

Deliveroo menace de réduire fortement la voilure

Amandine Cloot, *Le Soir*, 20 janvier 2020

Si la justice oblige l'entreprise à salarier ses livreurs indépendants, l'entreprise affirme qu'elle ne pourrait pas poursuivre ses activités sur la même étendue. Elle craint même de devoir fermer boutique.



PhotoNews

En décembre dernier, l'auditorat du travail de Bruxelles décidait d'assigner la plateforme de livraison de repas Deliveroo devant le tribunal du travail. Faisant suite à une enquête pénale de deux ans réalisée par l'Office national de sécurité sociale (ONSS), cette décision prendra donc la forme d'une procédure civile qui débute ce lundi 20 janvier. Très concrètement, c'est la légalité de la relation de travail indépendante de l'entreprise avec ses coursiers qui sera débattue.

Pierre Verdier, le CEO de Deliveroo en Belgique, se dit « confiant dans la justice » mais il prévient tout aussitôt : le salariat est incompatible avec le modèle de la société. Pour cette dernière, la conséquence la plus importante qui découlerait de cette éventuelle décision est la suivante : « Je ne pense pas que nous pourrions dans ce cadre poursuivre notre activité », prévient Pierre Verdier. « Pas dans la même efficacité et pas sur la même étendue », précise le patron de la filiale belge du groupe. Deliveroo pourrait peut-être, selon Verdier, continuer à opérer dans quelques grandes villes mais sur des rayons très précis et limités. Au lieu de couvrir 30 % du territoire, la firme ne couvrirait plus que 2 %... Deliveroo jette un fameux pavé dans la mare. Salarier ses coursiers l'obligerait donc à réduire presque complètement la voilure. Pour l'économie belge, Deliveroo représente, selon ses dires, 40 millions de chiffres d'affaires en plus pour les restaurants (chiffres 2019). Le tribunal du travail de Bruxelles aura donc la charge d'examiner les infractions présumées et d'en tirer les conséquences qui pourraient alors se matérialiser par de « très importantes » indemnités au bénéfice de l'ONSS.

ENTRETIEN

Installées désormais en plein quartier européen à Bruxelles, dans des bureaux flambant neufs, les équipes de Deliveroo Belgium continuent à croître. Tout comme l'activité de l'entreprise qui a signé une année 2019 record. Avec un nombre de collaborateurs actifs – les livreurs – en forte hausse également. Même effervescence au niveau de l'actualité qui entoure la plateforme spécialisée dans la livraison de plats de restaurant. Ce lundi débute un procès clé au tribunal du travail. Conscient des enjeux – la légalité de la relation de travail indépendante avec ses coursiers sera débattue –, son nouveau CEO, Pierre Verdier, se dit « confiant dans la justice » mais alerte également : le salariat est incompatible avec le modèle Deliveroo, affirme-t-il.

Oui. L'auditorat du travail a opté pour la voie civile, c'est un bon signal après deux années d'enquête de ne pas choisir d'aller au correctionnel. Nous n'allons pas spéculer sur la décision qui sera prise par le tribunal mais nous avons toujours collaboré de manière transparente avec les autorités. Nous croyons dans notre modèle et nos livreurs, en tout cas la large majorité d'entre eux, aussi. Ils veulent la flexibilité que nous leur offrons actuellement, nous les avons sondés sur la question.

Si une décision est prise dans le mauvais sens, il y a aura des conséquences pour Deliveroo, mais pas seulement. Je ne pense pas que nous pourrions dans ce cadre poursuivre notre activité en Belgique. Ce qui est certain : pas avec la même efficacité et pas sur la même étendue. Deliveroo pourrait peut-être continuer à opérer dans quelques grandes villes mais sur des rayons très précis et limités. Au lieu de couvrir 30 % du territoire, on ne couvrirait plus que 2 %... Pour nos livreurs, aussi, cela poserait problème. Ils ne sont généralement pas actifs longtemps, le statut de salarié ne répond pas à leurs besoins. Pour l'économie belge, également. Deliveroo, ce sont 40 millions de chiffres d'affaires en plus pour nos restaurants partenaires en 2019.

Je n'étais pas là à l'époque, je n'ai pas tous les éléments en main pour vous répondre. Mais prenons un exemple : si j'ai une commande de cinq Boeing, je sais que je vais mettre 300.000 ingénieurs dessus pendant huit ans. Chez Deliveroo, on prévoit un vendredi soir de répondre à 20.000 commandes, puis à 19 heures, il y a une averse, et on en reçoit 35.000 ! Si des livreurs ne peuvent pas se connecter en dernière minute pour répondre à la demande, plus rien ne fonctionne. Pour que notre modèle tourne, il faut une flexibilité totale de nos collaborateurs. Le contrat salarié ne répond pas à ce type de besoin. On se trompe de combat : le statut de l'économie collaborative (qui permet aux collaborateurs des plateformes agréées par l'Etat des revenus annuels défiscalisés jusqu'à 6.000 euros, NDLR) n'est peut-être qu'une première étape. Peut-être qu'un statut intermédiaire pour les travailleurs qui offre flexibilité et sécurité est possible.

Nous apportons déjà une série d'avantages à nos livreurs, via des polices d'assurance. Que nous avons mises en place en amont, sans attendre une décision légale. Mais plus nous apporterons ce type d'avantages aux collaborateurs, plus il y aura aussi risque de requalification de la relation de travail ! Notre message est donc le suivant : laissez-nous travailler, nous, les plateformes numériques, à des solutions

plus sociales pour nos collaborateurs mais sans pour autant nous forcer à prendre le risque de détruire notre « business model ». Nous savons que le cadre légal, que ce nouveau statut, ne s'inventera pas en quelques mois. Nous savons que cela prendra du temps si on veut bien faire les choses.

Il est important de comprendre dans quel univers nous évoluons. Cela a l'air simple de livrer des plats de restaurant mais c'est loin d'être le cas. D'abord, cela implique une tripartite : le client, le restaurant, le livreur. A laquelle vient se greffer la plateforme donc, Deliveroo. Il faut satisfaire les parties le mieux qu'on peut. Tout en gardant à l'œil cette notion de rentabilité pour nos activités. Nous avons d'ailleurs fait le choix, contrairement à d'autres acteurs qui affichent une croissance démesurée sans vrai modèle financier, de croître de manière saine pour ne pas s'éloigner de nos objectifs. Nous estimons aujourd'hui que Deliveroo en est encore à un stade où l'investissement est crucial pour mieux satisfaire le client. Actuellement, l'équilibre entre la rentabilité et le coût final pour le consommateur n'est pas encore trouvé.

C'est le collatéral de notre démarche. Nous souhaitons depuis le début provoquer le débat, nous discutons avec les autorités. Nous avons aussi une présence locale avec un siège et des employés sur chacun de nos marchés, ce qui n'est pas le cas de la concurrence. Lors des grèves de livreurs en France, j'ai posé cette question à des syndicalistes : ils m'ont répondu qu'avec nous, au moins, un dialogue était possible.