



Le 24 janvier 2025

Monsieur Jean Boulet
Ministre du Travail
200, chemin Sainte-Foy
6e étage
Québec (Québec), G1R 5S1

Par courriel : consultation@travail.gouv.qc.ca

Objet : Consultation sur la transformation des milieux de travail par le numérique

Monsieur le Ministre Boulet,

DoorDash vous remercie de l'opportunité de présenter ses commentaires dans le cadre de cette consultation. Notre entreprise de technologie a pour mission de faire prospérer et de dynamiser l'économie locale. Nous avons démarré nos activités au Canada en 2015 et au Québec en 2019. Par le biais de notre plateforme, les entreprises locales telles que les restaurants, les épiceries, les dépanneurs et autres peuvent rejoindre les clients de leur localité et ainsi accroître leur chiffre d'affaires. Grâce à DoorDash, les clients découvrent les entreprises locales et ont accès à tout ce qu'il y a de mieux dans leur quartier. Quant aux Dashers, c'est-à-dire les Québécois qui livrent les commandes par le biais de la plateforme DoorDash, ils se servent de DoorDash comme source de revenu d'appoint, à leur convenance.

Au Québec, près de 50 000 personnes utilisent DoorDash comme source de revenus supplémentaire et ne consacrent, en moyenne, qu'environ 3,5 heures par semaine à la livraison¹. Ce type de travail est très différent d'un emploi traditionnel. Si tant de personnes adoptent DoorDash, c'est que l'entreprise répond à un besoin qui diffère de celui d'une profession : la possibilité de toucher un revenu d'appoint, sans avoir à se conformer au nombre d'heures, à un horaire ni à l'autorité d'un employeur.

Toute modification apportée aux lois provinciales ne doit pas éliminer les aspects de ce travail qui le distinguent de l'emploi traditionnel. Ces différences sont précisément ce qui rend ce travail si attrayant et appréciable pour des dizaines de milliers de Québécois. Une nouvelle législation devrait s'assurer de méticuleusement prendre en considération la réalité particulière des emplois comme les nôtres, sans quoi elle risquerait de nuire aux Dasher et à d'autres travailleurs en limitant les opportunités d'emploi, tout en réduisant leur autonomie et le contrôle qu'ils exercent présentement sur leur travail.

¹ Ces deux statistiques ont été enregistrées au quatrième trimestre 2023.

Vous trouverez ci-dessous une description plus précise du profil des Dashers et des raisons pour lesquelles ce type de travail leur est si précieux. Nous aborderons ensuite deux des thèmes de la consultation : la situation des plateformes numériques et de leurs travailleurs, et l'usage éthique des technologies sur le plan de la gestion des ressources humaines et de la prise de décision.

Les travailleurs choisissent DoorDash, car ce travail se distingue d'un emploi traditionnel.

Le travail à DoorDash ne doit pas être comparé à un emploi traditionnel. La plateforme DoorDash a pour avantage d'offrir aux Québécois une autre façon de travailler, plutôt qu'une autre catégorie d'emploi contraignante. Voici les principales différences entre le travail de Dasher et un emploi traditionnel:

Au Québec, les Dashers n'effectuent des livraisons qu'environ 3,5 heures par semaine, en moyenne².

Les Dashers n'ont pas à travailler un nombre minimal d'heures. Ainsi, les Dashers peuvent utiliser DoorDash comme source de revenu d'appoint sans avoir à occuper d'emploi à temps partiel ou à temps plein.

Cela signifie que le travail de Dasher diffère même d'un emploi à temps partiel. L'employé québécois moyen à temps partiel travaille 19,8 heures par semaine³, ce qui représente plus de cinq fois le temps de travail moyen d'un Dasher. Seuls 11 % des Dashers québécois effectuent des livraisons pendant plus de 10 heures par semaine⁴, soit moins que les 20 heures hebdomadaires que les employés à temps partiel consacrent en moyenne à leur travail.

