



## **Uber Eats**

**Mémoire présenté à la Commission des institutions  
dans le cadre de l'étude du projet de loi 170**

*Loi modernisant le régime juridique applicable  
aux permis d'alcool et modifiant diverses dispositions législatives en  
matière de boissons alcooliques*

**Avril 2018**

## **Mise en contexte**

La *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux du Québec*, dont la dernière mise à jour remontait à plusieurs années, nécessitait une modernisation pour refléter les changements majeurs dans les manières dont l'alcool est servi ou consommé au Québec.

La venue de nouvelles technologies bouleverse les façons de faire dans de nombreuses sphères d'activités, y compris pour la livraison de nourriture. Il est maintenant possible de commander un repas à l'aide d'une application sur un téléphone intelligent de la même manière qu'il est possible de le faire pour le covoiturage urbain avec Uber. Un obstacle demeure par contre. La livraison d'alcool pour accompagner ce repas demeure limitée à des cas bien particuliers. En effet, selon la Régie, la livraison ne peut s'effectuer que par des livreurs qui sont à l'emploi du titulaire du permis de vente d'alcool. Il n'est donc pas possible pour les restaurants, les dépanneurs et les épiceries de faire livrer de l'alcool en toute sécurité par l'entremise d'une application comme Uber Eats. Aussi, les restaurants titulaires d'un permis de vente d'alcool sont obligés d'en vendre uniquement en accompagnement d'un "repas", dont la définition varie selon l'interprétation de chaque corps policier.

Le dépôt du projet de loi 170 vient régler en grande partie cette situation en introduisant de nouvelles dispositions pour la livraison d'alcool, créant notamment un permis de livraison et remplaçant la notion de repas par celle d'aliment. Ces modifications, ajoutées à la rigueur du processus de l'application Uber Eats, devraient permettre aux restaurateurs du Québec de combiner nourriture et alcool pour les commandes livrées à l'extérieur. Uber Eats salue la décision du gouvernement du Québec de modifier la *Loi sur la RALCQ* et considère que ces changements auront un effet positif sur le secteur de la restauration.

## **Présentation d'Uber Eats**

### **Uber Eats au Québec**

Uber Eats est disponible au Québec depuis avril 2017. Après Montréal et Québec, le service est maintenant disponible dans la ville de Gatineau. Uber Eats, depuis son lancement au Québec, connaît une croissance constante. Rapidement, Uber Eats a obtenu une reconnaissance enviable autant auprès des clients que des restaurateurs qui bénéficient des talents de partenaires-livreurs et à offrir le meilleur service de livraison dans les meilleurs délais. De fait, Uber Eats était attendu avec impatience par de nombreux propriétaires de restaurants au Québec. Ailleurs dans le monde, ce modèle innovant utilisé par plus de 80 000 restaurants partenaires connaissait déjà un succès incontestable. L'arrivée d'Uber Eats au Québec allait donc pouvoir contribuer à l'essor de la restauration au Québec en permettant à plusieurs de faire valoir la qualité de leur offre, non seulement en salle auprès des habitués, mais aussi auprès d'une toute nouvelle clientèle qui leur était jusqu'alors inaccessible.

## Un modèle gagnant-gagnant

Ce qui peut sembler être un simple modèle de livraison de repas est dans les faits bien plus complexe. Uber Eats, qui dessert de grandes bannières, permet aussi à de nombreux restaurants de plus petites tailles et/ou indépendants de bénéficier, eux aussi, d'un service de livraison de qualité supérieure offert par des tiers indépendants. Traditionnellement, une telle offre entraîne nécessairement des coûts élevés autant en raison des embauches qui s'y rattachent que des frais inhérents à l'entretien de véhicules d'opérations. Uber Eats permet une diversification de l'offre pour les clients et ouvre les portes du marché résidentiel pour des restaurateurs qui voient ainsi leur chiffre d'affaires bonifié, et sans crainte de décevoir leurs nouveaux clients alors que la solution novatrice d'Uber Eats a déjà fait ses preuves et est reconnue sur le plan de la qualité. Il existe aujourd'hui plus de 1 000 restaurants partenaires inscrits sur la plateforme au Québec.

Il n'aura pas fallu attendre longtemps pour que les Québécois adhèrent à un service qui répond à leurs besoins dans un délai moyen de moins de 30 minutes et qui se distingue autant par son professionnalisme que par sa qualité. Le système numérique offre une traçabilité et un suivi en temps réel qui assure une expérience supérieure et sophistiquée de livraison autant pour le consommateur que pour le restaurateur. Uber Eats, en plus d'occuper un nouveau terrain et constituer une offre nouvelle et une grande variété pour les consommateurs, assure l'efficacité de l'exécution et permet du même coup le développement de petites et moyennes entreprises.

