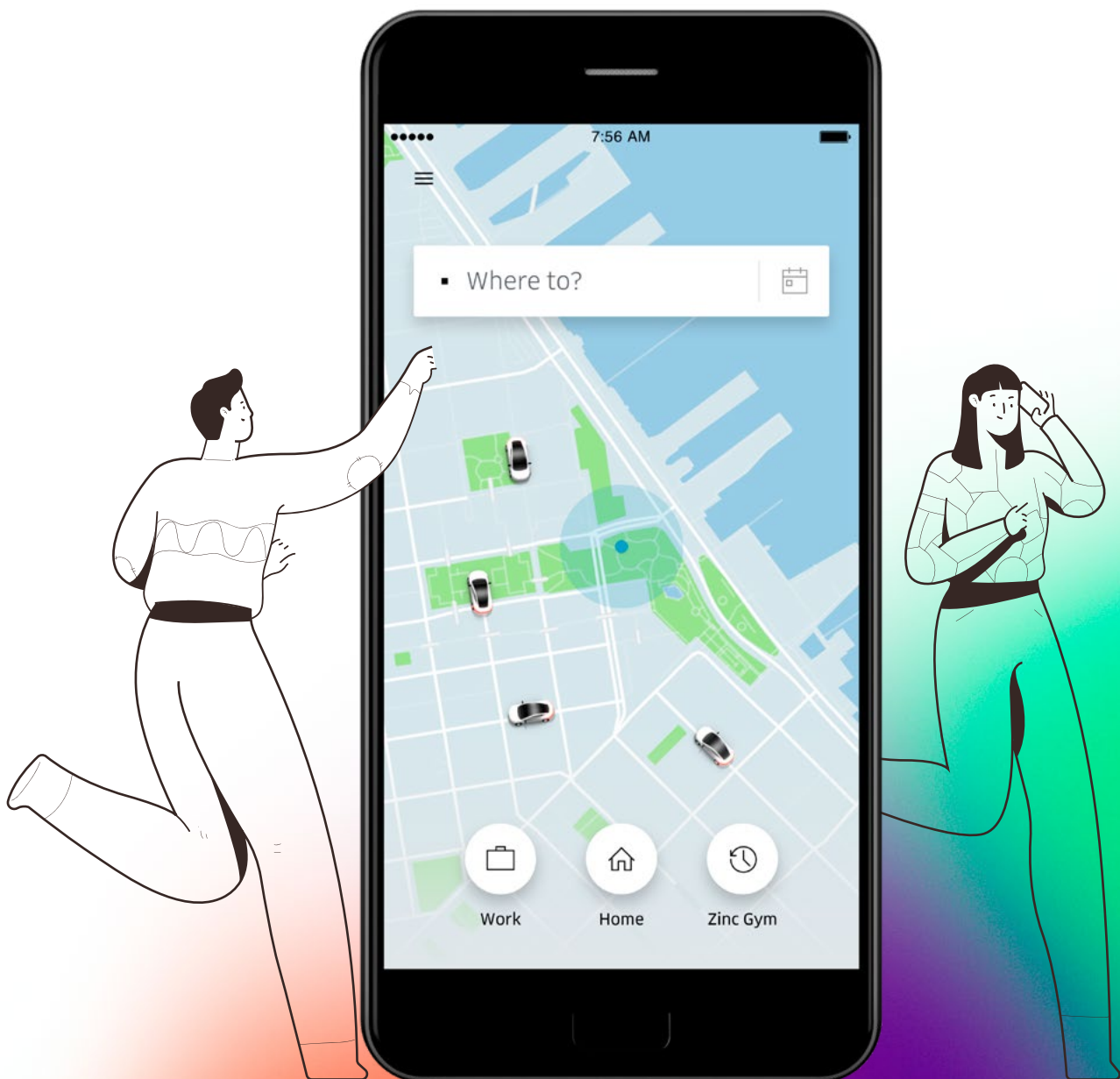


Étude de cas

UBER

ASSOCIER SES PARTIES PRENANTES À LA DÉFINITION ET LA MISE EN OEUVRE DE PRIORITÉS



Résumé de la démarche

Depuis plusieurs années, Uber est engagé à faire évoluer ses procédures et modes de dialogue avec les chauffeurs VTC indépendants. Parmi de nombreux outils, une consultation nationale des chauffeurs est mise en place chaque année afin de pouvoir mesurer leur opinion, mieux appréhender leurs attentes et niveau de satisfaction.

La consultation nationale de 2021 a soulevé un sujet en particulier, identifié comme prioritaire : **la sécurité des chauffeurs et des passagers**. Afin de répondre à cet enjeu, et dans un objectif