



FAIRE DE L'ENTREPRISE UN BIEN COMMUN

**Chantier : « Dialogue social dans l'économie du futur »**  
**Compte rendu de l'atelier du 10 janvier 2017**

**Première partie : Intervention de Yanis Kiansky (Président d'Allocab)**



### **Question : Comment t'es venue l'idée de créer Allocab ?**

**Yanis Kiansky :** En 2010, j'ai découvert le mototaxi à Paris. Fini les interminables bouchons ! En discutant avec les chauffeurs de mototaxi, j'ai remarqué que plus de 90% d'entre eux étaient des indépendants ayant du mal à conquérir de nouveaux clients tout en gérant les transferts de leurs passagers et leurs plannings. J'ai ensuite noté que ce même problème de constitution de clientèle se posait pour les exploitants de véhicule de tourisme avec chauffeur (VTC).

L'idée de créer un service de réservation de chauffeur en temps réel afin de rapprocher l'offre et la demande est née progressivement. Les objectifs sont de permettre au chauffeur de planifier et développer facilement son activité, et au client de choisir en quelques clics le chauffeur qui lui convient.

J'ai ensuite contacté un ami d'enfance, Thomas Tiercelin, qui a tout de suite adhéré au projet. Nous avons rapidement donné naissance à Allocab en mai 2011.

### **Question : Comment fonctionne Allocab ?**

**Yanis Kiansky :** Allocab est aujourd'hui le premier réseau français de véhicules avec chauffeur. Le service est accessible sur réservation et à la demande, dans plus de 70 villes en France, sur le Web, mobile et tablette. Deux services sont proposés : une course traditionnelle ou la mise à disposition d'un chauffeur pour une heure, une matinée ou une journée. Ceci pour une réservation immédiate ou à l'avance (jusqu'à 1 an).

Notre réseau de chauffeurs, tous des professionnels indépendants, a acquis une expertise de plusieurs années en transport de personnes pour une clientèle exigeante. Le service est particulièrement soigné avec des chauffeurs en costume-cravate, vous proposant par exemple la présence à bord de rafraîchissements, chargeur de téléphone, WiFi en accès libre, ou de magazines.

Les principales différences avec les taxi se situent dans l'économie et la garantie de qualité de services: nous sommes en moyenne 40% moins cher qu'un taxi, nos

chauffeurs sont rigoureusement sélectionnés et vous n'aurez jamais de problème pour payer en carte bleue !

Chez Allocab, le client est au cœur des choix et dispose d'un panel de chauffeurs et de moyens de transports à sa disposition. Pour un voyage confortable, il choisira une berline. Pour un transfert de groupe, le client peut réserver un van, et pour un déplacement rapide, le mototaxi est la solution anti-bouchons. La plateforme de réservation en ligne a été travaillée pour simplifier au maximum la réservation, et est disponible 7j/7 24h/24 via le site Internet ou les applications mobiles.

L'interface Allocab accompagne également les chauffeurs dans le développement de leur activité et dans l'optimisation de leur planning. Chaque chauffeur partenaire d'Allocab est un entrepreneur dont l'indépendance est respectée, de sorte qu'ils demeurent les acteurs principaux de leur succès.

### **Question : Quelles sont les chiffres clés d'Allocab ?**

**Yanis Kiansky :** Allocab c'est :

- 30 collaborateurs
- 6000 chauffeurs dans l'Hexagone. Indépendants : solo (70%) ou petites entreprises (30%)
- Plus de 200 000 clients
- La SNCF a décidé d'investir 3 millions d'euros dans les VTC avec Allocab

### **Question : Quelles sont les valeurs d'Allocab ?**

**Yanis Kiansky :** Les six valeurs d'Allocab rassemblent nos collaborateurs autour d'une vision commune et guident nos décisions au quotidien :

- Prendre du plaisir à travailler : c'est une valeur très importante d'Allocab. Nos collaborateurs ont envie d'aller travailler chaque matin, car ils aiment leur métier et l'environnement dans lequel ils évoluent.
- Valoriser l'humain : avoir beaucoup d'humilité dans les relations en aplanissant la hiérarchie au maximum ; considérer, respecter et faire confiance à chacun, permettre à chacun d'exprimer son potentiel. C'est également une valeur clé dans les relations avec les chauffeurs.
- Faire plus avec moins : c'est une valeur propre aux start-ups. Allocab s'est autofinancée jusqu'à il y a très peu de temps. Cette valeur souligne l'idée que sous les contraintes budgétaires, naissent les idées créatives.
- Apprendre de son erreur : oser l'erreur, apprendre d'elle et surtout ne pas la répéter. Cette valeur est valable en interne comme pour les chauffeurs.
- Voir le changement comme une opportunité : le changement est au cœur même de la raison d'être d'entreprise comme Allocab. Nous embrassons les changements, car ils nous permettent de progresser plus vite et d'améliorer les réponses à nos clients.
- Rechercher l'excellence dans le détail : notre principale différence avec notre concurrent américain réside dans la qualité de notre service. Il s'agit donc de créer une chaîne de valeur forte du chauffeur jusqu'au client final afin de créer la meilleure expérience possible. C'est dans les détails que nous allons nous différencier, avec des petites attentions quand le client monte à bord, par des réponses humaines et personnalisées à leurs emails...

