

À : Uber Canada

DE : Craig Worden, Mubashera Kothawala

DATE : 9 janvier 2024

OBJET : **Principales constatations du sondage auprès des salariés d'Uber au Canada sur l'accord Uber-TUAC Canada**

MÉTHODOLOGIE EN BREF

La note de service suivante résume des principales constatations d'un sondage en ligne mené par Pollara Strategic Insights, pour le compte d'Uber Canada, auprès d'un échantillon représentatif choisi de manière aléatoire de N=2010 conducteurs de covoiturage, livreurs et conducteurs en répartition croisée (collectivement appelés « salariés ») sur la plateforme Uber, entre le 14 et le 22 décembre 2023. Pour l'ensemble de l'échantillon, les résultats du sondage donnent lieu à une marge d'erreur de + 2,2 %, 19 fois sur 20. Les sous-échantillons comportent des marges d'erreur plus élevées, comme les salariés de la Colombie-Britannique (n=581; ± 4,1 %), de l'Ontario (n=655; ± 3,8 %) et du Québec (n=648; ± 3,8 %). Les renseignements complets liés à la méthodologie se trouvent à la fin de la présente note de service.

PRINCIPALES CONSTATATIONS

- **L'accord entre Uber Canada et les TUAC Canada est approuvé à très grande échelle par les salariés d'Uber.**
 - Après avoir lu une description de l'accord, 82 % des salariés d'Uber l'approuvent. Ils ne sont que 5 % à exprimer leur désaccord. De 78 % à 80 % des salariés de la Colombie-Britannique, de l'Ontario et du Québec approuvent l'accord.
- **Les salariés d'Uber apportent également un soutien sans faille à leur gouvernement provincial pour qu'il adopte l'ensemble des réformes du secteur pour les travailleurs par application**, qui sont énoncées dans l'accord entre Uber Canada et les TUAC Canada.
 - À la lecture de la liste des réformes, 79 % des salariés expriment leur soutien et seulement 6 % leur opposition. Huit salariés sur dix en Colombie-Britannique (79 %), en Ontario (78 %) et au Québec (80 %) y sont favorables.
 - L'évaluation du soutien à chacune des réformes prises individuellement révèle un soutien élevé et solide à l'adoption, par les gouvernements provinciaux, de l'ensemble de réformes, chaque élément recueillant entre 85 % et 88 % de soutien en Colombie-Britannique, entre 84 % et 85 % en Ontario, entre 86 % et 90 % au Québec et entre 83 % et 95 % parmi les salariés des autres provinces.

Craig Worden, président et chef de l'innovation : craigworden@pollara.com
Mubashera Kothawala, vice-présidente associée : mubasherakothawala@pollara.com
www.pollara.com

- Ces niveaux élevés de soutien à l'accord Uber Canada-TUAC Canada et à leurs propositions de réforme du secteur ne sont pas surprenants, étant donné que **les objectifs de l'accord et des réformes semblent très conformes aux valeurs et préférences des salariés**.
 - Notamment, au moins huit salariés sur dix indiquent que la flexibilité et le contrôle de leur emploi du temps (88 % à 89 %) et le fait d'être leur propre patron (83 %) sont des aspects extrêmement ou très importants du fait de travailler avec Uber. En outre, plus de neuf salariés sur dix reconnaissent que leur travail de conduite ou de livraison leur offre une flexibilité d'horaire qu'ils ne peuvent pas obtenir avec un emploi traditionnel (95 %), que c'est un travail qu'ils ne pourraient pas faire sans cette flexibilité d'horaire (91 %) et qu'il est important que les changements apportés à la conduite et à la livraison par application protègent la flexibilité de l'emploi du temps des conducteurs (96 %).

CONSTATATIONS DÉTAILLÉES

Connaissance et approbation de l'accord Uber Canada-TUAC Canada

- L'accord Uber Canada-TUAC Canada a été annoncé en janvier 2022. Environ deux ans plus tard, **près de la moitié (52 %) des salariés d'Uber indiquent qu'ils connaissent l'accord, sans avoir reçu de renseignements supplémentaires sur l'accord (connaissance sans aide)**.
- **Parmi les 52 % qui indiquent avoir pris connaissance de l'accord sans aide, 67 % l'approuvent**. Sept personnes sur dix approuvent l'accord sans aide en Colombie-Britannique (71 %) et près des deux tiers (64 %) sont du même avis en Ontario et au Québec. **Seuls 10 % de ces salariés d'Uber informés sans aide désapprouvent l'accord** et 24 % sont indécis.
- À la lecture de la description de l'accord ci-dessous, **82 % des salariés d'Uber l'approuvent**, tandis que 5 % seulement le désapprouvent. Ils sont 83 % des salariés de la Colombie-Britannique et de l'Ontario, et 81 % de ceux du Québec, à approuver l'accord.

