

MÉDIATION VTC - JANVIER 2017

CONCLUSIONS DU MÉDIATEUR

Sommaire

1 - Le contexte

2 - Les acteurs en présence

- 21 - Les plateformes
- 22 - Les clients
- 23 - Les chauffeurs
- 24 - L'Etat

3 - Les causes du conflit

- 31 - La situation du marché
- 32 - Les décisions d'Uber
- 33 - Les déconnexions

4 - Comment dépasser le conflit ?

- 41 - Partager le diagnostic
- 42 - Compter sur le sens des responsabilités des créateurs d'activité

5 - Les recommandations adressées à l'Etat

- 51 - Etre prêt, le cas échéant, à fixer un barème minimal
- 52 - Protéger les plateformes
- 53 - Appliquer au plus vite la loi Grandguillaume
- 54 - Mener à bien la mise en œuvre de la protection sociale
- 55 - Établir des règles de représentativité
- 56 - Réguler et contrôler le temps maximal d'activité
- 57 - Ne pas revenir sur l'équilibre taxis / VTC
- 58 - Corriger une iniquité

Conclusion

Annexes

Annexe 1 : lettre de mission

Annexe 2 : méthode employée

Annexe 3 : remerciements

Annexe 4 : les statuts des chauffeurs

Annexe 5 : la stratégie d'Uber

Annexe 6 : modèle économique

Annexe 7 : commission professionnelle Uber

Cette médiation engagée par lettre de mission du Premier Ministre du 21 décembre 2016 (ci jointe en annexe 1) est intervenue dans le cadre du conflit ayant opposé au cours de ce mois de décembre des chauffeurs VTC à la principale plateforme d'intermédiation, Uber.

1 - Le contexte: un marché neuf, en évolution permanente, non stabilisé

Le marché francilien du VTC a été ouvert par Uber en 2012. Ce marché est jeune et les sources statistiques font donc souvent défaut.

Le chiffre d'affaires de l'activité en Ile de France, qui a démarré effectivement il y a moins de quatre ans, serait selon les sources administratives de 280 M€ en 2015 et de sensiblement plus de 300 en 2016. Mais d'autres chiffres sont également cités, plus élevés et en croissance plus rapide.

Uber a créé avec une application radicalement innovante un marché neuf en mettant en contact, côté clients, une forte aspiration de mobilité à coût réduit et, côté force de travail, une population nombreuse, éloignée de l'emploi, aspirant légitimement à l'intégration sociale.

Uber a ainsi révolutionné le marché de la mobilité francilienne comme il l'avait fait déjà dans de grandes cités américaines.

Pour tenir sa promesse de réponse quasi instantanée à la demande d'une voiture, Uber a besoin de nombreux chauffeurs disponibles en permanence et partout. C'est aussi accessible qu'indispensable puisque le chauffeur étant indépendant tout nouveau chauffeur connecté à sa plateforme ne lui apporte pas de coût supplémentaire.

D'où cette politique de promotion massive du métier en direction des populations cibles principalement dans les banlieues populaires, politique adoptée dès l'origine par Uber avec alors des promesses de revenus élevés pour des conditions de travail favorables. On verra que le non-respect de ces promesses dans la durée est une des principales sources de la fracture entre Uber et les chauffeurs.

En France, la législation ne permet pas un déploiement complet du modèle de service Uber.

Uber va rencontrer lors de son développement francilien **une opportunité et deux difficultés.**

L'opportunité est le chômage frappant une population peu qualifiée privée d'horizon professionnel: attirés par ce qui est présenté comme un statut social enviable, les candidats chauffeurs sont nombreux au sein de cette population.

La tentative Uber Pop. La première difficulté est d'ordre légal : la loi n'autorise pas un particulier sans licence à fournir un service de transport rémunéré avec son véhicule privé. Uber France, cherchera à imposer son service Uber Pop en le légitimant par le succès populaire qu'il rencontrait. En vain. Uber devra renoncer.

Le contournement des LOTI. Un chauffeur VTC doit disposer d'une licence qu'il faut du temps et une formation pour obtenir, sans garantie de succès puisque la réussite à un examen est requise.

Pour contourner partiellement cette seconde difficulté, Uber -et certaines autres plateformes - font appel à des chauffeurs sous statut de salarié LOTI auprès d'entreprises intermédiaires - les "capacitaires" - disposant d'une licence et souvent créées pour l'occasion.

Le recours à ce statut dit LOTI pour l'activité VTC contourne la législation en vigueur laquelle le réserve au transport collectif. Il permet surtout d'écarter les exigences légales de professionnalisation pour pouvoir accéder au métier de VTC. La loi dite Grandguillaume de décembre 2016 explicite clairement l'interdiction du recours à ce statut pour les VTC. Elle prévoit des mécanismes de transition pour traiter en 2017 la situation des chauffeurs salariés LOTI en activité de VTC. C'est que, outre l'absence de vérification de l'aptitude professionnelle des chauffeurs ainsi mis sur l'activité sans garanties professionnelles, ce statut, entend-on, aurait peut-être pu permettre dans certains cas des pratiques dissimulatoires sous l'égide de capacitaires. Ce sont là des échos non étayés et donc non utilisables, sauf pour souligner qu'une campagne de réalisation des contrôles légalement prescrits pourrait s'avérer opportune.

2 - Les acteurs en présence: plateformes, clients, chauffeurs,... et l'Etat

21 - Les plateformes et leur stratégie: Uber définit prix et standards, ses concurrents cherchent à suivre...tout en se différenciant

Uber détiendrait à ce jour environ 80% du marché français (essentiellement francilien), les "start-up" françaises, au nombre de cinq (Allocab, Chauffeur Privé, Le Cab, Marcel, Snapcar) détenant le reste.

Dominant ainsi le marché, Uber en détermine les principales caractéristiques, sur les différents plans : choix marketing et commerciaux, tarification, organisation des activités.... Quant aux autres plateformes, leur stratégie est inévitablement déterminée pour partie en fonction de leur positionnement par rapport au leader (et aux compagnies de taxis)

Uber étant le premier arrivé et très actif dans les banlieues pour susciter des vocations de chauffeur, il dispose de la population de chauffeurs propre à répondre presque instantanément à toute demande de course.

Faute de disposer de suffisamment de ressources pour pouvoir concurrencer Uber sur le terrain de la réponse instantanée, ses concurrents ont dû aborder le marché par la réservation de voiture à l'avance et le service aux entreprises. Ils ont aussi cherché à offrir une qualité de service un peu supérieure, moyennant un tarif légèrement plus élevé. Et, soucieux d'attirer des chauffeurs, ils leur ont offert des revenus par course supérieurs à ceux offerts par Uber, sachant que l'attractivité d'Uber pour les chauffeurs reste majeure, cette plateforme étant encore à ce jour seule en mesure d'offrir à ses chauffeurs un volume de courses élevé. Mais cette situation est peut-être en train d'évoluer, les deux principales plateformes françaises (Chauffeur Privé et Le Cab) se lançant également dans le marché de la réservation immédiate.

Uber a pu être tenté d'établir une relation d'exclusivité avec ses chauffeurs pour se protéger de cette concurrence potentielle. Mais la menace de requalification des chauffeurs en salariés a, au contraire, conduit Uber, comme certaines autres plateformes à encourager la multi-connexion des chauffeurs à différentes plateformes.

Ainsi, le marché VTC n'est pas stabilisé et la situation évolue. Les principales plateformes concurrentes d'Uber se sont progressivement vues rejoindre par des chauffeurs soucieux de diversifier leurs donneurs d'ordres et d'être mieux rémunérés.

22 - Les clients et leurs attentes: massivement satisfaits, ils vont majoritairement où les prix sont le plus bas et l'attente minimale et sont donc la justification pour Uber de la pertinence de sa stratégie.

Les clients ont manifesté un engouement immédiat pour un service rapide et moins cher que celui des taxis si souvent critiqué. Le développement rapide d'Uber en Ile de France l'atteste.

Cette satisfaction avérée a été un argument présenté par Uber pour contester une législation ancienne que la plateforme dénonce comme inadaptée. Dans l'opposition qui s'est ouverte avec les taxis ainsi menacés, la popularité du service Uber a été un atout précieux pour obtenir un "déplacement des lignes" favorable à la nouvelle activité. Face aux taxis, Uber a pu compter sur le front uni de ses clients et de ses chauffeurs, mais pas nécessairement des pouvoirs publics, attentifs à la situation des taxis

23 - Les chauffeurs et leurs enjeux : de l'enthousiasme à la déception puis la colère.

