

# Accord du 19 septembre 2023 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

*Le présent accord est conclu en application de l'article L. 7343-28 du code du travail. Il concerne les relations entre les plateformes mentionnées à l'article L. 7342-1 du code du travail, ci-après désignées "les plateformes" ou "les centrales de réservation de VTC" et les travailleurs indépendants définis à l'article L. 7341-1 du code du travail qui y recourent pour leur activité, ci-après désignés "les chauffeurs" ou "les exploitants".*

## Table des matières

|  |    |
|--|----|
| PRÉAMBULE  | 2  |
| TITRE 1 – RENFORCER LA TRANSPARENCE DU FONCTIONNEMENT DES CENTRALES DE<br>RÉSERVATION DE VTC   | 4  |
| ARTICLE 1 – Information des chauffeurs sur les indicateurs pris en compte par les<br>plateformes   | 4  |
| ARTICLE 2 – Information des chauffeurs sur les modalités de proposition des courses  | 4  |
| ARTICLE 3 – Information des chauffeurs sur les modalités de fixation du prix des<br>courses  | 5  |
| ARTICLE 4 – Utilisation des données personnelles détenues par les plateformes  | 5  |
| ARTICLE 5 – Information des chauffeurs sur les droits dont ils bénéficient au titre de la<br>loi   | 5  |
| TITRE 2 – ENCADRER LES MODALITÉS DE SUSPENSION ET RÉSILIATION DES SERVICES<br>DE MISE EN RELATION  | 6  |
| ARTICLE 6 – Précisions terminologiques   | 6  |
| a. Résiliation   | 6  |
| b. Suspension  | 6  |
| ARTICLE 7 – Cas justifiant la résiliation des relations  | 6  |
| Article 7.1 – Typologie  | 6  |
| a. La survenance d'un incident   | 7  |
| b. Le partage illicite de compte   | 7  |
| c. La fraude   | 7  |
| d. La mauvaise qualité des prestations réalisées   | 8  |
| e. La non-conformité des documents obligatoires pour l'inscription sur la<br>plateforme  | 8  |
| Article 7.2 – Appréciation de la gravité des cas justifiant la résiliation   | 8  |
| ARTICLE 8 – Information des chauffeurs sur les cas et les conditions de restriction,<br>suspension et résiliation des services de mise en relation | 9  |
| ARTICLE 9 – Alerte en cas d'incidents ou de manquements répétés  | 9  |
| ARTICLE 10 – Intervention humaine dans tout processus de résiliation des relations   | 10 |
| ARTICLE 11 - Prescription des incidents ou manquements   | 10 |
| ARTICLE 12 – Procédure préalable à la résiliation  | 10 |
| ARTICLE 13 – Dédommagement   | 11 |
| ARTICLE 14 – Garanties relatives à la suspension temporaire  | 12 |

|   |    |
|---|----|
| ARTICLE 15 – Prévention des résiliations et lutte contre les faux témoignages             | 13 |
| ARTICLE 16 – Réactivation   | 13 |
| ARTICLE 17 – Dispositions d’application   | 14 |
| ARTICLE 18 – Articulation avec la réglementation relative aux cartes professionnelles VTC | 14 |
| TITRE 3 – DISPOSITIONS FINALES  | 15 |
| ARTICLE 19 – Champ d’application  | 15 |
| ARTICLE 20 – Durée de l’accord et entrée en vigueur                                       | 15 |
| ARTICLE 21 – Modalités de mise en oeuvre et réexamen                                      | 15 |
| ARTICLE 22 – Formalités de dépôt et d’homologation  | 15 |
| ARTICLE 23 – Publicité de l’accord  | 16 |

## PRÉAMBULE

*Souhaitant poursuivre avec détermination l’ambition d’un dialogue social constructif et novateur, les signataires entendent, par le présent accord, clarifier et renforcer les conditions d’exercice de l’activité des chauffeurs recourant à des plateformes VTC.*

*Cette volonté partagée de construire un dialogue social sectoriel de qualité se poursuit ainsi après la conclusion des deux premiers accords de secteur, l’un relatif à la méthode et aux moyens de la négociation, l’autre à la fixation d’un seuil du revenu minimum par course effectuée.*

*Aussi, et conformément à l’article 3.2 de l’accord du 18 janvier 2023 relatif à la méthode et aux moyens de la négociation dans le secteur des plateformes VTC, la transparence du fonctionnement des services de mise en relation et la résiliation des comptes des chauffeurs ont été identifiés comme sujets prioritaires de négociation pour l’année 2023.*

