



Source : Unsplash (Hannah Busing)

# Les travailleur·euses de plateforme au gré de (leur)s combats

Les travailleur·euses de plateforme, en particulier les livreurs et livreuses, se mobilisent depuis des années pour faire reconnaître leurs droits et accéder à des protections sociales dans l'exercice de leurs prestations et de leurs métiers.

Les organisations syndicales ont adopté des approches très diverses en soutien à ces luttes de travailleur·euses, et des responsables politiques nationaux et internationaux en ont fait un objet de politique commune au sein des instances européennes.

Las-ses d'attendre qu'on leur reconnaisse leurs droits, les travailleur·euses de plateforme ont mis en œuvre leurs propres actions et espaces de solidarité. Après des années de lutte pour de

meilleures conditions de travail au sein de l'économie de plateforme, comment est-ce que ces combats se sont-ils articulés ? Quel est leur bilan et quelles sont les perspectives ?

Cette analyse cherche à partager quelques constats et réflexions sur les formes de mobilisation des travailleur·euses de plateforme, à l'aune des négociations finales entre Etats membres de l'Union européenne sur une directive commune. Celle-ci comptait au départ trancher l'orientation législative à imposer aux plateformes. Qu'en est-il aujourd'hui ? Ces plateformes se considèrent-elles vaincues ? Pas sûr, tout comme leurs travailleur·euses...

Depuis une décennie, on a vu émerger une nouvelle économie utilisant des plateformes numériques pour faciliter les échanges entre particuliers ou fournir des services spécifiques comme la livraison de repas. Ces plateformes agissent alors en tant qu'intermédiaires entre le client et le producteur en s'imposant comme un acteur central des échanges économiques. Pourtant dans le cas des services, auparavant, certains restaurants avaient leur propre service de livraison. Cette « économie de plateforme » intervient donc sur la chaîne de valeur afin d'en tirer les bénéfices sur le dos des fournisseurs, des consommateur·rices mais surtout des travailleur·euses.

On peut donc considérer cette économie comme étant parasitaire et prédatrice.

Certain·es diront qu'elle l'est devenue. D'autres rétorqueront qu'elle l'a toujours été, notamment dans ce qu'elle détruit plus que ce qu'elle permet de faire émerger comme nouvelles formes de travail et de partage de services. Issues à l'origine de l'économie collaborative<sup>1</sup> – dont on a souvent tendance à souligner les louanges de ses débuts « innocents » – les plateformes comme Uber, Deliveroo ou AirBnb sont dorénavant des géants qui incarnent un rouleau compresseur néolibéral sans limites.

Pour mieux comprendre l'ensemble des mobilisations qui ont pris cours depuis 10 ans, revenons sur les enjeux liés au travail de plateforme.



<sup>1</sup> Ici une définition de la revue Alternatives Economiques : « L'économie collaborative désigne un ensemble d'activités visant à produire de la valeur en commun et reposant sur de nouvelles formes d'organisation du travail (structure plus horizontale que verticale, mutualisation des espaces, des outils et des biens). L'accent est mis sur l'usage plutôt que sur la possession et sur l'organisation de citoyens en réseaux via des plateformes internet » (dossiers d'alternatives économiques n°004 – novembre 2015). Pour aller plus loin : cf. Roger Burton, *De l'économie collaborative à une économie partagée*, analyse APMC, 2018.

## Du rapport de subordination évident à la favorisation du statut d'indépendant·e

Depuis leur apparition, les plateformes telles Uber ou Deliveroo se targuent de jouer un rôle d'intermédiaire certifiant qu'elles ne font que mettre en relation des personnes avec des besoins (vouloir recevoir un repas livré chez soi) et des entités capables de répondre à ces besoins (les restaurants fournisseurs).

Ce rôle est doublement contestable. D'abord, par le montant des commissions qu'elles tirent de ces échanges entre les deux entités (environ 30%). Ensuite par le lien de subordination, constaté par de nombreux·euses observateur·ices, entre les plateformes et leurs travailleur·euses.