## Uber Eats dans le monde



## Un service efficace, réfléchi et adapté

Tous connaissent le service de covoiturage urbain UberX qui permet le transport efficace, sécuritaire et abordable de passagers. Ce service, fort populaire, est maintenant adopté par des centaines de milliers de Québécois à Montréal, Laval, Longueuil, Québec et Gatineau. Les dizaines de milliers de partenaires-chauffeurs UberX constituent donc un bassin énorme de ressources pour la livraison de repas. Dans un souci d'efficacité et de coordination optimales, il n'est donc pas rare que des partenaires-chauffeurs UberX acceptent également d'effectuer des livraisons pour les restaurants-partenaires Uber Eats, bien que certains choisissent également d'effectuer exclusivement de la livraison de repas.

## **Livraison d'alcool avec Uber Eats**

Les partenaires-livreurs Uber Eats procèdent aussi à la livraison d'alcool dans les endroits dans le monde où la réglementation le permet, ce qui n'est malheureusement pas le cas au Québec dans le régime actuel. Ainsi, Uber Eats a mis en place un outil technologique permettant un contrôle et un respect rigoureux des lois en vigueur. En effet, même si le processus de commande est simple pour le client, les paramètres établis et adaptés permettent une traçabilité et un suivi documenté en conformité avec les exigences mises en place.

Bénéficiant d'une expérience acquise dans quelque 80 villes à travers le monde, Uber Eats a développé un processus précis, rigoureux et éprouvé. Le développement des outils technologiques permet plus que jamais de tirer profit des plateformes numériques par la mise en place de dispositifs qui permettent de répondre aux critères des gouvernements, et qui sont particulièrement utiles en matière de livraison d'alcool et de contrôle de l'âge minimum requis pour s'en procurer.

Que ce soit le client, le livreur ou le restaurant, tous doivent se soumettre à des contrôles qui garantiront que l'alcool ne se retrouvera pas dans les mains d'un mineur ou d'une personne en état d'ébriété. De la demande initiale du client, à la commande au restaurant, au transport du livreur jusqu'à sa livraison finale, tout est suivi en temps réel. À chacune de ces étapes, les parties impliquées se soumettent et s'engagent aussi à respecter les lois en vigueur et doivent en faire la preuve.

Des milliers de livraisons d'alcool s'effectuent chaque jour sur la plateforme Uber Eats partout dans le monde. Avec les enseignements appris depuis ses débuts, Uber Eats a mis en place un outil technologique robuste qui permet de contrôler la livraison d'alcool en tout respect avec la réglementation locale.

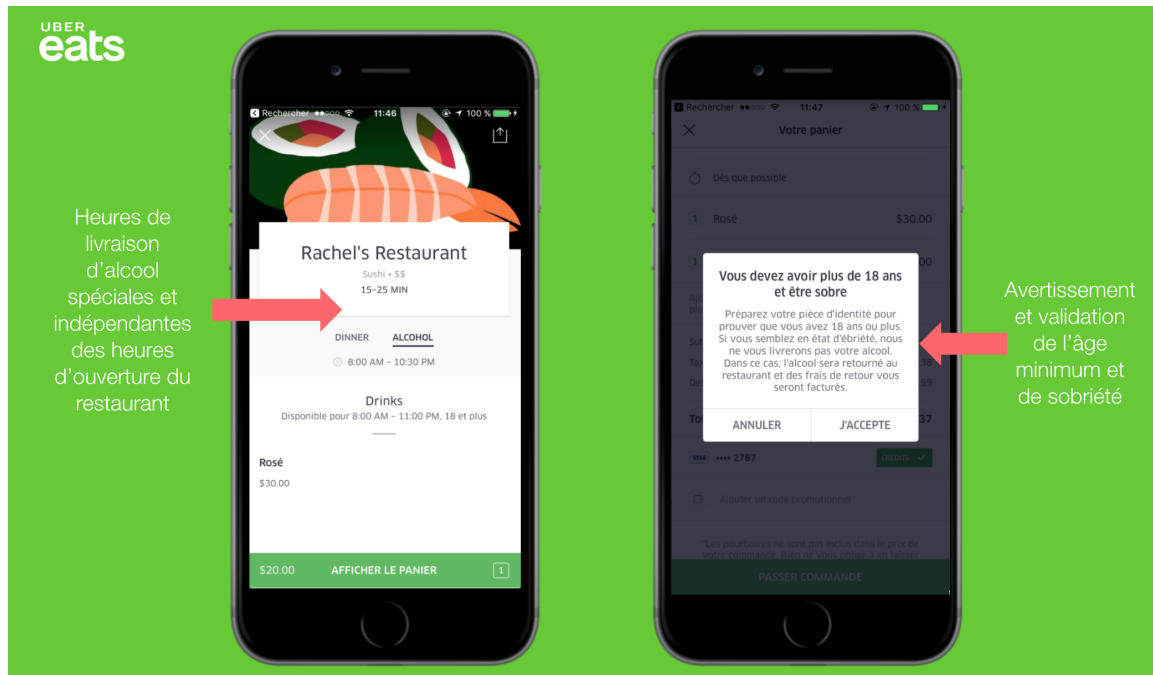
## **Fonctionnement de la commande et de la livraison d'alcool à domicile**

