

Vortex: les pouvoirs publics font la sourde oreille

PAR MATHILDE GOANEC
ARTICLE PUBLIÉ LE VENDREDI 15 DÉCEMBRE 2017

En fermant les yeux sur le climat social chez Vortex, transporteur d'élèves handicapés, les conseils départementaux privilégient les arguments financiers. Une indulgence qui s'applique également à des problèmes de surfacturation ou de production de fausses attestations de formation. Second et dernier volet de notre enquête.

Malgré un tableau social calamiteux, l'argent public continue d'alimenter l'entreprise Vortex, qui assure le transport d'enfants et d'adultes handicapés vers leurs établissements scolaires (*voir le premier volet de notre enquête ici*). Sur tout le territoire, une soixantaine de conseils départementaux lui font toujours confiance et ce alors même que des problèmes de surfacturation et des plaintes d'usagers émergent régulièrement, relayés en partie par la presse locale. Tout comme l'Inspection du travail, l'Urssaf, le ministère chargé du handicap ou encore la Sécurité sociale, les conseils départementaux sont destinataires des bouteilles à la mer des salariés de Vortex. Ils auraient pu réagir, puisque la méthode de l'entreprise les touche au portefeuille.

En 2015, un chef d'agence Vortex dénonce l'établissement de fausses factures destinées aux conseils généraux de Seine-Maritime et de l'Eure. Selon lui, à l'aide d'une paire de ciseaux, d'un tube de colle et d'une photocopieuse, son agence falsifiait les relevés d'activité des chauffeurs pour les transmettre, légèrement surévalués, aux conseils généraux chargés de payer l'entreprise délégataire. Recalculant des dizaines de factures envoyées aux conseils généraux entre 2011 et 2014, ce chef d'agence, en désaccord avec la méthode, estime alors le surcoût à 700 000 euros pour les deux collectivités, **des éléments dénoncés dans un article de L'Humanité**. Il a depuis quitté la société.

En interne, les falsifications se poursuivent cependant. Le 16 mars 2015, le directeur régional de l'époque écrit à la secrétaire administrative de l'agence de

Rouen, Priscilla D., lui demandant d'ajouter des chauffeurs en formation pour répondre à un appel d'offres. Elle répond : « *J'ai déjà fait le tour de tous les conducteurs, même ceux qui ne font plus partie des effectifs. Cordialement.* » Quelques jours plus tard, lors d'un échange sur le sujet, *via* Skype, avec une assistante à la direction régionale, les choses se précisent : « *Au pire, hier, j'ai passé ma journée à faire des fausses ccgp [intitulé de la formation connaissance du handicap, gestes et postures – ndlr]. Donc, si tu es vraiment en désh, fais pareil lol.* » « OK, c'est ce que je vais faire », répond Priscilla D. à son interlocutrice.

Le directeur régional en question est devenu chef d'opération chez Vortex. « *L'enquête interne a permis de démontrer que l'ancien chef d'agence de Rouen était hors de cause, justifie l'entreprise. C'est de son propre chef et de sa seule initiative que la personne en charge de ce travail a édité ces fausses attestations. Elle l'a avoué immédiatement et consigné ses aveux par écrit.* » Sauf que, depuis, la jeune femme s'est rétractée, estimant avoir été poussée à endosser seule la méthode de toute une entreprise. En arrêt de travail, elle est soumise à une procédure de licenciement. Pour Fatima D., la mère de Priscilla, également salariée de l'agence de Rouen et responsable syndicale CGT, sa fille « *a subi de nombreuses pressions de la part de l'ancien directeur d'agence, qui avait un fort ascendant sur elle* ». Dans une attestation produite à l'attention de la justice, il y a deux ans, Priscilla D. explique effectivement qu'elle est « *en plein désarroi* », « *épuisée* », et qu'elle a « *très peur de l'avenir* ».

