

# Coursiers à vélo et Deliveroo: les enseignements d'un combat social

En octobre 2017, Deliveroo renonçait abruptement à recourir aux coursiers embauchés sous contrat de travail par la coopérative SMart. Depuis, le débat autour de la légalité de son modèle a pris un nouveau virage juridique. Un cas qui reflète parfaitement les problématiques des plateformes collaboratives, dont voici les principaux enjeux.

## RETOUR SUR DEUX ANS DE TRACTATIONS

Tout débute en 2013 avec l'apparition de Take Eat Easy, une start up belge spécialisée dans la livraison à vélo de repas à domicile, dont le modèle repose sur les principes de l'économie de plateforme. Son fonctionnement est relativement simple: le client fait sa commande en ligne, distribuée ensuite via un algorithme à un coursier freelance qui se charge de son transport. À l'époque, seuls quelques membres de SMart commencent ci et là à facturer des prestations de coursiers en complément de leur activité d'artiste. En mars 2015, ils ne sont encore que 89. Leur nombre se multiplie en l'espace d'un an pour passer à 434 en mars 2016, suite notamment à l'arrivée du géant anglais Deliveroo sur le marché belge. Le système de contrat de travail de SMart est alors 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. Face à une telle croissance, SMart s'intéresse à leurs conditions de travail, qui s'avèrent inquiétantes à plus d'un titre.

Outre que leur rémunération se situe en dessous des minima légaux<sup>1</sup>, 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<sup>2</sup>. Face à cette situation alarmante, SMart entame début 2016 des négociations avec les deux plateformes. Étant donné que l'écrasante majorité des coursiers utilise ses services, SMart est en position de force et les trois parties conviennent rapidement d'une convention cadre en mai 2016. Cette dernière assure une rémunération à l'heure respectant les minima légaux, la garantie d'être rémunéré minimum 3 heures par jour presté, un défraiement pour l'utilisation du téléphone portable, la prise en charge de 50% des frais d'entretien des vélos<sup>3</sup> ainsi qu'une formation à la sécurité routière et un contrôle technique du vélo gratuits pour chaque nouveau coursier. Une solution temporaire, pour pallier l'absence d'un contrat de travail classique établi directement entre la plateforme et le travailleur.

La faillite de Take Eat Easy, en juillet 2016, met sur le carreau 400 coursiers, qui bénéficient néanmoins du système de mutualité de SMart pour toucher leur dernier mois de salaire et payer leurs cotisations à l'ONSS, soit un coût de 400 000 euros pour la coopérative.

1 Pour respecter la rémunération horaire minimale légale, les coursiers sont amenés à déclarer moins d'heures qu'ils ne prestant effectivement.

2 Le «priority booking» était à l'époque d'application chez Take it Easy.

3 Sachant que chaque coursier doit lui-même acheter son outil de travail principal.

Un mois plus tard, SMart développe un système informatique qui permet d'automatiser et de sécuriser les déclarations des prestations des coursiers. Ceux-ci planifient désormais leurs heures de travail sur un planning en ligne, à partir duquel SMart déclenche le processus déclaratif légal. Sur base des heures effectivement prestées, ils sont ensuite rémunérés à la minute près. Un procédé qui réduit d'une part la charge administrative de chaque partie et apporte d'autre part de la transparence à la déclaration des prestations, en assurant donc que chaque coursier est bien couvert lors de ses déplacements. Rapidement, la coopérative constate que près de 50% des accidents de ses membres sont à créditer aux coursiers, dont 39% des ETP ont déjà eu un accident. Elle décide donc de revoir ses procédures internes, et met en place une campagne de communication et de prévention destinée à réduire ce taux. La campagne comprend la distribution de matériel de sécurité, en ce compris des casques, et d'une brochure de sensibilisation.

Quelques mois plus tard, en septembre 2017, la coopérative entame une concertation sociale avec plusieurs syndicats et le collectif des coursiers-e-s<sup>4</sup>, en vue de renforcer les négociations avec Deliveroo, qui compte alors plus de 900<sup>5</sup> coursiers SMart. Le but est de conclure une nouvelle convention collective de travail. Mais les rapports de force ont évolué entre-temps. Deux nouvelles mesures jouent en défaveur des coursiers: d'une part, la loi De Croo, qui limite à 10% la taxation sur les revenus perçus des entreprises reconnues comme plateformes de l'économie collaborative, jusqu'à un plafond de 5 100€ par an<sup>6</sup>, et d'autre part, la création du statut d'étudiant auto-entrepreneur, qui bénéficie d'une exonération des cotisations sociales à hauteur de 6 648€ par an. Utilisées par UberEats, qui a fait ses débuts sur le territoire belge fin 2016, ces évolutions du Régime des Petites Indemnités<sup>7</sup> permettent aux plateformes de faire d'importantes économies en matière de charge salariale. De fait, en octobre 2017, peu après avoir délocalisé son service clientèle à Madagascar, Deliveroo annonce sa volonté de cesser toute collaboration avec les coursiers employés par SMart, rompant ainsi les négociations en cours. Dorénavant, la plateforme collaborative travaillera exclusivement avec des coursiers sous statut indépendant, des étudiants autoentrepreneurs et des livreurs travaillant sous le régime de la loi De Croo. Un changement majeur qui entraîne une importante détérioration de leurs conditions de travail.



