

Accord visant à lutter contre toute forme de discrimination sur les plateformes de mise en relation

Le présent accord est conclu en application de l'article L. 7343-28 du code du travail. Il concerne les relations entre les plateformes mentionnées à l'article L. 7342-1 du code du travail, ci-après désignées "les plateformes de mise en relation" et les travailleurs indépendants définis à l'article L. 7341-1 du code du travail qui y recourent pour leur activité, ci-après désignés "les livreurs indépendants".

Table des matières

PRÉAMBULE	2
ARTICLE PRÉLIMINAIRE – RAPPEL DU CADRE LÉGISLATIF	2
1. Définition de la discrimination	2
2. Les actes et situations concrètes assimilées à une discrimination	3
ARTICLE 1 – CRÉATION D'UN OBSERVATOIRE DES DISCRIMINATIONS	4
ARTICLE 2 – PRÉVENTION DES DISCRIMINATIONS	4
Article 2.1 - Diffusion d'un guide d'accompagnement	4
Article 2.2 - Information des livreurs indépendants	4
ARTICLE 3 – ACCOMPAGNEMENT DES LIVREURS INDÉPENDANTS VICTIMES	5
Article 3.1 - Signalement par les livreurs indépendants	5
Article 3.2 - Soutien aux livreurs indépendants victimes de discrimination	5
Article 3.3 - Mesures à l'égard des auteurs de discriminations	6
ARTICLE 4 – DÉDOMMAGEMENT	6
Article 4.1 - Principe	6
Article 4.2 - Montant	6
Article 4.3 - Modalités de mise en oeuvre	7
ARTICLE 5 – CHARTE REGROUPANT L'ENSEMBLE DES UTILISATEURS DE PLATEFORMES DE MISE EN RELATION	7
ARTICLE 6 – COMMUNICATION DES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DE L'ACCORD	7
ARTICLE 7 – CHAMP D'APPLICATION	8
ARTICLE 8 – DURÉE DE L'ACCORD ET ENTRÉE EN VIGUEUR	8
ARTICLE 9 – FORMALITÉS DE DÉPÔT ET D'HOMOLOGATION	8
ARTICLE 10 – PUBLICITÉ DE L'ACCORD	8

PRÉAMBULE

La lutte contre les discriminations fait partie des sujets de société qui appellent l'implication de l'ensemble des acteurs privés et publics par leurs contributions à des actions qu'il est indispensable de mener.

Par cet accord, les signataires souhaitent inscrire pleinement ce sujet dans les missions portées par le secteur de la livraison de marchandises au moyen d'un véhicule à deux ou trois roues. Cet accord témoigne ainsi de leur volonté :

- *d'une part, de prévenir, sensibiliser, et lutter contre toutes les formes de discriminations sur les plateformes de mise en relation ;*
- *d'autre part, d'impliquer l'ensemble des utilisateurs des plateformes et leurs représentants à cet enjeu, qu'il s'agisse des livreurs indépendants, des restaurateurs, des commerçants mais également des destinataires des livraisons, afin d'œuvrer vers une prise de conscience et l'implication de chacun.*

Par ce quatrième accord, les signataires entendent ainsi poursuivre l'édifice conventionnel du secteur débuté il y a près d'un an, dont l'amélioration constante des droits et des conditions d'activité des livreurs indépendants guide l'esprit de ce dialogue social récent.

ARTICLE PRÉLIMINAIRE – RAPPEL DU CADRE LÉGISLATIF

1. Définition de la discrimination

Les discriminations se traduisent par un traitement différencié des personnes dans une même situation, en raison d'un ou plusieurs critères interdits, fixés par la loi.

À ce jour, 25 critères de discrimination prohibés sont reconnus : origine, sexe, situation de famille, grossesse, apparence physique, particulière vulnérabilité résultant de la situation économique, apparente ou connue de son auteur, patronyme, lieu de résidence ou de domiciliation bancaire, état de santé, perte d'autonomie, handicap, caractéristiques génétiques, mœurs, orientation sexuelle, identité de genre, âge, opinions politiques, activités syndicales, qualité de lanceur d'alerte, de facilitateur ou de personne en lien avec un lanceur d'alerte, capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français, appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une Nation, une prétendue race ou une religion déterminée.

Ces discriminations créent des inégalités dans des domaines ou situations également définis par la loi, tels que l'accès aux droits ou aux transports. L'article 225-2 du code pénal vise ainsi des actions consistant notamment à refuser la fourniture d'un bien ou d'un service, à entraver l'exercice normal d'une activité économique quelconque, à subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur l'un des 25 critères prévus par la loi.

Ainsi, défavoriser, agresser une personne en raison de ses origines réelles ou supposées, son genre, son apparence physique, etc. est interdit par la loi et les conventions internationales auxquelles adhère la France.

