



Dialogue social : Toutes les plateformes VTC signent un accord sur la transparence et les désactivations

Paris, le 19 septembre 2023 - Les fédérations de plateformes de VTC, l'Api et la FFTPR, ont signé ce jour avec les organisations représentatives de chauffeurs l'accord sectoriel relatif à la transparence et aux conditions de suspension et résiliation des services de mise en relation. Ce deuxième accord de secteur, né du mécanisme du dialogue social, témoigne de l'engagement des plateformes à offrir toujours plus de clarté et de compréhension aux chauffeurs indépendants.

Un accord qui clarifie et renforce le cadre régissant les suspensions et désactivations

Après plusieurs mois de négociations avec les représentants élus des chauffeurs, l'Api (représentant Caocao et Uber) et la FFTPR (représentant Allocab, Bolt, LeCab, Heetch, FreeNow et Marcel) ont signé l'accord relatif à la transparence du fonctionnement des centrales de réservation de VTC et aux conditions de suspension et résiliation des services de mise en relation. Ce sujet avait été défini comme une priorité par les organisations de travailleurs. Il marque la capacité de l'ensemble des acteurs du secteur VTC à travailler ensemble pour assurer aux chauffeurs indépendants toujours plus de contrôle sur leur activité.

Cet accord qui s'appliquera à toutes les plateformes dès son homologation prévoit :

1. Le renforcement de la transparence dans le fonctionnement des plateformes afin que les chauffeurs soient mieux informés des règles entourant l'activité (indicateurs pris en compte, critères de fixation du prix suggéré, attribution des courses, etc.);
2. L'instauration d'une procédure unique préalable à la résiliation des relations, afin que les chauffeurs disposent d'une information claire sur les motifs ayant mené à la procédure de résiliation et puissent faire valoir leurs observations avant toute prise de décision finale ;
3. L'amélioration des garanties relatives aux modalités de suspension temporaire, avec notamment l'obligation d'information préalable des chauffeurs lorsqu'une suspension temporaire est envisagée sur la base de certains indicateurs ;
4. L'octroi d'un dédommagement financier lorsque le compte d'un chauffeur a été résilié à tort sur le fondement d'une erreur manifeste d'appréciation d'une plateforme ;
5. L'obligation pour les plateformes de mettre en place des procédures dites "de seconde chance" visant à permettre aux chauffeurs de demander, après un certain temps, à renouer leurs relations avec la plateforme concernée. Chaque plateforme déterminera les cas ouverts à ce droit

Veruschka Becquart, Présidente de l'Api, déclare : "Nous sommes heureux que les débats riches et parfois animés aient pu aboutir à un accord. Il sera exigeant dans sa mise en œuvre et va nécessiter des changements et des investissements conséquents pour les plateformes. Nous devons toutes adapter nos pratiques pour répondre à ce nouveau cadre. Nous allons nous y atteler dans une volonté de construire et d'entretenir un partenariat solide et respectueux avec les chauffeurs. Notre secteur à travers ce nouvel accord continue à se structurer pour proposer une offre équitable à tous."

Yves Weisselberger, Président de la FFTPR, commente : "En renforçant la transparence sur notre fonctionnement et nos standards en matière de rupture ou suspension des relations commerciales, nous répondons à une demande clé des chauffeurs. Cet accord qui porte des

améliorations concrètes démontre la volonté des plateformes de renforcer le cadre de l'indépendance. Nous sommes convaincus que le dialogue est la clé de la réussite pour assurer un avenir serein et prospère à l'ensemble du secteur VTC."

Ce que cet accord implique pour les plateformes

Étant sectoriel, cet accord va assurer que le même niveau de transparence soit apporté aux chauffeurs quelle que soit la plateforme. De même des procédures unifiées vont être appliquées ce qui va entraîner des changements systémiques et des investissements financiers. Un changement important concerne ainsi la nouvelle garantie relative à la compensation en cas d'erreur. Par exemple, un chauffeur qui réalise habituellement 30h/semaine et qui n'aurait pas pu accéder à une application pendant 15 jours en raison d'un retard sur l'approbation d'un document (par exemple : permis de conduire, carte VTC, assurance du véhicule) pourrait percevoir, selon la plateforme, une compensation comprise en moyenne entre 1100 et 1500€.

Exemples de mise en place de nouvelles mesures sur les plateformes :

Uber va recruter une équipe qui sera notamment dédiée à :

- La communication du détail des incidents aux chauffeurs ;
- Le recueil de leur témoignage, la réalisation de vérifications supplémentaires, l'étude d'éléments tels que l'enregistrement vidéo par dashcam avant la suspension ;
- Le traitement d'un plus grand nombre de recours de la part de chauffeurs ;
- Le lancement d'un centre de réexamen dans les cas liés à des incidents et à des suspicions de fraude (à l'application ou documentaire) ou de non-concordance avec son système d'identification en temps réel.

LeCab va créer une Commission d'Appel impliquant les organisations syndicales qui le souhaitent. Le principe sera le suivant :

- Constitution de la Commission d'Appel avec des salariés de LeCab et des représentants des organisations syndicales
- Capacité pour un chauffeur suspendu définitivement en première instance selon la procédure de l'accord de saisir cette Commission d'Appel
- Réunion mensuelle de la Commission d'Appel. Le chauffeur où les organisations syndicales chauffeurs peuvent apporter tout élément ou argument qui conduirait à la décision de première instance
- Décision de la Commission d'Appel qui peut soit confirmer soit infirmer la décision de suspension initiale

Dans le cadre de cet accord, LeCab va au-delà et apporte donc des garanties supplémentaires

Bolt va automatiser ses processus de vérification des documents chauffeur :

- Automatisation grâce à un outil basé sur l'intelligence artificielle
- La vérification et validation des documents sera désormais immédiate, permettant ainsi aux chauffeurs de reprendre leur activité au plus vite
- Une équipe de 15 personnes sera également en charge de vérifier manuellement tous les cas demandant des vérifications approfondies et de faire le lien entre Bolt et les chauffeurs partenaires afin de garantir une transparence totale

De son côté, Heetch

- A publié il y a 3 ans son algorithme d'attribution des courses,
- A mis en place en 2021 un comité de réactivation mensuel pour les chauffeurs, suspendus,
- Va mettre en place un mécanisme d'indemnisation pour les chauffeurs concernés.



À propos de l'Api

Le développement du travail indépendant s'est accéléré ces dernières années, renforcé notamment par l'apparition d'intermédiaires numériques qui simplifient les mises en relations et offrent de nouvelles opportunités économiques. Les membres de l'API (Uber et Caocao pour le secteur des VTC) sont convaincus du rôle essentiel joué par les plateformes pour l'économie française. Depuis 2019, ils se sont regroupés en association pour travailler ensemble sur des sujets fondamentaux (tels que la rémunération des travailleurs indépendants, leur protection sociale, leur formation, ou encore l'instauration d'un dialogue social de qualité), faire entendre leur voix, et contribuer à l'invention du travail indépendant de demain.

À propos de la FFTPR

La Fédération Française du Transport de Personnes sur Réservation (FFTPR) regroupe les principales plateformes VTC européennes qui opèrent en France : Allocab, Bolt, Free Now, Heetch, LeCab et Marcel.

Depuis 2016, la FFTPR échange avec l'ensemble des parties prenantes du secteur (administration, cabinets ministériels, élus locaux, chauffeurs, usagers...), apporte son expertise, et formule des propositions afin de faire entendre la voix du secteur VTC dans toutes ses composantes.