Circulez, il n'y a rien à voir, insiste la direction : « *L'enquête interne diligentée par les services des départements concernés a démontré qu'il n'y avait pas eu surfacturation et que les prestations étaient bel et bien dues. Si cela n'avait pas été le cas, il est bien évident que ce sujet aurait des suites contentieuses.* » Pascal Martin, président du Conseil général de Seine-Maritime, nous a pourtant répondu que « *s'agissant des prestations surfacturées, toutes antérieures à sa prise de fonction en avril 2015, le département a refusé de les acquitter. Celles-ci sont donc restées impayées* ». Il confirme cependant qu'il n'y a pas eu de plainte

déposée contre la société. En août 2016, le Conseil général de Seine-Maritime a même reconduit Vortex sur ses marchés. L'entreprise transporte aujourd'hui plus de la moitié des élèves handicapés dont le département a la charge. Son contrat s'achève le 15 juillet 2018. « *Depuis que notre collectivité a pris connaissance de ces faits, un système rigoureux de contrôle sur place et sur pièce a été mis en œuvre, précise néanmoins le département. Nous avons engagé un contrôleur des transports (un ancien gendarme) qui intervient auprès des chauffeurs et des élèves transportés.* »

Le Conseil général de l'Eure a également reconduit l'accord-cadre dont bénéficie Vortex, qui transporte pour cette collectivité une cinquantaine de jeunes. Il répond ainsi aux questions de Mediapart : « *À notre connaissance, cette société n'a jamais fait l'objet de poursuites et, a fortiori, de condamnation judiciaire. C'est pourquoi le Conseil départemental continue de travailler (comme beaucoup d'autres collectivités en France) avec Vortex. Si cette entreprise devait être condamnée, le département de l'Eure procéderait bien évidemment à la résiliation du marché passé avec elle.* »

Vortex ne leur coûte pas trop cher et les départements semblent, dans leur immense majorité, tétanisés par la question financière, quitte à fermer les yeux et à se boucher les oreilles. Ainsi, depuis 2010, Vortex est titulaire de la plupart des lots de marchés de transport d'élèves et étudiants handicapés dans le Rhône. En octobre 2013, les salariés en grève de l'agence de Vaux-en-Velin alertent une première fois le Conseil général sur de la surfacturation. Ils s'appuient notamment sur un mail de 2009, rédigé par Guilhem Sala à destination de l'agence de Saint-Étienne, particulièrement éloquent : « *Évidemment, si les kilométrages déclarés sont supérieurs, cela ne peut pas nuire. [...] Si cela semble possible avec le Conseil général sans créer de tensions, n'hésitez pas à augmenter les kilomètres des circuits (jusqu'à 15 % me semble bien, en adaptant au cas par cas selon les circuits). Par comparaison, dans le Puy-de-Dôme, fonctionnant sur le même principe, la majoration est*

supérieure à 20 %, sans soucis majeurs avec le CG, avec [qui] nos relations sont pourtant loin d'être excellentes. »

En mars 2014, un constat de fraude est finalement dressé par le département sur les seuls mois de septembre et octobre 2013. Ce document, **révélé dans Lyonmag** quelques semaines plus tard, fait état de « *kilomètres surfacturés supérieurs aux kilomètres parcourus* », de « *facturation de prise en charge et de kilomètres pour des élèves absents* », ou encore de facturation de plusieurs circuits quand un seul est réalisé. Le préjudice pour l'administration locale est décrit comme « *considérable* ». Vortex, qui reconnaît seulement avoir interprété à son avantage « *une règle qui n'était pas suffisamment précise* », adresse au Conseil général, au mois d'avril, en guise de régularisation, 50 000 euros d'avoirs commerciaux.

En amont de cette régularisation, Éric Heudicourt, fondateur et propriétaire de Vortex à 70 %, envoie plusieurs SMS plutôt fébriles au directeur régional. Il évoque un certain Maxime Bulinge, alors directeur de la mobilité au Conseil général du Rhône : « *Je viens de lire le mail de Bulinge. Comme prévu c'était une erreur de lui donner des FDR [feuilles de route]. Nous devons avancer très vite sur ce sujet désormais.* » Puis une mise en garde : « *Merci de ne plus discuter de ces sujets avec lui désormais. Ne plus lui communiquer aucun document tant que nos avocats n'ont pas travaillé sur ce sujet.* »

De fait, le Conseil général s'arrêtera là dans ses velléités de contrôle, au grand dam des syndicats qui estiment le préjudice pour la collectivité à plusieurs centaines de milliers d'euros, bien loin du montant des avoirs versés par Vortex, et s'interrogent sur l'absence de sanction. Il n'en est même pas question, puisqu'en avril, le Conseil général réattribuera à Vortex la quasi-totalité des marchés du transport d'élèves handicapés. De son côté, l'entreprise fait le ménage et se sépare de la responsable d'exploitation locale, puis de son directeur régional.

