

# Consultation des livreurs

Édition 2020

Uber  
Eats

# Avant-propos

Au printemps 2019, nous lançons la première édition de la consultation nationale pour donner la parole aux livreurs. À l'issue de 45 tables rondes et grâce aux 5 400 réponses collectées par sondage, **nous avons identifié 7 axes de travail ayant débouché sur des actions concrètes pour répondre à leurs attentes** : la fin des frais de services Uber, la lutte contre la location de compte avec la nouvelle fonctionnalité d'identification instantanée, le lancement d'une campagne de sensibilisation à la sécurité routière ou encore la mise en place d'un taux de satisfaction minimal dans l'application.

Nous avons initié le 7 septembre 2020 la deuxième édition de cette grande consultation. Nos objectifs étaient multiples :

- D'abord, nous souhaitons **comprendre l'évolution du point de vue des livreurs depuis 2019**. Entre les actions prises suite à la première édition de la consultation nationale, la croissance de notre activité en France, les nouvelles fonctionnalités de l'application et le contexte sanitaire inédit, il était nécessaire de faire le point avec tous les livreurs qui utilisent l'application Uber Eats en France. Notre ambition est d'instituer cette consultation sur le long terme, en consultant chaque année l'ensemble des livreurs.
- Ensuite, cette consultation était l'occasion pour nous d'**interroger les livreurs sur de nouveaux sujets** tels que leur futur professionnel, leur volonté et besoin de formation ou encore leur perception de l'activité de livreur indépendant.
- Enfin, la Loi d'Orientation des Mobilités adoptée en 2019 offre la possibilité aux plateformes comme Uber Eats de **préciser les conditions d'activité et leur engagement social à travers une charte** : c'est ce que nous avons choisi de faire. Afin de nous assurer que les engagements que nous prendrons correspondent aux attentes des livreurs, nous avons inclus des questions la concernant dans le questionnaire.

La consultation s'est déroulée en 3 grandes étapes :

- **Du 7 au 18 septembre** : un questionnaire en ligne a été envoyé à tous les livreurs pour donner l'opportunité au plus grand nombre de s'exprimer. Près de **15 000 livreurs y ont répondu**, soit près de 3 fois plus que l'année précédente, pour un taux de participation en hausse de 50% !
- **De septembre à octobre** : près de **40 tables rondes ont été organisées en France** afin de dialoguer directement avec plusieurs centaines de livreurs.
- **En novembre** : nous publions ce rapport de restitution ainsi que les résultats bruts de l'enquête, afin de communiquer aux livreurs les résultats de la consultation et présenter les axes de travail identifiés pour les mois à venir.

Cette consultation nationale nous a offert l'opportunité de dialoguer avec des livreurs aux profils variés tant d'un point de vue du lieu de leur activité que de leur utilisation de l'application. Certains livreurs démarraient leur activité dans des villes récemment ouvertes à la livraison sur Uber Eats comme Epernay ou Istres alors que d'autres étaient actifs dans de grandes villes depuis plusieurs années.

# Table des matières.

## → Partie 01

Comment le point de vue des livreurs a-t-il évolué depuis 2019 ?

## → Partie 02

Quels nouveaux enseignements en 2020 ?

## → Partie 03

Nos six axes de travail pour les prochains mois



# Comment le point de vue des livreurs a-t-il évolué depuis 2019 ?

## Les livreurs sont plus satisfaits de leur activité qu'en 2019

### Une satisfaction générale en nette hausse

Les livreurs utilisant l'application se disent plus satisfaits qu'en 2019. **78% d'entre eux se déclarent satisfaits en 2020**, quand 63% se déclaraient satisfaits un an auparavant. Si les principaux motifs de satisfaction restent les mêmes (flexibilité et liberté d'utilisation de la plateforme), la qualité de l'application Uber est également plébiscitée cette année avec 38% des votes (option non proposée en 2019).

Ce que j'aime, c'est pouvoir encaisser mon chiffre d'affaires régulièrement et sans frais.