Uber Canada et les TUAC Canada ont annoncé un nouvel accord qui garantit que les conducteurs et les livreurs qui travaillent avec Uber **conserveront le même contrôle et la même flexibilité**, tout en bénéficiant de nouveaux avantages et de nouvelles protections, notamment :

1. un engagement d'**Uber Canada et des TUAC Canada à demander aux gouvernements provinciaux d'adopter des réformes à l'échelle du secteur pour les travailleurs par application qui protègent leur flexibilité et exigent des entreprises qu'elles fournissent de nouveaux avantages aux travailleurs**. Parmi les exemples d'avantages potentiels, citons la garantie d'un revenu minimum supérieur au salaire minimum, un fonds d'avantages adaptés, une protection contre les accidents du travail, un préavis de licenciement ou une indemnité de départ.
2. à la demande des conducteurs et des messagers sur la plateforme Uber, les **TUAC leur fourniront une représentation gratuite** lorsqu'ils seront confrontés à des désactivations de compte et autres litiges avec Uber. De plus, les TUAC Canada et Uber Canada se sont engagés à se rencontrer de façon périodique pour **discuter de la santé, de la sécurité et d'autres enjeux connexes et les améliorer**.

- L'approbation est élevée dans tous les principaux segments de salariés sur la plateforme Uber, y compris les conducteurs de covoiturage (81 %), les livreurs (82 %) et ceux qui font les deux (85 %); ceux qui travaillent à temps plein (84 %), à temps partiel (81 %) ou à l'occasion (81 %) en tant que salariés sur la plateforme Uber; dans tous les groupes d'âge : 18 à 29 ans (84 %), 30 à 39 ans (83 %), 40 à 49 ans (82 %) et 50 ans et plus (81 %); les femmes (82 %) et les hommes (82 %), les personnes appartenant à une minorité racisée/visible (83 %) et les personnes de race blanche/caucasienne (81 %); et 80 % en Alberta, 88 % dans les Prairies et 70 % dans les provinces de l'Atlantique.
- Parmi les salariés d'Uber, 2 % déclarent avoir profité des dispositions de l'accord Uber-TUAC en demandant à un représentant des TUAC de les représenter (sans frais) lors de la désactivation de leur compte ou d'un autre litige avec Uber. * Parmi les personnes qui ont utilisé ces dispositions, la plupart sont satisfaites de leur expérience et des résultats et ont indiqué que le fait d'être représenté par un membre des TUAC lors de leurs discussions avec Uber a eu une incidence positive globale sur leur degré de satisfaction à travailler avec Uber. *(* Remarque : La taille de la base des personnes qui ont été représentées par les TUAC est très faible. Par conséquent, ces résultats sont considérés comme étant de nature directionnelle et non statistiquement significatifs).*

Soutien aux mesures des gouvernements provinciaux en matière de réforme du secteur

- À la lecture des réformes proposées pour l'ensemble du secteur dans l'accord entre Uber Canada et les TUAC Canada, **79 % des salariés d'Uber, dans l'ensemble, se disent favorables à ce que leur gouvernement provincial adopte l'ensemble de réformes.** Seuls 6 % s'y opposent, tandis que 14 % sont incertains.
 - Remarque : Comme on le constate à la page suivante, des réformes quelque peu différentes ont été montrées aux salariés de la Colombie-Britannique, de l'Ontario et des autres provinces.
 - Ils sont 79 % des habitants de la Colombie-Britannique et 78 % de ceux de l'Ontario à se déclarer favorables aux réformes propres à leur province. Parmi les autres provinces, 80 % au Québec, 91 % en Alberta, 79 % dans les Prairies et 88 % dans le Canada atlantique expriment leur soutien.
- L'évaluation du soutien à chacune des réformes prises individuellement révèle un **soutien important à l'adoption, par les gouvernements provinciaux, de l'ensemble de réformes.**
 - En Colombie-Britannique, chacune des cinq réformes est soutenue par 85 % à 88 % des salariés de la province. Un soutien plus fort (68 % de soutien solide) est exprimé pour que les conducteurs reçoivent des renseignements sur le prix et la destination de chaque course et livraison.
 - En Ontario, ces trois réformes sont soutenues par 84 % à 85 % des salariés; plus de la moitié (54 % à 58 %) expriment un fort soutien.

