

Consultation des coursiers

Mai 2019



Uber
Eats



1. Avant Propos

Les coursiers utilisant notre application sont indépendants : ils sont libres de se connecter à l'application quand et où ils le souhaitent sans condition d'exclusivité ni créneaux horaires. Pour beaucoup, être coursier vient en complément d'une autre activité (professionnelle, personnelle ou études).

Notre but est de fournir le meilleur service possible aux coursiers pour qu'ils choisissent d'utiliser notre application. Dès le lancement d'Uber Eats en mars 2016, nous avons mis à disposition des canaux d'échanges avec les coursiers : des équipes sont disponibles dans les espaces d'accueil dédiés pour les accompagner dans leurs démarches, des sondages réguliers sont proposés ou encore des rencontres mensuelles sont organisées dans de nombreuses villes où nous sommes présents.

Conscients que les décisions prises par Uber Eats peuvent avoir un impact important sur le quotidien des coursiers, en mars 2019, nous avons souhaité aller plus loin dans cette démarche de dialogue en organisant une consultation nationale auprès de l'ensemble des coursiers inscrits sur notre application. Nous avons donné l'opportunité aux coursiers de s'exprimer sur tous les sujets liés à leur activité sans tabou en abordant les questions et les enjeux du statut et de l'exercice de l'activité, des revenus, des procédures liées à la qualité du service ou encore du fonctionnement de l'application.

Cette consultation s'est déroulée en trois temps :

MARS 2019

Un questionnaire en ligne

Envoyé à tous les coursiers pour donner l'opportunité au plus grand nombre de s'exprimer. **5400** coursiers ont répondu au questionnaire.

AVRIL 2019

45 tables rondes organisées dans 41 villes pendant un mois, animées par les équipes d'Uber Eats

Ces 90 heures d'échanges impliquant plus de **200** coursiers et plus de 60 membres de l'équipe d'Uber Eats ont permis d'approfondir les thématiques qui ont émergé du questionnaire en ligne, de dialoguer directement et d'aborder les thématiques locales, avec un nombre limité de coursiers participants, tous volontaires.

MAI 2019

Rapport de restitution

Pour donner un retour aux coursiers sur les résultats de la consultation et présenter les axes de travail identifiés afin de répondre aux points soulevés lors de la consultation.

Nous remercions les milliers de coursiers qui ont participé à cette consultation.

Grâce à leur implication, la consultation a permis de faire émerger les points forts de l'activité, les difficultés et des axes de travail concrets pour Uber Eats visant à améliorer l'expérience des coursiers utilisant notre application.



2. Enseignements

L'activité de coursier est considérée comme une opportunité pour augmenter ses revenus facilement, sans contrainte, malgré des difficultés au quotidien

L'indépendance, au coeur du modèle

Les premiers avantages de l'activité selon les coursiers sont la liberté et l'autonomie (80% des coursiers ayant participé à la consultation le mentionnent), la possibilité de travailler où et quand ils le souhaitent (80% également) et de travailler sans discrimination. Les tables rondes ont également confirmé que l'indépendance est la raison principale pour laquelle les coursiers choisissent cette activité.

“

Si demain vous nous dites qu'on devient salariés, je pense que beaucoup partiront.

MARSEILLE

”

“

J'aime bien cette flexibilité que je n'ai jamais trouvée ailleurs.

GRENOBLE

”

63% des coursiers se disent très satisfaits ou satisfaits de leur activité de coursier en utilisant l'application Uber Eats (et 22% neutres) - notamment vis-à-vis d'autres expériences professionnelles. 65% des coursiers affirment disposer d'un équilibre vie professionnelle/vie personnelle satisfaisant (et 24% neutres).

“

Uber Eats pour un complément de revenu, c'est parfait : on travaille quand on veut et on est autonome.

DIJON

”

“

Je recommande l'activité de coursier et l'utilisation d'Uber Eats à mes proches mais seulement de septembre à février.

LYON

”

Également des difficultés

Le temps d'attente parfois trop long au restaurant est cité comme la première difficulté par une majorité de coursiers (56%).

“

Parfois on passe 20 minutes dans le restaurant à attendre la commande.

TOULOUSE

”

Le chiffre d'affaires est le second point d'attention (53%), en raison du caractère variable de la demande (36%). Lors des tables rondes, les coursiers ont fait part de la difficulté d'anticiper les revenus et souhaiteraient davantage de visibilité sur la demande.