*Résolus à apporter ensemble une meilleure visibilité et compréhension des mécanismes de fonctionnement des plateformes VTC, et dans un souci de protection des chauffeurs mais également des utilisateurs de ces plateformes de mise en relation, les signataires entendent donc, dans le cadre du présent accord, encadrer les pratiques des plateformes dans ces deux domaines.*

*En premier lieu, les signataires souhaitent renforcer l’information générale des chauffeurs sur les règles de fonctionnement des plateformes, particulièrement celles relatives aux indicateurs pris en compte par ces dernières, aux modalités de proposition des courses et de fixation de leur prix, à l’utilisation des données personnelles des chauffeurs mais également aux droits dont ces derniers bénéficient au titre de la loi.*

*Conscients que la rupture des relations commerciales à l’initiative d’une plateforme (également appelée « désactivation » ou « déconnexion »), quand bien même elle serait bien-fondée, est une décision pouvant avoir un impact sur la situation personnelle du chauffeur concerné, les signataires aspirent également à renforcer les garanties offertes à ce dernier, en complétant substantiellement le cadre légal prévu*

*pour la mise en œuvre de ces résiliations, et en y apportant de nombreuses garanties nouvelles.*

*Dans cette perspective, le présent accord vise d'abord à compléter les informations fournies aux chauffeurs sur les conditions et les modalités selon lesquelles leurs relations commerciales avec les plateformes sont susceptibles d'être restreintes, suspendues ou résiliées.*

*Soucieux d'instaurer des garde-fous dans toute prise de décision de suspension ou de rupture des relations commerciales avec un chauffeur, les signataires conviennent de mettre en place un système d'alerte à l'attention de ce dernier, afin de lui permettre d'ajuster son comportement et ainsi d'éviter la suspension ou la clôture de son compte. Ils soulignent également la nécessité d'une intervention humaine dans tout processus de résiliation des relations commerciales, et introduisent la mise en application d'un délai de prescription des incidents et manquements recensés par les plateformes.*

*Conformément à l'engagement commun d'offrir de nouvelles garanties aux chauffeurs, le présent accord prévoit que ces derniers doivent, d'une part, disposer d'une information claire sur le ou les motifs qui justifient la résiliation des relations avec la plateforme, et, d'autre part, pouvoir faire valoir leurs observations avant que la plateforme ne prenne une décision finale.*

*En outre, les signataires décident d'instaurer l'octroi d'un dédommagement lorsqu'une décision de suspension à titre conservatoire à l'égard d'un chauffeur n'a, in fine, pas fait l'objet d'une décision de résiliation et si certaines conditions spécifiques sont remplies (cf article 13). Ils conviennent également de la mise en place de procédures visant à permettre aux chauffeurs dont le compte a fait l'objet d'une résiliation, de demander, passé un certain délai, à avoir de nouveau recours à la plateforme concernée.*

*Par ce nouvel accord, les signataires entendent ainsi consolider le dialogue social naissant dans le secteur, afin qu'il soit résolument tourné vers l'amélioration des conditions d'activité des chauffeurs et le développement de l'activité de l'ensemble du secteur.*

## **TITRE 1 – RENFORCER LA TRANSPARENCE DU FONCTIONNEMENT DES CENTRALES DE RÉSERVATION DE VTC**

### **ARTICLE 1 – Information des chauffeurs sur les indicateurs pris en compte par les plateformes**

*Certaines plateformes peuvent prendre en compte des indicateurs dans leur fonctionnement. Dans ce cas, les signataires du présent accord conviennent d'améliorer l'information des chauffeurs sur les modalités de calcul de ces indicateurs et leur impact sur leur activité.*

Les dispositions du présent article concernent les indicateurs suivants :

- taux moyen d'annulation des courses par le chauffeur ;
- évaluation des chauffeurs par les clients.

Dans l'hypothèse où l'un des indicateurs visés ci-dessus a une incidence sur les conditions d'activité du chauffeur, la plateforme met à disposition des chauffeurs, dans le cadre d'un espace numérique dédié, une information claire et intelligible, portant sur :

- 1° les modalités de calcul de l'indicateur ;
- 2° l'incidence de cet indicateur sur les conditions d'activité du chauffeur.