L'accès à un petit volume de travail est unique et précieux pour les personnes occupant déjà un emploi et souhaitant gagner un revenu d'appoint de façon occasionnelle. Ce type de travail est également avantageux pour toute personne qui, pour quelque raison que ce soit, ne souhaite pas occuper d'emploi à temps plein ou à temps partiel, par exemple les étudiants, les retraités et les proches aidants à temps plein. Ces personnes, qui représentent la vaste majorité des Dashers, souhaitent avoir accès à de petits volumes de travail, sans être obligées d'en faire plus.

² Plus précisément, les Dashers québécois travaillent en moyenne 3,55 heures par semaine. Cette statistique a été enregistrée au cours du quatrième trimestre 2023.

³ Statistique Canada, *Moyenne des heures habituellement et effectivement travaillées durant la semaine de référence selon le genre de travail* (le 10 janvier 2025), <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=1410004301> (données enregistrées en 2024, pour tous les employés québécois d'au moins 24 ans, tous emplois confondus).

⁴ Cette statistique a été enregistrée au cours du quatrième trimestre 2023.

Ces quelques heures de travail supplémentaires peuvent les aider à rembourser une dépense imprévue ou à épargner davantage.

Les Dashers n'ont jamais à se présenter au travail. Ils ne travaillent que s'ils le veulent.

DoorDash n'organise pas les horaires de travail des Dashers et ne leur demande jamais de se présenter au travail. Ainsi, ce sont les Dashers, et non pas un employeur, qui décident s'ils travaillent ou non.

À l'inverse, bien des employés, notamment ceux payés à l'heure ou au salaire minimum, doivent composer avec les horaires imprévisibles imposés par leur employeur. Même si les lois du Québec offrent aux employés des protections minimales en cas de changement de quart de travail de dernière minute, bon nombre d'entre eux ignorent toujours quel sera leur horaire d'une semaine à l'autre et ne peuvent refuser de travailler à un moment qui ne leur convient pas sans motifs suffisants.

Les Dashers peuvent refuser tout travail qu'ils ne veulent pas faire et cesser de travailler à leur gré.

Les Dashers ne sont jamais obligés d'effectuer un travail précis. Les Dashers peuvent refuser tout travail proposé; il n'y a aucun volume de travail minimal à effectuer pour utiliser notre plateforme. Par opposition aux employés qui, dans le cadre de leur travail doivent respecter l'autorité de leur employeur et effectuer le travail demandé, nous n'avons aucune autorité sur le travail des Dashers.

Dans le même ordre d'idées, pour autant qu'un Dasher ne soit pas en train d'effectuer une livraison, il peut cesser de travailler à tout moment. Si un Dasher souhaite cesser de travailler, il n'a qu'à fermer l'application sur son téléphone. Contrairement aux employés, les Dashers ne sont soumis à aucun quart de travail et n'ont pas à être présents à un moment précis de la journée. Ils peuvent cesser de travailler sans préavis et n'ont pas à préciser quand ils prévoient reprendre le travail (le cas échéant).

Les Dashers ont la possibilité de travailler pour plusieurs entreprises à la fois.

Nous souhaitons que DoorDash soit la meilleure solution proposée aux Québécois désireux de trouver un travail flexible et complémentaire, mais nous ne gérons pas le travail des Dashers, même s'ils préfèrent travailler pour l'un de nos concurrents.

Les Dashers ont la possibilité de choisir un autre travail, même s'ils sont branchés à notre application. Nous sommes en mesure d'agir ainsi car, contrairement à un employeur, nous ne demandons pas aux Dashers d'être à l'heure et ne contrôlons pas le travail qu'ils choisissent. Lorsque nous avons sondé les Dashers canadiens, environ la moitié d'entre eux ont dit utiliser

des applications d'autres plateformes de livraison ou de covoiturage parallèlement à leur travail de Dasher⁵.

Toute modification apportée à une loi existante doit veiller à bien protéger les aspects qui rendent le travail de Dasher si précieux et incomparable pour bon nombre de Québécois.

