

10 questions sur les coursiers Wolt au Luxembourg



- À l'échelle mondiale, plus de 450 000 personnes ont effectué des livraisons avec Wolt afin d'atteindre leurs objectifs personnels et financiers.
- Le travail sur plateforme, flexible et rendu possible par les technologies numériques, constitue un complément précieux au marché du travail d'aujourd'hui, et la demande pour ce type de travail est en constante augmentation.
- Alors que de nombreux pays définissent actuellement les règles applicables au travail avec les plateformes, nous souhaitons contribuer à un débat public plus transparent en répondant à dix questions fréquemment posées sur les coursiers Wolt.

1. Les coursiers sont-ils des employés de Wolt ?

Dans la grande majorité des cas, non. La très grande majorité des coursiers Wolt sont des travailleurs indépendants qui choisissent eux-mêmes quand, où et pendant combien de temps ils effectuent des livraisons aux consommateurs. Ils peuvent également exercer un autre emploi ou effectuer des livraisons pour d'autres entreprises. Au Luxembourg, tous les

coursiers sont des travailleurs indépendants qui entretiennent une relation contractuelle directe avec Wolt.

En 2024, le cabinet de recherche Copenhagen Economics a interrogé plus de 20 000 coursiers Wolt à travers le monde. Parmi eux, 87 % ont déclaré préférer le statut de travailleur indépendant à celui de salarié. La principale raison est que ce modèle leur permet d'organiser leurs livraisons en fonction de leur propre emploi du temps, de leurs études ou de leur vie familiale.

Parallèlement, le modèle du travail indépendant permet au service de fonctionner de manière efficace, tant pour les clients que pour les commerçants. Les commandes sont les plus nombreuses à l'heure du déjeuner et du dîner. Comme les coursiers peuvent se connecter et se déconnecter de la plateforme quand ils le souhaitent, beaucoup choisissent de se connecter lorsqu'ils anticipent une forte demande. Cette flexibilité permet de maintenir des délais de livraison courts pour les clients tout en offrant davantage d'opportunités de revenus aux coursiers lorsque la demande est élevée.

Dans certains pays, Wolt fait également appel à des entreprises de logistique qui emploient des livreurs pour fournir des services de livraison. Par ailleurs, dans des pays comme l'Allemagne, la Finlande et la Norvège, une partie des coursiers est directement employée par des sociétés du groupe Wolt afin de répondre aux exigences locales en matière d'activité et de réglementation. Néanmoins, pour la plupart des coursiers, le statut de travailleur indépendant reste la manière privilégiée de collaborer avec Wolt.

À l'avenir, le travail sur plateforme devra trouver un équilibre entre la flexibilité et la protection des travailleurs. Des règles claires et modernes, telles que celles actuellement élaborées dans le cadre de la directive européenne sur le travail via les plateformes numériques, peuvent permettre aux personnes qui apprécient leur indépendance de la conserver tout en bénéficiant d'une meilleure protection sociale et d'une plus grande sécurité juridique. Vous trouverez davantage d'informations à ce sujet à la question 10.

2. La plupart des coursiers travaillent-ils à temps plein ?

Non. La plupart des coursiers utilisent la plateforme Wolt comme source de revenus complémentaires. En 2024, les coursiers au Luxembourg ont livré en moyenne environ 16 heures par semaine, et 65 % d'entre eux ont livré moins de 20 heures par semaine.

Selon l'enquête de Copenhagen Economics, 93 % des coursiers au Luxembourg ont, en plus de livrer sur Wolt, un emploi à temps plein ou à temps partiel, ou suivent des études. Comme la demande atteint son pic à l'heure du déjeuner et du dîner, livrer avec Wolt fonctionne surtout comme une activité flexible à temps partiel — ce qui correspond exactement à l'usage qu'en font la plupart des coursiers.



3. Les coursiers préféreraient-ils un emploi traditionnel s'ils le pouvaient ?

Les enquêtes montrent que l'immense majorité ne le souhaiterait pas, avec une forte préférence pour l'indépendance. Selon l'étude de Copenhagen Economics, 79 % des coursiers au Luxembourg préfèrent livrer en tant que travailleurs indépendants plutôt qu'en tant que salariés.

L'indépendance leur permet de choisir quand se connecter et combien travailler, sans supérieur hiérarchique, sans période d'essai ni horaires fixes. 71 % des personnes

interrogées indiquent que Wolt leur offre une flexibilité qu'elles ne trouvent pas ailleurs, et 65 % déclarent préférer « être leur propre patron ».