global d'amélioration du sentiment de sécurité des chauffeurs et des utilisateurs, Uber a décidé de la tenue d'une nouvelle instance de dialogue : le **Safety Forum**. Ce forum, dédié à la sécurité sur l'application, a été organisé en ligne en novembre 2021 sur une plateforme Cap Collectif.

A la suite de l'organisation du Safety Forum, Uber a souhaité poursuivre le dialogue avec les chauffeurs en conservant le même outil participatif et a organisé la quatrième édition de sa consultation nationale en avril 2022 sur sa plateforme Cap Collectif.

Uber France en chiffres clés

30 000

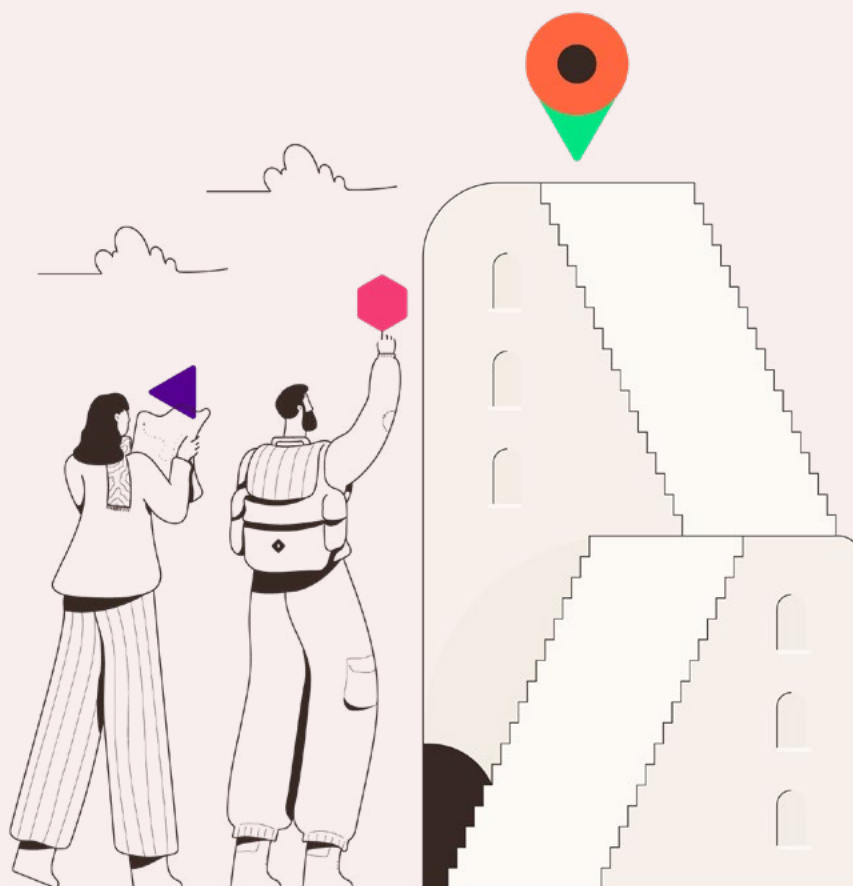
le nombre de chauffeurs indépendants utilisant l'application Uber

