



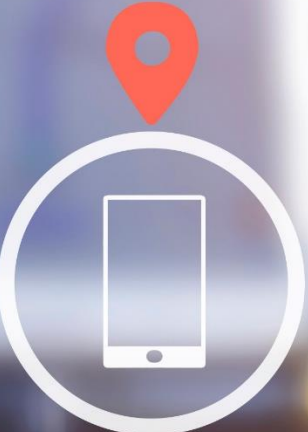





ARPE

Autorité des
Relations sociales des
Plateformes d'Emploi



Etude auprès des chauffeurs VTC et des livreurs sur le dialogue social dans la perspective des prochaines élections des représentants

Avril 2024

**Sondage Ifop pour l'Autorité des Relations sociales des
Plateformes d'Emploi**

N° 120685

Contacts Ifop :

Marion Chasles-Parot / Louise Jussian

Département Opinion et Stratégies d'Entreprise

01 45 84 14 44

prenom.nom@ifop.com

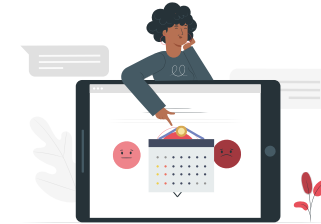
MÉTHODOLOGIE

Etude réalisée par l'Ifop pour l'Autorité des Relations sociales des Plateformes d'Emploi



ÉCHANTILLON

L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **3 908** personnes, issu d'une consultation par mailing à l'aide d'un fichier de contacts fourni par l'ARPE, de 122 371 chauffeurs VTC et des livreurs travaillant sur les plateformes, âgés de 18 ans et plus.

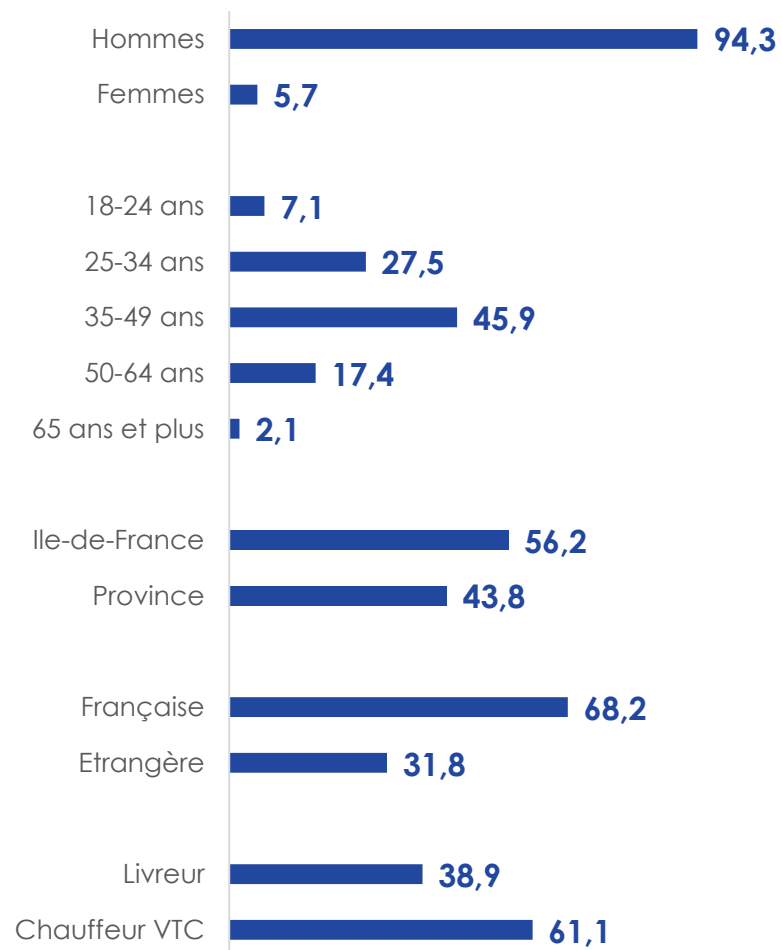


MODE DE RECUEIL

Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du 26 mars au 12 avril 2024.

NB : la possibilité était offerte aux interviewé(e)s de répondre au questionnaire en anglais ou en français.