Après avoir connu un âge d'or de courte durée, ils éprouvent l'impression d'être devenus la "pièce de souffrance" et la variable d'ajustement du système

Le chauffeur Uber, entre 2013 et 2015, est un chauffeur souvent heureux, attiré par la publicité de la plateforme qui lui promet des revenus significatifs et des conditions de travail favorables, ce qui est effectivement le cas au début, Uber acceptant des pertes initiales importantes pour créer le marché et le dominer. Ainsi, le chauffeur entre sur un marché où la demande est rapidement croissante, il rencontre une clientèle enthousiaste, il se retrouve solidaire de celle-ci et de sa plateforme donneuse d'ordres face à l'opposition des taxis. Sa licence VTC le revêt d'un véritable statut professionnel. Son statut d'indépendant préserve sa liberté. **Ainsi, la contribution du VTC, et d'abord d'Uber, au développement de nouveaux emplois assurant une position sociale accessible à des publics éloignés de l'emploi est avérée. Mais elle s'opère sur la base d'une promesse intenable dans la durée et de ce fait à la source d'un sentiment d'abandon, si ce n'est de tromperie.**

C'est qu'ensuite les choses se dégradent progressivement, au moins dans la perception que les chauffeurs ont de leur vie professionnelle. Cette dégradation perçue de leurs conditions de revenu et de travail est contestée par Uber qui s'appuie sur ses statistiques. En fait, les situations sont très contrastées. De surcroît, l'écart peut être important entre le vécu et les statistiques.

C'est ainsi que nombre de chauffeurs disent ne pas arriver à atteindre les chiffres de revenus annoncés par Uber en dépit d'un nombre d'heures passées dans leur voiture qui peut excéder les 60 heures par semaine.

Le mouvement de contestation sera général dans la plupart des villes où Uber a ouvert son marché et recruté ses chauffeurs. Il est difficile d'établir s'il s'agit d'une contestation limitée ou d'un ressenti général. En 2015 et 2016 de nombreuses actions sont ouvertes ici ou là contre Uber.

Le marché francilien n'échappe pas à cette crispation des chauffeurs. En attestent les enquêtes journalistiques publiées depuis deux ans. Nombreuses d'entre elles mettent en évidence que le système Uber repose sur des chauffeurs pris dans la nasse d'une situation financière dégradée (liée à la création de leur entreprise et l'utilisation d'un véhicule coûteux) qui les conduit à poursuivre une activité épuisante du fait de sa durée excessive et insuffisamment rémunératrice.

Il ne m'appartient pas de juger la pertinence des stratégies de développement des plateformes, à commencer par celle d'Uber. La médiation a pour objet de traiter de la situation des chauffeurs, et c'est bien à ce point que je me tiens. Mais, pour comprendre les racines du conflit et la virulence de l'hostilité des chauffeurs à l'encontre d'Uber, on ne peut ignorer cette toile de fond, même si on ne sait en quantifier précisément les proportions.

Parallèlement, l'augmentation continue du nombre de chauffeurs en Île de France (ils seraient environ 5000 de plus dans l'année écoulée) a peut-être été plus rapide que celle du marché du VTC, lequel a été impacté, comme nombre d'activités franciliennes, par la crise de fréquentation consécutive aux attentats. Cela pourrait pour partie expliquer les difficultés que rencontrent certains chauffeurs pour dégager le revenu prévu de leur activité.

24 - L'Etat : réagissant aux troubles de l'ordre public, l'Etat commence à prendre en compte la "nouvelle économie".

L'Etat est évidemment sensible aux troubles à l'ordre public et peut donc être conduit à réagir "à chaud".

Mais pas seulement : la législation commence à s'adapter à la nouvelle économie. C'est ainsi que l'article 60 de la loi Travail institue la liberté syndicale pour les indépendants qui obtiennent leurs clients via une plateforme numérique. Il met à la charge de ces plateformes des obligations de financement en matière de formation et de couverture accidents du travail des chauffeurs, pourtant statutairement indépendants. L'Etat commence ainsi à adapter sa législation aux changements de modèles économiques.

C'est dans ce contexte que s'est ouvert un nouveau conflit en décembre dernier, cette fois entre un certain nombre de chauffeurs et leur "nouvel adversaire": Uber

3 - Les causes du conflit : des chauffeurs ressentant une dégradation de leur situation du fait d'initiative d'Uber vécues comme hostiles

Pourquoi ce conflit, alors qu'Uber et ses chauffeurs présentaient dans les premières années de l'activité toutes les apparences d'une parfaite entente autour d'un alignement de leurs intérêts ? On ne peut répondre qu'en présentant un faisceau de facteurs avérés, observés ou entendus : dégradation de la situation, série de décisions incomprises, perception de mépris et, au final, effet cumulatif largement ressenti comme régressif.

31 - La situation du marché s'est dégradée depuis la fin de l'année 2015

La crise d'activité en Ile de France suite aux attentats est un élément difficilement quantifiable mais essentiel pour apprécier cette situation de crise. Ainsi, la situation depuis plus d'un an s'est révélée être moins bonne qu'anticipé alors même que le nombre de chauffeurs a sensiblement augmenté (+ 5000, semble-t-il). L'activité, même en fort développement, a donc été frappée par une crise conjoncturelle imprévisible.

L'arrivée massive de nouveaux chauffeurs au statut dit de salarié LOTI, statut contournant les règles en vigueur (cf. supra) a vraisemblablement contribué à faire supporter par les chauffeurs les conséquences financières d'un déséquilibre, peut-être seulement temporaire, entre une offre en forte croissance et une demande l'étant également, mais conjoncturellement moins.

32 - Une série de décisions d'Uber ont été mal reçues par les chauffeurs

- **La fin des aides au lancement accordées par Uber** : fin logique au regard de la stratégie de développement d'Uber, mais source de désenchantement, et même d'hostilité, des chauffeurs du fait de l'abandon de la promesse initiale d'abord respectée, et dont la limitation dans le temps n'a pas été indiquée (cf. Annexe 5 - La stratégie d'Uber).

- **La baisse des tarifs d'Uber en octobre 2015** en vue d'accélérer le développement, et donc la baisse du panier moyen de la course du chauffeur. Et il semble bien que la hausse du trafic prévue pour compenser, et même surcompenser, l'effet sur le revenu du chauffeur de la baisse des tarifs n'a pas été à la hauteur envisagée, compte tenu notamment, de la crise post attentats des activités parisiennes.

- **La promotion très active du métier** dans les banlieues et les arrivées massives de nouveaux chauffeurs alors même, rappelons-le, que le coût marginal d'un nouveau chauffeur est, pour la plateforme, quasi nul.

- **La mise en place de "Uber pool"** dispositif très compétitif et innovant de transport partagé a été perçue par les chauffeurs comme génératrice d'une nouvelle réduction de leur rémunération (ce qu'Uber conteste).

- **L'accroissement de sa commission de 5 points (de 20 à 25% du chiffre d'affaires)** décidé par Uber (majoration non retenue par les autres plateformes) en décembre 2016 et déclencheur du conflit se traduit mécaniquement par une **amputation de 15% environ du revenu net du chauffeur.**

Uber souligne que la hausse des tarifs d'environ 15%, concomitante à cette hausse de la commission, a permis d'en faire une opération blanche pour les chauffeurs. Mais ce n'est pas ce que les nombreux chauffeurs rencontrés au cours de la médiation constatent dans leur situation personnelle. Ils mettent tous en avant les caractéristiques des offres Uber pour souligner que le surcroît de chiffre d'affaires promis en compensation de cette hausse de commission n'a pas été constaté :

- Les prix de base qu'ils perçoivent comme les plus bas du marché, et notamment plus bas que ceux des taxis

- Le service de transport partagé "Uber pool" qui s'accompagne d'un niveau de prix logiquement réduit
- Le montant minimal pour une course que pratique Uber est plus bas que celui des autres plateformes.

L'effet négatif de ces choix commerciaux d'Uber sur le revenu des chauffeurs est contesté par la plateforme. Pourtant, de nombreux chauffeurs indiquent être contraints de rallonger leur temps d'activité au-delà du raisonnable pour compenser l'affaissement de leurs revenus. Nombreux sont ceux qui s'engagent dans la multi connexion retenant une plateforme concurrente d'Uber pour accroître le revenu par course, tout en conservant Uber pour assurer du volume, notamment en heures de faible demande.

Le caractère unilatéral, non concerté, ni même que rarement pré avisé des décisions d'Uber, génère chez les chauffeurs la perception que leurs enjeux sont ignorés, et même méprisés.

Ajoutons qu'il reste à établir la conformité des pratiques unilatérales des plateformes avec les règles légales du code du commerce relatives à l'interdiction de relations contractuelles commerciales déséquilibrées. Des contrôles en ce sens sont diligentés par la DGCCRF.