10 ans

durée d'existence de Uber en France

5 M.

le nombre de clients ayant réalisé au moins un trajet en 2021 en France



Découvrir le projet

> CONTEXTE

Uber est une entreprise engagée depuis plusieurs années dans une volonté d'évolution des modes de dialogue avec les chauffeurs VTC indépendants utilisant son application. Pour cela, elle met en place des processus de dialogue direct au travers d'outils numériques (sondage, enquête de satisfaction, consultation en ligne), organise des rencontres physiques ou virtuelles, et mène en parallèle des échanges réguliers avec les parties prenantes.

La consultation nationale des chauffeurs, organisée depuis plusieurs années, fait partie des moments d'échanges dédiés permettant aux chauffeurs de s'exprimer annuellement sur leur ressenti global mais également

sur des thématiques particulières considérées comme prioritaires pour l'année à venir.

En 2021, la sécurité des chauffeurs est le deuxième grand sujet ressorti de la consultation. Si de nombreuses fonctionnalités sont déjà en place pour garantir la sécurité dans les véhicules, 59% des chauffeurs participants disent ne pas se sentir suffisamment en sécurité en exerçant leur métier. Afin de répondre à cet enjeu, Uber organise le premier Safety Forum en faisant appel à Cap Collectif qui lui fournit un outil adapté (la plateforme) et un accompagnement méthodologique nécessaire (prestation de conseil) au montage et à la réussite de ce projet.



> LES ENJEUX

- Développer les instances de dialogue existante avec l'utilisation d'un nouvel outil en ligne
- Parvenir à identifier les évolutions clés du ressenti des chauffeurs en comparant les résultats d'une année à l'autre
- Apporter des propositions d'actions concrètes afin de répondre à l'enjeu de sécurité identifié par les chauffeurs et partagé par les utilisateurs
- Proposer un espace numérique sécurisé et confidentiel pour que seuls les chauffeurs Uber puissent partager leur opinion librement

Le déroulé

> LE SAFETY FORUM (2021)

En mai 2021, Uber organise la consultation nationale des chauffeurs.

Les objectifs affichés sont clairs :

- Comprendre l'évolution du point de vue des chauffeurs depuis 2019, à la suite des actions prises en 2019 et 2020, des nouvelles fonctionnalités de l'application et du contexte sanitaire.
- Recueillir l'avis des chauffeurs sur les axes de travail prioritaires pour 2021, dans un contexte de reprise de l'activité.

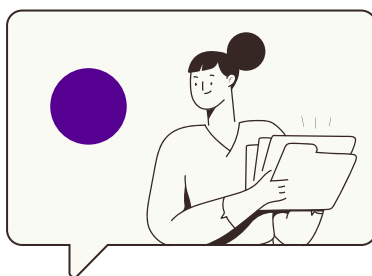
La consultation nationale 2021 a été organisée en ligne et en présentiel via des ateliers afin de recueillir les avis et suggestions de plus de 10 000 chauffeurs dans toute la France. L'analyse de ces contributions a permis d'identifier la sécurité des chauffeurs comme le deuxième grand sujet sorti de la consultation (après la rémunération).

Ainsi, 59% des chauffeurs ayant participé à la consultation disent ne pas se sentir en sécurité dans la cadre de leur activité. Afin de tenir son engagement de faire évoluer les procédures en matière de sécurité et la manière dont les utilisateurs interagissent avec les chauffeurs VTC, Uber organise le premier Safety Forum.

Organisé sur une plateforme numérique, le Safety Forum permet de lancer une réflexion collective autour des procédures et fonctionnalités à prioriser afin de garantir la sécurité des chauffeurs et des passagers.

