien des livreurs de repas, avec des modalités adaptées et au plus près de leurs besoins : un accueil inconditionnel sans rendez-vous, des espaces de convivialité avec canapés, tables et places assises, et un accès immédiat à une solution d'interprétariat téléphonique en 185 langues (ISM Interprétariat) pour les personnes allophones.

Repérée comme un lieu de sociabilisation incontournable, la Maison des Livreurs accueille quotidiennement entre 50 et 80 livreurs. Le lieu permet de se reposer, créer du lien avec d'autres livreurs et bénéficier d'un accompagnement global dans l'accès aux soins, aux droits et à la prévention. Les actions proposées incluent des permanences juridiques, des consultations médicales et paramédicales et de la médiation en santé, ainsi que des ateliers collectifs en matière de prévention. Les livreurs ont aussi la possibilité de venir réparer leur vélo, se former aux usages du numérique et être soutenus dans leurs projets d'insertion professionnelle (accès à un emploi stable et à la formation).

¹ Office of the High Commissioner for Human Rights, [Report of the Special Rapporteur on extreme poverty and human rights, Olivier De Schutter - The working poor: a human rights approach to wages](#) du 13 juillet 2023 (A/HRC/78/175); OHCHR 2023.

Contexte

La création d'une Maison des Livreurs à Bordeaux a répondu à une idée lancée dès 2020 par le fondateur du syndicat *CGT Coursiers* en s'inspirant de la *Maison des coursiers* de Paris² et s'appuyant sur un réseau de solidarité entre livreurs de la métropole. Fin 2021, l'association Médecins du Monde rejoint l'initiative après avoir constaté les effets délétères de la livraison sur ces travailleurs précarisés, très souvent des ressortissants étrangers sans titre de séjour rencontrés dans des lieux de vie informels de la métropole bordelaise. Ils exprimaient une grande souffrance physique et psychique en lien avec les conditions d'exercice de la livraison : pénibilité physique, horaires décalés, accidents, management algorithmique des plateformes, baisse continue du prix des courses et discrimination des restaurateurs et clients, entre autres³.

Ces constats ont amené l'équipe de Médecins du Monde à démarrer en septembre 2022 un diagnostic exploratoire afin d'évaluer la pertinence d'un nouveau programme ciblant ces travailleurs précarisés. Ce diagnostic a donné aussi l'occasion d'accompagner un petit groupe de livreurs qui souhaitaient s'impliquer collectivement pour aider leurs pairs. Au fil des mois, cet accompagnement a abouti à la constitution de l'association AMAL avec comme principaux objectifs d'aller à la rencontre, fédérer et mobiliser les livreurs de la métropole et visibiliser les problématiques de ces travailleurs pour qu'ils ne soient plus ignorés.

AMAL constitue aujourd'hui une ressource essentielle pour le fonctionnement de la Maison des Livreurs. En complément de l'accueil et l'animation, ses bénévoles interviennent hors les murs notamment dans les lieux de travail et de rencontre des livreurs. Ils peuvent être contactés à tout moment à travers un numéro d'astreinte distribué aux livreurs adhérents pour qu'ils puissent les joindre en cas d'accident, de conflit ou d'incompréhension avec les restaurateurs ou la police. Avec le soutien d'autres associations partenaires, AMAL porte aussi un plaidoyer au nom de la Maison des Livreurs pour dénoncer les risques associés au modèle économique des plateformes et pour obtenir les soutiens politiques nécessaires au changement⁴. De façon plus générale, l'association amène également un plaidoyer en faveur des personnes d'origine étrangère en situation de précarité en France



Le fait qu'AMAL s'ouvre aujourd'hui à l'ensemble des livreurs de la métropole indépendamment de son origine a marqué un point d'ancrage dans l'évolution du projet. Au tout début, les locaux de la MdL étaient presque uniquement occupés par des personnes d'Afrique de l'Ouest. Aujourd'hui, deux ans après son ouverture, il y a un discours au sein d'AMAL sur l'intérêt d'intégrer d'autres nationalités et le lieu est de plus en plus fréquenté par des livreurs originaires d'autres pays de l'Afrique sub-saharienne de la Guinée à l'Érythrée, ainsi que du Maghreb, d'Afghanistan, d'Iran, du Pakistan et du Bangladesh.