Comme toute entreprise pilotée par des algorithmes et des statistiques, Uber prend ses décisions sur la base de projections optimales qu'il ajuste à mesure que le réel lui apporte l'information nécessaire. Les décisions qui en découlent sont perçues par les chauffeurs comme brutales, faute de concertation, voire d'information.

S'ajoutent à cela les déclarations et actions d'Uber en faveur de l'automatisation de la conduite. Ce projet technologique n'est évidemment pas critiquable, bien au contraire tant il est clairement porteur de modernité et de performance. Toutefois, les déclarations vigoureuses sur le sujet ont conduit les chauffeurs à percevoir le rôle transitoire qu'Uber leur assigne dans son projet.

Cette accumulation d'évènements a généré chez les chauffeurs **une sorte de désamour et même une franche hostilité à l'égard d'Uber, vécue comme indifférente, méprisante, malveillante.** Je l'ai, à vrai dire, découverte avec surprise tant elle est générale et vigoureuse. C'est qu'Uber, initialement vécu comme un recours efficace et valorisant face au chômage, est devenu aux yeux des chauffeurs un exploitant cynique de situations humaines sans issue.

Précisons bien ici les choses : c'est de la perception des chauffeurs dont il s'agit ici et des conséquences sur eux des décisions prises par Uber. Elles ne comportent aucun jugement sur les intentions de leurs auteurs, que je sais bien éloignées des résultats ainsi décrits.

33 - S'y rajoute l'anxiété de la déconnexion

Les déconnexions à l'initiative des plateformes constituent une "épée de Damoclès" stressante pour les chauffeurs. Les quelques cas (ils sont peu nombreux selon les plateformes) de déconnexion pour manquement aux obligations de service ou pour rupture des obligations contractuelles ont fait prendre conscience aux chauffeurs du "pouvoir de vie et de mort" dont dispose Uber comme les autres plateformes à leur égard.

L'écart entre les pratiques présentées par les plateformes et la perception qu'en ont les chauffeurs est important : procédure progressive et dialogue pour les uns ; déconnexions brutales non avisées pour les autres.

C'est, là encore, surtout Uber qui est mis en cause comme pratiquant des déconnexions ni avisées ni discutées.

Ainsi, on voit que **la hausse de la commission de 5 points en décembre 2016, si elle a été le déclencheur du conflit, n'en est pas la seule cause.**

Il ne m'appartient pas de juger de la réalité derrière ces perceptions, mais j'ai été frappé par leur caractère généralisé chez pratiquement tous les chauffeurs rencontrés.

4 - Comment dépasser le conflit ?

D'abord partager le diagnostic, puis s'appuyer sur le sens des responsabilités des créateurs d'activité ... Légiférer à défaut ou en cas d'échec.

41 - Partager le même diagnostic

Au terme des réunions plénières rassemblant tous les acteurs, un certain nombre de constats sont largement partagés.

1) La vision du métier fait l'objet, si ce n'est d'un consensus complet du moins d'une large convergence. C'est évidemment un élément essentiel pour rapprocher les acteurs et construire l'avenir :

- La mobilité urbaine est un enjeu humain, sociétal et environnemental essentiel ; elle est en plein développement ; le gisement de croissance reste important; il y a de la place pour une large gamme d'offres, à vrai dire quasi illimitée et en forte diversification, entre la marche à pied et le RER (vélo, véhicules partagés, taxis, VTC, TC.....).

En bref, les organisations de chauffeurs, comme les plateformes, considèrent que l'activité VTC dispose d'un potentiel de développement important, point toutefois contesté par les taxis qui jugent le marché saturé.

- L'organisation en vigueur dans le VTC est fondée sur la co-intervention d'une plateforme d'intermédiation dotée d'une application puissante et conviviale pour les clients comme pour les chauffeurs et de chauffeurs travailleurs indépendants

Les chauffeurs manifestent leur attachement au statut indépendant qui leur confère une grande liberté dans l'organisation de leur travail : horaires, lieu, choix des plateformes, possibilité de disposer d'une clientèle personnelle....

Précisons néanmoins deux points :

- un est général : en déterminant la consistance de la prestation délivrée au client, en fixant les conditions financières, en encaissant les recettes, en prescrivant au chauffeur des éléments essentiels de sa pratique professionnelle, en lui fournissant, dans la très grande majorité des cas, la totalité de ses clients, la plateforme est en position prescriptive forte qui encadre l'indépendance du chauffeur. Ceci sera tranché par l'autorité judiciaire, une procédure étant en cours à l'initiative de l'URSSAF.

- l'autre est particulier: certains représentants de chauffeurs considèrent que le chauffeur pour être effectivement indépendant devrait fixer lui-même le prix payé par le client et encaisser directement la recette. Dès lors que ça n'est pas le cas son statut devrait être celui de salarié. Soulignons que cette position n'est pas unanime

Je prends ici position en tant que médiateur : sans même évoquer la question du poids différencié des charges, bien réelle, l'activité de VTC doit, pour fonctionner efficacement, donner à chaque chauffeur des marges de manœuvres importantes dans l'exercice pratique de son activité et, disons-le, des incitations à la développer. Ceci implique un statut indépendant. L'exemple voisin des taxis, où les statuts de salariés sont très minoritaires, l'illustre bien.

2) La situation économique des chauffeurs peut trouver son équilibre tout en demeurant modeste et précaire

À l'issue de débats longs et parfois difficiles, en dépit de positions de départ profondément divergentes et en l'absence de statistiques complètes, fiables et publiques, les travaux d'écoute, d'analyses partagées et de dialogue conduits avec tous les acteurs dans le cadre de la médiation, ont permis d'**aboutir à un diagnostic quasi partagé de la situation économique et professionnelle des chauffeurs.**

Sans entrer ici dans le détail (cf. à cet effet l'annexe 6) la conclusion des travaux menés sur la situation financière et les conditions de travail des chauffeurs est la suivante :

Un chauffeur peut dégager un revenu net mensuel d'environ 1700€. Y parvenir implique le respect de plusieurs conditions, dont la réalisation est loin d'être générale. Des situations d'impasse financière sont fréquentes, avec le cortège de drames humains qu'elles entraînent. Reste qu'un équilibre économique, assurément modeste, est accessible. Et même que certains chauffeurs (peu nombreux au demeurant) atteignent des performances supérieures.

Les conditions impératives pour y parvenir sont les suivantes :

1) Etre placé sous le statut d'indépendant

Un auto entrepreneur est limité dans son chiffre d'affaires à un niveau ne permettant pas d'atteindre l'équilibre économique.

Un salarié de capacitare LOTI doit supporter des charges sociales plus élevées et verser à son employeur environ 10% de son chiffre d'affaires représentant environ le quart de son revenu net le faisant ainsi basculer dans le déséquilibre. Ajoutons que ces chauffeurs sont généralement des débutants peu expérimentés qui, de ce fait, auront du mal à respecter les conditions professionnelles de réussite présentées ci-dessous.

Or, la grande majorité des très nombreux nouveaux chauffeurs de 2016 (environ 5000) ont intégré le métier sous ce statut très simple d'accès de salarié LOTI : c'est là, disons-le, un gisement de drames humains. Le recours à de nouveaux chauffeurs sous statut LOTI a été réalisé par plusieurs plateformes, mais tout particulièrement par Uber qui en a fait un moteur de son développement. Cette pratique a permis à la plateforme d'atteindre ses objectifs de développement en évitant les efforts de sélection et de formation, mais au prix de l'accumulation de situations individuelles dégradées et sans issue, ce qu'il était difficile d'ignorer.

Ainsi, le seul statut viable est celui de travailleur indépendant.

2) *Avoir une durée d'activité particulièrement longue : avec 40h d'activité hebdomadaire, l'équilibre financier est inaccessible. C'est de 60h dont il s'agit ici.* A l'instar de ce qui prévaut pour nombre de taxis parisiens.

3) *N'être ni malade ni accidenté* car dans ces deux cas les charges (hors carburant) continuent de courir, alors que la perte de revenu n'est pas compensée. C'est là une situation partiellement transitoire, la loi Travail prescrivant la mise en place en 2018 d'une couverture accidents du travail (en l'espèce, essentiellement accidents de circulation) à la charge des plateformes. Sera ainsi mise en place une prise en charge complète des prestations en nature en cas d'accident du travail et des prestations en espèces en cas d'invalidité permanente. C'est un progrès important, mais encore incomplet : restera la couverture prestations en espèce en cas d'invalidité temporaire et en cas d'arrêt maladie.

4) *Soit ne pas prendre de congés annuels soit le faire en épargnant une partie du revenu mensuel* lequel, dès lors, est amputé d'autant. Et cette épargne doit être suffisante, non seulement pour couvrir la perte de revenu mais aussi les charges fixes qui continuent de courir (la plupart des charges, carburant excepté).

