

LIVRAISON DE PLATS À VÉLO :

Depuis une dizaine d'années, les livreurs cyclistes font régulièrement la Une des journaux, en raison de leurs conditions de travail, de leurs grèves, ou encore des procès intentés pour faire reconnaître leur statut de salariés. Pourtant gagnants en justice face à Deliveroo, rien ne change pour les livreurs... Le point sur la situation.

Gérald Hanotiaux (CSCE)

« Nous les avons aperçus subrepticement, logos affichés sur leurs vêtements, sacs à dos et casquettes. Par la suite ils se sont multipliés, pour devenir aujourd'hui incontournables dans nos paysages urbains : les livreurs cyclistes. Quelle réalité recouvre exactement cette nouvelle activité ? » En 2017, c'est par ces mots que commençait l'introduction d'une nouvelle rubrique : les « Récits de vie pour une immersion dans le monde du travail » (1). Appelée à apparaître en nos pages au gré des opportunités et rencontres, elle nous permet, grâce à l'interview approfondie d'un témoin, de plonger concrètement au sein d'une pratique professionnelle. Si l'on pense connaître ce qu'un métier représente, en entendre le récit qu'en fait une personne qui l'exerce au quotidien peut parfois surprendre... Plus largement, le témoignage éclaire également sur les évolutions contemporaines du monde du travail, hélas souvent de plus en plus précaire (*lire également l'encadré en p. 20*).

L'idée de cette rubrique est née directement de l'observation de ces livreurs d'un genre nouveau, dont le cœur de l'activité consiste à aller chercher un plat dans un restaurant, pour le déposer ensuite au domicile d'un client. Spécificité : entre ces deux étapes, le travail est dirigé par une machine, le *smartphone*, pour laquelle l'entreprise de livraison a développé un algorithme dont la programmation précise reste opaque. Interpellé par l'existence de ces personnes, pédalant par tous les temps pour éviter des déplacements à des clients, nous avons voulu en explorer les réalités concrètes. Ces réalités, alors, étaient occultées par un discours ouvertement *cool* et *branché* développé par l'entreprise initiatrice de cette activité en Belgique : Take Eat Easy. Clairement, notre témoin nous avait démontré le sens réel charrié par le mot « *easy* » contenu dans le nom de l'entreprise, aujourd'hui disparue : la facilité d'exploitation des travailleurs, par le contournement de nombreuses dimensions du droit du travail.

À l'époque, les livreurs et l'exploitation de leur force de travail ne faisaient pas encore la Une, la presse traitant parfois carrément le sujet avec une certaine bienveil-

lance - au mieux naïve - envers ces employeurs issus du secteur des *start-ups*, ces « jeunes entreprises » actives dans le secteur des nouvelles technologies. Les syndicalistes, de leur côté, ne mesuraient sans doute pas encore totalement l'ampleur du danger du modèle mis en place, pesant sur le monde du travail dans sa globalité. L'interview de notre témoin avait été réalisée en novembre 2015, il y a donc quasiment une décennie, dans le domaine des entreprises actives au sein du capitalisme dit « de plateforme » : une véritable éternité ! De l'eau, abondante, a coulé sous les ponts de l'exploitation, ponts sur lesquels pédalent aujourd'hui d'autres personnes que celles côtoyées par notre témoin de l'époque. Cette évolution globale du profil des livreurs nous a aujourd'hui motivé à publier un nouveau récit de vie sur cette activité.

Dans les pages qui suivent, nous proposons le témoignage d'un jeune homme qui a pédalé pour l'entreprise Deliveroo - qui avait récupéré la plupart des livreurs cyclistes au moment de la faillite de la précitée Take Eat Easy -, plus que jamais active aujourd'hui en Belgique. Sans-papier, il a presté pour l'entreprise sous un faux nom et, pour ce faire, a dû « louer » un compte à une personne officiellement inscrite sur le site de la multinationale. Ces trafics de faux compte peuvent clairement être assimilés à du racket de personnes dans une situation extrême de vulnérabilité. La condition humaine résultant des pratiques de cette entreprise peut être résumée en une phrase, prononcée par un livreur d'origine afghane : « *J'ai froid, j'ai mal partout, c'est dangereux, mais je suis pauvre...* » (2). Notre témoin nous raconte en détail dans quelles conditions se déroule ce travail, dix ans après son apparition en Belgique (*lire en p. 29*).

Si les réalités du métier sont aujourd'hui mieux connues, nous le devons avant tout aux mouvements sociaux menés par ses prestataires, rassemblés pour certains au sein du Collectif des coursiers. En effet, durant une décennie, les principes de base du syndicalisme se sont invités dans ce nouveau secteur socialement destructeur, et des mobilisations sociales

**Le travail est dirigé par
une machine, le smartphone,
avec un algorithme dont la
programmation reste opaque**

EXPLOITATION SANS LIMITE, Y COMPRIS JUDICIAIRE !



se sont déployées, avec l'organisation de manifestations, des occupations des locaux de l'entreprise, des grèves... Pour faire le point sur la situation, nous proposons également une grande discussion avec Martin Willems, membre de la Confédération des syndicats chrétiens (CSC), il développe pour nous les réalités observées au sein de *United Freelancers*, un groupe syndical de la CSC encadrant notamment les livreurs (*lire en p. 38*).

Avant ces deux rencontres, nous résumons ci-dessous les données théoriques nécessaires à la bonne compréhension des propos de nos témoins (3). Le prisme d'analyse présente principalement les pratiques de l'entreprise Deliveroo, puisque notre livreur a presté pour cette entreprise, mais le fonctionnement est identique au sein d'Uber Eats, sa principale concurrente. Nous allons le constater, dans notre monde empreint d'une prétendue modernité, un geste d'apparence anodine - manger un plat livré à domicile - peut en réalité être socialement très chargé, et nous ramener aux marqueurs de l'exploitation sociale la plus archaïque.

Un partenaire sans visage

Dans la plus pure novlangue entrepreneuriale, si nous pédalons pour Deliveroo, nous devenons « partenaires » de l'entreprise. Mignon. Concrètement, le site de Deliveroo met en « lien » les restaurateurs inscrits, les clients qui désirent commander un plat, et les livreurs qui feront le déplacement. En cliquant sur l'onglet « Devenir partenaire » (4), les candidats ↗

**Durant une décennie,
les principes de base
du syndicalisme se sont
invités dans ce nouveau
secteur socialement
destructeur**

DES RÉCITS DE VIE POUR UNE IMMERSION DANS LE MONDE DU TRAVAIL

La rubrique « Récit de vie » désire pénétrer les réalités du travail, de plus en plus polymorphes dans notre société, mais aussi de plus en plus précaires. Par des rencontres / dialogues, nous voulons découvrir les réalités présentes derrière les apparences, et pour chaque situation professionnelle, un témoin privilégié nous livre son expérience. Dans cette optique, nous avons déjà exposé les récits d'un livreur à vélo de plats cuisinés, d'une infirmière en soins palliatifs, de rédactrices de comptes rendus des débats parlementaires, d'un jeune en contrat financé par le Forem au sein d'un restaurant Mc Donald's, ou encore d'un accompagnateur de train à la SNCB (1). D'autres suivront dont,

prochainement, la rencontre avec un facteur travaillant à bpost (anciennement La Poste), une entreprise publique belge majeure en voie de privatisation. Dans cette rubrique, chaque rencontre est précédée d'une présentation du métier concerné, afin d'introduire les notions nécessaires à la bonne compréhension de l'entretien.



(1) Lire « Ubérisation : au tour du vélo ! » et « L'exploitation dans la bonne humeur ! », n° 93 en Avril 2017 ; « Quelle considération pour les soins infirmiers ? » et « Les soins palliatifs, entre passion et difficulté » n° 94 en Septembre 2017 ; « Rédactrice de compte rendu : la précarité au parlement », « Un travail intellectuel... à la chaîne » et « Pressées comme des citrons, jetées comme des Kleenex » n° 97 en septembre 2018 ; « Des contrats subventionnés par le Forem... chez Mc Donald's » et « Malbouffe et précarité : formez-vous grâce au Forem » n° 99 en mai 2019 ; « Travailler à la SNCB : une mission au service du public » et « Accompagnateur de train, rouage humain d'une entreprise en démantèlement », n°103, octobre 2020. www.ensemble.be

⇒ livreurs se font connaître de l'entreprise, téléchargent une application, principale interface entre l'employeur et le livreur, ensuite ils reçoivent leurs codes d'accès, et le tour est joué. Dès qu'il se lance dans un *shift*, le travailleur se connecte avec ses codes d'accès, ensuite il attend l'arrivée d'une commande sur son appareil.

Du côté du client-consommateur, il s'agit simplement de cliquer sur une des bannières des restaurants collaborant avec Deliveroo, défilant sur le site, pour ensuite choisir un plat à commander et à payer en ligne à Deliveroo. L'algorithme envoie la commande au restaurant et choisit un livreur en attente, pour le lancer dans sa course. Premier problème de transparence, le fonctionnement de cet algorithme n'est pas public, mais on présume que la proximité du coursier avec le restaurant doit être un critère. Il peut refuser la commande, qui sera alors transférée à une autre personne. Mais tous les coursiers le savent : celui qui refuse des commandes court le risque de ne plus en recevoir ultérieurement, ou d'en recevoir moins. Une preuve, parmi de nombreuses autres, que le travailleur chez Deliveroo ne peut organiser son travail comme le ferait un travailleur indépendant. Une fois la commande déposée dans son sac, le livreur part la livrer, le plus rapidement possible, au domicile du client. Une fois cela réalisé, la course est payée au livreur.

En apparence, pour les observateurs non avisés, cela pourrait simplement sembler facile et pratique, sauf que... Deliveroo refuse d'assumer être l'employeur de

ces travailleurs. En conséquence, ce travail très difficile - et extrêmement dangereux - s'effectue pour le travailleur sans les assurances prévues par le droit social, avant tout sans l'assurance de percevoir un salaire, sinon digne, au minimum clairement fixé. Au-delà, bien entendu, aucun revenu n'est assuré en cas de maladie et il n'y a pas de congés payés, entre autres acquis sociaux élémentaires.

Le site de Deliveroo nous renseigne sur le revenu payé aux livreurs, dans la sous-rubrique « P2P (NDLR : pour *peer-to-peer*, soit « de particulier à particulier ») : Comment est calculé mon revenu ? » Le tutoiement est de rigueur, soyons cool : « En tant que rider P2P, tu reçois un montant fixe par commande en fonction de la ville dans laquelle tu roules » (5). Dans la plupart des villes belges, il s'agit de 4,99 euros, un chiffre qui descend parfois à 4,49 euros, à Lou-

vain et à Gand. Pourquoi ? L'entreprise ne l'explique pas. Le revenu est donc identique, quelle que soit la distance à parcourir, quel que soit le temps nécessaire, quelle que soit l'attente au restaurant et quel que soit le jour de la semaine ou l'heure auxquels le travail est presté. Dans les faits, les travailleurs n'ont aucune certitude, ni de volume de travail, ni de revenus. Le paiement à la course, contrairement au paiement horaire des travailleurs, constitue aujourd'hui l'élément principal de l'exploitation des travailleurs par Deliveroo.

Avoir une image précise du profil social des livreurs est difficile, aucun chiffre ni statistiques ne sont fournis

par Deliveroo. Certains sont étudiants, d'autres sont des travailleurs précaires qui tentent de trouver des compléments de revenus, d'autres sont sans emploi, et ne disposent pas - ou pas encore - d'allocations de chômage... Certains autres aujourd'hui sont des travailleurs sans-papiers, comme nous le lisons dans le récit de notre témoin. Et même si Deliveroo présente sur son site une photo d'un groupe de trois coursiers comprenant une femme, ces dernières sont extrêmement rares dans la masse des livreurs prestant pour l'entreprise.

Actuellement : deux régimes de travail

Pour le moment, malgré une décision de justice obligeant l'engagement sous statut de salarié, non-appliquée par l'entreprise (*voir plus loin*), en travaillant pour Deliveroo, les livreurs ont le choix entre deux « situations » : ils peuvent percevoir le règlement des courses en tant que travailleurs indépendants, ou les percevoir dans un régime dit « de l'économie collaborative », plus communément appelé P2P, pour *peer-to-peer* (de particulier à particulier). Chacune de ces situations mérite quelques explications.

La situation de travailleur indépendant concerne environ un cinquième des coursiers : ils sont indépendants à titre principal, à titre complémentaire, ou « étudiants-entrepreneurs », le statut indépendant de l'étudiant. Affilié à une caisse d'assurances sociales contrôlée par l'Institut national d'assurances sociales pour les travailleurs indépendants (Inasti), le livreur doit payer des cotisations de 20,5 %. Il n'a alors pas droit aux allocations de chômage, mais accède aux droits sociaux de l'indépendant, avec une couverture

de soins de santé/invalidité, des allocations familiales ou encore le droit à une pension. Pour Deliveroo, utiliser des travailleurs indépendants présente l'avantage de n'avoir aucune obligation sociale envers le coursier : pas de salaire minimum, pas de volume d'heures garanti (puisque'il est payé à la course), pas de salaire garanti en cas de maladie, pas de couverture sociale en cas d'accident du travail, etc. Il s'agit la plupart du temps de revenus complémentaires, à côté d'un revenu principal, car vivre entièrement des courses pour Deliveroo est impossible, sauf en prestant 70 ou 80 heures par semaine.

Le régime P2P, lui, a été mis en place par une loi d'Alexander de Croo, publiée en 2016. Si nous n'évoquons pas de « statut » dans ce cas, mais plutôt un « régime », c'est précisément parce qu'aucun statut ne résulte de cette situation : le travailleur n'est ni salarié ni indépendant, « *il s'agit juste d'un régime d'imposition particulier, d'une niche fiscale* » (6). Environ quatre livreurs sur cinq prestent dans ce régime, et la loi sur l'économie collaborative prévoit qu'un Belge peut gagner jusqu'à 7.460 € par an (pour l'année de revenus 2024 – exercice d'imposition 2025, montant indexé chaque année), en travaillant pour une plateforme agréée par le SPF Finances. Ces revenus sont taxés, forfaitairement, à 10,7 %. Une loi du 18 juillet 2018 avait modifié certains éléments de cette loi, en supprimant notamment l'impôt forfaitaire, mais elle a été annulée par un arrêt de la cour constitutionnelle, suite à une action judiciaire des organisations syndicales, d'organisations d'indépendants et de petites et moyennes entreprises (PME). ↗

**Deliveroo refuse
d'assumer être
l'employeur
de ces travailleurs**



L'entreprise ne fournit au travailleur que le sac avec le logo Deliveroo, accompagné éventuellement d'une casquette. Avant de commencer à travailler, le livreur doit donc investir beaucoup : vélo, matériel de pluie, casque, etc. Et, pour les sans-papiers, la somme réclamée par un tiers pour permettre l'usage d'un compte. Un racket de personnes vulnérables, toléré par l'entreprise.

Ces entreprises ont reçu une « dérogation » politique, signe clair d'une complicité pour l'imposition d'un modèle de contournement d'acquis sociaux fondamentaux

⇒ Plus loin dans nos pages, nous commenterons ces régimes avec le syndicaliste Martin Willems, mais il est fondamental à ce stade de souligner ce fait : contrairement aux situations décrites dans la loi sur l'économie collaborative - permettre la rémunération de petits services entre particuliers -, Deliveroo a recours à ces dispositions à une échelle industrielle. Clairement, cette loi n'a pas été prévue pour ce type d'activité avec une telle masse de travail, ces plateformes en sont même explicitement exclues, mais ont cependant reçu une « dérogation » politique pour pouvoir l'utiliser. Nous voyons là le signe clair d'une complaisance envers ces entreprises, s'apparentant pour certaines organisations politiques à une réelle complicité face à l'imposition d'un nouveau modèle économique, facilitant le contournement d'acquis sociaux fondamentaux. Deliveroo ne dispense à ses travailleurs que des informations très sommaires sur leur travail, et notamment sur certains risques liés au régime P2P. Pourtant, dépasser le plafond annuel de revenus, par exemple, peut entraîner des conséquences catastrophiques pour le travailleur. En cas de dépassement, même minime, de nombreux travailleurs ont reçu un courrier des

Services publics fédéraux (SPF) Finances et Sécurité sociale, dans lequel est signifiée la requalification de la somme gagnée en revenus d'indépendant. Rétroactivement, les travailleurs doivent alors payer les impôts et cotisations sociales, des sommes qu'ils n'ont bien souvent pas à disposition. En outre, les revenus en P2P ne sont pas cumulables avec des allocations sociales délivrées par l'ONEm ou un CPAS, et il arrive régulièrement que ces institutions réclament le remboursement des allocations reçues, pour des montants parfois très élevés. Des situations véritablement dramatiques ont été observées.

Pour terminer sur ces régimes, il est intéressant de signaler que certaines plateformes fonctionnent autrement. Pour la livraison de plats à vélo, citons Take Away qui, pour un travail absolument identique, salarie ses travailleurs. Tout n'y est bien entendu pas paradisiaque, il s'agit principalement de travail intérimaire précaire, mais cette réalité invalide le discours souvent tenu par Deliveroo et Uber Eats, selon lequel leur modèle ne permettrait pas le salariat. Les responsables de Take Away, étant donné l'inertie et la complicité des

UNE DIRECTIVE EUROPÉENNE POUR ENCADRER LA « PRÉSUMPTION DE SALARIAT »

Avec le capitalisme du XXI^{ème} siècle, nous en sommes là : les entreprises s'implantent sur un territoire, imposent leur modèle de contournement du droit social, et... Et puis on verra bien ! Postérieurement, peut-être, des textes seront édictés pour leur rappeler les réglementations en vigueur, voire pour les inviter à les respecter.

Dans le jardin des arguments des livreurs, une pierre de plus est aujourd'hui posée au niveau européen, dans une Résolution législative sur l'« Amélioration des conditions de travail dans le cadre du travail via une plateforme » (1). Quel rôle pourrait jouer ce texte, adopté en première lecture le 24 avril 2024, pour les livreurs à vélo de Belgique ou d'ailleurs en Europe ?

Selon les estimations de la Commission, les quatre à cinq millions de personnes travaillant en Europe sous le régime de l'économie collabora-

tive, ou sous statut d'indépendant, réalisent en réalité un travail salarié, avec un lien de subordination réel.

Une requalification en ce sens permettrait donc à ces travailleurs de bénéficier d'une couverture sociale et des droits liés au salariat, notamment un salaire minimum. Selon le texte, chaque État doit mettre en place un mécanisme permettant aux travailleurs d'obtenir plus facilement un statut de salarié et, le cas échéant, de contester sa situation. Cette proposition de directive se construit sur trois axes : « *L'introduction d'une présomption de salariat au profit des travailleurs de plateforme, la réglementation du management algorithmique des travailleurs de plateforme (indépendants et salariés), et l'obligation pour les plateformes de déclarer aux autorités administratives nationales les personnes prestant sur ces plateformes ainsi que les termes de leurs relations contractuelles avec elles* » (2).

Nous nous penchons ici sur la « présomption de salariat », pour laquelle l'Observatoire social européen présente les cinq critères contenus dans la directive (3). Deux critères rencontrés sur les cinq sont suffisants pour requalifier la relation de travail en travail salarié.

Le travailleur de plateforme doit être considéré comme salarié si :

1. La plateforme détermine effectivement le niveau de rémunération du travailleur ;
2. Elle exige du travailleur de respecter des règles contraignantes (en matière d'apparence, de comportement vis-à-vis du client ou de performance de travail) ;
3. Elle supervise la performance du travail ou vérifie la qualité des résultats du travail, notamment par voie électronique ;
4. Elle restreint effectivement la liberté du travailleur, notamment par des sanctions, d'organiser son travail, et spécialement en ce qui concerne

autorités envers les deux autres - qui continuent de ne pas appliquer les décisions de justice -, s'interrogent sur l'attitude à adopter face à cette situation flagrante de concurrence déloyale.

Une forme de salariat a existé avec Deliveroo

Pour une bonne compréhension de l'historique des réalités et évolutions dans ce secteur économique durant une décennie, il est indispensable de signaler qu'un système « triangulaire » a existé un temps, mis en place avec la Société mutuelle pour artistes (Smart), même si cette histoire commune entre la Smart et Deliveroo a été de courte durée.