“

Uber Eats, c'est comme la restauration, certains jours tu ne comprends pas, tu te fais beaucoup d'argent, et certains soirs tu t'attendais à un truc de fou, et là plus rien

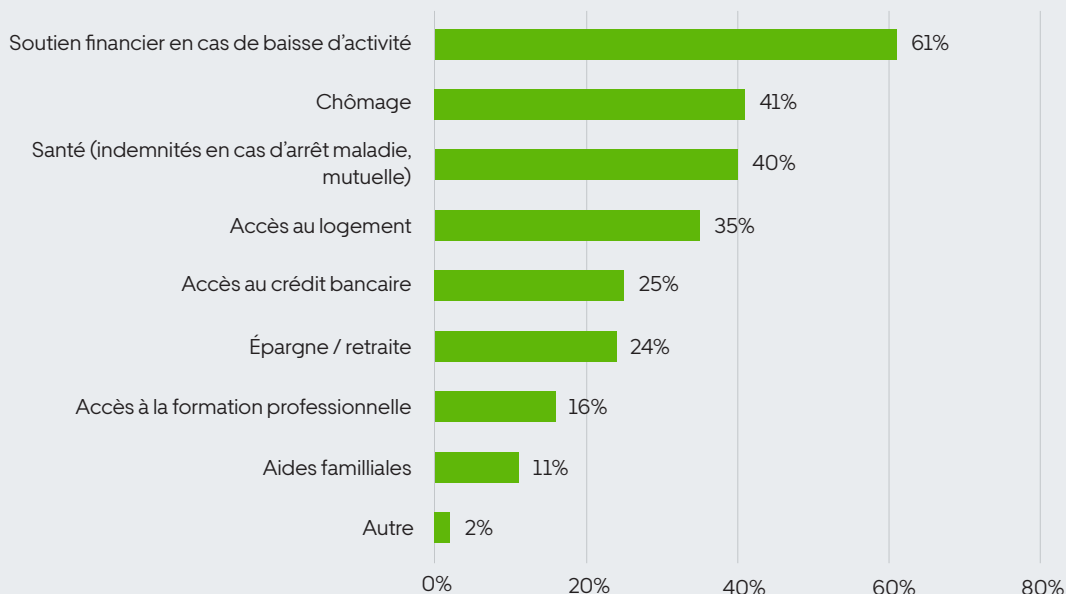
LYON

”

Les coursiers font également part de difficultés liées au statut d'indépendant. Ils souhaiteraient davantage d'accompagnement pour gérer leur structure juridique et administrative (notamment dans la déclaration du chiffre d'affaires), pour faire face à la saisonnalité de l'activité et bénéficier d'une meilleure protection sociale.

Quels sont les sujets prioritaires sur lesquels vous souhaiteriez avoir davantage de droits ou de protections (maximum 3) ?

5402 réponses

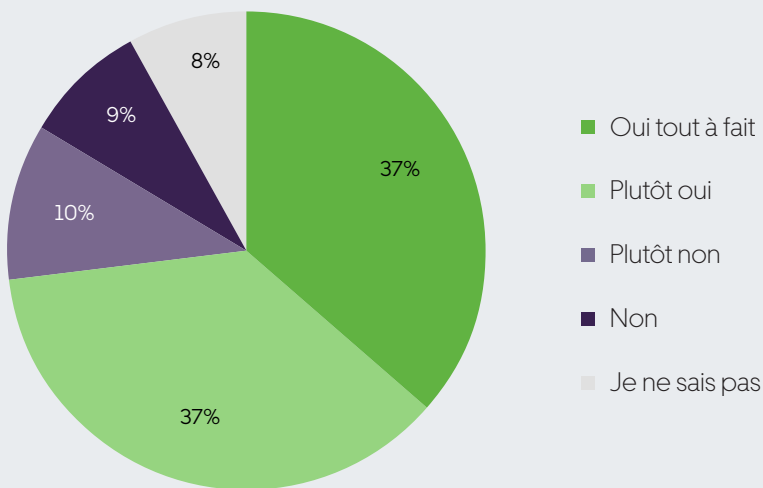


Les coursiers sont attentifs à l'image de leur activité et encouragent la mise en place de procédures visant à renforcer la qualité de service

Près de 3 coursiers sur 4 (73%) jugent utile l'instauration de procédures visant à améliorer la qualité de service (appréciée sur la base des notes données par les restaurants et clients) et une majorité d'entre eux considèrent que les procédures de lutte contre la fraude sont utiles.

Jugez-vous utile d'introduire un processus visant à améliorer la qualité de service, basé sur les notes données par les clients ?