Par "incidence sur les conditions d'activité du chauffeur", on entend la prise en compte de cet indicateur :

- au titre des modalités de proposition des courses ;
- au titre de la détermination du prix des courses ;
- au titre des modalités d'accès à certaines options ou certains programmes ;
- ou au titre des conditions de suspension ou de résiliation des relations avec le chauffeur.

Les signataires rappellent qu'en application de l'article L. 1326-2 du code des transports, les chauffeurs peuvent refuser une proposition de prestation de transport sans faire l'objet d'une quelconque pénalité. La plateforme ne peut notamment pas suspendre ou mettre fin à la relation contractuelle qui l'unit aux travailleurs au motif que ceux-ci ont refusé une ou plusieurs propositions.

## ARTICLE 2 – Information des chauffeurs sur les modalités de proposition des courses

*Les signataires conviennent de renforcer l'information des chauffeurs sur les modalités d'attribution des courses.*

Les plateformes informent les chauffeurs, par tout moyen, des principaux critères pris en compte pour l'attribution des courses.

## ARTICLE 3 – Information des chauffeurs sur les modalités de fixation du prix des courses

*Conformément à l'article L. 7342-1 du code du travail, lorsque la plateforme détermine les caractéristiques de la prestation de service fournie et fixe son prix, elle a, à l'égard des travailleurs concernés, une responsabilité sociale particulière. Les signataires conviennent de renforcer l'information des chauffeurs sur les modalités de fixation du prix des courses.*

Les plateformes informent les chauffeurs, par tout moyen, des principaux critères pris en compte pour le calcul du prix des courses, au sens de l'article L. 7342-1 du code du travail.

## ARTICLE 4 – Utilisation des données personnelles détenues par les plateformes

Il est rappelé que les chauffeurs bénéficient de l'ensemble des protections prévues par le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD), concernant le traitement de leurs données personnelles détenues par les plateformes.

En outre, l'article L. 7342-7 du code du travail prévoit que, dans des conditions définies par voie réglementaire, les chauffeurs bénéficient du droit d'accès à l'ensemble des données concernant leurs activités propres au sein de la plateforme et permettant de les identifier.

#### **ARTICLE 5 – Information des chauffeurs sur les droits dont ils bénéficient au titre de la loi**

Les plateformes informent les chauffeurs, par tout moyen, de manière intelligible, des droits spécifiques dont ils bénéficient, prévus par les dispositions du code des transports et du code du travail, en particulier au titre de la protection sociale et de l'accès à la formation professionnelle.

## TITRE 2 – ENCADRER LES MODALITÉS DE SUSPENSION ET RÉSILIATION DES SERVICES DE MISE EN RELATION

### ARTICLE 6 – Précisions terminologiques

*D'un point de vue juridique, les relations commerciales concernent la plateforme et l'exploitant VTC. Par commodité de langage, il sera fait référence indifféremment au "chauffeur" ou à l'"exploitant".*

#### a. Résiliation

Par résiliation (ou désactivation du compte du chauffeur), on entend la rupture définitive des relations commerciales à l'initiative d'une plateforme.

La résiliation implique que le compte a déjà été actif. En cela, elle est distincte du rejet, par la plateforme, de l'inscription d'un chauffeur.

#### b. Suspension

Par suspension, on entend l'interruption provisoire et temporaire, à l'initiative de la plateforme, des relations commerciales avec le chauffeur.

La suspension n'est jamais définitive. Elle peut notamment intervenir :

1° "à titre conservatoire", c'est-à-dire dans l'attente d'une décision de la plateforme, soit sur la résiliation des relations avec le chauffeur, soit sur la suspension à titre temporaire définie au 3° ;

2° "pour mise en conformité", lorsqu'il est établi qu'un chauffeur a transmis un document non conforme ou lorsque le document transmis a expiré. Dans ce cas, la réglementation impose de cesser la mise en relation jusqu'à ce qu'un document conforme soit produit;

3° ou "à titre temporaire" dans certains cas de non-respect des obligations contractuelles par le chauffeur.