LA STRUCTURE DE L'ÉCHANTILLON

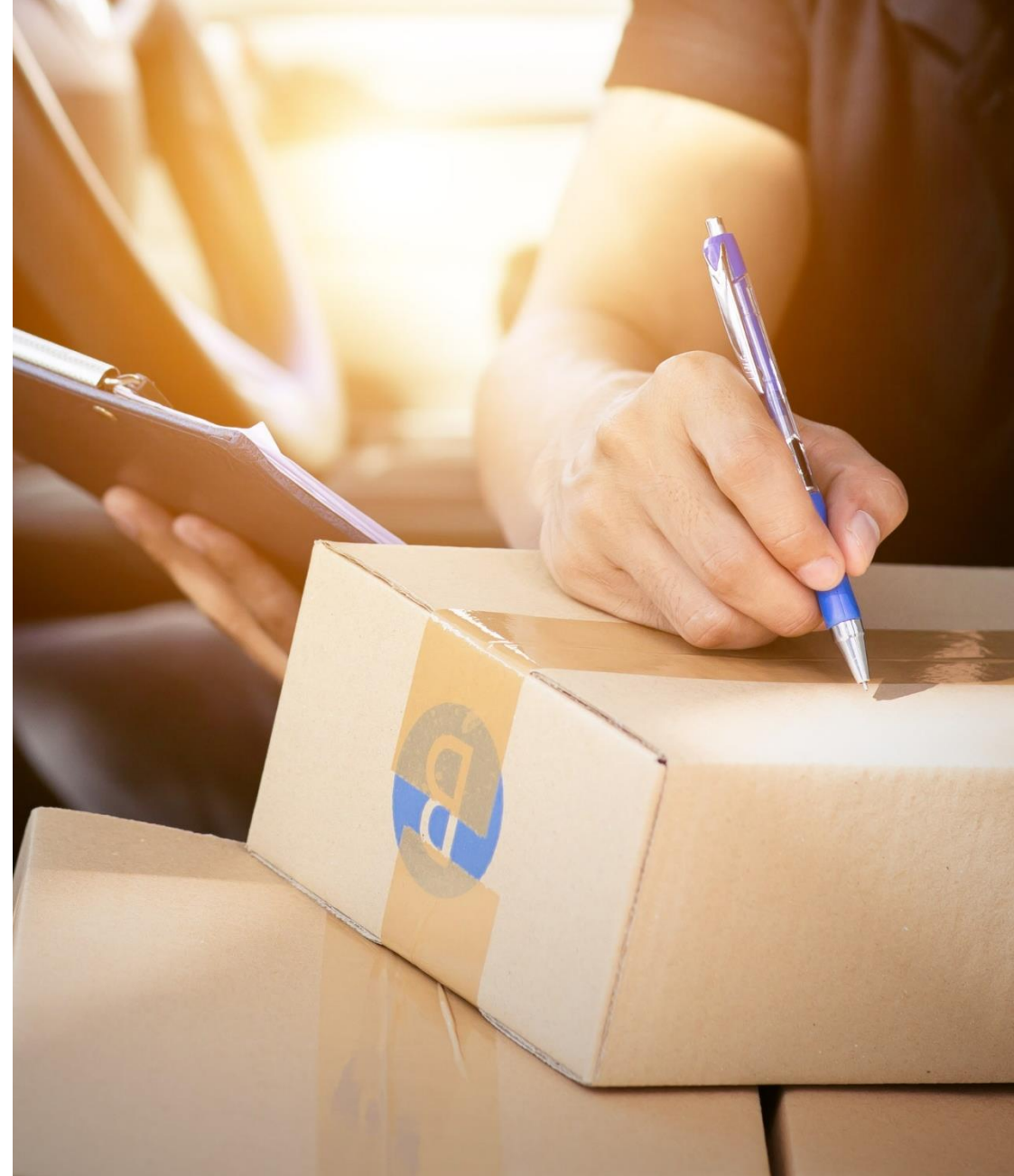




Résultats de l'étude

A

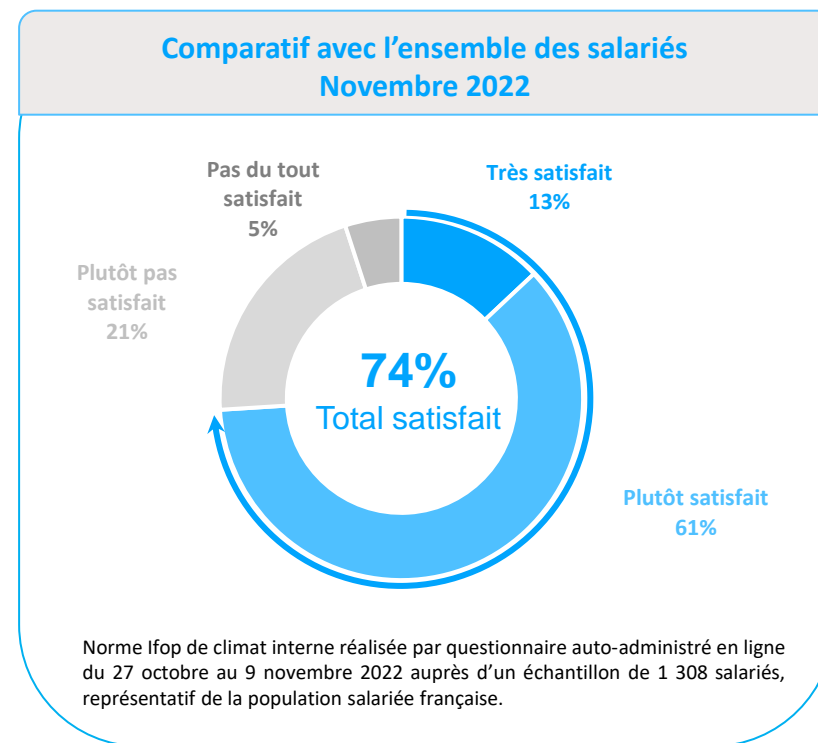
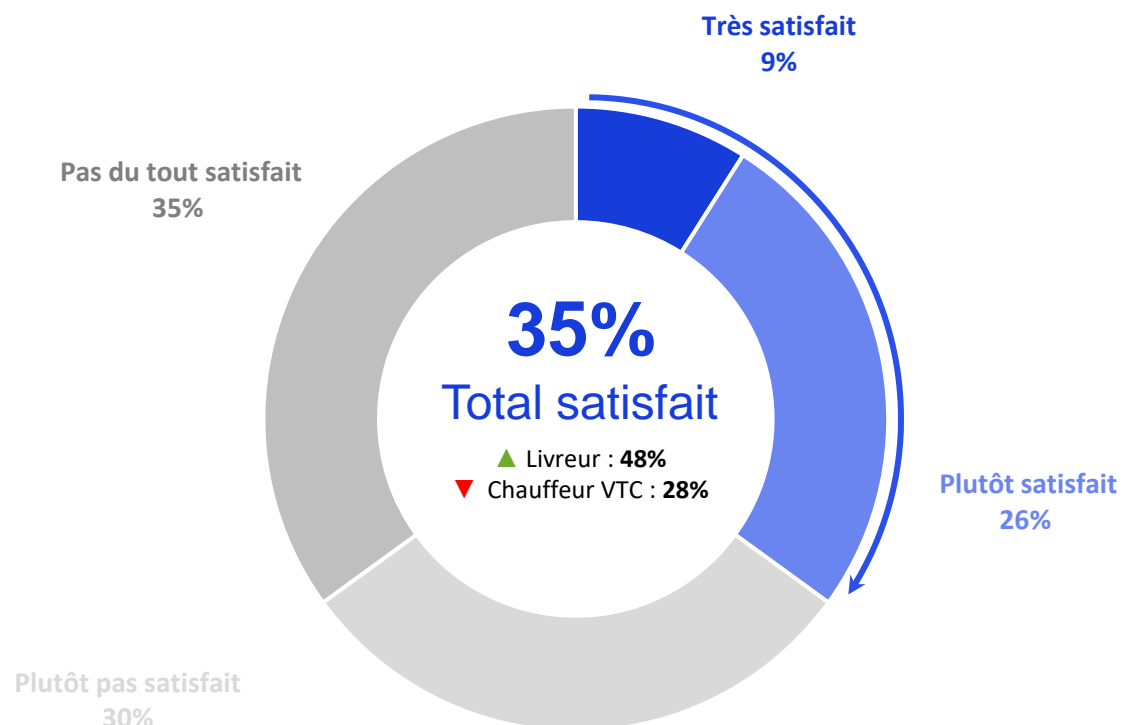
Le regard des chauffeurs VTC et des livreurs sur leurs conditions de travail



LA SATISFACTION À L'ÉGARD DE SA SITUATION PROFESSIONNELLE ACTUELLE

Question : Globalement, diriez-vous que vous êtes satisfait ou pas satisfait de votre situation professionnelle actuelle ?