Cette subordination est observée par l'affectation des commandes via un algorithme dont le fonctionnement est opaque, et par le niveau de contrôle que les plateformes exercent sur leurs coursier·ères : assignation de clients précis, traçage, obligation de connexion régulière sous peine d'avoir leur compte hors d'usage, etc. A ce propos, dans son livre *Le Piège Deliveroo*, le syndicaliste Martin Willems relate des échanges de messages entre Deliveroo et des livreur·euses, dans lesquels la plateforme leur reproche de ne pas être connecté·es pendant suffisamment de temps, risquant ainsi l'expulsion.

Ainsi, tous ces aspects du lien de subordination entre la plateforme donneuse d'ordre et les travailleur·euses est en contradiction avec le statut d'indépendant. Et d'ailleurs, depuis 2016 et la loi de Croo<sup>2</sup>, ils·elles ne sont pour la plupart ni indépendant·e ni salarié·e, mais sous le régime de cette loi qui ne leur confère pas de réel statut.



<sup>2</sup> Loi de Croo de 2016 mise en application en 2017 : limite à 10% la taxation sur les revenus perçus d'entreprises reconnues comme plateformes d'économie collaborative jusqu'à un plafond de 5.100€ par an pour le régime P2P. En cas de dépassement du montant, tout·e travailleur·euse est considéré·e comme indépendant·e à titre principal (avec éventuellement des amendes). Depuis l'été 2018, cette limite mensuelle est réduite à 0%, en relevant le plafond à 6.130€ par an.

“

pour pouvoir  
vivre des  
livraisons en tant  
qu'indépendant, il  
faudrait travailler  
plus de 70 heures  
par semaine...

”

De ce fait, les travailleur·euses de plateforme subissent une double contrainte : les inconvénients du statut d'indépendant (pas de congés payés, ni de sécurité sociale garantie, matériel à charge du travailleur) et ceux de salarié (le rapport de subordination).

Notons également qu'en Belgique les cotisations liées au statut d'indépendant sont de 20,50% des revenus avec un minimum de 730€ par trimestre, ce qui représente des sommes colossales pour des personnes gagnant environ 4,95€ brut par course<sup>3</sup>. De ce fait, comme l'explique la revue *Alter Echo* dans un article : « pour pouvoir vivre des livraisons en tant qu'indépendant, il faudrait travailler plus de 70 heures par semaine... »<sup>4</sup>.

En conséquence, les travailleur·euses de plateforme continuent de vendre leur force de travail sans indexation, exerçant un travail pénible, harassant et dont les nombreux risques (chuter à vélo, se faire renverser, abîmer son matériel de travail, etc.) ne sont pas reconnus.

Alors face à la violence des plateformes et des gouvernements de nier les droits sociaux de tous ces travailleur·euses, il y a des collectifs qui ont résisté et qui se sont organisés.

3 Bergé Jehanne, « 24 heures avec... la Maison des livreurs », dans *Alter écho*, 9 mai 2023

4 Ibidem

## Le collectif des coursier·ères : le premier à se mobiliser en Belgique

Dans l'intention de retracer au mieux les mobilisations qui ont pris cours en Belgique et en Europe, nous avons mené un entretien avec Jean-Bernard Robillard. Militant contre l'économie de plateforme et ancien coursier Take Eat Easy puis Deliveroo, il a connu les contrats Smart et l'arrivée de la loi de Croo. C'est d'ailleurs ce changement de statut de salarié Smart vers un statut d'indépendant qui l'a motivé à se mobiliser.

Lors de cet entretien, Jean-Bernard nous a expliqué comment le collectif des coursier·ères s'est formé. En fusionnant deux points de rencontre à la rue du Bailli, à Ixelles, Deliveroo a entraîné la constitution d'un groupe plus grand de coursier·ères. Ceux-ci ont alors commencé à se croiser, à échanger et à s'indigner sur leurs conditions de travail.

Jean-Bernard nous a également raconté l'histoire du collectif de coursier·ère qui n'était au départ qu'un groupe Facebook d'échange. Ce groupe s'est rapidement transformé en un collectif de revendications, constituant alors une action collective pour alerter sur leurs conditions de travail.

Au même moment, un vrai travail de mobilisation est mis en place par les coursier·ères pour rallier d'autres livreur·euses à leur cause face à l'endoctrinement de Deliveroo, qui leur assurait souvent que leurs conditions de travail seraient meilleures sans Smart<sup>5</sup> et sous le statut d'indépendant.