² La Maison des coursiers : <https://legacy.coopcycle.org/fr/maison-coursieres/>

³ Un rapport récent de l'Anses (2025) vient confirmer les risques associés au modèle économique des plateformes et aux modalités d'organisation de la livraison. Le rapport met en lumière des effets délétères à court, moyen et long terme incluant : traumatismes dus aux accidents ou chutes, TMS, souffrance psychosociale liée à la pression constante des notifications et à l'isolement, troubles du sommeil et maladies métaboliques, respiratoires et cardio-vasculaires en raison des horaires atypiques et des facteurs environnementaux adverses (pollution urbaine, bruit, etc.).

⁴ Les principales revendications quant à l'activité de la livraison sont les suivantes : la requalification de la relation contractuelle avec les plateformes en contrat salarié, la prise en compte du travail de plateformes dans la procédure de régularisation, des conditions de travail respectueuses du Code du travail et de la santé des livreurs, une gestion algorithmique qui respecte la protection des données personnelles et sans pratique discriminatoire et la refonte de l'instance de régulation de l'activité des plateformes numériques (Maison des livreurs, Rapport d'activité 2024)

Le projet associatif de la Maison des Livreurs repose sur des principes et valeurs fondamentaux de la promotion de la santé incluant une vision holistique de la santé et une emphase particulière sur la participation et l'engagement communautaire. Ainsi, au-delà de faciliter un accompagnement aux démarches individuelles, la Maison des Livreurs vise à faciliter une organisation et mobilisation collectives pour que les livreurs de la métropole bordelaise puissent fixer leurs priorités, les réaliser eux-mêmes et les mettre à l'agenda politique.

L'engagement communautaire a été défini comme « *le processus par lequel des personnes ayant une identité ou un objectif commun s'unissent pour établir des relations, cerner des problèmes communs, analyser collectivement ces problèmes pour comprendre les injustices structurelles, élaborer des objectifs collectifs sur la base de cette analyse et mettre en œuvre des stratégies et des tactiques pour atteindre ces objectifs* »

Jimenez, C., Heller, J.C. *Community organizing and public health: a rapid review*. BMC Public Health 2025, 669

La question de capitalisation ici traitée s'articule autour de cette implication des premiers concernés. Malgré le nombre d'initiatives qui se réclament de l'approche communautaire, sa mise en pratique n'est pas toujours évidente, souvent en raison de l'hégémonie du modèle biomédical fortement axé sur les comportements individuels⁵. La réalité du terrain révèle aussi des défis pratiques dans sa réalisation, renvoyant à des modèles de participation limités à l'information ou à la consultation, beaucoup moins exigeants en termes de co-construction et de participation réelle des personnes concernées⁶.

Face à ces constats, la présente capitalisation a pour objectif d'éclairer comment l'engagement communautaire en faveur de la santé s'est construit et développé au sein de la Maison des Livreurs. Plus précisément, il s'agit de répondre aux questions suivantes :

- Quelles stratégies ont été déployées pour assurer l'implication active des livreurs depuis la conception du projet ?
- Comment les associations porteuses parviennent-elles aujourd'hui à faciliter et renforcer cette implication ?
- Quelles sont les principales difficultés rencontrées et les leviers mobilisés pour y remédier ?

Objectifs

La Maison des livreurs a pour mission le soutien, l'accompagnement et la mobilisation collective des livreurs des plateformes numériques de livraison de repas de la métropole bordelaise. Cette mission se décline en quatre objectifs principaux :

- Apporter un soutien au quotidien à ces travailleurs fortement précarisés par leurs conditions de travail ;
- Mener des actions afin de les soigner et de soutenir leur accès aux droits, lever les freins à leur insertion socio-professionnelle et promouvoir des alternatives au modèle des plateformes numériques ;
- Recueillir des données et mener des études afin de démontrer les conséquences sur la santé du modèle d'organisation du travail via les plateformes ;
- Porter un plaidoyer collectif afin de sensibiliser le grand public sur les conditions de travail des livreurs et l'urgence de réguler l'activité des plateformes de livraison de repas.

⁵ Deschamps, J.P. (2003). [Une « relecture » de la charte d'Ottawa](#). Santé Publique. 15(3), 313-325.