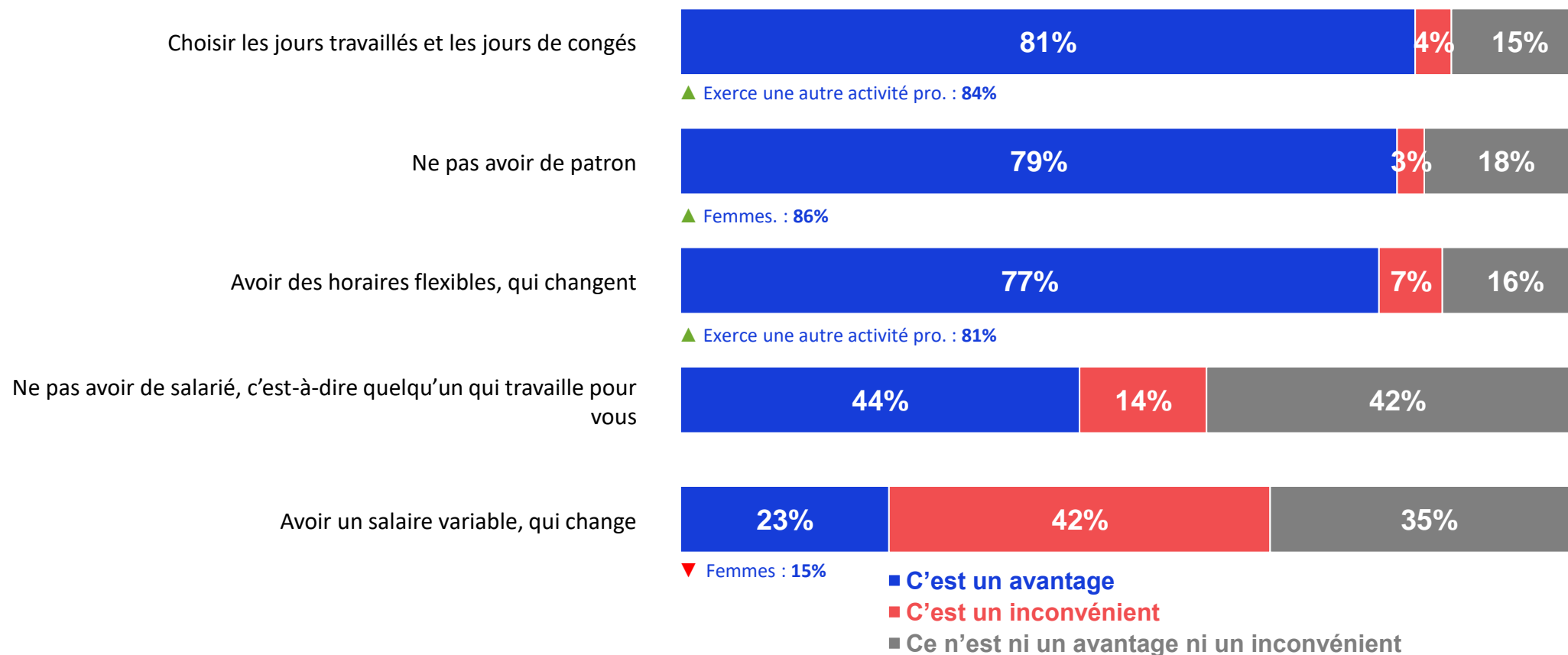
Ensemble avril 2024



Norme Ifop de climat interne réalisée par questionnaire auto-administré en ligne du 27 octobre au 9 novembre 2022 auprès d'un échantillon de 1 308 salariés, représentatif de la population salariée française.

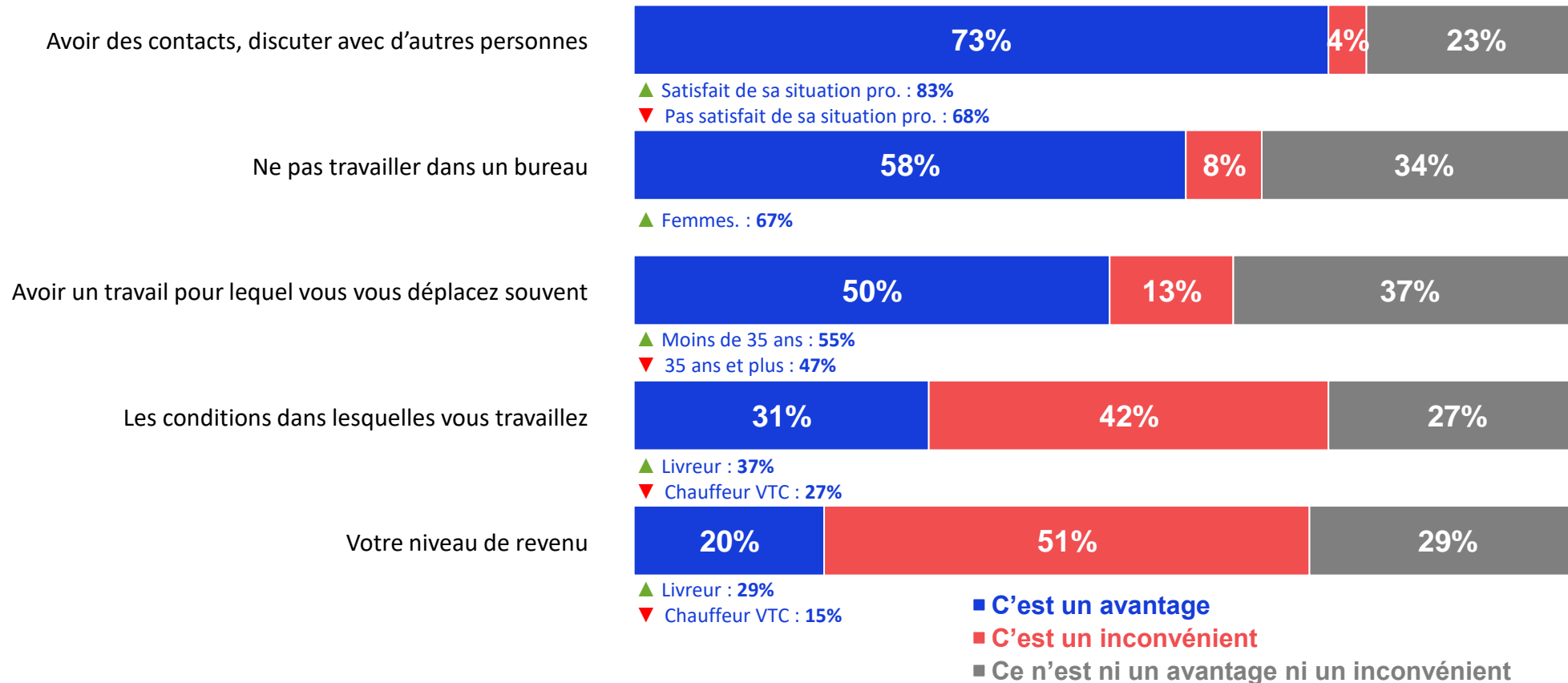
LA PERCEPTION DE SA SITUATION PROFESSIONNELLE EN TANT QUE TRAVAILLEUR INDÉPENDANT

Question : Vous êtes livreur ou chauffeur indépendant, c'est-à-dire que vous ne travaillez pas pour quelqu'un mais à votre compte, pour vous-même. Quand vous pensez à votre travail, diriez-vous que les choses suivantes sont un avantage ou un inconvénient de votre situation ?



LA PERCEPTION DE SA SITUATION PROFESSIONNELLE EN TANT QUE CHAUFFEUR OU LIVREUR

Question : Vous êtes livreur ou chauffeur. Quand vous pensez à votre travail, diriez-vous que les choses suivantes sont un avantage ou un inconvénient de votre métier ?