4569 réponses



Les coursiers souhaiteraient davantage de pédagogie et d'accompagnement concernant les bonnes pratiques de l'activité. Lors des tables rondes, ils ont aussi demandé à ce que les restaurateurs et les clients soient plus sensibilisés aux contraintes et enjeux inhérents à leur activité et en tiennent compte.

“

Certains restaurants peuvent manquer de professionnalisme, les équipes ne sont pas toujours briefées sur l'importance de la livraison, le temps d'attente peut parfois dépasser 30 minutes et surtout la communication envers les coursiers peut parfois être irrespectueuse.

GRENOBLE

”

Un chiffre d'affaires soumis à la saisonnalité et aux caractéristiques de certaines courses

Un coursier sur deux considère que ses revenus sont égaux ou plus élevés comparés à ses attentes. 60% sont satisfaits ou neutres vis-à-vis de la tarification, ils apprécient surtout les tarifications exceptionnelles et notamment les coefficients multiplicateurs. Une majorité de coursiers (54%) considère que l'application Uber Eats les met en relation avec suffisamment de clients. 73% des coursiers estiment que les informations données par Uber Eats pour comprendre leur chiffre d'affaires sont suffisamment claires. Enfin, ils ajoutent que la possibilité de pouvoir être payés directement avec la fonctionnalité "Flexpay" est une vraie valeur ajoutée.



“ Être payé chaque semaine c’est la folie

NANTES

”

En revanche, les coursiers ont été nombreux lors des tables rondes à faire part de difficultés :

- Ils ont indiqué des difficultés à gérer la variabilité de leur chiffre d'affaires. Ils ont noté par exemple que la demande diminue en cas de beau temps et peut fluctuer significativement d'une semaine à l'autre et d'une saison à l'autre. Pour pouvoir optimiser la rentabilité de leur activité, ils souhaiteraient plus d'accompagnement et de visibilité sur cette demande.
- Les coursiers ont également indiqué que les commandes où le restaurant est loin et où l'attente chez le restaurateur est longue leur apparaissent moins attractives en termes de revenus.
- Certains coursiers ont fait part de leur intérêt pour une tarification exceptionnelle prenant en compte les conditions particulières de chaque course (caractéristiques des villes, grand froid...). Les doubles commandes sont perçues comme intéressantes car elles permettent d'avoir davantage de courses mais peuvent parfois s'avérer désavantageuses en cas de temps d'attente trop important au restaurant.

Les tables rondes ont fait émerger un paradoxe

Pour la majorité des coursiers, l'atout principal d'Uber Eats réside dans le fait de pouvoir travailler directement sans sélection ni discrimination. Pourtant, certains coursiers expriment des inquiétudes sur leur perception du nombre de coursiers utilisant l'application.



L'application Uber Eats est perçue comme performante

88% des coursiers estiment que les fonctionnalités de l'application Uber Eats sont utiles pour l'activité et 67% affirment que les débuts d'activité sur l'application sont faciles. Les coursiers ont aussi une perception très positive de la liberté de se connecter/déconnecter sur l'application où et quand ils le souhaitent.

“

Avec Uber Eats, il n'y a pas de créneau imposé. Ailleurs, les plannings sont trop contraignants : on n'est pas vraiment indépendants puisqu'on a des horaires, on n'a plus de liberté, il faut tout rattraper dès qu'on s'arrête de travailler.

PARIS

”

“

Pas de patron, personne te met la pression. Si t'as une urgence ou veux faire autre chose tu peux te déconnecter directement.

CLERMONT-FERRAND

”

De nombreuses propositions d'amélioration ont émergé des tables rondes telles que :

- Bénéficier d'informations concernant les meilleurs moments et lieux de connexion pour maximiser son chiffre d'affaires
- Connaître les caractéristiques de la livraison avant de l'accepter
- Inciter les restaurants à réduire le temps d'attente pour la remise de la commande
- Continuer d'améliorer la fluidité et la simplicité des interfaces de l'application

Les coursiers sont globalement satisfaits des échanges avec Uber Eats

Une majorité de coursiers affirment qu'il est facile de contacter Uber Eats. 58% sont satisfaits des interactions dans les espaces d'accueil locaux : dans les villes de taille intermédiaire, les coursiers apprécient la présence et la disponibilité de l'équipe Uber Eats locale; pour les plus petites villes, les coursiers demandent un canal de communication adapté, dans l'idéal une présence locale.

50% se disent aussi satisfaits de l'aide en ligne (24% neutres) : ils souhaiteraient que l'assistance téléphonique soit plus efficace, notamment pour les aider à résoudre des problèmes rencontrés lors des livraisons, et moins automatisée.