### **Engagement du client et contrôle du livreur**

Les clients sont avisés par un avertissement écrit sur l'application de l'âge minimum requis pour accéder à leur demande pour des produits alcoolisés. Ces derniers doivent répondre aux questions d'usage qui sont sujettes à une vérification systématique. Aussi, pour pouvoir commander de l'alcool par l'entremise de la plateforme Uber Eats, le client doit confirmer avoir atteint la majorité et le déclarer formellement lors de la commande. Afin d'assurer la véracité des informations soumises, le partenaire-livreur est tenu d'exiger une preuve et de demander des pièces d'identité avec date de naissance.

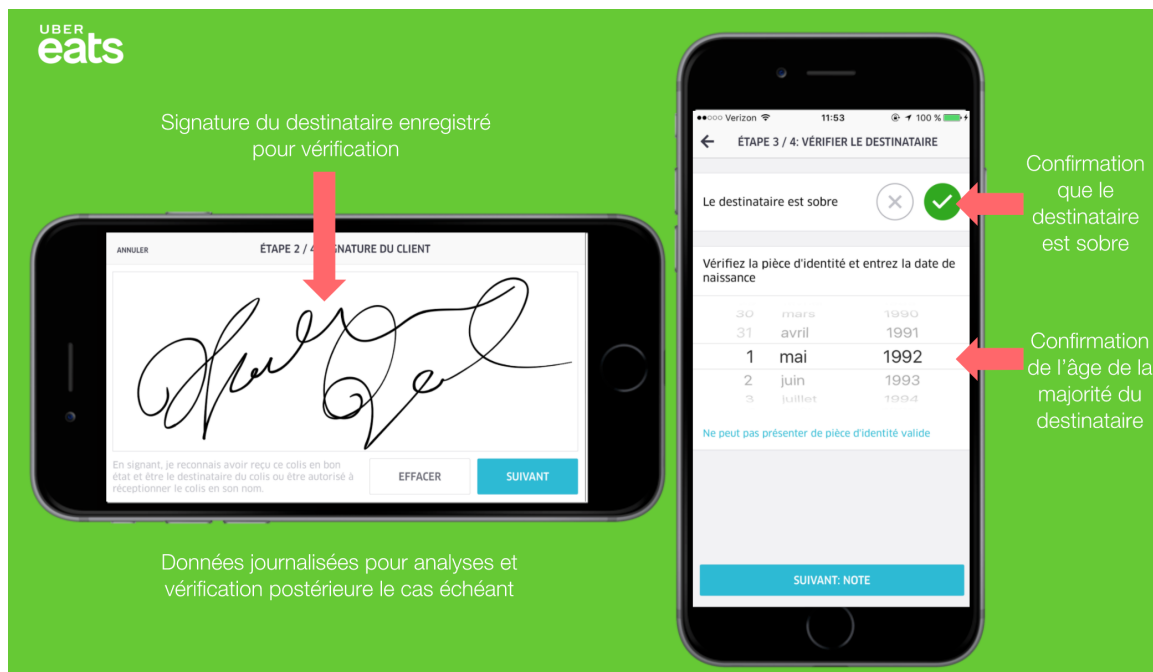
Ces partenaires-livreurs doivent retourner la commande au restaurant dans le cas où les destinataires ne sont pas en mesure de répondre pas aux exigences édictées plus tôt dans le processus.

De plus, Uber Eats exige de ses clients qu'ils soient dans un état de sobriété pour récupérer leur commande de boisson alcoolisée. Par la suite, si les critères sont respectés et conformes aux lois et règlements en vigueur, Uber Eats demande au récipiendaire de la commande de signer un engagement qui confirme son âge et lui laisse la commande.



### Vigilance et rigueur requises

Le partenaire-livreur doit, par l'entremise de l'application, confirmer l'identité du destinataire, son âge et sa sobriété pour terminer la livraison. Il doit s'assurer que celui qui reçoit la commande corresponde aux exigences pour pouvoir obtenir de l'alcool et dans le cas inverse, le partenaire-livreur doit repartir avec la livraison aux frais du client.