La Smart se présente comme « une coopérative de travailleurs et travailleuses ». « Elle vous permet d'héberger vos projets professionnels, de partager des moyens, des outils et des garanties pour développer vos activités en toute sérénité. En choisissant la solution coopérative Smart, vous faites le choix de la protection sociale des salariés alliée à la liberté d'entreprendre » (7).

Au départ tournée vers les professions artistiques et culturelles, comme son nom l'indique, la Smart est aujourd'hui dans les faits un intermédiaire dont le public s'est étendu à d'autres activités intermittentes, prestées en indépendant ou en mode

free-lance. Dans les faits, la Smart permet de prester comme indépendant tout en bénéficiant d'un statut de salarié, avec les avantages afférents. Le prestataire n'est alors pas payé par son « client » mais par la Smart, qui retient sur le salaire les coûts des charges sociales. Avec l'élargissement des secteurs d'activités concernés, une ambiguïté existe sur le fait de savoir si ce type de modèle ne facilite pas, dans une vision globale du marché du travail, une généralisation de la précarisation permettant à certains employeurs de ne pas engager les travailleurs sur de longues durées.

Sans l'avoir décidé, la Smart a vu un jour arriver dans son public les livreurs cyclistes, ceux au départ engagés par Take Eat Easy, l'entreprise aujourd'hui disparue, pionnière de cette activité en Belgique. S'ils sont au départ une poignée - souvent des artistes cherchant à compléter leurs revenus -, leur nombre ira grandissant et explosera lors de l'arrivée en Belgique de Deliveroo. « Le système est perçu par les coursiers comme une alternative viable au statut d'indépendant, dont les cotisations sociales et les démarches administratives sont trop pesantes au regard des rémunérations perçues et du nombre moyen d'heures prestées » (8).

Face au volume de demandes de coursiers, la Smart s'intéresse alors de près aux conditions de travail chez Deliveroo. « Outre que leur rémunération se si-

↳

La loi De Croo est tombée à pic pour l'anéantissement de l'obligation du salaire horaire pour les livreurs...

le choix des heures de travail, des périodes d'absence, d'accepter ou de refuser les tâches ou de faire appel à des sous-contractants ou des substituts ;

5. Elle restreint effectivement la possibilité pour le travailleur de constituer sa propre clientèle ou de réaliser un travail pour une tierce partie.

La Confédération européenne des syndicats (CES) s'est déjà prononcée à ce sujet : elle a pu établir que les plateformes les plus importantes en Europe remplissent la plupart de ces critères, sinon tous... Qu'en pense, pour sa part, notre interlocuteur syndical Martin Willems (lire également son interview en p. 38) ? « La directive européenne, dont le texte final doit encore être approuvé, affirme deux éléments principaux : la présomption de salariat pour les travailleurs de plateforme, ainsi que la nécessité d'une transparence accrue pour ces entreprises. Sur le premier volet, cela se trouve déjà dans la loi belge, basée justement sur une version précédente du texte

de la directive (lire l'encadré en pp. 24-25). L'idée était au départ d'avoir un texte valable pour toute l'Europe, mais après des pressions de certains États, l'obligation est que chaque État doit avoir un mécanisme de présomption de salariat, mais à sa façon. Pour une même entreprise, il serait donc possible qu'un livreur soit salarié et payé à l'heure dans un État, et qu'il preste dans d'autres sous statut indépendant. Les États ont deux ans pour transposer le texte, ce qui a donc déjà été réalisé en Belgique mais, pourtant, depuis deux ans ça n'a absolument rien changé chez nous. Évidemment, si les effets de la directive se confrontent à des plateformes refusant de changer leurs pratiques, couplées à des gouvernements qui n'appliquent pas les décisions, ça ne changera rien nulle part, qu'il s'agisse d'une loi nationale ou d'une directive européenne.

Sur le deuxième volet, la transparence, c'est bon à prendre parce qu'un des gros problèmes des pla-

teformes est justement leur manque total de transparence, notamment sur leurs comptes, sur la manière dont fonctionne l'algorithme dirigeant le travail, etc. Mais vont-elles respecter ce texte ? À nouveau, ce texte est beaucoup moins exigeant que ce qui avait été évoqué, ou ce qui serait nécessaire. Surtout : à présent je suis comme Saint Thomas, j'y croirai quand j'en verrai l'application, tellement il semble que ces plateformes ont toute latitude. »

(1) Résolution législative du Parlement européen du 24 avril 2024 sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative à l'amélioration des conditions de travail dans le cadre du travail via une plateforme (COM(2021)0762 – C9-0454/2021 – 2021/0414(COD)) (Procédure législative ordinaire : première lecture)

(2) « Quel statut social pour les travailleurs de plateforme ? Les (potentielles) avancées en droit social européen et belge », Emma Raucent, *Research paper* n°50, Observatoire social européen, Novembre 2022, p.13.

(3) Idem, p.14.

⇒ *tue en dessous des minima légaux, les coursiers sont exposés à un risque élevé d'accidents, qui sont mal couverts puisque mal déclarés, et la gestion de leur travail est telle qu'ils sont constamment mis en concurrence, l'attribution des commandes favorisant les coursiers les plus performants* » (9). Début 2016, en position de force vu le nombre de coursiers utilisant ses services, la coopérative décide de démarrer des négociations avec Take Eat Easy et Deliveroo. Un accord est conclu et une convention cadre établie en mai de la même année. « Cette dernière assure une rémunération à l'heure respectant les minima légaux, la garantie d'être rémunéré minimum trois heures par jour presté, un défraiement pour l'utilisation du téléphone portable, la prise en charge de 50 % des frais d'entretien des vélos, ainsi qu'une formation à la sécurité routière et un contrôle technique du vélo gratuits pour chaque nouveau coursier » (10).

Cette « solution », vue par la Smart comme temporaire en l'absence d'un contrat de travail classique entre le travailleur et la plateforme - une revendication déjà bien présente - tiendra environ un an et demi. En septembre 2017, la coopérative s'appête à entamer une concertation sociale en compagnie du Collectif des coursiers et de plusieurs syndicats, en vue de conclure une nouvelle convention collective de travail en position de force, avec 900 coursiers affiliés... Mais la démarche n'aboutira pas. Changement fondamental de situation : entre-temps, la loi De Croo sur l'économie collaborative a été promulguée, ainsi qu'un statut d'auto-entrepreneur étudiant, utilisés tous deux par Uber Eats, autre plateforme fraîchement arrivée en Belgique. En octobre 2017, Deliveroo rompt unilatéralement la convention avec la Smart, pour foncer dans l'utilisation du régime P2P, lui assurant alors d'importantes économies sur les obligations salariales, sur le dos de ses travailleurs.

Dans le discours de l'entreprise, le plus grand cynisme capitaliste est de mise

Cette rupture de la convention avec la Smart entraîne les premiers mouvements sociaux d'envergure menés par les coursiers. Le 13 janvier 2018, ils entament par exemple une série de grèves dans cinq villes belges. « Les coursiers veulent garder le choix de rester sous statut salarié s'ils le désirent. Le statut d'indépendant ne peut pas s'imposer, c'est une contradiction. Deliveroo n'a pas accédé à cette demande et n'accepte de nouvelles rencontres que sous la condition que tous passent sous statut indépendant. À quoi ça sert de discuter si on crée un fait accompli avant ? », s'interroge dans la presse le syndicat CSC (11). Le Collectif de coursiers, représentant alors environ 200 livreurs, « demande à la direction de Deliveroo de lever l'obligation de passer sous statut indépendant et de maintenir les coursiers qui souhaitent rester salariés. Selon le syndicat, un coursier gagne 360 euros par mois en moyenne, une somme insuffisante pour rencontrer les obligations d'un indépendant » (12). Jusqu'à aujourd'hui, la situation sur le terrain reste inchangée mais, donnée fondamentale, les conditions de travail des

coursiers et leur combat ne peuvent plus être ignorés de personne : grand public, clients des plateformes, mandataires politiques, tous connaissent la réalité... Les livreurs accumulent en outre les décisions en leur faveur, tant devant des instances administratives que devant les tribunaux.

Si le statut Smart n'était pas idéal, il s'agit cependant de ce qu'ont connu de mieux les livreurs employés par Deliveroo : ils cotisaient à la Sécurité sociale lors de leurs prestations, ils étaient couverts en cas d'accident du travail et, grosse différence, ils étaient payés à l'heure. Aujourd'hui qu'ils sont payés à la course, ni le temps d'attente entre deux commandes, ni le temps d'attente devant le restaurant n'est payé.

La loi De Croo, soulignons-le, est tombée à pic pour les

LA DIRECTIVE EUROPÉENNE TRANSPOSÉE ANTICIPATIVEMENT EN DROIT BELGE

Avant même l'adoption du texte européen (lire l'encadré en pp. 22-23), le ministre belge de l'emploi, Pierre-Yves Dermagne (PS), a pris les devants (1). Son texte originel a fait l'objet d'âpres discussions au sein du gouvernement fédéral, suivies de changements réduisant ses ambitions. Cette loi, en vigueur depuis le début de l'année 2023, a notamment pour vertu « un renversement de la charge de la preuve. Désormais, c'est aux plateformes numériques donneuses d'ordres de prouver, en cas de contestation, que la relation de travail qui les lie à leur

travailleur n'est pas une relation de salariat » (2).

Le texte reprend les cinq critères figurant dans le projet de directive européenne et permettant de déterminer si un prestataire est oui ou non un salarié, auxquels il en ajoute trois : « L'exploitant peut-il exiger une exclusivité au travailleur ? Utilise-t-il la géolocalisation à des fins autres que le bon fonctionnement de ses services de base ? Restreint-il la liberté du collaborateur dans la manière d'exécuter le travail ? » (3).

Dans le cas où deux des cinq critères

européens sont rencontrés, ou trois des huit de la loi belge, le travailleur doit être considéré comme salarié. Sur la base de cette loi, trois livreurs de l'entreprise Uber Eats - travaillant avec le même système que Deliveroo - ont sollicité la Commission administrative de règlement de la relation de travail (CRT, émanation du SPF Sécurité sociale qui peut être sollicitée par tout travailleur, s'il pense travailler comme faux indépendant ou comme faux salarié), pour lui demander si leur activité ne devrait pas s'exercer dans les liens d'un contrat de travail. Le travail des demandeurs a été analysé selon les critères repris dans la nouvelle loi : la conclusion affirme que « la



entreprises de livraisons, peu friandes des obligations entraînées par la convention avec la Smart, et surtout soucieuses d'en finir avec l'obligation d'un salaire horaire pour les livreurs... Un livreur racontera son arrivée au deuxième étage des bureaux de Deliveroo, aménagés en un *open space* joliment meublé et très lumineux, lors d'une action d'occupation des locaux de l'entreprise. « Au mur, un dessin accompagné d'un message célébrait le ministre fédéral de l'Agenda numérique Alexander De Croo, à qui on devait l'invention du statut P2P. Ce dessin résumait à lui seul les liens pourris qui unissaient le gouvernement à Deliveroo.

Le premier exécutait les lois, et le second en profitait » (13).

Action en justice pour le statut de salarié

Au cœur du modèle développé par Deliveroo (et, rappelons-le, par Uber Eats) se trouve donc le refus par l'entreprise d'assumer son statut d'employeur. Afin de bien comprendre l'enjeu des procédures judiciaires introduites par des livreurs contre Deliveroo, rappelons ici que l'entreprise contourne donc - entre autres choses - rien moins que l'obligation de prévoir un volume de travail, le salaire horaire, l'obligation d'un barème salarial, les restrictions et primes pour le tra- ↗

géolocalisation ouvre une très large possibilité de surveillance sur la façon dont un livreur effectue sa prestation, que la liberté du livreur est très relative compte tenu du fait que ce dernier doit se conformer à une série d'instructions ». L'avis souligne également que « le système de facturation inversée dépossède le coursier d'un volet de l'organisation de son travail, et que le prix de la livraison est fixé unilatéralement par la plateforme en dehors de toute possibilité de négociation ». La CRT affirme dès lors que la multinationale doit requalifier les liens en « relation de travail salariée, et assurer les droits afférents (salaire minimum, congés payés, assurance, etc.) et ce

à partir du premier mai 2024 » (4). Réaction de l'entreprise Uber Eats ? Elle continue simplement de prétendre que son modèle n'est pas compatible avec ce statut de salarié (pourtant utilisé par le concurrent Take Away) et a demandé à la justice de suspendre les décisions de la CRT. Aujourd'hui, le jugement sur le fond est tombé : le tribunal du travail de Bruxelles a débouté l'entreprise. Victoire pour les livreurs, à nouveau, incontestable ! Comment l'entreprise se conforme-t-elle à la décision judiciaire ? Tel que Deliveroo, mépris total : Uber Eats a envoyé un courrier recommandé aux trois livreurs, pour leur signaler une cessation totale de leur travail.

La justice vous donne raison, on vous vire ! Réaction des autorités politiques belges ? Aucune.

(1) « Loi portant des dispositions diverses relatives au travail. Chapitre 4. Économie de plateformes », signée par le Ministre du Travail, P.-Y. Dermagne, le Ministre des Affaires sociales, F. Vandebroucke et le Ministre des Indépendants, D. Clarinval, 3 octobre 2022.

(2) « Des coursiers Uber Eats requalifiés en salariés : une décision qui pourrait tout bouleverser », Julien Bialas, *Le Soir*, 3 mai 2024, pp.2-3.

(3) *Idem*.

(4) « Débouté par la justice, Uber Eats se sépare de ses trois livreurs requalifiés comme salariés », Julien Bialas, *Le Soir*, 26 novembre 2024.



Le travail de livreur pour Deliveroo est particulièrement dangereux. Ils réalisent un métier de vitesse, dans des villes surchargées de voitures, et courent un danger permanent. L'employeur, Deliveroo, ne couvre pas les risques encourus par les travailleurs.

⇒ vail de nuit, des dimanches et jours fériés, le salaire garanti pour maladie ou congés payés, les limites à la durée du travail et, *a fortiori*, le paiement de primes d'heures supplémentaires. Dans le modèle Deliveroo, toutes les responsabilités sociales de l'employeur ont disparu. Ce modèle, qui risque fort de s'étendre et de se généraliser, entraîne la fragilisation de pans entiers de la Sécurité sociale.

Dans le discours de l'entreprise, le plus grand cynisme capitaliste est de mise. Au moment de la rupture de la convention avec la Smart, le *General manager* de Deliveroo Benelux, Mathieu de Lophem, déclare que « *Deliveroo doit être vu comme un job d'appoint, ça n'a pas vocation à être plus* » (14). Contrairement à ce que ces propos veulent laisser penser, l'absence de contrat de travail n'implique bien enten-

du pas une plus grande liberté pour le travailleur. « *Il suffit, pour s'en rendre compte, de consulter la « Convention de prestation de service » ou la « Convention rider P2P », ainsi que les « Conditions générales de livraison entre le client et le coursier P2P » ou la « Politique de traitement des données » que doivent signer les candidats coursiers : il s'agit de plus de huit pages de formules juridiques compliquées en petits caractères et d'engagements que doivent prendre les coursiers envers Deliveroo* » (15).

Dans les faits le coursier, soi-disant indépendant, est en fait plus contraint qu'un salarié, ce qui fait écrire au syndicaliste Martin Willems, de manière ironique, qu'il s'agit d'un « *travailleur totalement indépendant, qui choisit librement à quel moment il consent à attendre que*

Deliveroo lui envoie des courses, dont c'est le bon plaisir d'effectuer ces missions en suivant exactement les instructions données pas à pas par l'algorithme et qui choisit en toute autonomie de laisser à Deliveroo l'entière discrétion de décider combien il sera payé » (16). Le livreur, en outre, est totalement tracé par l'entreprise, à l'aide du smartphone.

Pour revendiquer en justice le statut de salarié, les livreurs ne manquent pas d'arguments. Au moment de la rupture de la convention avec la Smart, fin 2017 - début 2018, des livreurs consultent la Commission administrative de règlement de la relation de travail (CRT). Cette Commission fait partie du SPF Sécurité sociale, elle peut être sollicitée par tout individu afin d'interroger ses conditions de travail, pour un travail projeté ou entamé depuis moins d'un an, s'il pense travailler comme faux indépendant ou comme faux salarié. Le 23 mars 2018, dans un avis consultatif s'appuyant sur le contrôle permanent des coursiers, et leur manque d'autonomie dans l'exécution des commandes, la Commission déclare que la relation de travail établie entre Deliveroo et ses coursiers ne peut pas être qualifiée d'« indépendante » : les coursiers devraient donc être assujettis à la Sécurité sociale des travailleurs salariés. Cet avis ne lie que les deux coursiers ayant sollicité la Commission, et s'il les empêche d'encore prêter sous statut indépendant, il n'impose cependant en rien à Deliveroo de continuer sa « collaboration » avec ces deux travailleurs. Ils ne pourront simplement plus se connecter sur le site de l'entreprise, démonstration directe d'un mode moderne de licenciement. Cet avis de la CRT constituera l'un des premiers grands jalons d'un combat que les livreurs vont continuer à mener durant des années, jusqu'à aujourd'hui, au sein de collectifs, dans les rues ou sur le terrain judiciaire.

Selon l'auditorat, toutes les prestations des livreurs doivent donner lieu à un paiement de sécurité sociale à l'ONSS

Parallèlement, l'auditorat du travail (17) a chargé l'inspection sociale de réaliser une enquête sur les conditions de travail des livreurs. De nombreux coursiers (au nombre de 115) ont été auditionnés dans ce cadre et, en décembre 2019, l'auditorat va tenter une action au tribunal du travail. Il demande que les prestations des livreurs (tant pour les indépendants que pour ceux payés en P2P) soient

requalifiées en relations de travail salarié, qu'ils soient donc rémunérés en conséquence, et que l'entreprise paie les cotisations sociales correspondantes. Selon l'auditorat, toutes les prestations des livreurs doivent donner lieu à un paiement de cotisations à la Sécurité sociale et à l'ONSS, lesquelles doivent compter notamment pour la constitution d'une pension de retraite, le droit au chômage, aux soins de santé... Une régularisation pour les prestations passées est également demandée. Des livreurs se joignent à cette action judiciaire de l'auditorat.

Le 8 décembre 2021, le tribunal rend son jugement : les coursiers ne peuvent prêter sous le régime de l'économie collaborative, mais il n'y a pas lieu de requalifier

la relation entre les livreurs et Deliveroo en contrat de travail, les livreurs étant bien « indépendants ». Le juge a donc donné raison à Deliveroo. La CSC et le Collectif des coursiers réagissent immédiatement, en déclarant que « ce jugement prive non seulement les livreurs de leurs droits de travailleurs, mais en plus fait peser sur eux maintenant une épée de Damoclès : qui va payer les cotisations sociales d'indépendant dont ils pourraient maintenant être redevables ? Comme d'autres parties sans doute, nous envisageons de le contester. Ce jugement belge est d'autant plus incongru que la Commission européenne déposera ce 9/12 un projet de directive prévoyant une présomption de salariat pour les travailleurs de ces plateformes ». Jamais avare de cynisme, le porte-parole de Deliveroo, lui, félicite le tribunal : « C'est une bonne nouvelle pour les coursiers qui apprécient le travail flexible que Deliveroo permet » (18).

Depuis, le texte de la Commission européenne est paru (lire les encadrés en pp. 22 et 24), ce qui a pu peser sur la suite des aventures judiciaires, en appel, dont l'issue sera plus heureuse pour ces travailleurs précaires mais, pour l'instant, uniquement sur papier, nullement dans les faits.

Deliveroo au-dessus des lois

Le 11 janvier 2022, l'auditorat du travail de Bruxelles a interjeté appel contre le jugement du tribunal du travail du 8 décembre 2021. La procédure d'appel durera quasiment deux longues années, pendant lesquelles les livreurs continuent, par tous les temps, à livrer des plats dans nos villes sans pouvoir vivre de leur travail... Le jour de l'audience, un livreur résume les enjeux devant le Palais de justice : « Certains jours on peut gagner dix

Le 21 décembre 2023, le jugement tombe en appel : victoire totale pour les coursiers !