5) *Se comporter en gestionnaire normalement avisé.* Prenons l'exemple du coût du véhicule, le poste de charge le plus important. Il peut connaître des écarts importants en fonction du standing du véhicule, neuf ou occasion, de son mode de financement (crédit ou location)... jusqu'au double usage qui peut permettre à deux chauffeurs de ne disposer que d'un véhicule qu'ils utilisent alternativement : cette situation, assez courante quoique inquantifiable, offre pour les deux chauffeurs concernés un niveau de maîtrise des charges décisif pour atteindre un équilibre économique viable et des conditions de travail supportables.

Dans le même ordre d'idée, autre exemple (mais pas le seul) : veiller à éviter les PV.... ce qui n'est pas toujours simple.

6) *Avoir une pratique professionnelle légale (pas de maraude, réservée aux taxis) mais visant à optimiser les recettes* : choisir plutôt le début de matinée, les heures de tarification majorée, les heures et zone porteuses en matière de trajets aéroport, connaître les conditions de circulation (le GPS est un outil de travail indispensable, mais il ne se substitue pas complètement à la connaissance de la circulation parisienne).

7) Pratiquer, comme le recommandent d'ailleurs aujourd'hui plusieurs plateformes, dont Uber, la *multi connexion* qui permet d'accroître le temps de travail utile au sein du temps d'activité (mais d'autres plateformes contestent l'intérêt de cette méthode).

On le voit, les critères requis pour obtenir un revenu comparable à ce qui prévaut dans d'autres professions à niveau de qualification équivalente impliquent un grand nombre de conditions. Ces conditions sont accessibles mais aucune ne l'est automatiquement.

Cet équilibre, réel, s'inscrit toutefois dans un contexte de précarité dû aux limites trop étroites de la couverture sociale du chauffeur indépendant, à la nécessité pour le chauffeur de financer lui-même (comme tout indépendant) ses congés annuels, ainsi qu'au risque perçu de déconnexion (cf. supra).

Par ailleurs, l'afflux massif en 2016 de nouveaux chauffeurs sous statut LOTI, qui permet d'accéder au métier sans autre condition que la détention du permis de conduire, a conduit à la multiplication de situations de déséquilibre.

En définitive, sans qu'une quantification précise soit accessible, il existe dans ce secteur des VTC, à la fois des chauffeurs satisfaits de leur activité et de leurs résultats - ou du moins pas insatisfaits - et des chauffeurs en difficulté, et même en grande difficulté avec la désespérance qui en découle. Cette deuxième catégorie, dont le nombre et la proportion restent à établir, représente nécessairement une partie importante de l'ensemble des chauffeurs VTC.

A l'inverse, certains chauffeurs obtiennent des résultats plus favorables : alors que l'atteinte des 1700€ mensuels précités de revenu net implique un chiffre d'affaires brut de 22 à 23 € par heure, certains chauffeurs - peu nombreux mais pas isolés non plus - parviennent à des chiffres avoisinants les 30€.

42 - Compter sur le sens de la responsabilité des créateurs d'activité

1) Traiter au fond le drame de l'insuffisance de rentabilité et anticiper en assurant la professionnalisation de tous les chauffeurs

En prenant en compte la grande diversité de situation des chauffeurs, l'enjeu majeur est de traiter les racines des problèmes rencontrés par ceux qui subissent une rentabilité insuffisante de leur activité.

Je propose pour ce faire, que chaque plateforme conduise une démarche approfondie d'accompagnement individuel de chaque chauffeur pratiquant un certain volume d'activité sur cette plateforme et dont le chiffre d'affaires horaire le place apparemment dans une situation de déséquilibre financier ou dont la durée d'activité est excessive.

Le but est de comprendre et partager avec le chauffeur ses pratiques professionnelles et les moyens de les améliorer, de telle sorte qu'à l'issue d'une période d'adaptation, chaque chauffeur dont l'activité VTC est sa seule activité professionnelle soit effectivement un professionnel qualifié maîtrisant tous les éléments de son activité professionnelle, en recettes et en charges.

Les plateformes font valoir qu'elles pratiquent déjà ainsi : tant mieux. Il n'y a alors plus à chacune d'elles qu'à formaliser le dispositif, à l'inscrire dans le temps et dans un cadre de dialogue institué et continu avec les organisations représentatives des chauffeurs.

2) Réparer les conséquences de la dégradation vécue par les chauffeurs

Uber

La méfiance qui s'est progressivement installée entre la plupart des chauffeurs et Uber est le terreau de tensions futures si les gestes nécessaires pour réparer et apaiser ne sont pas faits par la plateforme pour transformer en dysfonctionnements admis et réparables ce qui est regardé par ces chauffeurs comme des actes d'indifférence, voire de mépris.

Les organisations de chauffeurs demandent qu'Uber remonte ses tarifs, notamment les minimaux, et baisse sa commission. Uber s'y refuse au nom de sa stratégie commerciale de volume qui exige des tarifs attractifs pour la clientèle (sauf à accepter une baisse de la demande et donc des effectifs de chauffeurs), de ses besoins en investissements technologiques et commerciaux et de retour sur ses investissements de lancement.

Mon rôle de médiateur ne me conduit pas à disposer des éléments et qualités pour challenger la stratégie des entreprises. Ma mission, qui s'inscrit dans le cadre d'un conflit, vise à rechercher les solutions acceptées par les parties au conflit afin d'en sortir. Ce dont il s'agit ici est la dégradation de la situation des chauffeurs en termes de revenu et de conditions de travail du fait des décisions prises par Uber et de la conjoncture difficile.

A l'issue des débats de la médiation, Uber a fait une proposition nouvelle, fondée sur le traitement individuel des chauffeurs en difficulté :

- un traitement systématique et élargi, Uber reconnaissant ainsi que ces cas ne sont pas seulement marginaux

- un traitement complet, Uber s'engageant à mettre en place tous les moyens requis, sans limitation, ce qui revient à reconnaître sa responsabilité dans la dégradation des situations concrètes

- un traitement rapide, la gravité des enjeux le justifiant : 5 mois entre le début et l'achèvement, Uber reconnaissant ainsi l'urgence des choses

- un traitement transparent, Uber proposant la mise en place d'une commission, composée de chauffeurs désignés par les organisations représentatives, en charge d'examiner chaque cas individuel, d'approuver et suivre l'exécution des plans de redressement. La plateforme reconnaît ainsi que le fonctionnement unilatéral non concerté ne peut perdurer.

Ainsi, cette proposition d'Uber constitue assurément un pas qu'il convient de saluer, tant elle illustre la prise de conscience et le souci (tardif mais réel) de la situation dégradée dans l'apparition desquelles les postures et décisions d'Uber ne sont pas sans responsabilité.

J'ai, tout du long de ces six semaines de médiation, constamment échangé avec les responsables d'Uber (comme avec ceux des organisations de chauffeurs et des autres plateformes). J'atteste de la contribution des dirigeants d'Uber aux travaux de la médiation, de leur conscience des situations dégradées, de leur part de responsabilité sur ces situations et de leur volonté à dégager des solutions pertinentes et les moyens requis à cet effet, dans le respect de leurs partenaires comme de leurs orientations stratégiques.

Je mesure parfaitement que cette proposition d'Uber ne répond pas à la revendication première, logique et légitime, des chauffeurs de revalorisation tarifaire et de baisse de la commission. Mais je comprends également le souhait d'Uber, comme de toute entreprise, de rester maître de ses choix stratégiques dès lors qu'est accepté d'en assumer en responsabilité les conséquences. Et, en reconnaissant qu'il y a bien de réelles difficultés parmi les chauffeurs, qu'il lui appartenait de les traiter et de le faire en transparence et partenariat avec leurs représentants, je constate la pertinence de la proposition d'Uber pour résoudre le problème posé. Dès lors, bien sûr, qu'elle est d'une part mise au point avec les organisations de chauffeurs et, d'autre part, mise en œuvre comme prévu, ce qui méritera évidemment d'être vérifié et même étroitement vérifié.

Les organisations de chauffeurs ont considéré ne pouvoir se satisfaire d'une solution ciblée sur certains chauffeurs, alors que les conséquences des décisions unilatérales d'Uber pénalisent tous les chauffeurs. Les organisations de chauffeurs restent et resteront mobilisées dans l'action pour obtenir satisfaction sur les tarifs et les commissions.

Est-ce donc l'impasse ?

Pour ma part, je ne le crois pas. A ce jour, le climat dégradé qui prévaut ne permet pas aux organisations de chauffeurs d'approuver une proposition d'Uber qui méconnaît leurs deux revendications de base (les tarifs et la commission) et qu'ils jugent avec méfiance comme le réhabilité de propositions antérieures ayant toutes échouées.