Les Dashers choisissent ce mode de travail, car il offre une façon de travailler qui n'a rien à voir avec un emploi normal. Il est donc évident que les Dashers estiment qu'il faut à tout prix préserver ce qui fait la spécificité du travail de Dasher, plutôt que d'en faire un emploi comme les autres. Lorsque nous avons sondé les Dashers canadiens, la quasi-totalité d'entre eux (97 %) a répondu qu'advenant l'adoption de toute nouvelle loi, celle-ci ne devrait pas leur enlever l'autonomie de choisir quand, où et comment ils travaillent⁶.

Ce constat est partagé par la Commission de l'éthique en science et en technologie (CEST). Dans un rapport qu'elle a publié en 2023, la CEST déclare ceci :

« Il importe aussi que les solutions privilégiées puissent conserver les acquis positifs associés au travail de plateforme, telle que la marge d'autonomie associée à la gestion des durées de travail. »⁷

Si la province devait appliquer une structure d'emploi traditionnelle à ce type de travail, cela réduirait ou éliminerait les aspects qui font que ce travail diffère d'un emploi traditionnel :

- *Les Dashers ne pourraient plus contrôler leur horaire comme c'est actuellement le cas.* Selon un économiste du travail de l'université de Stanford, en appliquant une structure d'emploi aux travailleurs comme les Dashers, les plateformes « seraient probablement contraintes de réduire ou d'éliminer en grande partie la flexibilité des horaires » dont les travailleurs tirent actuellement profit⁸. Par ailleurs, une autre étude universitaire démontre que, dans une structure classique d'emploi, ces travailleurs risqueraient d'avoir les mêmes contraintes d'horaire que les employés rémunérés à l'heure ou au salaire minimum : « des quarts de travail courts et des horaires hebdomadaires variables qui sont

⁵ DoorDash, *Un sondage national révèle que la quasi-totalité des Dashers canadiens souhaite que le travail flexible soit protégé* (le 8 novembre 2023), <https://dasher.doordash.com/fr-ca/blog/2023-canadian-dasher-survey>.

⁶ DoorDash, *Un sondage national révèle que la quasi-totalité des Dashers canadiens souhaite que le travail flexible soit protégé* (le 8 novembre 2023), <https://dasher.doordash.com/fr-ca/blog/2023-canadian-dasher-survey>.

⁷ Commission de l'éthique en science et en technologie, *La gestion algorithmique de la main-d'œuvre : analyse des enjeux éthiques* (2023), https://www.ethique.gouv.qc.ca/media/eq5lu33j/cest_gestion-algorithmique_enjeux-ethiques.pdf.

⁸ Kathryn Shaw, *Economics of Flexible Work Schedules in the App-Based Economy*, en page 3 (juin 2022), <https://siporlosconductoresdemass.org/wp-content/uploads/2022/07/Shaw-Report-FINAL.pdf>.

réputés comme des facteurs compliquant la vie professionnelle et privée des employés »;⁹

- *Le nombre de Dashers diminuerait probablement.* Grâce au travail de Dasher, de nombreuses personnes peuvent accéder à de petits volumes de travail supplémentaire. En effet, près de 50 000 Québécois effectuent des livraisons pour DoorDash¹⁰ et consacrent en moyenne moins de quatre heures à la livraison par semaine. Toutefois, la mise en place d'une structure d'emploi empêcherait, sur le plan économique et logistique, le maintien d'une main-d'œuvre constituée de dizaines de milliers de personnes travaillant de façon ponctuelle, à leur gré. De nombreuses études démontrent qu'en appliquant un cadre normal d'emploi à ce type de travail, cela entraînerait probablement la perte de possibilités de travail pour environ 60 % à 90 % de ces travailleurs¹¹.
- *Les Dashers ne pourraient plus refuser de travailler comme c'est le cas actuellement.* Si l'on impose aux Dashers la même réglementation qu'aux employés, ils perdront la possibilité de choisir leur travail et de cesser de travailler quand bon leur semble, tout comme les employés ne peuvent refuser de travailler lorsqu'ils sont en poste ni quitter leur emploi en plein quart de travail.

Dans le *Guide du participant* de la présente consultation, on mentionne que des législations liées aux travailleurs des plateformes numériques ont été adoptées dans d'autres régions où l'on retrouve des Dashers, notamment en Colombie-Britannique, en Ontario et à la ville de New York.