à onze euros de l'heure, c'est assez rare. La plupart du temps on gagne de cinq à dix euros de l'heure, ce qui nous oblige à rester connecté vachement longtemps à l'application et à attendre les commandes toute la journée. Ce qu'on espère avec ce procès, c'est une clarification, c'est-à-dire qu'on a tous les désavantages des indépendants et tous les désavantages des salariés.

La plateforme décide ou pas de nous envoyer des livraisons, elle décide le prix de la course, elle décide avec quel client on va travailler et elle dit comment on doit nous organiser. J'ai un collègue, il a appris ce matin que Deliveroo l'avait déconnecté, c'est à dire licencié de manière sauvage, juste parce qu'il mettait plus de temps à livrer... » (19). Dans le droit du travail, en 2024, signalons que le salaire horaire minimum en Belgique oscille, selon l'ancienneté, entre 13 et 14 euros.

Le 21 décembre 2023, le jugement tombe en appel : victoire totale pour les coursiers (lire également l'encadré ci-dessous) La cour du travail condamne Deliveroo à requalifier la relation de travail la liant à ses coursiers en relation de travail salarié, et dès lors d'appliquer le régime de Sécurité sociale de rigueur. C'est très clair, « la transgression matérielle des normes de droit social en cause est incontestablement le fait libre et conscient de Deliveroo », précise la cour. « Du côté des 115 coursiers qui ont suivi en justice l'action de l'auditorat du travail, la satisfaction est de mise. "Nous sommes très contents de voir que la Belgique n'est pas le dernier pays d'Europe à trouver qu'il n'y a pas de problème à faire rouler des coursiers dans des conditions de travail décidées de A à Z par Deliveroo. Cette entreprise est un employeur, qui a des obligations d'employeurs", se réjouit Sophie Remouchamps, avocate de plusieurs coursiers » (20). Même en cas de recours de l'entreprise (ce que Deliveroo fera), celui-
↗

JUGEMENT SANS AMBIGUÏTÉ, GOUVERNEMENT COMPLICE

L'arrêt de la Cour du travail, paru le 21 décembre 2023, est très clair. Il déclare que « tant au regard de la présomption légale qu'au regard des critères généraux, les modalités de la relation de travail nouée entre Deliveroo et les coursiers sont incompatibles avec la qualification de relation de travail indépendante et conduisent à conclure que cette relation doit être considérée comme une relation salariée et donc requalifiée ». L'arrêt dit également « pour droit que la demande de régularisation sur le plan de la Sécurité sociale et du droit du travail liée à la requalification de la relation de travail en relation de travail salariée est fondée dans son principe ; Dit pour droit que la SPRL Deliveroo Benelux est tenue d'appliquer et de

respecter les conventions collectives de travail conclues au sein de la commission paritaire n°140 et la sous-commission paritaire n°140.03 ainsi que toute autre convention collective de travail applicable conclue au niveau interprofessionnel » (1). La commission paritaire 140 traite du transport routier de personnes, la sous-commission 140.03 est responsable des entreprises qui effectuent des transports routiers ou d'autres types de transport de marchandises pour compte de tiers. Les dispositions de ce secteur sont actuellement, et depuis plus d'un an, d'application en Belgique. Que ne comprend pas le gouvernement belge, dans ces mots du jugement du 21 décembre 2023 ? Une question se pose à nous toutes

et tous, élémentaire : voulons-nous évoluer en démocratie ? En théorie, trois pouvoirs marquent ce système, le législatif, l'exécutif et le judiciaire. Indépendant, en théorie, le pouvoir judiciaire peut prendre une décision forçant l'exécutif à appliquer des législations, ici faire respecter le droit du travail par une entreprise s'incrustant sur notre territoire. En pratique à présent, depuis le 21 décembre 2023, l'exécutif ignore une décision majeure de justice. Conclusion (temporaire ?) : concernant les questions soulevées par les plateformes de livraisons de plats, la démocratie n'existe plus.

(1) Arrêt de la Cour du travail de Bruxelles, huitième chambre, 21 décembre 2023, pp.46-47.

⇒ ci n'est pas suspensif. Il s'agit donc d'une victoire totale, sauf que... depuis cet arrêt, pourtant applicable immédiatement et publié depuis plus d'un an : rien.

À la suite du jugement, l'inertie du ministre des Finances de l'époque, Vincent Van Peteghem (CD&V) est totale. Du côté des parlementaires, des élues socialistes, Sophie Thémont (PS) et Anja Vanrobaeys (Vooruit) ont demandé à la Chambre, le 11 janvier 2024, que l'arrêt Deliveroo soit appliqué par le ministre. Que répond ce dernier ? La porte-parole du ministre déclare qu'« *il ne faut pas mettre la charrue avant les bœufs. L'arrêt de la cour fait l'objet d'un pourvoi en cassation par Deliveroo* » (21) ! Le cabinet évoque également un « conflit entre deux parties » (NDLR : l'action initiale est pourtant intentée par le ministère public au nom de la collectivité) et précise qu'« *il faut attendre "l'analyse de l'administration". Le SPF Finances promet "qu'il n'y a rien à dire à ce stade"* » (22). Pourtant cette décision de justice entraîne dans son sillage de nombreuses conséquences administratives, sur les statuts et les obligations des travailleurs et des entreprises (*lire à ce sujet l'encadré Chaos social, administratif et fiscal, en p. 49*).

Que peut encore valoir une décision de la justice lorsque les élus décident de ne pas les appliquer ?

Effet d'un jugement sur la multinationale ? Zéro. Impunité totale. Il ne s'agit plus ici de complaisance politique, mais bien d'une inertie coupable, en regard d'une décision de justice applicable de suite. Le champ est laissé libre par l'exécutif fédéral.

La preuve : en février 2024, soit deux mois après le jugement, Deliveroo annonce avec arrogance son extension sur le territoire belge, pour tenter d'atteindre chaque habitant de ce pays. La presse s'en émeut, en termes clairs, « *Deliveroo trace sa route, au détriment de tous* » (23). La journaliste précise alors que Deliveroo Belgique, ce sont 1,6 million d'euros de bénéfices réalisés en 2022, mais à peine 62.000 euros d'impôts qui finissent dans les caisses de l'État. Autant dire rien.

Au moment où ces lignes sont imprimées, malgré une décision claire de la justice, les livreurs continuent donc, par tous les temps, à livrer des plats dans nos villes, dans des conditions extrêmes d'exploitation... Quel message envoie le gouvernement aux travailleurs précaires ? Au monde du travail ? À l'ensemble de la société ? Dans l'esprit d'une population, que peut encore valoir une décision de justice, lorsque les élus décident de ne pas les appliquer ? □

« POUR TRAVAILLER AVEC

Dans quelles conditions travaillent exactement les livreurs de Deliveroo ? Pour nous les faire comprendre très concrètement, l'un d'eux témoigne ici de son vécu de livreur sans-papier. Contre rémunération à un tiers, il a pu prêter sous un faux nom, une pratique courante connue de la multinationale... Récit d'une double couche d'exploitation contemporaine.

Gérald Hanotiaux (CSCE)

Après une description du modèle économique développé par les entreprises de livraisons à vélo (*lire en p. 18*), intéressons-nous aux réalités individuelles vécues par les travailleurs des entreprises de plateforme. Lorsque nous avons interrogé - en 2015 - un premier livreur de plats cuisinés, Deliveroo n'était pas encore active en Belgique. Notre témoin avait pédalé pour ses prédécesseurs, Take Eat Easy, dont la mentalité était tout autant portée sur l'exploitation sans scrupule des travailleurs, ainsi que sur le contournement maximal du droit social (1). Comme les responsables de Deliveroo aujourd'hui, les *managers* de cette entreprise adoptaient un discours particuliè-

rement cynique, allant jusqu'à évoquer aux candidats livreurs la possibilité de « vivre d'une passion » : le vélo ! Pour mener cette activité, on était supposément *cool*, dynamique, passionné... Du côté des livreurs, certains pionniers du début confessent l'existence, alors, d'un certain niveau de naïveté face aux discours manipulateurs et mensongers des *managers* de la *start-up* (2). L'entreprise, en une sorte d'acmé du cynisme capitaliste, avait carrément créé et entretenu un esprit compétitif majeur entre les travailleurs, par la mise en place d'un « concours de maillots ». Oui ! Le travailleur le plus performant roulait alors avec un maillot à pois, marqueur supposé de mérite personnel.

(1) Lire « Ubérisation : au tour du vélo ! » et « L'exploitation dans la bonne humeur ! », Ensemble 93, Avril 2017, pages 32-36.

(2) « Deliveroo trace sa route, au détriment de tous », Amandine Clout, Le Soir, 14 février 2024.

(3) Pour les lecteurs et lectrices désireux d'approfondir les questions survolées ici, nous renvoyons vers le livre de Martin Willems, « Le piège Deliveroo. Consommer les travailleurs », éditions Investig'Action, 2021. Présentation en p.p. 40-41.

(4) Sur le site de l'entreprise.
<https://riders.deliveroo.be/fr/apply>

(5) <https://riders.deliveroo.be/fr/support/mes-revenus/comment-est-calculé-mon-revenu>

(6) « Le piège Deliveroo. Consommer les travailleurs », Martin Willems, Éditions Investig'Action, 2021, p.63. Les informations contenues dans la description des régimes de travail, dans ce texte, représentent de brefs résumés des développements de Martin Willems dans son ouvrage. (Voir la présentation du livre en pp. 40-41)

(7) www.smart.be

(8) « Coursiers à vélo et Deliveroo : les enseignements d'un combat social », Adrian Jehin, juin 2018, p.1.

(9) Idem.

(10) Idem

(11) « Grève des coursiers Deliveroo ce samedi : les clients invités à ne pas commander par solidarité », C.Bk avec Belga, Le Soir, 13 janvier 2018.

(12) « Une grève au finish votée par le Collectif des coursiers de Deliveroo », L'Avenir, 20 janvier 2018.

(13) Douglas Sepulchre, « Récit d'une lutte hors-piste », postface de l'ouvrage de Martin Willems, voir note 6, p.292.

(14) « Deliveroo reste stoïque face aux livreurs en grève, le dialogue reste ouvert », rtbf.be, 23 janvier 2018, cité par Martin Willems, voir note 5, au sein du chapitre 7, « Dénî d'être employeur ».

(15) Martin Willems, op.cit., pp.85-86.

(16) Idem.

(17) L'auditorat du travail effectue les missions du ministère public pour toutes les matières qui relèvent de la compétence des tribunaux du travail. De manière générale, il doit intervenir lorsque les droits du citoyen en matière de Sécurité sociale et d'aide sociale sont en jeu. En cas d'infraction aux lois pénales sociales, l'auditorat du travail agit contre le contrevenant en qualité de ministère public, et ce, devant le tribunal correctionnel. (Site du ministère public www.om-mp.be)

(18) « Deliveroo : le tribunal ne touche pas au statut d'indépendant des coursiers », A.V. et Belga-BXI, 8 décembre 2021.

(19) « Le statut des coursiers Deliveroo débattu devant la Cour du travail », au micro de Gilles Joineau, BXI, 16 novembre 2023.

(20) « Deliveroo perd en appel, ses coursiers devront être requalifiés en salariés », Julien Balboni, L'écho, 22 décembre 2023.

(21) « Le statut des livreurs Deliveroo encore et toujours dans le flou », Amandine Clout, Le Soir, 13 et 14 janvier 2024.

(22) Idem.

(23) « Deliveroo trace sa route, au détriment de tous », Amandine Clout, Le Soir, 14 février 2024.

DELIVEROO, J'AI LOUÉ UN FAUX COMPTE À UN ÉTUDIANT »

Notre témoin de l'époque, lui, n'était pas dupe de ces discours et pratiques, et avait dû s'intéresser à cette activité en raison d'une exclusion de son droit à l'assurance chômage, édictée par le gouvernement Di Rupo dans les années 2011-2014 (3). « *Je vivais d'allocations de chômage, auxquelles on pouvait ajouter des contrats temporaires de travail, au cachet, dans le domaine musical et théâtral (...). Quelques mois plus tard, l'exclusion du droit à l'assurance chômage se profilait pour moi et je me suis mis à réfléchir comment pouvoir gagner de quoi manger et payer mon loyer* » (4). Preuve, s'il en était besoin, du caractère nécessairement précaire des coupes effectuées dans les systèmes de protection de la Sécurité sociale. Que les autorités jettent toujours plus d'individus dans la précarité : c'est précisément ce qu'attendent les en-

**Ce récit devrait permettre
d'éclairer les clients
de Deliveroo et de Uber Eats
sur les situations sociales
vécues par les coursiers...**

treprises auxquelles nous nous intéressons ici, qui sont toutes prêtes à les accueillir dans leurs filets d'exploitation. Nul doute que la limitation dans le temps des allocations de chômage, au programme du nouveau gouvernement mis sur pied en février, produira un effet identique à une échelle autrement plus importante... Tous les travailleurs doivent s'inquiéter : toujours plus d'individus en concurrence directe sur le marché du travail, cela entraîne logiquement une dégradation globale des conditions de travail et la baisse des revenus dans le pays.

Avec notre rencontre d'aujourd'hui, le constat est clair : dix ans plus tard, l'exploitation des travailleurs précaires s'est encore intensifiée. Le profil global des livreurs a changé, même si chiffrer précis-

⇒ ment les évolutions n'est pas évident tant le développement d'entreprises telles que Deliveroo est opaque. Pourtant, un simple coup d'œil dans les rues de nos villes suffit à livrer des indices... Comme nous le dira notre interlocuteur syndical (*lire en p. 38*), la grosse majorité des livreurs est aujourd'hui constituée de personnes dites « d'origine étrangère ». Si certains sont belges - peut-être par ailleurs victimes de discrimination à l'embauche -, d'autres sont demandeurs d'asile, ou sans-papiers à la recherche d'un minimum de revenus pour survivre.

Bien entendu, la masse des clients de ces plateformes est très hétérogène - notre témoin l'évoque - mais les systèmes algorithmiques développés par ces entreprises sont à coup sûr un élément en soi de déshumanisation de la relation « travailleur-client ». Ce dernier peut être séduit par la commodité du service - dans un environnement utilitariste où tout semble dû - qui peut mener à une certaine déresponsabilisation du client, dépourvu d'empathie par rapport aux conditions de travail du livreur. Le récit de notre témoin devrait donc permettre d'éclairer les clients de Deliveroo (et de Uber Eats), sur les situations sociales vécues par ces personnes qui apportent, par tous les temps, des plats au seuil de leurs logements... Ce récit de vie constitue non seulement un plaidoyer en faveur d'une amélioration globale des conditions de travail des livreurs, mais en appelle aussi à la régularisation des sans-papiers présents sur notre territoire. Si nous sommes prêts à nous faire livrer un plat par un travailleur, le minimum est alors de reconnaître l'existence, sur notre

« J'ai donc été voir un étudiant qui loue des comptes en demandant 700 euros »

territoire, de la personne qui réalise ce travail.

Le jeune homme nous reçoit un début d'après-midi pluvieux, au nord de la capitale belge. Très volubile, il nous parle facilement de son expérience de travail pour l'entreprise Deliveroo, et les éléments à transmettre à nos lectrices et lecteurs sont très clairs et structurés.

Ensemble ! : Qu'est-ce qui vous a amené à travailler avec Deliveroo ?

Avant de travailler chez Deliveroo, j'ai travaillé en cuisine, pour un traiteur marocain. C'était mon premier travail, au noir car je n'avais pas mes papiers. Après un moment, j'ai vécu de grosses tensions avec le chef de cuisine et j'ai dû arrêter. Parfois, lorsqu'on travaille au noir et qu'on est sans-papier, en plus d'être mal payé, on n'est parfois pas respecté : la manière dont les gens se comportent n'est pas acceptable. Je préfère donc être seul que travailler avec d'autres gens, et puis j'aime bien le vélo, et circuler en ville... Alors voilà, je suis parti faire des livraisons, tout en complétant avec d'autres boulots, notamment sur les marchés communaux. Le week-end c'était marché, et la semaine, principalement, livraisons pour Deliveroo.

Concrètement, comment ça se passe ?

Avant tout, quand on est sans-papier, il faut chercher quelqu'un pour louer des comptes. Je savais que des gens, de nationalité belge, ouvrent des comptes chez Deliveroo et les louent à des personnes comme moi, qui ne peuvent pas ouvrir un compte officiellement. J'ai donc été voir un étudiant, qui loue des comptes en

DOUBLEMENT EXPLOITÉ EN BELGIQUE

Comme notre témoin, de nombreux livreurs travaillant pour Deliveroo et Uber Eats sont sans-papiers. Comme il nous l'explique ci-contre, puisqu'ils ne peuvent officiellement travailler sur le territoire belge, il existe pour eux une « astuce » : ils prestent pour les multinationales sous un faux nom. Si certains sans-papiers reçoivent un prêt d'identité de la part d'un ami ou d'un membre de leur famille, pour ouvrir la possibilité d'engendrer quelque - maigre - revenu, d'autres sont, comme notre témoin, aspirés dans une relation d'exploitation autrement plus violente.

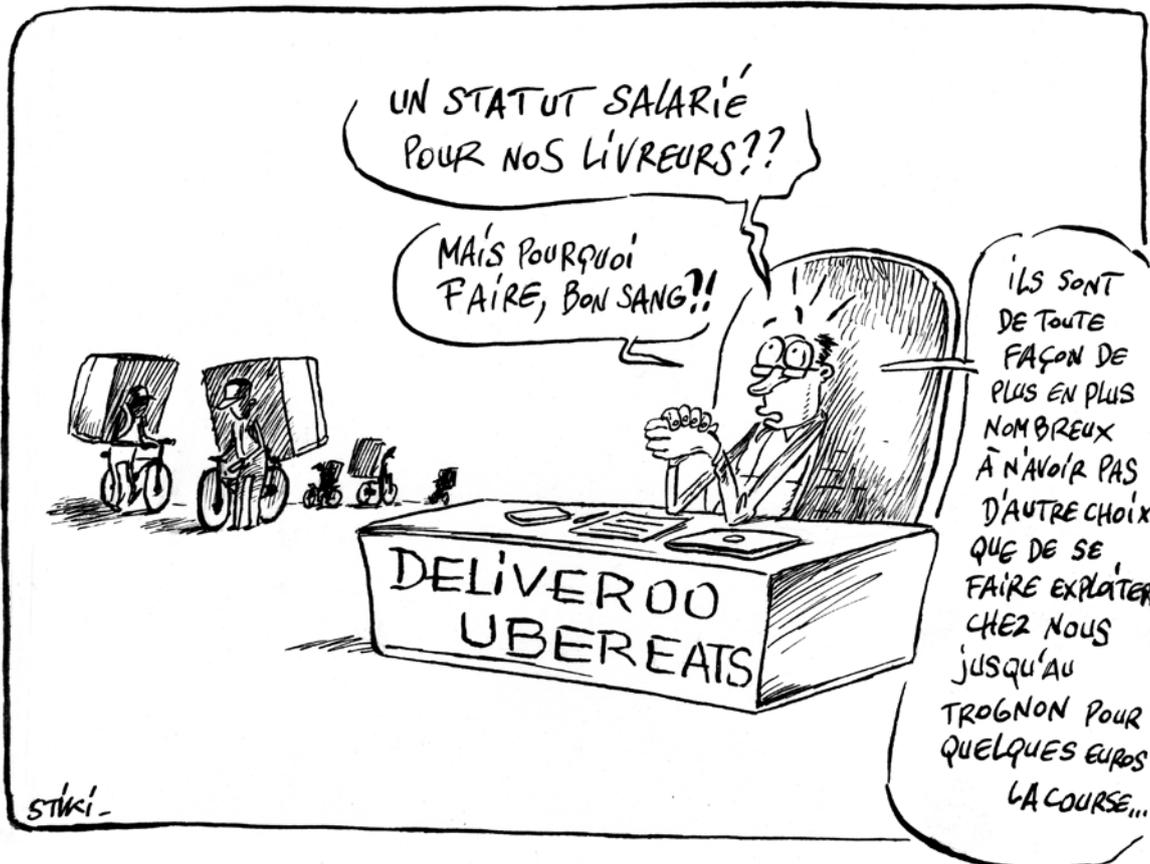
Certaines personnes réalisent en effet un « trafic » de comptes ouverts sur le site de ces multinationales : une personne s'inscrit et, contre rémunération, donne les codes de connexion à une personne sans-papier. Pour notre témoin, la somme due est de 700 euros, à payer en une

fois pour pouvoir accéder aux codes, mais la contrepartie financière peut également être hebdomadaire ou mensuelle. Le travailleur est alors, en quelque sorte, « taxé » à la base, racketté, pour pouvoir s'inscrire sur le site et commencer à... être exploité par Deliveroo. Concrètement donc, lorsque le compte est activé par le travailleur, pour recevoir des commandes de l'algorithme et commencer sa journée de travail, le client, lui, pense recevoir le plat livré par une personne qu'il ne verra jamais arriver chez lui.

