

Procédure de signalements des discriminations

En application de l'Accord visant à lutter contre toute forme de discrimination sur les plateformes de mise en relation

Historique de révision/modification

Date	Statut	Détails	Version
17/02/2025	Validé	Final version	V1

Contenu

Historique de révision/modification	2
Contenu	2
1. Introduction	3
2. Périmètre	3
a. Qui peut faire un signalement ?	3
b. Sur quoi peut porter un signalement ?	4
3. Comment signaler ?	5
4. La gestion de l'alerte	6
5. Mesures à l'égard des auteurs de discriminations	8
6. Dédommagement	9
7. Principes	10
a. Présomption d'innocence, objectivité, indépendance et impartialité	10
b. Proportionnalité	10
c. Légalité et protection des données	10
d. Information des tiers / Confidentialité	10
e. Protection des livreurs et protection contre les représailles	10
8. Documentation et stockage des données	11
9. Reporting	11

1. Introduction

Conformément à l'Accord visant à lutter contre toute forme de discrimination sur les plateformes de mise en relation du 7 mai 2024 (ci-après l'« Accord »), les livreurs 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.

La présente procédure définit le dispositif de signalement mis en place par Stuart conformément à cet Accord.

Cette procédure vise à :

- Permettre aux livreurs de signaler tout acte, propos ou comportements discriminants ou assimilés à de la discrimination au sens de la loi;
- Traiter efficacement et équitablement les signalements reçus;
- Protéger les livreurs ayant signalé ces actes contre toute forme de représailles;
- Identifier et corriger les dysfonctionnements éventuels identifiés;
- Améliorer continuellement nos pratiques et notre dialogue avec les livreurs.

Le dispositif d'alerte est accessible à tous les livreurs utilisant la plateforme, quels que soient leur statut ou leur ancienneté. Il complète, sans s'y substituer, les autres canaux de communication existants entre la plateforme et ses partenaires.

Nous nous engageons à traiter chaque signalement avec diligence, confidentialité et impartialité, dans le respect des droits de toutes les parties concernées. Cette procédure s'inscrit dans notre démarche globale visant à promouvoir des conditions de travail équitables et un environnement professionnel sain pour l'ensemble de notre réseau.

2. Périmètre

a. Qui peut faire un signalement ?

Ce dispositif est accessible en France à tout livreur utilisant la plateforme Stuart, estimant avoir été victime d'un acte, d'un propos ou d'un comportement prohibé par la loi en matière de discrimination, lors d'une livraison effectuée via la plateforme proposée par Stuart.

b. Sur quoi peut porter un signalement ?

Le livreur peut donc signaler tout acte, propos ou comportement prohibé par la loi en matière de discrimination. Il peut s'agir de traitements discriminatoires ou d'actes et situation concrètes assimilés à de la discrimination.

Qu'est-ce que 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, la fourniture d'un bien ou d'un service.

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 et de cette procédure :

- Tout comportement discriminatoire d'une plateforme de mise en relation à l'égard d'un livreur, et inversement;

- Tout comportement discriminatoire d'un restaurateur ou commerçant à l'égard d'un livreur, et inversement ;
- Tout comportement discriminatoire d'un destinataire de livraison à l'égard d'un livreur, et inversement ;
- Tout comportement discriminatoire d'un livreur à l'égard d'un autre livreur.

Les actes et situations concrètes assimilées à une discrimination

D'autres situations et actes sont assimilés par la loi à des discrimination interdites:

- 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 discriminations prohibées 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.

3. Comment signaler ?

Pour signaler les actes décrits ci-dessus, le livreur utilisera le portail mis à disposition par Stuart, accessible [ici](#).

Le système de signalement n'est pas anonyme.

Il est recommandé au livreur de s'identifier clairement dans le cadre de l'alerte, dans le but de :

- faciliter l'échange d'informations supplémentaires ;
- faciliter l'examen de l'alerte ; et
- d'assurer une protection contre d'éventuelles représailles.

Afin de traiter au mieux le signalement, le livreur est invité à décrire les faits qu'il rapporte :

- de la manière la plus précise, la plus claire et la plus détaillée possible ;

- fournir des informations factuelles ; et
- à étayer l'alerte par tout élément prouvant les faits rapportés (enregistrements audio ou vidéo, lettres, courriels, SMS, etc.).

4. La gestion de l'alerte

Une fois le signalement réalisé sur la plateforme, il est traité en plusieurs étapes.

Le livreur est impliqué tout au long du processus.

Étape 1 - Enregistrement initial

Les informations relatives au signalement sont enregistrées dans le système d'alerte de Stuart.