Les anomalies se poursuivent cependant, conséquence pour Vortex du déploiement d'un nouveau système d'information, qui « *marche parfaitement depuis* ».

Le 16 mars 2015, la présidente du Conseil général, Danielle Chuzeville, écrit à la direction de Vortex, cette fois-ci pour les mois de septembre et octobre 2014 : « *Le contrôle de ces documents a permis d'identifier des anomalies. [...] Je suis en attente des factures correspondant aux prestations réelles. [...] J'ai été informée de la présence d'éléments erronés sur les états de présences mensuels des élèves transmis aux établissements scolaires. [...] Il apparaît également que vous n'effectuez pas de pré-contrôle des états de présences, la majorité des élèves étant déclarés comme présents tous les jours de scolarité.* »

Mais là encore, le département du Rhône décide de reconduire l'intégralité des marchés attribués à Vortex. Interpellée à plusieurs reprises par l'association des contribuables actifs du Lyonnais (Canol) sur ces arbitrages favorables à Vortex, la présidente Danielle Chuzeville répond en s'enorgueillissant du coût annuel moyen par élève en situation de handicap bénéficiant du service par véhicule adapté, qui s'élève dans le Rhône à seulement 4 091 euros, ce qui est « *inférieur au coût moyen national, estimé à 5 100 euros* ».

Le Conseil général a depuis transmis ces attributions à la nouvelle métropole lyonnaise, sans que rien ne change. Vortex détient toujours les trois quarts du marché. « *Le concurrent de Vortex, Adiate, a été délogé pour moins que ça, pourquoi Vortex ne subit pas le même sort?* », s'interroge Alain Gautier, ex-délégué syndical CGT de l'entreprise, impliqué depuis plus de six ans dans la défense des salariés. Il n'est pas le seul à s'insurger contre une forme de cécité des pouvoirs publics. André Gachet, élu de la métropole de Lyon pour le Groupe de réflexion et d'actions métropolitaines (Gram), a tiré à maintes reprises la sonnette d'alarme, en février puis en mai 2015, sur le profil controversé de l'entreprise, ses méthodes sociales, les questions de sécurité qu'elles soulèvent, et sur son passif en termes de surfacturation. « *Depuis 2014, nous savons, donc nous sommes responsables s'il y a un accident,* appuie sa collègue, Nathalie Perrin-Gilbert, maire du 1^{er} arrondissement de Lyon. *Notre responsabilité*

politique est totale. » Une demande d'audit est même adressée au président Gérard Collomb (devenu depuis ministre de l'intérieur), qui ne donne pas suite.

Le 20 juillet 2017, *bis repetita*, la métropole décide d'attribuer de nouveaux lots à Vortex, une décision prise en commission permanente, et non lors d'une séance publique, ce qui provoque à nouveau l'indignation des élus du Gram. « *Selon le compte rendu, cette commission permanente a délibéré sur 68 décisions en 1 heure et 5 minutes (entre 9 heures et 10 h 05), soit moins de 1 minute par décision... Il montre aussi qu'aucune décision n'a soulevé le moindre débat,* déclare, lors d'une séance publique, le 6 novembre dernier, Nathalie Perrin-Gilbert. L'élue note également l'augmentation de 15 % du montant initial attribué à cette société, compte tenu d'une « *sous-évaluation de leur coût* ». « *On écrit donc noir sur blanc que Vortex avait cassé les prix pour avoir les marchés, on acte le fait qu'il s'agissait bel et bien de dumping social !* »

« *L'activité de transport des élèves handicapés est un marché récent et encore peu mature, sur lequel les entreprises qui cherchent à prendre des parts de marché ont pratiqué un fort dumping sur les prix en 2014, reconnaît la métropole. Les prix qui ont été contractualisés lors de l'attribution de ces lots par le département sont de l'ordre de 25 % en deçà des coûts du service.* »