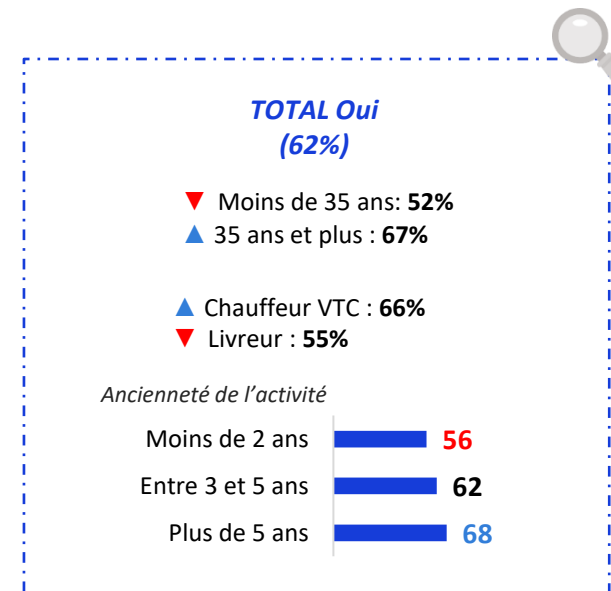
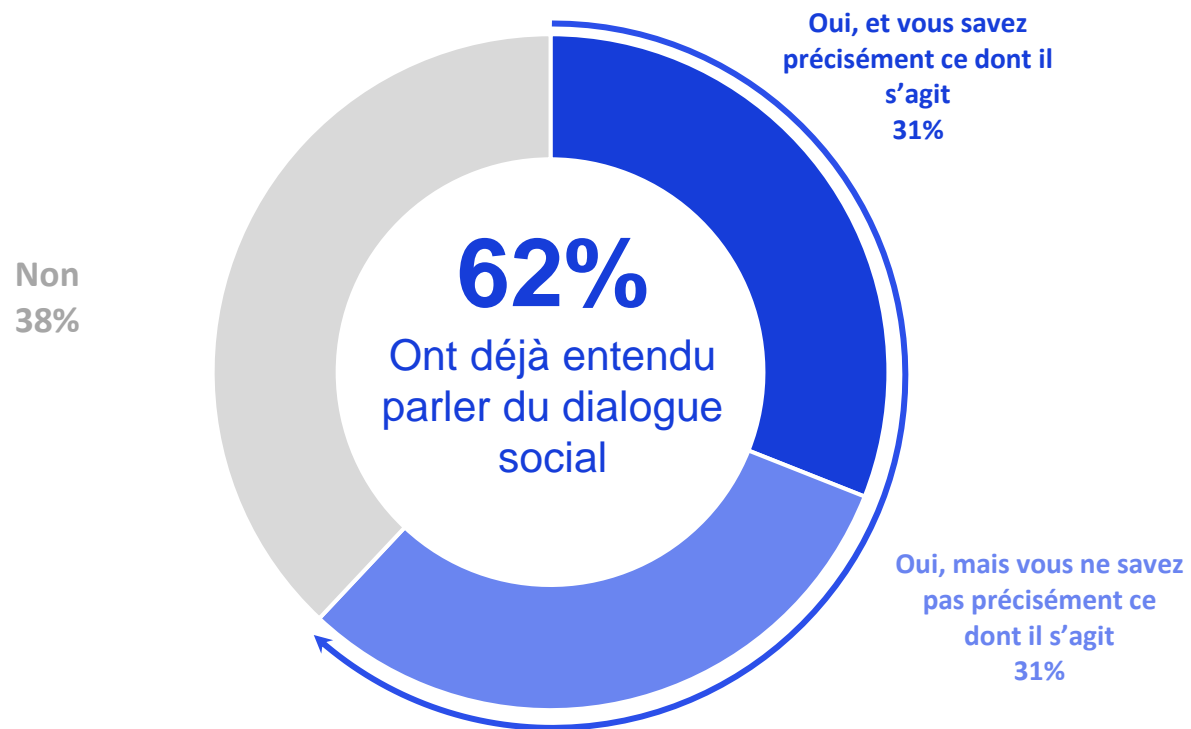
B

Le rapport au dialogue social



LA NOTORIÉTÉ DU PRINCIPE DE DIALOGUE SOCIAL

Question : Vous personnellement, avez-vous déjà entendu parler du dialogue social ?



LE JUGEMENT À L'ÉGARD DIALOGUE SOCIAL

Question : Le terme « dialogue social » veut dire qu'il existe des discussions et des échanges entre, d'un côté les représentants des plateformes de livraison et de VTC et de l'autre les représentants des travailleurs des plateformes (vous). Ces discussions permettent notamment de signer des accords qui assurent des droits et encadrent les conditions de travail.

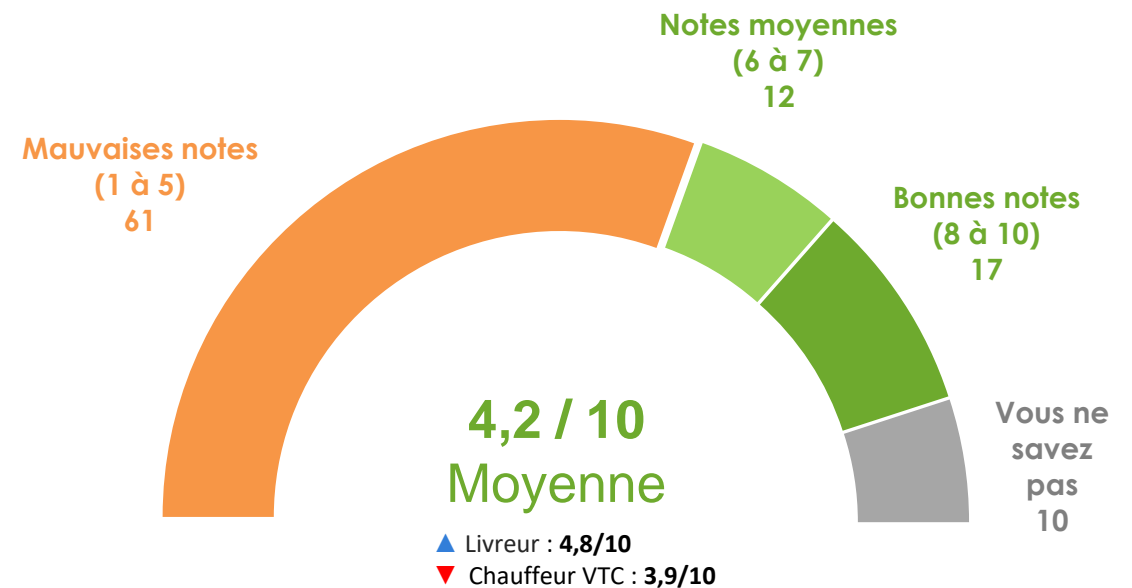
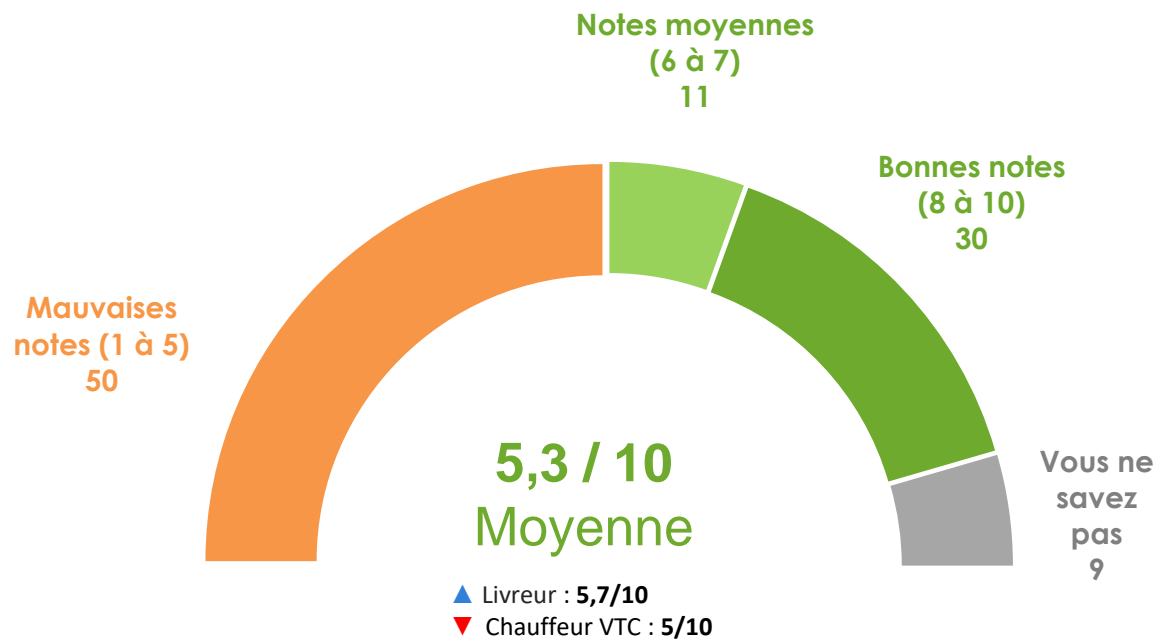
Sur une échelle de 1 à 10, de quelle manière évalueriez-vous...

