



TEAM HUB!

*Delivering sustainability
to the e-commerce
supply chain*

Rapport d'étude de cas par pays BELGIQUE

Janvier 2024

AUTEUR: Jens Cassiers



**Co-funded by
the European Union**

The TeamHub! Project is Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the Directorate-General for Employment, Social Affairs, and Inclusion. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

Table des matières

Introduction	3
Méthodologie	4
Rapport d'étude de cas par pays	7
ÉTUDE DE CAS N°1 (Modèle d'entreprise) : Coolblue Belgique : du commerce électronique pur à un modèle hybride avec une entreprise autonome de livraison et d'installation	7
ÉTUDE DE CAS N°2 (Pratiques syndicales) : Les pratiques syndicales de l'UBT-FGTB dans le secteur du commerce électronique et de la logistique	11
ÉTUDE DE CAS N°3 (Négociations collectives) : Une vue du secteur du transport et de la logistique en Belgique : la commission paritaire 140.03 et le Fonds social	17

Introduction

Team Hub! est un projet de deux ans financé par la Commission européenne, Direction générale Emploi, affaires sociales et inclusion, subventionné dans le cadre de l'appel à propositions SOCPL-2021-IND-REL visant l'amélioration de l'expertise en matière de relations industrielles. D'une durée de 24 mois (août 2022 – juillet 2024), *Team Hub!* combine des recherches documentaires et empiriques, ainsi que des activités d'apprentissage mutuel et de mise en réseau afin d'analyser les caractéristiques et les défis des chaînes d'approvisionnement du commerce électronique dans une série de pays sélectionnés, à savoir la Belgique, l'Estonie, la France, la Finlande, l'Allemagne¹, la Grèce, l'Italie, la Pologne et l'Espagne.

Le projet rassemble des universités, des instituts de recherche et des syndicats de neuf États membres de l'UE, à savoir la Fédération italienne des travailleurs du transport (FILT-CGIL), la Fondation Giacomo Brodolini (FGB), l'Union Belge du Transport (FGTB-UTB), la Fondation hellénique pour la politique européenne et étrangère (ELIAMEP), l'université de Jyväskylä (JYU), l'université de Tartu (UTARTU), NOTUS – Applied Social Research, la fondation Institute of Public Affairs (IPA/ISP) et l'Institut de recherches économiques et sociales (IRES)². Ce consortium s'est engagé à aborder les complexités et les défis des chaînes d'approvisionnement du commerce électronique, en particulier en ce qui concerne les activités de stockage et de livraison, par le biais d'une série d'activités de recherche documentaire et de terrain, de formation, de mise en réseau et de développement de recommandations politiques. L'objectif de *Team Hub!* est d'analyser les implications du boom du commerce électronique, notamment suite à la pandémie de COVID-19, et de doter les syndicats des connaissances et des compétences nécessaires pour proposer une refonte durable des modèles d'entreprise et de l'organisation du travail dans la chaîne d'approvisionnement, compte tenu également de la révolution numérique et des objectifs de durabilité environnementale.

La première phase du projet, « **Study** », est un examen préliminaire de la littérature visant à produire une analyse de fond, pays par pays, du paysage national du commerce électronique et de la logistique. L'objectif est d'identifier et d'évaluer les informations et les données relatives aux principales tendances et caractéristiques des chaînes d'approvisionnement du commerce électronique au niveau national, en mettant l'accent sur les principaux acteurs du marché et les modèles d'entreprise dominants, les conditions d'emploi et de travail, les activités des partenaires sociaux et la géographie des chaînes d'approvisionnement dans les pays concernés. Cette phase débouche sur la publication de neuf **Fiches de pays (Country Fiches)** offrant une analyse du paysage national du commerce électronique et de la logistique dans chacun des neuf pays³. L'évaluation et la comparaison de l'analyse réalisée au niveau national donnent une vue d'ensemble de la situation au niveau européen. À cet effet, le **Rapport de fond (Background Report)**⁴ illustre les principales tendances et les dynamiques en cours dans la chaîne d'approvisionnement du commerce électronique, souligne les questions qui méritent une attention particulière de la part des syndicats aux niveaux national et européen et identifie les zones géographiques-clés pour le stockage et la livraison des marchandises échangées par les principaux acteurs du commerce électronique.

La deuxième phase du projet, « **Focus** », est une recherche qualitative empirique visant à produire un certain nombre d'études de cas nationales illustrant les principales caractéristiques de modèles d'entreprise sélectionnés, les pratiques et réalisations des syndicats et des exemples de négociations collectives

1 Les trois études de cas allemandes prises en compte dans le présent rapport ont été réalisées par un chercheur de la Fondation Giacomo Brodolini avec la participation du syndicat allemand Ver.di.

2 La liste complète des partenaires TeamHub est disponible ici : <https://team-hub-project.eu/partners/>

3 Les TeamHub Country Fiches (février 2023) sont disponibles ici : <https://team-hub-project.eu/resources/>

4 Le TeamHub Background Report (juin 2023) est disponible ici : https://team-hub-project.eu/wp-content/uploads/2023/07/TEAMHUB-background_report.pdf

dans la chaîne d'approvisionnement du commerce électronique et de la logistique. Le présent **Rapport d'études de cas nationales** fait partie d'une série de neuf rapports rassemblant chacun trois études de cas réalisées par le partenaire du projet à l'échelon national et traduites dans la langue du pays d'origine. Un rapport d'étude de cas complet rassemblant les 27 études de cas est disponible en anglais.

Méthodologie

En vue d'établir le présent Rapport, une méthodologie commune a été partagée par les neuf partenaires du projet pour la réalisation de trois études de cas nationales pour chaque pays, afin d'obtenir 27 études de cas finales homogènes permettant un certain degré de comparabilité.

À cette fin, trois domaines thématiques (thèmes) ont été définis, dans le cadre desquels chaque partenaire national devait identifier et fournir trois études de cas nationales. Les trois domaines thématiques sélectionnés lors de la phase de rédaction de la proposition technique et confirmés par la suite par les partenaires sont les suivants :

- 1. Modèle d'entreprise** : Organisation du travail dans la chaîne d'approvisionnement du commerce électronique par des entreprises de premier plan, tant en ce qui concerne les travailleurs directs que les relations avec les fournisseurs externes ;
- 2. Pratiques syndicales** : Politiques et mesures prises par les syndicats pour syndiquer et organiser les travailleurs de la chaîne d'approvisionnement du commerce électronique, quels que soient les statuts d'emploi et les entreprises ;
- 3. Négociations collectives** : Négociations et accords régissant les relations collectives et individuelles dans les entreprises de commerce électronique et éventuellement les conditions de travail dans les services sous-traités.