Une enfant de 8 ans passe cinq heures quotidiennement en voiture

À Lyon, la mobilisation sur le dossier Vortex tient également à la colère des usagers. Étudiants, professeurs, parents, assistantes sociales, ils sont nombreux à protester contre la longueur des temps de transport, voire à mettre en doute le sérieux des chauffeurs. Plusieurs plaintes ont été adressées au Conseil général, puis à la métropole, par des parents ou enseignants d'enfants porteurs de handicaps lourds, comme la trisomie ou l'autisme. « *Depuis février 2014, le matin, le taxi se présente à 8 h 45 au domicile de la famille et récupère l'enfant à l'école dès 11 h 15 ou 16 h 10 l'après-midi,* explique une

assistante sociale. *Ce qui ne correspond pas aux horaires réglementaires de l'école élémentaire.* » Une mère s'indigne : « *En exagérant à peine, toutes les deux à trois semaines en moyenne, nous avons affaire à une nouvelle personne, à qui nous devons réexpliquer les modalités de prise en charge de notre fille.* » D'autres parents s'inquiètent de l'impact néfaste des dysfonctionnements de Vortex sur leur fils : « *Mon fils a donc un temps de trajet de 1 h 20 tous les matins, alors qu'il faut entre 20 et 40 minutes, en fonction de la circulation, pour aller de Saint-Genis-les-Ollières jusqu'à La Mulatière ! Ce n'est pas normal et c'est trop fatigant pour lui. Cela affecte son état psychique, du fait de son handicap, d'une manière notable.* »

Ailleurs, les mêmes plaintes. Habiba Idrici est conductrice pour l'agence de Marseille depuis septembre 2011, récemment rattachée à celle d'Orange. Pendant quatre mois, elle transporte huit enfants et adultes sourds et muets, de leur domicile à l'Institut médico-éducatif (IME) où ils sont scolarisés. « *Je faisais 10 heures par jour, le temps de récupérer ou de déposer tout le monde.* » Outre la fatigue au volant, qui l'inquiète, ainsi que les heures supplémentaires non rémunérées, Habiba Idrici s'alarme du sort de sa première passagère, une enfant de 8 ans qui passe quotidiennement cinq heures dans le véhicule. « *Elle ne pouvait pas écouter de musique, ni parler. Le temps était extrêmement long, raconte la conductrice. Surtout, elle était épuisée, cette petite... Je n'arrêtais pas de leur dire qu'il fallait réduire ma tournée, m'enlever des enfants, mais Vortex s'en foutait.* » Face à l'indifférence de sa direction, elle finit par déposer un droit de retrait. Depuis, elle subit les foudres de son employeur. L'IME en question a également fini par rompre son contrat avec Vortex.

« *D'une certaine manière, je n'en veux pas à Vortex, mais à tous ceux qui le laissent prospérer impunément, conclut Alain Gautier. Pourquoi aucun garde-fou ne fonctionne ? On nous bassine avec la préservation de l'emploi, mais dans ce type de marchés, si Vortex perd un lot, le concurrent est dans l'obligation de reprendre les salariés, donc ça ne tient pas debout !* » Le syndicaliste se désespère

de voir apparaître des clauses sociales permettant de cadrer ce que beaucoup qualifient de *far west* du transport social. Au sein de la métropole lyonnaise, on rappelle que l'ensemble des marchés prend fin en juillet 2018. « *La métropole entend, dans le cadre de la relance de son marché, agir de manière socialement responsable et réfléchit à la manière d'intégrer un critère RSE [Responsabilité sociale des entreprises – ndlr], tout en étant en adéquation avec le droit de la commande publique, et ce afin de pouvoir choisir des entreprises soucieuses de leur responsabilité sociétale et environnementale.* » Elle pourrait alors se décider à examiner « *l'introduction de clauses en la matière* », trois ans après les premières alertes des salariés et des usagers.

Rares sont les collectivités à savoir résister à des offres à bas coût, dans un contexte budgétaire de plus en plus tendu. Seuls sept présidents des 95 conseils départementaux à qui Alain Gautier a écrit en 2013, pour dénoncer les conditions de travail, ont accusé réception de son courrier. Comme, par exemple, Marie-Françoise Pérol-Dumont, alors présidente socialiste de la Haute-Vienne, qui l'assure que son département n'a jamais retenu Vortex lorsque l'entreprise avait candidaté pour l'attribution de marchés publics en Haute-Vienne. « *Cette société a intenté des recours contre les décisions de la collectivité, et a été déboutée à chaque fois* », précise la présidente. Après son départ, en 2014, **Vortex a cependant fini par l'emporter.** Dans l'Indre-et-Loire, Vortex s'est fait sortir du marché un an après avoir remporté l'appel d'offre, pour dysfonctionnements notoires et surfacturation avérée, comme tient à le souligner le président du conseil départemental, Jean-Gérard Paumier (voir dans l'onglet prolonger un édit du 11/12/2017 à cette enquête).