NÎMES



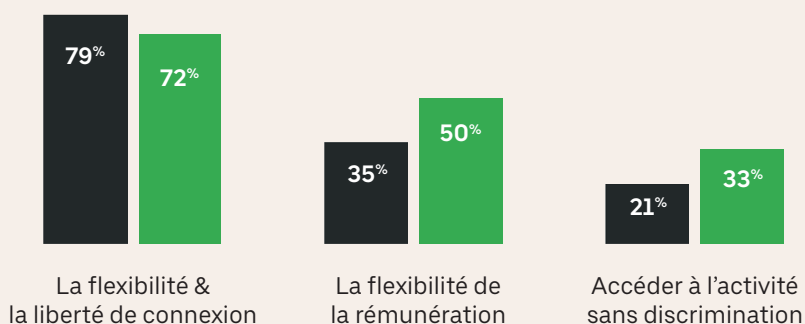
### Des mesures post-consultation appréciées

Les mesures mises en place en réponse à la première édition de la consultation nationale sont également très appréciées des livreurs. Parmi ceux déjà présents lors de l'édition 2019, **77% déclarent que les actions mises en place après la dernière consultation ont amélioré leur expérience sur l'application**. À titre d'exemple, la mise en place de la nouvelle fonctionnalité d'identification instantanée ("selfie") pour lutter contre la location de compte est jugée utile et juste par 65% des livreurs. Ces résultats confortent notre volonté de les consulter régulièrement afin de prendre les meilleures actions pour améliorer véritablement leur expérience avec Uber Eats.

## La flexibilité reste le principal motif de satisfaction

Les raisons de la satisfaction des livreurs s'inscrivent dans la continuité de la consultation de l'an dernier : **la flexibilité, la liberté de connexion et l'accès à l'activité sans discrimination restent de loin les aspects les plus appréciés des livreurs**. De même, la flexibilité de la rémunération, notamment grâce à la possibilité d'encaisser son chiffre d'affaires quotidiennement, reste le deuxième motif de satisfaction.

### Les aspects que j'apprécie le plus dans mon activité sont...



## Le point de vue des livreurs est inchangé sur les éléments clés de l'activité

### Un dialogue direct toujours plébiscité

Les participants de 2019 et de 2020 partagent la même vision du dialogue avec les équipes d'Uber Eats. Si les livreurs sont toujours partagés sur la facilité de rentrer en contact avec Uber Eats (49% d'entre eux déclarent qu'il est facile d'entrer en contact avec nous en 2020, et 47% en 2019), une majorité d'entre eux déclare que **le meilleur moyen d'échanger avec Uber Eats est de rencontrer directement des membres de notre équipe**.

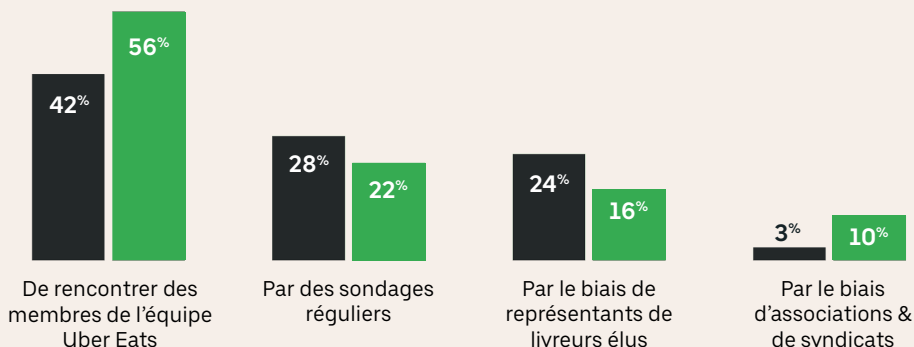
C'est important pour nous d'avoir un membre de l'équipe Uber Eats avec qui on peut discuter directement par téléphone ou en physique.

RENNES

L'intervention d'associations ou de syndicats dans le dialogue avec l'application semble peu plébiscitée par les livreurs avec 10% des voix. Il est intéressant de noter que la possibilité de dialoguer grâce à une plateforme en ligne collaborative et ouverte à tous récolte 45% des voix, quand la possibilité d'interagir directement avec l'équipe Uber Eats sur internet récolte 26% des voix.