The Wolt flexibility	A Barista CAN'T	A Courier Partner CAN
Our Courier Partners enjoy more flexible work conditions. For example, let's compare a courier's work options with a barista at a coffee house	✗ Walk into the coffee house unannounced and expect to start work (and get paid) ✗ Decide only to make lattes and refuse to make cappuccinos ✗ Just put down their apron and leave during rush hour (unless approved by boss) ✗ Just decide not to work that day if the shift is planned	✓ Log on the app and start working and pick up tasks whenever they want ✓ Refuse and decline deliveries. If they do not want to deliver e.g. sushi or heavy items ✓ Log off and stop working whenever they want, sometimes for weeks or months (without notice or permission) ✓ Decide not to work without any repercussions

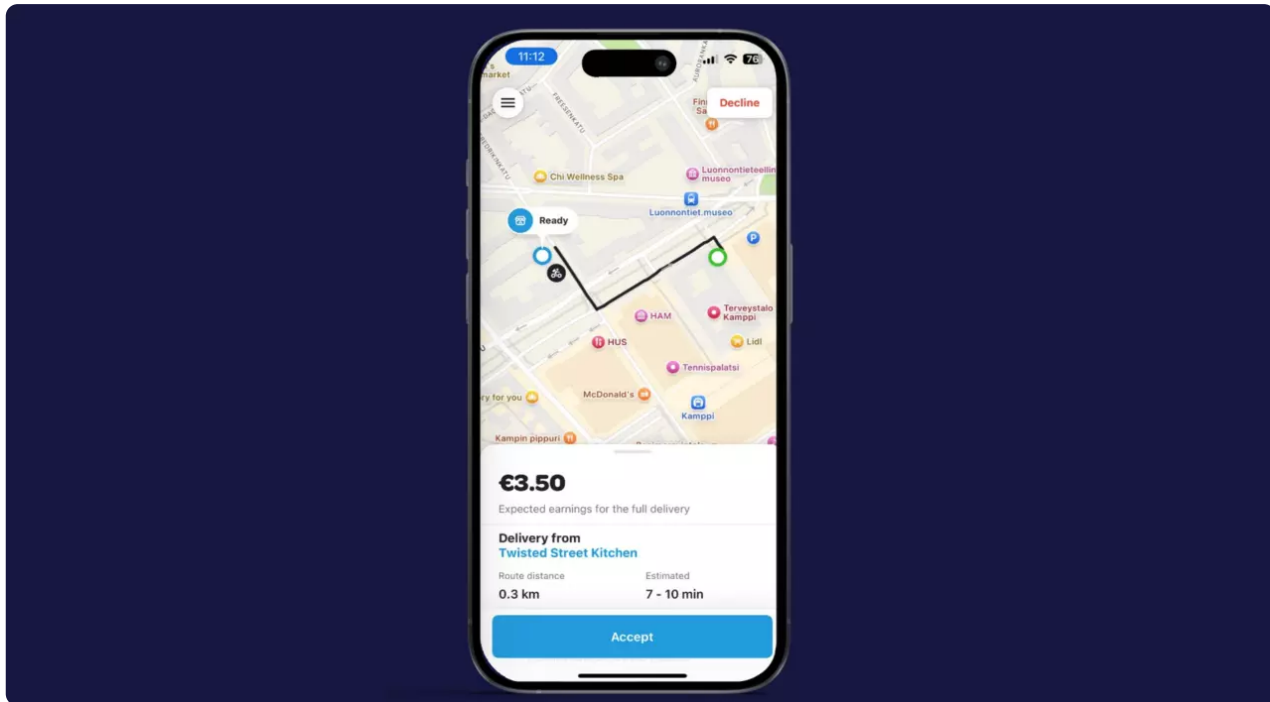
4. Les livraisons avec Wolt sont-elles mal rémunérées ?

L'activité de coursier est une manière flexible de percevoir un revenu complémentaire selon ses propres conditions. Les coursiers partenaires facturent à Wolt les livraisons qu'ils effectuent et sont libres de choisir les missions qu'ils acceptent ou refusent. En règle générale, les frais de livraison payés par les clients ne couvrent pas l'intégralité de la rémunération perçue par le coursier.

En 2024, les coursiers partenaires de Wolt dans 20 pays européens ont gagné en moyenne l'équivalent d'environ 235 % du salaire minimum national (ou de son équivalent) pour chaque heure de livraison effective.

Wolt s'engage à offrir des possibilités de revenus compétitives. C'est pourquoi notre modèle de rémunération est conçu de manière à ce que les frais de livraison reflètent l'effort requis pour chaque mission. Dans le cas contraire, les coursiers seraient probablement amenés à refuser ces prestations.

Selon l'enquête menée par Copenhagen Economics, 71 % des coursiers au Luxembourg déclarent que les livraisons avec Wolt leur procurent une plus grande stabilité financière. Pour la plupart d'entre eux, la flexibilité unique offerte par Wolt — la possibilité de choisir quand, où et combien de temps livrer — constitue la principale raison de leur partenariat avec la plateforme.