Le Conseil départemental de l'Essonne (département qui abrita longtemps le siège de Vortex, avant que la société ne s'installe dans l'Hérault) a également tenté un temps de reprendre en régie publique « *les transports adaptés* », sous la présidence de Jérôme Guedj (PS). Ce projet a échoué et Jérôme Guedj a perdu les élections en 2015. **Vortex est toujours en**

place dans l'Essonne et possède aussi un certain nombre de marchés dans l'Hérault, malgré plusieurs jugements en sa défaveur, évoqués dans notre **premier article**. Il faut dire que le PDG, Guilhem Sala, soigne son image locale. Membre du « **puissant et select** » **cercle Mozart**, qui rassemble tout ce que la région compte de notabilités masculines, il a sponsorisé un temps **le club de rugby MHR**, ainsi que le club de handball montpellierain.

Même le secteur serre les rangs, **malgré les mises en garde**. Le 6 septembre 2013, Michel Seyt, le patron de la Fédération nationale des transports de voyageurs (FNTV), propriétaire d'une entreprise de transport en autocar, **s'indigne dans le journal *La Montagne*** des pratiques de Vortex, alors son concurrent direct : « *Vortex fait du dumping social. Elle ne respecte pas les accords sociaux de la profession, ce qui lui permet de remporter des marchés en faisant les offres les moins chères. Vortex ne reprend pas le personnel au même niveau de rémunération comme cela devrait être le cas. Pour le même travail, les chauffeurs reçoivent 25 % de rémunération en moins. C'est socialement scandaleux.* » Depuis, la FNTV a mis de l'eau dans son vin et accueilli cette année l'entreprise parmi ses adhérents, après avoir accepté comme membre associé l'association Première ligne, fondée par Éric Heudicourt et Vincent Dumoulin. La déléguée générale, Ingrid Mareschal, s'en explique : « *La société Vortex s'est engagée à entreprendre une réflexion et des travaux sur la mise en place d'une certification sociale des entreprises du secteur, une démarche intéressante pour la FNTV.* » Les diverses procédures intentées à son endroit ne font manifestement pas partie de l'équation : « *La FNTV s'interdit toute ingérence dans la stratégie commerciale des entreprises adhérentes ou dans leur politique de gestion des ressources humaines.* »

« *Vortex utilise un champ qui concerne des enfants handicapés et ils n'ont pourtant aucun scrupule à mettre en place une organisation de travail qui pénalise les enfants, leurs parents et les travailleurs qui les transportent, s'agace un spécialiste des questions sociales, qui a pu interroger des dizaines de salariés en interne. Le handicap, qui ça intéresse à*

part les citoyens directement touchés ? Les politiques jouent les sourds pour pouvoir offrir un service d'aide sociale à moindre coût. » Informé par nos soins d'un dépôt de plainte contre Vortex, le ministère du handicap nous a renvoyés vers le ministère du transport, qui n'a pas donné suite à nos questions. Nathalie Perrin-Gilbert, à Lyon, se désespère d'un aveuglement qui, pour elle, touche deux cordes sensibles, le sort des personnes vulnérables et la dégradation des services publics : « *Si le coût reste le critère essentiel des marchés publics, on favorisera toujours ceux qui tirent sur les salaires et les conditions de travail. Favoriser la qualité est le seul moyen d'attirer les entreprises saines.* » Sauf que le reste du secteur n'est pas forcément plus vertueux. **La Nouvelle République** a alerté fin novembre 2017 sur le sort d'une salariée de la société Collectibus, qui travaille pour le Conseil départemental des Deux-Sèvres, soumise à des problèmes de sécurité, de salaire et de conditions de travail. Chez Adiate, **une grève a eu lieu l'an dernier** pour des histoires de fiches de salaire amputées d'un certain nombre d'heures. Le tableau ressemble à s'y méprendre à celui dépeint... par les salariés de Vortex.

