

CHARTRE D'ENGAGEMENT

Heetch, plateforme française de mise en relation entre chauffeurs VTC et passagers, travaille depuis sa création avec les organismes de représentation des chauffeurs et les autorités françaises afin de concourir à l'évolution des règles encadrant le secteur.

Notre conviction est que les plateformes n'ont de raison d'être que si elles permettent de générer un revenu décent pour les chauffeurs qui l'utilisent.

Pour cela, les plateformes doivent :

1. Expliquer en toute transparence leurs règles de fonctionnement et leurs algorithmes, afin de permettre aux chauffeurs de comparer les règles des différentes plateformes et comprendre comment maximiser leurs revenus sur chacune ;
2. Etablir un dialogue constant avec leurs utilisateurs, tant chauffeurs que passagers, afin de faire évoluer les services dans un sens équilibré et acceptable pour tous ;
3. S'engager en participant activement à l'évolution des règles, en faveur de l'ensemble des acteurs du secteur (et non de leur seul intérêt).

La présente chartre détaille les engagements et les règles de fonctionnement de Heetch.

I. Quelles sont les conditions d'exercice de l'activité de VTC sur Heetch ?

Heetch souhaite permettre à chaque chauffeur de comprendre le mode de fonctionnement de sa plateforme et en particulier les règles régissant :

1. Les conditions d'inscription et d'accès à la plateforme ;
2. Les paramètres pris en compte par l'algorithme pour l'attribution des trajets ;
3. La pondération des profils des chauffeurs dans le calcul de l'algorithme ;
3. Le calcul du taux d'acceptation ;
4. Le calcul du taux d'annulation.

1. Conditions d'inscription et d'accès à la plateforme

Afin de conduire sur la plateforme, un chauffeur VTC doit toujours disposer de toutes les autorisations à jour, et notamment :

- Une carte professionnelle de chauffeur VTC ;
- Un permis de conduire valide ;
- Une voiture respectant les critères légaux du marché et assurée pour la pratique de son activité.

Le chauffeur s'engage également à être l'unique utilisateur de son compte, à être à jour dans ses cotisations fiscales et sociales, ainsi qu'à conduire exclusivement le véhicule enregistré sur l'application (et notifier toute modification à la plateforme si besoin).

La plateforme vérifie tous ces éléments lors de l'inscription du chauffeur, puis de manière régulière, au moins une fois par an.

En cas de défaut de présentation d'un des documents, le compte du chauffeur est désactivé le temps de sa régularisation.

2. Paramètres pris en compte par l'algorithme pour l'attribution des trajets

L'algorithme d'attribution des trajets a pour objectif de maximiser la probabilité globale des trajets de se réaliser.

Afin de comprendre le fonctionnement de l'algorithme, il convient tout d'abord de comprendre cette notion de probabilité « globale ». Lorsqu'un passager effectue une demande de trajet, l'algorithme n'a pas pour objectif de maximiser la probabilité de réalisation de ce seul trajet. En effet, prenons le cas de deux passagers P1 et P2 et de deux chauffeurs C1 et C2 disposés sur la même route, à des distances différentes comme sur le schéma suivant :

-----C2-----P1-----C1-----P2-----

Pour cet exemple, en considérant que plus le chauffeur est proche du passager, plus la probabilité qu'il accepte le trajet est grande :

- Si l'algorithme avait pour objectif de maximiser uniquement la probabilité que le trajet du passager P1 se réalise, il proposerait le trajet au chauffeur C1, celui-ci étant le plus proche du passager.
- Dans ce cas, le passager P2 n'aurait quasiment aucune chance que son trajet se réalise, le seul chauffeur disponible, le chauffeur C2, étant très éloigné de lui.

Ainsi, dans notre exemple, si les passagers P1 et P2 effectuent leur demande dans le même intervalle de temps, l'algorithme proposera la demande de trajet du passager P1 au chauffeur C2 et la demande de trajet du passager P2 au chauffeur C1.