Pratique très répandue, la recherche de « candidats sans-papiers » par les « loueurs » de comptes, se fait parfois le plus simplement du monde, par des petites annonces sur les réseaux sociaux : « Loue compte Deliveroo ». Les sans-papiers, à la recherche de revenus pour survivre, sont bien

entendu demandeurs. La proportion de travailleurs sans-papiers parmi les livreurs, par définition, est difficile à établir. En Belgique, un indice existe cependant : l'auditorat du travail s'est penché sur la question à Bruxelles, et des contrôles ont été réalisés en 2022 par l'Inspection régionale de l'emploi, avec le soutien des zones de police Bruxelles-capitale-Ixelles et Montgomery. « *La Justice en arrive à la conclusion que sur les 43 coursiers contrôlés, 24 étaient sans titre de séjour régulier sur le territoire belge, soit 55%. Ces contrôles ont concerné toutes les plateformes de livraison de repas, sans distinction, mais les livreurs de Deliveroo et Uber Eats, les deux plateformes qui dominent nettement le marché, ont été les plus nombreux à être contrôlés* » (1).

Les investigations réalisées par l'auditorat du travail démontrent que de nombreux coursiers sans papiers



« Un jour, j'ai cherché sur Facebook et j'ai trouvé un gars qui loue des comptes, je ne le connaissais pas : à lui aussi j'ai dû payer 700 euros »

« doivent recourir à des prête-noms, contre une partie de leurs faibles revenus. Certains de ces prête-noms demandent même la moitié de la rémunération » de personnes particulièrement vulnérables, « sans moyen de subsistance ni d'autre choix que d'accepter ce qui ressemble fort à un racket, contre le tarif horaire misérable de 2,50 euros, parfois ». Une enquête est ouverte pour « mise au travail de personnes dépourvues de titre de séjour » et « mise au travail de personnes non déclarées à la Sécurité sociale », des infractions pénales dites « de type 4, les plus graves du Code pénal social ». En bout de course, l'enquête pourrait aboutir devant un tribunal correctionnel, mais elle risque de prendre énormément de temps. « Ce dossier est particulièrement difficile sur les plans juridique et technique. Il nécessite de nombreuses vérifications. Les contrôles effectués depuis janvier

2022 ont malheureusement fait apparaître de nombreuses irrégularités, et ce alors que les règles à respecter sont parfaitement connues », commente Fabrizio Antioco, le porte-parole de l'auditorat bruxellois. « Ce qui est fort interpellant, c'est que les irrégularités récemment constatées sont plus graves que celles constatées par le passé. J'entends par là que les fraudes apparemment commises sont encore plus caractérisées. Or ces fraudes, à les supposer établies, sont commises au détriment d'une population déjà en situation de précarité » (2).

Pour tenter de désamorcer ce type d'enquête et les conséquences éventuelles à venir - nous l'évoquons avec notre témoin -, il existe à présent un système de « reconnaissance faciale » censé vérifier qui est la personne qui preste effectivement le travail. Par moments, le compte

se bloque et demande au travailleur d'envoyer un selfie pour confirmer qu'il est bien la personne officiellement inscrite. Dans les faits, cela ne change pas grand-chose, car ce système est contournable, et contourné. Le système à grande échelle mis en place par l'étudiant de l'ULB, décrit ici par notre témoin, est donc sans doute un peu plus compliqué à réaliser, mais pas impossible. Les sans-papiers sont toujours plus nombreux à rouler dans nos villes, pour satisfaire les estomacs de nos contemporains paresseux. Deliveroo le sait pertinemment, l'entreprise a besoin d'une main d'œuvre abondante, dans le besoin et vulnérable.

(1) « 55% des coursiers contrôlés par la justice sont sans papiers », Julien Balboni, *L'Écho*, 30 avril 2022.

(2) Idem.



⇒ demandant 700 euros. Un ami qui était déjà passé par là m'a parlé de cet étudiant, en me proposant de faire la même chose. J'ai dit « ok » et il m'a envoyé le contact de l'étudiant, tout simplement... Il suffit de le contacter, on laisse un message et il reprend contact, puis je l'ai rencontré à l'Université libre de Bruxelles (ULB). Il a plusieurs comptes à louer, lui en a deux je pense, un à lui et un à sa copine, mais en plus il gère les comptes de gens qu'il connaît. Il m'a même envoyé, comme « garantie », une copie de sa carte d'identité, à ma demande, au cas où il y aurait un problème avec le compte. Parce que donner comme ça 700 euros, d'un coup, ce n'est pas facile, en plus je ne le connaissais pas du tout... Dès que je lui ai donné l'argent, il m'a donné le nom d'utilisateur, le mot de passe, et puis j'ai commencé à travailler.

Avec Deliveroo on ne peut pas gagner plus que 2.000 euros sur l'année, car sinon on devient indépendant, et on est taxé (NDLR, en réalité le plafond est de plus de 7.000 euros, voir en note 5). Quand on a atteint le montant de 2.000 euros, on arrête et il faut lui redemander un autre compte. Alors avec un de ses amis à l'ULB, ils ouvrent un autre compte. Parfois ça peut amener des situations très bizarres : j'ai par exemple travaillé avec un compte qui appartenait officiellement à une fille. Donc les clients, quand ils ouvrent la porte pour prendre le plat que j'apporte, ils s'attendent à voir arriver... une Nadège... et en fait c'est moi qui fais la livraison ! Mais bon, il n'y a pas de problème, ils ont juste besoin que la livraison soit faite, que ça soit bien. Le client, il ne se

pose pas vraiment de questions...

Avec ce système, cet étudiant doit gagner beaucoup d'argent sans rien faire, en exploitant des gens dans une situation d'extrême besoin. Vous savez si, dans ce système, il donne de l'argent aux gens qui ouvrent un compte pour lui ?

Ça je ne sais pas, je ne peux pas dire, mais c'est lui qui gère, qui cherche les comptes quand on lui demande. Et oui, il a de l'argent sans rien faire... C'est très facile, je suis simplement allé le voir à l'ULB, j'étais à vélo et je lui ai dit « Je viens de la part de Machin, j'ai besoin d'un compte », il m'a répondu « Oui, j'ai des comptes », et il m'en a vendu un, c'est tout... J'ai travaillé avec lui plusieurs fois, parce qu'en fait c'est très important de ne pas dépasser le plafond, donc ça ne dure pas longtemps. En deux ou trois mois c'est fait, puis il faut chercher un autre compte, donc quand j'ai fait deux mois environ, je commence déjà à chercher un autre compte...

Parfois, les gens comme le gars de l'ULB n'ont plus de comptes, mais il faut pourtant absolument en trouver un, pour continuer à payer le loyer... Un jour, j'ai cherché sur Facebook et j'ai trouvé un gars, je l'ai contacté et il m'a dit « Oui, j'ai des comptes à louer, il faut vite le prendre ». Je ne le connaissais pas, je l'ai rencontré à Berchem-Sainte-Agathe et à lui aussi j'ai dû payer 700 euros. Donc sur les 2.000 euros, en fait j'aurai à chaque fois en tout, réellement, 1.300 euros pour moi. Pour recevoir l'argent des courses, il suffisait d'introduire mes coordonnées bancaires directement sur l'application : ce n'était pas

« Avant de commencer à travailler, il faut investir beaucoup, pour le matériel, la location du vélo et, en plus, la somme remise à la personne qui ouvre le compte »

grave si le nom du titulaire du compte en banque était différent de celui du propriétaire du compte Uber. (6)

Au moment de commencer à travailler, vous n'aviez aucun contact avec Deliveroo ?

Non, aucun contact. Le seul contact possible, c'est si on a un problème : on appelle alors « Support », un numéro renseigné dans l'application (7). Parfois il y a des problèmes avec les commandes, des accidents, ou des sauces qui se renversent, si le restaurant a mal fermé le pot par exemple. On prend une photo, on parle avec « Support Deliveroo », en expliquant que le client ne veut pas prendre la commande, alors Deliveroo rembourse le plat, et dit au client qu'il peut garder la commande s'il veut. Ça peut arriver une fois ou deux, mais quand ça se multiplie l'entreprise envoie un avertissement, même chose s'il y a des retards de livraison, par exemple. Je ne reçois pas le mail d'avertissement, il arrive au titulaire du compte, le contact officiel avec Deliveroo, qui va alors me contacter pour dire « *J'ai reçu un mail, tu fais des retards, ou alors les plats ne sont pas chauds, tu dois faire attention sinon Deliveroo va bloquer le compte* ». Ou alors il envoie des messages sur WhatsApp : « *Fais attention, j'ai reçu un avis négatif de Deliveroo...* »

Deliveroo fournit du matériel de travail ?

Quand on ouvre le compte, ils envoient la veste et le sac, avec les logos. C'est tout. Après, on doit chercher un vélo et le reste du matériel, pour avoir un bon équipement, mais je n'ai pas acheté tout d'un coup, j'ai d'abord acheté quelque chose pour me protéger de la pluie, puis j'ai attendu, puis j'ai acheté une autre chose, etc. Parce que c'est cher, et pour un équipement qui résiste à trois ou quatre heures de pluie, il faut vraiment quelque chose de professionnel. Et puis j'ai dû louer un vélo, ça fait des frais avant de commencer : je louais le vélo 100 euros par mois. Il y a des vélos classiques et des vélos électriques, plus chers mais évidemment plus intéressants pour les livraisons. Avec la batterie ça tient quatre ou cinq heures, donc il faut recharger entre les *shifts*.

Avant de commencer à travailler, il faut donc investir beaucoup, pour le matériel, la location du vélo et, en plus, la somme remise à la personne qui ouvre le compte. Et on peut aussi avoir des frais avec le téléphone, parfois il prend la pluie, parfois il tombe...

Pourriez-vous décrire une « journée-type » de livraison ?

Le mieux, c'est de travailler à Ixelles, un coin où il y a le plus de commandes. De Koekelberg où j'habite, je vais à Ixelles pour 10h puis, une fois là-bas, je me connecte et j'attends les commandes. Et puis je roule... Vers 14h j'arrête, je rentre vers 15h, je me repose un peu à la maison, je charge la batterie du vélo, puis il faut que je retourne jusqu'à Ixelles pour 18h, pour continuer les livraisons jusqu'à 22h. Voilà plus ou moins une jour-

née. Le matin je me place à la Porte de Namur, parfois si c'est calme je peux aller jusqu'au cimetière d'Ixelles, car de là on peut t'envoyer jusqu'aux environs de Boitsfort. S'il fait beau, je vais parfois directement jusque Boitsfort, car globalement c'est pas mal aussi là-bas.

En travaillant de 10h à 14h, puis de 18h à 22h, ça occupe beaucoup de temps de la journée.

Oui, mais ça c'était au début, quand j'apprenais le métier. Après, il arrivait que je reste jusque 3h du matin. Parce que Quick et Mc Donald's, le week-end, ont commencé à ouvrir 24h sur 24, alors des gens commandent la nuit, surtout en été. Je travaillais alors avec le Mc Donald's du centre-ville, jusque 3h du matin.

« Il y a aussi des clients qui ne me regardent même pas, ils ouvrent la porte, prennent le sac, et c'est tout, comme si j'étais un robot »

Vous savez comment sont distribuées les commandes ?

À qui en priorité ? Si vous êtes dix à la Porte de Namur, ça se passe comment ?

Chacun reçoit sa commande. Parfois c'est calme, il faut attendre, il fait froid, il y a de la pluie, et parfois d'un coup ça s'enchaîne, tout le monde va et vient tout de suite. On ne sait jamais en partant le matin comment ça va se passer. Ce qui est bien à Boitsfort, selon mon

expérience, c'est qu'ils donnent des pourboires. Ça encourage, les gens qui commandent sont plus généreux, à Ixelles aussi, mais moins. À Boitsfort parfois j'ai eu dix euros, même une fois vingt euros !

Avec les clients, en général ça dure cinq secondes. Parfois, il y a quelqu'un de chouette, de bienveillant, il me reçoit gentiment, demande si ça a été sur la route, dit merci. Rien que merci, c'est bien. Ou alors il sourit... « *Merci, bon travail, au revoir* », ça, ça fait vraiment du bien. Mais il y a aussi des clients qui ne me regardent même pas, ils ouvrent la porte, prennent le sac, et c'est tout, comme si j'étais un robot. C'est comme si c'était naturel qu'on arrive là comme ça, avec le plat, il n'y a pas vraiment de respect.

Vous êtes payés combien pour la course ?

Quand j'ai commencé, avec Deliveroo, la course était évaluée en fonction de la distance. Parfois trois euros, parfois quatre, cinq, sept, ça dépendait de la distance. Après ils ont changé, ils ont fait la même somme pour toutes les distances, notamment parce qu'ils ont vu que les livreurs ne prenaient pas les courses de longues distances. Il valait mieux enchaîner plusieurs courtes dans un temps court, que de partir loin, donc ils ont changé le système : cinq euros pour toutes les commandes. Huit kilomètres, cinq ou trois, c'est cinq euros.

C'est possible de refuser une commande, mais l'algorithme est programmé comme ça : si on refuse on reçoit moins de commandes, ou il commence à donner les moins bonnes commandes, systématiquement. Si on accepte toutes les commandes, alors on n'arrête pas d'en recevoir ! Moi j'ai commencé avec un vélo normal car je n'avais pas d'argent pour louer un vélo plus cher, ↗

⇒ et j'ai travaillé, je crois, sept ou huit mois avec un vélo normal, avec toutes les montées je devais être vraiment sportif. Je faisais Bruxelles, Schaerbeek, Anderlecht, Ixelles... Parfois il y a des problèmes avec le vélo, le pneu est crevé, parfois il y a des problèmes de santé, parfois il pleut, il fait froid... Mais le truc, c'est que quand il pleut ou quand il fait froid, c'est le moment où il y a beaucoup de commandes. Les gens ne sortent pas et c'est là qu'on doit vraiment être courageux pour terminer le *shift*.

Entre 10h et 14h, par exemple, combien vous gagnez ?

Les bons jours, on fait quatre, maximum cinq commandes, donc vingt ou vingt-cinq euros. Ça, c'est « très bien », pour le *shift* du matin. Pour le soir, il y a plus de commandes, ça peut monter jusque 30, 35 ou 40 euros. Avec ce qu'on a fait le matin, parfois on arrive donc à 60-65 euros pour la journée. Les jours où il y a vraiment beaucoup de commandes, de mon expérience, avec un vélo électrique, ça a été jusqu'à 70 ou 75 euros. Et avec les *shifts* de nuit, au Mc Donald's, là ça pouvait aller jusque 110-115. Mon maximum, ça a été 120 euros, mais je n'ai fait que ça durant vingt-quatre heures. Même la pause entre les *shifts*, ce n'est pas vraiment une pause... Et le soir, il n'y a pas vraiment de pause, tu la prends toi-même, mais tu ne dois pas rester longtemps en pause, sinon les commandes risquent de s'arrêter. Je n'ai jamais fait le matin, parce qu'il y en a qui font aussi les petits-déjeuners : ils partent à 8h, puis ils rentrent à 22h-23h, parfois à 4h du matin s'ils font la nuit en plus.

Selon votre expérience, beaucoup de livreurs ont des faux comptes ?

Oui il y en a beaucoup : j'en ai rencontré vraiment plein lors de mes *shifts*. Il y a aussi des Belges, évidemment, des étudiants par exemple, qui ont choisi de faire ça et travaillent avec leur propre compte, surtout en été quand ils n'ont pas leurs cours. J'en ai rencontrés : des chouettes personnes. Ils voient bien qu'on galère, que c'est dur, ils le vivent aussi mais eux c'est juste un job étudiant, nous c'est notre boulot. Ils nous respectent, c'était une très bonne relation, on faisait des journées ensemble, on se voyait plusieurs fois sur la journée. Oui, j'ai fait des bonnes rencontres, j'ai découvert des endroits que je ne connaissais pas à Bruxelles. Ça, c'est le bon côté de ce travail. Ces Belges ne sont pas des concurrents, pour nous le problème c'est principalement les motos ou les scooters. Ceux qui font des livraisons avec ça vont forcément plus vite, ils nous prennent toutes les commandes, ce sont nos plus grands concurrents.

Au niveau de la sécurité, c'est un travail de vitesse, en ville au sein de la circulation automobile c'est très dangereux.

Oui, bien sûr. Il faut savoir, déjà, que souvent on a

« Le soir, il n'y a pas vraiment de pause, tu la prends toi-même mais tu ne dois pas rester longtemps en pause, sinon les commandes risquent de s'arrêter »

affaire à des automobilistes - tous les jours - qui ne nous respectent pas, alors qu'on travaille dans le danger. Ils ne respectent pas les cyclistes en général, ils tournent sans clignoteur, ne respectent rien... Et ils nous engueulent, nous, en disant que ce n'est pas leur faute. Il faut faire hyper-attention tout le temps.

Pour moi il y a une histoire d'accident, j'ai failli mourir. Un jour, à Forest, j'étais dans une descente très forte,

et juste avant la fin de la rue, des rails de tram la traversent, je ne les avais pas vus. Personne dans la rue, je fonce, et quand j'arrive pour traverser le carrefour, paf, le tram passe ! J'ai appuyé sur les freins à fond, la roue arrière s'est carrément soulevée, il restait dix centimètres avant de toucher le tram. Là, j'ai déposé le vélo et j'ai remercié de ne pas être mort, j'ai vraiment senti que c'était à deux doigts. Un monsieur m'a regardé et m'a dit : « *Mon fils, tu aurais pu mourir, j'ai eu chaud, là tu es sauvé mais fais attention* ». Je suis parti, j'ai recommencé mon travail, je venais de déposer une course et j'allais en chercher une autre au cimetière d'Ixelles. C'est vraiment un boulot dangereux, parce qu'on est stressé et qu'on a envie d'aller vite pour pouvoir prendre d'autres commandes.

Il est possible de joindre Deliveroo, en cas d'accident ?

Non. Pour les gens sans-papiers, qui travaillent avec le compte de quelqu'un d'autre, c'est impossible. Ils ne me connaissent pas, je ne peux pas me plaindre à Deliveroo, à personne. Un jour j'ai eu un accident, je suis rentré dans un poteau et je me suis coupé à deux endroits, j'ai encore les traces... J'ai arrêté mon boulot et j'ai été tout seul aux urgences. Ils m'ont demandé ce qu'il s'est passé, j'ai expliqué mais je n'ai pas parlé des livraisons. Officiellement je n'existe pas.

Deliveroo utilise aujourd'hui la reconnaissance faciale pour, disent-ils, essayer d'empêcher les faux comptes, ça a changé la situation ?

Apparemment, c'est Uber Eats qui a lancé ça en premier, ils font des *screenshots*. Parfois le compte se

« Pour les gens sans papiers, qui travaillent avec le compte de quelqu'un d'autre, c'est impossible de se plaindre, on n'existe pas »

bloque car l'application demande « *Picture of yourself* », une photo du visage pour vérifier si c'est bien, sur le vélo, la même personne qui a ouvert le compte. Donc oui, ça a changé des choses, mais ça n'empêche pas du tout les sans-papiers de travailler, même avec ce système-là des gens travaillent en *black*. Avec Deliveroo, je n'ai pas eu ça, mais c'est arrivé avec Uber Eats, pour qui j'ai également travaillé un peu, avec un compte prêté par un ami. Imaginons que lui est à Anderlecht, et moi à Boitsfort en livraison : si l'application s'arrête et veut la photo pour continuer, je dois appeler mon pote, voir s'il est à la maison, et rentrer à Anderlecht pour faire sa photo et pouvoir continuer mon *shift*.