Afin de garantir l'homogénéité des contributions, un modèle conçu pour chaque domaine thématique avait été fourni aux partenaires nationaux. Le tableau ci-dessous reprend la structure des modèles :

	Modèles d'entreprise	Pratiques syndicales	Négociations collectives
Thème	Organisation du travail dans la chaîne d'approvisionnement du commerce électronique par des entreprises de premier plan, tant en ce qui concerne les travailleurs directs que les relations avec les fournisseurs externes	Politiques et mesures prises par les syndicats pour syndiquer et organiser les travailleurs de la chaîne d'approvisionnement du commerce électronique, quels que soient les statuts d'emploi et les entreprises	Négociations et accords régissant les relations collectives et individuelles dans les entreprises de commerce électronique et éventuellement les conditions de travail dans les services sous-traités
Contexte	<p>Taille, zone géographique et gamme de produits commercialisés</p> <p>Tendances récentes en matière d'emploi, de ventes, d'investissements, de rotation du personnel et de recettes</p> <p>Principaux changements à long terme après le COVID-19</p> <p>Degré d'intégration horizontale et verticale et relations avec les fournisseurs</p> <p>Caractéristiques des travailleurs affectés (sexe, âge, nationalité, fonction)</p>	<p>Taille et portée du/des syndicat(s) concerné(s)</p> <p>Principales caractéristiques des entreprises affectées par les pratiques et leurs relations avec les syndicats⁵</p> <p>Principaux changements à long terme après le COVID-19</p> <p>Principales inquiétudes</p> <p>Caractéristiques des travailleurs affectés (sexe, âge, nationalité, fonction)</p>	<p>Taille et portée des organisations concernées</p> <p>Principales caractéristiques des entreprises affectées par les pratiques et leurs relations avec les syndicats</p> <p>Principaux changements à long terme après le COVID-19</p> <p>Principales inquiétudes</p> <p>Caractéristiques des travailleurs affectés (sexe, âge, nationalité, fonction)</p>
Description	<p>Mission générale de l'entreprise et politique en matière de ressources humaines</p> <p>Qualité du travail⁶ et santé et sécurité dans les principales activités de stockage et de livraison liées au commerce électronique</p> <p>Différences entre les travailleurs salariés, les travailleurs atypiques/indépendants et les sous-traitants et/ou d'autres catégories de travailleurs le cas échéant (par exemple, en termes de sexe, de lieu de travail, de fonction, de nationalité)</p> <p>Objectifs et principaux effets des investissements dans la digitalisation sur la croissance et la rentabilité, l'emploi et les conditions de travail</p> <p>Objectifs et principaux effets des investissements dans la durabilité environnementale sur la croissance et la rentabilité des activités, l'emploi et les conditions de travail</p>	<p>Actions mises en œuvre afin de changer les conditions de travail et les politiques</p> <p>Principaux indices de qualité du travail et questions de santé et de sécurité abordés dans les activités de stockage et de livraison liées au commerce électronique : inquiétudes et revendications</p> <p>Approche développée afin de syndiquer/mobiliser les travailleurs salariés, les travailleurs atypiques/ indépendants, les sous-traitants et/ou d'autres catégories de travailleurs le cas échéant (par exemple, en termes de sexe, de lieu de travail, de fonction, de nationalité)</p> <p>Inquiétudes et revendications concernant les investissements dans la digitalisation</p> <p>Inquiétudes et revendications concernant la durabilité environnementale</p>	<p>Principales dispositions concernant les conditions de travail et la croissance durable des activités</p> <p>Principaux indices de qualité du travail et questions de santé et de sécurité abordés dans les activités de stockage et de livraison liées au commerce électronique</p> <p>Dispositions particulières concernant les travailleurs salariés, les travailleurs atypiques/indépendants et les sous-traitants et/ou d'autres catégories de travailleurs le cas échéant (par exemple, en termes de sexe, de lieu de travail, de fonction, de nationalité)</p> <p>Inquiétudes et dispositions concernant la digitalisation du travail</p> <p>Inquiétudes et dispositions concernant la durabilité environnementale</p>
Résultats et commentaires	<p>Impact actuel des politiques de l'entreprise sur l'emploi, les conditions de travail et le dialogue social (également en termes de variables mesurables, par ex. la rotation du personnel, la croissance de l'emploi, l'évolution des rémunérations, les membres des syndicats, les assemblées sur le lieu de travail, les grèves, les conventions collectives signées)</p> <p>Développements futurs attendus en matière d'emploi, de conditions de travail et de dialogue social</p> <p>Autres modèles économiques possibles et commentaire final</p>	<p>Impact actuel des activités syndicales sur l'emploi, les conditions de travail et la présence syndicale sur le lieu de travail (également en termes de variables mesurables, par ex. la rotation du personnel, la croissance de l'emploi, l'évolution des rémunérations, les membres des syndicats, les assemblées sur le lieu de travail, les grèves, les conventions collectives signées)</p> <p>Développements futurs attendus et impacts des pratiques sur la force des syndicats et les conditions de travail</p> <p>Autres approches possibles des syndicats et commentaire final</p>	<p>Impact actuel des négociations collectives sur l'emploi, les conditions de travail et le dialogue social (également en termes de variables mesurables, par ex. la rotation du personnel, la croissance de l'emploi, l'évolution des rémunérations, les membres des syndicats, les assemblées sur le lieu de travail, les grèves, les conventions collectives signées)</p> <p>Développements futurs attendus et impacts des négociations collectives sur les politiques de l'entreprise et les conditions de travail</p> <p>Autres possibilités et commentaire final</p>

5 Conformément à l'approche et à la classification développées par Eurofound sur la base des conclusions de l'enquête sur les entreprises en Europe (ECS), les études de cas décriront les relations avec les syndicats en termes de : (i) participation limitée ou étendue au processus décisionnel, et (ii) relation de confiance ou relations conflictuelles.

6 L'examen des conditions de travail reposera sur le rapport d'Eurofound concernant les tendances de la qualité de l'emploi en Europe et s'intéressera aux indices suivants : Environnement physique ; Intensité du travail ; Qualité du temps de travail ; Environnement social ; Compétences et discrétion ; Perspectives ; Revenus.

Les partenaires ont été invités à remplir les modèles en intégrant les informations provenant d'entretiens semi-structurés avec les parties prenantes (plus particulièrement des chefs d'entreprise, des responsables des RH, des syndicalistes, des travailleurs, des décideurs politiques locaux, etc.) à la littérature grise et aux sources officielles disponibles, telles que les communiqués de presse, les rapports financiers, les données administratives, les articles scientifiques, etc.

Les informations recueillies à l'aide des trois modèles compilés par les neuf partenaires nationaux ont ensuite été examinées et organisées dans le présent rapport, qui comprend une section pour chaque pays avec l'illustration des trois études de cas nationales, chacune organisée selon la structure suivante :

- i) Contexte
- ii) Description et principales caractéristiques
- iii) Résultats et commentaires
- iv) Références

Rapport d'étude de cas par pays

Étude de cas n°1 (Modèle d'entreprise) : Coolblue Belgique : du commerce électronique pur à un modèle hybride avec une entreprise autonome de livraison et d'installation

I. Contexte

À l'origine, Coolblue est une entreprise de commerce électronique néerlandaise. L'entreprise est relativement unique en ce sens qu'elle a commencé comme un acteur du commerce électronique pur (sans site physique) avant de prendre conscience de l'intérêt d'ouvrir quelques magasins physiques en tant que service supplémentaire apprécié par les clients. Coolblue est active dans 3 pays actuellement : Pays-Bas, Belgique et Allemagne. La présente étude de cas se concentre sur ses activités en Belgique.

La boutique en ligne belge de Coolblue est accessible en français, en néerlandais et en anglais. L'entreprise a également une app accessible en français, en néerlandais, en anglais et en allemand. La livraison à domicile est disponible sur tout le territoire belge et les boutiques physiques (8) sont situées en Flandre et en région bruxelloise. L'entreprise vend un grand choix de produits, essentiellement des appareils électroniques et les produits dérivés directs ainsi que des accessoires. Les catégories de produits sont les suivantes : Ordinateurs & tablettes ; Télé & son ; Téléphonie ; Ménage & habitat ; Cuisine ; Sport, soin & beauté ; Photo & vidéo ; GPS, voyage & mode ; Jardin & bricolage.

L'entreprise se compose de **deux sociétés distinctes** : la partie magasins et vente (Coolblue) et la partie livraisons et installations (Aan Huis NV). Pendant la période 2017-2022, Coolblue a presque doublé ses recettes, de 311 millions d'euros à 538 millions d'euros et Aan Huis a connu une croissance encore plus exponentielle.

Le personnel de Coolblue ressortit à la commission paritaire 200 (employés) alors que le personnel d'Aan Huis ressortit à la commission paritaire 226 (employés) ou 140.03 (ouvriers)⁷. Les données publiées officiellement en Belgique n'incluent pas de détails concernant le sexe, l'âge ou la nationalité des travailleurs.