Action des livreurs à vélo.  
Occupation du siège de Deliveroo.

## DES CONDITIONS DE TRAVAIL DÉPLORABLES

La différence majeure provoquée par ce revirement de situation est l'imposition de la rémunération à la course plutôt qu'à l'heure, et la perte des acquis sociaux jusque-là assurés par le contrat de travail imposé par SMart. Concrètement, les coursiers indépendants à titre principal<sup>8</sup> touchent désormais 7,25€ par course, tandis que les coursiers répondant aux conditions de la

4 Qui s'est constitué suite à la faillite de Take Eat Easy.

5 Moyenne mensuelle. En octobre, ils étaient 3800 coursiers à avoir déjà presté pour Deliveroo via SMart.

6 Cette loi concerne les soi-disant services entre particuliers via les plateformes numériques intermédiaires de type UberEats, ListMinut ou encore MenuNextDoor.

7 Le Régime des Petites Indemnités a été introduit par le Gouvernement fédéral en 2003 et défiscalise les prestations artistiques occasionnelles à hauteur de 2300€ par an;

8 Au nombre de 146 sur 2000 (7,3%) selon les chiffres de Deliveroo, en avril 2018.

loi De Croo<sup>9</sup> et les étudiants autoentrepreneurs<sup>10</sup> sont rémunérés 5 € par livraison. Auparavant, ils touchaient 11 € de l'heure plus 2 € par commande en tant qu'indépendants et 9,49 € brut de l'heure en tant que salariés SMart, en dehors du défraiement pour l'utilisation de leur téléphone portable (0,12 €/h) et de l'intervention à hauteur de 50% sur les réparations de leur vélo. Sans oublier les assurances accident du travail et responsabilité civile, et la double certitude d'être rémunéré au minimum 3 heures par jour presté et de ne pas dépasser le nombre légal d'heures autorisé. En gardant à l'esprit qu'en pratique, un rapport de subordination subsiste à l'évidence entre le donneur d'ordre et le travailleur, ce qui est contraire au principe du statut d'indépendant. Autrement dit, Deliveroo est le seul à dicter le rythme de travail de ses coursiers, relégués au simple rang d'exécutants. Officiellement, l'entreprise promet une plus grande flexibilité à ses coursiers dans l'organisation de leur travail. Officieusement, cela lui permet surtout d'assurer ses propres intérêts en se délestant de toute charge patronale et en contournant toute contrainte relative au contrat de travail<sup>11</sup>. Quant au cas spécifique de l'assurance en cas d'accident, Deliveroo a beau offrir une couverture à l'ensemble de ses coursiers en janvier 2018<sup>12</sup>, cette dernière présente d'importantes lacunes, comme nous l'explique Jean-Bernard Robillard, qui a parcouru près de 20 000 km pour l'entreprise en un peu moins de deux ans: «C'est une assurance à l'anglo-saxonne. Si tu te retrouves par exemple paraplégique à vie, tu ne touches que 100 000 €, ce qui n'est rien! L'assurance ne prend même pas en compte les blessures du dos et du torse. Au départ, elle ne prenait pas non plus en compte les déplacements entre les commandes, alors que ce sont ces trajets-là

qui sont statistiquement les plus dangereux, typiquement quand tu rentres chez toi usé après un shift de 10 heures. Depuis mai dernier, ça a un peu changé. Dorénavant, la prise en charge est faite au moment de la connexion à l'application et jusqu'à une heure après la déconnexion. Mais cela ne change pas forcément le problème du trajet aller. Et si tu te casses une dent, l'assurance ne prend en compte que le soulagement de la douleur, pas la reconstitution de ta dent! Le pire, c'est que les coursiers pensent être bien assurés et prennent des risques sur la route... ».



Jean-Bernard Robillard après une chute de vélo.