Mais ils font ça aussi pour éviter d'autres problèmes. Si nous, on a vraiment besoin de ça pour payer le loyer, pour survivre, parfois des gens ouvraient un compte puis s'en foutaient, ils gardaient des commandes, arrêtaient en cours de route, des choses comme ça. C'est donc aussi, pour eux, une sécurité pour éviter ça, vérifier si la personne travaille vraiment ou non.

Selon votre expérience, l'entreprise Deliveroo connaît l'existence des faux comptes ?

Oui, ils savent. Ils savent que beaucoup de livreurs travaillent en *black*, et comme il y a des critiques, ils font semblant d'agir, soi-disant par mesure de sécurité... Ils le savent, oui, ils l'ont toujours su. On en parle entre nous, tout le monde le sait. Ils savent forcément que les *shifts* qui augmentent, s'allongent, ce sont des faux comptes, ils doivent bien se dire que ce n'est pas un étudiant qui fait les *shifts* à ce rythme-là, par exemple, avec des nuits. Il y a des livreurs indépendants, qui aiment le vélo et ont envie de faire ça par moments, mais ceux qui font les chiffres de Deliveroo, ils savent très bien que ce ne sont pas ceux-là.

Ce n'est pas facile comme travail, mais ça sauve la vie quand même, on n'a pas le choix. Et puis tu ne travailles pas avec des gens, qui sont parfois pénibles : tu travailles juste avec toi-même. C'est moi qui ai choisi ça, même si je connaissais les conditions très difficiles, le froid, le danger... Parfois c'est mieux que de travailler avec quelqu'un qui, en plus de ne pas payer bien, ne te traite pas bien.

Les livreurs, quand vous vous retrouvez le matin à la Porte de Namur, vous parlez entre vous de Deliveroo, des conditions de travail ? Il y a eu des mouvements de revendications, des grèves, vous avez participé à ces mouvements sociaux ?

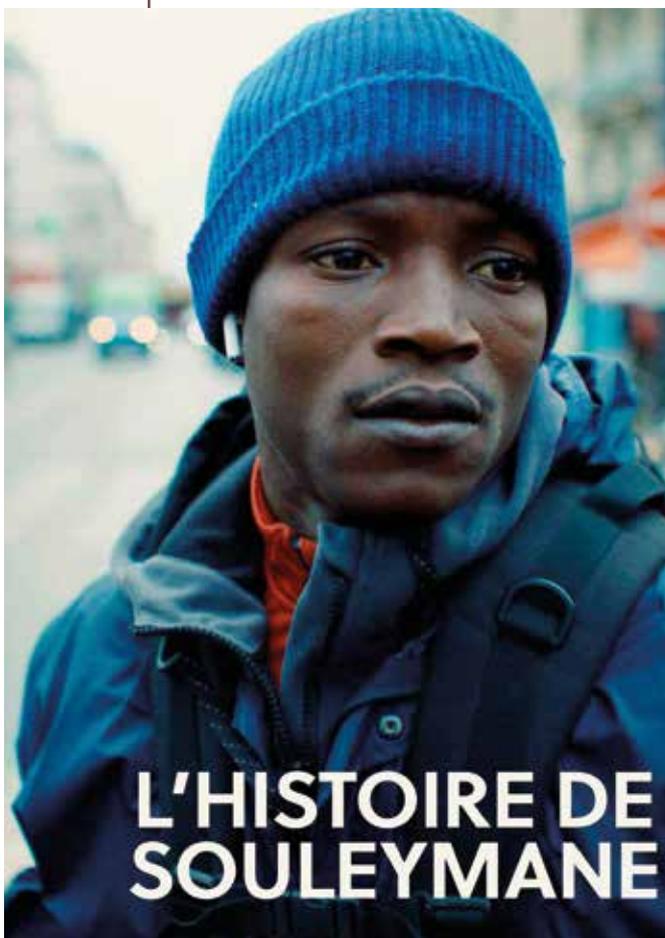
Non. En travaillant au noir, sous un faux nom, si je revendique quelque chose et qu'ils me disent « *Quel est ton nom ?* », je suis mal... Pendant que je livrais, j'ai connu des groupes organisés, qui manifestaient contre Deliveroo. Par exemple quand ils ont changé le système pour mettre toutes les courses au même prix, il y a eu des manifestations pour réclamer le retour au système précédent. Moi je ne pouvais pas faire ça. J'avais envie de participer, oui, j'étais très intéressé par ces manifestations, mais je ne pou-

L'HISTOIRE DE SOULEYMANE

Un film récent, *L'histoire de Souleymane*, réalisé par Boris Lojkine, nous plonge dans les réalités évoquées dans ce récit de vie. Abou Sangaré y interprète un jeune demandeur d'asile en France, obligé de pédaler pour Deliveroo sous un faux compte, ouvert par une personne qu'il doit rémunérer mensuellement. À un rythme haletant, nous sommes immergés dans quelques jours du jeune livreur, et dans la violence de sa condition sociale, de son exploitation par les entreprises de livraison. Une véritable claque. Après ce film, impossible d'encore regarder nos rues de la même façon. Impossible, également, d'encore commander avec insouciance des plats sur ces plateformes.

Abou Sangaré, qui a puisé dans son vécu pour interpréter le rôle, a été désigné meilleur acteur dans la section Un Certain Regard en 2024 au Festival de Cannes, et aux *European Film Awards*.

***L'histoire de Souleymane*, de Boris Lojkine, avec Abou Sangaré, Alpha Oumar Sow, Nina Meurisse, 2024, 1h33min.**



L'HISTOIRE DE SOULEYMANE

Véritable claque, ce film devrait être montré à tous les clients de la livraison à vélo.

⇒ vais pas parce que... voilà, ma voix ça ne compte pas. Aujourd'hui j'ai arrêté, j'ai réglé mes papiers, j'ai fait une formation en cuisine, et je suis retourné dans l'Horeca, mais pas auprès du même patron qu'avant. J'ai ouvert un compte Uber Eats à mon nom, au cas où, pour peut-être faire des *shifts* de temps en temps, mais je n'ai pas vraiment le temps... Et aujourd'hui il y a beaucoup plus de livreurs, c'est plus difficile pour les commandes. Il y en a beaucoup car il y a plus d'étrangers qui ont besoin de travail, des sans-papiers... Quand on est sans-papier en Belgique, les livraisons c'est le truc le plus facile à obtenir, pour commencer à travailler. Enfin, ce n'est pas un boulot facile, et on gagne peu, mais c'est le boulot que l'on obtient le plus facilement, grâce à ce système des faux comptes.

Pour terminer, pourriez-vous nous raconter une histoire étonnante de ce métier, ou la journée la plus difficile... ?

La plus difficile, en fait, c'était ma première journée ! J'ai démarré près du Cimetière d'Ixelles, ce jour-là mon meilleur ami m'avait passé son compte, qu'il avait loué chez le gars de l'ULB. Juste pour que j'essaie, il

« J'étais très intéressé par ces manifestations, mais comme sans-papier je ne pouvais pas, ma voix ne compte pas »

m'avait donné les coordonnées, je me suis connecté sur l'application, et très vite j'ai reçu une commande... Je devais livrer du Cimetière d'Ixelles au rond-point Montgomery. J'avais ce jour-là un petit vélo pliable, et avec le sac Deliveroo, c'était un peu la galère pour rouler. À Montgomery, il y a une petite entrée sur le rond-point, avec un feu rouge, que je n'ai pas vu, un petit feu rouge caché derrière un arbre. Il n'y avait personne et je me suis avancé mais, malheureusement, de loin deux policiers m'ont vu et appelé. J'étais là, devant eux, sans papiers et en train de travailler au noir... Je ne voulais absolument pas être arrêté, j'avais déjà eu une arrestation auparavant et j'avais passé toute la nuit au commissariat, puis reçu un ordre de quitter le territoire, donc je redoutais. J'étais très stressé...

Ils me demandent : « *Monsieur vous savez ce que vous avez fait ?* » J'ai dit non. « *Tu as brûlé le feu rouge, tu as une amende, donne-moi ta carte d'identité !* » J'ai essayé d'expliquer que je n'avais pas vu le feu rouge, car c'est vrai, on ne le voit pas bien. J'étais stressé, et peur de revivre le traumatisme de la première fois... Je n'avais pas de carte d'identité, j'allais donner ma carte de bus, et là j'ai fait un truc, j'ai fait tomber la carte, exprès. Le policier s'est penché pour la ramasser, et là j'ai vite pris mon vélo et je suis parti. Avec la peur, je n'ai pas vraiment réfléchi à ce que je faisais, je suis parti, avec mon sac derrière... J'ai commencé à entendre des voitures de police, la première, la deuxième, la troisième... J'étais simplement avec mon petit vélo, et finalement il y avait quatre voitures derrière moi ! Je roulais, je roulais, j'avais juste envie qu'ils ne me voient pas et de rentrer à la maison.

Je suis rentré dans un parc, j'ai jeté le sac de Deliveroo, j'ai plié le vélo, puis je suis sorti du parc par un autre côté, et là : une voiture de police juste devant moi. Ils



Pour alimenter son système, Deliveroo a besoin de maintenir le paiement à la course, nécessitant une masse toujours renouvelée de candidats-livreurs. Dans ce système, les temps d'attente entre deux commandes sont à la charge du travailleur, qui ne sait jamais ce qu'il gagnera au terme d'une journée de travail.

**« Ils m'ont encore retenu
toute la nuit
au commissariat, où
la plupart des policiers
étaient racistes,
ils ne m'ont pas du tout
bien traité »**

m'ont reconnu directement. Il y avait une dame et un autre policier avec des chiens. En voyant les chiens, je tremblais. La première chose que la dame de la police me dit, c'est « Elle est où la drogue que tu caches ? » Je lui ai expliqué que je n'avais pas de drogue : « J'ai juste un sac de livraison, j'étais en train de travailler. J'ai eu peur, car j'ai déjà eu une arrestation et passé une nuit au commissariat. » Elle me dit « Non, je ne te crois pas, donne-moi la drogue, tu es un dealer, c'est pour ça que tu as fait tout ce film-là, tu caches quelque chose ». Je lui ai dit qu'avec les deux chiens, elle n'a qu'à chercher dans le parc. Les chiens, ils ont juste trouvé le sac de Deliveroo.

Et après ils m'ont encore retenu toute la nuit au commissariat, où la plupart des policiers étaient racistes : ils ne m'ont pas du tout bien traité. J'étais là, à l'intérieur, ils m'ont pris les empreintes, les photos... Tout ça était déjà fait, car la première arrestation avait déjà eu lieu dans le même commissariat, je leur ai dit, mais ils voulaient tout de même refaire tout ça. Il y avait surtout deux policiers très désagréables, un homme et une femme. L'homme me regardait, prêt à m'insulter, il avait vraiment la haine et me disait « Toi, pourquoi t'es ici ? » Puis, il me dit « Dis que t'es un rebeu ! » (8) Je demande pourquoi, surtout qu'à ce moment-là je ne connaissais pas ce mot, je ne savais pas ce que c'était « rebeu ». Donc j'ai répondu « Non, vous n'allez pas m'obliger à dire quelque chose que je ne connais pas. » Il n'arrêtait pas de me demander de dire ça... Il voulait aussi le code de mon téléphone, j'ai dit non, qu'il n'avait pas le droit de regarder sur mon téléphone. Il a essayé en le branchant sur un ordinateur, mais il n'a rien pu voir.

Puis la femme m'a dit : « Tu viens de Tanger, pourquoi tu viens ici ? Vous avez la mer, là-bas, une belle météo, pourquoi t'es là ? » J'ai répondu « Madame, c'est ma vie, je fais ce que je veux de ma vie, ce sont mes choix ». Elle a commencé à me poser plein de questions et j'ai dit que désolé, je ne voulais plus parler avec eux. « S'il y a une personne ici qui gère le commissariat, je veux bien parler avec lui mais je ne parle plus avec vous, vous pouvez appeler mon avocate ». Une avocate était intervenue quand je m'étais fait arrêter la première fois, je ne sais pas si c'est ça, mais quand ils ont entendu le mot « avocate », ils ont arrêté de parler... Puis le chef est venu, il m'a demandé si je savais ce que j'avais fait, j'ai dit que « oui, j'ai brûlé le feu sans faire assez attention », puis il m'a dit que j'avais déconné avec les policiers de

Montgomery, qu'il ne faut pas faire ça, et il m'a envoyé dans le cachot, pour attendre la décision de l'Office des étrangers. Comme la première fois.

J'ai passé la nuit au cachot. Le matin, ils m'ont donné pour la deuxième fois l'ordre de quitter le territoire avec, cette fois-ci, un deuxième papier : l'interdiction pour cinq ans de rentrer sur le territoire de l'espace Schengen. Je dois normalement partir tout de suite au Maroc, et ne pas revenir ici pendant cinq ans. Je suis sorti du commissariat avec mon sac, normalement quand il y a un problème avec une commande, on doit appeler « Support Deliveroo » pour expliquer le problème, mais je n'ai pas appelé, j'avais juste très faim... Je suis sorti et... j'ai mangé la commande.

Ensuite, c'est ce jour-là que j'ai trouvé le compte, acheté à cet étudiant de l'ULB. Enfin... loué ! Ça avait été très dur mais je n'avais pas le choix, je devais continuer de travailler pour manger, payer le loyer... Je me suis douché et voilà : mon deuxième jour pour Deliveroo commençait. □

(1) Lire « Ubérisation : au tour du vélo ! » et « L'exploitation dans la bonne humeur ! », *Ensemble* 93, Avril 2017, pp.32-36.

(2) Lire à ce sujet le récit de Douglas Sepulchre, en postface du livre de Martin Willems, « Le piège Deliveroo. Consommer les travailleurs », Ed. Investig'Action, 2021. Le livreur y évoque notamment les réunions d'accueil au sein de Take Eat Easy, mais surtout détaille la création et le développement d'un nouveau mouvement syndical. (Lire également la présentation de *L'ouvrage en pp. 40-41*)

(3) L'année 2015, celle de notre entretien avec le livreur, 29.021 chômeurs s'étaient vu signifier par l'Office national de l'emploi (ONEm) une suppression de leurs moyens de subsistance. « Les mesures Di Rupo font 29.000 exclus du chômage », Dominique Liesse, *L'Echo*, 21 juin 2016.

(4) « Ubérisation : au tour du vélo ! », *Ensemble !* n°93, page 33. Depuis, quelques travailleurs ont témoigné au sein de cette rubrique (voir l'encadré en p. 20), d'autres sont à venir.

(5) Le plafond de revenu autorisé dans le régime dit de l'économie collaborative est plus élevé que 2.000 euros. Pour l'année de revenus 2024 (exercice d'imposition 2025, un montant indexé chaque année), il était de 7.460 € sur l'année. Si notre témoin évoque 2.000 euros, deux explications nous semblent possible pour cette - grosse - différence : soit le « loueur » du compte livre au sans-papier une somme beaucoup plus basse, pour éviter tout risque de dépassement l'entraînant dans une taxation comme indépendant, soit - beaucoup plus probablement ! - le loueur du compte réalise l'arnaque plusieurs fois sur l'année, avec différentes personnes sans papiers successives pour un seul compte.

(6) Aujourd'hui, il semble qu'il ne soit plus possible d'agir de cette manière, le titulaire du compte en banque doit correspondre au nom du titulaire du compte Deliveroo. Nous rejoignons donc le système observé en France (notamment décrit dans le film récent *L'histoire de Souleymane*, lire en p. 35) où le travailleur sans-papier doit tous les mois aller trouver le véritable titulaire du compte pour récupérer son salaire, sur lequel ledit titulaire se sert allègrement, ce qui peut amener en outre des situations très tendues, voire violentes...

(7) Il s'agit du *call-center* de Deliveroo, à appeler en cas d'accident ou de tout autre problème, un service aujourd'hui délocalisé à Madagascar. Un problème dans les rues de Liège ? Vous pourrez signaler vos blessures à une personne située à presque... 9.000 kilomètres de là !

(8) *Rebeu* : mot d'argot pour désigner les Arabes, venant du verlan, la prononciation à l'envers de « beur », lui-même venant du mot « arabe ».

CONSOMMER LES TRAVAILLEURS

Martin Willems est permanent au sein de la Confédération des syndicats chrétiens (CSC). Depuis 2017, il lutte inlassablement aux côtés des livreurs, de Deliveroo comme d'autres entreprises, pour tenter d'arracher le statut de salarié auquel ils ont droit. Rencontre.

Gérald Hanotiaux (CSCE)

Les techniques managériales des entreprises dites de plateformes, et leur façon de s'imposer tout en contournant la plupart des droits sociaux des travailleurs, sont progressivement apparues pour ce qu'elles sont : une menace pesant sur la totalité du monde du travail. Après une période de « flottement » au début de leur apparition, les pratiques de ces entreprises sont progressivement devenues sources de préoccupations pour les organisations syndicales.

S'il y en a bien un qui incarne la prise en considération de ce danger par le syndicalisme traditionnel en Belgique, c'est notre interlocuteur : Martin Willems est actif au sein de *United Freelancers*, un groupe émanant de la Confédération des syndicats chrétiens (CSC), qui intègre dans ses combats les défis et enjeux liés aux livreurs de plats cuisinés, et le *no man's land* juridique actuel dans lequel ils évoluent. Même s'il qualifie lui-même sa place au sein de la CSC comme quelque peu « atypique », depuis des années il accompagne les livreurs dans leurs luttes pour faire reconnaître leur statut de salarié. Il est l'auteur d'un livre dont le sous-titre trône au-dessus de cette page : « Le piège Deliveroo. Consommer les travailleurs ». Cet ouvrage propose un tour complet des questions sociales posées par l'entreprise pour laquelle a presté notre témoin livreur sans-papiers (*lire en p. 40*).

En ce jour froid et gris nous faisons face à un homme déterminé, et surtout scandalisé par l'inaction complice des pouvoirs publics suite à une décision de justice majeure, non suivie d'effet un an plus tard. Il commente avec nous l'actualité chaude des livreurs cyclistes de plats cuisinés.

Ensemble ! Avant de rentrer dans le vif du sujet, pourriez-vous présenter *United Freelancers*, une

émanation de la Confédération des syndicats chrétiens (CSC), qui intègre dans ses préoccupations les travailleurs de l'économie dite de plateforme ?

Martin Willems. Officiellement, *United Freelancers* est né en 2020, mais après une longue réflexion et une maturation commencée en 2014.... Ce groupe n'est pas centré sur le travail de plateforme, il s'agit plutôt d'une évolution parallèle. En 2014, je suis un permanent syndical, disons « classique », et nous posons avec différents collègues ce constat : dans beaucoup de lieux se développe une nouvelle forme de travail, le travail *freelance*. Aujourd'hui, dix ans plus tard, cette tendance s'est hélas largement étendue, pour confirmer nos craintes et révéler une réalité présente dans tous les

secteurs, de la construction aux soins de santé, en passant par le journalisme. Dans ce dernier secteur par exemple, cela devient carrément la norme, lorsqu'on « commence » comme journaliste - avec des guillemets car ça peut durer dix ou quinze ans -, on est la plupart du temps pigiste, journaliste *freelance*.

Cette généralisation du *freelance* contourne complètement le droit du travail : nous avons alors un travailleur, sur un lieu de travail où évoluent également des salariés, pour lequel ne s'applique aucune des règles fondamentales de ce droit du travail. Car pour les *freelances*, il n'existe même plus un salaire minimum, certains sont régulièrement payés en dessous de celui-ci, et nous constatons en outre la disparition de tout concept de durée du travail. Ils peuvent prester énormément d'heures à certains moments, et à d'autres se trouver dans une forme de « contrat zéro heure », travaillant « à l'appel », quand on leur propose une « mission ». Ils ne sont jamais assurés de rien, ni de travail ni de salaire, et cette réalité s'étend, nous l'observons tous les jours, dans des tas de secteurs. Des pensionnés travaillent également

Les techniques managériales de ces entreprises sont progressivement apparues pour ce qu'elles sont : une menace pesant sur tout le monde du travail

en *freelance* par exemple, et aujourd'hui des offres d'emploi paraissent, demandant ouvertement des *freelances*.