Une fois comprise la logique générale de l'algorithme, il est important de préciser les paramètres qui ont un impact sur le calcul de la probabilité d'un trajet de se réaliser. Pour cela, on peut distinguer 2 catégories de paramètres : les paramètres globaux, sur lesquels le comportement du chauffeur n'a aucun impact, et les paramètres individuels, qui sont directement liés au comportement du chauffeur.

a) Les paramètres sur lesquels le comportement du chauffeur n'a aucun d'impact

Parmi les paramètres globaux, on peut notamment citer :

- La position du chauffeur par rapport à celles des différents passagers (expliqué ci-dessus) ;
- L'état du trafic et son impact sur le temps d'approche ;
- La topologie du trajet du passager (longueur, destination, etc.).

Ces différents paramètres ont un impact direct sur le temps d'approche du chauffeur et la rentabilité du trajet. Dès lors, ils influencent fortement la probabilité qu'un chauffeur pris au hasard accepte ou non le trajet.

b) Les paramètres sur lesquels le comportement du chauffeur a un impact

Dans l'algorithme Heetch, seuls deux paramètres, propres à chaque chauffeur, sont utilisés dans l'attribution des trajets car ils impactent fortement la probabilité d'un trajet de se réaliser ou non :

- Le taux d'acceptation moyen du chauffeur ;
- Le taux d'annulation moyen du chauffeur.

Prenons l'exemple d'un passager situé à égale distance de deux chauffeurs C1 et C2.

-----C2-----P1-----C1-----

Si le chauffeur C1 a un taux d'acceptation moyen de 20% et le chauffeur C2 à un taux d'acceptation moyen de 60%, le trajet a une probabilité de se réaliser plus grande s'il est proposé, en premier, au chauffeur C2. En effet, plus la plateforme met du temps à trouver un chauffeur au passager, plus la probabilité que celui-ci annule sa demande augmente.

De la même manière, si les 2 chauffeurs ont un taux d'acceptation moyen de 50% mais que le chauffeur C1 a un taux d'annulation moyen de 5% et que le chauffeur C2 a un taux d'annulation moyen de 20%, le trajet a une probabilité de se réaliser plus grande s'il est proposé, en premier, au chauffeur C1.

Ainsi, l'objectif de l'algorithme est de maximiser la probabilité globale des trajets de se réaliser, afin de garantir aux passagers que leurs demandes de trajets soient satisfaites et construire ainsi une communauté confiante dans la fiabilité de la plateforme et offrant aux chauffeurs des opportunités de trajets régulières leur permettant de dégager une rentabilité satisfaisante.

La compréhension des paramètres influençant l'algorithme doit permettre aux chauffeurs de maximiser leurs chances de se voir proposer des trajets et de piloter la rentabilité de leur activité.

Les paramètres pris en compte par l'algorithme sont exclusivement ceux présentés ci-dessus.

Aucun autre paramètre n'est pris en compte, y compris des paramètres faisant l'objet de rumeurs persistantes sur le fonctionnement des plateformes, comme le fait qu'un chauffeur soit souvent connecté à la plateforme (voire n'utilise qu'exclusivement Heetch) ou soit bien noté par les passagers.

3. Pondération des profils des chauffeurs dans le calcul de l'algorithme

Heetch répartit les chauffeurs en différents groupes, selon leurs taux d'acceptation et d'annulation. Les seuils des différents groupes sont affichés, à tout moment, et pour chaque ville, sur la page internet www.heetch.com/infoscharte.

A titre d'exemple, prenons la définition des groupes suivants :

- Groupe A : Taux d'annulation inférieur à 20% ET taux d'acceptation supérieur à 70%
- Groupe B : Taux d'annulation inférieur ou égal à 20% ET taux d'acceptation compris entre 30% et 70%
- Groupe C : Taux d'annulation inférieur ou égal à 20% ET taux d'acceptation compris entre 10% et 30%
- Groupe D : Taux d'annulation supérieur à 20% OU taux d'acceptation inférieur à 10%

L'algorithme affecte, à chaque chauffeur, un « poids » afin de pondérer la probabilité des trajets de se réaliser selon le groupe d'appartenance du chauffeur :

- Tous les chauffeurs d'un même groupe héritent du même poids ;
- Les chauffeurs du groupe D ont un poids de 1 (le poids basique), les chauffeurs du groupe C ont un poids plus élevé que ceux du groupe D, les chauffeurs du groupe B ont un poids plus élevé que ceux du groupe C, et ainsi de suite.

