

Quelques chiffres 2017

Chez Deliveroo, 90% des coursiers sont salariés SMart

Cela représente : 3828 membres coursiers inscrits chez SMart parmi lesquelles 1000 prestent pour Deliveroo en moyenne par période de 15 jours.

Parmi ceux-ci :

- 83,7% sous contrat de travail étudiant et 16,30% sous contrat de travail salarié
- 65 % prestent moins de 10 heures par semaine
- 84% ont entre 18 et 24 ans
- 45% de NL et 55 de FR
- 89% d'hommes

Rémunération

Indépendants

À l'heure : 11 € de l'heure + 2 € par commande + les pourboires + les bonus.

Mais, arrivée d'un nouveau mode de rémunération des indépendants: 7€/course

Salariés SMart

Brut = 9.49€ /h + bonus et pourboires

+ 0.12€/h pour l'utilisation du téléphone personnel et une intervention à hauteur de 50% de la main d'œuvre sur les réparations de vélo chez nos mécaniciens partenaires

+ assurances accident du travail + assurance responsabilité civile + prévention + information sectorielle

Bonus

Bonus "Commandes" sur 15 jours

25 € par tranche de 25 commandes.

Bonus "3 commandes en une heure"

1,5€ pour 3 commandes réalisées en une heure pleine.

Ce système a une influence certaine sur la performance et les prises de risques des coursiers, les incitant à réaliser ces livraisons dans un temps imparti. Qui plus est les coursiers seront discriminés sur bases des horaires de prestation et des zones où ils travaillent car ces bonus dépendent du nombre de courses allouées par la plateforme, ce nombre fluctuant grandement en fonction des quartiers et des tranches horaires.

SMart et les coursiers de plateformes

En 2013, des membres en activité artistique de graphiste ont commencé à facturer en parallèle des prestations de coursiers.

Leur client s'appelait « Take Eat Easy », une start-up belge spécialisée dans la livraison de repas entre restaurants et particuliers. La commande se faisait via une plateforme en ligne et était délivrée par le biais de coursiers freelance.

A l'époque, leur système de facturation ne présentait rien d'exceptionnel dans le flux professionnel de notre communauté de travailleurs, tout semblait normal.

En Mars 2015, 89 travailleurs pédalaient pour cette plateforme.

Mais en un an, nous avons été témoins d'une augmentation exponentielle du nombre de coursiers.

En Mars 2016, 434 coursiers étaient recensés ayant trouvé une alternative au statut d'indépendant exigé par la plateforme. Une augmentation qui s'expliquait aussi par l'arrivée de la plateforme anglaise Deliveroo sur le marché belge.

SMart a donc commencé à s'intéresser de près aux conditions de travail de ces coursiers.

Plusieurs pratiques nous ont alertés :

- la rémunération exécrable (en dessous des minimums légaux)
- la rémunération « à la course » (appliquée par Take Eat Easy à l'époque)
- Les risques élevés d'accidents et mal couverts puisque mal déclarés
- La pratique du « Priority booking chez Take Eat Easy » consistant en l'attribution des courses aux coursiers les plus performants résultant ainsi en un système où la rémunération du coursier est basée sur le nombre de shifts alloués par l'algorithme
- Couplés à des systèmes de bonus basé sur la performance des coursiers
 - o Favorisant ainsi la prise de risques
 - o Instaurant une compétition agressive entre coursiers

Qui plus est, nous avons été confrontés à des questions techniques : comment s'assurer que ces prestataires soient tous correctement déclarés et assurés ? Vu le volume de prestations que représentent ces travailleurs et le caractère hyper-flexible de la demande, ces questions étaient loin d'être anodines.

SMart en qualité d'employeur a donc entamé à partir de janvier 2016 un processus de négociation commerciale avec ces plateformes : nous remettions à niveau la barre, et ils en supporteraient normalement le coût.