5. Les algorithmes favorisent-ils certains coursiers au détriment d'autres ?

Non. Le système d'attribution des missions de Wolt est conçu pour traiter tous les coursiers de manière équitable, sur la base de critères objectifs. L'algorithme attribue les missions en fonction de facteurs tels que :

- **Disponibilité** : le coursier est-il connecté et prêt à effectuer une livraison ?
- **Localisation** : à quelle distance se trouve-t-il du point de collecte ?
- **Type de véhicule** : vélo, voiture ou scooter, ce qui influence le temps de livraison.
- **Capacités spécifiques** : par exemple, l'aptitude à gérer les paiements en espèces ou à effectuer des livraisons de produits pharmaceutiques.

Les coursiers voient toujours les informations essentielles de l'offre de livraison avant de décider de l'accepter ou de la refuser, notamment les lieux de prise en charge et de livraison, le temps estimé, la distance et la rémunération. Nous publions également chaque année un [Algorithmic Transparency Report](#) , reconnu comme une référence en matière de bonnes pratiques dans le secteur.



6. Les coursiers sont-ils mécontents de leur partenariat avec Wolt ?

Non. Le niveau de satisfaction est constamment élevé. Dans nos enquêtes hebdomadaires réalisées via l'application, les coursiers attribuent à Wolt une note moyenne de 4,75 sur 5 à l'échelle mondiale, et 85 % des coursiers au Luxembourg déclarent être satisfaits de leur partenariat avec Wolt.

Selon l'étude menée par Copenhagen Economics, 88 % des coursiers luxembourgeois affirment préférer effectuer des livraisons avec Wolt plutôt que de saisir d'autres opportunités de revenus qui s'offrent à eux (contre une moyenne mondiale de 79 %). Par ailleurs, plus de 150 000 personnes figurent sur la liste d'attente pour devenir coursiers partenaires de Wolt à travers le monde, ce qui témoigne de la demande croissante pour un travail flexible.

Comme pour tout service, nous comprenons que le partenariat avec Wolt ne corresponde pas aux attentes de chacun. Les livraisons avec Wolt ne constituent pas la meilleure source de revenus à temps plein, car la demande des clients varie selon les heures de la journée et les saisons. Dans nos enquêtes réalisées via l'application, environ 6 % des coursiers dans le monde attribuent à Wolt une note de satisfaction de 1 ou 2 sur 5. Avec plus de 260 000 coursiers actifs à l'échelle mondiale, même 1 % représente plusieurs milliers de personnes qui estiment ne pas tirer suffisamment profit de leur partenariat avec Wolt. C'est précisément pourquoi nous cherchons à améliorer continuellement notre plateforme.

Nous recueillons régulièrement les retours de l'ensemble de nos partenaires, y compris les coursiers, au moyen d'enquêtes, d'évaluations dans l'application et de réunions. Lors de nos enquêtes trimestrielles, les coursiers mettent systématiquement en avant trois éléments qu'ils apprécient le plus : la liberté de choisir quand et combien de temps travailler, les interactions positives avec les clients, ainsi qu'une assistance rapide et disponible en temps réel.

Les retours de nos partenaires jouent également un rôle essentiel dans le développement de notre plateforme. Par exemple, en 2025, nous avons lancé les City Heat Maps, qui affichent en temps réel les zones où la demande est la plus forte, ainsi que les Early Payouts, qui permettent aux coursiers d'accéder à leurs revenus immédiatement après une livraison. Ces deux fonctionnalités ont été développées directement en réponse aux demandes formulées par les coursiers.

7. Les coursiers sont-ils des immigrés qui ne trouvent pas d'autres opportunités ?

Les coursiers viennent d'horizons très divers. En 2024, environ deux tiers des coursiers dans le monde effectuaient des livraisons dans leur pays de naissance.

Ce qui les unit, c'est le choix : 88 % des coursiers au Luxembourg déclarent avoir choisi Wolt parce qu'ils préfèrent cette activité aux autres possibilités de revenus qui s'offrent à eux. Sans exigences strictes en matière de langue, de niveau d'études ou de nombre minimum

d'heures travaillées, ce modèle réduit les barrières à l'entrée et offre des opportunités égales à des personnes de tous horizons.

Toute personne âgée de plus de 18 ans et disposant des autorisations de travail requises est la bienvenue pour déposer sa candidature.

8. Les livraisons sont-elles dangereuses ?

La sécurité est une priorité essentielle des activités de Wolt. En 2024, plus de 99,99 % des livraisons se sont déroulées sans accident, selon les déclarations d'assurance.

Les coursiers bénéficient gratuitement d'une assurance fournie par Wolt lorsqu'ils sont connectés à la plateforme, ainsi que pendant une heure après leur déconnexion. En 2023, ce programme a versé plus de 1,1 million d'euros d'indemnités aux coursiers et a obtenu un taux de satisfaction de 92 % parmi ses bénéficiaires.