### ARTICLE 7 – Cas justifiant la résiliation des relations

*Les cas justifiant la résiliation des relations avec un chauffeur peuvent varier d'une plateforme à l'autre. Ils correspondent toujours au non-respect d'une obligation législative, réglementaire ou contractuelle par le chauffeur.*

#### ARTICLE 7.1 – Typologie

Sans préjudice de la possibilité pour une plateforme de résilier les relations avec un chauffeur pour un cas non listé ci-dessous, dès lors que cette résiliation est conforme aux dispositions législatives, réglementaires et contractuelles applicables, les

signataires proposent de regrouper les principaux cas de résiliation des relations contractuelles selon la typologie suivante :

#### a. La survenance d'un incident

Ce cas vise :

- les agressions physiques ou sexuelles ;
- les violences verbales ou les menaces ;
- les vols ;
- les infractions graves ou répétées au code des transports ou au code de la route (dont l'exercice de l'activité en ayant consommé des substances illicites).

#### b. Le partage illicite de compte

Il s'agit du fait pour un chauffeur inscrit sur la plateforme d'autoriser un tiers à utiliser son compte pour réaliser des courses (par exemple en lui partageant ses identifiants). Il est en effet rappelé que, d'une part, le code des transports impose aux plateformes d'identifier précisément le chauffeur qui réalise la prestation de transport et, d'autre part, que l'exercice illégal de la profession de VTC constitue un délit pénal, le chauffeur autorisant le partage de compte s'en rendant complice.

#### c. La fraude

Ce cas vise :

- des actes ayant pour objet d'augmenter artificiellement le prix de la course (augmentation délibérée du temps ou de la distance d'une course ; manipulation du GPS ou utilisation d'un faux GPS ; demande de frais illicites aux passagers dans le véhicule) ;
- la demande faite à un passager d'annuler une course dans l'application qui va pourtant être réalisée hors plateforme ;
- les actes ayant pour objet de percevoir indûment une compensation de la part de plateforme (falsification des détails de la course, courses sans passager, etc.) ;
- la création de comptes distincts par un seul et même chauffeur à des fins de fraude, ou encore la réouverture d'un nouveau compte par un chauffeur dont le compte initial aurait été clôturé par la plateforme.

#### d. La mauvaise qualité des prestations réalisées

*Les signataires s'accordent sur le fait que dans la mesure où la perte d'une fraction de passagers insatisfaits engendrerait des pertes d'efficacité pour les plateformes mais aussi et surtout pour l'ensemble des chauffeurs utilisant celles-ci, lesquels trouveraient à terme moins de courses à réaliser, il convient de s'accorder, dans les dispositions contractuelles liant la plateforme et le chauffeur, sur certains standards*

*minimum en matière de qualité de service attendu dans le respect de la réglementation en vigueur.*

Ce cas vise les situations où la qualité des prestations du chauffeur n'est pas conforme au niveau attendu. Il s'agit :

- d'incidents, tels que des incivilités, moins graves que ceux mentionnés au a. ci-dessus, mais qui se reproduisent de manière répétée ;
- du mauvais entretien du véhicule par le chauffeur ;
- du nombre d'annulation de courses, par le chauffeur, qu'il avait préalablement acceptées.

#### **e. La non-conformité des documents obligatoires pour l'inscription sur la plateforme**

Il s'agit des cas où les documents transmis au moment de l'inscription du chauffeur sur la plateforme s'avèrent frauduleux, non-conformes ou s'ils ne sont pas renouvelés après expiration.

Les documents concernés sont ceux dont la plateforme demande la communication pour débiter des relations commerciales avec un chauffeur.

#### **ARTICLE 7.2 – Appréciation de la gravité des cas justifiant la résiliation**

Les signataires rappellent que la résiliation des relations avec un chauffeur à l'initiative d'une plateforme est soumise au respect des dispositions de l'article L. 442-1 du code de commerce sur la rupture des relations commerciales, au regard, notamment, de la justification de la rupture par l'une des parties.

Elles soulignent que les cas listés à l'article 7.1, y compris ceux d'une même catégorie, ne présentent pas nécessairement le même degré de gravité et n'emportent pas systématiquement, à eux seuls, la résiliation des relations avec un chauffeur.

L'appréciation de la gravité d'un cas doit tenir compte des obligations convenues entre le chauffeur et la plateforme, ainsi que de l'ensemble des éléments de fait connus et du contexte dans lequel il s'est produit.