⁶ Hyppolite, S.R., Parent, A.-A. et Bourque, D. (2020). Chapitre 8. [Stratégies d'action communautaire](#). Dans É. Breton, F. Jabot, J. Pommier et W. Sherlaw La promotion de la santé (p. 201-228). Presses de l'EHESP.

Calendrier



Principaux acteurs et partenaires



Capitalisation – La Maison des livreurs de Bordeaux, un projet de soutien aux travailleurs des plateformes numériques de livraison de repas

Principaux éléments saillants

A. Stratégies et leviers pour promouvoir et renforcer l'engagement communautaire à la Maison des livreurs

1. S'appuyer sur des relais communautaires pour nouer et entretenir des liens de confiance

La confiance est un préalable à l'implication des premiers concernés, notamment chez les communautés défavorisées, souvent éloignées des dispositifs de droit commun et méfiantes vis-à-vis des pouvoirs publics. Durant la conception du projet, les maraudes réalisées par l'équipe Médecins du Monde dans les lieux de vie informels avaient permis de rencontrer et de tisser les liens avec des personnes d'Afrique subsaharienne travaillant comme livreurs sur la métropole bordelaise. Un groupe restreint s'est intéressé au projet de la Maison des Livreurs et s'est rapidement investi dans la création d'AMAL afin de rendre visible et faire comprendre le projet aux autres livreurs. Dans le processus, ces livreurs ont facilité le lien entre leurs communautés et les associations porteuses du projet. Ce rôle de médiation a été essentiel pour rassurer

« Nous avons réussi à créer une base solide de confiance. Il y a eu toute une phase pour qu'ils puissent nous déposer une parole sans appréhension. Donc, le projet est parti du terrain et d'un travail pour écouter les personnes, se rapprocher le plus de leurs besoins et de leurs préoccupations, pour ensuite chercher à répondre au mieux (...) Lorsqu'on est sorti du groupe initial de trois livreurs, lorsqu'ils ont commencé à être 20-30 livreurs autour de la table, il s'est posé la question de la bonne compréhension par tous du projet. On a dû rassurer, continuer à faire médiation, réfléchir notre posture. Encore aujourd'hui, on reste en lien avec eux, on discute... »

Jonathan L'Utile Chevallier, Coordinateur de la Maison des Livreurs

d'autres livreurs sur l'intérêt de la Maison des Livreurs et désamorcer des inquiétudes issues des parcours migratoires difficiles à l'origine d'une crainte constante de se faire arrêter ou expulser vers leurs pays d'origine.

2. Prévoir une mission de médiation au plus proche des réalités des livreurs

La présence physique des médiateurs de Médecins du Monde à la Maison des Livreurs pour faire le lien avec les acteurs locaux (institutionnels, associatifs, professionnels de santé et du secteur socio-sanitaire) a permis de nouer des liens de confiance avec les livreurs. Cette relation de proximité a facilité une connaissance fine des difficultés de santé de ces travailleurs, éclairant ainsi la recherche de renseignements et de ressources pour y remédier. Comme exemple concret, il faut mentionner l'inclusion, parmi les activités de la Maison des Livreurs, des ateliers collectifs sur la vie affective et sexuelle ou sur l'automédication des livreurs, des sujets pas repérés lors du diagnostic exploratoire réalisé par Médecins du Monde mais qui sont ressortis des discussions informelles avec les médiateurs.

En outre, les maraudes « hors les murs » réalisées en collaboration avec les membres d'AMAL permettent aux médiateurs de Médecins du Monde de rejoindre d'autres communautés de livreurs qui fréquentent moins la Maison des Livreurs. Rencontrant ces communautés sur leurs lieux de vie ou de travail, les médiateurs leur proposent des rendez-vous ou même de les accompagner au local de la Maison des Livreurs pour leur faire connaître le lieu, les mettre en relation avec d'autres livreurs ou les aider dans leurs démarches. Dépositaires de la confiance des livreurs présents à la Maison des Livreurs, ces médiateurs facilitent aussi une mise en lien avec les autres structures partenaires du projet, assurant ainsi une réponse plus large et adaptée à la diversité des situations et des besoins exprimés.