Pour cela, Uber met en place une nouvelle instance de dialogue : le Safety Forum. Ce forum, organisé notamment en ligne sur une plateforme Cap Collectif, permet aux chauffeurs de s'exprimer sur le thème de la sécurité via différents modules de participation :

- **Un débat pour/contre autour de la fonctionnalité d'enregistrement audio** : cette fonctionnalité, permettant d'enregistrer ce qui se passe dans le véhicule pendant une course, a fait l'objet de nombreux débats lors de la consultation 2021. Le débat pour/contre organisé en ligne a permis de faire émerger une position favorable à l'enregistrement audio dans les véhicules. Néanmoins, les inquiétudes remontées par les chauffeurs concernant la protection de la vie privée ont incité Uber à approfondir la question avec des experts juridiques avant de prendre une décision.
- **Une consultation autour des mesures envisagées par Uber en réponse au sentiment d'insécurité des chauffeurs** sur quatre thématiques : la sensibilisation des passagers et des chauffeurs sur une bonne conduite ; la mise en place de cellules en cas d'agression ou de discrimination ; la possibilité d'annuler une course ; la présence d'affichage de sécurité pour les passagers à bord.
- **Un questionnaire** permettant aux chauffeurs d'évaluer leur satisfaction quant aux actions déjà mises en place par Uber sur la thématique de la sécurité et d'éventuellement y ajouter de nouvelles suggestions complémentaires.



> CHIFFRES CLÉS DU PROJET SAFETY FORUM

2000

participants

2549

votes

777

arguments déposés afin d'aider Uber dans le processus réflexif

Le déroulé

> ENGAGEMENTS PRIS PAR UBER ET SUITES DONNÉES AU PROJET

Rapidement après la fin de la phase de participation, une analyse qualitative et quantitative des contributions déposées sur les trois modules de participation en ligne a été réalisée. Cette analyse a permis aux équipes Uber de publier, dès le mois de mars 2022, un bilan du Safety Forum. Ce bilan reprend les éléments clés de cette démarche participative et revient sur les éléments principaux en apportant des éléments de réponse, d'éclaircissement et en justifiant les décisions prises.

Avec ce document final de restitution, Uber a tenu son engagement de retour aux participants et de transparence en garantissant que cette nouvelle instance de dialogue permette d'aboutir à des finalités concrètes, notamment à de nouvelles fonctionnalités ou mesures en matière de sécurité inspirées des suggestions émises.

Exemples de décisions prises suite au Safety Forum :

- Sur le sujet de l'envoi automatique de messages de sensibilisation **plébiscité à 85% par les participants**, Uber a mis en place depuis fin décembre cet envoi afin de communiquer les bonnes pratiques aux chauffeurs ainsi qu'aux passagers, notamment la nuit.
- Sur le besoin d'**accompagnement en cas de discrimination ou d'agression exprimé par 98% des participants**, Uber a décidé d'offrir une assistance juridique gratuite assurée par Juridica, une société du groupe Axa, à tous les chauffeurs VTC. En cas de propos ou d'actes racistes dans le cadre de courses avec Uber, ils bénéficient d'une assistance qui les guide dans leurs recours juridiques et leurs frais de procédures sont remboursés à hauteur de 5000€ (frais d'avocat, expert, huissier, etc.).



Le déroulé

> LA CONSULTATION ANNUELLE 2022 (avril 2022)

Dans le sillage du Safety Forum dont les résultats ont été communiqués en mars 2022, Uber a lancé la quatrième consultation nationale des chauffeurs VTC. Ce moment de dialogue, ancré depuis plusieurs années dans la culture Uber, est une démarche récurrente permettant aux chauffeurs de s'exprimer sur leur ressenti global autour de thématiques du quotidien (métier, application, rémunération, motivations, fonctionnement, sécurité...) et à Uber de connaître l'évolution dans le temps de ce ressenti afin de mieux répondre aux attentes et priorités de chacun.

