

NOTE À L'ATTENTION DES RÉDACTIONS

9 faits importants à savoir à propos de Deliveroo en France

Suite à la publication de plusieurs articles et reportages relayant un discours erroné concernant les activités de Deliveroo en France, la société de livraison de repas a souhaité apporter des éclaircissements et rétablir un certain nombre de faits.

Deliveroo offre des opportunités d'activités flexibles et particulièrement avantageuses financièrement. Son service est très apprécié de ses livreurs partenaires, des restaurants et des consommateurs. Cette satisfaction explique la forte croissance de Deliveroo en France.

Cependant, de nombreuses informations mensongères ont été diffusées, notamment par des "porte-paroles" de livreurs ne collaborant pas avec Deliveroo, et largement relayées par voie de presse.

Il apparaît par conséquent important que les faits mentionnés ci-dessous soient rappelés lorsqu'il s'agit de traiter des activités de Deliveroo en France.

1. Les changements de conditions tarifaires intervenant le 28 août 2017 concernent moins de 10% des livreurs partenaires de Deliveroo

- La récente annonce d'un changement de contrat pour certains livreurs concerne 8% des 7500 livreurs que compte Deliveroo en France.
- Ce changement aligne les conditions des 7500 livreurs partenaires de Deliveroo sous un contrat identique de tarification à la course, à savoir 5,75 euros par livraison à Paris et 5 euros dans les autres villes françaises.
- Il n'était plus juste de faire coexister plusieurs modèles de tarification pour une activité similaire.
- Dans ce cadre, 82% des livreurs partenaires de Deliveroo se déclarent satisfaits de leur collaboration avec Deliveroo selon une étude réalisée par l'institut de sondage Harris Interactive.

2. La transition vers la tarification à la course offre l'opportunité aux livreurs d'obtenir un chiffre d'affaires plus élevé

- De nombreux livreurs passés de la tarification horaire à la tarification à la course au moment de son lancement en août 2016 ont fait le constat d'une augmentation de leur chiffre d'affaires.
- Les livreurs bénéficiant de la tarification à la course ont d'ailleurs vu leur chiffre d'affaires moyen croître de 7% ces trois derniers mois, grâce à l'augmentation du nombre de commandes et à l'arrivée de Frank, le nouvel algorithme de Deliveroo.
- La tarification à la course permet aux livreurs ayant opté pour cette tarification de générer en moyenne plus de 14,00 € de l'heure.

3. Nos tarifs sont clairs pour tous nos livreurs partenaires

- Le montant des commissions perçues par les livreurs est aujourd'hui de 5,75 euros à Paris et de 5 euros dans les autres villes.
- Deliveroo propose aujourd'hui la tarification la plus compétitive du marché et nos livreurs partenaires génèrent un chiffre d'affaires bien supérieur au SMIC horaire.

4. Deliveroo a créé un nouveau type de service permettant une activité réellement flexible pour les livreurs

- Deliveroo ne vient remplacer aucun acteur précédemment existant. Il crée au contraire de la valeur pour les restaurateurs de même qu'il génère de l'activité économique pour de nombreuses personnes qui souhaitent organiser leur travail autour de leur vie et non l'inverse.
- Cela répond à une demande de flexibilité. 76% des livreurs partenaires de Deliveroo s'estiment satisfaits de la flexibilité apportée par leur prestation pour Deliveroo (étude Harris Interactive de décembre 2016).
- En moyenne, ils collaborent 22 heures par semaine avec Deliveroo et un tiers d'entre eux déclare collaborer avec Deliveroo moins de 10 heures par semaine.
- 93% des livreurs estiment que cette collaboration est un bon moyen pour compléter ses revenus sans contrainte horaire.
- Côté restaurateurs, ils sont 68% à déclarer avoir amélioré leur rentabilité grâce à Deliveroo et même 39%, à avoir pu embaucher des salariés supplémentaires dans leurs établissements grâce aux revenus générés par la livraison.

5. Les livreurs partenaires de Deliveroo sont attachés à la flexibilité de leur statut

- Tous les livreurs partenaires de Deliveroo sont indépendants. Ce statut leur permet d'avoir la flexibilité qu'ils souhaitent et recherchent. Grâce à lui, ils peuvent également être prestataires de services pour d'autres plateformes, y compris des concurrents, et rompre leur contrat lorsqu'ils le souhaitent.

- Selon une étude réalisée par Harris Interactive la majorité des livreurs partenaires souhaitent d'ailleurs continuer à collaborer avec le statut de travailleur indépendant.
- Ils sont par ailleurs très attachés à la flexibilité permise par la prestation de services. 92% d'entre eux considèrent que la flexibilité de leur contrat est un élément important de leur collaboration.

6. Le port de la tenue ne fait l'objet d'aucune obligation et n'entraîne aucune sanction de la part de Deliveroo

- Les livreurs sont des indépendants qui ont la possibilité de réaliser leurs courses dans la tenue qu'ils souhaitent.
- Le matériel fourni par Deliveroo a pour but de les aider dans leur activité (en étant par exemple repérés par les restaurateurs ou les clients) et d'améliorer leur sécurité. Il a été conçu en collaboration avec l'association de sécurité routière britannique pour leur assurer une excellente visibilité par les piétons et les automobilistes avec qui les livreurs partagent la route.

7. Deliveroo encourage les livreurs à respecter scrupuleusement le code de la route et à ne pas préférer la vitesse à la sécurité

- La vitesse n'est pas déterminante sur le temps de livraison du livreur. La durée moyenne d'une livraison est de 26 minutes et comprend la préparation de la commande, sa prise en charge et sa livraison.
- L'amélioration de la rapidité de livraison ne se fait donc pas en augmentant la vitesse de pédalage mais en réduisant les temps d'attente et de préparation des plats. Nous travaillons constamment à diminuer ces temps afin de permettre aux livreurs d'optimiser le chiffre d'affaires des livreurs.
- Ces améliorations sont le fruit d'un nouvel algorithme mis en place au début de l'année 2017. Les résultats de cet algorithme sur ces deux variables permettent aux livreurs d'augmenter leur nombre de courses réalisées tout en continuant rouler à vitesse normale.

8. Deliveroo s'engage pour un système de planification personnel

- Ce système permet d'apporter aux livreurs plus de certitudes quant aux revenus qu'il peut générer, par rapport au modèle complètement ouvert où aucune limite n'est apportée au nombre de livreurs en activité dans une même zone.
- L'outil de planification, grâce auquel les livreurs choisissent les horaires pendant lesquels ils souhaitent collaborer avec Deliveroo, permet de maintenir un équilibre entre le nombre de commandes et le nombre de livreurs en activité. Par conséquent, il aide à protéger les revenus des livreurs.

9. Les livreurs partenaires concernés par le changement de contrat ont été accompagnés individuellement

- Jeudi 27 juillet, nos équipes françaises de Deliveroo ont contacté par téléphone chacun des 600 livreurs concernés pour leur exprimer notre volonté de faire converger l'ensemble des contrats à partir du 28 août.
- Suite à cet appel les livreurs ont ensuite reçu un mail leur proposant le nouveau contrat.
- Ils ont également été tous conviés par téléphone à des entretiens individuels afin d'étudier leur situation et de les conseiller sur la manière d'optimiser leur chiffre d'affaires avec la nouvelle tarification.