(1 veut dire que le dialogue social est totalement inutile, 10 qu'il est très utile, les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement.)

(1 veut dire que le dialogue social n'est pas du tout efficace, 10 qu'il est très efficace, les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement.)

...l'utilité du dialogue social entre vos représentants et la plateforme pour qui vous travaillez

...l'efficacité du dialogue social entre vos représentants et la plateforme pour qui vous travaillez

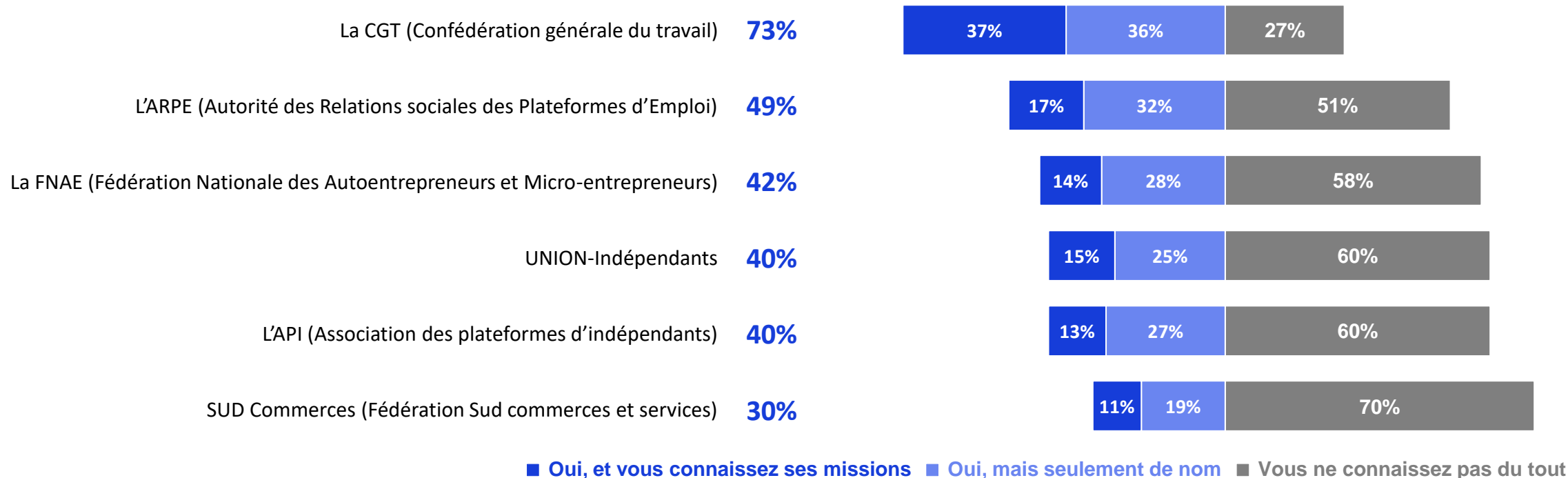


LA NOTORIÉTÉ DES ACTEURS DU DIALOGUE SOCIAL DANS LE SECTEUR DE LA LIVRAISON

Question : Connaissez-vous... ?

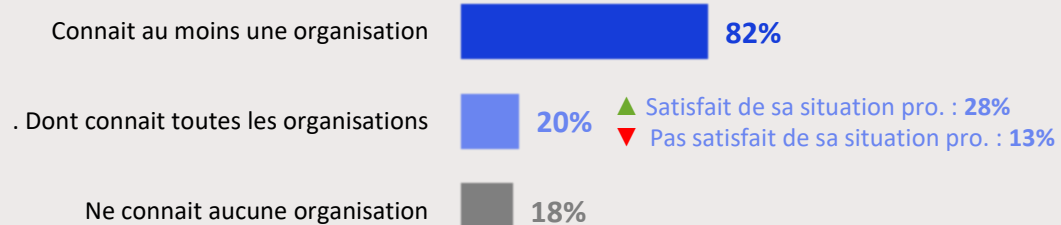
Base : aux livreurs, soit 39% de l'échantillon

Total
« Oui »