Aucune de ces nouvelles lois n'exigent que les travailleurs deviennent des salariés. C'est également le cas en Colombie-Britannique. Le *Guide du participant* stipule ceci :

La Colombie-Britannique, quant à elle, a ajouté dans ses lois du travail les définitions de travailleurs et d'exploitant de plateforme numérique considérés

⁹ *Understanding the Ballot Question that Could Reshape Rideshare and Gig Driving*, en page 7, Université Tufts (avril 2022), https://cspa.tufts.edu/sites/g/files/lrezom361/files/2022-04/cSPA_understanding_gig_driving_ballot_question.pdf.

¹⁰ Statistique enregistrée en 2023.

¹¹ Par exemple, selon une étude, la reclassification des travailleurs des plateformes numériques de livraison et de covoiturage en Californie réduirait le nombre de travailleurs de plus de 900 000 (soit environ de 80 % à 90 %), alors qu'une étude menée dans le Massachusetts estime que la réduction des effectifs serait d'environ 60 % à 90 %. *Références* : David Lewin et al., *Analysis of Driver Job Losses if Gig Economy Companies Must Reclassify Drivers as Employees Rather than Independent Contractors* (2020), https://protectdriversandservices.com/wp-content/uploads/2021/10/BRG-REPORT-JOB-LOSS-SUMMARY-MAY-14-2020_FINAL.pdf (Californie); Taner Osman, *How Many App-Based Jobs Would Be Lost by Converting Rideshare and Food Delivery Drivers from Independent Contractors to Employees in the Commonwealth of Massachusetts* (2022), https://yesformassdrivers.org/wp-content/uploads/2022/03/Massachusetts_Drivers_Design-Final.pdf.

respectivement comme salariés et employeur, ce qui permet de leur octroyer des droits et des obligations¹².

Cependant, la Colombie-Britannique a choisi de n'appliquer que quelques éléments spécifiques de ses lois du travail aux travailleurs des plateformes numériques. La Colombie-Britannique exclut les travailleurs des plateformes numériques d'une grande partie de ses lois relative au travail, y compris celles liées au salaire minimum, aux heures de travail et aux heures supplémentaires, aux dépenses liées au travail et aux congés payés¹³. En revanche, la Colombie-Britannique a adopté d'autres droits et obligations¹⁴, différents des lois du travail, en raison des aspects uniques du travail sur les plateformes numériques.

C'est également le cas de la nouvelle directive de l'Union Européenne (UE) liée aux plateformes de travail. Cette directive est récente et n'a pas encore été appliquée par les États membres de l'UE, mais elle n'exige pas la conversion des travailleurs des plateformes numériques en salariés. La directive adhère à une politique générale de l'UE selon laquelle les travailleurs sont présumés être des employés salariés jusqu'à preuve du contraire, *mais n'oblige aucun État membre à forcer les travailleurs des plateformes numériques à devenir des employés*. Selon cette directive, chaque État membre peut décider de la classification des travailleurs des plateformes numériques, en tant qu'employés salariés, travailleurs autonomes ou dans une catégorie intermédiaire¹⁵.

Les nouvelles lois adoptées dans certaines régions, par exemple en Colombie-Britannique et à New York, adoptent une approche erronée et nuisent aux travailleurs et autres parties prenantes.

Même lorsque de nouvelles lois évitent de recourir à une structure d'emploi traditionnelle pour les travailleurs des plateformes numériques, elles peuvent néanmoins nuire aux travailleurs et autres parties prenantes.

Ainsi, la nouvelle législation et les nouveaux règlements de la Colombie-Britannique nuisent déjà aux travailleurs et aux entreprises de la province. Cela est dû au fait que la province a adopté, pour les travailleurs du numérique comme les Dashers, un salaire minimum de 20 % supérieur au

¹² Page 8.

¹³ Gouvernement de la Colombie-Britannique, règlement *Employment Standards Act Regulation*, article 34.3 (énumération des parties du règlement *Employment Standards Act Regulation* de la Colombie-Britannique ne s'appliquant pas aux travailleurs des services de livraison et de covoiturage), https://www.bclaws.gov.bc.ca/civix/document/id/complete/statreg/396_95#section34.3.