- Au Québec, le soutien varie entre 86 % et 90 %, la protection contre les accidents du travail et la protection de la flexibilité pour les conducteurs recueillant les plus hauts degrés de soutien (90 % de soutien total; 76 % et 73 % de soutien solide respectivement).
- Dans les autres provinces, chaque élément recueille entre 83 % et 95 % de soutien de la part des salariés.
- Notamment, neuf salariés sur dix sont d'accord pour dire que les réformes proposées constituent ***une meilleure solution que d'obliger les conducteurs à être des employés sans flexibilité d'horaire*** (90 %) et ***une meilleure solution que de les laisser être des entrepreneurs indépendants sans avantage ni protection*** (87 %).
- Neuf sur dix sont également d'accord pour dire que les réformes proposées constituent ***un bon compromis pour les conducteurs*** (89 %) et que ***ces réformes devraient être adoptées par le gouvernement*** (88 %). Enfin, la quasi-totalité des salariés (96 %) estime que ***lorsqu'il envisage de modifier les lois sur l'emploi concernant les conducteurs de covoiturage ou livreurs par application, le gouvernement devrait également respecter et honorer les souhaits des conducteurs***.

De plus, dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous favorable ou opposé à ce que votre gouvernement provincial adopte des **réformes à l'échelle du secteur pour les travailleurs par application comme vous**, qui maintiennent le statut d'entrepreneur indépendant des conducteurs avec le même contrôle et la même flexibilité et qui leur fournissent de nouveaux avantages et de nouvelles protections?

Les réformes à l'échelle du secteur exigeraient que les entreprises par application fournissent certains avantages aux travailleurs, par exemple :

[LES RÉFORMES PRÉSENTÉES AUX SALARIÉS DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE]

- établir un ensemble d'avantages et de protections particuliers pour les « **travailleurs sur les plateformes en ligne** », ce qui signifie que les conducteurs et les livreurs par application cadrent dans une catégorie distincte de travailleurs (et non d'employés traditionnels) et peuvent continuer à travailler quand, où et s'ils le souhaitent, protégeant ainsi la flexibilité du travail des conducteurs;
- garantir que les conducteurs et les livreurs reçoivent **au moins 120 % du salaire minimum provincial pour le temps mobilisé** (c'est-à-dire entre le moment où ils acceptent une course ou une livraison et le moment où elle est terminée), sans plafond de revenus;
- veiller à ce que les conducteurs **reçoivent des renseignements immédiats sur le tarif et la destination** pour chaque course et chaque livraison;
- exiger que les plateformes de covoiturage ou de livraison par application fournissent un **avis écrit et une procédure d'examen pour les suspensions et les désactivations de compte**;
- fournir aux travailleurs sur des plateformes en ligne **l'indemnisation des accidentés du travail (WorkSafeBC)**.

[LES RÉFORMES PRÉSENTÉES AUX SALARIÉS DE L'ONTARIO]

- établir un ensemble d'avantages et de protections particuliers pour les « **travailleurs sur les plateformes numériques** », ce qui signifie que les conducteurs et les livreurs par application cadrent dans une catégorie distincte de travailleurs (et non d'employés traditionnels) et peuvent continuer à travailler quand, où et s'ils le souhaitent, protégeant ainsi la flexibilité du travail des conducteurs;
- garantir que les conducteurs et les livreurs reçoivent **le salaire minimum provincial pour le temps mobilisé** (c'est-à-dire entre le moment où ils acceptent une course ou une livraison et le moment où elle est terminée), sans plafond de revenus;
- fournir aux travailleurs sur des plateformes numériques des **mesures de transparence supplémentaires**, y compris le droit de connaître les résultats des cinq dernières évaluations des clients.

[LES RÉFORMES PRÉSENTÉES AUX SALARIÉS DU QUÉBEC, DE L'ALBERTA, DES PRAIRIES ET DU CANADA ATLANTIQUE]

- **protéger la flexibilité** des conducteurs pour qu'ils puissent décider s'ils veulent travailler, quand et où;
- **une garantie de rémunération minimale de 120 % du salaire minimum**, sans plafond pour les conducteurs.
- **un fonds de prestations adaptées payé par l'entreprise** pour les conducteurs et les livreurs qui travaillent pendant une période minimale et pour lequel le conducteur peut choisir la ou les prestations avec lesquelles il utilisera ses fonds.
- **une protection contre les accidents du travail** qui couvre les accidents survenus au travail;
- **un préavis de résiliation ou une indemnité de départ** pour les désactivations de compte pour un motif autre que de sécurité;
- **les droits d'accès des travailleurs**, y compris les droits d'organisation et de négociation collective si les seuils de soutien existants sont atteints.