Les deux sociétés ont enregistré une forte hausse du nombre de travailleurs entre 2017 et 2022 (dernières données disponibles) ainsi qu'une forte rotation du personnel.

Coolblue (BE 0867.686.774)					
<i>Exercice financier</i>	<i>Recettes (code 70/76A)</i>	<i>Bénéfices (code 9903)</i>	<i>Personnel (ETP) en moyenne</i>	<i>Entrée de personnel (ETP)</i>	<i>Sortie de personnel (ETP)</i>
2022	€ 538.570.790	€ 2.197.781	394,8	407	391,1
2021	€ 564.642.232	€ 2.242.831	346,3	238,2	206,4
2020	€ 553.122.387	€ 2.353.984	258,3	290,6	121,3
2019	€ 373.839.801	€ 1.801.485	182,1	109,2	88,5
2018	€ 351.329.331	€ 1.702.969	177,4	92	65

⁷ En Belgique, une commission paritaire rassemble des représentants des travailleurs et des employeurs d'un secteur donné, disposant chacun d'un nombre égal de sièges, en vue de conclure des accords pour le secteur. La plupart des accords sont convertis en CCT qui s'appliquent à tous les employeurs et travailleurs du secteur concerné.

Aan Huis (BE 0666.618.147)					
<i>Exercice financier</i>	<i>Recettes (code 70/76A)</i>	<i>Bénéfices (code 9903)</i>	<i>Personnel (ETP) en moyenne</i>	<i>Entrée de personnel (ETP)</i>	<i>Sortie de personnel (ETP)</i>
2022	€ 15.389.281	€ 336.913	253,9	384,1	336,5
2021	€ 14.219.994	€ 298.455	237,4	284,3	285,5
2020	€ 11.761.449	€ 251.633	204,1	142	88,8
2019	€ 9.164.886	€ 232.022	138,3	143,5	62,4
2018	€ 7.871.499	€ 195.136	106,2	70	30

L'augmentation des recettes et du personnel montre clairement que la pandémie de **COVID-19** a stimulé le commerce électronique en Belgique. En raison de la pandémie et de la fermeture des magasins traditionnels qui en a résulté, de nombreux clients ont cherché d'autres moyens d'acheter les produits qu'ils voulaient et se sont familiarisés avec les fournisseurs de commerce électronique. On n'observe toutefois pas de changement à long terme en matière de politique à la suite de la pandémie de COVID-19. Hormis la hausse des ventes et (probablement) une part de marché plus importante qu'avant la crise, aucun changement radical de politique ne peut être identifié. En tant qu'entreprise (relativement) jeune fondée à l'ère de la digitalisation, l'entreprise s'est concentrée sur les clients habitués aux achats en ligne. La pandémie de COVID-19 a élargi le groupe d'utilisateurs, ce qui s'est avéré être une excellente source de croissance des revenus. L'entreprise a augmenté ses recettes et a été en mesure de maintenir un bénéfice au fil des ans dans un segment très concurrentiel du commerce de détail.

En ce qui concerne l'intégration de la **chaîne d'approvisionnement**, Coolblue n'a pas de fournisseurs tiers. Cela signifie que tous les produits sont vendus sous la supervision directe de Coolblue et par l'intermédiaire de ses entrepôts. S'agissant de la dernière partie de la chaîne d'approvisionnement, Coolblue a son **propre service de livraison** relevant de la société Aan Huis. Coolblue coopère également avec Bpost comme distributeur externe de colis.

II. Description et principales caractéristiques

En ce qui concerne la **politique en matière de ressources humaines**, le personnel de Coolblue et d'Aan Huis bénéficie de contrats réguliers, ce qui signifie que les travailleurs ont le statut de salarié et bénéficient de la protection, des droits et de la rémunération minimum prévus par les conventions collectives nationales et sectorielles. La grande majorité des contrats sont à durée indéterminée. Les contrats à durée déterminée ou intérimaires sont proportionnellement moins fréquents dans les chiffres de ces sociétés.

En outre, le dialogue social est bien présent dans l'entreprise, permettant de négocier des conventions collectives au niveau de l'entreprise. Le dialogue social structurel couvre les deux sociétés et repose sur une délégation syndicale, un conseil d'entreprise et un comité pour la prévention et la protection au travail.

Le comité pour la prévention et la protection au travail ainsi que le conseil d'entreprise sont régis par le droit belge et des CCT. Ainsi, lorsqu'une entreprise compte 50 travailleurs (pour un comité pour la prévention et la protection au travail) ou 100 travailleurs (pour le conseil d'entreprise), ce qui est le cas de Coolblue, elle doit organiser des élections tous les 4 ans et les syndicats reconnus peuvent présenter une liste de candidats. Le comité pour la prévention et la protection au travail et le conseil d'entreprise sont constitués conjointement. En ce qui concerne la délégation des travailleurs, il existe des listes différentes pour les représentants des ouvriers, des employés et des jeunes. Au sujet de l'avenir des conditions de travail, la présence syndicale consolidée et l'obligation d'organiser des élections sociales (les prochaines auront lieu en mai 2024) en raison de la taille de l'entreprise peuvent être considérées comme positives.

Le problème bien connu des mauvaises **conditions** contractuelles et **de travail** et des journées de travail excessivement longues affectant **la santé et la sécurité** au travail, qui touche généralement les services de livraison dans ce secteur, est inexistant chez Coolblue et Aan Huis grâce au dialogue social et à la préférence pour le statut de salarié. La part des activités de livraison sous-traitées à Bpost contribue également à la qualité des conditions de travail car les travailleurs de cette entreprise bénéficient du statut de salarié, généralement avec des contrats à durée indéterminée. Toutefois, si des sous-traitants plus petits entrent dans la chaîne d'approvisionnement, le niveau de contrôle risque de diminuer.

On ne relève pas de grandes **différences entre les travailleurs** de l'entreprise, étant donné que les activités sous-traitées sont très limitées et que les contrats de travail réguliers à durée indéterminée sont privilégiés par rapport aux statuts atypiques ou indépendants. En ce qui concerne les conditions de travail spécifiques dans la partie livraison de la chaîne d'approvisionnement, les travailleurs de Coolblue et Aan Huis sont soumis aux mêmes conventions collectives. En ce qui concerne les livraisons sous-traitées à Bpost, qui est une entreprise publique, les travailleurs sont couverts par une convention collective sectorielle différente. Les conventions collectives applicables à Coolblue et Aan Huis, d'une part, et à Bpost, d'autre part, ne se recoupent pas entièrement et peuvent, selon le sujet, être à l'avantage ou au désavantage des travailleurs comparés – même s'il n'y a rien de pertinent qui mérite d'être signalé à cet égard.

En matière d'investissements dans la **digitalisation**, il convient de rappeler que Coolblue a commencé son activité comme un acteur du commerce électronique pur, sans point de vente physique, avant d'en ouvrir par la suite en vue de développer le service à la clientèle. Cela signifie que le système entier a été créé dans un monde digital dès le tout début. Chaque fois qu'une nouvelle amélioration technologique est introduite, des conventions collectives nationales doivent être négociées au sein des organes de concertation présents dans l'entreprise. Puisque les syndicats sont actifs au sein de l'entreprise et qu'un dialogue social structuré existe par le biais du comité pour la prévention et la protection au travail et du conseil d'entreprise, les investissements et les changements liés à la digitalisation sont suivis de près chez Coolblue.

En ce qui concerne la **durabilité environnementale** de l'entreprise, la société assurant les livraisons, Aan Huis, n'assure pas seulement des services supplémentaires tels que l'installation, mais aussi des activités de livraison par des coursiers à vélo dans les zones urbaines, en fonction des produits commandés. De plus, il convient de rappeler que la société mère est installée aux Pays-Bas où la législation relative à l'introduction de zones zéro émission dans les villes et communes est déjà imminente. L'entreprise belge pourra se baser sur les leçons tirées aux Pays-Bas, ce qui accélérera et facilitera les livraisons responsables en Belgique également.