Au besoin, une solution d'interprétariat est proposée aussi bien lors des permanences à la Maison de Livreurs que lors des maraudes en ville afin de permettre aux livreurs rencontrés de s'exprimer dans leur langue natale et donc de nouer et entretenir plus facilement des liens de confiance avec les médiateurs.

« *L'arrivée des médiateurs sur le projet a pleinement ouvert le champ de la médiation en santé. Eux, ils sont à l'extérieur, ils sont dans la salle, ils sont sur le canapé... ils sont à proximité. Ils ont un lien avec les personnes, ils les voient toutes semaines. C'est ça qui permet de créer un lien de confiance et de faire ressortir la parole. C'est grâce à ces échanges quotidiens que des nouvelles thématiques ont émergé. L'intérêt d'être proche est là. Les personnes viennent et parlent de leur vie, de leur quotidien. Les médiateurs sont là pour identifier des nouveaux besoins, des choses qu'on n'avait pas prévues. Un bon exemple : le sujet de la sexualité est sorti de ces discussions, puis en lien, la question de la vie affective, de la vie sexuelle... »*

Jonathan L'Utile Chevallier, Coordinateur de la Maison des Livreurs

3. Faciliter l'émergence d'une conscience collective

Depuis sa conception, les associations porteuses de la Maison des Livreurs étaient conscientes du besoin de s'appuyer sur des réseaux de solidarité présents dans la métropole pour faire connaître le projet au plus grand nombre de livreurs. La Maison des Livreurs est ainsi venue structurer et élargir une dynamique de solidarité et d'entraide préexistante mais circonscrite aux communautés des livreurs organisés par pays ou région d'origine. Dans ce contexte, le travail d'AMAL a été essentiel pour amener ces différentes communautés à comprendre qu'elles partageaient les mêmes préoccupations malgré leurs différences quant aux nationalités et situations administratives. Ce travail de sensibilisation collective constitue encore aujourd'hui l'une des missions principales des membres d'AMAL, profitant de leurs échanges quotidiens avec d'autres livreurs. Il s'agit ainsi de développer une conscience collective pour que les livreurs de la métropole puissent eux-mêmes cerner les difficultés qu'ils partagent et se mobiliser pour y remédier avec le soutien de la Maison des Livreurs.

« *Les membres d'AMAL ont tout de suite compris l'intérêt du communautaire, de faire solidarité, de s'entraider, de se donner des coups de main à travers cet espace-là. La pertinence d'Amal a été justement d'ouvrir le collectif à tous sans distinction. Ils ne se sont pas limités uniquement à leur cercle proche pour faire collectif. Aujourd'hui, ce qu'ils proposent à tous les livreurs c'est de se serrer les coudes et ça c'est fort. Ils se retrouvent au même endroit. Ils savent qu'ils vont rencontrer d'autres livreurs et qu'ils vont pouvoir discuter de leurs problématiques. C'est la plus-value du collectif, de ne plus être isolé et de faire cœur avec d'autres. Les membres du collectif se disent : « J'ai été isolé dans mes problématiques, seul dans mes galères, et aujourd'hui j'ai un collectif qui s'organise pour qu'on puisse se faire entendre et surtout s'entraider » et là est la force principale de ce lieu. »*

Jonathan L'Utile Chevallier, Coordinateur de la Maison des Livreurs

4. Veiller à un partage effectif du processus décisionnel à travers un modèle de gouvernance adapté

Capitalisation – La Maison des livreurs de Bordeaux, un projet de soutien aux travailleurs des plateformes numériques de livraison de repas

La place réservée aux livreurs dans la gouvernance de la Maison des Livreurs constitue aujourd’hui l’un des éléments de réussite de ce projet associatif. Ses structures porteuses ont toujours partagé la conviction que les premiers concernés sont les plus légitimes à travailler pour changer leur quotidien. Cette conviction a été à la base de la création d’AMAL et de son intégration au bureau collégial de la Maison des Livreurs avec une représentation du 50% des votes. Cependant, durant les premiers mois de fonctionnement il a été constaté une difficulté à pleinement associer les membres d’AMAL à la gouvernance du projet. Tous les acteurs associatifs participant au projet ont donc dû remettre en question leur posture afin d’assurer un partage décisionnel effectif. Il a fallu aussi mettre en place une communication fluide et soutenue afin de clarifier les attentes des membres d’AMAL et les rassurer sur le fait qu’elles seraient prises en compte, ou encore, désamorcer leurs craintes vis-à-vis d’une éventuelle instrumentalisation de leur intégration au bureau, vis-à-vis d’autres livreurs de la métropole, compte tenu de leur rôle comme représentants « légitimes » de ces derniers.