Si certaines entreprises font le choix de consulter leurs parties prenantes de manière ponctuelle, Uber a fait le choix d'un dialogue permanent appuyé par différents dispositifs d'expression et de participation.

En avril 2022, les chauffeurs VTC indépendants utilisant l'application Uber ont été ainsi invités à participer à la consultation nationale en contribuant directement sur la plateforme participative dédiée.

Uber Accueil Je participe Bilan du Safety Forum À propos Cap Collectif

Survey Consultation annuelle

📅 Du 20 mars 2022 à 09:00 au 10 avril 2022 à 23:59

Votre participation à ce sondage est facultative et vous pouvez y mettre fin à tout moment. Elle n'a pas d'impact sur votre capacité à utiliser l'application Uber. **En continuant le sondage, vous consentez à la collecte et à l'utilisation de vos données personnelles, comme décrit ci-dessous.**

Vos réponses seront utilisées sous une forme anonyme. Nous ne partagerons pas vos réponses individuelles en dehors d'Uber, bien que nous puissions utiliser vos réponses en interne pour mieux comprendre nos utilisateurs et améliorer l'expérience Uber. Vos données personnelles seront traitées conformément à notre déclaration de confidentialité.

Section 1 : Partagez votre vision du métier de chauffeur VTC, avec ses avantages et ses contraintes (Section 1/3)

Thème 1 : Vos conditions d'exercice de l'activité de VTC sur l'application Uber

Êtes-vous satisfait(e) de votre métier de chauffeur VTC ?

Très satisfait Satisfait Ni satisfait ni insatisfait Peu satisfait Pas du tout satisfait

Quels sont les deux aspects que vous appréciez le plus en tant que chauffeur VTC ?

- ☐ Avoir des revenus suffisants
- ☐ Conduire
- ☐ Proposer un service de qualité
- ☐ Faire partie d'une communauté de chauffeurs

Le déroulé

> DIFFÉRENTES MODALITÉS DE PARTICIPATION

La consultation nationale propose aux chauffeurs trois modules de participation :

- **Un questionnaire transversal**, quasi identique aux années précédentes, permettant aux chauffeurs de s'exprimer librement autour de cinq piliers de l'activité VTC (revenus, flexibilité, transition énergétique, considération/reconnaissance et dialogue) et d'évaluer leur niveau de satisfaction sur des mesures ou fonctionnalités existantes
- **Un espace de dépôt libre**, appelé aussi boîte à idées, permettant aux chauffeurs de faire émerger de nouvelles idées et contribuer à la réflexion collective d'Uber sur une thématique donnée : le marché automobile et la transition énergétique. Cette boîte à idées a recueilli 230 suggestions de la part des chauffeurs et viendra alimenter les réflexions d'Uber sur les améliorations et mesures à mettre en place sur cette thématique
- **Un questionnaire complémentaire** sur le dialogue et les nouvelles opportunités sur l'application afin d'approfondir certains sujets. Pour chaque sujet, Uber explicite ce qui a été mis récemment en place, propose aux chauffeurs de donner leur niveau de satisfaction et d'éventuellement ajouter des éléments permettant d'approfondir le sujet (remarque, critique, justification...)

En parallèle, Uber a organisé quelques tables rondes afin de proposer des modalités de participation différentes et d'approfondir certaines propositions. Une vingtaine d'ateliers ont ainsi été organisés à travers toute la France.

> CHIFFRES CLÉS DE LA CONSULTATION ANNUELLE

Près de **6800** inscrits ayant au moins répondu à une question

5000 participants ayant participé au sondage (près de 17% des chauffeurs VTC actifs sur Uber)

6 815 contributions libres (questionnaires, boîte à idées)

1 907 votes dans la boîte à idées

> RÉSULTATS

La consultation nationale 2022 était accompagnée d'une prise d'engagements forts avec, notamment, la rédaction d'un plan d'actions concrètes issu des suggestions et avis des chauffeurs lors de ce moment privilégié d'échanges. Afin de tenir ses engagements, Uber a rédigé un rapport final de consultation au mois de mai, présenté en avant-première aux chauffeurs VTC afin de partager avec eux les actions immédiatement mises en place à la suite de la consultation mais également les axes de travail des prochains mois.