## Les meilleurs moyens d'échanger avec Uber Eats sont...

■ 2019  
■ 2020

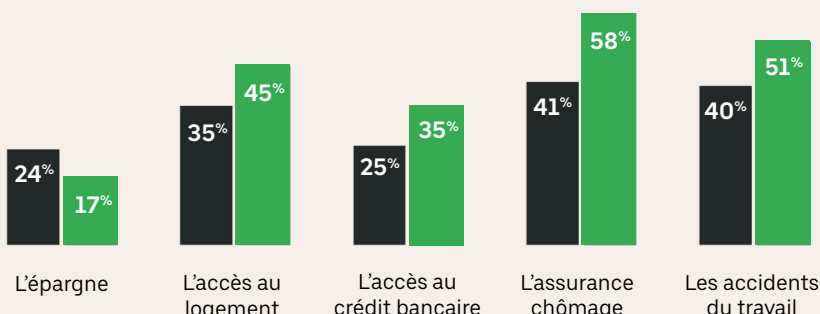


## Un besoin de protection fort dans des domaines bien précis

Comme pour tout travailleur indépendant, **le besoin de protection est essentiel** pour les livreurs qui utilisent l'application Uber Eats. Comme en 2019, ces derniers déclarent ressentir le besoin d'être protégés dans des domaines variés, notamment en cas de ralentissement de l'activité, d'accident ou de maladie professionnelle. En outre, nous prenons note qu'un nombre toujours plus important de livreurs souhaitent être accompagnés dans leur accès au logement.

## Les sujets sur lesquels je souhaiterais avoir davantage de droits ou de protection sont...

■ 2019  
■ 2020



## Certains chantiers de la consultation restent encore inachevés

### Les difficultés opérationnelles comme principal point d'insatisfaction

Malgré nos efforts pour améliorer l'application et l'expérience quotidienne des livreurs, **les difficultés opérationnelles liées aux livraisons restent leur principale préoccupation** (51% des participants). Elle devance les questions liées à la variabilité des revenus (43%) et à la saisonnalité de la demande (33%). **Le temps d'attente en restaurant**, pourtant réduit d'un quart entre fin 2018 et fin 2019 pour atteindre 4min30 en moyenne fin septembre

2020, est notamment désigné comme sujet prioritaire par 79% des livreurs afin d'améliorer leurs revenus. Au cours des différentes tables rondes, ceux-ci ont également insisté sur le fait que **les changements d'adresse des clients, les boissons qui se renversent fréquemment** dans le sac lors des livraisons et les restaurants fermés restent des points de friction majeurs. Enfin, une difficulté régulièrement soulevée concerne le manque de clarté des instructions de remise de la commande dans le cadre de la livraison sans contact.

À cause de l'attente en restaurant pour récupérer les commandes, on doit se dépêcher de livrer afin de ne pas risquer de décevoir le client.

MARSEILLE

Les tables rondes ont également fait émerger un thème problématique aux yeux des livreurs : **leurs interactions avec nos équipes d'assistance**. Ces derniers soulignent notamment le manque de réactivité du support téléphonique durant les heures de pic et le manque d'efficacité dans la résolution des problèmes. Le manque de clarté de la section "Aide" de l'application a également été mentionné à différentes reprises. Les répondants déclarent enfin qu'il serait intéressant de pouvoir joindre le support par téléphone en dehors des livraisons, ou par chat pour une interaction plus directe.

On se sent parfois seul car le support n'est pas réactif et ne traite pas nos problèmes.

CAEN

### **Une variabilité des revenus qui reste compliquée à gérer**

La variabilité du chiffre d'affaires et la saisonnalité de la demande, inhérentes à l'activité de livraison à domicile, restent des thèmes problématiques pour la plupart des livreurs. Respectivement, 43% et 33% des participants déclarent qu'ils font partie des aspects qu'ils apprécient le moins dans leur activité. Même s'il est difficile de changer structurellement les habitudes de commandes des clients, nous sommes déterminés à tout mettre en oeuvre afin d'atténuer le sentiment d'instabilité ressenti par les livreurs.