Les différents groupes et seuils étant précisés, en temps réel, sur l'application, ainsi que le taux d'acceptation et d'annulation de chaque chauffeur, ce modèle permet, en toute transparence, de :

- Maximiser les chances des passagers et des chauffeurs de réaliser des trajets, et donc optimiser la rentabilité des chauffeurs et la fiabilité du service, tant pour les chauffeurs que pour les passagers ;
- Permettre à chaque chauffeur de comprendre à quel groupe il appartient et comment améliorer ses chances d'avoir plus de trajets sur Heetch si tel est son objectif ;
- Ne pas créer un classement des chauffeurs via une notation individuelle mais fonctionner aux moyens de groupes élargis dont les règles d'affectation dépendent tant du taux d'acceptation que du taux d'annulation.

4. Calcul du taux d'acceptation

Les chauffeurs sont libres d'accepter ou non une proposition de trajet. Pour se faire, ils disposent sur Heetch des informations suivantes :

1. Le point de départ du passager ;
2. La distance du trajet ;
3. Le gain net pour le chauffeur et le prix du trajet payé par le passager ;
4. D'autres informations concernant le passager ou son trajet (nom, etc.).

Le taux d'acceptation de chaque chauffeur est calculé de la façon suivante :

- Le taux d'acceptation est égal au nombre de trajets acceptés divisé par le nombre de propositions de trajets envoyées au chauffeur ;
- Seules les 100 dernières propositions de trajets sont prises en compte afin que le taux d'acceptation reflète la réalité actualisée de son utilisation de la plateforme ;
- Un système de pondération est mis en place afin de donner plus de poids aux derniers trajets et de permettre aux chauffeurs d'avoir un impact rapide sur leur taux d'acceptation ;
- Afin de ne pas pénaliser les chauffeurs en cas de proposition de trajet éloigné, sont exclus du calcul les trajets considérés comme les moins rentables.

La définition des trajets « les moins rentables » est disponible à tout moment, et par ville, sur le site internet www.heetch.com/infoscharte.

5. Calcul du taux d'annulation

Le taux d'annulation est égal au nombre de trajets annulés imputables au chauffeur divisé par le nombre de propositions de trajets acceptées par le chauffeur.

Sont inclus dans les annulations imputables au chauffeur :

- Les trajets annulés par le chauffeur avant même d'arriver au point de départ du passager ;
- Les trajets annulés par le passager car le chauffeur ne s'est pas rendu à son point de départ ;
- Les trajets terminés par le chauffeur alors qu'il n'a pas récupéré le passager.

Ne sont pas inclus dans les trajets annulés imputables au chauffeur :

- Les trajets annulés par le chauffeur après s'être présenté au point de départ du passager ;
- Les trajets annulés par le passager alors que le chauffeur est en route vers celui-ci.

La définition des règles d'affectation des annulations est disponible à tout moment, et par ville, sur le site internet www.heetch.com/infoscharte.

II. Que faisons-nous pour vous garantir une rentabilité suffisante ?

Heetch est convaincu que le prix des trajets effectués par les chauffeurs VTC doit évoluer à la hausse afin de permettre aux chauffeurs de gagner correctement leur vie et de bénéficier de la protection sociale dont ils ont besoin. Cependant, en l'absence d'un encadrement strict des prix (comme c'est le cas pour les taxis), la concurrence entre plateformes tend à tirer les prix vers le bas.

Augmenter unilatéralement les prix des trajets sur Heetch conduirait inévitablement à la disparition de la plateforme, les passagers privilégiant logiquement les services les plus compétitifs.

Heetch s'engage donc, dans le dialogue avec ses chauffeurs partenaires, à œuvrer pour une évolution équilibrée du secteur.

1. Prix minimum

Sur Heetch, le prix minimum de la course pour le passager est de 7€, soit près de 6€ net pour le chauffeur une fois les frais de commission payés.