Les informations relatives au signalement seront accessibles à toute personne autorisée à traiter les alertes (ci-après les « personnes autorisées ») au sein de Stuart.

Étape 2 - Réception de l'alerte et accusé de réception par Stuart

Une fois que les informations relatives au signalement ont été enregistrées, elles sont vérifiées par une des personnes autorisées au sein de Stuart chargée de gérer ce signalement.

La personne autorisée en charge du signalement informe ensuite le livreur de la réception du signalement en lui envoyant un accusé de réception via le portail, dans les 36 heures suivant la réception du signalement.

La personne chargée du signalement pourra contacter le livreur via le portail ou par téléphone.

Étape 3 - Analyse de la recevabilité d'un signalement

La personne en charge du signalement procède d'abord à l'analyse des informations relatives à celui-ci afin de déterminer s'il remplit les conditions de recevabilité.

Pour être recevable, une alerte doit :

- être suffisamment précise, claire et détaillée et comporter les éléments nécessaires à sa bonne analyse (par exemple, lettres, e-mails, SMS, etc.) ;
- être fondée sur des éléments de preuve vérifiables et confirmables (et non sur de vagues soupçons ou rumeurs) ;

- être déposée par une personne appartenant à l'une des catégories mentionnées au point 2.a. ci-dessus ; et
- se rapporter à l'un des sujets mentionnés au point 2.b. ci-dessus.

La personne en charge du signalement informe le livreur du caractère recevable ou non de l'alerte dans un délai de 3 jours à compter de son émission.

Étape 4 - Enquête

Lorsque le signalement est qualifié de recevable, la personne chargée du signalement mène l'enquête afin de vérifier les faits relatifs à l'alerte et si celle-ci est confirmée par des éléments de preuve étayés.

Afin de garantir que l'enquête soit menée de manière indépendante et impartiale, la personne chargée du signalement est spécialement formée à cet effet.

Dans le cas où il est nécessaire de contacter un tiers dans le cadre de la conduite de l'enquête (notamment pour communiquer des documents, participer à un entretien ou autre), la personne chargée du signalement a le devoir de préserver la confidentialité des échanges, sous peine de sanctions, notamment disciplinaires.

Si les faits le justifient, le compte du livreur visé par l'enquête pourra être suspendu provisoirement, le temps de l'enquête.

Étape 5 - Suivi et soutien

La personne chargée du signalement et le livreur continueront à communiquer en utilisant le portail ou par téléphone.

En outre, si le livreur le sollicite, la personne chargée du signalement 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, Stuart coopère avec les autorités compétentes le cas échéant et, dans le respect de la législation en matière de protection des données personnelles, transmettra toute information nécessaire au bon déroulé de l'enquête liée à l'incident de discrimination.

Étape 6 - Clôture du signalement

La personne chargée du signalement est chargée de clôturer l'alerte de manière appropriée :

- les alertes qui ne sont pas recevables;
- les alertes recevables mais non fondées ; et
- les alertes recevables et étayées, après la mise en œuvre de toute mesure appropriée et/ou de toute action en justice, le cas échéant.

Étape 7 – Information du livreur

Le livreur est informé par écrit par la personne en charge du signalement de la clôture de son alerte.

Les informations fournies au livreur à cette occasion diffèrent selon que l'alerte est recevable ou irrecevable.

Si l'alerte est qualifiée de non recevable parce qu'elle ne remplit pas les critères mentionnés ci-dessus, la personne en charge du signalement informe le livreur des raisons pour lesquelles il a jugé l'alerte non recevable.

Si l'alerte est qualifiée de recevable, la personne en charge du signalement informe le livreur des éléments suivants

- des mesures prises en réponse à l'alerte ;
- des mesures prises pour évaluer l'exactitude des faits rapportés dans l'alerte ; et
- des mesures prises, le cas échéant, pour y remédier.

5. Mesures à l'égard des auteurs de discriminations

Lorsqu'il ressort de l'enquête que le livreur a été victime d'actes, de comportements ou de propos prohibés par la loi en matière de discrimination, des mesures appropriées seront prises en fonction de la gravité des faits et du contexte. Ces mesures peuvent inclure, le cas échéant, la rupture des relations contractuelles avec l'utilisateur concerné (client ou coursier).

De même, si l'auteur des faits discriminatoires est un salarié ou un sous-traitant de la plateforme, des mesures adaptées seront mises en œuvre pour sanctionner ces comportements et prévenir leur réitération. Ces mesures seront proportionnées à la nature des faits et au contexte dans lequel ils se sont produits.