Ces valeurs sont très importantes car Allocab traverse une période de croissance importante, avec l'arrivée de nouveaux challenges. Ces six valeurs vont nous guider pour recruter les bonnes personnes, puis nous guider au jour le jour dans nos décisions.

**Question : A quel rythme s'est effectué le recrutement de 30 salariés d'Allocab ? Quelles sont tes prévisions en matière de recrutement ?**

**Yanis Kiansky :** Nous avons recruté 15 personnes en 2016. Nous recrutons encore 5 personnes de plus en 2017. Avec cette taille d'équipe, nous délivrons de nombreux résultats.

**Question : Quel est ton business model ?**

**Yanis Kiansky :** Nous prenons 20% de commissions (contre 25% pour notre concurrent américain). Sur une course de 30€, nos chauffeurs perçoivent 24€, nous en recevons 6€. Notre modèle nous incite à maximiser le chiffre d'affaires de nos partenaires ; c'est très vertueux.

**Question : Est-ce que parmi les principes vis-à-vis des chauffeurs, il y a une limitation sur la proportion de leurs revenus qui vont venir de toi, Allocab, pour ne pas instaurer une sorte de dépendance que tu ne pourrais pas contrôler ?**

**Yanis Kiansky :** Aujourd'hui nous sensibilisons les chauffeurs à une gestion saine : avoir un mix raisonnable de chiffre d'affaires provenant d'Allocab mais aussi de clients en propre. Nous ne pouvons aujourd'hui pas contrôler le chiffre d'affaires réalisé par nos chauffeurs sur les autres plateformes, pour des raisons évidentes de confidentialité.

**Question : On parle beaucoup aujourd'hui de l'instauration d'un revenu universel avec la primaire de la gauche. Envisages-tu de fidéliser les chauffeurs avec un système de chiffre d'affaires garanti ?**

**Yanis Kiansky :** C'est un sujet épineux : nous souhaitons à la fois préserver l'indépendance de nos chauffeurs, et être un partenaire générateur de chiffre d'affaires. Nous envisageons un système où nous permettrions de garantir au chauffeur de rembourser la location de sa voiture. C'est la charge récurrente la plus lourde.

## Question : Quelles sont les axes d'innovation sociale chez Allocab ?

Yanis Kiansky : Nous avons 4 objectifs :

- **Améliorer les conditions de travail du chauffeur.** Cela peut être des choses très simples par exemple permettre au chauffeur une visibilité sur son chiffre d'affaires ou de proposer un planning défini. Un atelier de travail est également tenu tous les lundis après-midi pour dialoguer avec 8 à 10 chauffeurs sur un sujet précis : rentabilité, prix des courses, etc. Nous dialoguons sur les questions qui leur importent. Ces 8 à 10 chauffeurs sont sélectionnés par tirage au sort ou par l'ordre de réponse (les 10 premiers chauffeurs ayant répondu présents sont sélectionnés pour participer à cet atelier). L'objectif de cet atelier est de construire une charte éthique et d'améliorer les conditions de travail.
- **Être transparent :** Nous voulons créer un indice de rentabilité pour chaque course (mini P &L par exemple), un baromètre de la relation chauffeurs ...Nous souhaitons nous inscrire dans une démarche de certification d'entreprise responsable. L'idée est de labelliser notre démarche de dialogue social.
- **Sécuriser le travailleur :** pour Allocab, cela serait éventuellement de faire souscrire nos partenaires à une protection sociale, une mutuelle, une prévoyance, une retraite...Mais les chauffeurs sont des travailleurs indépendants qui aspirent à une certaine liberté, ce choix leur revient. Plus que sécuriser le travailleur, l'enjeu sociétal est de convaincre le travailleur de se sécuriser.
- **Accompagner l'entrepreneur :** être chauffeur de VTC est un métier souvent transitoire pour nos chauffeurs. Le taux de turnover est très élevé. Il faut donc accompagner nos partenaires dans leurs démarches de transition professionnelle, avec par exemple une validation des acquis ou l'accès à la formation professionnelle.

