

Pourquoi Deliveroo ne paie toujours pas ses livreurs

■ Une récente décision de justice devrait rebattre les cartes dans le secteur très obscur des plateformes de livraison.

Analyse Raphaël Meulders

Le 22 décembre dernier, la cour du travail de Bruxelles lâchait une petite bombe dans le secteur de la livraison de repas. En appel, elle donnait raison aux livreurs de Deliveroo. Ces derniers devaient être considérés comme des salariés et non plus comme des collaborateurs indépendants de la plateforme. Pourtant, plus d'un mois après ce jugement, rien n'a changé pour les travailleurs de l'entreprise britannique. La plateforme a même récemment communiqué à ses livreurs qu'ils pouvaient continuer à travailler sous le statut de l'économie collaborative, ce que rejette le jugement de décembre dernier. Pourquoi ce dossier est-il bloqué? Qu'en est-il des autres grands acteurs de la livraison comme Uber Eats et Takeaway.com? Tentative d'éclairage.

En Belgique, trois grandes plateformes se partagent le marché de la livraison de repas: Deliveroo, Uber Eats et Just Eat Takeaway, anciennement Takeaway.com, une entreprise franco-néerlandaise. Cette dernière est la seule à travailler avec des livreurs salariés.



Le statut social des livreurs de Deliveroo reste précaire, malgré une décision de justice ordonnant que l'entreprise les paie.

1 Que dit exactement le jugement ? Est-il définitif ?

La cour du travail de Bruxelles a dit deux choses, selon Martin Willems, responsable des United-freelancers à la CSC. *“Premièrement, les plateformes de livraison de repas ne peuvent plus utiliser le régime de l'économie collaborative pour leurs livreurs”,* explique M. Willems. Pour rappel, ce régime, introduit en 2016 par Alexander De Croo, a une fiscalité avantageuse pour toutes sortes de métiers utilisant des plateformes numériques à des fins de covoiturage ou de services d'aide entre particuliers, par exemple. Il y a toutefois un plafond de rémunérations à ne pas dépasser (7 170 euros par an, en 2023). *“Les plateformes de livraison de repas n'étaient initialement pas prévues dans ce régime, mais elles ont fait un lobbying intense pour y entrer”,* rappelle le responsable syndical.

Le deuxième point est l'une des conséquences du premier. *“Dès lors qu'ils ne peuvent plus bénéficier du régime de l'économie collaborative, les livreurs doivent être soit indépendants, soit salariés. Dans le cas de Deliveroo, la justice bruxelloise considère qu'il y a suffisamment d'indices indiquant que les travailleurs de Deliveroo sont de facto des salariés.”* Cet arrêt est un jugement en appel, et donc non suspensif. Deliveroo peut encore aller se pourvoir en cassation, ce que l'entreprise nous a confirmé faire, voire devant les instances européennes. Mais en attendant un éventuel nouveau rebondissement juridique, la décision de la cour de travail de Bruxelles doit être appliquée. Le combat n'est toutefois pas terminé, selon Deliveroo. *“Nous proposons un travail flexible, ce qui est très apprécié par les livreurs qui travaillent avec nous en Belgique, nous explique l'entreprise britannique. La décision de la cour d'appel du travail contredit la conclusion du tribunal du travail qui stipulait que nos livreurs étaient des travailleurs indépendants. Elle ne tient pas compte du fonctionnement de notre modèle.”* En cas d'échec de cette procédure, Deliveroo va-t-il quitter notre pays, comme il l'a récemment fait en Espagne ? L'entreprise ne répond pas à la question.