Les coursiers privilégient les rencontres avec des membres de l'équipe Uber Eats pour échanger sur leurs besoins (42%), ainsi que des sondages (28%). Ils sont ensuite 24% à être intéressés par un accompagnement par des représentants coursiers Uber Eats, et 3% à souhaiter être représentés par des associations.

“

Les sessions d'informations mensuelles sont très utiles car elles nous apportent un contact régulier avec l'équipe Uber Eats.

LILLE

”

Des attentes en matière de partenariats



Les partenariats proposés par Uber Eats en matière d'assurance, d'équipement ou encore de gestion des tâches administratives sont appréciés. 64% des coursiers se disent satisfaits du partenariat avec AXA assurance. 57% des coursiers sont satisfaits des partenariats pour leurs équipements (61% sont satisfaits en particulier des partenariats axés sur la sécurité comme les vestes haute visibilité ou les feux lumineux connectés). Toutefois, 26% des coursiers ne connaissent pas les partenariats proposés.

Les attentes de partenariat demeurent importantes sur les sujets suivants : l'extension de la couverture de l'assurance AXA au vol d'équipement, l'obtention de la licence de transport léger de marchandises pour les livraisons en véhicule motorisé. Des coursiers souhaiteraient également des partenariats réservés aux coursiers utilisant le plus l'application dans une logique de fidélisation. Des coursiers encouragent Uber Eats à développer davantage de partenariats pour leur sécurité sur la route ou pour des formations complémentaires.

“

Un petit message sur la sécurité routière quand on ouvre l'application ça pourrait être une bonne idée.

CLERMONT-FERRAND

”

“

Les formations sur l'entrepreneuriat ou les cours de langue en ligne sont de bonnes idées.

BREST

”

“

Beaucoup de coursiers ne veulent pas monter chez le client car ils ont peur de se faire voler leur vélo, il faudrait pouvoir être assuré.

TOURS

”



3. Axes de travail

À la suite de cette consultation, l'équipe Uber Eats lance 7 axes de travail concrets qui seront mis en oeuvre dans les prochains mois.



1. Permettre une meilleure maîtrise de la variabilité du chiffre d'affaires

Être coursier indépendant est une opportunité pour augmenter ses revenus en travaillant librement. Or, la consultation a mis en évidence la forte préoccupation des coursiers face à l'instabilité de leur chiffre d'affaires. Si l'activité de coursier est nécessairement sujette à la variabilité de la demande, les coursiers doivent pouvoir maîtriser leur chiffre d'affaires. Nous travaillons à mettre en oeuvre des actions concrètes pour améliorer la rentabilité des coursiers pendant les périodes de baisse d'activité. Nous allons également travailler sur la prédiction de la demande afin d'informer les coursiers en amont mais également en temps réel du niveau de demande afin qu'ils puissent choisir de manière éclairée à quel moment et à quel endroit se connecter. Nous nous engageons aussi à informer les coursiers des tarifications exceptionnelles au moins deux semaines en avance à Paris dans un premier temps. Nous allons informer régulièrement les coursiers indépendants démarrant l'activité qu'il s'agit d'un complément de revenus, intéressant sur les moments de repas, notamment les soirs et les weekends mais que l'activité est moindre en heures creuses.



2. Mettre en place des procédures transparentes pour améliorer la qualité de service

Offrir une expérience de qualité à tous les utilisateurs de l'application, qu'ils soient restaurants, coursiers ou consommateurs, est l'une de nos priorités. Lors de la consultation, 73% des coursiers ont jugé utile et importante la mise en place de processus permettant d'assurer un haut niveau de qualité de service, notamment pour améliorer leur image. Ils regrettent le manque de professionnalisme de certains coursiers qui risque de dégrader la réputation de l'activité. Pour répondre à cette attente, nous allons travailler sur des actions concrètes, telles que l'instauration d'un standard de qualité minimum sur l'application Uber Eats ainsi qu'une charte de la Communauté Uber Eats qui établit les règles de bonne conduite et les principes pouvant entraîner une suspension temporaire ou définitive du compte des coursiers.