Récapitulatif

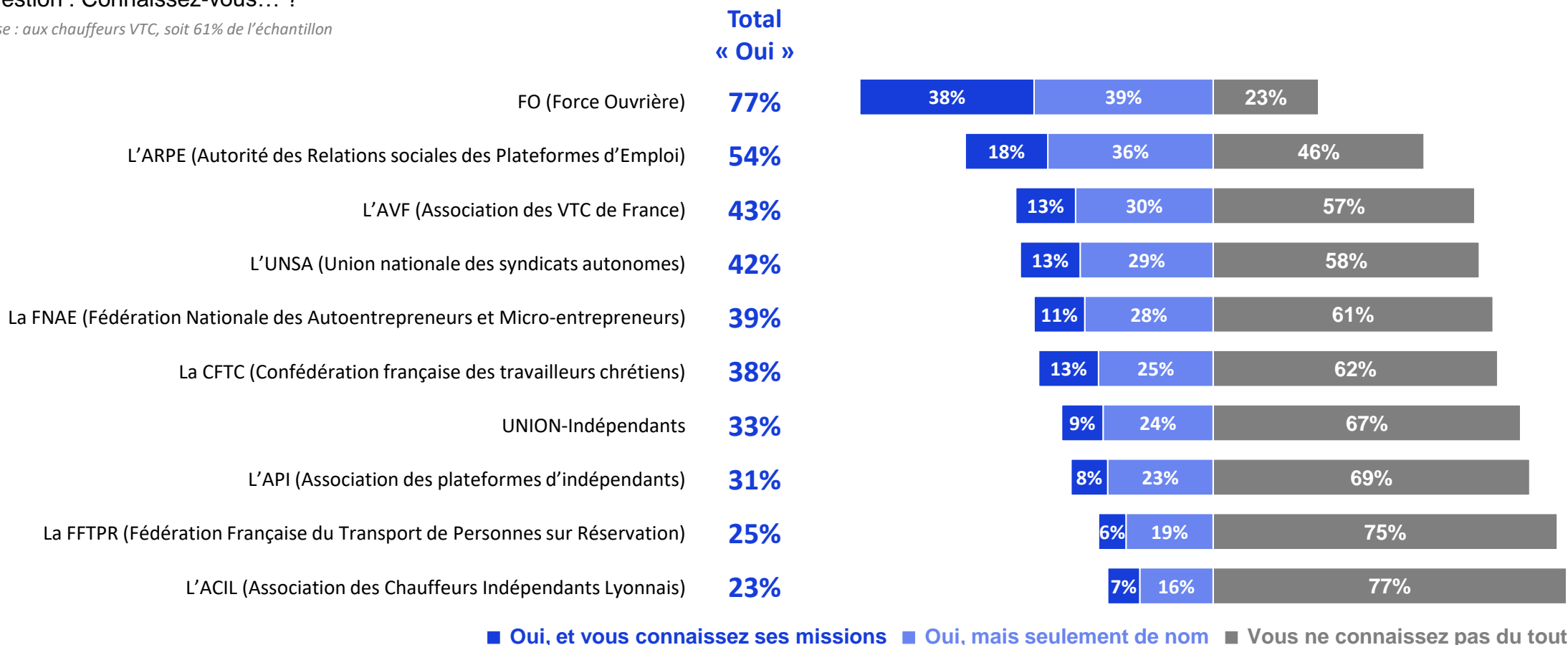
Base : aux livreurs, soit 39% de l'échantillon



LA NOTORIÉTÉ DES ACTEURS DU DIALOGUE SOCIAL DANS LE SECTEUR DES VTC

Question : Connaissez-vous... ?

Base : aux chauffeurs VTC, soit 61% de l'échantillon



Récapitulatif

Base : aux chauffeurs VTC, soit 61% de l'échantillon



C

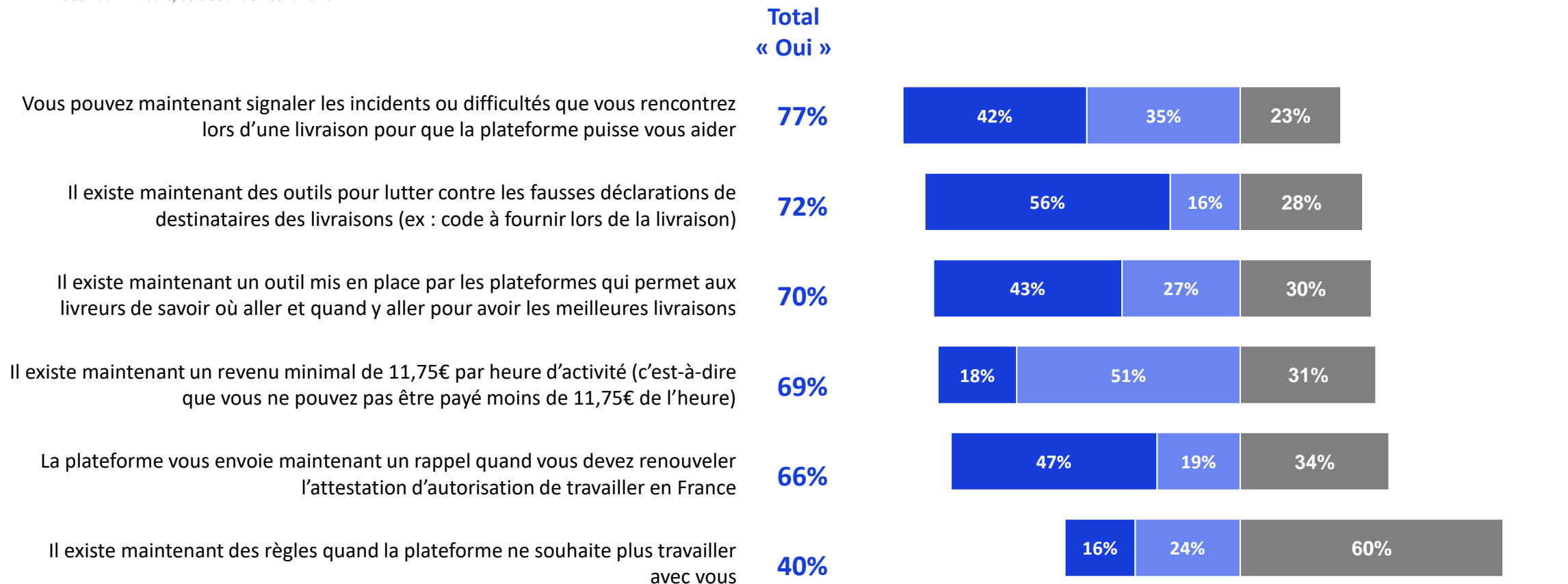
Le regard sur les accords signés
et les attentes pour les
prochains mois



LA NOTORIÉTÉ ET LES BÉNÉFICES DES ACCORDS SIGNÉS PAR LES REPRÉSENTANTS DES LIVREURS LORS DU PRÉCÉDENT MANDAT (1/2)

Question : Au cours des deux dernières années, les représentants des plateformes et des livreurs ont négocié des accords (c'est-à-dire des nouvelles règles qui ont donné de nouveaux droits aux livreurs). Saviez-vous que... ?