Heetch a pour ambition d'augmenter progressivement le prix minimum des trajets pour arriver à un gain net chauffeur supérieur à 8€ et un prix passager de 10€.

2. Taux de commission

La commission des plateformes a bien entendu un impact fort sur les revenus des chauffeurs, raison pour laquelle Heetch a pour objectif de conserver un taux moyen de commission de 15% HT, et ce afin de maximiser les revenus des chauffeurs partenaires.

3. Paiement de la TVA sur la commission

Heetch est une société française qui paie sa TVA en France. En tant que plateforme de mise en relation, le taux de TVA sur sa commission est de 20%.

Le taux de commission de Heetch est donc de 15% HT, soit 18% TTC.

Les chauffeurs conduisant sur Heetch perçoivent donc 82% du montant payé par le passager, et peuvent récupérer les 3% supplémentaires en déduisant la TVA payée par Heetch du paiement de leur propre TVA.

Dans le cas d'un auto-entrepreneur qui ne paie pas de TVA, le chauffeur perçoit 82% du montant payé par le passager et n'a rien de supplémentaire à faire, contrairement aux trajets effectués via des plateformes domiciliées à l'étranger (le chauffeur auto-entrepreneur a alors l'obligation d'auto-liquider la TVA de la commission de la plateforme^[1]).

Heetch s'engage à continuer à être domicilié en France et à payer lui-même sa TVA sur le territoire national.

4. Autres engagements pour favoriser des prix de marché décents

En complément des prix de trajets, il est important que le nombre de chauffeurs soit correctement dimensionné par rapport à la taille du marché. Si les prix de trajets sont élevés mais que les chauffeurs ne font que 1 ou 2 trajets par jour, les revenus tirés de leur activité ne seront pas suffisants.

Ainsi, Heetch s'engage à participer, avec les chauffeurs, à la recherche d'un équilibre de marché, et à porter ces propositions auprès des autorités de régulation, comme par exemple :

- La définition chaque année par la commission T3P du nombre de nouveaux chauffeurs que le marché peut accueillir (dépendamment du nombre de chauffeurs encore en activité et de la croissance du marché) ;
- La transformation de l'examen de chauffeur VTC en concours dont le nombre de places correspond à celui défini par la commission T3P.

De plus, Heetch s'engage à tout mettre en œuvre pour prévenir au maximum la fraude et empêcher la location de compte sur sa plateforme en rendant les informations de ses chauffeurs accessibles par la commission T3P (afin de notamment favoriser la détection d'une activité simultanée sur plusieurs plateformes).

[1] Si une plateforme a un taux de commission de 25% H.T., le chauffeur perçoit 75% du montant du trajet. Sur cette somme, celui-ci doit payer la TVA de la plateforme, soit 5% du montant du trajet, au risque d'être en situation de fraude fiscale. Au total, dans ce cas, le chauffeur ne perçoit donc que 70%.

III. Comment accompagnons-nous le développement de vos compétences ?

Heetch, comme les autres plateformes, contribue chaque année et selon l'activité de chaque chauffeur à son Compte Personnel de Formation. Ce dispositif permet au chauffeur d'avoir accès à un panel de formations lui permettant de se former s'il le juge nécessaire.

Heetch discute avec les chauffeurs partenaires qui utilisent la plateforme pour définir les axes de formation nécessaires au développement de nouvelles compétences professionnelles.

Heetch s'engage à organiser une fois par mois une session de formation et d'échange, en présentiel au Heetch café et/ou en visioconférence, des formations répondant aux attentes des chauffeurs.

Ces sessions sont accessibles sur la base du volontariat aux chauffeurs partenaires inscrits sur la plateforme et peuvent notamment porter sur les thèmes suivants :

- Fonctionnement de la plateforme et de son algorithme
- Gestion comptable de l'activité de chauffeur indépendant (dont autoliquidation de la TVA pour les auto-entrepreneurs)
- Amélioration des compétences liées au métier de chauffeur (accueil, conduite, etc.)
- Cours d'anglais afin d'accueillir plus facilement les passagers étrangers

IV. Comment améliorons-nous vos conditions de travail ?

Heetch a pour ambition de créer un environnement d'utilisation et des conditions d'exercice agréables pour l'ensemble des chauffeurs de sa plateforme.