#### **ARTICLE 8 – Information des chauffeurs sur les cas et les conditions de restriction, suspension et résiliation des services de mise en relation**

*Les signataires conviennent de renforcer l'information des chauffeurs sur les conditions et les modalités selon lesquelles leurs relations commerciales avec les plateformes sont susceptibles d'être restreintes, suspendues ou résiliées.*

Les plateformes mettent à disposition des chauffeurs, dans le cadre d'un espace numérique dédié, une information claire et intelligible, portant sur :

- 1° les principes généraux selon lesquels la suspension ou la résiliation des relations commerciales avec le chauffeur peut intervenir à l'initiative de la plateforme ;



2° les procédures mises en place au sein de la plateforme, le cas échéant en application du présent accord, afin notamment de permettre au chauffeur de faire valoir ses observations en cas de suspension ou de résiliation de ses relations avec la plateforme ;

3° un lien vers le site internet de chacune des organisations de travailleurs reconnues représentatives dans le secteur figurant sur la liste prévue à l'article L. 7343-4 du code du travail.

Les informations visées au 1° et 2° ci-dessus sont également mentionnées dans les dispositions contractuelles liant le chauffeur à la plateforme.

## ARTICLE 9 – Alerte en cas d'incidents ou de manquements répétés

*Lorsque le contrat entre le chauffeur et la plateforme prévoit que cette dernière peut le résilier sur le fondement non seulement d'un fait unique d'une particulière gravité, mais également sur un ensemble de faits ou de comportements répétés, les signataires conviennent de mettre en place une alerte du chauffeur, afin de lui permettre d'ajuster son comportement et ainsi d'éviter la clôture de son compte.*

La plateforme adresse au chauffeur, par tout moyen mais sur un support durable, une communication dans les meilleurs délais après chaque incident ou manquement susceptible, par sa répétition, de justifier la résiliation de son contrat.

Cette communication contient une référence aux faits ou aux circonstances spécifiques, y compris la date et le contenu des signalements émanant de tiers (dans les limites prévues par le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD)), de manière à permettre au chauffeur de contester les faits ou de présenter tout élément ou observation qu'il jugerait utile.

La communication précise le risque encouru par le chauffeur en cas de répétition de cet incident ou manquement, ainsi que les modalités selon lesquelles le chauffeur peut faire valoir ses observations.

Par souci de clarté, il est précisé que les dispositions du présent article ne font pas obstacle à la résiliation des relations contractuelles avec chauffeur, à tout moment, pour un motif unique le justifiant, de par sa gravité.

## ARTICLE 10 – Intervention humaine dans tout processus de résiliation des relations

*Les signataires rappellent que la décision de résiliation des relations avec un chauffeur doit nécessiter une intervention humaine.*

Conformément au droit applicable, chaque plateforme de mise en relation met en place les mesures nécessaires afin que chaque décision de résiliation des relations commerciales avec un chauffeur fasse l'objet, préalablement à sa mise en œuvre, d'un examen par une personne physique.

Cet examen porte sur les éléments de fait disponibles, en ce compris les éléments fournis par le chauffeur.

## ARTICLE 11 - Prescription des incidents ou manquements

*Les signataires souhaitent encadrer la période pendant laquelle les plateformes peuvent invoquer des incidents ou manquements à l'appui d'une décision de suspension temporaire ou de résiliation.*

La suspension à titre temporaire ou la résiliation des relations commerciales entre la plateforme et le chauffeur ne peut pas être uniquement motivée par des incidents ou manquements dont la plateforme a eu connaissance plus de trois ans avant la décision de suspension ou de résiliation des relations commerciales.

Les dispositions du présent article ne font pas obstacle, pour la plateforme, à la possibilité de prendre en compte les motifs d'une rupture des relations commerciales à l'égard d'un chauffeur pour lequel la suspension ou la rupture des relations commerciales est à nouveau envisagée après qu'il a bénéficié de la procédure de réactivation visée à l'article 16.

## ARTICLE 12 – Procédure préalable à la résiliation

*Les signataires rappellent que le chauffeur doit, d'une part, disposer d'une information claire sur le ou les motifs qui justifient la résiliation de ses relations avec la plateforme, et, d'autre part, pouvoir faire valoir ses observations avant que la plateforme ne prenne une décision finale.*

Le présent article est applicable aux cas visés aux a. à d. de l'article 7 du présent accord.

Lorsqu'elle envisage de résilier les relations commerciales avec un chauffeur, la plateforme adresse au chauffeur, par tout moyen mais sur un support durable, une communication sur le ou les motifs envisagés.

Cette communication contient une référence aux faits ou aux circonstances spécifiques, y compris la date et le contenu des signalements émanant de tiers (dans les limites prévues par le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD)), de manière à permettre au chauffeur de contester les faits ou de présenter tout élément ou observation qu'il jugerait utile.