Selon l'article 1er de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations du 27 mai 2008, une discrimination peut être directe ou indirecte :

- **directe** : lorsqu'une personne est traitée "*de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne l'aura été dans une situation comparable.*"
- **indirecte** : lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique neutre en apparence, est susceptible d'entraîner, "*un désavantage particulier pour des personnes par rapport à d'autres personnes, à moins que cette disposition, ce critère ou cette pratique ne soit objectivement justifié par un but légitime et que les moyens pour réaliser ce but ne soient nécessaires et appropriés*".

A titre d'exemples, dans le cadre des relations entre les différents utilisateurs des plateformes de mise en relation, relèvent du champ du présent accord :

- Tout comportement discriminatoire d'une plateforme de mise en relation à l'égard d'un livreur indépendant, et inversement;
- Tout comportement discriminatoire d'un restaurateur ou commerçant à l'égard d'un livreur indépendant, et inversement ;
- Tout comportement discriminatoire d'un destinataire de livraison à l'égard d'un livreur indépendant, et inversement ;
- Tout comportement discriminatoire d'un livreur indépendant à l'égard d'un autre livreur indépendant.

2. Les actes et situations concrètes assimilées à une discrimination

La loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 assimile à une discrimination prohibée :

- Le harcèlement discriminatoire, c'est-à-dire tout agissement lié à un motif prohibé, subi par une personne et ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ;
- L'injonction à adopter un comportement discriminatoire, c'est-à-dire le fait d'enjoindre à quiconque d'adopter un comportement prohibé ;
- Tout agissement lié à l'une des discrimination prohibée et tout agissement à connotation sexuelle, subis par une personne et ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ;
- Les représailles consécutives au témoignage, à la dénonciation ou au fait d'avoir relaté des agissements discriminatoires ou de harcèlement ;
- La provocation à la discrimination.

Les signataires rappellent que les dispositions issues de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 précitée s'appliquent à toutes les personnes publiques ou privées, y compris celles exerçant une activité professionnelle indépendante.

ARTICLE 1 – CRÉATION D'UN OBSERVATOIRE DES DISCRIMINATIONS

Les signataires considèrent que, pour prendre les dispositions les plus adaptées dans la lutte contre toutes les formes de discriminations, ils doivent disposer d'un état des lieux factuel et actualisé sur les situations de discriminations.

Ils conviennent donc de mettre en place un observatoire des discriminations pouvant avoir lieu dans le secteur des plateformes de mise en relation dans le domaine de la livraison.

Cet observatoire prend la forme d'un temps dédié, chaque année civile, à l'examen des situations de discriminations dont seraient victimes les livreurs indépendants utilisateurs des plateformes de mise en relation. A ce titre, un point spécifique est fixé à l'ordre du jour d'une des réunions de la commission de négociation visée à l'article 2.1 de l'accord de méthode sur l'organisation des négociations collectives dans le secteur de la livraison de marchandises au moyen d'un véhicule à deux ou trois roues, motorisé ou non du 20 avril 2023.

Cet examen des situations de discriminations s'appuie sur une enquête, menée annuellement par les plateformes de mise en relation auprès des livreurs indépendants.

Les membres de la commission de négociation examinent chaque année les résultats de cette enquête, en vue d'adapter, le cas échéant, les actions menées au niveau du secteur afin de lutter contre les discriminations prohibées.

ARTICLE 2 – PRÉVENTION DES DISCRIMINATIONS

Article 2.1 - Diffusion d'un guide d'accompagnement

Les plateformes de mise en relation conçoivent et diffusent 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.

Afin de rendre son contenu le plus compréhensible, ce guide pourra prendre la forme de contenus pédagogiques, tels que des visuels ou des notes de blogs par exemple.

Ce guide sera également mis à disposition des salariés des plateformes de mise en relation dont les fonctions les amènent à être en contact avec les utilisateurs.

Pour permettre une diffusion accessible et compréhensible la plus large possible de ce guide à l'égard de l'ensemble des utilisateurs des plateformes de mise en relation, une version en langue anglaise pourra également être mise à disposition.

Article 2.2 - Information des livreurs indépendants

Les livreurs s'engagent à prendre connaissance des informations et contenus pédagogiques mis à leur disposition, notamment en application des articles 2.1 et 5 du présent accord.

ARTICLE 3 – ACCOMPAGNEMENT DES LIVREURS INDÉPENDANTS VICTIMES

Article 3.1 - Signalement par les livreurs indépendants

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 dont ils considèrent être victimes, à la plateforme de mise en relation concernée par l'activité dans le cadre de laquelle ces actes, propos ou comportements ont été commis.

Pour faciliter la mise en oeuvre de ce droit, les plateformes de mise en relation mettent en place, via la section dédiée à l'assistance de leur application, un dispositif d'alerte facilement accessible et permettant aux livreurs indépendants de leur signaler, dans les plus brefs délais, une situation de discrimination au sens de l'article 1.