Alors même qu'Uber clame sa bonne foi et sa détermination à mettre en œuvre ce qu'elle a proposé

J'invite pour ma part Uber à mettre en œuvre sans délai, scrupuleusement et dans la transparence, la totalité du processus qu'elle a proposé. J'invite Uber à s'adresser continuellement aux organisations représentatives de chauffeurs pour les inviter à participer aux travaux et pour leur rendre compte de l'avancement des choses et des résultats obtenus.

C'est dans la durée, par la démonstration concrète, par des postures de transparence et de respect, que la confiance pourra renaître. La confiance, fondement de relations professionnelles apaisées. La confiance, si longue à construire et si rapide à détruire.

3) Les déconnexions à l'initiative des plateformes

Ce point, dont on a souligné le caractère anxiogène, alors même que les plateformes ont veillé à formaliser les procédures, doit pouvoir donner lieu à des dispositifs partagés. Chaque plateforme a donné son accord pour définir et rendre public sans délai une procédure en trois étapes :

- la déconnexion provisoire non pré avisée doit être réservée aux cas graves limitativement, préalablement et publiquement définis
- le chauffeur incriminé est systématiquement entendu préalablement à la suspension (ou sans délai en cas de suspension provisoire non pré avisée pour cas grave) par la personne de la plateforme habilitée à décider. Le chauffeur peut se faire assister par la personne de son choix
- une commission consultative, dont des chauffeurs sont membres, examine pour avis les cas litigieux portés devant elle par le chauffeur incriminé

4) Le dialogue professionnel

La question de la représentativité des organisations ayant pour objet de défendre et représenter les chauffeurs est délicate dans une profession de création récente et composée de travailleurs indépendants. Ce point sera repris ci-après dans les paragraphes relatifs aux recommandations adressées à l'Etat.

Dans l'attente des prescriptions publiques, les plateformes sont ici invitées, ce que la plupart ont d'ores et déjà engagé, à instituer en leur sein des instances de dialogue professionnel avec des chauffeurs désignés par les organisations existantes.

Pour Uber, le sujet prend évidemment une dimension toute particulière traitée au paragraphe 42 - 2 ci-dessus.

5 - Les recommandations adressées à l'Etat

51 - Etre prêt à fixer un tarif minimal payé par les plateformes aux chauffeurs en cas de pérennité des situations de déséquilibre financier

En cas d'échec des mesures de redressement retenues par Uber, échec que je juge plus qu'improbable mais qu'il faut néanmoins envisager, il appartiendrait alors aux pouvoirs publics d'agir au nom de l'ordre public social. C'est qu'il n'est pas envisageable que la puissance publique reste inerte, alors que perdureraient des situations désespérées dans lesquelles sont placés certains chauffeurs.

L'adoption d'un barème horokilométrique minimal, créant pour les plateformes une obligation d'ordre public, répond à la situation et ce, encore une fois, sans empiéter sur la responsabilité des entreprises et d'elles seules sur le choix de leurs orientations stratégiques, y compris tarifaires, et de leur mise en oeuvre avec leurs partenaires chauffeurs. Un tel barème ne résoudrait pas tous les problèmes rencontrés par les chauffeurs. Il ne résoudrait ainsi pas les cas de faible activité ou de charges excessives. Il traiterait en revanche les cas de rentabilité insuffisante des courses du fait de tarif trop bas.

J'insiste sur le point qu'à mes yeux une nouvelle intervention du législateur ne devrait intervenir qu'en cas de persistance des situations dégradées. C'est que la prise en charge des difficultés par les parties elles-mêmes dans un cadre fondé sur le dialogue professionnel est bien préférable à une intervention unilatérale de la puissance publique qui doit rester un dernier recours.

La puissance publique ne doit toutefois pas se contenter d'attendre et constater les résultats. Reconnue par toutes les parties comme acteur neutre, elle peut et doit jouer ce rôle si utile de facilitateur. C'est pourquoi, il est préconisé qu'un observateur de haut niveau, qualifié en matière de dialogue professionnel, soit désigné par le ministre chargé des transports pour participer aux travaux de la commission professionnelle Uber en qualité d'observateur. Il pourrait en être de même pour les instances créées par les autres plateformes si une demande est faite en ce sens.

52 - Accompagner l'action des plateformes en faveur d'une assistance aux chauffeurs en difficulté

Il est souhaitable que les pouvoirs publics accompagnent les plateformes dans l'action préconisée d'assistance au redressement des situations individuelles déséquilibrées. L'Etat pourrait notamment veiller à ce que cet indispensable investissement des plateformes ne puissent être utilisé pour engager des tentatives de requalification sur des relations plateformes / chauffeurs en contrat de travail.

53 - Appliquer au plus vite la loi Grandguillaume

Mise en place des examens d'accès à la profession de VTC, équivalence VTC pour les salariés LOTI,...les décrets relatifs à ces sujets sont en préparation et doivent être publiés au plus vite, après concertation avec les parties concernées

Une attention particulière doit être portée aux deux sujets cités, en s'en tenant à quelques points essentiels :

- les examens pour l'obtention de la licence VTC ont pour objet de garantir le professionnalisme des chauffeurs. Ce ne sont pas des barrières à l'entrée. Les processus administratifs doivent être simples et rapides.

Je souligne que toutes les plateformes expriment des craintes sur ce point.

- le devenir des salariés LOTI est un problème ardu. Fermer un système déviant d'accès au métier de VTC sans qualification et sans modèle économique est une nécessité et la loi l'a décidé. Sa mise en œuvre doit être conduite par les administrations en charge avec un esprit d'ouverture, de manière à éviter le drame de personnes devant cesser la conduite LOTI et ne pouvant accéder à l'équivalence VTC.

De même, l'observatoire prévu par cette loi va constituer une instance très utile pour mieux appréhender et partager les réalités du secteur dont on a souligné la pauvreté statistique. Sa mise en place rapide est donc souhaitable.

54 - Mener à bien la mise en œuvre des mesures légales de la protection sociale

La loi Travail, outre la liberté syndicale dans les secteurs d'indépendants liés à des plateformes, institue notamment une couverture accidents du travail à la charge des plateformes avec effet au 1er janvier 2018. Le projet de décret a été concerté et fait l'objet à ce jour, des procédures communautaires régulières. Il devrait être publié dans quelques semaines, le restant de l'année étant consacré à l'établissement des procédures administratives rendues nécessaires notamment pour les cas de chauffeurs travaillant pour plusieurs plateformes.

Cette loi permet une importante avancée dans le domaine de la protection sociale des chauffeurs VTC. Une étape ultérieure pourrait viser à couvrir les chauffeurs pour les pertes de revenu en cas de maladie et d'invalidité temporaire.

55 - Établir des règles de représentativité et faciliter l'action syndicale

Un décret définissant les critères de représentativité des organisations de chauffeurs est en cours de publication. Il va permettre de régler positivement un problème lancinant qui handicape la mise en place d'un dialogue professionnel au niveau du secteur d'activité

Les organisations de chauffeurs ne disposent quasiment pas de moyens propres et les cotisations d'adhésion, compte tenu du niveau de revenu des chauffeurs et de leur dispersion, ne sont pas susceptibles de leur apporter le minimum de ressources que l'activité syndicale exige pour trouver sa portée naturelle.

Des aides financières de l'Etat me semblent ici indispensables au bon équilibre social du secteur.

56 - Réguler et contrôler les temps d'activité

Confrontés à un déséquilibre financier qu'ils jugent insurmontable, certains chauffeurs peuvent être tentés de chercher à s'en sortir au travers d'une augmentation déraisonnable de leur durée d'activité. Des cas de durées de 15 et même 18h par jour m'ont été signalés, y compris sept jours par semaine. Je n'ai pu le vérifier mais malheureusement je crains que des situations de ce type soient présentes y compris en nombre.

En dehors même de toute considération morale - pourtant indispensable - cette situation fait peser des risques de sécurité pour le chauffeur lui-même, ses passagers et les tiers utilisant la voirie publique.

La définition réglementaire, au nom de la sécurité, de durées maximales du travail et la mise en place concomitante de moyens de contrôle paraissent indispensables.

57 - Ne pas revenir sur l'équilibre entre VTC et Taxis

Des demandes soutenues des plateformes VTC portent sur la levée des restrictions difficilement compréhensibles par elles qui pénalisent la performance des VTC, et notamment les restrictions d'accès aux gares et aéroports. La demande de levée de ces restrictions est compréhensible, tant elles relèvent d'un équilibre précaire entre taxis et VTC plutôt que de la recherche d'un optimum collectif. C'est que les taxis s'estiment souvent victimes de la concurrence des VTC qu'ils jugeraient déloyale si ceux-ci, non soumis aux mêmes obligations qu'eux, ne faisaient l'objet de ces restrictions.