¹⁴ Gouvernement de la Colombie-Britannique, règlement *Employment Standards Act Regulation*, partie 7.2 (articles 45.27 à 45.33), https://www.bclaws.gov.bc.ca/civix/document/id/complete/statreg/396_95#part7.2.

¹⁵ Parlement européen et Conseil, *Directive (UE) 2024/2831*, article 5(1) (le 23 octobre 2024), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32024L2831>.

taux normal, auquel s'ajoutent une rémunération supplémentaire au kilomètre et des règles additionnelles imposant d'autres nouveaux frais.

Ce type d'approche entraîne des coûts plus élevés pour les consommateurs de la province. Les consommateurs réagissent ainsi à cette hausse de prix en utilisant moins les plateformes comme DoorDash. Nous estimons que ces nouvelles lois provoqueront la perte de plus de 1,1 million de livraisons en un an uniquement sur notre plateforme, faisant perdre plus de 30 millions de dollars en chiffre d'affaires aux restaurants et autres entreprises de la province. Cette baisse de la demande des consommateurs nuit également aux Dashers, car leurs possibilités de travail sont réduites. Une réduction de 1,1 million de commandes se traduit par une diminution des possibilités de travail pour les Dashers et de leur revenu. Cela signifie également que les Dashers peuvent moins facilement déterminer où et quand travailler, car certains secteurs et certaines périodes ne sont plus aussi achalandés qu'auparavant.

Les lois de la ville de New York ont également eu d'importantes répercussions négatives. À l'instar de la Colombie-Britannique, la ville de New York a choisi d'adopter un salaire minimum plus élevé que le taux normal pour les livreurs des plateformes, ce qui a réduit la demande relative aux Dashers. Or, la ville de New York a pris une autre décision qui a davantage pénalisé les travailleurs. Ainsi, elle applique ce salaire minimum aux livreurs des plateformes numériques selon une approche semblable à celle de l'emploi classique, même si les Dashers et autres livreurs ne sont pas des salariés traditionnels. Dans le cadre d'un rapport public, la ville de New York reconnaît que cette approche pourrait avoir des effets négatifs. Dans ce rapport, la ville déclare s'attendre à ce que la nouvelle loi oblige les plateformes à :

- « resserrer les limites en matière d'accès » (c'est-à-dire réduire le nombre de travailleurs pouvant travailler);
- réduire les heures et les endroits au sein desquels les travailleurs pourraient travailler;
- désactiver les travailleurs de la plateforme s'ils sont trop « inattentifs » ou s'ils « génèrent trop relativement peu de revenus » par rapport à d'autres travailleurs¹⁶.

En raison de tous ces éléments, les travailleurs auraient plus de mal à trouver du travail et seraient contraints de travailler de plus en plus d'heures.

Et c'est exactement ce qui s'est produit. Bien que les travailleurs effectuant le plus grand nombre d'heures aient vu leur revenu augmenter, ceux qui utilisent les plateformes comme source de revenu d'appoint (l'objectif de DoorDash) peinent à retrouver la même souplesse qu'ils avaient

¹⁶ Département de la protection des consommateurs et des travailleurs de la ville de New York (DCWP), *A Minimum Pay Rate for App-Based Restaurant Delivery Workers in NYC*, en page 28 (2022), <https://www.nyc.gov/assets/dca/downloads/pdf/workers/Delivery-Worker-Study-November-2022.pdf>.

avant l'entrée en vigueur de la nouvelle loi¹⁷. Lors d'une réunion entre des fonctionnaires de la ville de New York et des livreurs, ces derniers ont signalé aux administrateurs que la nouvelle loi « avait involontairement réduit leurs revenus de façon drastique »¹⁸.

Toute nouvelle loi devrait être adaptée à ces travailleurs hors norme.

Dans le *Guide du participant* de la présente consultation, on pose la question suivante : « Des changements sont-ils nécessaires concernant les droits et obligations des travailleurs de plateformes numériques? ».