5 Pour connaître davantage le rôle et la place de Smart dans la défense et la protection des livreur·euses de Deliveroo cf. Adrian Jehin, *Coursiers à vélo et Deliveroo : les enseignements d'un combat social*, analyse APMC, 2018

## Quid de la mobilisation syndicale ?

Cette transformation du travail de plateforme due à la loi De Croo a également fait émerger de nouvelles formes de résistance. A titre d'exemple : « se déconnecter » de la plateforme signifiait faire grève. Grâce à de nombreuses déconnexions, les coursier·ères espéraient faire pression sur leur employeur en allongeant le temps d'attente des clients, alertant également des propriétaires de restaurants, qui ont accepté de couper leur application. Une première victoire pour le collectif a été de faire fermer l'application Deliveroo pendant quelques heures.

Dans cette lutte pour leurs droits, les travailleur·euses de plateforme ont mis en lumière un autre désavantage : leur rapport au syndicalisme. En effet, comme l'atteste Martin Willems dans son livre : dans un cadre de travail traditionnel, les salarié·es ont accès au registre des membres du personnel et disposent de lieux de rencontre, de discussions (soit, leur lieu de travail) pour échanger sur leurs conditions de travail et émettre des revendications pour l'amélioration de leur environnement professionnel.<sup>6</sup>

Les coursier·ères, dispersé·es dans la ville, chacun·e sur son vélo à réaliser leurs courses (les shift), ont plus de difficulté pour se regrouper et former un espace de lutte et de revendications en commun. Martin Willems explique que les syndicats, habitués à défendre les

travailleur·euses salarié·es sur un lieu de travail fixe, ont été dans un premier temps quelque peu dépassés. En effet, les coursier·ères travaillant « hors statut pour lesquels sont prévus les mécanismes de concertation et de négociation collective »<sup>7</sup>.

Jean-Bernard nous explique qu'il a fallu développer un discours et une communication spécifique pour interpeller les syndicats. Il était essentiel de revenir aux origines du syndicalisme qui consiste à défendre les travailleur·euses quelles que soient leurs réalités. C'est finalement la force du mouvement et la rencontre avec Martin Willems qui a permis d'accroître leur intérêt.

Cependant, une fois que le collectif de coursier·ères réussit à interpeller les syndicats, la réponse fut multiple. Jean-Bernard nous a d'abord parlé d'un accord passé en 2022 entre Uber et l'UBT<sup>8</sup>, centrale professionnelle du secteur des transports (hormis ceux du service public) de la FGTB. Ceci fut un accord pris sans tenir compte des revendications et du travail fait par les collectifs et les autres syndicats (CNE, CSC). Une autre réponse syndicale, soutenue cette fois-ci en commun par la FGTB, la CNE et la CSC, a été celle de l'accompagnement. Elle a permis d'obtenir les ressources nécessaires à la création de la maison des livreurs·euses.

6 Martin Willems, *Le Piège Deliveroo. Consommer les travailleurs*, 2021, p. 165

7 *Ibid.*, p. 170

8 Collectif des coursiers, « Accord UBT-Uber : l'uberisation du syndicalisme », in *Revue politique*, 9 décembre 2022

La maison des livreurs·euses a ouvert en 2020 avec l'objectif de faciliter l'organisation collective ; d'offrir un lieu où se reposer, « chiller » et sociabiliser entre livreurs·euses.

Elle permet également de réparer son vélo et d'acheter à prix coutant du matériel de sécurité<sup>9</sup>.



<sup>9</sup> Stuuut.info, « Ouverture de la Maison des livreur.euses », 2022

## Le besoin d'une alliance internationale pour les coursier·ères : quelles réponses européennes ?

Outre les actions du collectif et des syndicats, une alliance internationale a émergé sous l'impulsion de la chercheuse Anne Dufresne. Jean-Bernard nous apprend que le collectif des coursier·ères a accompagné sa démarche dans la création du forum transnational des travailleuses de plateformes. Suite aux élections européennes de 2019, la députée France insoumise Leïla Chaïbi s'est emparée du combat.

Depuis 2018, ce combat a pris la forme d'un forum qui a lieu une fois par an<sup>10</sup> et qui permet aux collectifs d'unir leurs forces pour faire avancer la législation. Cette année, en 2024, le forum s'est déroulé au parlement européen juste après que la France, l'Allemagne, la Grèce et l'Estonie aient refusé de voter la directive européenne.