5. Soutenir le développement des capacités des livreurs prêts à s’investir dans le projet

Le bon fonctionnement et la consolidation du projet de la Maison des Livreurs exige une montée en compétences et le développement d’habiletés spécifiques chez les membres d’AMAL, représentants des livreurs, afin qu’ils puissent à terme être autonomes. Des formations en gestion administrative et financière et en gestion de projet sont aujourd’hui des éléments indispensables à la pérennisation du projet associatif. En outre, les sollicitations des médias locaux et nationaux, la participation aux débats grand public et les échanges avec des élus ont mis aussi dans l’agenda de la Maison des Livreurs le besoin d’une formation en média training pour les représentants d’AMAL les plus investis dans le projet. Le temps que ces formations se mettent en place, les acteurs des autres structures partenaires répondent aux sollicitations des bénévoles d’AMAL, prêts à les soutenir dans leurs activités et à les accompagner au besoin. Cela dit, il faut aussi préciser que certains d’entre eux possédaient déjà des compétences en leadership et communication avant de joindre AMAL. Toutefois, ce soutien a permis d’élargir leurs habiletés et de les rassurer lors de leurs premières interventions publiques.

B. Principaux défis constatés

1. Une ouverture aux autres livreurs plus isolés et éloignés de la Maison des Livreurs

Comme évoqué précédemment, la Maison des Livreurs est de plus en plus fréquentée par des livreurs provenant d’autres régions que l’Afrique de l’Ouest, ce qui amène des progrès quant à l’accès aux différentes communautés présentes sur la métropole ou encore, à l’émergence d’une conscience collective comme travailleurs précarisés indépendamment de la nationalité. Néanmoins, il y a des progrès à faire auprès d’autres livreurs de la métropole encore à l’écart des maraudes assurées par AMAL et par les médiateurs de Médecins du Monde. Il est donc nécessaire d’étendre le périmètre d’action de ces maraudes afin de rejoindre ces autres livreurs, particulièrement isolés et éloignés des dispositifs de soutien. Il faudra aussi parvenir à diversifier le profil des livreurs participant aux instances de gouvernance de la Maison des Livreurs, à ce jour encore restreints aux livreurs originaires de l’Afrique de l’Ouest.

Un autre défi relève du fait que les livreurs visitant la Maison des Livreurs pour la première fois le font souvent pour des conseils individuels, que ce soit pour gérer leurs difficultés avec les plateformes ou pour obtenir de l’aide dans leurs démarches administratives. Même si ce soutien individuel fait partie des missions de la Maison des Livreurs, son ambition communautaire pose aussi la question du côté des

livreurs : il faut qu'ils se saisissent de la logique de solidarité et de mobilisation collective au cœur du projet, et qu'ils se l'approprient. Pour cela, l'investissement de l'ensemble des acteurs et partenaires du projet, et notamment d'AMAL, sera primordial.

Enfin, la capacité d'accueil de la Maison des Livreurs devient aujourd'hui une vraie contrainte. Avec une surface de 70m², le bâtiment mis à disposition par la municipalité demeure très insuffisant pour recevoir l'afflux de livreurs qui y passent chaque jour. La saturation quotidienne entrave ainsi l'objectif d'élargir et de diversifier le profil des livreurs fréquentant le lieu. Des discussions sont en cours avec les services techniques de Bordeaux Métropole et de la mairie de Bordeaux afin d'annexer un espace de 90m² mitoyen au bâtiment et actuellement inoccupé. A défaut, la Maison des Livreurs devra déménager ailleurs, au risque de devoir renoncer à une localisation privilégiée, proche des lieux de livraison et d'autres structures soutenant les livreurs.