Sans donc méconnaître la logique de ces demandes des plateformes, je ne propose pas de les retenir en l'état car elles pourraient modifier l'équilibre actuel - difficilement atteint - entre taxis et VTC. Le but de la médiation est de chercher à régler le conflit VTC, pas à le déplacer.

Ainsi je suggère de ne pas retenir les différentes propositions des plateformes VTC : accès aux couloirs bus et aéroports, stationnement devant les gares et les aéroports, suppression des normes concernant les véhicules (longueur et puissance minimale), accès au transport de malades assis....

58 - Corriger une iniquité

Néanmoins, une iniquité aujourd'hui présente paraît inacceptable et doit donc être corrigée sans pénaliser l'équilibre avec les taxis : les VTC ne bénéficient pas de l'exonération fiscale partielle sur le carburant réservée aux taxis. Il est vrai que cette exonération partielle est critiquée. Mais dès lors qu'elle existe, elle ne doit pas être discriminatoire. Je propose donc son extension aux VTC.

Le coût budgétaire annuel de cette mesure serait de 8 à 9 M€ et le complément de revenu mensuel pour un chauffeur moyen d'environ 40 à 50€. Il faudra subordonner la mise en place de cette exonération à un engagement des plateformes d'en laisser le bénéfice aux chauffeurs et non pas aux clients au travers d'une baisse des prix ou des plateformes au travers d'une hausse de la commission.

Je m'autorise ici une remarque de portée plus générale. Le caractère patrimonial des licences taxis crée une situation inextricable et illisible car conduisant à une régulation - indispensable- du secteur tournée vers la protection (légitime) d'un patrimoine, et non vers l'optimisation commerciale, économique et sociale du secteur.

On sait bien que les règles en vigueur répondent d'abord à cette exigence de protection patrimoniale et non d'optimisation du secteur. Et on sait aussi bien que cette situation est porteuse de conflits périodiques dont on ne connaît pas la date mais dont la survenance est assurée.

Comme il est évidemment impensable de spolier des travailleurs de leur patrimoine, seul le rachat public des licences - dont je n'ignore évidemment pas les difficultés de financement et de définition des modalités - sera à même d'équilibrer durablement les deux branches - taxis et VTC - du métier du T3P.

Conclusion

Le VTC est incontestablement en crise, en dépit d'un marché en croissance et d'une activité contributive efficacement à la croissance de l'économie et à l'accès à l'emploi d'un public qui en est éloigné. Car la dynamique de croissance du VTC s'opère aujourd'hui au travers d'un déséquilibre économique pour de nombreux chauffeurs. Ceci résulte à la fois d'un contexte de crise post attentats écartant les résultats des prévisions établies antérieurement et des pratiques unilatérales d'Uber. Est ici tout autant en cause la méthode employée par la plateforme que ses choix stratégiques (cf annexe 5). Un climat délétère négatif pour tous en résulte.

Rien n'impose que cette situation perdure. La situation dégradée vécue par de nombreux chauffeurs, même profonde, est conjoncturelle et peut donc être traitée. Le métier de chauffeur VTC peut atteindre un équilibre économique. Un équilibre assurément modeste mais réel. Ce ne sera ni simple ni rapide. De la détermination et de la persévérance de tous les acteurs est indispensable.

Une contribution de tous est ainsi requise.

Uber, qui dominant le marché le spécifie, doit donner toute sa portée pratique à l'action de redressement des situations dégradées qu'elle a proposée. A défaut, l'intervention de la puissance publique pour s'y substituer serait indispensable.

Toutes les **plateformes** doivent s'engager à maintenir des politiques tarifaires et de commissionnement assurant le respect équilibré des enjeux de toutes les parties prenantes, clients, plateforme, financeurs mais aussi, et tout autant, chauffeurs.

Elles devront aussi, comme Uber, conduire sans délai avec les chauffeurs en difficulté les actions de redressement nécessaires.

J'invite les **organisations représentatives de chauffeurs** à surmonter leurs réticences bien compréhensibles qui sont les leurs et à participer à ces instances, à commencer par la commission Uber, dès lors que leur rôle en leur sein est clairement défini. Il est naturel que ces organisations de défense des chauffeurs soient présentes, sans renoncer en quoi que ce soit à leur revendication mais bien au contraire pour les faire valoir, partout où le débat porte sur les intérêts des chauffeurs.

L'Etat quant à lui sera aussi partie prenante au redressement ; il lui appartient de :

- mettre en œuvre la loi Granguillaume avec diligence et dynamisme administratifs car cette mise en œuvre réglementaire et pratique est une pièce maîtresse du redressement et ne peut donc attendre.

- apporter sa contribution financière au travers de l'extension aux VTC de la détaxation partielle du carburant et des aides à l'activité syndicale

- mettre en place, dans la concertation, les compléments de protection sociale des chauffeurs prescrits par la loi Travail. Dans le même esprit, des règlements publics devront instituer un dialogue professionnel au niveau de la profession VTC

Dans ces conditions, j'exprime ma conviction que l'activité VTC est porteuse de progrès collectif, d'abord pour ses nombreux clients, mais aussi pour ses tout aussi nombreux travailleurs et ses entreprises et, partant, pour les équilibres économiques et sociaux généraux.

Ma confiance n'est pas formelle : l'attitude de chaque partie à la négociation, l'état d'esprit qui est à présent celui de tous, me convainquent que la voie pertinente est tracée et qu'une issue positive pour tous est accessible.

Je termine en exprimant ma conviction à Uber, aux autres plateformes, aux organisations de chauffeurs : empruntez la voie escarpée mais porteuse du dialogue. C'est, je le sais, une responsabilité lourde qui est la vôtre. Elle n'est gage ni de facilité, ni de confort.

Elle est gage de progrès partagé.

Car sans dialogue, le retour de la confrontation et même de la violence sont inévitables. Si le dialogue engagé dans le cadre de la médiation se poursuit, se développe, s'enracine, devient le mode normal de fonctionnement, alors l'amélioration progressive est assurée. Car plateformes, clients et chauffeurs, unis sont le meilleur gage du développement de l'activité VTC, alors que leur division aura nécessairement raison du métier.

ANNEXES

- Annexe 1 : lettre de mission
- Annexe 2 : méthode employée
- Annexe 3 : remerciements
- Annexe 4 : les statuts des chauffeurs
- Annexe 5 : la stratégie d'Uber
- Annexe 6 : modèle économique
- Annexe 7 : commission Uber

Annexe 1 : lettre de mission

Le Premier Ministre

Paris, le 21 DEC. 2016

Monsieur,

Le transport public particulier de personnes est un secteur économique en pleine évolution. La révolution numérique a transformé les conditions d'exercice de cette profession en ouvrant de nouvelles opportunités. Elle a également modifié en profondeur les relations entre les conducteurs et les plateformes de réservation.

Le législateur, avec la loi du 1^{er} octobre 2014 et plus récemment avec la proposition de loi Grandguillaume, a fixé de nouvelles règles afin de contribuer à une meilleure régulation et à l'équilibre d'un secteur qui est confronté régulièrement à des mouvements sociaux.

Les organisations de conducteurs de VTC ont lancé la semaine dernière des actions contre la société Uber à la suite de la hausse de 20 à 25 % des frais de service prélevés par cette entreprise. L'ensemble des parties prenantes du secteur ont été conviées à une table ronde le lundi 19 décembre 2016 par le secrétaire d'Etat aux transports, à la mer et à la pêche Alain VIDALIES. Devant les difficultés rencontrées pour instaurer un véritable dialogue sur des questions majeures pour le développement et la pérennité de cette activité, le Gouvernement a choisi de nommer un médiateur.

J'ai décidé de vous confier cette mission de médiation qui devra aborder quatre thématiques prioritaires avec toutes les parties prenantes du secteur du VTC :

- la tarification et les liens commerciaux entre les conducteurs indépendants et les plateformes ;
- les enjeux de la déconnexion des conducteurs par les plateformes, les procédures et les garanties demandées par les conducteurs ;
- les charges des indépendants avec notamment les caractéristiques des véhicules et la question des assurances ;
- la responsabilité sociale des plateformes de mise en relation dans les domaines de la protection sociale, de la formation professionnelle et les droits collectifs des travailleurs. Il s'agit notamment de mettre en œuvre les dispositions de la loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels.

Ces thèmes ne sont pas exhaustifs et pourront être complétés au regard des discussions que vous conduirez.

Monsieur Jacques RAPOPORT
Inspection générale des finances
139 rue de Bercy
Télédoc 335
75572 Paris Cedex 12

Votre mission devra reposer sur l'organisation d'une concertation approfondie avec l'ensemble des parties prenantes : les plateformes de mise en relation, les représentants des conducteurs, les organismes de services et les services de l'Etat.