Cette directive inscrit notamment la présomption de salariat et l'inversion de la charge de la preuve. Il est fait mention des « décisions importantes influencées ou prises par un algorithme, telles que la rémunération, la suspension ou le licenciement d'un compte » comme l'indique le média indépendant Euractiv, spécialisé dans les affaires européennes. On y spécifie que « le texte va au-delà de ce que prévoit le règlement général sur la protection des données (RGPD). L'accord précise explicitement que ces décisions doivent toujours être prises par un être humain. » L'accord sur cette directive a donc finalement été voté in extremis sans le soutien de la France et de l'Allemagne<sup>11</sup>.

A l'inverse, l'Espagne a été l'un des Etats membres dont une loi « riders » de régulation du travail de plateforme a servi de base à cette directive. Cependant, bien que cette loi a été votée, il y a une difficulté à la mettre en œuvre, d'où le besoin d'une directive européenne générale sur le sujet.

La réussite de cet accord de directive est surtout le fruit d'une mobilisation des collectifs, des partenaires sociaux, du monde académique et de quelques député·es européennes.

Pour Jean-Bernard, le combat contre ces plateformes doit continuer : il faut légiférer contre celles-ci et en faveur du salariat. Pour lui, cette lutte se situe aussi dans l'opinion publique, il faut pouvoir faire pression sur les représentant·es politiques pour que des lois de régulation finissent par aboutir.

Pour l'ancien coursier, la mobilisation a du mal à sortir des réunions d'entre-soi, tel que le forum transnational des travailleuses de plateformes. Les coursier·ères manquent de relais dans la presse et d'une communication d'impact. Il faut se réapproprier les revendications en utilisant « les bons mots pour les bons maux » et ainsi amener l'opinion publique à conscientiser cette problématique face aux monstres en communication que sont Uber, Deliveroo et les autres plateformes.

10 En 2022, le forum transnational des travailleuses de plateformes a eu lieu chez Smart.

11 Euractiv, « Travailleurs des plateformes : La Commission affûte sa stratégie de négociations », 21 Février 2024



## Comment mobiliser les « nouveaux·elles » coursier·ères aujourd'hui ?

Une autre problématique rencontrée par les collectifs de coursier·ères est celle du nouveau profil sociologique des livreurs·euses. La mobilisation aujourd'hui n'est plus celle d'hier. Effectivement, les premières expériences dans la livraison à vélo ont abouti à la constitution d'une communauté dite de « première génération » de coursiers à vélo : les riders. Une identité collective autour d'un nouveau métier, à partir de laquelle certain.es se sont associé.es autour de solidarités et d'actions communes pour améliorer leurs conditions de travail<sup>12</sup>.

Mais aujourd'hui la mobilisation n'est plus celle d'hier, et l'on peut observer un changement dans la sociologie des coursier·ères. Il s'agit généralement de personnes issues de l'immigration, souvent précarisées dont une partie sont sans papiers. C'est cette dernière caractéristique qui rend les entreprises de plateforme plus pernicieuses. On voit se développer ce que l'on peut qualifier « d'esclavagisme moderne »<sup>13</sup>. Les personnes qui ne sont pas régularisées ne peuvent pas ouvrir de compte Deliveroo ou Uber, il y a donc un marché parallèle d'ouverture de comptes qui s'est installé, par des personnes détentrices de papiers pour les louer et en tirer des bénéfices<sup>14</sup>.

Mais alors comment mobilise-t-on ce nouveau groupe de coursier·ères ? Nous avons posé la question à Jean-Bernard qui admet la difficulté de les fédérer car les risques qu'iels encourent sont plus graves : outre de perdre leur source de revenus avec une plateforme, iels risquent également une expulsion pour séjour « illégal ». Néanmoins, Jean-Bernard explique que la mobilisation de toutes les coursier·ères n'est pas nécessaire. Pour lui, il faut des « têtes de pont », des personnes qui peuvent représenter le mouvement.

Finalement, il fait le lien avec les nouvelles mobilisations des modérateurs et modératrices des réseaux sociaux. Iels étaient également présent·es au parlement européen lors du dernier forum transnational des travailleuses de plateforme, qui revendiquent également la reconnaissance de leurs droits en tant que ghost workers (travailleuses fantômes derrière l'internet). Pour Jean-Bernard, c'est toutes ces personnes qu'il faut arriver à réunir autour d'un combat commun : celui du statut de salarié avec des acquis sociaux.