2. Le défi de la gouvernance partagée

Le modèle de gouvernance de la Maison des Livreurs garantit la participation des livreurs à l'établissement des priorités et à la conception, planification et mise en œuvre des actions. Toute décision est discutée au sein du bureau avec les représentants d'AMAL, aussi bien sur le plan opérationnel que sur le plan stratégique. Néanmoins, cette gouvernance partagée entraîne aussi des défis en lien avec des barrières linguistiques et des différences d'attentes et de cultures organisationnelles au sein du bureau.

En témoignent les longues discussions, notamment au tout début du projet, quant aux exigences d'une gouvernance partagée. Les élus d'AMAL, en tant que représentants des livreurs, avaient du mal à comprendre qu'ils n'étaient pas les seuls décisionnaires. Comme résultat, certains d'entre eux se sont sentis utilisés, ce qui a généré de longues discussions avant d'aboutir à une compréhension commune. Un autre défi relève aujourd'hui des différences dans les modalités pratiques du processus décisionnel. A ce titre, les représentants d'AMAL, avant de se prononcer sur une décision, doivent systématiquement consulter leurs adhérents en assemblée, ce qui laisse souvent des résolutions du bureau en suspens, même si c'est juste pour quelques jours.



Les membres du bureau de la MdL se font accompagner d'une structure experte dans la structuration des projets collectifs du secteur de l'économie sociale et solidaire. La structure facilite des réunions trimestrielles pour réfléchir au projet stratégique de la MdL, à la répartition des missions entre les associations partenaires et à son modèle de gouvernance partagée. Lors de ces réunions, la surcharge de travail des membres d'AMAL et la maîtrise du français ont été identifiées comme des contraintes importantes à cette gouvernance partagée. Parmi les réponses formulées, une attention a été portée à l'emploi d'un langage simple et sans jargon lors des réunions, ainsi qu'à l'utilisation systématique des messages vocaux dans les communications WhatsApp. Alors que la contrainte surcharge de travail est encore sur la table, ces réponses contribuent déjà aujourd'hui à une compréhension et une prise de parole plus équitable au sein du bureau.

3. Un risque de burnout et de désengagement des membres d'AMAL les plus investis

Comme d'autres projets associatifs, la Maison des Livreurs fonctionne sur l'engagement bénévole des structures partenaires, dont AMAL. Néanmoins, après deux ans d'engagement, certains membres d'AMAL présentent une surcharge de travail importante, notamment ceux participant activement à la gouvernance du projet, à la gestion des locaux ou à l'accompagnement individuel des livreurs. Alors que l'engagement

bénévole est un défi classique du secteur associatif, il peut devenir particulièrement complexe pour ces bénévoles du fait qu'ils exercent en parallèle une activité de livraison très contraignante, souvent ajoutée à des situations de vie difficiles. De plus, ce n'est pas toujours évident d'extraire leur engagement associatif de leur vie privée, compte tenu qu'ils côtoient d'autres livreurs au quotidien dans leurs lieux de vie et de travail. Ces conditions expliquent en partie les cas de désengagement constatés parmi certains membres d'AMAL ayant participé activement à l'ouverture de la Maison des Livreurs au tout début du projet.



« Il y a 2 ans, notre préoccupation était de soutenir ce collectif à exister, à être, à se structurer, à devenir. Aujourd'hui, le discours a changé. On s'interroge. Nous sommes vigilants à ce qu'ils ne se crament pas, à ce qu'ils n'ailent pas trop loin dans leur engagement (...) En effet, il y a une collusion entre leur quotidien de travail, leur quotidien de vie et leur engagement associatif. Les frontières ne sont pas clairement définies. Les bénévoles d'AMAL, eux, ils vont travailler, ils vont croiser des personnes qui les connaissent, leur demander de l'aide. Ceux qui vivent en squat typiquement, ils retournent en squat le soir et ils sont entre livreurs avec les mêmes problématiques. L'engagement associatif et le quotidien sont en fusion avec à terme un risque réel d'épuisement ».