Le point le plus important pour les chauffeurs est la possibilité d'atteindre un chiffre d'affaires cible (gain minimum) en un temps imparti (temps de travail). Ces aspects sont traités dans la partie II de la présente charte.

Au-delà des revenus tirés des trajets effectués via l'utilisation de notre plateforme, Heetch souhaite contribuer à l'amélioration des conditions d'exercice de leur activité pour les chauffeurs.

1. Relations avec la plateforme

Afin de créer un environnement au sein duquel les chauffeurs se sentent en confiance, il est nécessaire de créer une proximité suffisante.

Le service client Heetch est disponible 365 jours par an afin d'être le plus réactif possible.

Mais en tant qu'acteur local, dont le siège social est basé à Paris, Heetch a vocation à aller plus loin et à créer un écosystème à l'écoute de ses chauffeurs partenaires. Les chauffeurs partenaires sont ainsi invités à des événements auxquels participent les collaborateurs de Heetch, mais également l'équipe de Direction. Pendant ces rencontres sont notamment évoqués la pertinence des différents seuils et règles de la plateforme.

En effet, nous considérons que c'est en se parlant régulièrement que nous améliorerons ensemble notre fonctionnement.

2. Engagement pour favoriser l'émergence de modèles plus protecteurs

A côté des modèles traditionnels (auto-entrepreneurs, SASU, etc.), qui permettent une grande indépendance mais peu de protection, il est nécessaire de permettre l'émergence de modèles plus protecteurs.

Heetch s'engage à accompagner le développement de ses nouveaux modèles (comme les coopératives par exemple) et de contribuer au succès de leur lancement lorsque leur modèle apporte une réelle valeur ajoutée au marché (par le biais de réduction de commission lors du

lancement, l'accompagnement sur certains services, comme une aide pour la mise en place de la comptabilité, etc.).

3. Prévention des autres risques professionnels

Si Heetch ne peut pas être tenu responsable des agissements des passagers de la plateforme, la plateforme a bien entendu l'objectif de rendre l'expérience des chauffeurs partenaires la plus agréable possible, en procédant notamment à :

1. La suspension des comptes passagers ne présentant pas toutes les garanties nécessaires permettant d'assurer la sécurité des chauffeurs. En effet, chaque cas grave (ou moins grave mais répété) remonté, et où une plainte a été déposée, est sanctionné par la désactivation du compte, que ce soit un chauffeur ou un passager.
2. L'accompagnement du chauffeur en cas d'incident remonté (perte d'exploitation en cas de non-paiement, etc.).

V. Pourquoi et comment souhaitons-nous alimenter le dialogue ?

Comme évoqué en partie I, Heetch s'est donné comme objectif d'être complètement transparent avec ses chauffeurs partenaires quant à son mode de fonctionnement.

1. Partage d'information

Pour partager avec les chauffeurs des informations relatives aux conditions d'exercice de leur activité, Heetch peut utiliser différents canaux :

1. Le Courrier des Drivers, newsletter hebdomadaire partagée avec l'ensemble des chauffeurs inscrits sur la plateforme ;
2. La page Facebook « Heetch - L'actu des chauffeurs pros » ;
3. Le Heetch Café, lieu de rencontre entre chauffeurs et l'équipe Heetch, situé à Paris ;
4. Ou tout autre moyen, et notamment l'organisation de réunions physiques ou l'envoi d'un email spécifique, aux chauffeurs ou à celles et ceux concerné(e)s par un sujet donné.

2. Dialogue entre la plateforme et les chauffeurs partenaires

Heetch met tout en œuvre pour recevoir aussi souvent que possible un maximum de chauffeurs partenaires ainsi que les représentants du secteur (syndicats et associations des chauffeurs).

Les équipes de Heetch, et notamment les équipes du Heetch Café et du service client, font remonter les demandes émanant des chauffeurs.

Ces sujets étant primordiaux pour la société, son directeur, Teddy Pellerin, s'implique personnellement et rencontre plusieurs chauffeurs par mois. Son objectif est de toujours être disponible et accessible pour n'importe quel chauffeur partenaire.