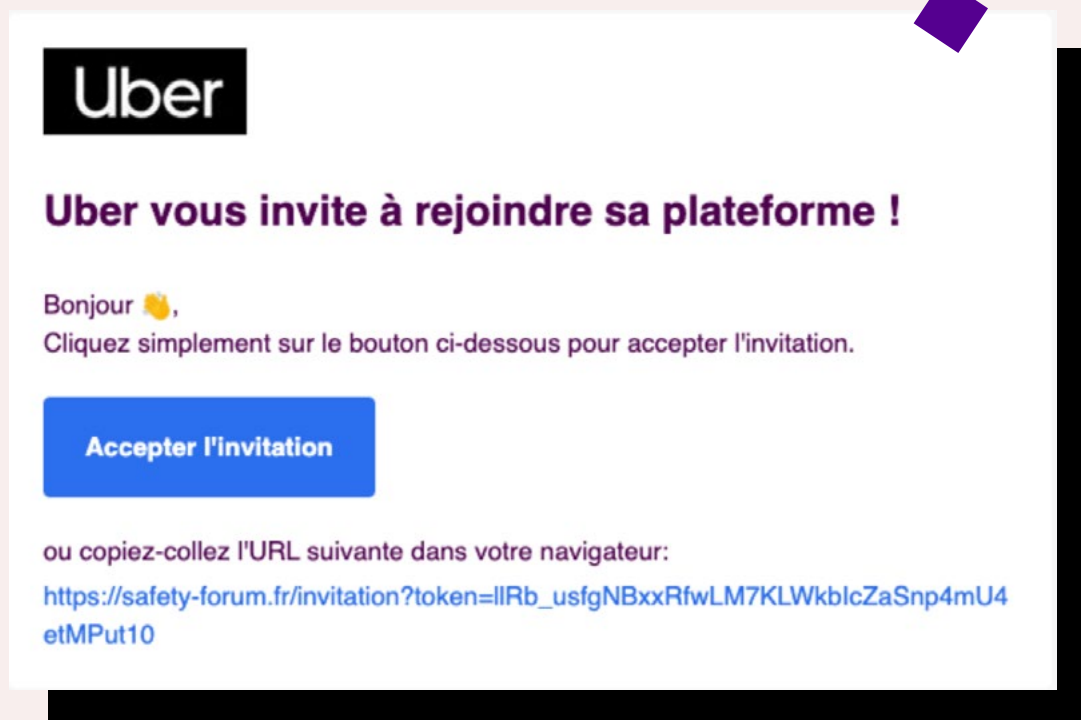
L'accompagnement Cap Collectif

Uber a souhaité être accompagné techniquement et méthodologiquement par les équipes de Cap Collectif dans le montage de ces deux projets. Un important travail a ainsi été mené en amont du lancement du Safety Forum, notamment sur la structure et la personnalisation de la plateforme mais également sur les modules de participation. Les experts de Cap Collectif ont également été fortement mobilisés en aval lors de l'analyse des contributions et la rédaction de la synthèse finale.

➤ **LE + TECH : UNE INVITATION PERSONNALISÉE ENVOYÉE AUX CHAUFFEURS POUR GARANTIR L'ACCÈS RESTREINT À LA PLATEFORME**

Uber a fait le choix d'une plateforme privée ou "interne", réservée aux seuls chauffeurs VTC. Les contenus de la plateforme sont donc visibles uniquement des personnes ayant été invitées au préalable à s'inscrire et à participer sur la plateforme.