Jonathan L'Utile Chevallier, Coordinateur de la Maison des Livreurs

C. Enseignements principaux

1. Les bienfaits d'un lieu ressource assurant un accueil inconditionnel et la rencontre entre pairs

Le projet de la Maison des Livreurs a été élargi ces deux dernières années sous l'impulsion d'une démarche communautaire suivant les préoccupations et les besoins des livreurs bordelais. Aujourd'hui, au-delà de faciliter l'accès aux soins et aux droits, la Maison des Livreurs met à disposition un accueil inconditionnel adapté, sans rendez-vous et avec une solution d'interprétariat. Elle facilite un espace de sociabilité et d'échange permettant de briser le sentiment de solitude et la souffrance amenés par l'organisation du travail de livraison. De plus, la possibilité de rencontrer d'autres livreurs et d'entretenir des liens de solidarité contribue au développement d'un sentiment d'appartenance, avec les effets bénéfiques pour la santé et le bien-être qui en découlent. Tous ces éléments concourent à soutenir la résilience de ces travailleurs et à renforcer leur pouvoir d'agir face aux conditions imposées par les plateformes numériques. Les actions de plaidoyer portées par les représentants d'AMAL pour dénoncer ces conditions en témoignent.

2. L'apport essentiel d'un collectif et d'une association incluant les premiers concernés

L'implication soutenue d'une association communautaire comme AMAL constitue aujourd'hui l'un des éléments incontournables à la réussite du projet. Grâce à ses liens privilégiés avec les différentes communautés de livreurs, AMAL permet de mettre à profit la crédibilité, l'expertise et l'empathie des communautés visées par le projet, tout en assurant une réponse au plus proche de la réalité des livreurs. Sans cela, même les activités bien intentionnées risquent de ne pas susciter l'intérêt des premiers concernés. En outre, il faut profiter de cet engagement pour explorer des modalités de gouvernance partagée et garantir ainsi des processus décisionnels vraiment participatifs. Enfin, tous ces éléments mettent en lumière le besoin de fournir les ressources et la formation nécessaires de manière à favoriser

un engagement tangible et durable des premiers concernés, et cela, en vue d'une éventuelle autonomisation dans la gestion du projet associatif.

3. Une vigilance au regard du risque d'épuisement associatif des membres des communautés défavorisées

Des efforts organisationnels sont nécessaires pour soutenir l'engagement des bénévoles issus des communautés fragilisées comme les livreurs de repas des plateformes numériques. Il ne faut pas oublier que ces travailleurs sont souvent confrontés à des situations pénibles du fait de leurs difficultés d'accès à un logement digne ou à un emploi stable, d'autant plus s'il s'agit des ressortissants étrangers sans titre de séjour ou avec des responsabilités familiales accrues. Une attention particulière à leur investissement associatif peut éviter des situations de fatigue et de stress s'ajoutant aux contextes de vie déjà difficiles. L'expérience de la Maison des Livreurs démontre la nécessité de rester vigilant au risque d'épuisement et de prévoir des relais associatifs pour les personnes les plus investies. Des compensations financières deviennent ici essentielles pour assurer un soutien minimal et surtout, une reconnaissance de leur investissement matériel et émotionnel.



Le bureau de la MdL vient de mettre à disposition d'AMAL une indemnisation sous la forme de tickets service pour une valeur de 1000 euros par trimestre au bénéfice des membres d'AMAL participant aux activités de la MdL afin de compenser leur investissement dans l'entretien du lieu, l'atelier vélo, la préparation et mise en œuvre des activités et les dépenses de transport ou repas associés. Ces tickets service, sortis du budget de fonctionnement de la MdL, sont gérés par le bureau d'AMAL qui décide de leur assignation suivant l'investissement des adhérents concernés.

4. Un rapport de confiance couplé au partage du pouvoir et à l'effort soutenu des structures partenaires

Le projet de la Maison des Livreurs illustre aussi le besoin de nouer et d'entretenir à tout moment des liens de confiance et de respect avec les premiers concernés. A cela s'est ajouté, depuis l'ouverture du lieu, une volonté de partager la prise de décision pour s'assurer que les actions proposées sont conçues et déployées en concertation avec les livreurs, ce qui exige une communication transparente et horizontale. Enfin, les acteurs et les partenaires de la Maison des Livreurs font preuve d'une forte détermination au sein d'un projet qui concerne des communautés particulièrement défavorisées sur le plan social et administratif. Les défis structureaux auxquels les livreurs de plateformes numériques sont confrontés aujourd'hui indiquent que tout changement durable exigera un travail soutenu sur le long terme. Le dynamisme, la persévérance et le dévouement des professionnels et bénévoles engagés à la Maison des Livreurs deviennent donc primordiaux pour la réussite du projet.