Sur la base de ces échanges, vous formulerez des propositions afin de permettre un développement équilibré et durable du secteur, protecteur des intérêts de chacun des parties prenantes.

Vous rendrez compte régulièrement de l'avancement de votre mission au secrétaire d'Etat chargé des transports, de la mer et de la pêche Alain VIDALIES. Vos propositions sont attendues à la fin janvier 2017.

En vous remerciant d'accepter cette mission importante pour l'avenir de ce secteur, je vous prie de croire, Monsieur, à l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

Alain Vidalies

Bernard Cazeneuve
Bernard CAZENEUVE

Annexe 2 : Méthode employée

J'ai conduit les travaux avec un objectif : tenter d'accorder les parties. Objectif à court terme peu réaliste, compte tenu du contexte d'affrontement et d'opposition radicale qui prévaut et qui, précisément, a justifié le recours à la médiation.

J'ai conduit cette médiation appuyé sur deux éléments de méthode: écoute et transparence.

Écoute : chaque partie prenante a été sollicitée pour faire valoir son point de vue. D'abord en bilatéral avec moi, puis en collectif organisations de chauffeurs ou plateformes, puis en commun organisations de chauffeurs et plateformes.

Enfin, au travers de nombreuses rencontres avec des chauffeurs et des visites de plateformes.

Transparence: j'ai été attentif à bien distinguer ce qui relevait des points de vue des acteurs et des préconisations que je retenais en tant que médiateur. J'ai rendu compte publiquement sur un blog (blogdumediateur.wordpress.com) des activités menées dans le cadre de la médiation, des points de vue des acteurs et des conclusions que j'en retirais.

J'ajoute avoir été à l'écoute des représentants des taxis, indirectement parties à la médiation car évidemment concernés par tout ce qui était de nature à peser sur l'équilibre taxis/VTC, dont on sait combien il est difficile à assurer.

Annexe 3 : Remerciements

Je souhaite tout d'abord souligner la parfaite contribution de tous les acteurs concernés à la bonne marché de la médiation. Il n'y avait là rien d'évident tant le fossé et, disons-le, les tensions sont fortes entre des organisations de chauffeurs et Uber.

Je suis fier et heureux d'avoir pu mener cette médiation, grâce à la contribution responsable de tous, dans d'excellentes conditions d'écoute et de dialogue.

Que chacun et que tous soient ici chaleureusement remerciés. L'esprit de responsabilité ainsi manifesté est un atout précieux pour le devenir et la prospérité de ce métier dont la principale richesse, si ce n'est la seule, sont les ressources humaines qui le composent.

J'ajoute, pour terminer, avoir bénéficié tout au long de la médiation, de l'expertise éclairée et complète de Monsieur André DORSO, administrateur civil hors classe en charge du dossier au sein de l'administration du ministère des transports. Je suis heureux de le remercier ici chaleureusement, car sans sa contribution décisive cette médiation n'aurait pu être menée à son terme comme elle l'a été.

Annexe 4 : les statuts des chauffeurs

Les chauffeurs sont placés sous trois principaux statuts, deux de travailleurs indépendants et un de salarié:

- travailleur indépendant au RSI,
- auto entrepreneur,
- salarié d'un "capacitaire LOTI", entreprise intermédiaire qui salarie le chauffeur, lui fournit le véhicule et lui reverse comme salaire une partie de la recette commerciale reversée par les plateformes.

Les indépendants RSI représenteraient X % des chauffeurs, les autoentrepreneurs Y% et les salariés LOTI Z%.

Chacun de ces statuts présente ses caractéristiques propres :

- **indépendant RSI** : maîtrise (horaires, lieux, connexions) de l'activité, mais exigence de gestion d'entreprise et médiocrité de la couverture sociale (prestations en espèce, chômage...).

- **auto entrepreneurs** : simplicité et réduction des charges mais, là aussi, médiocrité de la protection sociale et surtout plafond de chiffre d'affaires à un niveau ne permettant pas d'atteindre la rentabilité

- **salariés LOTI**: très grande simplicité:

- pour le chauffeur, du fait de la détention du permis de conduire comme seule exigence professionnelle (alors que les autres statuts impliquent la détention de la carte VTC obtenue sur examen d'aptitude professionnelle). Mais équilibre économique quasi inaccessible du fait du prélèvement opéré par l'entreprise capacitaire intermédiaire et de la difficulté pour un chauffeur peu, voire pas formé, à maîtriser son compte d'exploitation.

- pour la plateforme d'intermédiation qui a comme interlocuteur une entreprise faisant travailler plusieurs chauffeurs (voire un grand nombre de chauffeurs) et non chaque chauffeur. C'est pourquoi X% des Y nouveaux chauffeurs de 2016 ont ce statut.

Mais il s'agit d'un contournement de la Loi, désormais clairement réaffirmé par la Loi Grandguillaume.

Annexe 5 : la stratégie d'Uber

La stratégie d'Uber peut être présentée en quatre points :

- **Une stratégie de volume**: pour ce faire, d'abord des prix bas pour attirer une clientèle nouvelle appréciant peu les taxis ; ensuite un service performant, c'est-à-dire à même de servir tout client en quelques minutes, ce qui implique un grand nombre de chauffeurs présents sur le terrain pour atteindre une large couverture spatio temporelle ; enfin, bien sûr, la détention et la gestion en continue d'une application puissante (et aux coûts nécessairement élevés) constituent des éléments clés du succès.

- **l'acceptation des pertes importantes lors du lancement** de l'activité au travers de prix très compétitifs par rapport aux taxis et des conditions favorables pour les chauffeurs afin de créer le marché, le servir et dominer la concurrence.

Ainsi, le lancement de l'activité, qui impose la mise en place dans des délais très courts de très nombreux chauffeurs, implique un flux très élevé de nouveaux chauffeurs qui sont attirés par des promesses alléchantes: belle berline, statut envié, revenus élevés.... Promesses qui ne dureront qu'un temps, ce qui n'est pas indiqué aux candidats et sera donc source de déception et d'hostilité de personnes percevant avoir été grugées.

- redresser les comptes une fois le marché lancé et dominé au travers des prix et des commissions prélevées sur les chauffeurs.

- créer de la valeur au travers de la constitution d'un important fichier clients solidement renseigné.

On le voit, une telle stratégie, dont le sens est clair et la légitimité indiscutable en économie de marché, présente le risque, après les pertes initiales consenties par les financeurs, de placer le chauffeur en variable d'ajustement de l'équilibre d'ensemble du système. Car pour maintenir ses positions de marché, la plateforme doit en permanence chercher à obtenir plus des chauffeurs - et à leur allouer moins - tout en assurant la pérennité du dispositif, et donc tout en disposant d'un grand nombre de chauffeurs, sans lesquels rien ne peut fonctionner.

C'est dans ce cadre que s'inscrit une politique tarifaire comportant des prix souvent inférieurs à ceux des taxis, alors que les charges sont plus élevées du fait de la commission de plateforme et de l'interdiction pour les VTC du recours aux facilités dont disposent les taxis en liaison avec leur licence.

Ainsi la stratégie de volume d'Uber se traduit pour le chauffeur par une activité soutenue (environ 30mn par heure en course avec client, soit environ le double des taxis) mais un revenu par course plus faible qu'avec d'autres plateformes, lesquelles pratiquent une politique de tarifs un peu plus élevés et des niveaux de commission plus réduits.

Uber avance que les statistiques qu'il détient infirment cette affirmation et que la majorité de ses chauffeurs ne souffre pas de cette stratégie de volume, voire en profite.

Mais ce n'est pas le sentiment de nombre de chauffeurs, plus attentifs à leurs équilibres personnels qu'aux statistiques. C'est notamment pourquoi la multi connexion se développe en vue d'optimiser le couple nombre de courses / revenu par course.

C'est aussi pourquoi les critiques des chauffeurs à l'encontre des plateformes sont centrées sur Uber.

