



Dialogue social : L'Association des Plateformes d'Indépendants signe un accord visant à lutter contre les discriminations

COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 13 mai 2024 - L'Association des Plateformes d'Indépendants (API) - qui réunit dans sa commission livraison Deliveroo, Uber Eats et Stuart - signe avec la Fédération Nationale des Auto-Entrepreneurs, Union-Indépendants et Sud Commerces, un nouvel accord sectoriel dédié à la lutte contre les discriminations. Avec ce quatrième accord issu du dialogue social, moins de deux ans après le lancement du premier cycle de négociations, les signataires poursuivent l'édifice du socle de droits et protections afin d'assurer l'amélioration des conditions d'activité des livreurs indépendants.

Mieux comprendre le phénomène pour mieux y répondre

Les plateformes de mise en relation et les représentants des livreurs ont souhaité commencer par mieux comprendre l'ampleur des discriminations dont les livreurs peuvent être victimes. La question des discriminations est en effet un sujet qui a été identifié par les plateformes et les représentants des livreurs comme clé pour renforcer les conditions d'activité.

Une enquête sectorielle relayée par les plateformes de l'API a ainsi reçu la participation de 4 500 livreurs indépendants. Elle fait apparaître que de nombreux livreurs ont déjà subi des actes de discrimination émanant de clients et de personnels en restaurant; et que 80% des discriminations sont verbales, 72% portent sur l'origine, 41% sur l'apparence physique. 60% des livreurs ne connaissent leurs droits s'ils font l'objet de propos haineux, d'agression ou de discrimination et ils souhaiteraient recevoir des informations et approfondir leurs connaissances sur ce sujet.

Un accord sectoriel dédié à la lutte contre les discriminations

L'enquête sectorielle a mis à jour la nécessité d'impliquer l'ensemble des utilisateurs des plateformes à la lutte contre les discriminations pour assurer aux livreurs un cadre de travail serein et respectueux. L'accord signé ce jour a ainsi pour objet de prévenir, sensibiliser, et lutter contre toutes les formes de discriminations. Il prévoit :

- **Un Observatoire des discriminations** : Afin de disposer d'un état des lieux factuel et actualisé sur les situations de discriminations constatées par les livreurs indépendants, un observatoire des discriminations sera mis en place. Cet observatoire s'appuie sur une enquête, menée annuellement par les plateformes de mise en relation auprès des livreurs indépendants, et dont l'examen des résultats fera l'objet d'un temps dédié lors d'une des réunions de la commission de négociation.
- **Des actions de prévention** : Les plateformes s'engagent à concevoir et diffuser auprès de leurs utilisateurs (livreurs indépendants, restaurateurs, commerçants destinataires des livraisons), un guide d'accompagnement sur les propos, actes et



comportements constitutifs d'une discrimination et les moyens de les prévenir ou d'y réagir.

- **Un traitement adapté des signalements effectués par les livreurs :** Les livreurs indépendants disposent du droit de signaler, s'ils le souhaitent, les actes, les propos ou les comportements prohibés par la loi au titre de la discrimination à la plateforme. Pour faciliter ce signalement, les plateformes de mise en relation devront mettre en place, via leur application, un dispositif d'alerte facilement accessible. Elles devront ensuite étudier le signalement.
- **La prise de mesures suite au signalement :** Les plateformes pourront orienter le livreur victime vers des acteurs spécialisés tels que des associations susceptibles de leur apporter un soutien psychologique et/ou un accompagnement dans les démarches. En parallèle, elles s'engagent à prendre des mesures à l'encontre de l'auteur de la discrimination pouvant aller jusqu'à la rupture des relations contractuelles (désactivation du compte client ou restaurant). Enfin, elles garantissent leur coopération aux autorités compétentes, notamment pour la transmission de toute information nécessaire au bon déroulé de l'enquête liée à l'incident de discrimination.
- **Un nouveau droit inédit à compensation financière:** Les livreurs qui auraient signalé une discrimination aux plateformes de mise en relation, et dont le compte aurait été suspendu à la suite d'un signalement de la part d'un restaurant ou d'un consommateur, puis réactivé sur la base des éléments fournis, seront désormais dans la possibilité de recevoir une compensation financière pour leur perte d'activité.
- **La signature d'une charte d'engagements réciproques :** Les plateformes s'engagent à sensibiliser les représentants de restaurateurs et les commerçants et les clients par le biais d'une charte d'engagements réciproques.
- **La sensibilisation des personnels des plateformes :** Les plateformes s'engagent à sensibiliser tous les personnels en contact avec les livreurs qui pourraient être amenés à prendre en charge les situations de discrimination signalées.

Cet accord sectoriel né du mécanisme de dialogue social entre plateformes de mise en relation et représentants des livreurs indépendants, montre la détermination maintenue des partenaires sociaux à traiter de tout sujet touchant aux conditions d'activité des livreurs. Il fait suite à la signature d'accords ayant trait aux revenus avec la mise en place d'une garantie de revenu horaire minimal et aux désactivations avec de nouvelles procédures pour encadrer les ruptures des relations commerciales signés en avril 2023.

En moins de deux ans, ce sont ainsi quatre accords sectoriels qui ont été conclus assurant aux livreurs indépendants de continuer à bénéficier de l'indépendance qu'ils apprécient tant, tout en exerçant leur activité dans un cadre améliorant leurs droits et protections.

À propos de l'API

Le développement du travail indépendant s'est accéléré ces dernières années, renforcé notamment par l'apparition d'intermédiaires numériques qui simplifient les mises en relations et offrent de nouvelles opportunités économiques. Les membres de l'API (Deliveroo, Stuart, Uber Eats pour la livraison) sont convaincus du rôle essentiel joué par les plateformes pour l'économie française. Depuis



2019, ils se sont regroupés en association pour travailler ensemble sur des sujets fondamentaux (tels que la rémunération des travailleurs indépendants, leur protection sociale, leur formation, ou encore l'instauration d'un dialogue social de qualité), faire entendre leur voix, et contribuer à l'invention du travail indépendant de demain.

Contact presse : contact@apiasso.org