Suite au changement, une partie importante des coursiers passe sous le statut d'indépendant, tandis que les plus gros rouleurs jettent l'éponge, leurs revenus étant plus élevés que le plafond autorisé par la loi De Croo et le statut d'étudiant auto-entrepreneur<sup>13</sup>. Le collectif des coursier-e-s, les syndicats et SMart estiment que la loi De Croo<sup>14</sup> ne peut être utilisée

par Deliveroo, car elle ne vise que les services rendus exclusivement de particulier à particulier, qui conviennent eux-mêmes du contenu et du prix, comme c'est par exemple le cas pour la plateforme de services domestiques (bricolage, jardinage, baby-sitting...) ListMinut. Or il

9 Qui sont largement majoritaires avec 1508 coursiers (75,4%) selon ces mêmes données.

10 Au nombre de 282 (14,1%).

11 Ainsi, le temps d'attente entre chaque course n'est plus rémunéré.

12 Consultable sur <https://be-fr.roocommunity.com/>

13 Le statut d'indépendant à titre principal imposant pour sa part trop de contraintes (700 € de cotisations sociales tous les trimestres) au regard de leur rémunération. Les procédures administratives sont également vues comme un frein.

14 Adoptée le 30 juin 2016 et consultable sur <http://www.dekamer.be/FLWB/PDF/54/1875/54K1875001.pdf>.

est évident que Deliveroo propose ses services autant aux entreprises qu'aux particuliers, et que l'organisation dépasse le simple rôle de plateforme intermédiaire en ajoutant une activité professionnelle de service de livraison<sup>15</sup>.

Consultée à ce sujet par la CNE, l'ONSS demeure pour sa part particulièrement vague, laissant imaginer la confusion qui règne au sein des organisations publiques quant à la légalité de la pratique. Le risque existe que le Gouvernement décide de faire régulariser la situation, ce qui signifierait que les coursiers pourraient être amenés à payer à posteriori leurs cotisations d'indépendant et les impôts des revenus qu'ils ont perçus sous la loi De Croo. Il faut préciser que Deliveroo a bien évidemment pris soin de se décharger de toute responsabilité en la matière dans son contrat de collaboration avec les livreurs.

## UNE PROCÉDURE JUDICIAIRE EN MARCHÉ

Estimant que la nature de leur travail ne correspond pas au statut d'indépendant, deux coursiers, dont Jean-Bernard Robillard, décident en janvier 2018 de faire appel à la Commission administrative de règlement de la relation de travail (CRT)<sup>16</sup>. Le 23 mars 2018, celle-ci affirme, dans un avis consultatif, que la relation de travail établie entre Deliveroo et ses coursiers ne peut en effet être qualifiée comme indépendante (par conséquent la CRT estime que les coursiers devraient être assujettis à la sécurité sociale des travailleurs salariés). Ceux-ci n'auraient pas suffisamment de marge de manœuvre dans l'organisation de leur travail et dans l'exécution des commandes, alors que Deliveroo applique par ailleurs un contrôle hiérarchique permanent sur le livreur, dont la position est tracée par GPS. Une victoire pour le collectif des coursier-e-s, qui voit là, un pas vers la régularisation de ses membres.

De son côté, Deliveroo ne l'entend pas de cette oreille et décide en avril 2018 de contester l'avis en attaquant les deux coursiers devant le tribunal du travail. Selon son manager, Mathieu de Lophem, l'entreprise ferait appel «*par principe*», demandant une analyse «*objective et complète*» de son modèle, confiante que les tribunaux le jugeront comme parfaitement légal<sup>17</sup>. Pour Martin Willems, secrétaire syndical permanent à la CNE, l'appel de Deliveroo vise surtout à préserver son image et à gagner du temps dans une période de flou juridique.

*«On a vu qu'ils étaient impatients de contester, mais peu pressés que cette affaire soit rapidement conclue. Il s'agit surtout de dire que la décision étant contestée devant les tribunaux, elle ne fait plus autorité. Ils gagnent aussi du temps<sup>18</sup> pour passer à un autre modèle, qui pourrait être une extension de la loi De Croo».*

---

15 «Des Flexi-jobs» livrés sur un plateau», Sandrino Graceffa, administrateur-délégué du groupe SMart.

16 La CRT fait partie du SPF Sécurité sociale et peut être sollicitée par tout individu qui suspecte de travailler comme faux indépendant ou comme faux salarié. Pour plus d'informations, lire l'AR du 11 février 2013 relatif à sa composition et à son fonctionnement.

