

## Stimuler un syndicalisme d'improvisation

### Le cas des coursiers et coursières de Deliveroo en Belgique et aux Pays-Bas

Une vague d'actions de mobilisation des livreurs et livreuses de plats est l'occasion pour les syndicats traditionnels de répondre aux nouveaux défis de l'économie de plateforme.

Par Tom Cassauwers<sup>1</sup>

En 2018, le siège bruxellois de Deliveroo se trouvait dans un cadre idyllique. Basé à Ixelles, une banlieue huppée de la capitale européenne, ce bâtiment était situé juste à côté d'un magnifique parc qui abrite également un ancien monastère. Mais un jour de janvier, le calme de cette banlieue fut troublé par quelques dizaines de coursiers et coursières de Deliveroo en colère arrivées à vélo.

Jusqu'alors, les livreurs et livreuses pouvaient facturer Deliveroo via Smart, une société coopérative belge faisant fonction d'employeur par procuration des indépendant.es. Cette coopérative avait réussi à négocier, pour les livreurs et livreuses de Deliveroo en Belgique, une rémunération standard et à leur faire bénéficier d'une protection sociale. Mais par la suite, Deliveroo a décidé de mettre fin à sa collaboration avec Smart, obligeant tous ses coursiers et coursières à devenir indépendantes, ce qui signifie une rémunération moindre, l'absence de protection au travail et davantage de tracasseries administratives.

Les travailleurs et travailleuses protestataires, un groupe éphémère ne regroupant pas plus de 15 à 20 personnes à la fois, ont fini par occuper près d'une semaine le bureau du géant britannique de la livraison de repas. Ils ont accroché à la fenêtre une banderole portant l'inscription « Slaveroo » (« esclavoo »).

---

<sup>1</sup> Tom Cassauwers est journaliste indépendant belge. Il écrit actuellement sur les startups, les technologies, les mouvements sociaux et l'Amérique latine. Son travail est disponible à l'adresse [www.tomcassauwers.wordpress.com](http://www.tomcassauwers.wordpress.com).

Les coursiers et coursières ont commencé leur action spontanément, à l'initiative d'un noyau de coursiers et coursières militantes, bien qu'au fil du temps, des syndicats établis se soient impliqués de façon ponctuelle.

Martin Willems de United Freelancers, la section dédiée aux travailleurs et travailleuses indépendantes du syndicat belge ACV, déclare avoir établi les premiers liens avec les coursiers et coursières de Deliveroo en 2017, deux ans après le lancement de la société dans la capitale belge. Il a accompagné les coursiers et les coursières pendant l'occupation du siège de l'entreprise. M. Willems dit que le travail avec les coursiers et les coursières de Deliveroo n'a pas été facile : « les canaux traditionnels de notre syndicat ne fonctionnaient pas ici », dit-il. La rotation du personnel est souvent très élevée parmi les coursiers et coursières qui travaillent à la tâche (gig economy) pour des plateformes très précaires comme Deliveroo et Uber Eats, qui servent d'intermédiaires numériques entre les restaurants et les coursiers et coursières. En général, les coursiers et coursières ne travaillent sur une plateforme que pendant quelques mois, et ces jeunes travailleurs et travailleuses, souvent migrantes, expriment parfois leur méfiance envers les syndicats. « Ils et elles ne savent pas vraiment ce qu'est un syndicat », explique M. Willems. « Ils pensent qu'ils sont destinés aux travailleurs et travailleuses traditionnelles avec un contrat à durée indéterminée, certainement pas pour eux. »



*Le 8 janvier 2018, les livreurs et les livreuses de Deliveroo se sont rassemblés devant le siège de l'entreprise à Bruxelles pour manifester, une semaine durant, contre une mesure de l'entreprise visant à les forcer à passer sous le statut d'indépendantes. (Mathieux Golinvaux)*

Et puis, au départ, le problème a été de les contacter. Les coursiers et les coursières ne se réunissent pas uniquement sur un lieu de travail ou dans une usine. Ce groupe de travailleurs et de travailleuses très mobiles communique davantage par des services de messagerie comme WhatsApp ou par des contacts informels dans la rue.

Pourtant, petit à petit, les syndicats ont réussi à établir des contacts avec les coursiers et les coursières. M. Willems raconte comment il a traversé Bruxelles à vélo avec des tracts, les distribuant à chaque coursier ou coursière qu'il croisait. En d'autres occasions, les syndicats ont commandé de grandes quantités de pizzas, juste pour pouvoir parler aux coursiers ou coursières qui les livraient.

Chacun son tour, les syndicats ont offert leur soutien aux coursiers et coursières. Ils les ont aidées devant les tribunaux, ils ont établi des contacts avec d'autres mouvements sociaux et les ont soutenus lorsque les choses se sont durcies, comme lors de l'occupation du siège bruxellois de Deliveroo par les coursiers et coursières.

Cette vague de militantisme s'inscrivait dans un mouvement de protestation plus vaste, en 2017 et 2018, parmi les coursiers et coursières de plateforme en Belgique et aux Pays-Bas. En changeant soudainement et sans consultation le statut professionnel de leurs coursiers et de leurs coursières dans les deux pays, l'entreprise a déclenché des manifestations lors desquelles les coursiers et coursières et les syndicats établis ont appris à travailler ensemble. Un modèle unique, comparé à ceux des autres pays européens, s'est développé où les coursiers et coursières sont restées indépendantes ou ont rejoint des syndicats alternatifs plus petits. Selon Kurt Vandaele, un chercheur de l'Institut syndical européen (ETUI), les expériences belge et néerlandaise offrent des enseignements clés pour les syndicats de demain.