**Question : comment labélisez-vous votre relation les chauffeurs ? Quelle est votre posture vis-à-vis des chauffeurs ? Est-ce une communauté, un réseau, un client, ou autres ?**

**Yanis Kiansky :** Cela fait quatre mois que l'on travaille sur le contexte social avec les chauffeurs. Oui, ils représentent une communauté car il y a des ambassadeurs, etc. Nous sommes doublement clients et fournisseurs ; nous nous facturons mutuellement. Nous sommes dans une relation de partenaires.

**Question : Quel est le revenu d'un chauffeur ?**

**Yanis Kiansky :** de 1500€ nets à 2500€ nets.

## **WORKSHOP**

**Le workshop porte sur trois questions :**

1. Etre transparent : Qu'est ce qui existe ou pourrait exister pour certifier/labéliser notre dialogue social ?
2. Sécuriser le travailleur : Quelle protection sociale ? Quelles assurances ?
3. Accompagner l'entrepreneur : Comment accompagner la transition de chauffeur VTC vers un autre métier ? (Validation des acquis ? autres moyens ?)

**Les réponses des groupes de participants sont les suivantes :**

**Question 1 : Accompagner l'entrepreneur : Comment accompagner la transition de chauffeur VTC vers un autre métier ? (Validation des acquis ? autres moyens ?)**

Groupe 1 :

Nous avons deux idées :

- Nous pourrions créer un label du type « Allocab, la plateforme approuvée par les chauffeurs » fondé sur X critères (par exemple l'assurance de revenus réguliers, la formation, etc...). Cela pourrait influencer les clients
- Nous pourrions également proposer pour les chauffeurs, une application qui permettrait le calcul automatique des P & L à la fin du mois par exemple, pour les courses effectuées pour Allocab. Les chauffeurs entreraient les montants à la main pour les autres courses.

### Groupe 2 :

Chaque course pourrait disposer d'un indicateur Rouge, Jaune, Vert pour savoir si elle était rentable ou non. Cela permet à la société Allocab de se mesurer, de s'améliorer, et d'être en transparence avec les chauffeurs.

### **Question 2 : Sécuriser le travailleur : Quelle protection sociale ? Quelles assurances ?**

### Groupe 1 :

L'idée serait de proposer des accords-cadres négociés pour les chauffeurs. En effet, ceux-ci pourraient avoir accès à une couverture/assurance lorsqu'ils réussissent à atteindre un montant de chiffre d'affaires par mois.

### Groupe 2 :

Les plateformes, en tant que spécialistes technologiques d'algorithmes, pourraient devenir les conseillers, sur ces questions technologiques, des fournisseurs de prestations/des assureurs pour individualiser et améliorer la couverture. Mais il y a un risque énorme : c'est de créer un système à deux vitesses. En conséquence, il faut encadrer et créer un socle de droits minimum auquel on puisse se référer car sinon, cela mènerait à une atomisation complète du travail et de la société.



### **Question 3 : Accompagner l'entrepreneur : Comment accompagner la transition de chauffeur VTC vers un autre métier ? (Validation des acquis ? autres moyens ?)**

#### Groupe 1 :

L'idée est la suivante : nous pensons qu'il serait intéressant de créer 2 grilles de compétences pour les chauffeurs :

- La première concernerait leurs métiers traditionnels de chauffeur
- La deuxième concernerait les compétences transverses. Ce sont ces compétences qui permettront aux chauffeurs d'aller vers d'autres métiers de service où ils sont légitimes.

Pour aller plus loin, derrière ces grilles, une évaluation des compétences/validation des acquis pourrait être réalisé, par la plateforme ou par des acteurs tiers.

#### Groupe 2 :

Nous avons constaté que les plateformes se retrouvent dans la position particulière d'être un portail d'entrée ou de retour dans le monde du travail pour beaucoup de personnes, notamment pour les plus jeunes.

Les plateformes, tout en étant les formes les plus modernes d'entreprise, sont confrontées à la question de l'employabilité et de la reconversion qui sont des concepts importants.

En conséquence, les plateformes doivent d'une certaine manière "obliger" leurs partenaires, à penser le long terme. Or, selon les sondages effectués par Allocab, les chauffeurs, sont essentiellement concernés par leur chiffre d'affaires court-terme... C'est donc une équation de responsabilité très complexe qu'il faut résoudre.