Uber Eats

Uber Eats offre une nouvelle protection aux livreurs victimes de discrimination

Paris, le 31 août 2022 - Lors de la Consultation Nationale menée fin 2021 par Uber Eats, les livreurs ont classé la lutte contre les discriminations comme une priorité. Aujourd'hui, Uber Eats répond à leurs attentes en leur offrant une Assistance anti-discrimination qui inclut un acompagnement juridique gratuit et en lançant une vaste campagne de sensibilisation.

Répondre aux attentes des livreurs

Face à divers incidents à caractère raciste en 2021, Uber Eats a intégré pour la première fois la question des discriminations dans sa Consultation Nationale. Ces incidents subis par les livreurs étant peu signalés sur l'application, il était important de mieux comprendre l'ampleur du phénomène.

Parmi les 30 000 livreurs ayant répondu, 34% indiquent avoir déjà subi une discrimination lors de leur activité de livraison dont les clients étaient à l'origine dans 63% des cas. Ce taux est comparable aux 40%[1] des jeunes âgés de 18 à 29 ans qui déclarent avoir vécu une discrimination ou un harcèlement discriminatoire dans le cadre de leurs recherches d'emploi ou de leurs activités professionnelles, tout secteur confondu en France.

Bastien Pahus, General Manager d'Uber Eats, explique : *"Avec Uber Eats, chacun peut devenir livreur sans aucune discrimination. Il est donc logique que nous ne tolérions aucun incident à caractère discriminatoire dans l'exercice de cette activité, et que nous voulions lutter contre ce phénomène. Pour Uber Eats, la diversité est une fierté."*

Faciliter le signalement

Uber Eats a ainsi mis en place un plan qui s'appuie sur la sensibilisation et l'accompagnement mais aussi la prise de sanction claire en cas d'incident. Depuis l'année dernière, toute personne victime d'une agression à caractère raciste ou discriminatoire peut le signaler directement depuis l'application en utilisant le bouton anti-discrimination ou la rubrique "Aide" de l'application. Un livreur peut également le signaler sur le chat in-app.

---

1 Rapport du Défenseur des droits, édition consacrée à la jeunesse - La perception des discriminations dans l'emploi (2021).

Uber Eats prend alors toutes les mesures nécessaires, allant jusqu'à la désactivation permanente d'un compte qu'il s'agisse d'un client, d'un restaurateur ou d'un autre livreur. En cas de dépôt de plainte, Uber Eats fournit toutes les informations requises aux forces de l'ordre.

Offrir une protection aux livreurs victimes

Aujourd'hui, Uber Eats va plus loin dans la lutte contre les discriminations. Il offre gratuitement à tous les livreurs une Assistance anti-discrimination qui leur vient en aide en cas d'incident. Les livreurs bénéficient dorénavant d'un accompagnement juridique gratuit fourni par la société Juridica. Ce service comprend une ligne d'écoute par des juristes qualifiés qui les renseignent sur leurs droits et les orientent sur les démarches à entreprendre. Si un livreur décide de porter plainte, les frais liés à la procédure judiciaire (huissier, constats, experts, etc.) et honoraires d'avocat engagés seront remboursés à hauteur de 5 000€.

Bastien Pahus ajoute : *"Nous sommes engagés à renforcer les conditions d'activité des livreurs tout en continuant à leur offrir l'indépendance et la flexibilité qu'ils apprécient tant. Avec cette assistance juridique en cas de discrimination, nous répondons à leur besoin de protection sur un sujet qui compte pour eux. C'est cette même volonté qui nourrira notre contribution au dialogue social sectoriel qui débute prochainement."*

Sensibiliser les utilisateurs

Enfin, Uber Eats sensibilise l'ensemble de ses utilisateurs via une vaste campagne de communication signée '*La diversité est un choix chez Uber Eats*'. Plusieurs millions de personnes (restaurants et leurs personnels, livreurs, clients, grand public) seront sensibilisées au rôle qu'elles peuvent jouer pour que les relations soient sereines et respectueuses au sein d'Uber Eats. Elles sont invitées à lire la Charte de la Communauté d'Uber Eats et de l'accepter directement dans l'application.

De même, les livreurs sont sensibilisés au fait que les restaurants et les clients qu'ils livrent peuvent avoir des habitudes et restrictions alimentaires ou des convictions différentes des leurs. C'est justement cette diversité qui fait le succès de l'application.

***

À propos d'Uber Eats en France

L'application Uber Eats est disponible dans plus de 320 agglomérations françaises et permet de se faire livrer les plats et les produits du quotidien de plus de 45 000 restaurants et commerçants partenaires, en moyenne en moins de 30 minutes, 7 jours sur 7 sans minimum de commande. La technologie et le savoir-faire d'Uber sont mis au service des restaurants pour simplifer la livraison de repas et faire bénéfcier de la meilleure expérience aux utilisateurs.