En mai 2016, une convention commerciale a été signée par Deliveroo et Take eat Easy :

- paiement à l'heure avec respect des minima légaux
- garantie de rémunération de 3 heures minimum par jour presté

- défraiement pour l'utilisation du téléphone personnel
- Prise en charge de 50% des frais de main d'œuvre sur les interventions techniques effectuées sur le vélo du coursier.
- contrôle technique du vélo et formation à la sécurité routière pour chaque nouveau coursier

En parallèle nous avons développé une solution informatique nous permettant de fluidifier et sécuriser la déclaration des prestations de coursiers.

Ce système innovant :

- minimise la charge administrative de chaque partie
- permet de garantir que chaque que chaque coursier qui roule est déclaré et donc assuré
- permet davantage de transparence dans la déclaration et la rémunération des contrats
- permet un paiement encore plus efficace et plus rapide des salaires

Faillite de Take Eat Easy

Le 26 juillet 2016, la faillite de Take Eat Easy est annoncée dans les médias.

Notre dispositif de garantie commerciale est donc entré en action. Ce fonds est alimenté par l'ensemble de la communauté et bénéficie à ce titre à chaque membre de notre entreprise partagée sur base d'un système mutualiste et redistributif.

Là où des milliers de coursiers indépendants partout en Europe n'ont pu réclamer le paiement de leurs prestations, SMart parce qu'il est employeur et son système mutualisé qui en a permis le financement a payé à 400 coursiers leurs salaires et à l'ONSS ses cotisations. Coût de l'opération pour notre structure : 400 000 €.

Depuis

De nombreux terrains restaient à explorer afin d'encadrer davantage les conditions de travail de ces jeunes travailleurs.

Afin de veiller à leur sécurité, nous avons mis sur pieds un plan de communication et un plan de prévention visant à informer les coursiers quant à l'adoption d'une conduite préventive sur la route, mais nous sommes allés plus loin encore en distribuant gratuitement des casques et d'autres éléments de sécurité à ceux qui n'en disposaient pas.

Par la rencontre quotidienne des coursiers mais également du collectif des coursiers et coursières de Belgique, SMart a pu suivre et observé le développement des pratiques de la plateforme.

SMart a travaillé ce derniers mois à des solutions permettant d'encadrer différentes pratiques qui émergeaient dans le chef de Deliveroo, afin de limiter un niveau outrancier d'ingérence sur nos travailleurs (notamment en terme de contrôle et de sanction): si Deliveroo souhaite des travailleurs subordonnés, que Deliveroo les engage.

Au niveau européen, la plateforme britannique cherche à uniformiser les conditions de rémunérations sur l'ensemble du marché européen pour passer d'une rémunération à l'heure à une

rémunération à la livraison. Une stratégie financière certes avantageuse pour la plateforme mais déplorable pour les coursiers.

SMart était jusqu'à maintenant en Belgique le garant de conditions minimales mises en péril partout ailleurs en fédérant et organisant au sein d'une même structure l'ensemble de ces travailleurs. Objectifs impossibles pour des travailleurs indépendants que le modèle développé par ces plateformes cherche à isoler déstructurer et atomiser.

Besoin d'aller plus loin

Conscient que les éléments de la convention signée en mai 2016 devaient évoluer pour répondre à ces nouvelles réalités et garantir davantage de droits aux coursiers, nous avons entamé en mars 2017 dernier une série de rencontres consultatives avec les représentants du collectif des coursiers et coursières de Belgique appuyé par la CNE (CSC) afin d'entendre les revendications et entamer notre réflexion stratégique de renégociation.

En parallèle, nous avons présenté le 3 mai 2017 au comité fédéral de l'UBT- FGTB le travail accompli jusqu'alors. Occasion lors de laquelle nous avons pu entendre leurs recommandations quant à l'élaboration d'un modèle pérenne de protection des coursiers.

En septembre, nous avons alors invités via leurs centrales respectives les représentants de l'UBT (FGTB), d'HORVAL (FGTB) et de la CNE (CSC) à entamer un dialogue social permettant d'envisager d'une convention collective de travail d'entreprise sur ce métier, qui nous aurait permis d'avancer dans la négociation commerciale avec Deliveroo.

Cette réunion a eu lieu ce 17 octobre 2017, deux jours avant l'annonce par Deliveroo de son intention de cesser de recourir à des coursiers salariés.