17 [https://www.rtbfb.be/info/belgique/detail\\_deliveroo-attaque-deux-de-ses-coursiers-en-justice?id=9904555](https://www.rtbfb.be/info/belgique/detail_deliveroo-attaque-deux-de-ses-coursiers-en-justice?id=9904555)

18 Le procès durera vraisemblablement au minimum un an.

## UN GOUVERNEMENT AMBIGU

Pour sa part, le Gouvernement ne semble pas vouloir prendre les mesures nécessaires pour résoudre le problème. Kris Peeters, ministre fédéral de l'Économie et de l'Emploi, a certes mandaté en janvier 2018 une enquête auprès de l'Auditorat du travail de Bruxelles et le pool fraude sociale visant à éclaircir la question du statut des coursiers<sup>19</sup>. Toutefois, il est décourageant d'apprendre que les résultats de l'enquête ne sont pas attendus avant 2019. Aussi, ne doit-on pas s'étonner de sa rencontre au même moment avec la vice-présidente de Deliveroo, Thea Rogers, qui s'est aussitôt félicitée dans un communiqué de presse que le ministre ait condamné les actes de protestation des coursiers bruxellois<sup>20</sup>, ce que celui-ci n'a pas démenti.

Le plus inquiétant reste à venir, avec la proposition de loi de Maggie De Block, déposée en octobre dernier, qui vise à élargir le périmètre du Régime des Petites Indemnités aux bénévoles ayant déjà un statut de salarié, d'indépendant ou de pensionné, dans le secteur associatif et l'économie «collaborative», ce jusqu'à 6 000€ par an<sup>21</sup>. Il s'agit d'une légalisation du travail non déclaré, s'insurge-t-on dans le secteur non-marchand. Après trois mois de gel du parcours législatif de la proposition suite à la procédure en conflit d'intérêts engagée à la Région de Bruxelles-Capitale par la CoCof<sup>22</sup>, les débats ont repris et la proposition de loi devrait être adoptée à la Chambre en juillet 2018, bien qu'elle ait été largement dénoncée par l'opposition<sup>23</sup> et les organisations syndicales et patronales.

## VERS UNE RÉGRESSION SOCIALE NORMALISÉE?

En définitive, il est clair que le cas Deliveroo est loin d'en être à son dernier chapitre, et qu'il soulève de nombreuses interrogations en matière de droit du travail, comme en attestent les multiples mouvements de protestation engagés par les collectifs de coursiers à échelle européenne. Il est de fait pour le moins préoccupant de constater, comme le souligne Martin Willems, que malgré l'évidente subordination entre le donneur d'ordre et ses coursiers, le Gouvernement belge accepte que ces derniers travaillent sous le statut d'indépendant, ce dans des conditions déplorables, sous prétexte d'adapter le monde du travail aux évolutions d'une prétendue nouvelle économie, qui ne jure que par la flexibilité de l'emploi. Une flexibilité et une rémunération à la tâche qui nous font régresser tout droit au 19<sup>e</sup> siècle et qui représentent une réelle menace pour les acquis sociaux du contrat de travail. Deliveroo n'étant malheureusement qu'un des nombreux exemples de camouflage de travail subordonné sous statut indépendant, que l'on observe également de plus en plus dans les secteurs de la presse, de l'Horeca, du transport ou encore de la santé.

Adrian JEHIN

JUIN 2018

19 L'objectif étant d'auditionner 10% des coursiers, sachant qu'un entretien dure environ 4 heures.

20 <http://www.lesoir.be/136234/article/2018-01-25/deliveroo-une-reunion-constructive-avec-le-ministre-peeters-davo>

21 <https://pro.guidesocial.be/articles/echos-du-terrain/loi-sur-le-travail-associatif-une-legalisation-du-black.html>

22 Voir notamment, François Witvrouw, «*La CoCof vote le conflit d'intérêts sur les 500 euros défiscalisés*», L'Écho, 19 janvier 2018

23 «*Quand les partis s'unissent contre le travail associatif*», Le guide social, 13 juin 2018.

---

## SOURCES ET RESSOURCES

«Le Gouvernement dérégule, Deliveroo renonce aux coursiers salariés!», communiqué de presse SMart, 25 octobre 2017.

Guillaume COMPAIN, *Plateformes: le choc des civilisations?*, SMart, éd. en ligne, 2017.

Matthieu DE NANTEUIL; Marc ZUNE, «Editorial: Economie collaborative et (in) justice sociale», *Revue Française de Socio-Economie*, 2016/2 (n°17), pp. 5-12.

Lieza DESSEIN, *La technologie au service de la solidarité*, SMart, éd. en ligne 2017

Florine GALERON, «Quand les plates-formes bousculent le travail», *Sciences Humaines*, n°286, novembre 2016.

Sandrino GRACEFFA; R. BURTON, V. CORDIER, C. VIRONE (collab.), *Refaire le monde... du travail. Une alternative à l'ubérisation*, Valence, Ed. REPAS, 2016.

Adrian JEHIN, *Coursiers à vélo: un rayon d'espoir*, SMart, éd. en ligne, 2017.

Violaine WATHELET, «Digitalisation de l'économie et «nouvelles» formes d'emplois», *Analyse SAW-B* [en ligne: [www.saw-b.be](http://www.saw-b.be)], 2016.