Annexe 6 : modèle économique

Compte-rendu de la réunion du 20 janvier 2017 :

Après un rappel de la méthode utilisée : audition des chauffeurs et transmission par les plateformes des données confidentielles, le Médiateur a rappelé l'objectif de la réunion d'élaborer d'un diagnostic partagé. La méthode de calcul des revenus des chauffeurs doit tenir compte des éléments suivants :

- Calcul d'un chiffre d'affaires brut au mois à partir d'une moyenne horaire.
 - Ensuite déduire la commission des plateformes en prenant comme référence les 25 %, la fourchette haute de la plateforme la plus importante du marché.
 - Ne pas tenir compte de la TVA qui est récupérée par les chauffeurs.
 - Les charges liées au véhicule comprennent l'achat du véhicule, les assurances, l'entretien, le nettoyage, les frais de parking et le carburant.
 - Les autres charges : frais de gestion, frais de représentation, téléphonie et divers.
- Après un échange sur le montant du CA horaire la somme de 21 à 23 euros brut (c'est à dire payés par le client) de chiffre d'affaires est retenue comme représentative.
- Ensuite, la commission des plateformes le CA net horaire selon la commission des plateformes est de 15 à 18 euros. Pour faire une évaluation mensuelle en tenant compte du temps de travail pour 40 heures de travail à la semaine à 15 euros de l'heure le revenu est de 2600 euros et pour 60 heures 3900 euros. Sur la base de 18 euros de l'heure, le montant est de 3100 euros pour 40 heures hebdomadaires et 4600 euros pour 60 heures.
- Sur ce montant brut, les charges ont été retenues dans une fourchette entre une évaluation haute et une évaluation basse :
- Sur les charges liées au véhicule le montant est compris entre 1800 et 2280 euros, la différence est liée au type de véhicule et à son financement, sur les autres charges les montants suivant ont été retenus : entretien 300 euros, nettoyage 80, parking 100, carburant 600.
 - Sur les autres charges : comptabilité entre 150 et 200 euros, téléphonie entre 40 et 60 euros, frais de représentation entre 50 et 80 euros, et restauration et frais divers entre 0 et 300 euros.
- Le total des charges hypothèse basse 2000 euros et hypothèse haute 2900 euros.

Sur la base de 40 heures de travail

Sur la base de 40 heures de travail à 15 euros de l'heure soit 2 600 euros mensuels et sur l'hypothèse de charges basses il reste 600 euros. Toutefois, si on retire la protection sociale (RSI) le reste à vivre est proche de zéro euro. Sur l'hypothèse à 18 euros soit 3100 euros mensuel et sur l'hypothèse de charges basses il reste 1000 euros. Toutefois si on retire la protection sociale (RSI) le reste à vivre est de 600 euros.

Sur la base de 40 heures de travail à 15 euros de l'heure soit 2 600 euros mensuels et sur l'hypothèse de charges hautes le compte est en déficit sans la protection sociale (RSI). Sur l'hypothèse à 18 euros soit 3100 euros mensuels et sur l'hypothèse de charges haute il reste 100 euros. Toutefois si on retire la protection sociale (RSI) le reste à vivre est négatif.

En conclusion, sur la base de 40 heures de travail, avec un statut d'artisan, le reste à vivre du chauffeur est insuffisant, l'équilibre économique de l'activité est impossible.

Sur la base de 60 heures de travail

Sur la base de 60 heures de travail à 15 euros de l'heure soit 3900 euros mensuels et sur l'hypothèse de charges basses il reste 1900 euros. Toutefois, si on retire la protection sociale (RSI) le reste à vivre est de 1500 euros. Sur l'hypothèse à 18 euros soit 4600 euros mensuels et sur l'hypothèse de charges basses il reste 2500 euros. Toutefois si on retire la protection sociale (RSI) le reste à vivre est de 1900 euros.

Sur la base de 60 heures de travail à 15 euros de l'heure soit 3900 euros mensuels et sur l'hypothèse de charges haute il reste 1000 euros. Toutefois, si on retire la protection sociale (RSI) le reste à vivre est de 600 euros. Sur l'hypothèse à 18 euros soit 4600 euros mensuels et sur l'hypothèse de charges hautes il reste 1600 euros. Toutefois si on retire la protection sociale (RSI) le reste à vivre est de 1000 euros.

On peut conclure que le reste à vivre permet l'équilibre économique du système pour 60 heures de travail sous deux conditions :

- Une bonne maîtrise des charges.
- Une bonne pratique professionnelle permettant d'augmenter la performance commerciale

Toutefois, il faut bien préciser que cette hypothèse d'équilibre ne peut se faire que sous un statut d'artisan et qu'en raison du niveau des prélèvements sociaux le statut de salarié est à exclure.

Par ailleurs, ce calcul se fait sans tenir compte des congés payés, dont la provision serait à déduire du reste à vivre mensuel. De surcroît, en cas de maladie, la perte d'exploitation ne serait pas compensée.

Enfin, la connexion sur plusieurs plateformes devrait permettre d'augmenter les recettes horaires, mais cette hypothèse reste difficile à évaluer.

Annexe 7 : Dispositif d'identification et de traitement des situations difficiles

Il s'agit de mettre en place un dispositif d'identification et de traitement des situations de chauffeurs travaillant principalement avec la plateforme Uber connaissant des difficultés pour atteindre un équilibre économique équivalent à ceux des professions voisines. Ce dispositif, dont le financement et la direction sont à la charge d'Uber, a pour fondement en méthode la transparence et le dialogue.

1. Les chauffeurs concernés

Sont éligibles tous les chauffeurs dont le revenu horaire et la durée de connexion conduisent à penser qu'ils sont en situation de déséquilibre financier, dès lors qu'ils satisfont l'ensemble des critères suivants :

- Un chiffre d'affaires brut horaire hebdomadaire moyen inférieur au niveau souhaitable pour atteindre ou dépasser un niveau de rentabilité suffisant conformément aux constats du médiateur (moins de 21€ par heure) ;
- Une durée de connexion hebdomadaire moyenne supérieure à 40 heures par semaine ;
- Une utilisation réelle et régulière de la plateforme au cours des six derniers mois.

A la lumière de l'expérience, la commission pourra proposer d'adapter ces critères.

2. La procédure

Tout chauffeur concerné est averti par Uber et peut le cas échéant solliciter l'examen de sa situation par la commission instituée au point 3.

Uber prépare alors un dossier avec le chauffeur concerné pour que ladite commission puisse ensuite réaliser un diagnostic approfondi et proposer trois types de mesures :

- Une adaptation de ses pratiques professionnelles et de sa gestion visant à un accroissement de la rentabilité et une réduction des charges grâce aux services de conseil proposés par un expert (véhicule, assurance, comptabilité, fiscalité) ;

- Un soutien financier transitoire permettant au chauffeur d'atteindre le chiffre d'affaire brut horaire hebdomadaire moyen (21€) visant à traiter les situations d'impasse financière afin que le chauffeur en difficulté s'engage dans l'action de redressement sur une base assainie ;

- Une facilitation de l'accès à une formation pour réussir l'examen VTC dans le cas de chauffeurs travaillant sous la responsabilité d'une entreprise LOTI.

La mise en œuvre débute dans les 15 jours suivant la fin de la médiation et s'achève au plus tard le 31 juillet 2017.

3. La commission

Il est institué une commission consultative qui a pour mission de :

- examiner chaque situation individuelle en établissant un diagnostic approfondi, proposer une ou plusieurs mesures prévues au point 2 ;

- établir un rapport d'activité publié en ligne au plus tard un mois après la date de fin d'achèvement de ses travaux.

Toutes les informations nécessaires à la commission pour assurer la bonne exécution de ses missions sont fournies par Uber, à l'exception de celles relevant du secret des affaires et de la vie privée des personnes.

Cette commission se réunit une fois par semaine.

La commission est composée de chauffeurs actifs sur la plateforme Uber désignés par les organisations ayant participé activement à la présente médiation (ACTIF, AMT, CAPA, CFDT, UDCF, UNSA), et par d'autres organisations de chauffeurs se manifestant auprès du président de la commission. Chaque organisation désigne une personne. Ne peut être désigné membre de la commission toute personne condamnée pour actes de violence contre les personnes ou les biens. La composition de la commission pourra être revue à l'occasion de la publication du décret sur la représentativité des organisations de chauffeurs.

Toute organisation de chauffeurs participant à la commission adresse préalablement à son président les documents suivants : 1/ statuts de l'organisation de chauffeurs et liste des dirigeants ; 2/ identité du chauffeur désigné par l'organisation pour participer à la commission et documents justifiant de son activité sur la plateforme Uber.

Un représentant du ministre chargé des transports assiste en qualité d'observateur, au moins pendant une période initiale.

La commission est présidée par le représentant d'Uber. Il fixe l'ordre du jour et établit le compte rendu, lesquels sont approuvés par la commission.

Participer aux travaux de la commission ne doit pas entraîner de perte de revenus pour ses membres. Ainsi, Uber verse aux chauffeurs membres de la commission une compensation forfaitaire de 17.25€ par heure de participation aux travaux de la commission, majorée du temps de trajet, compensation correspondant au revenu horaire d'équilibre des chauffeurs en activité.

La commission peut solliciter la contribution de toute personne qu'elle jugera utile à la bonne marche de ses travaux. Elle disposera, pour ce faire, d'un budget arrêté par son président, après avis de la commission.