J'appelle cela du « syndicalisme d'improvisation », déclare l'auteur d'un nouveau rapport de la Friedrich-Ebert-Stiftung intitulé *De la rue au « syndicalisme d'improvisation » - Les coursier-e-s des plateformes de livraison de repas en Belgique et aux Pays-Bas.* Cela signifie que les syndicats se laissent guider par l'environnement », dit Vandaele.

« Les syndicats sont aujourd’hui confrontés à de nouveaux défis impossibles à résoudre, à l’heure actuelle, par les anciens modèles tels que la négociation collective. Ils doivent donc adopter de nouvelles tactiques, ce qui s’est produit lorsque les coursiers et les coursières ont contacté les syndicats. »

### Les syndicats sont à l’écoute et donnent un coup de main

Pendant la vague de protestation de 2017 et 2018, les syndicats se sont essentiellement limités à assister, en laissant les coursiers et les coursières mener la danse. « En Belgique et aux Pays-Bas, les syndicats ont surtout écouté », déclare M. Vandaele. « Ils n’ont pas imposé leur modèle aux coursières et coursiers. L’économie de plateforme était nouvelle pour les syndicats. Ils ne voulaient pas bloquer cette innovation, mais ils voulaient aussi améliorer les conditions de travail des coursiers et coursières. »

Le résultat de tout ce militantisme est encore quelque peu incertain. Les plateformes ont réussi à imposer le passage au statut d’indépendant, et les affaires n’ont pas encore été jugées en Belgique et aux Pays-Bas. « C’est toujours en cours », admet M. Vandaele. Les syndicats n’ont pas non plus recruté beaucoup de nouveaux membres. Peu de données indépendantes sont disponibles sur le nombre total de coursiers et coursières travaillant en Belgique et aux Pays-Bas, mais un porte-parole de Deliveroo a affirmé, à l’été 2019, que 2 600 coursiers et coursières étaient actives en Belgique. En mars 2020, un homologue néerlandais a déclaré qu’environ 2 500 coursiers et coursières travaillaient pour Deliveroo aux Pays-Bas. Mais cette population de coursiers et coursières évolue constamment, ce qui complique le recrutement.

Néanmoins, M. Vandaele et M. Willems déclarent que la mobilisation a été source d’enseignements et de succès et elle a retenu l’attention des médias. Les syndicats en Belgique et aux Pays-Bas sont habitués à une couverture médiatique hostile de leur travail, mais les événements ont été couverts de manière positive, notamment aux Pays-Bas. En outre, « en interne, les syndicats accordent désormais davantage d’attention à l’économie de plateforme », ajoute M. Vandaele. « Cela leur a également permis d’expérimenter de nouvelles tactiques d’organisation. »

L'approche des syndicats belges et néerlandais face à leurs situations respectives diffère quelque peu. « Les activités de recrutement sont répandues dans certains syndicats néerlandais depuis le début des années 2000 », explique M. Vandaele. « Ce n'était donc pas très nouveau pour eux. » En Belgique, cependant, les syndicats ont tendance à se concentrer davantage sur le lobbying politique. « C'est logique compte tenu de leur forte position dans la société belge », explique M. Vandaele. « Si le lobbying ne fonctionne pas, alors ils se mobilisent, ce qui signifie faire sortir leurs propres militant.es. Ces personnes sont déjà des syndicalistes engagées. La syndicalisation vise cependant à développer un plus grand nombre de membres engagés. Donc pas seulement ceux et celles qui sont déjà convaincues, mais aussi les membres ordinaires et même les travailleuses et travailleurs non syndiqués. »

Les recherches de M. Vandaele offrent un certain nombre d'informations pour les syndicats. « Les syndicats pensent souvent que les travailleurs et les travailleuses précaires et les jeunes ne s'intéressent pas aux syndicats », explique le chercheur. « Alors que cette vague de protestation montre que ce n'est pas le cas. Les syndicats ont été surpris que ces jeunes s'intéressent à eux. Ils doivent s'engager dans ces nouveaux secteurs, ils peuvent montrer aux nouveaux travailleurs et travailleuses qu'ils peuvent les aider. Les entreprises de plateforme déclarent souvent que les jeunes n'aiment pas les syndicats. Mais ces expériences les contredisent. »

M. Willems, qui continue à syndiquer les travailleurs et travailleuses précaires et les indépendant.es, le confirme. « Ces travailleurs et travailleuses peuvent et veulent s'organiser et défendre leurs conditions de travail, qu'ils et elles aiment ou non les syndicats existants. La question est de savoir si les syndicats peuvent les soutenir dans la situation dans laquelle ils et elles se trouvent. »

Il considère cette vague d'organisation comme un retour aux anciennes traditions du syndicalisme. « Nous ne pouvons pas nous contenter de nous appuyer sur le travail syndical traditionnel », dit-il. « Au XIXe siècle, aucune loi ne permettait aux travailleurs et travailleuses de s'organiser. Tout cela est arrivé grâce aux luttes des travailleurs et travailleuses. Aujourd'hui, nous devons le refaire pour de nouveaux groupes de travailleurs et de travailleuses. »

**Au cours des 30 dernières années, les syndicats sont restés à l'arrêt. Pourtant, il n'en a pas toujours été ainsi. Au début de notre histoire, nous avons dû développer de nouvelles tactiques et nous organiser. Aujourd'hui, nous devons le faire à nouveau. »**