Devant ces constats, nous avons décidé de ne pas aborder ces réalités et ces travailleurs avec une « vision classique », en les considérant comme « des aberrations du système », et point à la ligne... Le trait principal est qu'ils sont traités comme des indépendants - nous rejoignons ici un trait des travailleurs de plateformes -, ce qu'ils ne sont en réalité pas car ils ne décident nullement de leur travail, de ses conditions, etc. Nous les abordons dès lors en les invitant à défendre leurs conditions de travail, tout simplement, ce avec quoi tous les publics de *freelance* rencontrés sont d'accord.

Le syndicalisme est en réalité encore plus pertinent pour eux que pour les salariés, car ils font face à une partie qui fait semblant de négocier - parfois ! - puis impose les conditions de travail. Pour ces travailleurs, comme pour tous, l'action collective est la plus pertinente pour défendre les conditions de travail, nous ne sommes jamais plus forts qu'ensemble. Avec ces travailleurs, nous ne partons pas d'une vision théorique, mais vraiment d'une vision concrète, observée sur le terrain du monde du travail. Voilà comment est né *United Freelancers*.

Comment, dans ce processus, sont arrivés les livreurs à vélo prestant pour des plateformes ?

En parallèle au développement de *United freelancers*, nous avons été contactés par ces travailleurs, plus précisément par des livreurs de Deliveroo qui avaient lancé un « Collectif des coursiers ». Ils sollicitaient le syndicat pour les épauler dans leurs combats, et il se fait qu'en interne cette demande est arrivée vers moi, sans doute en raison du fait que je m'occupais de Deliveroo en tant qu'entreprise - une trentaine de salariés à l'époque -, et j'ai de suite abondé dans le sens d'un soutien à leur lutte. *United Freelancers*, dont la vocation était de s'occuper des travailleurs évoluant sans les liens réels d'un contrat de travail, mais sur des lieux plus classiques, ont assez naturellement intégré dans leur lutte ces travailleurs, placés directement dans cette situation.

Concernant les salariés de Deliveroo - les administratifs dans les bureaux -, ils sont aujourd'hui moins nombreux car les travailleurs de leur *call center* ont par exemple été licenciés, en juillet 2017. Deliveroo a trouvé plus « pratique » - c'est à dire moins cher - de sous-traiter le *call center* à Madagascar. Ce licenciement a d'ailleurs déclenché l'une des mobilisations des livreurs - ce *call center* étant leur seul contact avec



Martin Willems, syndicaliste au sein de la Confédération des syndicats chrétiens (CSC), et co-créateur de United Freelancers

l'entreprise, qu'ils appelaient en cas de problème lors de leurs prestations. D'un coup, il n'y avait plus personne, sauf très loin d'ici... Si on veut ironiser, il faut visualiser la scène, le livreur appelle en signalant par exemple des problèmes de verres : « *Je me suis cassé la jambe, je fais quoi ?* », et le travailleur au bout du fil, lui, s'il regarde par la fenêtre, voit au même moment un soleil rayonnant !

Cela dit, c'est important de le signaler, certains travailleurs de plateforme, dans la livraison également, sont aujourd'hui salariés : l'exemple-type est pour nous Take Away, concurrent direct de Deliveroo. S'ils sont dès lors intégrés plus naturellement au syndicalisme traditionnel, *United Freelancers* travaille également avec eux, avec ses visions et expériences du secteur.

En 2015, les premiers livreurs sont tous indépendants. Ensuite, un partenariat est mis en place avec la Smart, pour

créer un salariat en « triangulation » (lire en p. 23). La convention avec la Smart est rompue en 2018, un moment-clef pour le secteur.

« Leur but était de passer au paiement à la livraison, pour éviter un salaire horaire : tout le risque économique repose alors sur les épaules du livreur »

Au tout début de cette activité de livraison, avec la première entreprise Take Eat Easy, lorsque les travailleurs sont indépendants, c'est finalement resté assez confidentiel, ça n'a pas concerné beaucoup de monde et n'a pas duré très longtemps. Ensuite, en 2016, cette entreprise a fait faillite et Deliveroo a repris les livreurs désireux de continuer. Assez vite, Deliveroo a en effet réalisé un accord avec la Smart : les livreurs passaient par la coopérative, qui refacturait ensuite leurs prestations à Deliveroo. Formellement, ces travailleurs étaient salariés de Smart, avec l'avantage pour Deliveroo de ne pas être directement l'employeur mais, à la différence - majeure - de la situation actuelle, ils



La maison des livreurs organise des permanences en rue, le lieu de travail des livreurs, pour qu'ils puissent se rassembler, échanger sur les conditions de travail, boire un café lors d'une pause entre deux livraisons...

LE PIÈGE DELIVEROO

« Leur marketing est séducteur. Raccourci même, pour les candidats-courriers. Selon Deliveroo, travailler serait un jeu : « Ouvrez l'appli, et commencez à gagner de l'argent ! » » Sous prétexte d'innovation, un nouveau patronat prend tous les avantages et ne se reconnaît aucune obligation. Si, dans le monde 2.0, le droit du travail et la Sécurité sociale n'existent plus, les autres entreprises s'engouffreront dans la brèche. Syndicaliste, Martin Willems a accompagné les premiers coursiers qui ont résisté en Belgique. Son enquête dévoile la réalité quotidienne de ces travailleurs précaires. En niant ses responsabilités de patron, en se dissimulant derrière le Web et ses algorithmes, Deliveroo exploite ses livreurs. Toujours plus mal rémunérés, guère assurés malgré les risques élevés d'accident, empêtrés dans les problèmes fiscaux, ils sont

consommés en quelques mois par le bulldozer digital. Partis politiques, syndicats, Union européenne et tribunaux laisseront-ils la régression sociale, sous ses nouveaux habits, détruire le droit du travail ? »

Voilà comment l'éditeur nous présente, en quatrième de couverture, l'ouvrage de Martin Willems, très justement sous-titré « Consommer les travailleurs ». L'auteur nous propose une présentation exhaustive des enjeux de société liés au développement des entreprises officiant dans l'économie dite « de plateforme », en se focalisant sur une entreprise emblématique de ce secteur : Deliveroo. Afin de faire écho à la rencontre avec notre témoin, livreur sans-papier pour Deliveroo (*lire en p. 28*), nous avons développé avec Martin Willems

les caractéristiques et enjeux plus globaux de cette activité, sans toutefois prétendre à l'exhaustivité. Nous invitons les lectrices et lecteurs intéressés à se plonger dans cet ouvrage très complet : il aborde le mode de vie des livreurs, leurs (non-)statuts, etc, mais nous présente également Deliveroo en détail, cette entreprise de sape des droits sociaux créée en Grande-Bretagne en 2013, active depuis lors dans de nombreux pays du monde, ainsi qu'en Belgique depuis 2015.

L'ouvrage se termine par une postface, « Récit d'une lutte hors-piste », rédigée par Douglas Sepulchre, un coursier actif dès les débuts de la livraison à vélo à Bruxelles, au sein de l'entreprise pionnière en Belgique, Take Eat Easy. Il a été l'un des fondateurs du tout premier Collectif des livreurs et, à ce titre, a initié la lutte pour de meilleures conditions de travail dans ce secteur naissant.

⇒ étaient payés à l'heure. C'est lorsque la convention avec la Smart a été rompue par Deliveroo que nous avons compris leur volonté principale : passer au paiement à la livraison, pour éviter un salaire horaire.

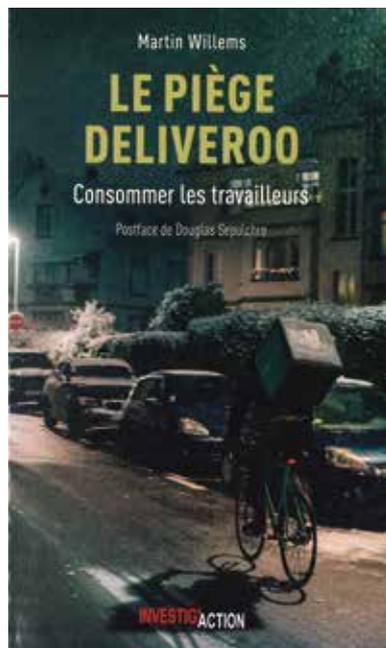
C'est fondamental, car alors tout le risque économique repose sur les épaules du livreur. Les plateformes peuvent mobiliser de nombreux livreurs - beaucoup - et ne les payer que s'il y a des courses à réaliser. Les incertitudes quant au nombre des commandes ne représente même plus un risque pour l'entreprise : s'il n'y a pas de courses, les livreurs restent à quai, ils ne sont pas payés, et voilà tout. Ce changement fondamental a provoqué un mouvement social chez les livreurs : à défaut d'être rémunérés à l'heure par l'intermédiaire de la Smart, ils revendiquaient le fait de devenir pleinement salariés de leur entreprise.

Quels sont les liens entre la rupture de cette convention avec la Smart et l'arrivée de la loi De Croo sur l'économie collaborative ?

La loi De Croo date du premier juillet 2016, elle introduit un système dit « peer to peer » (P2P), prévu en réalité pour des petites prestations entre particuliers. Au départ, ça reste confidentiel mais, dès le début de l'année 2018, au moment de la

Dès le début, ce collectif va se confronter aux patrons de ces entreprises de plateformes profitant des possibilités du numérique, et à leur cynisme radical. Il raconte très justement la naïveté des débuts, devant un discours en apparence cool des responsables de l'entreprise. « *Les patrons et managers de Take Eat Easy étaient tous des petit bourgeois d'environ 25 ans qui sortaient tout juste d'écoles de commerce. Dans ces grandes écoles, ils n'avaient rien appris sur le monde du travail et ses conflits.* » Eux qui agissaient jusque-là en toute impunité se sont donc retrouvés bouche bée devant le premier acte de révolte d'un travailleur ! Ce récit, plutôt jubilatoire, raconte la pose des bases du syndicalisme dans un nouveau secteur économique marqué par une exploitation extrême de la force de travail.

**« Lorsqu'un travailleur
preste uniquement pour les
plateformes, il n'est ni salarié,
ni indépendant, et ne rejoint
aucun des systèmes de
Sécurité sociale : il est en
dehors des radars sociaux »**



rupture de la convention Smart, ce régime P2P a été utilisé par Deliveroo et Uber Eats à très large échelle. Avec ce régime, on peut gagner jusqu'à 7.460 euros bruts (6.650 euros nets) - un plafond pas très élevé donc. Sur cette somme est appliqué, non pas un précompte, mais un impôt forfaitaire libérateur de 10,7 %. Un prélèvement qui est loin d'être insignifiant lorsqu'on sait qu'en Belgique, normalement,

lorsqu'on gagne moins de 10.000 euros par an, on paie 0 % d'impôts. En réalité, ces travailleurs sont soumis à un impôt relativement important, alors que s'ils étaient salariés, avec une telle rémunération, ils n'en paieraient pas.

La grande caractéristique de ce régime, nous utilisons ce terme sciemment car il ne s'agit pas d'un statut, est qu'il n'y a pas de cotisation sociale à payer, il contourne le droit social et ne procure aucun statut social à ceux qui le subissent. Lorsqu'un travailleur preste uniquement pour les plateformes, dans le régime P2P, il n'est ni salarié, ni indépendant, dès lors il ne rejoint aucun des systèmes de la Sécurité sociale. C'est fondamental, ces livreurs se trouvent en dehors des radars sociaux.

Cette loi est une aubaine pour les entreprises comme Deliveroo qui en sont les principaux utilisateurs : on pourrait la croire élaborée spécialement pour eux.

Au Parlement, les débats décrivent une loi prévue pour encadrer les petits services entre voisins : si par exemple vous préparez plus de repas et en vendez des parts à vos voisins, ce genre de choses... Officiellement, l'idée est en quelque sorte de légaliser des petites activités menées « au noir », lorsqu'il y a un échange de compétences ou de matériel à un niveau local. Les termes « économie collaborative » font référence à une économie de ce type, et des plateformes de « partage » existent bel et bien, mais c'est très marginal... Surtout : il est certain que les plateformes dont nous parlons, Deliveroo et Uber Eats, n'évoluent clairement pas dans une « économie de partage ». C'est simplement une évidence mais surtout, dans la loi, les services de livraisons de plats sont explicitement exclus de son champ d'application ! Or

aujourd'hui, bizarrement, ces systèmes de livraison sont les principaux utilisateurs du système d'économie collaborative.

Politiquement, cette loi a été initiée par les libéraux, flamands et francophones. Qu'avaient-ils en tête ? Imaginaient-ils par ce système, dès son élaboration, créer

« Politiquement, cette loi a été initiée par les libéraux, flamands et francophones. Qu'avaient-ils en tête ? Imaginaient-ils par ce système, dès son élaboration, créer un « Cheval de Troie » de l'évitement légalisé des réglementations sociales, comme c'est le cas actuellement dans les faits ? »

⇒ un « Cheval de Troie » de l'évitement légalisé des réglementations sociales, comme c'est le cas actuellement dans les faits ?

Dès 2018, les plateformes ont commencé à utiliser ce régime de manière industrielle. Elles ont très vite été rattrapées par l'administration fiscale. Dès juin 2018, elle leur a signifié très clairement : « Attention, vous ne pouvez pas utiliser le régime de l'économie collaborative ». Suite à cet avertissement, Deliveroo a envoyé des avocats discuter avec le ministère des Finances qui a, tenez-vous bien, confirmé fin 2018 - début 2019, qu'en effet le régime de l'économie collaborative n'était pas prévu pour ces plateformes. J'ai à ce moment-là interrogé l'entreprise, en ces termes : « *Énormément de personnes travaillent pour Deliveroo dans le cadre de l'économie collaborative, or vous ne pouvez pas. Que se passe-t-il ?* » Le patron nous a répondu, le plus simplement du monde : « *Oui, nous envisageons en effet la poursuite du P2P, nos avocats nous ont prévenu que théoriquement nous ne pouvions pas, mais nous allons négocier avec l'administration fiscale...* » Mais qui sont-ils pour discuter avec l'administration fiscale de notre État, lorsqu'une autorité politique leur signifie, explicitement, qu'une

loi ne s'applique pas à leurs activités ? Pour qui se prennent-ils ?

Et pourtant... Fin 2019, Alexander de Croo est nommé au ministère des Finances et, étonnamment, à partir de 2020, Deliveroo et Uber Eats ont bénéficié d'un *ruling* (1), une sorte de régularisation, d'autorisation spéciale, leur permettant d'utiliser le régime. Nous en sommes encore là aujourd'hui, malgré de nombreuses procédures et procès, tous gagnés par les entreprises de plateformes. L'impunité est totale.

Le caractère principal du P2P, la possibilité du paiement à la course sans aucune certitude pour un travailleur de bénéficiaire de revenus, nous ramène à des scènes du passé vues par exemple dans le film *Sur les quais* d'Elia Kazan, avec Marlon Brando : les employeurs viennent au port et y choisissent leurs travailleurs au jour le jour. Avec Deliveroo, nous revenons à ce genre de situation, dans laquelle le choix du travailleur est, de surcroît, délégué à une machine et un algorithme.

L'analogie est hélas pertinente, mais c'est pire encore car, pour ces dockers, le choix se faisait pour la jour-

DES ENJEUX POUR L'ENSEMBLE DU MONDE DU TRAVAIL

Les pratiques des entreprises de plateforme risquent de faire tache d'huile dans tous les secteurs d'activités : c'est là sans doute que réside l'un de leurs plus grands dangers.

Martin Willems : « Il faut absolument insister sur un élément : les questions posées par ces plateformes et le travail des livreurs dépassent largement leur cas précis. Les pratiques de ces entreprises sont en réalité emblématiques d'une évolution. Dans l'immédiat, il est absolument nécessaire de trouver une solution pour ces travailleurs-là : il est totalement inacceptable et anormal de travailler dans ces conditions-là. Mais ce qui est en jeu est bien plus large. Ces entreprises agissent tel un « Cheval de Troie » de la dérégulation du travail. Nous assistons à un test grandeur nature d'une

activité économique, impliquant de nombreux travailleurs, dont l'organisation échappe au Droit du travail. Si on tolère ces contournements - ce que semblent faire les autorités actuellement -, ça va *de facto* se répandre dans tous les domaines d'activité.

Déjà aujourd'hui, des entreprises traditionnelles se « platformisent ». Prenons l'exemple des taxis à Bruxelles. Nous avons des entreprises classiques de taxis, puis est arrivé Uber. Dans un premier temps, tout le secteur des taxis s'est opposé à Uber, mais aujourd'hui qu'ils ne peuvent plus s'y opposer. Que font dès lors les entreprises classiques de taxi ? Elles fonctionnent exactement comme Uber, et même à certains points de vue, leurs pratiques sont parfois encore pires. Cette forme de

travail dérégulé a contaminé tout un secteur. Prenons un autre exemple, avec une entreprise de livraisons active en région liégeoise, KM Group. L'été dernier, cette entreprise a licencié tous ses travailleurs par WhatsApp. Tout le monde s'est focalisé sur cet élément : peut-on licencier par cette voie ? En creusant l'affaire, on a découvert que cette entreprise était en fait un sous-traitant d'Amazon. Les travailleurs avaient en quelque sorte un double patron, un patron à deux têtes. Formellement, ils étaient salariés de KM Group, avec des contrats à durée déterminée (CDD) d'un mois, une forme de travail précaire, mais ils avaient aussi un compte sur Amazon Flex, la plateforme d'Amazon qui gère le système de livraison de colis. Tous les colis sont suivis sur Amazon Flex,

née, ici le livreur est choisi pour vingt minutes, à la suite desquelles il est à nouveau dans l'attente. Parfois les courses se succèdent, mais c'est loin d'être garanti, et régulièrement des livreurs témoignent en ce sens : « J'ai eu trois courses en trois heures, pour le reste j'étais en attente ». Des courses à cinq euros. Le temps d'attente entre deux courses est gagné par Deliveroo, de même pour le temps d'attente au restaurant, lorsque le livreur arrive et que la commande n'est pas prête. Ça arrive régulièrement, et il peut parfois attendre une demi-

heure. En prenant une course, impossible de prévoir le temps que durera le travail, certains abandonnent des courses pour cette raison mais ils ont alors perdu trois quarts d'heure, personne ne va la leur payer, et ils risquent d'être « sanctionnés » par l'algorithme, programmé pour ensuite envoyer moins de commandes à ces livreurs-là.

Le paiement à la course est également de rigueur pour les indépendants, mais le problème principal avec le ↗



Plusieurs mouvements de grève ont été observés, ces dernières années, parmi les livreurs des plateformes. Même dans un secteur dérégulé à l'extrême, la force collective finit toujours par s'activer...

et tous les livreurs y ont un compte, exactement comme les livreurs de Deliveroo qui se connectent sur le site de leur entreprise. Que s'est-il passé en réalité ? Les travailleurs ont constaté être désactivés de la plateforme, ils ont pris contact avec KM Group qui a répondu « Vous êtes licenciés ». Qui était le vrai patron ? De l'extérieur, l'entreprise avait l'air, disons, traditionnelle, mais dans les faits il s'agissait d'une entreprise de plateforme, sous-traitante d'Amazon. Comme pour Deliveroo qui déconnecte ses travailleurs, ils ont licencié des travailleurs sans leur dire pourquoi, ce qui normalement n'est pas permis en droit belge. Car KM Group licencie, simplement, en signalant au travailleur : « Vous n'avez plus de compte chez Amazon, donc vous ne pouvez plus travailler avec nous ».

Dans une des notes de Bart De We-

ver (NV-A), durant son travail de formateur pour créer un gouvernement fédéral dès juin 2024, des éléments allaient dans le sens d'une ubérisation générale du monde du travail. Il prévoyait par exemple de supprimer la durée du travail, ce qui peut sembler abscons pour un observateur extérieur, mais supprimer la durée du travail, ça signifie dans les faits créer des « contrats zéro heure » : des contrats de travail dans lesquels on ne garantit plus aucun volume de travail. Le travailleur a un contrat, sans savoir s'il travaillera beaucoup, un peu ou pas du tout. Le travailleur l'apprendra de semaine en semaine ou, pourquoi pas, au jour le jour... « S'il y a du travail, on vous appelle, s'il n'y en a pas, on ne vous appelle pas. » Vous êtes lié à un patron, mais vous ne savez pas combien vous allez gagner. C'était dans la note De Wever, et

c'est typique de l'ubérisation, avec également des éléments de paiements à la tâche. On ne sait jamais, quand on commence, combien on va gagner, ça dépend du nombre de commandes. La crainte est immense que l'ubérisation se répande comme une tache d'huile sur l'ensemble du monde du travail, ou du moins sur des pans entiers, car la contamination est réelle.