Base : aux livreurs, soit 39% de l'échantillon



■ Oui, et vous en avez bénéficié ■ Oui, mais vous n'en avez pas bénéficié ■ Non, vous ne le saviez pas

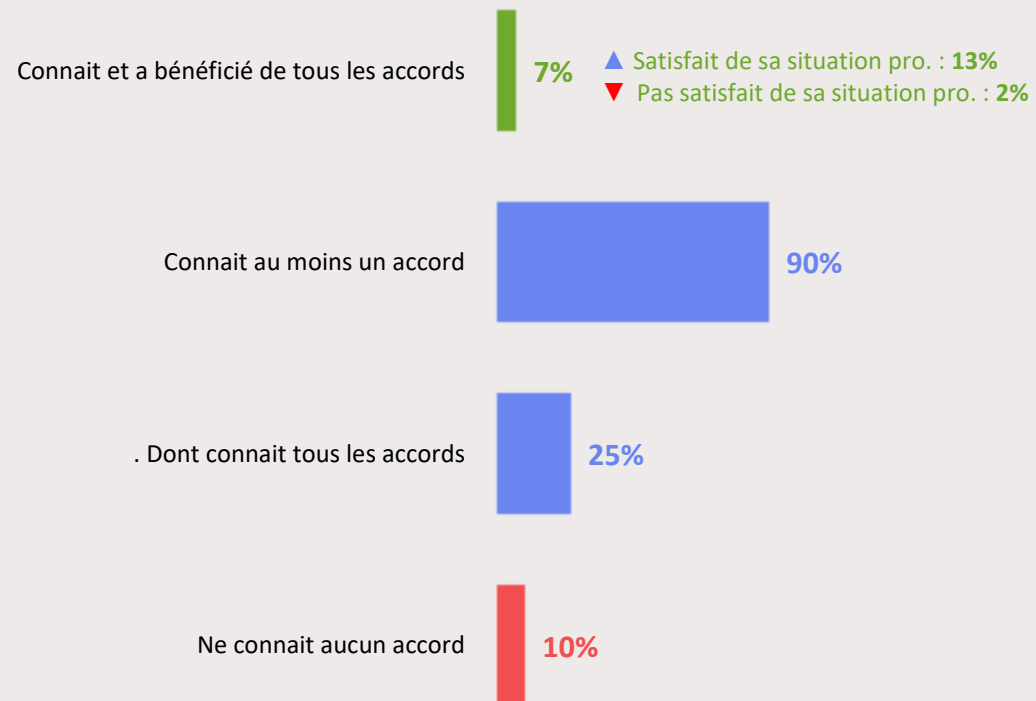
LA NOTORIÉTÉ ET LES BÉNÉFICES DES ACCORDS SIGNÉS PAR LES REPRÉSENTANTS DES LIVREURS LORS DU PRÉCÉDENT MANDAT (2/2)

Question : Au cours des deux dernières années, les représentants des plateformes et des livreurs ont négocié des accords (c'est-à-dire des nouvelles règles qui ont donné de nouveaux droits aux livreurs). Saviez-vous que... ?

Base : aux livreurs, soit 39% de l'échantillon

Récapitulatif

Base : aux livreurs, soit 39% de l'échantillon



LA NOTORIÉTÉ ET LES BÉNÉFICES DES ACCORDS SIGNÉS PAR LES REPRÉSENTANTS DES VTC LORS DU PRÉCÉDENT MANDAT

Question : Au cours des deux dernières années, les représentants des plateformes et des chauffeurs de VTC ont négocié des accords (c'est-à-dire des nouvelles règles qui ont donné de nouveaux droits aux chauffeurs). Saviez-vous que... ?

Base : aux chauffeurs VTC, soit 61% de l'échantillon

Total « Oui »

Il existe maintenant un revenu minimal de 9€ par course (c'est-à-dire que vous ne pouvez pas être payé moins de 9€ net pour une course)

91%



Vous avez maintenant plus de libertés dans le choix des courses que vous souhaitez faire

NB : Un accord du 19 décembre 2023 permet au travailleur de choisir un revenu minimum par kilomètre des courses qui lui sont proposées par la plateforme. L'accord entre en vigueur le 1er janvier 2025. Son homologation est en cours d'examen

77%



Le temps d'approche (c'est-à-dire le temps d'aller chercher la personne qui a commandé une course) est maintenant pris en compte dans le prix de la course

NB : Il s'agit de la prise en compte du temps et de la distance d'approche dans le calcul des minima horaire et kilométrique des courses réalisées.

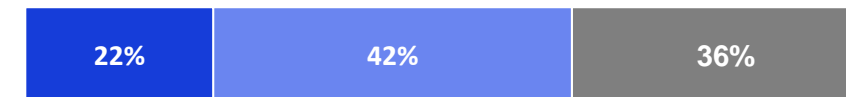
65%



Les plateformes doivent maintenant vous expliquer avec précision les critères qui sont pris en compte pour l'attribution et le calcul du prix des courses

NB : L'accord du 19 septembre 2023 relatif à la transparence dans le secteur des VTC prévoit la possibilité pour les chauffeurs d'obtenir des informations complémentaires auprès des plateformes, en complément de celles que ces dernières mettent à leur disposition.

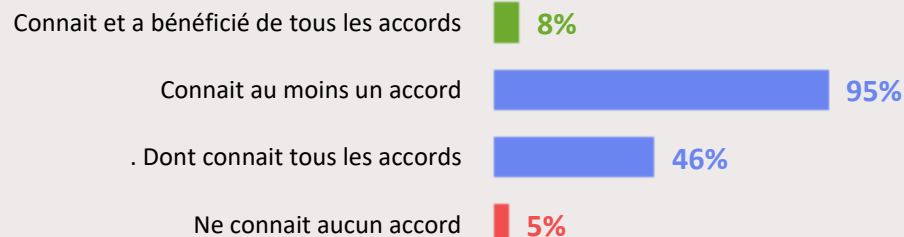
64%



■ Oui, et vous en avez bénéficié ■ Oui, mais vous n'en avez pas bénéficié ■ Non, vous ne le savez pas