En complément des équipes Heetch, il est donc tout à fait possible de le solliciter pour échanger concernant les conditions d'exercice du métier de VTC : teddy@heetch.com

3. Information de tout changement relatif aux règles de fonctionnement de la plateforme

En cas de changement relatif aux règles de fonctionnement de la plateforme ou aux conditions d'exercice de leur activité professionnelle, Heetch favorise des communications plus officielles, afin d'être sûr que les chauffeurs partenaires reçoivent bien l'information, comme par exemple :

1. Messages « in-app » détaillant le changement ;
2. Email officiel ;
3. SMS ;
4. Notification sur l'admin du chauffeur (espace chauffeurs) ;
5. Tout autre moyen de communication pertinent.

VI. Pourquoi et comment garantir la qualité de service attendue ?

Chaque chauffeur étant différent, Heetch n'entend pas uniformiser l'expérience sur sa plateforme mais, au contraire, valoriser le caractère unique de chaque chauffeur et trajet.

Néanmoins, quelques règles générales semblent nécessaires pour permettre à chacun de profiter de la plateforme dans de bonnes conditions :

1. Les vérifications en amont de la connexion ;
2. Les informations affichées lors de l'envoi d'une proposition de trajet ;
3. La gestion de l'approche et de la récupération du passager ;
4. Le suivi du trajet ;
5. Calcul du taux d'annulation ;
6. Détails des éventuelles causes de suspension.

1. Vérifications en amont de la connexion

Les éléments indispensables à l'inscription d'un chauffeur partenaire sont listés en partie I. point 1 de la présente charte.

Pour contrôler ces différents points, Heetch peut à tout moment :

1. Demander à un chauffeur de lui envoyer une preuve de la validité d'un document (assurance, permis, etc.) ;
2. Utiliser les moyens de contrôle mis à sa disposition par les autorités (fichier DGITM, etc.) ;
3. Interroger les passagers (véhicule et chauffeur correspondant aux éléments indiqués sur l'application, etc.).

En cas de défaut d'un document, le compte du chauffeur est suspendu le temps de la régularisation.

2. Acceptation et refus des trajets

Les chauffeurs partenaires peuvent librement accepter ou refuser les trajets proposés par la plateforme. Pour se faire, ils disposent notamment des informations suivantes : point de départ du passager, prix du trajet et gain net chauffeur, et d'autres informations concernant le passager (nom, etc.).

Heetch ne suspend en aucun cas les comptes de chauffeurs au prétexte que leur taux d'acceptation est trop faible.

3. Approche et récupération du passager

Une fois le trajet sélectionné par le chauffeur, celui-ci se doit d'honorer son engagement et de récupérer son passager dans les meilleurs délais, dans son intérêt économique propre, mais également afin de ne pas nuire à l'intérêt collectif des chauffeurs partenaires qui l'utilisent et qui auraient pu être disponibles pour ce trajet.

Néanmoins, si, pour une raison particulière, le chauffeur partenaire décide de ne pas effectuer le trajet, celui-ci s'engage à annuler lui-même le trajet au plus vite, afin de maximiser les chances pour la plateforme de trouver un autre chauffeur disponible.

4. Réalisation du trajet

Pendant le trajet, Heetch attend de la part du chauffeur d'être toujours respectueux vis-à-vis de son passager, en particulier envers les femmes et les minorités.

Cette règle s'impose en miroir au passager, qui peut voir son compte être suspendu ou fermé en cas de comportement inadapté.

Heetch est une plateforme qui place l'humain et la communauté au centre de son projet : l'échange et la convivialité sont donc encouragés sur la plateforme dès lors que l'interaction se construit dans le respect de chacun.

5. Règles de suspension

L'objectif de Heetch est bien entendu de permettre à un maximum de chauffeurs d'utiliser sa plateforme.

Néanmoins, Heetch se doit de garantir un service fiable et sûr, tant pour susciter la fidélité des passagers que pour garantir à l'ensemble des chauffeurs utilisant la plateforme de bénéficier d'un nombre de trajets satisfaisants.