Stéphanie Lafontaine et Orville Pletschette  
Mars 2024

12 Orville Pletschette, *Économie de plateforme, quelles résistances face aux fausses alternatives ?*, analyse CEPAG, 20 Décembre 2021

13 Ibidem

14 Cf. Documentaire « Shift » de Pauline Beugnies, avec la collaboration de Jean-Bernard Robillard, Centre Vidéo Bruxelles, 2021

## SOURCES ET RESSOURCES

### Monographie

Martin Willems, *Le Piège Deliveroo. Consommer les travailleurs*, 2021

### Articles du média indépendant européen Euractiv (par Théo BOURGERY-GONSE)

« Les États membres de l'UE adoptent enfin la directive sur les travailleurs des plateformes », Euractiv, 12 mars 2024

« Travailleurs des plateformes : huit pays membres appellent à une présomption salariale " efficace et forte " », Euractiv, 18 octobre 2022

« Travailleurs des plateformes : pas de compromis " équilibré " en vue, selon le commissaire Nicolas Schmit », Euractiv, 25 août 2023

« Travailleurs des plateformes : le Parlement européen adopte une position officielle », Euractiv, 25 août 2023

« Le Conseil de l'UE relance les débats sur le statut des travailleurs des plateformes », Euractiv, 25 août 2023

« Directive "travailleurs des plateformes" : le Conseil de l'UE cherche un compromis », Euractiv, 25 août 2023

« Travailleurs des plateformes : le Conseil de l'UE tente — à nouveau — de trouver un accord », Euractiv, 25 août 2023

« Travailleurs des plateformes : Les États membres adoptent une position commune », Euractiv, 22 août 2023

« Travailleurs des plateformes : La Commission affûte sa stratégie de négociations », Euractiv, 21 février 2024

### Articles de presse militante et analyses d'éducation permanente

Collectif des coursier·e·s, « Accord UBT-Uber : l'uberisation du syndicalisme », dans *Revue Politique*, 9 décembre 2022

Bergé Jehanne, « 24 heures avec... la Maison des livreurs », dans *Alter écho*, 9 mai 2023

Orville Pletschette, « L'alternative des coopératives de plateforme – L'exemple de l'émergence des coopératives de livraison à vélo », dans *Camarade !*, 11 janvier 2022

Orville Pletschette, « Économie de plateforme, quelles résistances face aux fausses alternatives ? », analyse CEPAG, 20 décembre 2021

Orville Pletschette, « L'économie de plateforme, phénomène rétrograde pour le monde du travail. », analyse CEPAG, 10 décembre 2021

Douglas Sepulchre, « Les coursier·ères et le rôle des syndicats », dans *Camarade !*, 19 janvier 2022

Stuut.info, « Ouverture de la Maison des livreur.euses », 2022

### Analyses APMC

Niccolò Cuppini, Mattia Frapporti et Maurilio Pirone, *Gouverner le travail des plateformes*, 2022

Anne Dufresne, *Pas de loi Uber en Europe ! Alerte au cheval de Troie des sous-statuts de travailleurs de plateformes*, 2021

Stéphanie Vrielynck et Stéphane Boulanger, *Les plateformes coopératives, une alternative qui fait son chemin à Bxl*, 2018

Roger Burton, *De l'économie collaborative à une économie partagée*, 2018

Adrian Jehin, *Coursiers à vélo et Deliveroo: les enseignements d'un combat social*, 2018

Anne Dufresne, *Coursiers de tous les pays, unissez-vous !*, 2018

Lieza Dessen, *La technologie au service de la solidarité*, 2017

Adrian Jehin, *Coursiers à vélo : un rayon d'espoir*, 2017

Guillaume Compain, *Plateformes : le choc des civilisations ?*, 2017

### Film

Documentaire « Shift » de Pauline Beugnies, avec la collaboration de Jean-Bernard Robillard, Centre Vidéo Bruxelles, 2021

### Crédits photo

Unsplash Rowan Freeman  
Unsplash Brett Jordan  
Unsplash Social Cut  
Unsplash Robert Anasch  
Pexel Social Cut