La communication l'invite, simultanément, à faire valoir ses observations. Elle précise le délai et les modalités selon lesquels ces observations peuvent être formulées par le chauffeur. Elle comprend également un lien vers l'espace numérique dédié visé à l'article 8.

Afin de permettre au chauffeur de faire valoir ses observations de manière utile, la décision finale de résiliation ne peut intervenir avant le délai fixé par la plateforme, visé à l'alinéa précédent. Ce délai ne peut en tout état de cause être inférieur à 48 heures à compter de l'envoi au chauffeur de la communication visée à l'alinéa 3.

Les signataires considèrent que chaque plateforme doit faire ses meilleurs efforts pour informer le chauffeur de sa décision finale, dans un délai maximal de deux semaines à compter de l'envoi de la communication visée à l'alinéa 3, sauf cas particulier lié par exemple à la complexité de la situation à examiner. Les plateformes veillent spécifiquement à instruire dans les délais les plus courts possibles les cas de résiliation fondés sur un seul incident.

Les dispositions du présent article ne font pas obstacle à la possibilité, pour la plateforme, de procéder à la suspension de la mise en relation, à titre conservatoire, selon le cas :

- dès la connaissance de l'incident ou du manquement, si les faits sont suffisamment graves et circonstanciés pour faire supposer qu'il existe un risque pour la sécurité des autres utilisateurs de la plateforme ;
- dès lors que la résiliation est envisagée pour une série d'incidents ou de manquements, si elle a procédé à l'alerte visée à l'article 9.

## ARTICLE 13 – Dédommagement

*Les signataires sont conscients de l'impact d'une suspension du compte du chauffeur, même provisoire, sur son activité et ses conditions de vie. Ils souhaitent donc mettre en place un dédommagement obligatoire au bénéfice du chauffeur, à la charge de la plateforme, lorsqu'il apparaît, à l'issue de la procédure de résiliation prévue par le présent accord, que la plateforme ne disposait d'aucun élément, permettant de soupçonner l'existence d'un manquement justifiant une résiliation du compte du chauffeur.*

Lorsque le compte du chauffeur a été suspendu à titre conservatoire, et que d'une part, la plateforme décide à l'issue de la procédure visée à l'article 12 de ne pas résilier le contrat du chauffeur et, d'autre part, la suspension a été causée par une erreur manifeste de sa part sur le ou les motifs invoqués, elle lui octroie un dédommagement destiné à compenser le temps de suspension du compte.

L'erreur manifeste correspond à la situation où la plateforme a procédé à une suspension à titre conservatoire alors qu'elle ne disposait d'aucun élément lui permettant de soupçonner l'existence d'un manquement susceptible de justifier la résiliation du compte du chauffeur.

Le montant du dédommagement est égal, pour chaque jour de suspension, à la moyenne journalière des revenus d'activité, au sens de l'article R. 1326-4 du code des transports<sup>1</sup>, perçus par le chauffeur au cours des 12 semaines précédant la suspension. Ce montant est dû au titre de chaque jour de suspension, dans la limite de 30 jours civils par suspension à titre conservatoire.

Chaque plateforme détermine :

- a. les cas constitutifs d'une erreur manifeste au sens du présent article,
- b. le délai de suspension à partir duquel le dédommagement est dû;
- c. les délais et modalités selon lesquels ce dédommagement est versé à l'exploitant.

Les éléments visés aux a. à c. ci-dessus sont mentionnés dans l'espace numérique prévu à l'article 8.

## ARTICLE 14 – Garanties relatives à la suspension temporaire

---

<sup>1</sup> Le revenu d'activité pris en compte est le prix effectivement reçu par le chauffeur (toute taxe comprise, s'il y a lieu) au titre d'une course, déduction faite des frais de commission (exprimés hors taxe), lorsque la plateforme en prélève. Les primes le cas échéant versées par la plateforme au travailleur sont également intégrées dans le revenu d'activité. Les pourboires versés au travailleur par l'utilisateur final n'y sont pas intégrés.

*Au-delà des conditions de résiliation des relations contractuelles, les signataires conviennent également d'encadrer les modalités de suspension temporaire de ces relations.*

Toute décision de suspension temporaire, au sens du 3° de l'article 6, b du présent accord donne lieu à une information transmise au chauffeur par tout moyen sur support durable. Cette information précise la durée de la suspension.