2 Qu'est-ce que cette décision change pour les autres plateformes ?

En Belgique, trois grandes plateformes se partagent le marché de la livraison de repas : Deliveroo (3 500 livreurs), Uber Eats (3 000 livreurs) et Just Eat Takeaway, anciennement Takeaway.com, une entreprise franco-néerlandaise. Cette dernière est la seule à ne travailler qu'avec des livreurs salariés. Son modèle est hybride : via sa plateforme, elle permet aux restaurateurs d'effectuer eux-mêmes leurs livraisons ou de faire livrer par les 1 500 livreurs, salariés intérimaires ou non, de Takeaway. *“Nous sommes le leader du secteur en Belgique avec une présence dans 15 villes”,* explique Siska de Lombaerde, responsable de Takeaway dans notre pays. Cette position de leader est toutefois mise à rude épreuve par une concurrence féroce des géants comme Deliveroo ou Uber. La récente décision de justice va-t-elle changer la donne pour Takeaway ? Siska de Lombaerde est prudente. *“On suit la situation de très près. Les règles ne sont pas pareilles partout. C'est dommage et difficile de travailler dans ces conditions, souffle-t-elle. Il faut de la clarté et on espère que les autorités vont instaurer ce statut de salariés à tous les autres livreurs. Oui, c'est plus cher pour l'employeur, mais c'est essentiel pour la sécurité, non seulement physique, mais aussi sociale du livreur. Pour nous, c'est crucial que nos employés puissent livrer sereinement, qu'ils soient assurés d'avoir une bonne pension.”* Contrairement aux autres plate-

formes, Takeaway fournit également tout le matériel gratuitement (vélo électrique, sac, vêtements...) à ses employés. *“On est la preuve que c'est possible d'être une plateforme de livreurs salariés. Nos prix de livraison pour les consommateurs sont très compétitifs. Nous travaillons sur d'autres points, comme les algorithmes ou l'intelligence artificielle, pour améliorer notre rentabilité.”* Un autre grand acteur en Belgique, l'Américain Uber Eats, a par contre un modèle très semblable à celui de Deliveroo, avec des livreurs indépendants ou passant par le régime favorable de l'économie collaborative, selon Martin Willems. *“Il n'y a donc aucune raison que cette décision ne puisse pas s'appliquer à Uber, relate le responsable syndical. Il faut que l'ONSS aille également enquêter chez Uber Eats pour requalifier ses livreurs en salariés.”* Du côté du géant US, on a une autre interprétation. *“La décision de justice est spécifique à Deliveroo et ne s'applique donc qu'à Deliveroo”,* nous explique-t-on.

3 Pourquoi les autorités ne bougent pas ?

Depuis décembre dernier, Deliveroo n'a toujours pas proposé de contrats de salarié à ses livreurs. Il y a pourtant urgence, selon Martin Willems. *“Les livreurs sont dans une insécurité fiscale et juridique extrême. Beaucoup font l'objet, injustement, de procédures de recouvrement pour des milliers, voire parfois des dizaines de milliers d'euros auprès de l'Inasti. Il faut que cela s'arrête immédiatement, car cela est illégitime. Des huissiers harcèlent littéralement certains livreurs.”* Le dossier est en partie dans les mains du ministre des Finances, Vincent Van Peteghem. *“C'est lui qui doit agir, car c'est le SPF Finances qui autorise ou non une plateforme à utiliser le régime fiscal de l'économie collaborative”,* insiste M. Willems ? Pourquoi l'élue CD&V n'applique-t-il pas cette décision de justice ? *“Étant donné qu'il s'agit d'attacher des conséquences fiscales générales à un arrêt qui porte essentiellement sur un conflit interpartes, ni mon administration ni moi-même ne pouvons simplement mettre la charrue avant les bœufs”,* explique le ministre. *“C'est complètement faux ! s'insurge Martin Willems. La procédure a été menée par l'auditorat du travail et donc le ministère public.”* Le ministre invoquerait aussi le fait que Deliveroo se pourvoit en cassation pour ne pas agir. *“Mais la Cour de cassation juge sur la forme et pas sur le fond d'une affaire. En attendant, il faut appliquer la décision de justice de ce 22 décembre. L'attitude de Van Peteghem n'est pas responsable. On imagine que la fin de législature joue. On sent en tout cas que son cabinet n'a pas envie de bouger sur le dossier.”*