Je vais peut-être sembler être un oiseau de mauvais augure, mais si on n'arrête pas ça, dans cinq ans, dix ou vingt ans, si on n'agit pas fermement, toute l'économie sera "ubérisée". Nous sentons une volonté de passer largement à des conditions de travail où la personne est en réalité payée à la pièce, et où il n'y a plus d'application du droit du travail : nous l'observons dans d'autres secteurs, tout à fait traditionnels. »

⇒ P2P est qu'on ne crée aucun cadre social, aucun statut. En tant qu'indépendant, la situation est un peu meilleure puisqu'elle correspond à un statut social. Mais il est impossible d'être indépendant de manière viable en n'effectuant que ces livraisons. Plusieurs ont essayé, ils ont dû prêter soixante heures par semaine. Dans les faits, ce paiement à la course est aujourd'hui l'élément à la base du système d'exploitation de la force de travail.

Si après un jugement défavorable, Deliveroo et Uber Eats veulent quitter le pays, ce qu'ils menacent parfois de faire, c'est leur choix, grand bien leur fasse... Mais le service va rester, que les plateformes soient Deliveroo ou autre chose, peu importe, s'ils partent ils seront très vite remplacés. Take Away, qui fonctionne déjà avec du salariat, peut reprendre l'ensemble du marché, par exemple. Il nous faut constater l'existence de clients pour utiliser ces services de livraison, et de travailleurs prêts à réaliser le travail, très nombreux, mais des personnes très précaires en besoin extrême de revenus, même s'ils sont dérisoires... Nous avons pensé un moment que le nombre de candidats livreurs se tasserait, créant alors un rapport de forces plus favorable, mais le renouvellement est permanent. Nous n'avons rien *a priori* contre les plateformes en soi, nous voulons juste que leurs travailleurs soient traités correctement, soient bien rémunérés par les plateformes, et qu'ils puissent faire leur boulot dans de bonnes conditions de travail. Aujourd'hui, Deliveroo et Uber Eats prennent les travailleurs, se servent, puis les jettent comme des *kleenex*. Aucune discussion n'est possible, et les autorités laissent faire.

Vous évoquez Take Away : comment se fait-il que les responsables de cette entreprise n'interviennent pas davantage dans les débats, pour mettre en avant leurs agissements « vertueux », c'est-à-dire le fait qu'ils salarient leurs travailleurs et les paient à l'heure, pour exactement le même travail ?

Avec eux, nous commençons à réaliser un travail syndical classique, ils ont par exemple organisé des élections sociales et ont élu des représentants du personnel : tout n'est pas rose mais tout se discute... Nous avons tenté de les encourager à participer à un processus de lobbying politique, par exemple en allant rencontrer le ministre du Travail socialiste de la dernière législature, à savoir Pierre-Yves Dermagne. Nous avons bien insisté sur les conséquences de la situation actuelle en termes de conditions de travail, posées par les actes de Deliveroo et Uber Eats et plaçant Take Away, de fait, dans une situation d'intense concurrence déloyale.

Take Away a très clairement demandé au ministre de leur indiquer le statut à utiliser, en ces termes : « *Nous*

pensions que le statut de salarié devait s'appliquer, mais nous ne cessons de constater la possibilité de faire travailler les livreurs en indépendant ou en P2P. S'il en est comme ça en Belgique, nous devons passer à ce régime également. » Nous avons alors alerté le ministre : le mauvais emploi chasse le bon. La situation actuelle tire tout vers le bas, et Take Away n'est pas une petite entreprise belge, il s'agit également d'un groupe international. En France, ils ont licencié tous les salariés pour les faire passer sous statut d'auto-entrepreneur. Forcément : ils ne vont pas indéfiniment accepter cette situation de concurrence déloyale que l'on doit à la complicité des autorités.

Parmi le grand nombre de livreurs, on trouve une proportion non négligeable de travailleurs sans-papiers, ultra-précaires et forcément peu exigeants sur les conditions salariales. Notre discussion est destinée à accompagner le « récit de vie » de l'un de ces travailleurs (lire en p. 28). Le jeune homme a dû payer 700 euros à un étudiant de l'Université libre de

Bruxelles (ULB) pour pouvoir utiliser son compte, ce qui prouve l'existence d'un système relativement bien organisé de trafic de faux comptes... Selon vous, cette pratique est répandue, marginale ? Sans aucun doute, les prestations sous de faux comptes sont très répandues. C'est une estimation bien sûr, mais au moins un livreur sur deux travaille sur le compte et sous le nom de quelqu'un d'autre. Cela dit, ces travailleurs

ne sont pas tous sans-papiers : différentes situations peuvent pousser à ça. La première tient au plafond annuel à ne pas dépasser, ces fameux 6.650 euros nets. Sans autre travail, ce n'est évidemment pas suffisant pour vivre. Un livreur peut prêter sous son nom, puis reprendre un compte sous un autre nom une fois le plafond atteint. Sur une année civile, plusieurs prestations en P2P sont dès lors le fait d'un seul et unique travailleur. Une deuxième raison peut être que, si le livreur n'est pas majeur – or il faut l'être pour pouvoir ouvrir un compte chez Deliveroo et Uber Eats -, il se « cache » derrière un titulaire plus âgé. Sur le terrain, nous rencontrons des livreurs de 14, 15 ou 16 ans. Dans ce cas, les faux comptes se mettent souvent en place au sein du cercle familial.

Une autre raison encore apparaît lorsque le livreur perçoit des allocations de chômage ou du Centre Public d'Action Sociale (CPAS), et qu'il cherche à travailler dans les livraisons en complément. Avec le chômage, la combinaison est possible, mais si on preste dans l'économie collaborative, il faut alors noircir la case sur la carte de chômage, et renoncer aux allocations du jour. Dans ce cas, avant même de pédaler, le travailleur a déjà perdu des revenus. Au CPAS, c'est également pos-

sible, mais les sommes gagnées sont alors retirées des allocations - presque totalement si l'on n'est pas dans les conditions pour bénéficier de l'exonération socio-professionnelle -, on ne gagne rien en plus, donc on travaille pour rien. J'ai expliqué cela en détail, à plusieurs reprises, à des responsables politiques, qui me regardent alors avec des yeux de cabillauds : « *Mais enfin, c'est bien que les gens travaillent !* ». Certes, mais ce serait surtout bien qu'ils travaillent pour gagner quelque chose !

Enfin, comme vous l'avez évoqué, une autre raison d'utiliser le compte d'un tiers est le fait d'être sans-papier. Quelle est la proportion de chaque situation ? C'est très difficile à dire, notamment car il y a de fortes chances qu'un sans-papier ne parle pas toujours de sa situation... Avec ma vision du terrain, j'estime que les sans-papiers doivent représenter, grosso modo, au moins 20 à 25 % des livreurs. Mais attention tous les livreurs, quasiment, sont d'origine étrangère, essentiellement de première génération, mais parfois aussi de deuxième ou troisième générations. Beaucoup ont des papiers, d'autres sont demandeurs d'asile, avec des papiers provisoires. Il peut y avoir une certaine concentration de faux comptes au sein d'un groupe communautaire précis : les compatriotes peuvent, par « solidarité », permettre ainsi au sans-papier d'accéder à une source de revenus. Mais la plupart du temps, l'utilisateur réel du faux compte ne peut utiliser ce compte que contre paiement à son titulaire.

Les plateformes prétendent lutter contre cette réalité, l'hypocrisie semble totale.

Oui, clairement les plateformes en profitent et, quelque part, en ont besoin. Nous sommes face à de l'hypocrisie mais celle-ci est également de rigueur dans d'autres secteurs qui reposent également grandement sur le travail des sans-papiers.

« Nous avons alors alerté le ministre : le mauvais emploi chasse le bon. La situation actuelle tire tout vers le bas »

Pour certaines tâches, tout le monde est bien content de l'existence de ce travail au noir, mais dans le cas de ces plateformes, elles en ont vraiment besoin dans leur modèle, pour ne devoir, à aucun moment, augmenter les prix pour les clients. Dans ce but, il faut un flux constant de livreurs, or ils sont nombreux à quitter la livraison... En moyenne, un livreur preste cinq mois de travail. Cela peut fluctuer, mais la moyenne est

basse. Ça signifie que, chaque année, sur les 3.000 livreurs revendiqués par Deliveroo et Uber Eats, la moitié d'entre eux quittent ce travail. Ils doivent être remplacés, puisque c'est leur afflux constant qui garantit la mise à disposition d'une masse de travailleurs auxquels on peut imposer n'importe quelles conditions de travail.

Dans ce contexte, si les autorités demandent de lutter contre le travail des sans-papiers, ces plateformes vont déclarer qu'elles le font, mais en réalité elles ne peuvent réellement se le permettre. Prenons le système de reconnaissance faciale, en vertu duquel il faut envoyer une photo de soi tous les quinze jours, par exemple, pour que le compte reste actif : le travailleur effectif ira voir tous les quinze jours la personne officiellement titulaire du compte pour le prendre en photo, et voilà tout. Si l'entreprise voulait réellement combattre le travail au noir, elle pourrait exiger la photo tous les jours, et vérifier l'identité du prestataire avant chaque *shift*. ↗

D'OÙ VIENNENT LES FONDS DE DÉPART DE CES ENTREPRISES ?

Nous lisons régulièrement que ces entreprises de plateformes ne sont pas rentables. Pourtant elles entrent en bourse, exploitent radicalement les travailleurs... Quels sont les sentiments du syndicat à ce sujet ?

Martin Willems. « Il est difficile de se faire une idée claire, car le fonctionnement de ces entreprises est très opaque. Si l'on se penche par exemple sur les comptes de Uber Eats, déposés à la Banque nationale en 2022, l'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires de 43 millions, pour un bénéfice net de 653.000 euros. Est-ce seulement lié à la livraison, à d'autres activités ? Ont-ils payé des impôts sur ce bénéfice ? Ils ne créent déjà pas d'emploi, mais paient-ils des impôts sur leurs bénéfices ?

J'ai longtemps pensé, au début du phénomène, que les investisseurs attendaient de voir comment ça allait se développer, pour ensuite peut-être se retirer... Sans doute que certains se sont retirés, mais il ne semble en tout cas pas, pour Deliveroo, que des investisseurs se soient dit : « *J'investis aujourd'hui, mais je dois récupérer mes billes, avec une grosse plus-value, dans dix ans* ». Non, ceux qui investissent dans Deliveroo le font pour des raisons idéologiques : promouvoir le développement d'un autre modèle. Avant l'entrée en Bourse - et c'est toujours le cas aujourd'hui -, le plus gros actionnaire de Deliveroo était la multinationale Amazon. Amazon voit arriver et s'imposer d'autres Chevaux de Troie d'un modèle d'entreprises

destructrices du système social - ce qu'elle est elle-même -, qui trouvent des clients et des travailleurs précaires. Elle se dit simplement « *C'est notre combat également, finançons-les !* »

Leur vision idéologique et leurs actes affirment une volonté de faire éclater le système social. Point. Ils ne sont pas seuls : pourquoi des milliardaires achètent-ils des journaux, par exemple ? Pas pour gagner de l'argent, et certainement pas pour sauver la presse, non : c'est pour faire passer un point de vue, imposer une idéologie. Voilà à quoi nous devons faire face : une offensive majeure dont le but est de remettre en question notre modèle social. Et, au passage, la démocratie.

United Freelancers réalise un travail de suivi administratif harassant, juste pour tenter de... faire appliquer la loi, et les décisions de justice (lire à ce sujet l'encadré « Un chaos social, administratif, et fiscal »)

Je tiens à souligner qu'un retard dans cet assujettissement prive les travailleurs concernés des droits sociaux auxquels la loi leur donne droit. La présomption légale applicable est déjà en vigueur depuis début 2023, l'ONSS et l'INASTI auraient déjà dû procéder aux examens nécessaires depuis longtemps, sans attendre que nous en prenions l'initiative en interpellant la CRT. La CRT s'étant entretemps prononcée, sa décision lie l'ONSS (et l'INASTI) qui est donc redevable des droits sociaux auxquels peuvent prétendre les travailleurs concernés.

Je répète par ce courrier également mes demandes à l'INASTI :

- Cesser de requalifier en travailleur indépendant sur base de prestations de livraison effectuées pour le compte des plateformes UBER EATS ou DELIVEROO ; revenir sur les requalifications faites en ce sens dans le passé.
- Rembourser aux livreurs de plateforme qualifiés erronément en travailleurs indépendants toutes les cotisations sociales d'indépendant perçues.
- Suspendre puis annuler toutes les procédures de recouvrement et les plans de paiement en cours, ainsi que les mises en demeure de s'affilier à une caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants.
- Prévenir les différentes caisses d'assurances sociales de ces requalifications, qu'elles ne peuvent pas assujettir au statut social des indépendants le travail de livreur de repas pour ces plateformes, que les réclamations de cotisations doivent être suspendues.

En sus des livreurs cités dans mon courrier du 28 janvier, faisant l'objet de procédures de recouvrements ou de mise en demeure d'assujettissement, je cite aussi les cas suivants, qui nous ont entretemps contacté pour des poursuites similaires de votre part :

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

Cordialement,

Martin WILLEMS

ACV-CSC United Freelancers



A l'attention de

Office National de Sécurité Sociale (ONSS)
Direction & Comité de gestion
Place Victor Horta 11
1060 Bruxelles

INASTI
[REDACTED]
& Comité de gestion
Quai de Willebroeck 35
1000 Bruxelles

Bruxelles, le 7/5/2024

Courrier recommandé, copie par e-mail

Copies :

- lamaisondeslivreurs@gmail.com

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

Objet : Conséquences de l'arrêt du 21/12/2023 de la Cour du Travail de Bruxelles dans l'affaire DELIVEROO, requalification des prestations de livraison pour les plateformes DELIVEROO et UBER EATS, **conséquences des récentes décisions de la Commission Relation de Travail**

Bonjour mesdames et messieurs de l'ONSS [REDACTED]
Bonjour [REDACTED] mesdames et messieurs de l'INASTI,

Suite à mon courrier du 24/1/2024 relatif aux conséquences que devraient tirer l'ONSS et l'INASTI de l'arrêt de la Cour du travail de Bruxelles du 21 décembre 2023, l'ONSS m'a répondu le 15/4/2024 que « En ce qui concerne les travailleurs des autres plateformes données d'ordre tel Uber eats, l'analyse de la qualification de la relation de travail doit se faire au regard des nouveaux critères spécifiques relatifs aux plateformes numériques données d'ordre (art.337/3 loi-programme du 27 décembre 2006 » et « nous sommes d'avis qu'un assujettissement général ne peut s'envisager sans faire l'économie d'une enquête au regard des huit critères spécifiques et au regard des critères généraux... »

Vous avez sans doute entretemps pris connaissance des trois récentes décisions de la Commission Relation de Travail, décidant que la relation de travail de trois prestataires de la plateforme UBER (EATS) doivent être requalifiées en relation de travail salariée.

Dès lors l'ONSS et l'INASTI, qui siègent dans cette Commission et qui sont liées par ses décisions, ont donc déjà analysé les conditions de travail actuelles des prestataires de cette plateforme, au regard des critères spécifiques et généraux de la loi-programme du 27 décembre 2006. Une nouvelle enquête est dès lors superflue. Un examen de ces décisions vous permettra de constater qu'elles ne sont motivées par aucune circonstance qui serait particulière aux 3 demandeurs et qui pourrait mener à une conclusion différente pour d'autres livreurs. L'ONSS et l'INASTI ne peuvent de toute manière pas examiner individuellement les plus de 7000 livreurs de plateforme actifs en Belgique, et ne peuvent procéder que sur base d'une présomption suffisante qui est ici et maintenant rencontrée.

Je demande donc à l'ONSS, et si nécessaire mets l'ONSS en demeure, de procéder à l'assujettissement général de tous les livreurs prestant pour la plateforme UBER EATS et pour la plateforme DELIVEROO.

responsable national
rbeek

⇒ Au fond, pourquoi est-il possible de travailler sous un faux compte ? Avant tout parce que, pour la personne qui cède un compte à quelqu'un, contre rémunération ou non, les revenus du régime de l'économie collaborative ne s'additionnent pas à ses revenus personnels. Ils apparaîtront sur la fiche fiscale, mais ne s'additionneront pas dans le calcul d'impôts. S'il n'en allait pas ainsi, si ces revenus P2P entraînaient une hausse d'impôts, il est évident que l'étudiant de l'ULB que vous évoquez

ne ferait jamais ça. Ce système est possible car les revenus sont seulement taxés à la source, à hauteur de 10,7 %. Ne pas globaliser tous les revenus du travail est une aberration. Qu'à côté vous ne gagniez rien, ou que vous gagniez 200.000 euros, vous payerez le même impôt : c'est absurde ! Et pour celui qui ne gagne rien à côté des revenus P2P, cet impôt de 10,7%, c'est élevé.

Si cette réalité des sans-papiers devient structurelle, avec un tel usage industriel, il semble possible d'évoquer de l'exploitation à grande échelle de main-d'œuvre étrangère.

La question se pose, en effet (*lire également l'encadré, pp. 30-31*) Cependant, la situation est très complexe : certains de ces travailleurs n'ont aucun autre revenu, ont besoin de conserver ce qu'ils gagnent par le biais des plateformes, et ne désirent pas qu'on dénonce leur situation. Des sans-papiers nous ont déjà dit qu'ils n'entendaient pas se battre pour acquérir le statut de salariés car, « *alors, ce boulot ne sera plus pour nous.* » Certes, mais nous ne pouvons répondre qu'une chose, la réalité : ce n'est même pas nous qui, à la base, affirmons la nécessité du statut salarié, c'est la loi ! Elle affirme qu'en cas de lien de subordination, il y a un salarié. Si nous comprenons bien leur situation, nous revendiquons simplement l'application du droit du travail et n'allons pas cesser le combat pour des conditions de travail décentes en raison de la présence de sans-papiers dans le secteur. Ils sont présents également ailleurs, dans la construction par exemple : devrait-on donc raboter les droits partout ? Nous n'allons bien entendu pas participer à la course vers le bas, et accepter des salaires de misère...

Par contre, en parallèle, nous essayons de travailler à un combat en faveur de la régularisation des sans-

« Les prestations sous de faux comptes sont très répandues. C'est une estimation bien sûr, mais au moins un livreur sur deux travaille sur le compte et sous le nom de quelqu'un d'autre »

papiers : nous ne pouvons accepter qu'une personne ait par exemple travaillé trois ans pour une plateforme, et que ce boulot ne lui procure aucun droit. La régularisation est en général basée sur le travail, nous bâtissons donc des dossiers avec les personnes concernées, mais il faut admettre qu'en Belgique, à ce jour, il n'y a pas de système de régularisation automatique. Il faudra aller l'arracher, et avec les rapports de force politiques actuels, ça risque de ne pas être simple.

Une autre question, non-évoquée encore pour ce statut P2P, est que les problèmes sont accentués par le manque de transparence et d'information livrée par l'entreprise aux travailleurs, car il arrive régulièrement des catastrophes en cas de dépassement du plafond de revenus annuels autorisés. Quand les livreurs sont automatiquement requalifiés comme indépendants depuis le début de l'année calendrier, certains doivent payer d'un coup 5.000, voire 15.000 euros de cotisations sociales à l'ONSS, et c'est catastrophique. Ça l'est aussi si le livreur perçoit des allocations de chômage et doit subitement tout rembourser à l'ONEm. Dernièrement, un livreur a dû rembourser 38.000 euros : une dette qui risque de le poursuivre toute sa vie.