L'article 9 du présent accord est applicable aux incidents et manquements susceptibles de provoquer, par leur répétition, la suspension temporaire des relations contractuelles telle que visée au 3° de l'article 6, b.

Par exception aux dispositions de l'article 9, lorsque la suspension temporaire est envisagée en application de l'un des indicateurs visés à l'article 1 du présent accord, une information est adressée au chauffeur, par tout moyen sur support durable. Cette information mentionne l'indicateur susceptible de provoquer la suspension temporaire. Afin de permettre au chauffeur de modifier son comportement en vue de l'éviter, la suspension temporaire ne peut alors entrer en application moins de 48 heures après la dernière alerte. Elle précise également le risque encouru par le chauffeur en cas de répétition de cet incident ou manquement, ainsi que les modalités selon lesquelles le chauffeur peut faire valoir ses observations.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas en cas d'interruption temporaire de l'accès à la plateforme pour un chauffeur qui aurait atteint un nombre d'heures de connexion continue maximal, fixé par la plateforme pour des raisons de santé et de sécurité.

## **ARTICLE 15 – Prévention des résiliations et lutte contre les faux témoignages**

*Les signataires constatent que les chauffeurs peuvent parfois être l'objet de faux témoignages de la part d'autres utilisateurs. Bien que ces situations n'entrent pas dans le cadre de l'erreur manifeste de la plateforme définie à l'article 13, qui donne lieu à dédommagement, ils encouragent les plateformes à prendre les mesures les mieux à-même d'aider les chauffeurs à se prémunir contre de telles pratiques et, le cas échéant, à leur permettre de se défendre contre des accusations mensongères.*

En cas de faux témoignage avéré de la part d'un utilisateur non-professionnel, les plateformes s'engagent à rompre les relations commerciales avec l'auteur de ce témoignage.

En outre, les signataires du présent accord invitent les plateformes à mettre en place les mesures permettant aux chauffeurs de se prémunir contre de faux témoignages de la part d'autres utilisateurs de la plateforme:

Enfin, ils encouragent les plateformes à prévoir des mesures permettant aux chauffeurs de contester ces faux témoignages:

## **ARTICLE 16 – Réactivation**

*Les plateformes mettent en place des procédures visant à permettre aux chauffeurs dont le compte a fait l'objet d'une résiliation de demander, après un certain temps, à renouer leurs relations avec la plateforme concernée. Ces procédures peuvent, notamment, prendre la forme d'un "comité de réactivation".*

Chaque plateforme met en place une procédure permettant à certains chauffeurs dont le compte a été résilié dans les conditions prévues au présent accord, de demander à recourir à nouveau à cette plateforme. Chaque plateforme fixe :

- 1° les cas dans lesquels cette demande peut être formulée,
- 2° le délai minimal au terme duquel elle peut être formulée, qui ne peut être supérieur à 6 mois,
- 3° les modalités de mise en œuvre de l'instruction, par la plateforme, de cette demande.

Ces modalités peuvent prendre la forme d'un "comité de réactivation", chargé de réexaminer la situation d'un chauffeur dont le contrat a été résilié.

Chaque plateforme détermine alors les modalités de mise en œuvre de ce comité, et notamment :

- a. les cas dans lesquels ce comité peut être saisi,
- b. les modalités de saisine,
- c. le délai minimal au terme duquel le chauffeur peut saisir le comité, qui ne peut être supérieur à 6 mois,
- d. la composition du comité,
- e. les délais dans lesquels ce comité rend son avis,
- f. les modalités selon lesquelles la plateforme prend en compte cet avis,
- g. le rôle des organisations de travailleurs représentatives, au titre de l'accompagnement des chauffeurs.

Les modalités de mise en œuvre du présent article sont mentionnées dans l'information visée à l'article 8.

## ARTICLE 17 – Dispositions d'application

Les mesures prévues par le présent accord constituent des garanties complémentaires concernant la procédure de résiliation des relations commerciales avec un chauffeur. Elles n'ont pas pour objet de lister exhaustivement ni de restreindre les causes de résiliation des relations contractuelles entre une plateforme et un chauffeur.