Boîte noire

Cette enquête sur l'entreprise Vortex a duré plusieurs semaines. J'ai interrogé des dizaines de salariés, représentants syndicaux, proches, conseils départementaux, consulté énormément de documents et jugements civils ou prud'homaux. J'ai également envoyé une série de questions à la direction de Vortex qui m'a répondu par le biais de son service communication, dans un long courriel. Le secrétariat d'État au handicap, contacté, m'a renvoyée vers le ministère du transport, qui n'a pas répondu, malgré nos relances.

Le 11 décembre 2017, suite à une réaction du conseil départemental d'Indre-et-Loire, j'ai actualisé ce papier (voir également l'onglet Prolonger).

Prolonger

Suite à la publication de notre enquête, le président du conseil départemental d'Indre-et-Loire, Jean-Gérard Paumier (LR), a tenu à apporter à

Mediapart ces éléments, tout en assumant ne pas avoir exercé un droit de regard sur les conditions de travail des chauffeurs.

« Sur Vortex, tous les départements ne sont pas restés les bras ballants. En septembre 2015, nous avons conclu initialement, dans le cadre d'un appel d'offre, un marché avec Vortex qui courrait jusqu'en juin 2019. Nous ne l'avons pas reconduit en juin 2016. C'était un marché de 2,3 millions d'euros hors taxes, pour 471 enfants transportés.

Nous avons très vite constaté de nombreux dysfonctionnements : des retards sur le ramassage, des problèmes dans la mise en place de circuits, liés certainement à des problèmes de sous-effectif, des véhicules non-conformes, des retards dans la

remise des documents de contrôle ou de formalités administratives inscrites au marché. Nous avons donc appliqué des pénalités à Vortex pour ces raisons-là, à hauteur de 345 927 euros, dont ils se sont acquittés. C'était beaucoup, l'indice d'un problème sérieux. Nous avons également été confrontés à de la surfacturation de la part de cette société, pour une somme atteignant 137 443 € sur une seule année d'exploitation. Nous avons refusé de payer cette somme à Vortex.

Parfois quand une entreprise veut entrer sur un marché, elle propose un prix attractif. Une offre peut être inférieure à celle de ses concurrents sans être anormalement basse. Mais il faut quand même que le tarif corresponde à la réalité de l'exercice... Pour Vortex, ce n'était pas le cas. »

Directeur de la publication : Edwy Plenel

Directeur éditorial : François Bonnet

Le journal MEDIAPART est édité par la Société Editrice de Mediapart (SAS).

Durée de la société : quatre-vingt-dix-neuf ans à compter du 24 octobre 2007.

Capital social : 24 864,88€.

Immatriculée sous le numéro 500 631 932 RCS PARIS. Numéro de Commission paritaire des publications et agences de presse : 1214Y90071 et 1219Y90071.

Conseil d'administration : François Bonnet, Michel Broué, Laurent Mauduit, Edwy Plenel (Président), Sébastien Sassolas, Marie-Hélène Smiéjan, Thierry Wilhelm. Actionnaires directs et indirects : Godefroy Beauvallet, François Bonnet, Laurent Mauduit, Edwy Plenel, Marie-Hélène Smiéjan ; Laurent Chemla, F. Vitrani ; Société Ecofinance, Société Doxa, Société des Amis de Mediapart.

Rédaction et administration : 8 passage Brulon 75012 Paris

Courriel : contact@mediapart.fr

Téléphone : + 33 (0) 1 44 68 99 08

Télécopie : + 33 (0) 1 44 68 01 90

Propriétaire, éditeur, imprimeur : la Société Editrice de Mediapart, Société par actions simplifiée au capital de 24 864,88€, immatriculée sous le numéro 500 631 932 RCS PARIS, dont le siège social est situé au 8 passage Brulon, 75012 Paris.

Abonnement : pour toute information, question ou conseil, le service abonné de Mediapart peut être contacté par courriel à l'adresse : serviceabonnement@mediapart.fr. ou par courrier à l'adresse : Service abonnés Mediapart, 4, rue Saint Hilaire 86000 Poitiers. Vous pouvez également adresser vos courriers à Société Editrice de Mediapart, 8 passage Brulon, 75012 Paris.