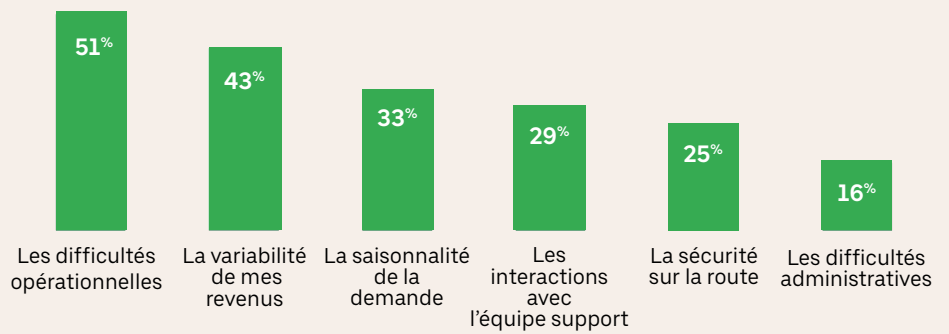
Par ailleurs, 21% des participants déclarent ne pas savoir où et quand se connecter afin de maximiser leurs revenus.

### **Une méconnaissance de la protection sociale dont les livreurs bénéficient avec Uber**

Depuis 2017, tous les chauffeurs et livreurs indépendants utilisant l'application Uber **bénéficient gratuitement d'une Protection Sociale avec AXA**, leur apportant un soutien financier en cas de maladie, d'accident, ou d'événements de la vie comme l'arrivée d'un enfant. Cette assurance, totalement prise en charge par Uber, ne leur coûte rien.

Malheureusement, **un certain nombre de livreurs ne connaissent toujours pas ce bénéfice et ce qu'il contient**, malgré nos efforts suivant la première édition de la consultation (41% déclarent ne pas le connaître en 2020 contre 29% en 2019). En revanche, il est important de noter que les livreurs qui connaissent cette protection s'en disent satisfaits dans leur majorité (65%).

## Les aspects que j'apprécie le moins dans mon activité sont...



### Un sentiment de sécurité à renforcer

Si le **sentiment de sécurité des livreurs utilisant l'application est très fort** (seuls 7% d'entre eux déclarent ne pas se sentir en sécurité lorsqu'ils utilisent l'application), certains aspects toujours problématiques subsistent concernant la sécurité routière. D'abord, les sessions de sensibilisation en personne organisées à la suite de la première consultation n'étaient pas complètement adaptées à leurs besoins : en effet, seuls 20% des participants affirment qu'une animation par des experts du secteur est un bon moyen de les sensibiliser aux enjeux de la sécurité routière. Selon les livreurs, les méthodes

les plus efficaces sont des réductions sur le prix des accessoires de protection et des modules de formation vidéo directement intégrés à leur application.

Enfin, quelques tables rondes ont fait émerger que certaines tarifications exceptionnelles pouvaient inciter les livreurs à prendre des risques sur la route, malgré la mise en place de plafonds en 2019.





# Quels nouveaux enseignements en 2020 ?

L'édition 2020 de la consultation était l'occasion d'aller plus loin dans les questions posées aux livreurs : au delà de la pure expérience de livraison sur l'application, nous souhaitons mieux comprendre la manière dont les livreurs percevaient eux-mêmes leur activité, leur statut, et la relation qu'ils entretiennent avec les restaurateurs, les clients et les équipes d'Uber Eats.

## La perception de l'activité varie entre les livreurs

### Une majorité de livreurs utilise l'application comme une source de revenus complémentaire ou temporaire

71% des livreurs déclarent **utiliser l'application Uber Eats de manière complémentaire ou temporaire**, ce qui est cohérent puisque 72% des participants affirment que la flexibilité et la liberté de connexion restent l'aspect qu'ils préfèrent le plus. Nous prenons tout de même note que 29% des livreurs n'utilisent pas l'application dans ce but. De plus, lors de nos différentes tables rondes, nous avons pu rencontrer un certain nombre d'entre eux pour qui Uber Eats reste une activité à temps plein et, dans certains cas, leur seule source de revenus.



Uber Eats c'est top pour se faire un complément de salaire et arrondir les fins de mois.