La fonctionnalité d'invitation disponible sur les plateformes Cap Collectif a permis d'envoyer un mail personnalisé à tous les chauffeurs VTC invités à participer. Ce système sécurisé de connexion répond à la particularité d'Uber qui travaille avec des chauffeurs indépendants qui n'ont pas d'adresse email générique en "xx@uber.fr" empêchant, de fait, une connexion classique à la plateforme via un SSO (méthode de connexion utilisée fréquemment en entreprise pour restreindre et sécuriser l'accès aux outils numériques).



En cliquant sur le bouton "Accepter l'invitation", le chauffeur est invité à finaliser son inscription (son email est pré-rempli) en modifiant son mot de passe. Il est ensuite redirigé vers la plateforme et peut contribuer aux différents modules disponibles.

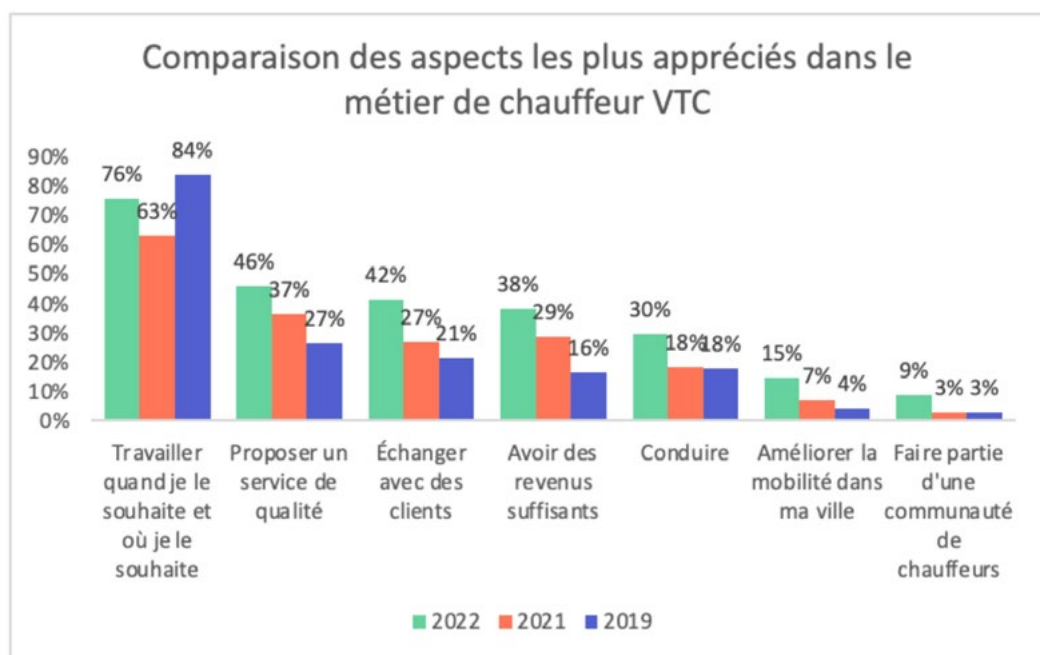
La fonctionnalité d'invitation a permis d'envoyer un mail à tous les chauffeurs utilisant l'application Uber. Pour la consultation nationale 2022, 15% d'entre eux se sont inscrits et 10% ont participé à au moins l'un des trois modules disponibles.

L'accompagnement Cap Collectif

> LE + MÉTHODOLOGIQUE : UNE SYNTHÈSE APPROFONDIE DES RÉSULTATS RÉALISÉE AVEC UNE APPROCHE HYBRIDE

L'équipe Conseil de Cap Collectif a été fortement mobilisée pour l'analyse des contributions et la rédaction de la synthèse exhaustive finale. Ce travail a été d'autant plus important que le souhait d'Uber était de pouvoir procéder à des comparaisons entre les résultats de la consultation 2022 et ceux des années précédentes. En effet, Uber souhaite que la consultation nationale repose sur un questionnaire quasiment identique d'une année sur l'autre permettant ainsi d'évaluer l'évolution du ressenti des chauffeurs et d'identifier rapidement d'éventuels manquements ou incertitudes.