Ce dispositif d'alerte peut notamment s'inscrire dans le cadre des mesures mises en place par les plateformes de mise en relation au titre de l'article 1.1 de l'accord du 20 avril 2023 encadrant les modalités de rupture des relations commerciales entre les travailleurs indépendants et les plateformes de mise en relation.

Elles s'engagent à débiter l'examen des signalements reçus via le dispositif d'alerte décrit ci-dessus dans les 36 heures, en prenant contact avec le livreur indépendant auteur de l'alerte, pour notamment l'informer de la bonne réception de son signalement.

Chaque plateforme s'assure que les personnes chargées, pour son compte, de l'examen de ces situations, sont dûment sensibilisées à ces enjeux.

Le livreur qui signale un acte, un propos ou un comportement discriminatoire au sens de la loi dont il se considère victime ne peut faire l'objet, de ce seul fait, d'une quelconque pénalité. La plateforme de mise en relation ne peut notamment pas suspendre ou mettre fin à la relation commerciale avec ledit travailleur indépendant de ce seul motif.

Article 3.2 - Soutien aux livreurs indépendants victimes de discrimination

Lorsqu'il est avéré qu'un livreur indépendant est victime d'un propos, d'un acte ou d'un comportement discriminatoire, la plateforme de mise en relation déploie ses meilleurs efforts, dès qu'elle est informée de cette situation, pour être à son écoute et prendre en compte son signalement. Pour ce faire, elle privilégie, dans la mesure du possible, une prise de contact par téléphone, afin de permettre un échange approfondi avec le livreur indépendant.

En outre, si le livreur indépendant le sollicite, la plateforme l'oriente vers des acteurs spécialisés (associations, etc.) susceptibles de lui apporter, en particulier, un soutien psychologique et/ou un accompagnement dans les démarches, notamment juridiques, qu'il souhaite entreprendre.

En tout état de cause, les plateformes de mise en relation apporteront leur coopération aux autorités compétentes le cas échéant et, dans le respect de la législation en matière de protection des données personnelles, transmettront toute information nécessaire au bon déroulé de l'enquête liée à l'incident de discrimination.

Article 3.3 - Mesures à l'égard des auteurs de discriminations

Les plateformes de mise en relation s'engagent à maintenir ou adapter leurs processus, de telle sorte que, lorsqu'un utilisateur de la plateforme (livreur indépendant, restaurateur, commerçant ou destinataire de livraisons) est l'auteur d'un propos, d'un acte ou d'un comportement discriminatoire au sens de la loi, dès lors que ces faits sont avérés, elles puissent prendre les mesures appropriées, en fonction de la nature des faits et du contexte, pouvant aller jusqu'à la rupture des relations contractuelles avec l'utilisateur concerné.

Lorsque l'auteur d'un propos, d'un acte ou d'un comportement discriminatoire au sens de la loi est un salarié ou un sous-traitant de la plateforme de mise en relation, dès lors que ces faits sont avérés, cette dernière prend les mesures appropriées, en fonction de la nature des faits et du contexte, pour sanctionner ces comportements et prévenir leur renouvellement.

Dans le cas où, pour un même fait, la plateforme de mise en relation est saisie de signalements multiples, par exemple lorsqu'un utilisateur de la plateforme (livreur indépendant, restaurateur, commerçant ou destinataire de livraisons) ayant fait l'objet d'un signalement, en effectue lui-même un à l'encontre de l'utilisateur à l'origine du signalement, celle-ci tient compte de tous les signalements avant de décider des mesures définitives à prendre. Cette disposition n'empêche pas la plateforme de prendre des mesures temporaires le temps de l'examen de ces signalements.

ARTICLE 4 – DÉDOMMAGEMENT

Article 4.1 - Principe

Lorsqu'un livreur a été victime de propos discriminatoires au sens du présent accord, il peut en informer la plateforme *via* le dispositif d'alerte prévu à l'article 2.2 du présent accord.

Si dans le cadre d'une même commande, un autre utilisateur informe la plateforme qu'un incident est survenu avec le livreur estimant être victime de propos discriminatoires, la plateforme procédera à un examen de l'ensemble des faits rapportés. Dans le cadre de cet examen, la plateforme peut prendre en compte différents éléments susceptibles d'éclairer la situation (par exemple : le dépôt d'une plainte par l'une des parties ; l'existence de faits similaires par le passé ; d'éventuels témoignages de tiers).

Les signataires considèrent que chaque plateforme doit faire ses meilleurs efforts pour informer le livreur indépendant de sa décision finale dans un délai maximal de 30 jours à compter de la suspension du compte du livreur indépendant, sauf cas particulier lié par exemple à la complexité de la situation à examiner ou à une information tardive de la plateforme par le livreur de la discrimination qu'il aurait subie.