LILLE

## Certains livreurs partagés sur leur sentiment de valorisation et de considération

Il est tout aussi essentiel pour nous de connaître les axes d'amélioration de l'application que de savoir ce que nous pouvons faire afin que les livreurs se sentent le plus à l'aise possible au quotidien. **Si près de 2/3 (67%) des participants affirment se sentir valorisés et considérés en tant que livreur, nous devons prendre note qu'un tiers d'entre eux affirme le contraire.** Nous comprenons que ces derniers puissent ne pas se sentir assez considérés dans leur activité. Les tables rondes ont joué un rôle essentiel pour appréhender l'origine du problème : plusieurs livreurs ont affirmé ressentir un manque de considération de la part de certains restaurateurs ou de clients. D'autres ont témoigné du sentiment d'injustice ressenti dans l'arbitrage fait par Uber Eats lors d'incidents avec des restaurants ou des clients, et les éventuelles désactivations qui en ont découlé. Les livreurs ont le sentiment que **leur témoignage n'est pas pris en compte à sa juste valeur** : en particulier, ceux-ci ne se sentent pas suffisamment protégés de clients qui par exemple affirmeraient à tort ne pas avoir reçu leur commande. À ce titre, la mise en place d'un code à usage unique pour authentifier la remise de la commande au client est la deuxième amélioration la plus souhaitée par les livreurs, en réunissant 34% des voix.

Nous nous sentons défavorisés par l'équipe Uber par rapport aux restaurants et aux clients, qui ne nous respectent pas.

ORLÉANS

## Les livreurs souhaitent être accompagnés dans leur formation continue et l'accès à d'autres opportunités professionnelles

### Entre accompagnement et recherche d'emploi : des livreurs tournés vers leur futur

Si une majorité de livreurs utilise l'application pour gagner un complément de revenu sur une durée déterminée, c'est notamment parce que 36% d'entre eux sont à la recherche d'une autre opportunité professionnelle. De plus, **42% se disent intéressés par un programme d'accompagnement pour définir et concrétiser leur projet.** Enfin, 51% ressentent le besoin de se former de manière continue en parallèle de leur activité de livreur.

### Des besoins de formations variés

Parmi les livreurs déclarant avoir besoin de se former en parallèle de leur activité, **les volontés de formation varient** : le domaine le plus cité est celui de la **logistique et du transport** (notamment le métier de chauffeur routier ou chauffeur VTC), le deuxième l'apprentissage de langue et le troisième la relation clients et/ou le développement commercial. Viennent ensuite les formations de comptabilité et de gestion, le développement informatique ("code") et, enfin, les métiers de la restauration.

### Je ressens le besoin de me former de manière continue en parallèle de mon activité de livreur.

48%

Sur le transport & la logistique

26%

Sur la comptabilité & la gestion

33%

Sur l'apprentissage des langues

24%

Sur le développement informatique (code)

29%

Sur la relation client, le développement commercial

16%

Sur les métiers de la restauration

## Plus que jamais, les livreurs souhaitent plus de transparence et d'équité

### Un fonctionnement technique opaque pour trop de livreurs

Utiliser une application comme principal outil de travail peut générer de l'incertitude et des questionnements. Le fonctionnement technique de l'application reste ainsi flou pour la moitié des livreurs : 47% des participants aimeraient mieux comprendre comment fonctionne l'algorithme d'attribution des courses entre les livreurs. Les tables rondes ont également fait émerger **une sensation d'iniquité** : certains livreurs ont, à tort, l'impression que d'autres sont favorisés dans l'attribution des livraisons.

### Un besoin de transparence sur les règles amenant à une potentielle désactivation du compte

Afin de garantir le bon fonctionnement de l'application, les comportements frauduleux ou mettant en danger la sécurité des utilisateurs peuvent faire l'objet d'une désactivation temporaire ou définitive d'un compte. Si le bien-fondé de ces règles n'est pas souvent remis en question (67% des livreurs jugent les désactivations de compte en cas de détournement des fonctionnalités comme utiles et justes), une majorité d'entre eux (63%) souhaiterait obtenir plus de visibilité sur les règles pouvant amener à une potentielle désactivation (temporaire ou permanente).