L'approche hybride (traitement humain et automatisé) développée par Cap Collectif a permis de traiter l'intégralité des contributions et de procéder à ce travail de comparaison, nécessaire à l'analyse de l'évolution du ressenti global des chauffeurs concernant leur métier et l'application Uber. Cette analyse s'est faite sur des contributions anonymes, confidentielles et agrégées.



Exemple du traitement de la question "Q2 - Quels sont les deux aspects que vous appréciez le plus en tant que chauffeur VTC ?" et comparaison avec les années précédentes

Le témoignage

“ Depuis plusieurs années, Uber est engagé dans une démarche de consultation et de dialogue avec les chauffeurs VTC. Différents outils ont été utilisés pour permettre à chacun de s'exprimer. En 2021, une envie forte d'utiliser des solutions plus innovantes en dépassant le système de sondage, que nous utilisions jusque-là, nous a encouragés à utiliser une plateforme de participation plus évoluée.

Chez Uber, nous sommes attachés à l'écoute et à la possibilité de mettre en place des moments privilégiés de dialogue afin de réagir rapidement et d'apporter des réponses concrètes aux enjeux partagés par les chauffeurs. C'est ce que nous avons retrouvé dans l'accompagnement proposé par Cap Collectif. Les équipes ont rapidement su répondre à nos besoins en montant en compétence sur les sujets et le business d'Uber. L'accompagnement a été parfait et nous a permis de nous poser les bonnes questions afin de créer un dispositif de participation ergonomique qui réponde à nos attentes et à celles des chauffeurs pour le Safety Forum mais également pour la Consultation nationale.

La plateforme proposée par Cap Collectif est un outil complet permettant d'interagir facilement avec les chauffeurs (partage d'information et de documents, publication de vidéos, inscription aux événements...) et aux chauffeurs de s'exprimer librement : boîte à idées, vote sur des propositions, ajout de nouvelles suggestions, questionnaires... Pour Cap Collectif, comme pour Uber, la transparence est au coeur du dialogue. L'équilibre entre questions ouvertes, publications des résultats en direct (votes) et modération bienveillante a permis à chacun de trouver un espace d'expression permettant à Uber d'instaurer un dialogue franc, compréhensible et fluide. Nous avons également pu bénéficier

de l'expertise des équipes de Cap Collectif pour le traitement et l'analyse des contributions. La possibilité d'être accompagné par une mention externe au business, dans le respect du RGPD et de la confidentialité garantie aux participants, dans le traitement final a permis d'identifier de manière objective les priorités émises par les chauffeurs sur les différents sujets abordés. Uber est engagé à publier les résultats aux chauffeurs VTC (participants ou non) et à apporter des mesures concrètes répondant aux besoins et attentes des chauffeurs. L'étape d'analyse a donc été essentielle à la tenue de ces engagements et à la confiance des chauffeurs dans ce dialogue.

Les temps d'échange et de participation rythment depuis plusieurs années la relation entre Uber et les chauffeurs VTC. La Consultation nationale, après quatre ans d'existence, atteint une moyenne de participation de 25% des chauffeurs, ce dont nous sommes très fiers. La suite ? Nous imaginons désormais la possibilité de disposer d'une plateforme pérenne de participation, alimentée et animée tout au long de l'année afin de maintenir nos engagements de transparence et de réactivité dans un dialogue permanent. En attendant, nous souhaitons poursuivre notre travail avec Cap Collectif et continuer à bénéficier de leurs innovations et nouveaux outils de participation. ”



Les équipes ont rapidement su répondre à nos besoins en montant en compétence sur les sujets et le business d'Uber. L'accompagnement a été parfait et nous a permis de nous poser les bonnes questions.

Elodie JONES
Community Engagement Lead