Valeurs, préférences et points de vue des salariés sur le travail de conduite par application

- Neuf salariés sur dix au Canada (89 %) indiquent que « **la flexibilité et le contrôle de mon emploi du temps, en ce qui concerne quand et où je travaille** » sont extrêmement ou très importants pour eux quant à leur travail avec Uber. Les salariés de l'Ontario (89 %), du Québec (88 %) et de la Colombie-Britannique (84 %) sont du même avis et plus de la moitié d'entre eux (55 % à 57 %) sont tout à fait de cet avis.
- Près de neuf personnes sur dix (88 %) indiquent également qu'il est extrêmement ou très important pour elles que leur travail avec Uber « **me permette de programmer (ou de désactiver) le travail afin que je puisse m'occuper de ma famille, de ma santé, de mes études ou d'autres responsabilités professionnelles** ». C'est également le cas des salariés de l'Ontario (87 %), du Québec (87 %) et de la Colombie-Britannique (84 %).
 - L'importance de la flexibilité dépend de la situation personnelle, puisque quatre personnes sur dix (39 %) se décrivent comme étant des conducteurs, des livreurs ou des conducteurs en répartition croisée à temps plein, tandis que 61 % décrivent leur activité de conducteur ou de livreur comme étant à temps partiel (45 %) ou occasionnelle (16 %).
- Une écrasante majorité (83 %) des conducteurs et livreurs déclarent également qu'il est extrêmement ou très important pour eux que leur travail avec Uber « **me permette d'être mon propre patron** ». Ils sont 81 % des salariés de la Colombie-Britannique et de l'Ontario et 80 % de ceux du Québec à partager cette opinion.
- Ces valeurs, préférences et besoins correspondent à la nature du travail des salariés sur la plateforme Uber, ainsi qu'aux objectifs de l'accord Uber Canada-TUAC Canada, puisque plus de neuf personnes sur dix reconnaissent que leur travail de conducteur/livreur leur procure la « **flexibilité de choisir quand, où et comment je travaille, ce que je ne peux pas obtenir avec un emploi traditionnel** » (95 %), et qu'il s'agit d'un travail qu'ils « **ne pourraient plus faire s'il n'offrait pas un horaire flexible** » (91 %).

RENSEIGNEMENTS MÉTHODOLOGIQUES COMPLETS

La présente note de service résume des principales constatations d'un sondage en ligne menée par Pollara Strategic Insights, pour le compte d'Uber Canada, auprès d'un échantillon représentatif choisi de manière aléatoire de N=2010 conducteurs de covoiturage, livreurs et conducteurs en répartition croisée (soit les conducteurs à la fois pour la livraison et le covoiturage) sur la plateforme Uber entre le 14 et le 22 décembre 2023.

- *Plus précisément, Uber a invité des salariés de sa base de données qui devaient avoir conduit ou livré avec Uber au cours des trois derniers mois. Uber a envoyé une invitation par courriel, qui contenait un lien sécurisé, unique et à usage unique vers le sondage hébergé sur les serveurs de la plateforme de sondage sécurisée de Pollara. L'invitation insistait sur la confidentialité et l'anonymat des réponses des personnes interrogées et sur le fait que Pollara est un cabinet indépendant spécialisé en recherches.*

Afin d'assurer la fiabilité et la représentativité de l'échantillon, l'ensemble de données final a été pondéré à l'aide de techniques statistiques standards, et ce, afin de correspondre aux caractéristiques démographiques réelles des salariés sur la plateforme Uber.

- *Plus précisément, les données sont pondérées sur le plan statistique en fonction des caractéristiques suivantes de la population des salariés d'Uber-Canada : identité de genre, âge et province.*

Pour l'ensemble de l'échantillon, les résultats du sondage donnent lieu à une marge d'erreur de + 2,2 %, 19 fois sur 20.

- *Les sous-échantillons comportent des marges d'erreur plus élevées, comme les salariés de la Colombie-Britannique (n=581; $\pm 4,1$ %), de l'Ontario (n=655; $\pm 3,8$ %) et du Québec (n=648; $\pm 3,8$ %).*
- *La taille de l'échantillon pour les travailleurs de l'Alberta (n=65) est faible; ces résultats doivent être interprétés avec prudence.*
- *La taille de l'échantillon pour les salariés des Prairies (Man./Sask.) (n=30) et du Canada atlantique (n=31) est très petite; ces résultats ne fournissent qu'une orientation et ne sont pas statistiquement représentatifs.*