Les suspensions doivent donc être exceptionnelles et ne concerner que les chauffeurs dont le comportement a un impact négatif tel qu'il nuit à tous les utilisateurs de la plateforme, passagers comme chauffeurs.

Les causes de suspensions peuvent se répartir en 3 catégories :

- a) Manquement à la sécurité des passagers
- b) Fraude à la plateforme
- c) Taux d'annulation

a) *Manquement à la sécurité des passagers*

En cas de signalements multiples par les passagers concernant une incohérence au niveau du compte du chauffeur (mauvaise voiture, etc.) ou un comportement jugé inapproprié (non respect du code de la route, etc.), Heetch s'autorise à suspendre le compte du chauffeur le temps d'effectuer toutes les vérifications nécessaires (incluant une nouvelle visite au Heetch Café si nécessaire), et peut même décider de suspendre définitivement le compte du chauffeur en cas de manquements répétés avérés.

b) *Fraude à la plateforme*

Sont notamment considérés comme fraude à la plateforme les comportements suivants :

- Annuler un trajet pour le réaliser en dehors de la plateforme afin de ne pas payer la commission de la plateforme ;
- Terminer un trajet, dont le paiement est en espèces, avant son terme afin de réduire le taux de commission de la plateforme ;
- Feindre d'avoir récupéré un passager et terminer le trajet alors même que le passager n'est pas monté dans la voiture ;
- Refuser un passager au prétexte de son moyen de paiement, et notamment lorsque celui-ci paie en carte bancaire ;
- Ne pas payer ses commissions Heetch sur les trajets payés en espèce par le passager ;
- Décider de ne pas faire le trajet et ne pas l'annuler, pour pousser le passager à annuler lui-même, soit en l'appelant, soit en n'allant pas le récupérer (ce qui peut engendrer des frais d'annulation pour le passager s'il finit par annuler lui-même) ;
- Réaliser consciemment et avec la complicité d'un passager, des trajets avec de fausses cartes bancaires ;
- Effectuer des fausses déclarations (notamment pour bénéficier d'une aide « perte d'exploitation », etc.)

En cas de signalements multiples par les passagers ou de détection automatique par Heetch concernant ces faits, Heetch s'autorise à suspendre le compte du chauffeur le temps de réexpliquer pourquoi ces comportements ont un impact négatif sur la plateforme ou ses utilisateurs, passagers comme chauffeurs, et peut même décider de suspendre définitivement le compte du chauffeur en cas de manquements répétés avérés.

c) *Taux d'annulation*

Heetch comprend bien entendu que certains chauffeurs aient parfois l'envie, ou le besoin, d'annuler un trajet avant même d'être arrivé au point de départ du passager. Cependant, les annulations ont un impact fort sur la fiabilité de la plateforme.

Un passager qui commande un chauffeur, voit que son trajet est accepté, s'attend à ce que son chauffeur arrive dans les délais indiqués. Si, lorsqu'il commande, son chauffeur ne se présente pas, il y a très peu de chance que le passager continue d'utiliser la plateforme.

Celle-ci est donc bien évidemment impactée mais aussi tous les autres chauffeurs qui perdent un passager potentiel.

Sachant que :

- Les chauffeurs disposent bien des informations concernant le trajet lorsqu'ils décident de l'accepter, et notamment le prix ;
- Sont exclus du calcul du taux d'annulation toutes les annulations non imputables aux chauffeurs ;

Heetch s'attend à ce que le taux d'annulation des chauffeurs ne dépasse pas un certain seuil.

Au-delà de ce seuil, le chauffeur est contacté pour comprendre la situation et trouver ensemble une solution, ou à défaut conduire à la fermeture du compte.

Ce seuil est disponible à tout moment, et par ville, sur le site internet www.heetch.com/infoscharte.

Pour contrôler ces différents points (calcul du taux d'annulation et suspensions), Heetch utilise :

1. Les données GPS disponibles du passager et chauffeur ;
2. L'estimation de temps d'approche en incluant le trafic ;
3. Les données concernant les communications entre le passager et le chauffeur ;
4. Les données liées à l'utilisation de l'application (clic sur le "passager récupéré", etc.) ;
5. Les différents retours des passagers.