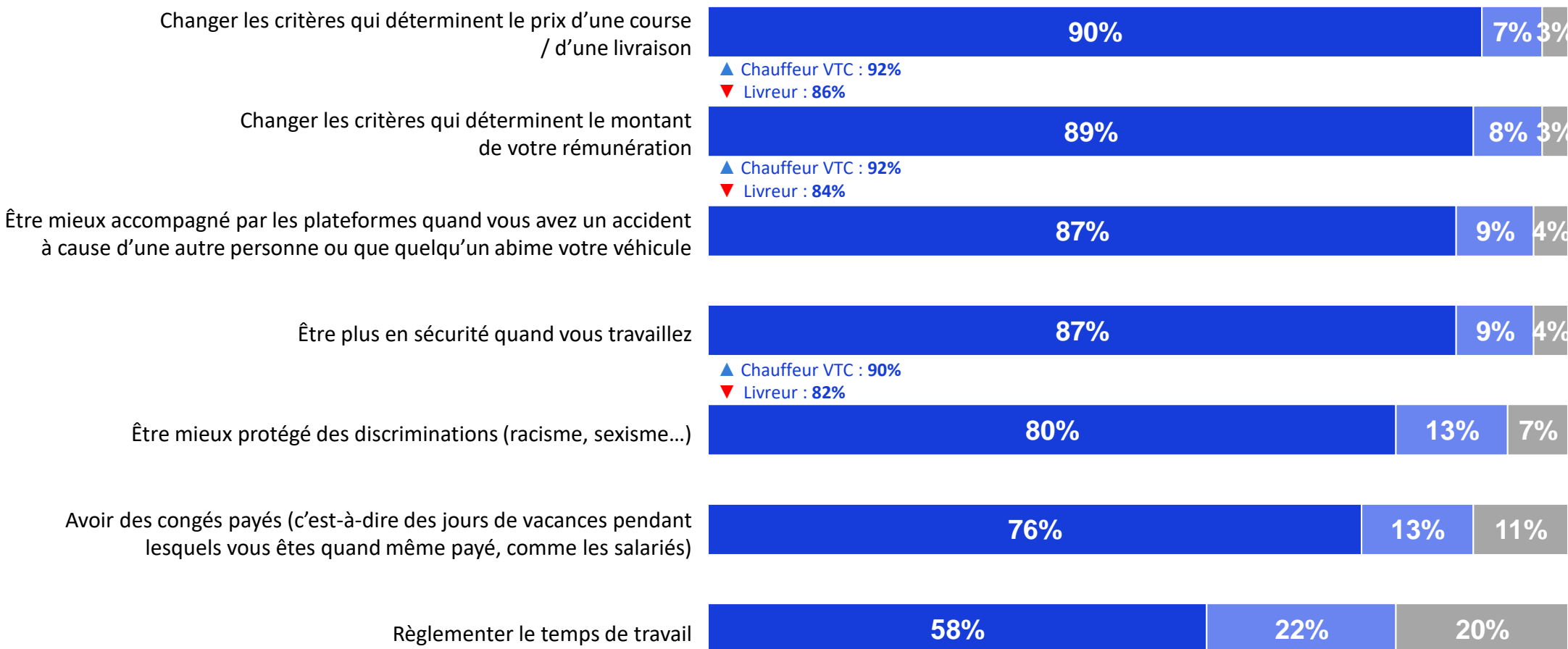
Récapitulatif

Base : aux chauffeurs VTC, soit 61% de l'échantillon



LES THÉMATIQUES PRIORITAIRES DANS LES PROCHAINS MOIS

Question : Diriez-vous que les actions suivantes sont très, un peu ou pas du tout importantes pour vous, pour que vous puissiez travailler dans de meilleures conditions ?



■ C'est très important ■ C'est un peu important ■ Ce n'est pas du tout important

LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS (1 / 2)

Une insatisfaction au travail chronique alimentée par le ressenti d'une mauvaise rémunération et de conditions de travail dégradées

Cette enquête permet d'abord de faire état du **rapport dégradé que les chauffeurs VTC et les livreurs entretiennent avec leur travail : seulement 35% d'entre eux sont satisfaits de leur situation professionnelle actuelle (dont à peine 9% de « très satisfaits »)**, soit quasiment deux fois moins que ce qui est observé chez l'ensemble des salariés français (74%).

Cette insatisfaction chronique semble **inhérente à la fois à leur statut de travailleur indépendant** (qui implique la perception d'un salaire fluctuant : 42% des personnes interrogées citent le fait d'avoir un salaire variable comme un inconvénient) **et à l'exercice même de leur activité** (42% pensent que leurs conditions de travail sont un inconvénient et 51% partagent cette opinion à propos de leur niveau de revenu).

En contrepartie, la flexibilité et le contact humain sont majoritairement reconnus par les livreurs et les chauffeurs VTC comme des atouts de leur métier

Venant contrebalancer ces désavantages perçus, **la flexibilité apparaît dans l'enquête comme le principal point positif** du métier de chauffeur VTC ou de livreur : 81% citent le fait de pouvoir choisir leurs jours de congés comme un avantage, 79% le fait de ne pas avoir de patron et 77% d'avoir des horaires variables.

Le contact avec les autres est également identifié par les personnes interrogées comme un bienfait de leur activité professionnelle (73% de citations).

Le dialogue social, symptôme d'attentes fortes des chauffeurs VTC et des livreurs

Une nette majorité des livreurs et des chauffeurs VTC ont une bonne connaissance de la notion de dialogue social (62% en ont déjà entendu parler) mais à peine un tiers voient précisément de quoi il s'agit (31%). Un concept *a priori* lointain et opaque mais qui, dans un contexte d'insatisfaction forte, mobilise les travailleurs et impacte plutôt négativement leur jugement : son utilité écope d'une note moyenne de 5,3/10 et son efficacité de 4,2/10. Des notations nettement plus basses chez les chauffeurs VTC, souvent plus mécontents à l'égard de leur statut / métier et plus experts du dialogue social, et donc plus exigeants (5/10 contre 5,7/10 chez les livreurs concernant l'utilité et 3,9/10 contre 4,8/10 pour l'efficacité).

LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS (2/2)

Des profils plus fragilisés, plus experts du dialogue social et donc plus exigeants

En fil rouge, certaines catégories de travailleurs manifestent quasi systématiquement **des opinions plus négatives**, avec notamment un mécontentement plus net et des attentes plus fortes. Ces profils plus contrariés semblent plus concernés et **investissent davantage la thématique du dialogue social** (meilleure connaissance du sujet et de ses acteurs).

Sont concernés par ces dynamiques :

- **Les chauffeurs VTC** (28% sont satisfaits de leur situation professionnelle contre 48% de livreurs ; 66% ont déjà entendu parler de dialogue social contre 55% de livreurs ; 55% jugent l'utilité du dialogue sociale faible contre 43% des livreurs).
 - *Pourquoi ? Plus exposés à une **concurrence illégale et déloyale** que leurs confrères livreurs, les chauffeurs VTC apparaissent tout au long de cette étude et dans les mails reçus lors du terrain d'enquête comme désabusés et ayant le sentiment de ne pas être rétribués à hauteur de leur engagement.*
- **Les travailleurs d'Ile-de-France** (un taux de satisfaction qui s'élève à 31% contre 41% en province ; 25% connaissent toutes les organisations du secteur de la livraison contre 17% en province).
 - *Pourquoi ? Le mécontentement de cette partie des travailleurs trouve peut-être sa source dans les spécificités de trafic et d'habitus de consommation de la région parisienne, mais également dans **un sentiment d'insécurité plus marqué qu'en province** : 89% des travailleurs d'Ile-de-France attendent d'être plus en sécurité quand ils travaillent contre 84% dans le reste du territoire, un résultat statistiquement significatif.*
- **Les travailleurs les plus expérimentés** (21% des personnes qui exercent une activité de chauffeur VTC ou de livreur depuis plus de 5 ans sont satisfaits de leurs conditions de travail contre 45% de ceux qui l'exercent depuis moins de 2 ans ; 68% sont familiers du principe de dialogue sociale contre 56% des neo travailleurs ; 70% jugent l'efficacité du dialogue social faible contre 53% des personnes qui travaillent dans ce secteur depuis moins longtemps).
 - *Pourquoi ? Comme observé dans nombres d'enquêtes de climat interne, les travailleurs avec une plus grande ancienneté font état d'une **dégradation de la satisfaction avec le temps**, souvent concomitante avec de plus grandes attentes.*