

La livraison de repas et la stabilité de l'emploi ne sont pas incompatibles

Exit le livreur Kleenex, Dejbox a décidé de suivre une autre voie : celle où le livreur est intégré au sein d'une équipe, responsabilisé et accompagné pour monter en compétences... et tout ça aux bénéfices du salarié, et de l'entreprise !

Le secteur de la livraison est une course au quotidien. Les chiffres vertigineux relatifs à la livraison de repas à domicile et au bureau, quant à eux, parlent d'eux-mêmes : en 2019, le secteur représentait 3,3 milliards d'euros avec une progression de 20 % par an. L'amélioration de la qualité de service et la recherche constante de se réinventer en proposant de nouvelles offres sont des principes de base à suivre pour rester compétitif.

Ce qui est devenu tout aussi important et qui aujourd'hui fait débat, c'est l'engagement social des entreprises, notamment autour du respect des travailleurs du secteur comme les chauffeurs-livreurs. La consolidation du marché ces dernières années s'est accompagnée de certains revers concernant son cadre légal ; le 4 mars 2020, la Cour de cassation a confirmé pour la première fois la requalification d'un chauffeur Uber en salarié. Au même moment, Deliveroo était condamné par le Conseil des prud'hommes de Paris pour travail dissimulé.

Si certains acteurs du marché fuient le salariat, d'autres l'embrassent même pour les chauffeurs-livreurs. En tant qu'entrepreneur, un projet d'entreprise

doit être réfléchi en fonction des valeurs qui vont définir l'ADN de l'entreprise et ce qui en découle les engagements sociaux, la politique de recrutement, d'emploi... Il s'agit du socle qui permet de rassembler les collaborateurs et collaboratrices mais aussi de les protéger, particulièrement dans des situations de crise comme celle que nous traversons avec le Covid-19.

Miser sur des engagements forts pour le bien-être de ses équipes et instaurer le salariat pour l'ensemble des travailleurs et travailleuses, est un véritable moteur à la fois pour leur fidélisation mais aussi pour le développement de l'entreprise.

Le livreur : le visage et l'ADN de l'entreprise

L'homologue du livreur de repas est le serveur d'un restaurant, celui qui apporte votre déjeuner avec le sourire et qui fait de l'expérience globale une expérience positive, ou décevante. Dans le secteur de la livraison de repas, le livreur est le seul point de contact physique entre une entreprise et le client final. Il est donc indispensable d'appliquer un recrutement intelligent, tant la mission est clé dans la chaîne de valeur, au même titre que l'expérience de commande et la qualité des repas livrés.

Encore faut-il pouvoir recruter les meilleurs profils sans difficulté, les *millennials* et jeunes actifs changent la donne sur le marché du travail en exprimant le besoin de sens dans leurs missions au quotidien. Aujourd'hui, d'après une récente étude menée par Jam, plus de 7 jeunes sur 10 estiment que les entreprises manquent encore d'un engagement profond et sincère en matière sociale ou environnementale.

C'est pourquoi, au-delà de la simple garantie du contrat à durée indéterminée, miser sur l'engagement humain et renforcer le sentiment d'appartenance des collaborateurs peut faire la différence. Intégrer le livreur au sein d'une équipe, tout en lui laissant ses propres responsabilités de préparation et de livraison pour sa zone de chalandise, créer des synergies entre l'objectif commun du travail bien fait auprès d'une clientèle fidèle et la satisfaction du collaborateur. Côté client, parce qu'il connaît et échange quotidiennement avec le même livreur, qui fait partie de l'entreprise, il est plus enclin à donner son avis, positif ou négatif, sur le service. Une véritable mine d'or pour améliorer la prestation de services.

Le CDI : fidéliser et développer le potentiel des collaborateurs

Dans l'inconscient collectif, le CDI demeure le Graal tant convoité des salariés, synonyme de stabilité et de sécurité de l'emploi. Toutefois, dans le secteur de la livraison de repas et particulièrement pour les chauffeurs-livreurs, il fidélise et permet d'investir durablement dans la formation et le développement des collaborateurs.

Par expérience, lorsqu'une équipe logistique reste en place suffisamment longtemps et au fil du temps grandit et acquiert de nouvelles compétences, l'entreprise voit son *turn over* chuter. Les efforts alloués par l'entreprise à la formation et au bien-être de ses équipes sont largement rentabilisés.

Au-delà de la simple formation métier, celui de chauffeur-livreur n'est pas nécessairement une fin en soi. Offrir des perspectives d'évolution aux collaborateurs et collaboratrices est aussi un véritable moteur pour les aider à construire un plan de carrière et pour leur permettre de se projeter au sein de l'entreprise. Un accompagnement personnalisé et une formation adaptée ouvrent des portes pour des postes à responsabilités dans de nombreux domaines comme les opérations, la relation client ou le développement commercial. L'atout de cette croissance par le bas repose sur l'expertise métier poussée des managers et responsables puisqu'ils connaissent toute la chaîne de valeur en ayant occupé ou côtoyé une partie des postes avant de les superviser. Une véritable force pour l'entreprise !

Aujourd'hui, beaucoup d'acteurs voient leur modèle remis en cause par cette épée de Damoclès que représente la requalification du statut d'indépendant, et avoir fait le pari de salarier des chauffeurs-livreurs il y a quelques années n'a jamais été aussi salvateur, pour l'entreprise comme pour les salariés. Au-delà du fait que cela permet aux entreprises de miser durablement sur leurs collaborateurs, implicitement il responsabilise et encourage la performance côté employé, tout en permettant de maîtriser le travail effectué et de sanctionner les éventuels manquements pour l'entreprise. Ce modèle permet à la fois de sécuriser un modèle d'entreprise mais aussi de protéger les salariés face à des situations de crise comme celle que nous traversons actuellement. Même si le salariat et le recours au CDI n'est pas systématique dans l'écosystème, il reste une source de stabilité, de continuité et d'engagement. Cette perception a jusqu'à présent porté ses fruits et, en tant qu'entrepreneur, avoir embauché l'ensemble de mes collaborateurs en CDI, depuis 5 ans, est une décision dont je suis fier et que je vais continuer d'inscrire dans le temps.

Adrien Verhack est cofondateur et CEO de Dejbox

Article écrit par ADRIEN VERHACK