Nous investissons en permanence dans des fonctionnalités destinées à renforcer la sécurité, notamment les codes PIN clients pour les livraisons d'articles de grande valeur ou sensibles, ainsi que la reconnaissance faciale dans l'application Wolt Partner afin d'empêcher le partage non autorisé des comptes ou toute utilisation abusive.

Nous mettons également à disposition un canal Speak Up, grâce auquel les clients, les coursiers partenaires, les commerçants et les employés peuvent signaler de manière confidentielle tout problème ou toute préoccupation. **Speak Up** est géré par **People InTouch**, un prestataire indépendant, afin de garantir un dispositif simple d'accès et permettant des signalements anonymes.

Safe deliveries



99.99%

**of deliveries happen
without an accident***

All Wolt couriers are covered by free Accident and
Third Party Liability insurance while online.

*based on insurance claims.

9. Les plateformes se déchargent-elles de leurs responsabilités lorsque quelque chose tourne mal ?

Non. Les coursiers sont assurés dès leur première livraison, et les demandes d'indemnisation sont généralement traitées en quelques jours.

Au-delà de cette couverture d'assurance, nous continuons d'investir dans la sécurité et la fiabilité de notre plateforme. En 2024, nous avons atteint un taux de disponibilité de 99,9 %, permettant aux coursiers d'effectuer leurs livraisons dans de bonnes conditions. Nous collaborons également avec les autorités locales et différents partenaires à travers l'Europe, notamment dans le cadre d'une étude paneuropéenne sur la santé et la sécurité au travail dirigée par le Karolinska Institutet en Suède.

Si un coursier a besoin d'aide, il peut contacter directement notre équipe d'assistance, composée de personnes réelles, via l'application afin d'obtenir rapidement une réponse.

10. L'emploi salarié traditionnel est-il la seule forme de travail bénéfique pour les individus et l'économie ?

Le travail sur plateforme génère déjà des milliards d'euros de revenus, soutient les commerçants et renforce les économies locales. Entre 2014 et 2024, Wolt a versé plus de 3

milliards d'euros à 450 000 coursiers, a contribué à générer 15 milliards d'euros de chiffre d'affaires pour les commerçants et a soutenu au total 19 milliards d'euros d'activité économique. Les coursiers Wolt ne travaillent pas uniquement dans les grandes villes : ils interviennent également dans les petites villes et les villages, contribuant ainsi à développer les ventes des commerces et restaurants locaux tout en faisant gagner un temps précieux aux clients.

Pour l'avenir, notre vision du travail sur plateforme est simple : Nous pensons que le travail sur plateforme doit associer la flexibilité à laquelle les coursiers partenaires tiennent, aux protections et aux avantages qu'ils méritent.

Certains estiment que tous les travailleurs des plateformes devraient être salariés et que cela permettrait de remédier aux défauts qu'ils perçoivent dans le travail sur plateforme. Cette vision ne tient toutefois pas compte de la différence fondamentale entre le travail indépendant et le salariat, ni de ce qui serait perdu avec un modèle exclusivement fondé sur l'emploi salarié, sans parler de la préférence très largement exprimée par les travailleurs eux-mêmes.

Dans un modèle de salariat, les coursiers salariés effectuent les missions qui leur sont attribuées pendant des horaires de travail définis et perçoivent une rémunération horaire en contrepartie de leur engagement à travailler pendant ces créneaux – et uniquement pendant les heures proposées par leur employeur. Leurs performances sont suivies et encadrées.

Dans le modèle de travail indépendant proposé par Wolt, les coursiers sont libres de se connecter et de se déconnecter quand ils le souhaitent, et ils sont rémunérés pour les missions qu'ils choisissent d'accepter. Les coursiers partenaires de Wolt ont clairement exprimé leur préférence pour la flexibilité et la liberté.

C'est pourquoi Wolt s'attache à rendre le travail flexible encore plus avantageux.



En tant que phénomène en pleine expansion, le travail sur plateforme suscite des interrogations — et mérite des réponses claires. En partageant nos données de manière transparente, nous souhaitons contribuer à un débat mieux informé et continuer à améliorer ce qui compte le plus pour les coursiers : la flexibilité, des revenus compétitifs et une expérience sûre et positive.

Le travail flexible est là pour durer. Notre objectif est de le rendre toujours plus sûr, plus équitable et plus avantageux pour tous.

Relations presse

Christian Kamhaug

Head of Communications & PR

Wolt Norway, Iceland & Luxemburg

christian.kamhaug@wolt.com

Lien vers cette page

<https://press.wolt.com/fr-LU/268121-10-questions-sur-les-coursiers-wolt-au-luxembourg/>