III. Résultats et commentaires

La pandémie de COVID-19 a eu une **incidence** positive évidente **sur les niveaux d'activité et d'emploi** chez Coolblue. La durabilité de cette croissance et l'impact économique de la guerre en Ukraine n'apparaîtront clairement que dans les prochaines années. Après le pic mesuré pendant la pandémie, une diminution des revenus a été constatée en 2022, sans que cela n'ait d'incidence néfaste sur les bénéficiaires et les taux d'emploi. Cela pourrait être dû à plusieurs facteurs, comme le besoin réduit d'investissements, la capacité d'opérer avec des marges plus élevées et l'efficacité accrue de la chaîne d'approvisionnement. Par contre, le taux de rotation du personnel est élevé, surtout dans les services de livraison.

Tous les travailleurs de Coolblue et Aan Huis bénéficient des CCT nationales et sectorielles. Concernant la rémunération, elle est partiellement définie par une loi nationale qui fixe un pourcentage maximal de progression des salaires en dehors des indexations obligatoires. Pour la période 2023-2024, ce pourcentage est égal à 0,0. Des négociations au niveau du secteur et, par la suite, de l'entreprise sont en cours en vue d'obtenir une prime pouvoir d'achat unique de maximum 750 EUR.

S'agissant des **développements futurs** attendus, l'entreprise continue d'enregistrer une croissance qui devrait rester stable au cours des prochaines années. Une diminution de l'emploi n'est pas attendue, ce qui signifie que tous les organes de concertation possibles en Belgique resteront en place afin d'exercer activement le dialogue social. Dans ce cadre, on s'attend à ce que des conventions soient négociées au niveau de l'entreprise. La forte rotation du personnel pourrait constituer un frein, rendant difficile de trouver un nombre suffisant de candidats aux élections sociales et de garantir un bon fonctionnement du syndicat.

Coolblue occupe une place unique grâce à son modèle d'entreprise : un acteur digital ayant étendu ses activités aux magasins physiques, doté de sa propre société de livraison (Aan Huis) pour une partie des livraisons et qui n'a pas recours à des faux contrats ou à des faux indépendants. Ce choix est en partie justifié par le fait que Coolblue se concentre sur un certain type de produits (essentiellement électroniques) et n'est pas un marché purement ouvert. Cela signifie que Coolblue n'est pas complètement soumise au marché très concurrentiel et axé sur les prix comme d'autres plateformes en ligne. Actuellement, Coolblue démontre positivement qu'il est possible d'exploiter une plateforme de vente en ligne sans recourir à l'exploitation des travailleurs.

IV. Références

www.coolblue.be

<https://www.coolblue.be/fr/notre-gamme>

<https://www.travaillertchezcoolblue.be/>

<https://kbopub.economie.fgov.be/kbopub/toonondernemingsps.html?lang=fr&ondernemingsnummer=867686774>

<https://consult.cbso.nbb.be/>

Étude de cas n°2 (Pratiques syndicales) : Les pratiques syndicales de l'UBT-FGTB dans le secteur du commerce électronique et de la logistique

I. Contexte

L'UBT-FGTB, **Union Belge du Transport**, est un syndicat représentant les ouvriers actifs en Belgique dans les secteurs suivants : Transport de fret (camions, camionnettes, vélos, etc.) ; Commerce de combustibles ; Transport de passagers (autobus, autocars, taxis, véhicules avec chauffeur, bateaux-taxis, etc.) ; Logistique ; Déménagements ; Assistance dans les aéroports ; Ports (dockers) ; Navigation intérieure ; Marine marchande ; Pêche maritime.

Dans ces différents secteurs, l'UBT-FGTB représente plus de 50 000 membres. Elle est active sur l'ensemble du territoire belge et soutient des fédérations de travailleurs internationale (ITF) et européenne (ETF). Le siège social est situé à Anvers et plus de 13 bureaux sont répartis sur le territoire belge afin de venir en aide aux affiliés. L'UBT occupe environ 70 personnes, du personnel de première ligne en charge des plaintes individuelles aux secrétaires syndicaux et spécialistes chargés de représenter le syndicat dans le dialogue social et de négocier des conventions.

L'UBT est membre de la FGTB (Fédération Générale du Travail de Belgique). Cette fédération nationale se compose de 6 centrales, chacune spécialisée dans la représentation de secteurs différents. Les 6 centrales sont : l'UBT-FGTB, la FGTB Métal, la CGSP, la CG, le SETCa et Horval. Ensemble, elles représentent des travailleurs dans chaque secteur et activité en Belgique, avec plus de 1,5 million de membres.

Les **entreprises concernées** par les activités de l'UBT-FGTB sont toutes (du moins en partie) actives dans les secteurs précités. Les pratiques sont définies dans des conventions collectives nationales, mais chaque entreprise a son propre flux et son propre fonctionnement. Les relations entre le patronat et les travailleurs vont de très bonnes à glaciales, en fonction de l'entreprise, du moment et des événements économiques en cours. Dans le secteur de la logistique en particulier, les principaux aspects pour l'UBT-FGTB sont la santé et la sécurité, la planification du travail et les salaires. En raison du manque de terrains pour les centres logistiques et de l'étroitesse du marché du travail en Belgique, l'adoption de solutions technologiques telles que les robots s'accélère, principalement parce qu'il est possible de construire des entrepôts plus hauts et qu'il faut moins d'espace entre les comptoirs, ce qui permet de disposer d'une plus grande capacité de stockage. Cette évolution n'entraîne pas de pertes d'emploi pour l'instant, vu la pénurie de main-d'œuvre dans le secteur, mais le syndicat se penche également sur cette question.

Bon nombre des travailleurs dans les secteurs représentés par l'UBT sont des travailleurs mobiles. Cela signifie qu'il est difficile de les joindre et de les rassembler. Pour leur transmettre des informations et s'entretenir avec eux, il est important que le syndicat les rencontre sur la route. A la lumière de ces difficultés structurelles, pendant la pandémie de **COVID-19**, les confinements et la distanciation sociale ont encore compliqué la circulation des informations et l'aide aux travailleurs et aux membres face à leurs questions et à leurs problèmes. L'impact a été différent selon la partie spécifique du secteur du transport et de la logistique. L'assistance dans les aéroports a connu une forte baisse de l'emploi, contre des niveaux stables ou en hausse dans la plupart des autres parties des secteurs. Toutes les activités autour du commerce électronique et de la livraison de repas et de colis ont connu une croissance considérable du nombre de travailleurs pendant la pandémie. Dans ce contexte, le nombre d'affiliés à l'UBT, en hausse depuis des années, a continué d'augmenter pendant la pandémie et par la suite.

Les **principales inquiétudes** de l'UBT sont de préserver et de renforcer le pouvoir d'achat de tous les travailleurs dans les secteurs représentés et de protéger les droits sociaux des travailleurs en résistant aux attaques continues et aux propositions visant à réduire leurs droits. Les efforts se concentrent sur la

rédaction, la défense et la conclusion de conventions collectives qui renforcent et améliorent les conditions d'emploi et de travail des travailleurs du secteur. Ce faisant, au niveau sectoriel, un maximum de travailleurs seront protégés par les conventions collectives, y compris ceux qui travaillent dans des petites entreprises et les travailleurs mobiles sans représentation syndicale directe. Ce point est particulièrement important dans le contexte du commerce électronique et de la logistique, car de nombreuses entreprises de ces secteurs tentent de se soustraire à leurs responsabilités par tous les moyens possibles. Parmi les stratégies déployées, citons le recours accru à la sous-traitance impliquant plusieurs petites entreprises. Plus les entreprises sont petites et moins il y a de travailleurs, plus il est difficile d'organiser la syndicalisation⁸. Les chaînes de sous-traitance deviennent tellement longues qu'en fin de chaîne, tous les droits des travailleurs sont sous pression, facilitant les abus. D'autres font appel à des faux indépendants ou des indépendants qui se voient offrir des contrats étouffants. Les règles et conventions collectives sectorielles sont donc plus importantes que jamais afin de protéger l'ensemble des travailleurs de la chaîne d'approvisionnement du commerce électronique.