La réponse est « non » pour bon nombre de Dashers. Le travail de Dasher, tel qu'il est actuellement, répond à leurs besoins : c'est un moyen d'accéder à de petits volumes de travail supplémentaire, quand ils le souhaitent, sans s'engager à travailler quand ils ne le veulent pas. L'adoption de mesures telles que celles de la Colombie-Britannique ou de la ville de New York réduisant les possibilités de travail, le rendant plus difficile d'accès et nuisant à d'autres parties prenantes, représente pour de nombreux Dashers un recul et non un progrès.

Pour ce qui est du petit nombre de Dashers utilisant la plateforme afin d'accroître leurs heures de travail (comme nous l'avons précisé, seuls 11 % des Dashers québécois travaillent plus de 10 heures par semaine), le concept d'« avantages sociaux transférables » constitue une solution prometteuse. Selon cette approche, les travailleurs comme les Dashers, qui sont autonomes et utilisent souvent plusieurs plateformes, recevraient des contributions sous forme d'avantages de la part de chacune des plateformes utilisées. Cela signifie que, pour chaque travailleur, DoorDash et d'autres plateformes (comme celles de covoiturage) verseraient un montant fondé sur le pourcentage des revenus du travailleur liés à cette plateforme dans un compte d'avantages sociaux transférables appartenant au travailleur. Ainsi, les travailleurs qui souhaitent effectuer un plus grand nombre d'heures de travail sur les plateformes numériques (au lieu d'avoir un emploi à temps plein ou partiel) pourraient cumuler des avantages, plutôt que d'être désavantagés par rapport aux travailleurs optant pour un emploi à temps plein. Il convient de souligner que cette approche ne nuit pas aux autres nombreux travailleurs utilisant les plateformes numériques pour effectuer des heures de travail réduites et ponctuelles, et qui apprécient le fonctionnement de ces plateformes.

Grâce à un modèle d'avantages sociaux transférables, les Dashers et autres travailleurs des plateformes déterminent comment ils utilisent ces avantages. Ce point est important dans le contexte de ce type de travail à caractère unique. Comme nous l'avons souligné, de nombreux

¹⁷ Sophia Lebowitz, *Delivery Worker Minimum Wage Shows Promise...For Some, Data Shows*, Streetsblog NYC (le 15 juillet 2024), <https://nyc.streetsblog.org/2024/07/15/delivery-worker-minimum-wage-brings-order-to-industry-data-shows>.

¹⁸ Emily Swanson, *Bronx DoorDash Workers Speak Out Against City's Minimum Pay Rule*, Bronx Times (le 14 août 2024), <https://www.bxtimes.com/bronx-doordash-workers-speak-out-against-citys-minimum-pay-rule>.

Dashers n'acceptent que de petits volumes de travail afin d'accroître leurs sources de revenu. Ainsi, bon nombre de Dashers disposent déjà d'avantages sociaux liés à leur autre emploi ou à une autre source de travail. Lorsque nous avons sondé les Dashers canadiens, plus de la moitié d'entre eux ont dit disposer d'un régime privé de soins dentaires, de soins de la vue ou de médicaments sur ordonnance¹⁹. Si toute loi est modifiée pour que les Dashers reçoivent des avantages sociaux liés à ce travail, ils souhaiteront pouvoir les accepter ou les refuser afin de ne pas les recevoir en double. Un modèle d'avantages sociaux transférables leur donnerait ce droit de regard.

Nous testons déjà ce type de modèle d'avantages sociaux transférables. Aux États-Unis, nous nous sommes associés, au début de l'année 2024, avec le gouverneur de la Pennsylvanie afin de lancer un programme pilote d'avantages sociaux transférables²⁰. Plus de 4 000 Dashers ont déjà participé à ce programme²¹. Ce mois-ci, nous avons annoncé que nous étendions ce programme pilote à l'État de la Géorgie²².

Nous vous invitons à consulter notre livre blanc pour en savoir plus au sujet des avantages sociaux transférables et de notre vision de l'avenir du travail²³.

La technologie est au cœur de la plateforme DoorDash, et nous tâchons de la gérer de façon rigoureuse et transparente.