4 L'Europe mettra-t-elle tout le monde d'accord ?

Ce sera sans doute l'un de dossiers chauds de la présidence belge du Conseil de l'Union européenne. Le 12 décembre dernier, syndicats et travailleurs avaient sorti le champagne : différentes institutions européennes s'étaient mises d'accord sur une directive accordant le statut de salarié aux livreurs, mais aussi aux chauffeurs des plateformes numériques. Le projet devait permettre, via différents critères, à des millions de personnes d'obtenir, si elles le souhaitaient, un statut proche de celui des salariés (salaire minimum, congés payés et protection sociale...). Mais dix jours plus tard, c'était la douche froide pour les livreurs : plusieurs gouvernements, dont la France, l'Italie et la Hongrie, faisaient connaître leur désaccord par rapport au projet. Le sujet doit toutefois revenir sur la table de négociations dans les prochaines semaines.

“C'est de l'exploitation humaine”

Rencontre Raphaël Meulders

Camille est livreur depuis six ans. Comme beaucoup de ses pairs, il travaille à la fois pour Deliveroo et Uber Eats, deux des principales plateformes numériques présentes en Belgique. *“Il faut énormément travailler si vous voulez survivre en tant que livreur en Belgique”,* nous explique-t-il. Les tarifs sont ainsi au ras des pâquerettes dans la profession. *“Uber paie 4,42 euros par livraison. Chez Deliveroo, cela dépend de la distance parcourue, dévoile le jeune homme. Parfois, on ne gagne que 5 euros par heure. Parfois davantage si on se dépêche et qu'on a de la chance. Les plateformes ne prennent pas en compte le temps d'attente entre deux livraisons.”* Certaines semaines, Camille travaille plus de 60 heures. *“Mais je gagne rarement au-dessus de 400 à 500 euros hebdomadairement comme indépendant.”*

Selon le jeune homme, les deux plateformes ne paient aucun équipement. *“Il faut acheter son propre sac thermique, ses vêtements. Certains livrent en voiture, en vélo, électrique ou non, voire en scooter.”* Beaucoup louent leur vélo électrique, aux alentours de 100 euros par mois. Une fois sur la route, un seul mot d'ordre : il faut aller vite. *“On sait que tous nos faits et gestes sont contrôlés et chronométrés par les plateformes. Si vous n'êtes pas assez rapide, on vous déconnecte automatiquement de l'application et on ne fait plus appel à vous. Chez Deliveroo, ils vous disent que vous êtes trop lent ; chez Uber Eats, il n'y a aucune explication. Vous êtes juste hors service. C'est la hantise des livreurs de ne plus être repris.”*

Le décès d'un livreur qui a choqué la profession

Cette course à la montre permanente génère beaucoup de nervosité chez ces travailleurs de l'ombre. Au point de prendre parfois des risques inconsidérés sur la route. *“Avec la neige, c'était vraiment très compliqué ces derniers temps. Nous n'avons aucune assurance. Peu de livreurs parlent bien français, beaucoup sont issus de l'immigration.”* L'année dernière, un drame a choqué l'ensemble des livreurs. L'un d'entre eux, Sultan Zadrán, a été renversé par un bus Flixbus près de la gare du Nord. L'homme de 38 ans, originaire d'Afghanistan, est décédé sur le coup, laissant cinq enfants derrière lui. *“Il travaillait pour Uber Eats, qui n'a jamais voulu prendre ses responsabilités. Ni le parquet qui a classé l'affaire sans suite. Personne ne devrait mourir en travaillant.”* Camille, qui est membre de l'association “La Maison des livreurs”, s'interroge aussi sur toutes les données qu'emmagasinent ces plateformes via les commandes passées par leurs clients et les téléphones de leurs livreurs. *“C'est la boîte noire du système. On sait que les plateformes les revendent, cela fait partie de leur business, mais les autorités n'ont aucune visibilité dessus.”* Le livreur dit en avoir assez de ce qu'il appelle *“l'exploitation humaine”*. *“Nous sommes en train de réfléchir pour mettre en place des mouvements de protestation dans les prochaines semaines”,* conclut-il.