3. Renforcer le dialogue entre l'équipe Uber Eats et les coursiers

La présence locale des équipes Uber Eats et l'organisation des tables rondes ont été appréciées par les coursiers. Nous souhaitons pérenniser notre démarche en mettant en place prochainement de nouvelles modalités de dialogues réguliers mêlant sondages et tables rondes, avec des procédures claires permettant aux coursiers de faire part de leurs idées ou difficultés. Ces moments de dialogue seront aussi l'occasion de garder le fil rouge de la consultation : de présenter les avancées et d'écouter les retours des coursiers afin de développer une méthode de travail encore plus collaborative. En parallèle de ces échanges avec les coursiers, nous souhaitons contribuer à la réflexion et à la recherche sur les modalités du dialogue entre applications et utilisateurs. En particulier, nous continuerons à discuter avec les associations ou syndicats qui nous sollicitent dans l'ensemble des villes en France où nous sommes présents.



4. Nouer une relation durable entre coursiers et restaurants et limiter le temps d'attente en restaurant

La relation avec les restaurants a fait l'objet de plusieurs critiques à travers la consultation - le temps d'attente devant les restaurants est notamment cité comme le principal inconvénient par les coursiers. Dès aujourd'hui, les équipes Uber Eats vont travailler sur des mesures visant à inciter les restaurateurs à réduire ces temps d'attente ainsi qu'avec certains restaurants ciblés pour améliorer leur efficacité. En complément, l'équipe souhaite lancer une réflexion et des expérimentations sur des partenariats - tels que des offres spéciales - et des collaborations pour nouer une relation plus constructive entre coursiers et restaurants.



5. Simplifier les expériences de livraison et améliorer certains modèles de tarification

Uber Eats travaille au quotidien pour fournir aux coursiers une application de qualité, avec des fonctionnalités toujours plus utiles à leur activité. Certaines expériences, telles que les changements d'adresse par le client final en cours de commande, sont souvent considérées comme complexes par les coursiers. L'équipe va donc identifier les principales difficultés rencontrées afin de fluidifier au maximum les livraisons. Également, certaines offres de tarification exceptionnelles ne seraient pas suffisamment optimisées pour les coursiers : l'équipe s'engage donc à revoir certaines de ces offres pour mieux tenir compte des spécificités liées à ces conditions météorologiques particulières.



6. Accompagner davantage les coursiers indépendants - notamment en matière de sécurité routière ou de démarches administratives

Si les coursiers considèrent leur liberté et leur autonomie comme le premier intérêt de l'activité, ils sont nombreux à souhaiter davantage d'accompagnement, notamment durant les premières semaines d'utilisation de l'application. Les démarches administratives suscitent par exemple de nombreuses questions. L'équipe Uber Eats souhaite apporter plus de clarté et de contenu sur les interrogations des coursiers. La sécurité routière étant un enjeu majeur, Uber Eats a pour objectif de sensibiliser davantage les coursiers sur ce sujet, aussi bien en matière de prévention routière qu'en facilitant l'achat d'équipement de sécurité à haute visibilité grâce à la conclusion de partenariats avec les principaux équipementiers. Enfin, pour répondre aux attentes des coursiers en matière de partenariats et d'engagements, nous allons mettre en place des dispositifs et des programmes permettant de fidéliser les coursiers sans altérer l'indépendance liée à leur activité.



7. Travailler avec les villes et les parties prenantes pour les problématiques locales

Lors de la consultation, les coursiers ont parfois fait état de tensions dans certaines villes avec les riverains se plaignant de problèmes de tranquillité publique liés à l'apparition de coursiers dans leur ville. Ces troubles affectent aussi l'image des coursiers. Pour les résoudre, nous travaillons en lien avec les pouvoirs publics sur des actions de communication auprès des coursiers utilisant notre application sur les règles de bonne conduite et le professionnalisme qu'exigent leur activité (via des réunions, des communications ciblées, etc.). Dans certains cas, nous souhaitons travailler avec les autorités locales et les restaurants sur des aménagements urbains lorsqu'ils apparaissent nécessaires afin de permettre aux coursiers d'exercer leur activité dans les meilleures conditions.

Nous remercions tous les coursiers qui ont participé à la consultation et échangé avec l'équipe Uber Eats dans toute la France. Nous communiquerons chaque mois sur la mise en oeuvre de nos engagements dans des communications "fil rouge" de la consultation et espérons que les actions prises répondront à leurs principales attentes. Nous continuerons d'échanger avec les coursiers pour améliorer leur utilisation de l'application Uber Eats au quotidien.

À propos d'Uber Eats

L'application Uber Eats est disponible dans plus de 100 agglomérations françaises. Elle permet de se faire livrer les plats en vélo de plus 15 000 restaurants partenaires, 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 simplifier la livraison de repas et faire bénéficier de la meilleure expérience aux utilisateurs.

Uber Eats