5. Un accent particulier sur le plaidoyer pour dénoncer des situations d'injustice et impulser des changements durables

Au-delà de soutenir les livreurs dans leur quotidien, la Maison des Livreurs tient à une mission de plaidoyer pour garantir des conditions de travail dignes et un égal accès aux droits, d'autant plus s'il s'agit de personnes sans titre de séjour. Ce plaidoyer devient plus nécessaire dans le contexte actuel, caractérisé par une intensification des politiques migratoires répressives et par un durcissement des conditions de régularisation en France. En conséquence, en complément des interventions pour renforcer le pouvoir d'agir des livreurs, il faut dénoncer les facteurs d'inégalité en lien avec le travail des plateformes.



Le modèle associatif de la MdL profite aujourd’hui d’une visibilité exceptionnelle. Ses modalités d’action, son expertise et l’originalité de sa gouvernance partagée suscitent un intérêt grandissant en France et à l’étranger. L’essaimage de ce modèle hors Bordeaux constitue l’une des ambitions de la MdL dans la phase actuelle de consolidation du projet. L’enjeu ici est de partager l’expérience et l’expertise de la MdL et de soutenir l’élaboration de projets similaires sur d’autres territoires. A ce titre, des échanges sont déjà en cours avec des collectifs d’appui aux livreurs dans d’autres villes en France (Grenoble, Rouen, Nantes) et à l’international (Florence).

L’expérience de la Maison des Livreurs permet de dégager des stratégies et des actions concrètes pour avancer dans cet objectif, toujours en étroite collaboration avec les premiers concernés : (1) un partage des ressources et du savoir-faire avec d’autres acteurs soutenant ces communautés ou d’autres communautés confrontées à des défis similaires; (2) des actions de communication auprès du grand public pour mettre en lumière et dénoncer leurs réalités ; (3) des rencontres avec des représentants politiques à différents niveaux et secteurs du gouvernement pour faire remonter les problématiques d’accès aux droits; (4) des liens de collaboration avec des équipes de recherche afin de produire des données probantes soutenant les actions de plaidoyer ; (5) des initiatives en coalition de causes communes avec d’autres acteurs partageant les mêmes valeurs et principes d’action pour garantir des conditions de travail dignes et la protection de la santé de ces travailleurs.

D. Modalités d’action

Ce schéma décrit les actions développées dans le cadre de ce programme afin de mettre en exergue leurs contributions aux cinq axes de la promotion de la santé définis par [la charte d’Ottawa](#).

Promotion de la santé



Capitalisation – La Maison des livreurs de Bordeaux, un projet de soutien aux travailleurs des plateformes numériques de livraison de repas



Pour aller plus loin

ANSES (2025). [Travailleurs des plateformes numériques de livraison de repas. Connaître, évaluer, protéger](#). Avis de l'Anses. Rapport d'expertise collective. Mars 2025

Centre de collaboration nationale des déterminants de la santé. (2015). [Sommaire de la revue : Engagement communautaire pour atténuer les inégalités de santé](#). Antigonish (NS) : CCNDS, Université St. Francis Xavier.

Centre de collaboration nationale des déterminants de la santé. (2021). [L'engagement communautaire axé sur l'équité en santé : Parlons-en](#). Antigonish (NS) : CCNDS, Université St. Francis Xavier.

Fédération Bruxelloise de Promotion de la Santé. [Concertation des démarches communautaires en promotion de la santé en région bruxelloise](#). Concepts, repères méthodologiques, mises en œuvre 2021-2023.

Hypolite, S.-R., Parent, A.-A. et Bourque, D. (2020). Chapitre 8. [Stratégies d'action communautaire](#). Dans É. Breton, F. Jabot, J. Pommier et W. Sherlaw. La promotion de la santé (p. 201-228). Presses de l'EHESS



Capitalisation
des expériences
en promotion
de la santé

Retrouvez plus d'informations sur la capitalisation des expériences en promotion de la santé sur le portail CAPS : www.capitalisationsante.fr