Dans les situations où plusieurs signalements sont effectués pour un même fait – par exemple, lorsqu'un utilisateur ayant fait l'objet d'un signalement en dépose également un à l'encontre de l'auteur initial – tous les signalements seront pris en compte avant toute décision définitive. Toutefois, des mesures temporaires pourront être adoptées pendant l'examen des signalements afin de garantir la sécurité et le bon fonctionnement de la plateforme.

6. Dédommagement

Si dans le cadre d'une même commande, un autre livreur informe Stuart qu'un incident est survenu avec le livreur estimant être victime de propos discriminatoires, un examen de l'ensemble des faits rapportés sera réalisé.

Dans le cadre de cet examen, Stuart 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).

Stuart fera ses meilleurs efforts pour informer le livreur visé par l'enquête de sa décision finale dans un délai maximal de 30 jours à compter de la suspension de son compte, le cas échéant (sauf cas particulier lié par exemple à la complexité de la situation à examiner ou à une information tardive par le livreur de la discrimination qu'il aurait subie).

Si le compte du livreur est suspendu pendant la durée de l'examen, et qu'à l'issue de celui-ci, Stuart ne procède pas à la rupture des relations contractuelles, le livreur peut faire une demande de dédommagement dans les conditions prévues à cet article.

Montant

Le montant du dédommagement que le livreur peut demander 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 due 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.

Modalités de mise en oeuvre

Le dédommagement est dû à compter de la suspension du compte du livreur décidé dans le cadre de l'enquête.

La demande de compensation peut être faite dans les 30 jours suivants la fin de la suspension du compte.

La compensation sera versée dans les 15 jours suivant la décision validant la compensation.

7. Principes

Les principes suivants de procédure s'appliquent à la gestion des signalements et à la conduite de toute enquête interne.

a. Présomption d'innocence, objectivité, indépendance et impartialité

Les enquêtes internes sont menées de manière neutre, objective, indépendante et impartiale. Il convient de protéger non seulement les livreurs, mais aussi les personnes visées par les faits présumés. À cet égard, une enquête examine également les circonstances qui pourraient conduire à la disculpation des personnes visées.

b. Proportionnalité

Les mesures d'enquête doivent être appropriées, en particulier par rapport à la violation (présumée) de la conformité. Cela signifie qu'elles doivent être appropriées et nécessaires et qu'elles ne doivent pas être excessives.

c. Légalité et protection des données

Les enquêtes sont menées dans le respect des lois applicables, en particulier des exigences applicables en matière de protection des données. La personne chargée du signalement consulte, si nécessaire, le Délégué à la Protection des Données au sujet des mesures d'enquête avant le début d'une enquête.

d. Information des tiers / Confidentialité

Tous les rapports sont traités de manière confidentielle. Les livreurs sont protégés et leur identité est tenue secrète - dans la mesure où la loi le permet. Seules les personnes ayant absolument besoin de connaître l'identité du livreur pour assurer le suivi du rapport ont accès à cette information. Les personnes non impliquées dans l'enquête interne ne seront informées de l'enquête que dans le strict respect du principe du besoin d'en connaître.

e. Protection des livreurs et protection contre les représailles

Toute forme de représailles à l'encontre des livreurs ayant réalisé un signalement est interdite. Cela inclut les menaces, la discrimination ou des mesures comparables. Toute tentative d'intimidation d'un livreur qui a signalé de bonne foi une éventuelle violation de la conformité ou toute tentative de désavantager ou pénaliser un livreur en raison de son signalement (notamment en suspendant ou mettant fin à la relation commerciale avec ledit livreur de ce seul motif) fera l'objet d'une enquête interne.

Toutefois, les fausses déclarations ou les accusations mensongères ne seront pas non plus tolérées. Les dénonciations ou alertes faites de mauvaise foi ne sont donc

pas protégées de la même manière. Tout signalement doit être étayé et fondé sur la bonne foi afin qu'il soit justifié.

8. Documentation et stockage des données

Des données à caractère personnel sont enregistrées et traitées dans le cadre de la gestion des dossiers. Stuart veille à ce que les données à caractère personnel traitées dans le cadre des enquêtes le soient dans le respect de la législation applicable en matière de protection des données, notamment pendant la durée et dans la mesure nécessaires à la conduite de l'enquête et à la mise en œuvre de toute mesure d'atténuation (par exemple, mesures de prévention, exercice de recours en justice, etc.). Les données à caractère personnel qui ne sont pas ou plus nécessaires à ces fins seront supprimées ou rendues anonymes un an après la dernière action réalisée dans le cadre du signalement.

9. Reporting

La personne chargée de gérer les signalements rend compte à la direction de Stuart, au moins une fois par an, de tous les signalements reçus.