La **population des travailleurs** du secteur est très diverse en termes de types d'emploi et de missions (y compris par modes de transport), d'origines et de langues comprises par les travailleurs. Par conséquent, tous les travailleurs ne sont pas aussi bien informés de leurs droits et le pas pour demander rapidement le soutien d'un syndicat est parfois plus difficile à franchir. En termes de sexe, très peu de femmes (environ 6,7 % des ouvriers) sont actives dans le secteur et la population des travailleurs du secteur, en particulier les chauffeurs de camion, est âgée.

Lors des dernières élections sociales en 2020, les candidats de l'UBT ont gagné plus de 800 mandats dans les comités pour la prévention et la protection au travail et les conseils d'entreprise de plus de 300 entreprises différentes dans les secteurs relevant des commissions paritaires 140.01, 140.02, 140.03, 140.04, 140.05 et 127.00. Les entreprises actives dans le secteur de la logistique (et dont l'activité principale est le transport ou la logistique) sont concentrées dans les commissions paritaires 140.03 (transport et logistique) et 140.04 (assistance dans les aéroports – y compris le chargement). Dans ces deux sous-secteurs, plus de 650 mandataires ont été élus dans plus de 260 entreprises. En raison des règles relatives à la désignation des délégués syndicaux ou à l'organisation d'élections sociales obligatoires, c'est principalement dans les grandes entreprises que l'on trouve des militants syndicaux activement présents sur le terrain. Dans les entreprises plus petites occupant peu de travailleurs, il y a très peu de délégués présents sur le terrain. Cela ne signifie pas que les travailleurs des petites entreprises ou les indépendants ne peuvent pas se syndiquer, mais l'absence de délégué syndical au niveau de l'entreprise les prive d'une assistance initiale et ces travailleurs doivent passer directement par les bureaux du syndicat, ce qui demande dans la plupart des cas un effort plus important que de parler de manière informelle à quelqu'un dans l'entreprise.

II. Description et principales caractéristiques

Les actions mises en œuvre afin de changer les conditions de travail en Belgique passent par la représentation syndicale, qui existe à des niveaux différents, les principaux étant le niveau national (CNT : Conseil National du Travail), le niveau sectoriel et le niveau de l'entreprise. Les délégués syndicaux sont également présents dans des structures à la fois officielles et informelles du gouvernement, afin de conseiller les membres du gouvernement et du parlement.

Au **niveau national**, la FGTB représente l'UBT dans le « groupe des 10 ». Le groupe des 10 est un organe paritaire de concertation interprofessionnelle qui réunit des représentants des syndicats (5 sièges) et des

⁸ En Belgique, une entreprise occupant au moins 50 travailleurs est tenue d'organiser des élections sociales tous les quatre ans. En dessous de ces seuils, l'obligation d'impliquer les syndicats est moindre. Les règles de désignation des délégués syndicaux varient d'un secteur à l'autre et il est plus difficile de trouver des candidats et de mettre en place une implication efficace.

représentants des organisations patronales (5 sièges). Le Conseil National du Travail (CNT) a le pouvoir de conclure des conventions collectives de travail pour l'ensemble du secteur privé. Bon nombre des CCT conclues à ce niveau créent un cadre réglementaire qui doit être détaillé au niveau sectoriel ou au niveau de l'entreprise.

Au **niveau sectoriel**, des commissions paritaires sectorielles sont en place en Belgique, avec la participation de représentants des employeurs et des travailleurs. Actuellement, dans la plupart des secteurs, elles sont toujours divisées en sous-commissions paritaires sectorielles pour les ouvriers et les employés. L'UBT représente les ouvriers dans les commissions paritaires sectorielles suivantes : 139.00 (Navigation intérieure) ; 316.00 (Marine marchande) ; 143.00 (Pêche maritime) ; 301, 301.01, 301.02, 301.03, 301.04, 301.05 (Ports) ; 127.00 (Commerce de combustible) ; 140.00, 140.01 (Autobus & Autocars), 140.02 (Taxis), 140.03 (Transport routier et logistique), 140.04 (Assistance dans les aéroports), 140.05 (Déménagements).

En Belgique, il y a 3 niveaux de représentation syndicale au **niveau de l'entreprise**, chacun avec ses propres missions :

- La délégation syndicale directement instituée dans les entreprises par les organisations professionnelles représentatives. La règle générale veut que ce soit possible dans les entreprises occupant plus de 20 travailleurs, mais chaque secteur a ses accords spécifiques. Par exemple, dans le secteur du transport routier et de la logistique, les syndicats peuvent nommer un délégué syndical dans les entreprises occupant au moins 30 travailleurs et à condition que 25 % des ouvriers réclament une représentation syndicale.
- Le CPPT (Comité pour la Prévention et la Protection au Travail) élu au niveau de l'entreprise dans les entreprises occupant plus de 50 travailleurs (travailleurs temporaires inclus). Tous les 4 ans, des élections sociales obligatoires sont organisées en Belgique. Les travailleurs peuvent se porter candidats par l'intermédiaire de l'un des trois syndicats nationaux représentatifs ou de leurs fédérations.
- Le Conseil d'entreprise (CE) élu au niveau de l'entreprise dans les entreprises occupant plus de 100 travailleurs. Les travailleurs peuvent se porter candidats lors des élections sociales obligatoires par l'intermédiaire de l'un des trois syndicats nationaux représentatifs ou de leurs fédérations.

S'agissant du **secteur de la logistique en particulier**, plusieurs conventions collectives ont été conclues au niveau des entreprises, par exemple en ce qui concerne les options de planification du temps de travail, qui constituent l'une des préoccupations majeures de l'UBT. Par exemple, il est possible de prester des journées de 12 heures les week-ends et les jours fériés. Les travailleurs qui entrent dans ce système effectuent donc une semaine de travail complète sur 2 jours combinés avec les 10 jours fériés légaux. Grâce à la dernière convention sectorielle, de nouveaux principes viennent d'être approuvés et une ouverture a été faite pour allonger les journées de travail en semaine, mais ils doivent encore être transposés dans des conventions collectives au niveau de l'entreprise.