### Un taux de satisfaction jugé comme injuste, souvent source de frustration

La mise en place d'une note minimale, pourtant demandée par les livreurs lors de la précédente édition de notre consultation, génère du stress et de l'incertitude. Ceux-ci souhaiteraient d'abord mieux comprendre comment améliorer leur taux de satisfaction. Il s'agit de l'évolution la plus souhaitée par les livreurs, avec 53% des voix. Les tables rondes ont également fait émerger une crainte légitime des livreurs concernant le système de notation en lui-même. La prise en compte des 100 dernières notes est propice aux notations injustes : un seul mauvais avis donné par un client ou un restaurateur, pour une raison parfois hors du contrôle du livreur, a un impact significatif sur son taux de satisfaction. L'impossibilité de contester la décision est source de frustration chez les livreurs.



# Nos six axes de travail pour les prochains mois

## → 01

### Rendre le fonctionnement de l'application plus transparent

Les livreurs se sont exprimés sur leur volonté d'être mieux informés sur le fonctionnement de l'application. Nous sommes conscients que des zones d'ombres subsistent et que **nous avons pu négliger le besoin d'apporter la transparence nécessaire aux livreurs**. Trois thèmes ont été identifiés : les procédures de désactivation, la tarification des livraisons (en particulier celles concernant les doubles commandes), et l'algorithme d'attribution des livraisons.

Notre première priorité sera de lancer un grand projet de transparence visant à auditer l'application et l'ensemble de nos procédures

internes, et **définir un certain nombre de principes clés régissant l'utilisation de notre application**. Nous nous engageons notamment à :

- Expliquer le fonctionnement des règles d'attribution des livraisons,
- Clarifier nos procédures pouvant amener à une désactivation temporaire ou définitive d'un compte et proposer, en dehors de cas graves de sécurité ou de fraude, un mécanisme pour faire appel de ces décisions en cas de doute,
- Lutter contre le sentiment d'inégalité perçu par les livreurs quant à la valeur de leur témoignage dans nos procédures.

→ 02

## Offrir la tranquillité d'esprit nécessaire aux livreurs pendant leurs livraisons

Les difficultés rencontrées lors des livraisons ont été citées par les livreurs comme leur principal point d'insatisfaction au quotidien.

Notre objectif est d'améliorer très concrètement l'expérience de livraison. Pour cela, nous concentrerons nos efforts sur trois piliers de l'activité de livreur :

- **L'optimisation du chiffre d'affaires** : comme en 2019, les livreurs nous ont indiqué que la gestion de leur chiffre d'affaires était difficile. Nous aiderons les livreurs à mieux comprendre où et quand se connecter, et nous continuerons de fermer les inscriptions ponctuellement dans certaines villes, afin de réguler le nombre de connexions simultanées de livreurs en cas d'activité plus faible.
- **Le système de notation** : les livreurs ont souligné ses défauts à plusieurs reprises. Nous changerons le fonctionnement du système pour qu'il soit plus juste, et donnerons plus de visibilité aux livreurs sur la manière d'améliorer leur taux de satisfaction.
- **La prise en charge et la remise des commandes** : les interactions avec les restaurateurs et les clients sont au coeur de l'expérience de livraison. Aujourd'hui, trop de livreurs soulignent des dysfonctionnements frustrants lors de ces moments. Nous nous engageons à améliorer les fonctionnalités de l'application afin de limiter au maximum les expériences négatives de prise en charge et de remise des commandes.

→ 03

## Redéfinir nos standards en matière d'assistance

Les tables rondes ont fait émerger de nombreux problèmes liés aux interactions avec notre équipe d'assistance. Le manque de réactivité du support durant les heures de pic de commande, le manque d'efficacité dans la résolution des problèmes et le manque de clarté de la section d'Aide de l'application en sont des exemples concrets.

Nous entamerons un grand travail d'audit du fonctionnement actuel de notre support, afin de comprendre les raisons qui peuvent amener à une insatisfaction de la plupart des livreurs. En fonction des résultats, **nous prendrons des actions claires afin d'apporter l'assistance que les livreurs méritent** pendant, et en dehors de leurs livraisons.

→ 04

## Renforcer et mieux faire connaître la protection sociale des livreurs

La protection sociale des travailleurs indépendants est un sujet de la plus grande importance. En 2017, pour les chauffeurs et livreurs, nous avons décidé d'aller plus loin que le cadre de protection régi par la loi, en offrant gratuitement une protection sociale supplémentaire avec AXA pour l'ensemble des livreurs. Malheureusement, deux ans après son lancement, le programme reste bien souvent peu connu des livreurs utilisant l'application, qui peuvent pourtant tous en bénéficier.

