



Communiqué de Presse
Paris, le 26 janvier 2016

Premier groupe de travail Marcel : des échanges constructifs et un objectif commun

Alors que la rémunération et les conditions de travail des chauffeurs VTC sont étudiées de près par le médiateur M. Jacques Rapoport, Marcel a tenu son premier groupe de travail avec ses chauffeurs partenaires. Annoncé fin 2016 par la plateforme, cet engagement s'inscrit dans une volonté de dialogue à long terme.

Ce premier groupe de travail s'est tenu le mardi 17 janvier en présence de 6 chauffeurs partenaires volontaires, de porte-paroles VTC (UNSA VTC, Capa VTC) et de responsables Marcel, dont Bertrand Altmayer, Président et co-fondateur de Marcel.

Mené dans une ambiance constructive, ce groupe de travail a permis à Marcel de réaffirmer sa conception du service client, sa vision du marché du VTC ainsi que les valeurs de l'entreprise : humanité, sens du service, engagement et respect. Les chauffeurs ont pu quant à eux faire part des problématiques rencontrées sur le terrain et exprimer leurs souhaits d'évolution.

Des actions d'avancement ont été définies sur trois thématiques essentielles du partenariat :

- Les engagements respectifs
- Le taux de commissionnement
- Les modalités de rupture du partenariat

Des engagements respectifs

Marcel et les chauffeurs ont formalisé leurs engagements respectifs avec un objectif commun : atteindre l'excellence dans la qualité de service. A la demande des chauffeurs, une charte de qualité sera rédigée, afin que ceux-ci puissent s'engager lors de la signature du partenariat sur des responsabilités communes à tous.

Quels engagements ?

Côté Marcel :

- Transparence (prix des courses et itinéraires annoncés à l'avance)
- Optimisation des trajets
- Développement de la clientèle et du nombre de courses
- Rétribution des chauffeurs hebdomadaires
- Prise en charge des frais associés*
- Respect, écoute et accompagnement des chauffeurs
- Croissance responsable
- Interface avec le client
- Mise à disposition d'un outil informatique performant

* notamment les frais liés aux paiements par carte bancaire, la gestion de trésorerie des comptes professionnels qui règlent à échéance plus longue, ainsi qu'une partie de la fraude à la carte bancaire. L'ensemble de ces frais constitue une partie importante de la commission de service.

Côté chauffeurs :

- Présentation soignée et accueil courtois
- Voiture propre
- Réactivité et disponibilité claire
- Prestation haut de gamme (port des bagages, ouverture des portes, mise à disposition d'agréments)
- Transmission d'une image positive de Marcel et du service VTC.

> pour en savoir plus sur les engagements : [lire le compte rendu du groupe de travail](#)

La **lutte contre la fraude**, une **meilleure mesure de la qualité du service**, un **système de fidélisation** ainsi que **l'amélioration continue de l'application** utilisée par les chauffeurs ont également fait l'objet d'engagements et d'un plan d'évolution.

Ainsi, un **nouveau système de notation**, reflétant mieux la prestation du chauffeur lors d'une course, sera développé par Marcel : une avancée particulièrement attendue et saluée par les chauffeurs présents. Un **système de parrainage chauffeurs/clients** sera également mise en place par la plateforme.

Les taux de commissionnement et la qualité de prise en charge

La réactivité des chauffeurs dans le traitement des demandes clients impactant directement le développement et la fidélisation de la clientèle de Marcel, elle constitue un levier majeur de croissance pour l'entreprise et ses chauffeurs partenaires.

Ainsi, dans un objectif commun d'amélioration de cette réactivité, le groupe de travail a convenu de mettre en place **une nouvelle matrice de commissionnement**, associée à la notion de mérite. Des bonnes pratiques ont aussi été actées par les chauffeurs, telles que le respect de la disponibilité qu'ils communiquent dans l'application et dans les plannings prévisionnels qu'ils transmettent à la plateforme.

Marcel s'est engagé pour sa part à poursuivre l'amélioration de son système informatique d'attributions des courses, afin notamment de mieux prendre en compte l'impact trafic, et d'optimiser constamment les plannings.

Les modalités de rupture du partenariat

Peu concerné à ce jour par ce problème, grâce à une flotte rigoureusement sélectionnée et accompagnée, Marcel a néanmoins souhaité préciser les critères et le processus de suspension ou de rupture de partenariat.

Le groupe de travail s'est ainsi notamment accordé sur **la création d'une commission tripartite**, composée du chauffeur concerné, de responsables Marcel et de chauffeurs volontaires bénévoles, destinée à examiner les cas litigieux de déconnexion, ainsi que sur **un programme de coaching** (parallèle aux formations déjà délivrées par Marcel) destiné à éviter ces ruptures de partenariat.

Les pénalités ont également fait l'objet de discussions et d'accords : Marcel a accepté de **supprimer la pénalité liée à la non présentation d'une pancarte d'accueil aux aéroports** – une pénalité particulièrement décriée par les chauffeurs dans un contexte d'accès difficile aux aéroports. Ce dernier thème sera par ailleurs plus largement abordé lors du prochain groupe de travail. **Les conditions de pénalité d'annulation de courses** par les chauffeurs ont aussi été précisées : celle-ci s'élèvera à 15€ concernant les annulations faites entre 35 minutes et 1 heure avant la course et servira de compensation versée au client concerné par cette annulation.

[\(Lire le compte rendu intégral de la rencontre ici\)](#)

Bertrand Altmayer, co-fondateur de Marcel commente : « *Ce premier groupe de travail a été positif et constructif. Nos chauffeurs partenaires ont pu librement aborder des problématiques rencontrées par l'ensemble du secteur, et des actions d'évolution ont été clairement définies. Le consensus s'est parfaitement établi sur le besoin de répondre au mieux aux attentes de qualité de service par les clients - qualité qui a permis à la profession d'éclorre. Il s'agit certes d'un investissement important, tant pour notre équipe que pour les chauffeurs qui se portent volontaires pour dialoguer avec nous, mais nous avons la conviction que cette démarche représente la version "durable" de ce marché encore plein de promesses* ».

A propos de Marcel

Marcel est une plateforme de réservation de VTC en Ile-de-France accessible 24h/24 et 7J/7, à l'avance comme en immédiat, qui optimise les flux et propose des prix réduits pour les réservations à l'avance. Ce service de transport innovant participe à la démocratisation du transport urbain et à la réduction nécessaire du nombre de véhicules personnels en ville. Marcel s'appuie sur un réseau de plus de 1000 chauffeurs affiliés, sélectionnés par l'entreprise sur des critères de sécurité, de fiabilité et de savoir-être. En juin 2016, Marcel boucle une levée de fonds de 1 million d'euros auprès de Sofinord, leader européen du multiservices en entreprise. En janvier 2017, Marcel lance son premier groupe de travail avec ses chauffeurs partenaires afin d'améliorer la rentabilité de ces derniers tout en préservant la qualité de service délivrée aux clients.

CONTACTS PRESSE : Open2Europe - www.open2europe.com

Camille Penven

01 55 02 14 65

c.penven@open2europe.com

Elodie Denis

01 55 02 27 88

e.denis@open2europe.com