## **Obligations du restaurateur**

Uber Eats, lors de l'inscription d'une nouvelle offre de restaurant sur sa plateforme, s'assure de valider du permis de l'établissement afin de pouvoir servir les clients en toute connaissance de cause. Le restaurateur pour sa part bénéficie de la possibilité de suivre en temps réel la livraison en cours. Tout comme il prend contact avec le destinataire pour s'assurer de la valeur du travail du partenaire-livreur, il peut également communiquer avec ce même partenaire-livreur afin de s'assurer du meilleur service possible, mais également de l'application des règles fixées. Le vendeur, s'il a un doute quelconque peut également se réserver le droit d'annuler une commande.

La vérification compte donc plusieurs niveaux : la prise en note des renseignements donnés par le client, la vérification sur place par le livreur et le suivi du restaurateur et du service Uber Eats s'il y a lieu. Tout ce processus assure une excellence du traitement à plusieurs niveaux et permet le respect des lois en vigueur concernant la livraison et la consommation d'alcool.

## **Projet de loi 170, livraison d'alcool et interprétation**

Le projet de loi 170 déposé par le gouvernement du Québec en février 2018 offre une possibilité de revoir certaines dispositions qui ont trait à la livraison d'alcool. Selon notre compréhension, le projet de loi créerait en effet un permis de livraison, permettant aux restaurants non seulement de livrer des repas, mais aussi des boissons alcoolisées qui apparaissent sur leur menu, et de faire effectuer cette livraison par des tiers. Plusieurs représentants du milieu de la restauration et de la petite entreprise ont salué la volonté du gouvernement d'adopter ce projet de loi dans les meilleurs délais pour qu'ils puissent adapter leur offre aux demandes récurrentes des clients pour un tel service. Cette volonté de moderniser la loi existante réjouit Uber Eats.

En effet, Uber Eats voit d'un bon œil un projet de loi qui permettrait de mettre en branle au Québec des services qui ont fait leurs preuves et qui fonctionnent déjà très bien, sans heurts, dans plusieurs des plus grandes villes du monde. Le gouvernement, à la veille d'offrir la possibilité aux consommateurs de commander de l'alcool par service de livraison à domicile, doit aussi s'assurer du respect des barrières d'âges fixées par la loi et Uber Eats est, en raison de son savoir-faire, un partenaire de choix en sa qualité de leader dans le domaine.

Pour Uber Eats, ces changements sont une occasion de faire valoir un système efficace et éprouvé qui, nous en sommes convaincus, positionne déjà l'entreprise comme un leader de l'industrie non seulement sur le plan du service à la clientèle, mais également sur le plan de la rigueur des mécanismes de vérification.

Souhaitant avant tout le succès du projet de livraison pour toutes les parties impliquées, Uber Eats mettra tout en œuvre pour aider le gouvernement et assurer par ses mécanismes autant un respect du cadre réglementaire à venir que le contrôle de la vente des produits alcoolisés aux seuls ayants droit.

Le gouvernement du Québec suit avec cette approche une tendance lourde en Amérique du Nord, le tout alors que plusieurs pays d'Europe ont déjà mis en branle ou poursuivent tout simplement dans la voie de la livraison de l'alcool rendue possible par des tiers. Par exemple, la Colombie-Britannique permet à un service de livraison de livrer de l'alcool aux consommateurs, sans qu'un permis spécifique ne soit nécessaire, lorsque, en autres, le service de livraison ne tient pas d'inventaire de boisson alcoolisées et que les boissons alcoolisées sont commandées à l'avance par le consommateur auprès de vendeurs autorisés. Similairement, l'État de la Floride vient de mettre en place de nouvelles règles permettant aux restaurants, en vertu de leurs propres permis d'alcool, de faire livrer de l'alcool par des tiers contractants en accompagnement des repas.

Compte tenu de l'expérience concluante des services offerts par Uber Eats dans les juridictions déjà desservies (80 villes à travers le monde), dont plusieurs permettent déjà la livraison d'alcool par des tiers, nous croyons que notre solution technologique devrait s'inscrire avantageusement dans les propositions législatives. En effet, notre plateforme permet aux livraisons d'être effectuées en toute sécurité et permet également aux partenaires-livreurs d'effectuer un contrôle complet comprenant bien entendu la vérification de l'âge du destinataire, mais aussi son état de sobriété.

Uber Eats selon nous fait partie de la solution et devrait à ce compte pouvoir répondre aux attentes des consommateurs au bénéfice de tous, y compris du gouvernement du Québec.