Ce type de travail ne pourrait exister sans les technologies modernes. Jusqu'à tout récemment, les Québécois en quête de quelques heures de travail supplémentaires ne pouvaient le faire à l'aide de leur téléphone, au sein de leur ville, sans être obligés de travailler contre leur gré.

Actuellement, près de 50 000 Québécois ont accès à ce type de travail à partir de leur téléphone et effectuent des livraisons à des dizaines de milliers de consommateurs chaque jour dans toute la province. Or, il serait impossible d'offrir ce type de travail à autant de gens sans recourir à une technologie automatisée reliant les Dashers aux consommateurs, aux restaurants et autres

¹⁹ DoorDash, *Un sondage national révèle que la quasi-totalité des Dashers canadiens souhaite que le travail flexible soit protégé* (le 8 novembre 2023), <https://dasher.doordash.com/fr-ca/blog/2023-canadian-dasher-survey>.

²⁰ DoorDash, *DoorDash annonce un programme d'économies sur les avantages sociaux transférables pour les Dashers de la Pennsylvanie* (le 3 avril 2024), <https://about.doordash.com/fr-ca/news/pa-portable-benefits-pilot>.

²¹ DoorDash, *Hear from Dashers on our Portable Benefits Pilot Program in Pennsylvania* (le 19 août 2024), <https://about.doordash.com/en-us/news/pa-portable-benefits-midpilot>.

²² DoorDash, *DoorDash annonce le lancement d'un programme pilote d'épargne pour les avantages transférables pour les Dashers en Géorgie* (le 10 janvier 2025), <https://about.doordash.com/fr-ca/news/ga-portable-benefits-pilot>.

²³ DoorDash, *Our Vision for the Future of Work* (2022), https://assets.ctfassets.net/trvmqu12jq2l/2arS7Vk1FDCCyJMaqdal4z/ab316b999f69f651efada43ce23cb992/DoorDash-Future_of_Work.pdf.

entreprises intéressés par leurs services. Sans un certain type de technologie automatisée, les Dashers ne pourraient pas exercer leur travail.

Nous veillons à mettre en œuvre cette technologie en toute transparence, sans discrimination et en veillant à ce que les êtres humains aient le dernier mot sur toutes les décisions importantes.

Transparence au niveau du travail

Tel que susmentionné, les Dashers se distinguent des salariés traditionnels car nous ne leur imposons pas les tâches à accomplir. Les Dashers décident de travailler ou non, et n'ont pas à faire un nombre minimal d'heures pour utiliser notre plateforme.

Avant de choisir d'effectuer tout travail, le Dasher est informé de la nature précise de ce dernier. Lorsqu'un Dasher aperçoit une livraison potentielle s'afficher sur son téléphone, il voit une carte affichant les lieux de collecte et de livraison, la distance approximative à parcourir et la durée totale de la livraison, ainsi que le montant garanti qu'il recevra. Après avoir examiné ces renseignements, le Dasher décide s'il souhaite effectuer ce travail ou pas.

Tout cela offre au Dasher un haut niveau de transparence et de contrôle sur son travail. Avant d'effectuer tout travail, il sait déjà ce qu'il devra faire et est libre de refuser de le faire.

Absence de discrimination

Toute personne s'inscrivant pour devenir Dasher n'a pas à fournir de données liées à des caractéristiques confidentielles, telles que la race, la nationalité, le sexe, l'identité de genre, l'âge, la religion ou l'orientation sexuelle. Puisque nous ne recueillons pas ces données, nous ne pouvons pas en tenir compte au moment d'offrir toute possibilité de travail aux Dashers.

De plus, comme les Dashers sont autonomes et ne relèvent d'aucun supérieur, ils ne risquent pas de faire l'objet d'une discrimination intentionnelle ou inconsciente de la part de son supérieur, comme cela peut se produire dans un milieu de travail traditionnel.