En conséquence, le non-respect des dispositions du présent accord par la plateforme ne peut avoir pour effet de remettre en cause la rupture effective des relations contractuelles, dès lors que le motif de la résiliation du compte est conforme aux dispositions contractuelles entre les parties ainsi qu'aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

## ARTICLE 18 – Articulation avec la réglementation relative aux cartes professionnelles VTC

Les signataires constatent que les procédures de résiliation ou de suspension des relations contractuelles entre le chauffeur et la plateforme, d'une part, et la réglementation relative aux suspensions ou retraits de cartes professionnelles VTC, d'autre part, ne font l'objet, à l'heure actuelle, que d'une faible articulation.

En application du code des transports, les décisions de suspension ou de retrait de la carte professionnelle VTC sont prises sous l'autorité de chaque Préfet, après

consultation, selon les modalités qu'il fixe, des sections disciplinaires des commissions locales des transports publics particuliers de personnes (commissions T3P) compétentes.

Les signataires remarquent que les acteurs représentatifs des plateformes et des chauffeurs ne sont pas systématiquement représentés au sein de ces commissions.

Ils souhaitent que cette articulation soit renforcée, afin de mieux prendre en compte les alertes éventuelles des plateformes, mais également pour envisager la possibilité de coordonner certaines résiliations avec les mesures disciplinaires prises par les Préfets.

Pour cela, un dialogue doit être engagé avec les pouvoirs publics afin d'identifier les pistes d'amélioration possibles.

## TITRE 3 – DISPOSITIONS FINALES

### ARTICLE 19 – Champ d’application

Le présent accord s’applique aux plateformes visées au 1° de l’article L. 7343-1 du code du travail sur l’ensemble du territoire national

### ARTICLE 20 – Durée de l’accord et entrée en vigueur

Les dispositions du présent accord entrent en vigueur quatre mois après la date de dépôt visée à l’article 22.

Par dérogation à l’alinéa précédent :

1° les dispositions des articles 9, 10, 12 et 14 du présent accord sont applicables aux incidents et manquements, susceptibles de justifier une rupture ou une suspension à titre temporaire des relations commerciales, qui interviennent dans les meilleurs délais et au plus tard à partir de six mois après la date de dépôt visée à l’article 22.

2° les chauffeurs dont le compte a été résilié entre le 1er janvier 2023 et la date d’entrée en vigueur visée à l’alinéa précédent peuvent demander, à partir de cette date, à bénéficier, le cas échéant, des dispositions de l’article 16, sous réserve du respect du délai minimal visé au 2° de cet article.

3° les chauffeurs dont le compte a été suspendu entre le 1er janvier 2024 et la date d’entrée en vigueur visée à l’alinéa précédent peuvent demander, à partir de cette date, à bénéficier, le cas échéant, des dispositions de l’article 13.

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée. Il pourra faire l’objet d’une révision ou d’une dénonciation dans les conditions prévues par le code du travail.

### ARTICLE 21 – Modalités de mise en oeuvre et réexamen

Dans les six mois qui suivent l’entrée en vigueur du présent accord, chaque plateforme organise une discussion consultative relative aux modalités de sa mise en oeuvre avec les organisations de travailleurs signataires du présent accord.

Les dispositions du présent accord feront l’objet d’un réexamen, au plus tard un an après sa date d’entrée en vigueur, dans le cadre d’une réunion de négociation, afin d’envisager d’éventuels aménagements.

### ARTICLE 22 – Formalités de dépôt et d’homologation

Le présent accord fait l’objet du dépôt auprès de l’Arpe, dans les conditions prévues à l’article L. 7343-35 du code du travail. Ce dépôt intervient à l’issue d’une période de 15 jours civils débutant à compter de la notification du présent accord à l’ensemble des organisations représentatives de travailleurs et de plateformes.

Il fera l’objet d’une demande d’homologation auprès de l’Arpe, dans les conditions prévues aux articles L. 7343-49 et suivants du code du travail.

## ARTICLE 23 – Publicité de l'accord

Les signataires conviennent qu'aucune disposition du présent accord ne doit donner lieu à la mesure restrictive de publication prévue au deuxième alinéa de ce même article L. 7343-34 du code du travail.

Fait à Paris, le 19 septembre 2023

Pour l'Association des plateformes  
d'indépendants (Api),

Pour la Fédération française du transport  
de personnes sur réservation (FFTPR),

Pour l'Association des VTC de France  
(AVF),

Pour UNION-Indépendants,

Pour la Fédération nationale des auto-  
entrepreneurs et micro-  
entrepreneurs (FNAE),

Pour la Confédération Française des  
travailleurs chrétiens (CFTC),

Pour l'Union nationale des  
syndicats autonomes (Unsa),