Si le compte du livreur a été suspendu pendant la durée de l'examen, et qu'à l'issue de celui-ci, la plateforme ne procède pas à la rupture des relations contractuelles, le livreur peut faire une demande de dédommagement dans les conditions décrites aux articles 4.2 et 4.3 du présent accord.

Article 4.2 - Montant

Le montant du dédommagement que le livreur peut demander prévu à l'article 4.1 du présent accord est égal, pour chaque jour de suspension du compte, à la moyenne journalière des revenus d'activité, au sens du 2° de l'article R. 1326-4 du code des transports, perçus par le livreur au cours des 12 semaines précédant la suspension. Le montant versé est de nature indemnitaire et sera inclusif de toute imposition qui serait dûe par le livreur.

Ce montant est dû au titre de chaque jour de suspension du compte, dans la limite de 30 jours civils par suspension prononcée dans le contexte décrit à l'article 4.1 du présent accord.

Article 4.3 - Modalités de mise en oeuvre

Chaque plateforme détermine :

- A. les modalités de calcul de la durée de suspension pour laquelle le dédommagement est dû ;
- B. le délai maximal au cours duquel le livreur indépendant peut effectuer une demande de compensation ;
- C. le délai de versement de la compensation.

Les éléments visés ci-dessus sont mentionnés dans l'espace numérique dédié visé à l'article 2.1. de l'accord du 20 avril 2023 encadrant les modalités de rupture des relations commerciales entre les travailleurs indépendants et les plateformes de mise en relation.

ARTICLE 5 – CHARTE REGROUPANT L'ENSEMBLE DES UTILISATEURS DE PLATEFORMES DE MISE EN RELATION

Les signataires considèrent qu'une démarche efficace de lutte contre toutes les formes de discriminations doit inclure l'ensemble des utilisateurs de plateforme, et notamment les restaurateurs, les commerçants et les destinataires des livraisons.

C'est pourquoi ils s'engagent à formuler, dans les deux mois suivant la signature du présent accord, une charte d'engagements réciproques reprenant les principes de l'accord et les déclinant pour ces deux premières catégories d'utilisateurs.

Les signataires du présent accord invitent, dans le mois qui suit l'établissement d'un projet de charte, les représentants des restaurateurs, des commerçants et des consommateurs à une réunion commune destinée à leur proposer la charte d'engagements réciproques.

Les services de l'État compétents seront associés à cette démarche afin de faciliter sa mise en oeuvre.

ARTICLE 6 – COMMUNICATION DES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DE L’ACCORD

Les plateformes de mise en relation s’engagent à communiquer les principaux engagements prévus par le présent accord :

- à l’ensemble de leurs utilisateurs (livreurs, restaurateurs, commerçants, destinataires des livraisons),
- ainsi qu’à leurs salariés ou leurs sous-traitants dont les missions les amènent à entrer en contact avec ces utilisateurs.

De la même façon, les organisations représentatives de livreurs indépendants s’engagent à communiquer les principaux engagements prévus par le présent accord à leurs livreurs adhérents.

ARTICLE 7 – CHAMP D’APPLICATION

Le présent accord s’applique aux organisations de plateformes et de travailleurs indépendants signataires du présent accord et à leurs membres, opérant dans le secteur de la livraison de marchandises au moyen d’un véhicule à deux ou trois roues. Il s’applique sur l’ensemble du territoire national.

ARTICLE 8 – DURÉE DE L’ACCORD ET ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent accord prendra effet trois mois suivant la date de publication au Journal Officiel de la décision de son homologation.

Il est conclu pour une durée indéterminée. Il pourra faire l’objet d’une révision ou d’une dénonciation dans les conditions prévues par le Code du travail.

ARTICLE 9 – FORMALITÉS DE DÉPÔT ET D’HOMOLOGATION

Le présent accord fait l’objet du dépôt auprès de l’ARPE dans les conditions prévues à l’article L. 7343-35 du code du travail. Ce dépôt intervient à l’issue d’une période de 15 jours civils débutant à compter de la notification du présent accord à l’ensemble des parties.

Il fera l’objet d’une demande d’homologation auprès de l’ARPE, dans les conditions prévues aux articles L. 7343-49 et suivants du code du travail.

ARTICLE 10 – PUBLICITÉ DE L’ACCORD

Les signataires conviennent qu’aucune disposition du présent accord ne doit donner lieu à la mesure restrictive de publication prévue au deuxième alinéa de ce même article L. 7343-34 du code du travail.

Fait à Paris, le 7 mai 2024

- Pour l’Association des Plateformes d’Indépendants (API),

- Pour la Fédération Nationale des Auto-Entrepreneurs et micro-entrepreneurs (FNAE),

- Pour UNION-Indépendants,

- Pour la Fédération SUD commerces et Services (SUD Commerces),