Pour introduire la discussion sur le procès gagné contre Deliveroo, évoquons brièvement le Collectif des coursiers et le mouvement social. Pour le grand public, la rupture de la convention avec la Smart, évoquée tout à l'heure, est un moment charnière, par les grèves provoquées en retour dans l'espace public. Il y a eu plusieurs moments charnières, mais en effet, c'en est un important... On peut, à ce moment, parler de véritable mouvement social des livreurs, notamment par l'arrivée, aux côtés du Collectif existant, de personnes actives au sein de la Smart pour alimenter la lutte contre le nouveau paiement à la course. Le Collectif des coursiers a connu plusieurs vies, ce ne sont plus les mêmes personnes, car la population des livreurs se transforme constamment. Ce roulement est une difficulté majeure dans cette lutte pour le statut de salarié, et un élément d'explication du besoin de ces entreprises de travailler avec des populations très précaires. S'ils sont sans-papiers, par exemple, certains ne lèveront pas trop la tête, pour ne pas se la faire couper... ↗

« Les problèmes sont accentués par le manque de transparence et d'information : des catastrophes arrivent régulièrement en cas de dépassement du plafond de revenus annuels autorisés »

⇒ Cela dit, lors d'une grève de l'an dernier, nous avons été étonné de constater l'existence d'un vrai mouvement, y compris avec des livreurs sans-papiers, c'est la magie imprévisible du groupe, de l'action collective. Que votre employeur nie l'être officiellement ou pas, ça ne change rien au principe de la grève : l'arrêt de travail pose naturellement problème à celui qui est visé. Nous en revenons ici à la base du syndicalisme : le jour où tous les livreurs s'arrêteront, il n'y aura tout simplement plus de livraisons.

Cela dit, contrairement aux autres lieux de travail, ici la sanction peut être la déconnexion du travailleur, signifiant la fin du travail, une raison pour laquelle certains livreurs se masquent parfois, pour ne pas être identifiés comme manifestants ou grévistes. Un moyen pour eux de faire pression sur l'entreprise est de ne pas répondre aux commandes, mais ça reste théorique, parce que si vous refusez toutes les commandes, l'entreprise vous déconnecte. Il est aussi possible d'accepter les commandes et de ne pas aller les réceptionner au restaurant : c'est l'acte de résistance par lequel le livreur s'expose le plus, mais c'est déjà arrivé. Il y a eu des rassemblements, des manifestations, des invasions des bureaux de Deliveroo... Des pressions ont aussi été exercées sur les restaurants, pour qu'ils refusent de se connecter avec Deliveroo lors d'une grève, et des salles de restaurants qui ne voulaient pas faire cela ont été envahies. Tout est bon pour rendre visible la situation, mais cette lutte est très compliquée, et cette question de la déconnexion - un licenciement sauvage - est au cœur du besoin d'appliquer le statut de salarié à ces travailleurs.

Voilà la revendication principale du mouvement social, affirmée comme une nécessité par un jugement de décembre 2023. Ce jugement est très clair : les livreurs de Deliveroo doivent être requalifiés en salariés, or ce jugement n'est toujours pas appliqué : que se passe-t-il ? (sur le jugement, lire en p. 27)

Ce jugement en appel dit deux choses importantes. Point un : le régime de l'économie collaborative ne peut pas s'appliquer à ce secteur - le premier jugement de 2021 l'affirmait également -, et c'est écrit noir sur blanc dans la loi. Puisque ce régime n'est pas applicable, il faut préciser si ces gens sont indépendants ou salariés. Ce qui nous amène au point deux : le jugement affirme la nécessité d'appliquer le statut de salarié.

« Nous en revenons ici à la base du syndicalisme : le jour où tous les livreurs s'arrêtent, il n'y a plus de livraison, tout simplement »

Que se passe-t-il ? Bonne question. Le jugement est prononcé le 21 décembre 2023. Le 4 janvier 2024, j'écris au cabinet du ministre des Finances de la dernière législature, Vincent Van Peteghem (CD&V), en demandant l'annulation immédiate du *ruling* permettant à Deliveroo d'utiliser le régime de l'économie collaborative, contre l'avis de la loi et, ensuite, du jugement de justice. Mon idée est de suggérer de

commencer « proprement » le nouvel exercice, puisque tout fonctionne fiscalement par année civile, il semblait logique que personne ne commence à travailler en P2P en 2024. Réponse du cabinet ? « *Nous sommes occupés à analyser ce jugement.* » Bon, admettons, mais c'est dommage car l'année fiscale débute mal.

En mars 2024, je reprends contact. En trois mois, un cabinet ministériel a normalement eu le temps d'analyser une décision de justice aussi fondamentale, impliquant autant de personnes en Belgique, car on parle *grosso modo* de 3.000 livreurs inscrits sur les plateformes. Réponse ? « *Ne mettons pas la charrue avant les bœufs, et puis peut-être que Deliveroo va aller en cassation.* » Des élus, qui suivent le dossier, ont relayé les questions dans l'enceinte parlementaire, qui a fait la même réponse : possible recours en cassation, donc prudence. Mais le recours n'est pas suspensif, le jugement est donc applicable tout de suite, au moment même où je discute avec les membres du cabinet du ministre ! Je signale donc : « *Vous prenez un impôt sur un régime P2P qui ne peut s'appliquer, qui n'est pas légitime, donc vous êtes occupés à créer une situation administrative totalement chaotique !* » (à ce sujet, lire également l'encadré en p. 49).

Au moment où se déroule notre discussion au cabinet, Deliveroo n'a pas introduit de recours en cassation : « *Peut-être qu'ils le feront* », répondent nos interlocuteurs... Invitent-ils, implicitement, à l'introduction d'un recours, afin de pouvoir invoquer une excuse pour ne rien faire ? Pas de réponse... Peu après, le recours en cassation a effectivement été introduit. Lorsqu'on lit cette requête en cassation, c'est nul, tout le monde pense qu'ils n'obtiendront pas raison mais en attendant, pendant un an, deux ans - parce que la cassation, c'est long - nous restons dans une espèce de *no man's land*. Aujourd'hui, nous ne savons toujours pas où on en est, rien n'est clair, et aucun livreur n'est devenu salarié.

« Cette lutte est très compliquée : cette question de la déconnexion - un licenciement sauvage - est au cœur du besoin d'appliquer le statut de salarié à ces travailleurs »

Pouvons-nous affirmer que, depuis décembre 2023, Deliveroo est de fait, en Belgique, au-dessus des lois ?
Oui, tout à fait. Uber Eats également, car des conclusions de la Commission relations de travail (CRT) vont dans le même sens pour cette autre entreprise, conclusions basées sur la nouvelle présomption de salariat introduite dans la loi belge par Pierre-Yves Dermagne depuis janvier 2023 (*Lire l'encadré en p. 24*) Cette loi crée une présomption de travail salarié, pour autant qu'une série de critères soient remplis : la CRT a conclu que sept critères sur huit étaient rencontrés, alors que trois suffisaient pour requalifier la relation de travail en salariat. C'est donc clair pour tout le monde.

Que fait l'Office national de Sécurité sociale (ONSS) ? L'ONSS a évoqué un moment une requalification pour les livreurs parties au procès, au nombre de 28. Et les autres ? Pour ceux passés par la CRT également, où siège d'ailleurs l'ONSS, ils devraient être requalifiés, mais ça ne s'est pas fait (2). En juin 2024, l'ONSS m'annonçait qu'elle allait suivre la décision de la CRT, c'était imminent. Presqu'un an plus tard : toujours

rien. Suite au jugement, c'est à l'ONSS de calculer le paiement des cotisations sociales en tant que salariés : combien Deliveroo aurait dû payer par heure, combien pour un treizième mois, les congés payés, etc. L'ONSS a-t-elle fait son travail ? Impossible à savoir... En avril prochain, une nouvelle phase du procès Deliveroo va se

« Ces entreprises se placent au-dessus des lois, sans aucune retenue. Elles refusent ouvertement de respecter la loi, c'est totalement anti-démocratique. Nous sommes très inquiets »

CHAOS SOCIAL, ADMINISTRATIF ET FISCAL

L'impunité des entreprises de plateformes, et leur négation du droit social, ont de nombreuses implications et conséquences administratives. Nous avons interrogé notre syndicaliste sur le sujet.

Martin Willems. « Sujet très intéressant, ces conséquences ! En effet, il y a des implications administratives en cascade, et elles sont fondamentales, avec notamment de gros problèmes avec l'administration fiscale. En 2019, je lui ai demandé audience, et ma demande a été acceptée car « C'est le droit pour chaque citoyen d'avoir la clarté sur ses conditions d'imposition ». Les gens de l'administration nous ont reçu, ont tout noté, et ensuite : grand silence. En 2022, je les ai interpellés à nouveau, aussi bien le ministre que l'administration : silence total. On ne nous a même pas répondu. Plus récemment, je les ai à nouveau interpellés, et à présent l'excuse pour ne pas répondre est que nous sommes en affaires courantes. (1) Mais nous ne demandons pas de promulguer une nouvelle loi, seulement d'appliquer la loi existante : ce sont des affaires courantes ! C'est totalement hallucinant. Qu'est-ce qu'on va faire ? On va recalculer les impôts, car on ne pouvait en fait pas percevoir les 10,7 % de l'économie collaborative ? D'un autre côté, les livreurs vont-ils devoir payer des impôts comme des

salariés ? On va refaire ces calculs ? Quand ? Comment ? Des années après les prestations ?

Prenons un autre cas : celui des livreurs en régime P2P qui ont dépassé le plafond de revenus autorisés. Ils ont un moment été requalifiés en indépendants, d'office, par l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (Inasti). Aujourd'hui, après le jugement de décembre 2023 affirmant que les livreurs devaient être considérés comme salariés, l'Inasti ne peut plus faire ça : le jugement affirme que ce n'est pas possible ! L'Inasti va donc, logiquement, devoir revenir sur toutes les requalifications réalisées dans le passé : il va falloir rembourser les cotisations d'indépendant réclamées aux travailleurs. En outre, actuellement nous sommes dans une sorte « d'entre-deux », prolongé par l'inertie politique. En cas de dépassement du plafond, certains paient les cotisations sociales - il faudra leur rembourser -, d'autres n'en paient pas et se sont vu appliquer des procédures de recouvrement, qu'il faut mettre en suspens. Il va falloir régler toutes ces procédures, entamées ou non, rembourser ce qui doit l'être...

Autre exemple encore : le jugement va également avoir des implications sur l'ONEm. Il est demandé

aux chômeurs qui ont presté pour Deliveroo de rembourser leurs allocations de chômage, mais, en réalité, le tribunal a statué sur le fait qu'ils avaient travaillé en tant que salariés. C'est donc l'entreprise qui aurait dû les déclarer, payer les contributions sociales, etc. Une fois que l'entreprise se sera conformée au jugement, il faudra faire le détail de ce que ces travailleurs doivent rembourser, la part de l'entreprise, etc. On va refaire ces calculs, pour tous ces gens ?

Les livreurs de repas vont être salariés, ça c'est sûr. Prochainement ou dans dix ans, je suis incapable de le dire, mais rappelons qu'ici, pour l'instant, nous n'exigeons jamais que le respect de la loi, même pas des augmentations de salaire, par exemple, ou d'autres choses... Nous dénonçons le temps que cela prend, la connivence de certains politiques et le chaos administratif qui règne depuis toutes ces années et qui s'accroît de jour en jour. Des gens enfreignent la loi, des impôts sont perçus alors qu'ils ne devraient pas l'être, des administrations réclament indûment des remboursements... Nous baignons dans un surréalisme total. C'est le chaos. Total. Chaos social, administratif et fiscal ».

(1) Le gouvernement fédéral de février 2025, les lecteurs l'auront compris, n'avait pas encore été institué.

⇒ dérouler, au cours de laquelle il va falloir calculer les conséquences financières, au centime près et rétroactivement, pour les plaignants victorieux. Mais puisque le jugement n'est pas appliqué, quelle sera la teneur des discussions ? Mystère...

Plusieurs décisions de la CRT en faveur des livreurs sont au sommaire du procès en cours, un procès contre Deliveroo a été gagné, un autre procès a été intenté pour utilisation abusive de données personnelles... et pourtant rien ne bouge. La situation est extrêmement préoccupante. Le seul argument pour ne pas appliquer le jugement, est l'attente du recours en cassation, alors que l'appel en cassation n'est pas suspensif. Même l'administration fiscale, en 2018 et 2019 avait dit que le régime P2P n'était pas applicable pour les livreurs de ces plateformes... L'administration fiscale ! Et aujourd'hui, le ministre des Finances ne veut pas changer ce *ruling* les autorisant à s'en servir. D'où vient ce *ruling* qui contredit ce qu'affirme l'administration ? C'est ahurissant.

Nous sommes clairement face à une connivence de certains responsables politiques. C'est clair, évident, mais pourquoi ? On ne comprend pas bien, personne ne pourrait même prétendre que cette position « défend l'économie », puisque cette forme d'économie en remplace d'autres, dans une concurrence déloyale.

« En tant qu'habitant de ce pays, en tant que syndicaliste et personne soucieuse du respect de la démocratie, cette arrogance impunie m'effraie gravement »

Repensons à Take Away : à ce rythme-là, cette entreprise qui agit en accord avec la loi et la justice, en employant des livreurs salariés, eh bien elle va disparaître ! Quelle est la logique ? On défend Uber Eats et Deliveroo, pour leur permettre de faire disparaître de vrais employeurs ? On prétend aux électeurs qu'on veut augmenter le taux d'emploi, et on envoie des gens au chômage ?

Donc oui, ces entreprises se placent au-dessus des lois, sans aucune retenue. Elles refusent ouvertement de respecter la loi, c'est totalement anti-démocratique. Et malgré des procès perdus, elles persistent, avec des arguments d'un cynisme total couplé à un mépris intégral des institutions. Les autorités laissent faire... Nous sommes très inquiets.

Cela arrive souvent, de ne pas respecter des décisions de justice majeures ?

Non, mais nous avons l'exemple récent des jugements concernant le non-respect par l'État belge de ses obligations en matière d'accueil des demandeurs d'asile. Des milliers de condamnations sont restées sans effet et l'Organisation non gouvernementale (ONG) Ligue des droits humains (LDH), dans une émission de télévision, a rappelé cette information en la mettant en parallèle avec la décision de justice concernant Deliveroo, elle aussi non suivie d'effet. Ces deux exemples ont été

LA MAISON DES LIVREURS

Pour pallier l'absence d'un lieu collectif de travail, une Maison des livreurs a ouvert ses portes à Ixelles, en Région bruxelloise. Elle organise des permanences dans ses locaux, mais également en rue, pour se rapprocher des livreurs lorsqu'ils assurent leurs *shifts* de livraison. Ces permanences de rue ont été créées dans les environs de la chaussée d'Ixelles, un lieu stratégique pour les livreurs en Région bruxelloise, mais elles se déplacent également au sein de la commune d'Ixelles et ont parfois été également organisées à Gand, Liège, Anvers ou Charleroi.

Martin Willems : Un des problèmes principaux du syndicalisme, face à ce secteur des plateformes, est de « trouver » les travailleurs, les rassembler, puisqu'ils ne sont pas réunis dans un lieu central de travail. Le syndicalisme traditionnel va aux portes de l'usine, par exemple, parler aux travailleurs qui arrivent sur leur

lieu de travail ou le quittent puis, au fur et à mesure, on commence l'organisation. Ici, les travailleurs sont éparpillés, c'est donc plus compliqué. Ceci dit, ces travailleurs-là, qui assurent les livraisons de repas, ils sont visibles. Ce n'est pas le cas de nombreux autres travailleurs de plateformes. On parle beaucoup des plateformes de livraisons de repas, car ce sont celles qui, de loin, utilisent le plus de travailleurs, mais il y a tout de même 152 plateformes en Belgique dont les activités sont reconnues comme relevant du régime de l'économie collaborative. On en trouve entre autres dans les services de santé, les services de soins aux personnes, les garde-malades, le baby-sitting, le soin aux enfants, les leçons particulières, ou pour des « services divers », comme par exemple le jardinage ou la plateforme *Wash*, qui propose de faire votre lessive chez vous, avec votre machine... Quelqu'un vient, fait votre

lessive, puis s'en va. Ces travailleurs-là, nous ne les voyons pas, nous ne savons pas qui ils sont, sauf si l'un d'eux nous appelle, ce qui est très rare.

Ces travailleurs sont issus de populations très éloignées des syndicats. Ils ne parlent pas toujours bien notre langue, ne savent pas ce qu'est un syndicat belge, et s'ils le savent, ils se disent souvent qu'ils sont là pour les travailleurs traditionnels, « *Ce n'est pas pour nous !* ». Pour soutenir et défendre les livreurs de plateformes, il faut aller les trouver là où ils sont. Nous sommes également face à des formes de travail construites pour qu'on n'ait jamais besoin de travailler avec ses collègues, et qu'aucune solidarité ne se crée comme sur un lieu de travail. C'est de ces constats qu'est née La maison des livreurs. Nous avons voulu créer un lieu, proche d'eux, où les livreurs viennent se reposer entre deux *shifts*, boire un café et socialiser, parler avec d'autres. Ils peuvent

cités conjointement par la LDH, pour souligner que la période était très grave.

En tant que syndicalistes, nous nous positionnons depuis des décennies sur le droit du travail, qui ne va pas assez loin, dont certains pans sont détricotés, etc. Mais, au moins – si l'on peut dire –, les entreprises le respectaient globalement. Vaille que vaille, l'inspection du travail, les syndicats, essayaient de faire respecter la loi. Il y avait, *grosso modo*, une base consensuelle en vertu de laquelle on respectait la loi, et les entreprises ayant pignon sur rue la respectaient globalement. Aujourd'hui, nous sommes entrés dans une autre phase : ces entreprises multinationales estiment ouvertement que ces lois ne leur conviennent pas, et elles décident de ne pas les respecter. « Ça ne correspond pas à notre modèle. Nous sommes actifs dans le monde entier et n'avons rien à faire de vos lois nationales. » Elle font simplement comme si ça n'existait pas. Et les autorités les laissent faire.

Quel message envoie-t-on à la population, que peut encore représenter l'État de droit, si même le gouvernement ne respecte pas les décisions de justice ? En tant qu'habitant de ce pays, en tant que syndicaliste et personne soucieuse du respect de la démocratie, cette arrogance impunie m'effraie beaucoup. Car c'est bien de *démocratie* dont il est question ici. □

y recevoir des conseils administratifs et juridiques et peuvent également, pourquoi pas, y élaborer des actions sociales et politiques...

Les forces vives du lieu sont assurées essentiellement par le Collectif des coursiers, *United Freelancers*, le Mouvement ouvrier chrétien (MOC), quelques volontaires bénévoles qui ont été livreurs dans le passé, ou encore les jeunes CSC (Confédération des syndicats chrétiens) et la FGTB (Fédération générale du travail de Belgique).

La Maison des livreurs :

Rue du Trône 95, 1050 Bruxelles

Tél. : 0499/843.983

Mail :

maisondeslivreurs@gmail.com

Site :

www.linktr.ee/maisondeslivreurs

Permanence : Le vendredi de 14h à 18h (mais ça peut évoluer : prendre contact par téléphone ou mail pour des informations actualisées).

(1) Le Service public fédéral (SPF) Finances décrit cette pratique de cette manière : « Un *ruling* (décision anticipée) peut être défini comme une décision par laquelle le SPF Finances détermine comment les lois d'impôts s'appliqueront à une situation ou à une opération précise qui n'a pas encore produit d'effets sur le plan fiscal. Ce *ruling* donne au demandeur la sécurité juridique car il lie tous les services du SPF Finances, en d'autres termes tous les services du SPF Finances doivent le respecter. » www.ruling.be

(2) Depuis la rencontre avec Martin Willems, une nouvelle décision de la CRT, en faveur de la requalification en salariat, est tombée pour trois livreurs. Pour toute réaction de l'employeur, ces derniers ont reçu une lettre recommandée de Uber Eats annonçant... la fin de la « collaboration ». En langage clair : ils sont licenciés.



La Maison des livreurs pallie le manque de lieu de travail central, pour ces « travailleurs éparpillés ». Ils peuvent y aller se reposer entre deux shifts, boire un café et socialiser, parler avec d'autres. Ils peuvent y recevoir des conseils administratifs et juridiques et peuvent également, pourquoi pas, y élaborer des actions sociales et politiques...