Les **principaux indices de qualité du travail** abordés par les syndicats sont différents dans les activités de stockage et de livraison liées au commerce électronique :

- Pour les travailleurs impliqués dans des activités de stockage, l'attention est portée sur la santé et la sécurité afin de promouvoir un environnement de travail sécurisé (équipements et outils de protection par exemple).
- Dans les activités de livraison, les principales préoccupations concernent les longues journées de travail et le temps de conduite. Les obligations découlant des règlements de l'UE en matière de temps de conduite et de repos sont encore limitées actuellement aux camions de plus de 3,5 tonnes et s'étendront, à compter du 1^{er} juillet 2026, aux camions de 2,5 tonnes pour le transport international. Les défis pour le secteur dépendent de la partie spécifique de la chaîne du commerce électronique :

- » Chauffeurs de camion : avant d'être distribuées, les marchandises sont transportées essentiellement par les moyens traditionnels (bateaux, avions et camions) pour lesquels de nombreuses CCT, lois et règles (internationales) sont établies. Les principaux défis en la matière sont l'application correcte de toutes les conventions et obligations, la lutte contre le dumping social et l'amélioration des conditions de travail et de rémunération en négociant de meilleures conventions collectives au niveau sectoriel et au niveau des entreprises.
- » Logistique : des conventions ont déjà été conclues pour ce segment en raison des exigences propres au commerce électronique, telles que la livraison le lendemain de la commande et la livraison tous les jours et à toutes les heures possibles, mettant les conditions de travail et les salaires sous pression. Une grande pression pèse également sur les travailleurs en vue d'une flexibilité en faveur des entreprises sans forme de compensation. Cette pression sur les conditions de travail est déjà visible : le secteur ne parvient pas à trouver suffisamment de candidats vu l'étroitesse du marché du travail, les chercheurs d'emploi se tournent vers d'autres secteurs offrant de meilleures conditions de travail.
- » Pour la dernière étape de la chaîne d'approvisionnement, la livraison des colis, communément appelée le dernier kilomètre, les acteurs (inter)nationaux font appel à des petites entreprises ou à des chauffeurs indépendants. En raison du pouvoir que les grands acteurs ont sur leurs sous-traitants, de nombreux problèmes se posent (travail non déclaré, heures de travail excessives, travail illégal des enfants, heures supplémentaires non rémunérées, formation insuffisante, conducteurs fatigués, etc.). Puisque des dizaines d'entreprises très petites sont concernées, il est très difficile de modifier la situation à l'avance par le biais d'actions syndicales.

Étant donné le **statut différent des travailleurs concernés**, le secteur nécessite déjà une approche syndicale particulière vu la grande mobilité pendant le travail et les taux de rotation élevés, qui sont amplifiés dans les derniers kilomètres du commerce électronique. L'affiliation de travailleurs atypiques et de (faux) indépendants requiert une approche différente. Ces travailleurs sont non seulement très mobiles, mais la plupart d'entre eux n'ont pas de lieu de travail où ils se réunissent. Par conséquent, entrer en contact avec ces travailleurs et trouver des lieux où les responsables syndicaux peuvent transmettre des informations est un exercice chronophage. D'une part, pour ces travailleurs sous contrat de travail régulier, la difficulté est de les rencontrer et de les informer. Ils sont couverts par des CCT sectorielles, mais l'une des principales inquiétudes est que les entreprises ne les appliquent pas toujours et que, dans ce cas, le syndicat ne peut aider les travailleurs que s'ils l'interpellent directement pour déposer plainte. D'autre part, pour les (faux) indépendants, l'activité syndicale est plus compliquée. En Belgique, les indépendants ne sont pas couverts par des CCT. Les syndicats peuvent les assister au tribunal, où ils doivent apporter la preuve du mauvais statut d'emploi, ce qui constitue un combat long et difficile. De plus, les entreprises qui font appel à des (faux) indépendants refusent généralement de discuter avec des représentants syndicaux, arguant qu'il s'agit d'un litige de nature commerciale.

De plus en plus, le personnel chargé des livraisons dans le domaine de la logistique est géré **par voie numérique** et à l'aide d'**algorithmes**. Cela augmente le risque d'une pression du temps excessive et de décisions illogiques et complique la concertation au sujet des commandes. Au niveau national, la CCT stipule que le Conseil d'entreprise doit être informé de toute nouvelle technologie et de tout nouveau programme informatique. Dans le domaine de la logistique, les comités pour la prévention et la protection au travail sont plus susceptibles d'être impliqués dans les questions de mesures de sécurité liées à la digitalisation. D'un point de vue syndical, la digitalisation et les algorithmes ne devraient pas déboucher sur une gestion inhumaine et l'impossibilité de donner un feedback et de proposer des améliorations. Les technologies innovantes devraient toujours être discutées au niveau de l'entreprise avec les représentants syndicaux élus et les organes consultatifs officiels. Tous les travailleurs devraient recevoir la formation

nécessaire quant à l'utilisation et à la sécurité des nouvelles technologies. Ils sont souvent les mieux placés pour guider, conseiller et évaluer les améliorations et les changements, la preuve en a déjà été faite.

D'un point de vue syndical, lorsque l'on adapte les méthodes de travail pour rendre le secteur du commerce électronique et de la logistique écologiquement durable, il est important dans le même temps de se concentrer sur le maintien de sa durabilité sociale. Trop souvent, des changements prônés pour améliorer la durabilité environnementale servent à saper la protection sociale et la durabilité du personnel. Les nouveaux développements ne devraient jamais conduire à une fracture sociale. Actuellement, l'UBT observe souvent des tentatives de démanteler la protection sociale et les droits sociaux enveloppées dans des récits d'évolution technologique et de durabilité environnementale. Au niveau national et international, l'UBT ne se montre pas réticente et plaide même en faveur de mesures visant à rendre le transport et la logistique plus écologiques et durables. Ainsi, l'UBT plaide très clairement pour le développement de hubs urbains innovants à partir desquels la distribution en ville peut se faire de manière écologique à l'aide d'un vélo cargo ou d'une camionnette. De l'avis de l'UBT, les possibilités de transfert modal (déplacement des flux de marchandises de la route vers le rail et l'eau) et la construction des infrastructures nécessaires à l'échelle locale, régionale et nationale devraient être envisagées. S'agissant de rendre les services de livraison de colis plus durables, l'UBT lie cette question à l'imposition de mécanismes de contrôle afin que les travailleurs puissent faire valoir leurs droits et que les services d'inspection puissent les contrôler. Ce thème de la durabilité environnementale fait principalement l'objet d'accords qualitatifs et de discussions au niveau sectoriel et avec les différents pouvoirs publics concernées.

III. Résultats et commentaires

Le principal **impact des activités de l'UBT** dans le secteur sont les négociations et la conclusion de conventions collectives sectorielles, fixant les droits minimaux des travailleurs que les entreprises doivent respecter. Au niveau de l'entreprise, là où la représentation syndicale est efficace, l'impact le plus important des conventions collectives porte sur des mesures de santé et de sécurité, l'organisation du travail et du temps de travail et les primes économiques. Concernant la rémunération, la question est essentiellement réglée au niveau sectoriel : d'une part, il y a une indexation automatique des salaires en Belgique, d'autre part, le gouvernement fixe le pourcentage maximal d'augmentation des salaires (0,4 % en 2021-2022 et 0,0 % en 2023-2024). Dès lors, la seule marge à l'heure actuelle consiste en des formes de primes négociées dans le cadre de conventions collectives au niveau de l'entreprise.

L'UBT-FGTB poursuit sa croissance à la fois en termes de membres et de résultats lors des élections sociales. Cela signifie que le syndicat est en position de force tant au niveau sectoriel que dans certaines entreprises, où des demandes et des revendications seront formulées et devraient devenir des sujets de dialogue social. S'agissant des **développements futurs attendus** dans ce secteur hautement concurrentiel, le premier défi sera de continuer à conclure de bons accords au niveau sectoriel afin que les conditions de travail restent garanties, pour éviter que l'avantage concurrentiel des grandes entreprises soit au détriment des conditions de travail. Un second défi consiste à s'assurer que les entreprises novatrices continuent de respecter les lois et les conventions collectives sectorielles existantes. Cela passera par une combinaison de nouvelles lois, de contrôles supplémentaires par l'inspection du travail et la mise en place d'un pied d'égalité en fixant des minima que chaque entreprise devra respecter, processus dans lequel le syndicat sera fortement impliqué. Aussi l'UBT collaborera-t-elle avec les entreprises afin de développer des méthodes permettant d'intégrer les nouvelles technologies tout en respectant les droits des travailleurs. Par ailleurs, cela impliquera également de dialoguer avec les acteurs politiques afin de lutter ensemble contre les formes négatives et indésirables d'exploitation du travail. Le syndicat se concentrera sur les actions suivantes :

- Préconiser des règles détaillées pour l'ensemble du secteur des transports afin de lutter contre le dumping social ;
- Défendre une législation plus stricte en matière de relations de travail afin d'éliminer le plus efficacement possible le faux travail indépendant ;
- Défendre les accords sectoriels existants en matière de salaires et de conditions de travail ;
- Lier les demandes de flexibilité des entreprises à des compensations (salariales) ;
- Signer la meilleure CCT sectorielle possible pour mettre en place un pied d'égalité avec de meilleures conditions pour tous les travailleurs sous contrat ;
- Promouvoir le renforcement des inspections du travail afin qu'elles puissent contrôler les entreprises pour vérifier le respect des conventions collectives ;
- Aller sur le terrain pour informer les livreurs de leurs droits et gagner de nouveaux affiliés.