Supervision humaine des décisions de mettre fin au travail

Nous ne souhaitons pas contribuer à mettre fin au travail des Dashers de notre plateforme. Nous souhaitons que davantage de personnes utilisent notre plateforme, et non le contraire. Nous n'avons ainsi pas intérêt à mettre fin aux activités des Dashers de façon arbitraire, sans raison valable, et ne prenons jamais cette décision à la légère. Toutefois, nous devons protéger notre plateforme et toutes les personnes qui l'utilisent, dont les consommateurs, les entreprises et les Dashers, contre tout malfaiteur. Ainsi, dans certains cas, nous pouvons mettre fin à notre relation

avec un Dasher. Nous affichons en ligne notre politique qui explique les raisons pouvant justifier une telle action²⁴.

Dans un rapport publié en 2023, la CEST dit craindre que des algorithmes ou autres technologies automatisées puissent être utilisés par des plateformes numériques en vue de prendre des décisions importantes, comme la résiliation de l'accès d'un travailleur à une plateforme :

« Au bout du spectre des pénalités, des prises de décision importantes, comme la mise à pied, sont parfois attribuées aux algorithmes, comme dans certains modèles organisationnels de travail de plateforme. »²⁵

Sur la plateforme DoorDash, la décision de résilier une relation avec un Dasher est, dans de nombreux cas, entièrement prise par un être humain, et non à l'aide d'une quelconque technologie. Par exemple, si un Dasher se comporte de façon inappropriée à l'égard d'un client ou du personnel d'un restaurant, la situation est particulière et dépend des faits. Dans un tel cas, nous faisons appel à notre équipe de *Confiance et sécurité*, joignable en permanence, qui offre un soutien en français et dans d'autres langues, afin d'enquêter et de déterminer si l'accès d'un Dasher à la plateforme doit être résilié.

Mais en raison de l'envergure de notre plateforme qui compte des dizaines de milliers de Dashers livrant des millions de commandes chaque année rien qu'au Québec, nous devons parfois nous retourner vers la technologie afin de déterminer si une personne utilise la plateforme de manière abusive ou ne respecte pas les conditions qui y sont liées. Par exemple, comme la majorité des entreprises, nous utilisons la technologie pour détecter tout signe de fraude. De plus, nous avons récemment lancé un nouvel outil propulsé par l'intelligence artificielle pouvant détecter tout harcèlement verbal sur notre application²⁶, ce qu'un être humain n'arriverait pas à faire en temps réel. Cette technologie peut mener à des avertissements ou, si la situation est plus grave, à la résiliation de l'accès d'un Dasher à la plateforme.

Dans le *Guide du participant* de la présente consultation, on suggère que, lorsque la technologie est utilisée pour prendre des décisions importantes concernant les travailleurs, ces derniers devraient avoir « la possibilité de faire appel de ces décisions »²⁷. Nous sommes d'accord avec

²⁴ DoorDash, *Politique d'accès à la plateforme des prestataires de service de DoorDash*, <https://help.doordash.com/legal/fr-CA/document?type=dx-deactivation-policy®ion=CA&locale=fr-CA>

²⁵ Commission de l'éthique en science et en technologie, *La gestion algorithmique de la main-d'œuvre : analyse des enjeux éthiques* (2023), https://www.ethique.gouv.qc.ca/media/eq5lu33j/cest_gestion-algorithmique_enjeux-ethiques.pdf.

²⁶ DoorDash, *DoorDash Launches New AI-powered Feature to Help Combat Chat Abuse and Harassment* (le 12 mars 2024), <https://ir.doordash.com/news/news-details/2024/DoorDash-Launches-New-AI-powered-Feature-to-Help-Combat-Chat-Abuse-and-Harassment/default.aspx>.

²⁷ Page 12.

cette affirmation. Tout Dasher dont l'accès à la plateforme est résilié est en droit de faire appel de cette décision auprès d'un être humain.

* * *

Nous vous remercions à nouveau de nous avoir permis de participer à cette consultation. Nous espérons pouvoir collaborer avec vous dans le cadre de ce dossier et serions heureux de vous rencontrer afin de passer notre proposition en revue.

Veuillez recevoir, Monsieur le Ministre, mes cordiales salutations.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'B. Kaufmann', with a stylized, sweeping flourish extending from the end.

Brian Kaufmann
Chef des politiques, DoorDash Canada