Nous travaillerons avec notre partenaire AXA afin de mettre plus simplement en avant le programme de protection, pour **apporter encore plus de clarté sur les droits des livreurs**. Nous continuerons de participer activement aux échanges avec le Gouvernement et les experts du secteur afin d'apporter une solution de protection forte et adaptée, qui réponde aux besoins de tous les travailleurs indépendants.

→ 05

## Réaffirmer le caractère temporaire et complémentaire de l'activité en accompagnant les livreurs vers de nouvelles opportunités professionnelles

Livrer avec Uber Eats, c'est l'opportunité de gagner un complément de revenu de manière flexible, quand on veut, où on veut. Si une majorité de livreurs déclare livrer de manière temporaire ou complémentaire, nous constatons année après année que de plus en plus de livreurs utilisent l'application comme activité principale, voire à temps plein.

Nous réaffirmons que **l'activité de livreur est idéale lorsqu'elle est pratiquée en complément d'une activité principale ou temporairement**. Le caractère variable de la demande, intrinsèque à la livraison de repas à domicile, en fait une activité par nature peu adaptée à la pratique à temps plein.

C'est pourquoi nous souhaitons accompagner les livreurs dans la définition et la mise en place de leur futur professionnel : si Uber Eats est une parenthèse ou un tremplin dans la vie de beaucoup de livreurs,

elle doit être une parenthèse utile.

Nous développerons des **partenariats stratégiques afin de faciliter l'accès à des formations et des opportunités professionnelles** adaptées aux souhaits des livreurs.

→ 06

## Mieux sensibiliser les livreurs aux enjeux de sécurité routière

Si les livreurs se sentent majoritairement en sécurité lorsqu'ils utilisent l'application, les retours des tables rondes nous rappellent que notre travail de sensibilisation est loin d'être terminé : les initiatives lancées jusqu'alors afin de sensibiliser les livreurs ne sont pas forcément les plus adaptées, et certaines des tarifications exceptionnelles que nous proposons peuvent toujours inciter à une certaine prise de risque.

En accord avec les réponses des livreurs, nous poursuivrons deux axes principaux : **le développement d'offres avantageuses sur des accessoires** pour faciliter l'accès à des équipements de sécurité routière, ainsi que **le développement de modules de formation vidéo** directement intégrés à l'application Uber. Nous nous engageons également à nous assurer qu'aucune tarification exceptionnelle ne pourra inciter à une quelconque prise de risque.

# Conclusion

Nous tenons à remercier une nouvelle fois tous les livreurs ayant participé à la consultation et échangé avec les équipes Uber Eats en France : nous avons lu et écouté avec la plus grande attention leurs retours. Nous communiquerons régulièrement sur la mise en place de nos actions suite à cette consultation nationale et les axes de travail définis et nous leur assurons notre détermination à continuer à améliorer leur expérience suite à leurs retours.

**L'équipe Uber Eats**

# Annexes

→• Résultats bruts : cliquez [ici](#)

→• Calendrier de nos tables rondes

<b>8-Sep</b>	Marseille Strasbourg	<b>29-Sep</b>	Bordeaux Nantes
<b>10-Sep</b>	Toulon Auxerre	<b>30-Sep</b>	Brest Toulouse
<b>15-Sep</b>	Rennes	<b>1-Oct</b>	Reims
<b>16-Sep</b>	Caen Clermont Ferrand	<b>2-Oct</b>	Montelimar
<b>17-Sep</b>	Lille Paris Saint Etienne	<b>7-Oct</b>	Nimes Orleans
<b>21-Sep</b>	Dijon	<b>8-Oct</b>	Nancy Tours
<b>22-Sep</b>	Angers Lyon	<b>13-Oct</b>	Boulogne-sur-Mer
<b>23-Sep</b>	Montpellier Nice Aix	<b>15-Oct</b>	Sète Le Mans
<b>24-Sep</b>	Cannes		
<b>25-Sep</b>	Epernay Antibes		