En conclusion, pour que l'UBT soit efficace, elle a besoin non seulement de membres, mais de membres qui osent passer à l'action. L'organisation collective s'avère très difficile, surtout dans un secteur - comme celui dont il est question - où les travailleurs ont peu de collègues directs et encore moins de collègues qu'ils connaissent et rencontrent régulièrement. La recherche d'alternatives est principalement liée à la manière dont le syndicat s'engage auprès des travailleurs du secteur. De plus en plus, cela nous oblige à recourir à une combinaison de technologies de communication modernes et de rencontres avec les travailleurs, à l'ancienne, sur le terrain.

IV. Références

<https://www.btb-abw.be/>

<https://www.fgtb.be/>

<https://emploi.belgique.be/fr>

<https://cnt-nar.be/fr>

Étude de cas n°3 (Négociations collectives) : Une vue du secteur du transport et de la logistique en Belgique : la commission paritaire 140.03 et le Fonds social

I. Contexte

La commission paritaire 140.03 pour les ouvriers du secteur du transport et de la logistique est le sujet de cette étude de cas. Il s'agit d'une sous-commission de la Commission paritaire 140, qui compte 5 sous-commissions en tout. La commission paritaire 140.03 est composée comme suit :

- Le banc syndical : UBT-FGTB (3 sièges) et ACV-Transcom (3 sièges). Il s'agit de syndicats reconnus à l'échelle nationale dans le secteur. Le troisième syndicat reconnu à l'échelle nationale, la CGSLB, n'a pas de siège.
- Le banc patronal : Febetra (2 sièges), UPTR (2 sièges) et TLV (2 sièges). Il s'agit des organisations représentatives des employeurs du secteur au niveau national.

La commission paritaire se réunit au moins une fois par mois, sous la présidence d'un président et d'un secrétaire travaillant pour le Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale. Dans ce cadre, les partenaires sociaux examinent un large éventail de thèmes et de problèmes rencontrés dans le secteur et négocient des **conventions collectives de travail (CCT) sectorielles**. Les salaires minimums, qui sont indexés annuellement, y sont également vérifiés et confirmés. Dans le giron de la commission paritaire, il y a aussi la commission d'appel pour l'application de la classification sectorielle des fonctions du personnel roulant. Des fonctions sectorielles sont également disponibles pour classer le personnel dans la bonne fonction, avec le salaire minimum correspondant. Elles existent à la fois pour le personnel roulant et le personnel non-roulant (entrepôt). Toutes les organisations représentées au sein de la commission paritaire doivent signer une CCT pour qu'elle soit légale et applicable.

Nombre des CCT signées par le passé se reflètent dans les avantages dont bénéficient les travailleurs et les employeurs par le biais du **Fonds social** et du **Fonds de pension** sectoriels. Tous deux sont constitués paritairement avec les mêmes partenaires sociaux. Le Fonds social et le Fonds de pension **résultent directement de CCT sectorielles**. Les CCT sectorielles peuvent contenir des mesures qui doivent être mises en œuvre au niveau de l'entreprise ou qui peuvent être organisées au niveau sectoriel. Ces fonds sont les vecteurs du déploiement et de la concrétisation d'un grand nombre des mesures convenues. Les missions qu'ils remplissent peuvent être étendues (ou réduites) par le biais de nouvelles CCT.

Nous allons nous concentrer ci-dessous sur le Fonds social.

Les bénéfices des CCT (et leur concrétisation par les deux fonds) s'appliquent à tous les **ouvriers** du commerce électronique et de la logistique ressortissant à la Commission paritaire 140.03. Il convient de souligner que le commerce électronique ne constitue pas un secteur à part entière et que les ouvriers considérés comme faisant partie de ce « secteur » (selon la méthode) relèvent de nombreuses commissions paritaires différentes en fonction de l'activité principale de leur employeur. Selon la commission paritaire à laquelle ressortit le travailleur, les modalités et les avantages sont différents. Par ailleurs, les conventions négociées dans le cadre de la Commission paritaire 140.03 et le Fonds de pension et le Fonds social s'appliquent à toutes les entreprises ressortissant à la Commission paritaire 140.03. Les entreprises sont représentées par leurs fédérations sectorielles. Il s'agit essentiellement **d'entreprises de transport, d'entreprises logistiques et d'entrepôts**. Quelque 9.000 entreprises sont concernées.

Les principales inquiétudes actuellement dans le chef du patronat est l'organisation du travail et les horaires de travail applicables. De l'avis des employeurs, une flexibilité aussi grande que possible sans compensation excessive serait préférable, de même que des longues journées de travail (jusqu'à

12 heures) et le travail de nuit. De plus, la difficulté de trouver suffisamment de personnel dûment qualifié, déjà présente avant la pandémie de COVID-19, a été exacerbée. En effet, la combinaison des conditions de travail et de rémunération (travail posté, beaucoup de temps loin de chez soi, etc.) complique le recrutement de personnel qualifié en suffisance. Pour les syndicats, les principales inquiétudes concernent la rémunération, la compensation de la flexibilité et des heures de travail atypiques, l'équilibre travail-vie privée, la santé et la sécurité, la formation et l'utilisation du bon statut pour les (faux) indépendants. Il faut également veiller à ce que les ouvriers soient inscrits dans la bonne commission paritaire, d'où découle l'application de la bonne convention collective.

S'agissant de la **population des travailleurs**, le secteur est caractérisé par une main-d'œuvre essentiellement masculine dont la moyenne d'âge augmente. Dans la catégorie des chauffeurs de camion en particulier, la population de travailleurs est de plus en plus âgée. En termes de nationalité, nous observons une grande variété de travailleurs à la fois européens et non européens.

II. Description et principales caractéristiques

Les principales dispositions relatives aux conditions de travail et de rémunération convenues dans le cadre de la commission paritaire 140.03 sont réunies au sein du **Fonds social** pour le secteur (créé en 1973). Ce fonds social effectue des tâches diverses pour le secteur et est géré, par le biais d'un conseil d'administration, par les partenaires sociaux de la commission paritaire. En vue de financer ce fonds, une contribution patronale de 8 % est perçue par l'Office national de sécurité sociale (ONSS). Cette contribution est calculée sur les salaires des ouvriers dont les prestations sont déclarées à l'ONSS dans la catégorie 083. Cet argent sert à réaliser différentes actions en vue de soutenir les ouvriers et les entreprises et de promouvoir le secteur.

Avantages pour les ouvriers :

- Prime de fin d'année : La prime brute de fin d'année s'élève à 5 % du salaire brut total déclaré à l'ONSS par le(s) employeur(s) au cours de la période de référence.
- Le fonds de pension sectoriel Pensio TL garantit à tous les ouvriers du secteur du transport et de la logistique, dont les employeurs ressortissent à la sous-commission paritaire 140.03, une pension complémentaire en plus de la pension légale. Ce plan de pension est entièrement financé par une contribution patronale des employeurs concernés.
- Prime syndicale : La prime syndicale est une intervention qui couvre partiellement les frais d'affiliation à un syndicat reconnu. Depuis 2020, la prime syndicale s'élève à 145 EUR.
- Allocation complémentaire de maladie : Les ouvriers du secteur du transport et de la logistique ont droit à une allocation complémentaire en cas de maladie de longue durée ou d'accident. Les maladies professionnelles et les accidents de travail ne tombent pas sous cette réglementation.
- Indemnité en cas d'accident du travail mortel ou de décès sur le lieu de travail : L'indemnité (4.000 EUR) est versée à la personne qui paie les frais funéraires.
- Intervention en cas de perte ou de détérioration des effets personnels : Le Fonds social prévoit une intervention en cas de détérioration des effets personnels suite à un accident de circulation, un accident du travail, un incendie ou un vol pendant les déplacements professionnels avec un véhicule de l'entreprise. Les effets personnels sont tous les objets que vous emportez pour votre utilisation personnelle, y compris les vêtements ou les objets que vous portez. Le Fonds prévoit, par sinistre, une intervention financière maximale de 1.993,96 EUR pour les sinistres à partir du 01/01/2023.
- Pendant la pandémie de COVID-19 : une indemnité complémentaire de chômage temporaire (en 2020, 3 EUR brut par jour avec un maximum de 150 EUR brut au total).

- Une assurance hospitalisation complète pour l'ouvrier, avec la possibilité pour les membres de sa famille de souscrire une assurance à leurs propres frais. L'assurance hospitalisation est également valable à l'étranger.
- Une assistance lors de voyages professionnels, également à l'étranger (Europe)
- Un accompagnement psychologique après un événement traumatisant au travail (agression, attaque (armée), accident de la route, cambriolage, incendie, etc.).
- Formation et outils : Accompagnement sur le lieu de travail, formations, tutorat, conseils ergonomiques (pour les chauffeurs poids lourds).

Avantages pour les employeurs :

- Remboursement à l'employeur qui a octroyé une prime de départ à un ouvrier qui part en pension. L'employeur paie cette prime directement à son ouvrier. Le Fonds social rembourse à l'employeur un montant forfaitaire de 175 EUR. Ce montant couvre la prime de départ brute de 116,44 EUR ainsi que les charges patronales qui sont dues.
- En ce qui concerne le Régime de Chômage avec Complément d'entreprise (auparavant prépension conventionnelle), le Fonds social rembourse le complément d'entreprise brut aux employeurs du secteur.
- Intervention financière dans les frais encourus par l'employeur en vue de l'obtention ou de la prolongation de la sélection médicale et ce, dans le cadre de la validité du permis C/CE des ouvriers appartenant à la catégorie ONSS 083 du secteur du transport et de la logistique. Le Fonds social intervient à raison de 104 EUR maximum.
- Intervention dans l'achat de la carte de conducteur pour le tachygraphe digital. L'intervention pour les cartes de conducteur émises en Belgique s'élève à 53,72 EUR. L'intervention pour les cartes de conducteur émises à l'étranger s'élève à 65 EUR maximum.
- Sous certaines conditions, l'employeur doit payer un dédommagement au chauffeur poids lourd licencié en conséquence de la perte définitive de la sélection médicale. Dans ce cas, l'employeur peut demander un remboursement au Fonds social. Le dédommagement s'élève à maximum 5.000 EUR brut pour toute personne occupée à temps plein.
- Chaque année, le Fonds social octroie un budget de formation à chaque employeur du secteur du transport et de la logistique. Ce budget peut être utilisé pour récupérer le coût des formations suivies par des ouvriers de la catégorie ONSS 083.
- Subventions pour des transports écologiques et sûrs
- Formations pour les travailleurs : Accompagnement sur le lieu de travail, formations, tutorat
- Les délégués syndicaux, les membres des conseils d'entreprise et des comités pour la prévention et la protection au travail peuvent participer à des sessions de formation organisées par les syndicats, leur salaire étant payé. Un employeur actif dans le secteur peut demander à cet effet une intervention financière pour ses ouvriers.
- Intervention financière dans les frais liés à la formation de base légalement obligatoire dans une auto-école pour le permis de conduire C et/ou CE, pour les examens légaux et/ou pour la qualification de base aptitude professionnelle groupe C.
- Intervention pour les formations ADR suivies par du personnel devant disposer d'un certificat ADR légal pour pouvoir exercer sa fonction.
- Soutien pratique à la gestion du personnel et à la mise en œuvre des conventions collectives obligatoires à élaborer au niveau de l'entreprise, entre autres.

Les conventions collectives négociées par la commission paritaire, ainsi que le Fonds social, **s'appliquent uniquement aux collaborateurs directs des entreprises ressortissant à la commission paritaire 140.03**, et pas aux travailleurs atypiques/indépendants.

Les questions de **santé** et de **sécurité** dans les activités de stockage et de livraison liées au commerce électronique sont traitées par le Fonds social décrit ci-dessus. Outre les mesures assurées par le Fonds social, qui s'appliquent à tous les travailleurs du secteur, les aspects liés à la santé et à la sécurité sont réglementés par les **comités pour la prévention et la protection au travail** élus au niveau de l'entreprise, conformément à une législation nationale que toutes les entreprises sont tenues de respecter. Ces comités veillent au respect de la législation et du Fonds social au niveau de l'entreprise et peuvent prendre des mesures et négocier des accords spécifiques avec l'employeur.

En termes de **digitalisation**, les principaux défis du secteur ont trait à la technologie de géolocalisation qui peut être utilisée à mauvais escient, à la coopération entre les humains et les robots (principalement dans les entrepôts) et, à l'avenir, aux véhicules roulants et volants autonomes. Ces derniers nécessiteront le recyclage du personnel, bien qu'il soit difficile d'estimer quand ce changement sera introduit exactement. Ces questions seront suivies par la commission paritaire, même si aucune convention collective n'a encore été signée dans ce domaine.

Concernant le passage à des méthodes de travail plus **écologiques**, la commission paritaire a soumis des questions au gouvernement. Les partenaires sociaux au sein de la commission paritaire attendent du gouvernement qu'il fasse savoir quelle législation sera introduite quand, et quel en sera l'impact potentiel. Aucune convention collective n'a été signée à ce sujet jusqu'à présent.

III. Résultats et commentaires

L'**impact** des négociations au sein de la commission paritaire et du Fonds social, peut être considéré comme un exemple positif du dialogue social. La valeur ajoutée de ces structures de consultation est qu'elles s'appliquent à tous les travailleurs du secteur, sans exception. Il semble important de perpétuer cette pratique à l'avenir et d'obtenir le niveau de protection le plus élevé possible au niveau sectoriel et national. De cette manière, un maximum de travailleurs sera correctement protégé.

Les discussions **prochaines** dans le cadre de la Commission paritaire seront axées sur les questions de flexibilité dans la planification du travail et les contrats de travail, en lien avec la rémunération. En outre, pour les services de livraison de colis, une nouvelle législation devrait normalement entrer en vigueur en 2024, renforçant les contrôles dans les entreprises de ce sous-secteur afin de réduire les abus. L'impact de cette loi reste incertain car les textes définitifs sont encore en cours de rédaction et il reste à voir si l'objectif de la loi sera effectivement atteint. On peut espérer que cette loi améliorera les conditions de travail des chauffeurs de camionnettes puisque l'application des règles pourra alors être vérifiée. La commission paritaire assurera le suivi de ce processus.

À l'avenir, des conditions et des règles minimales devraient s'appliquer dans toute l'Europe afin de limiter la concurrence déloyale. Seule une protection européenne globale permettra de limiter le dumping social dans le secteur du transport et de la logistique.

IV. Références

<https://www.btb-abw.be/>

<https://www.fgtb.be/>

<https://emploi.belgique.be/fr>

<https://cnt-nar.be/fr>

<https://www.fstl.be/a-propos-du-fstl/>



TEAM HUB!

*Delivering sustainability
to the e-commerce
supply chain*