

Dossier n°: 265 – FR – 2023/12/17

Demande décision unilatérale

Partie demanderesse : Madame X, assisté par Monsieur Y

Autre partie à la relation de travail : Z, , représenté par Me A

Demande de qualification de la relation de travail

La procédure

1. Par un formulaire de demande reçu le 17 décembre 2023, Mme X a saisi la Commission d'une demande unilatérale de décision concernant une relation de travail avec Z, pour des prestations de livreuse. Ce formulaire était accompagné d'une note et des annexes suivantes :
 - la convention de prestation de service signée le 25 septembre 2023;
 - diverses captures d'écran du site Support pour les riders Z ;
 - des captures d'écran de l'application rider de Mme X ;
 - une lettre envoyée pour Mme X, le 16 décembre, à Z, par M. Y, pour U et la V.
2. Le 3 janvier 2024, le secrétariat de la Commission a invité Z à intervenir dans la procédure.
3. Le 3 janvier 2024, la Commission a informé le Conseil national du travail conformément à l'article 338/2, § 2, al. 2 de la loi programme (I) du 27 décembre 2006.
4. Z a déposé des observations écrites et les pièces suivantes :
 - le contrat de prestation de services entre Madame X et Z signé le 25 septembre 2023 ;
 - un message de notification de préavis adressé à Madame X, daté du 12 décembre 2023.
 - un extrait du site internet de la CRT - Procédure - Commission relations de travail (<https://commissionrelationstravail.belgium.be/fr/procedure.htm> - consulté le 10 janvier 2024 à 14:36) ;
 - un extrait du site internet de Z - Support pour les riders Z - Nouveaux riders (<https://riders.Z.be/fr/support/nouveaux-riders/puis-je-utiliser-plusieurs-applications-de-livraison-consult%E9> - consulté le 22 janvier 2024 à 09:08) ;
 - un extrait du système de Z confirmant que le compte de X est désactivé ;
 - une pièce intitulée « Belgium – Volume of Substitutes riders » ;
 - une pièce intitulée « BE – BE rider claim ».
5. À l'audience du 22 février 2024, ont été entendus :
 - Mme X, assistée de M. Y et accompagnée de M. B, son père ;
 - Me A pour Z, en présence de Mme C, représentante de Z.

Lors de l'audience, la Commission a demandé aux parties de lui transmettre, pour le 4 mars 2024, tout document prouvant les démarches effectuées par Mme X concernant le régime P2P.

Les parties ont ensuite déposé les éléments suivants :

Pour Mme X :

- des emails du 30 octobre 2023, du 6 novembre 2023 et du 19 février 2024 d'avertissement concernant les délais de livraison du compte de Mme X ;
- un document prouvant les démarches effectuées par Madame X concernant le régime P2P ;

Pour Z :

- un document clarifiant l'annexe 7 de leurs observations ;
- un message de rectification concernant l'email reçu par Mme X le 19 février 2024 ;
- un message de clarification du 19 février 2024 envoyé à l'ensemble des coursiers dont le compte a été désactivé, y compris à Mme X ;
- des documents confirmant que le compte de Mme X est bien inactif ;
- un document reprenant les destinataires de l'email du 19 février 2024 ;

Les parties ont également déposé des observations sur les pièces complémentaires reçues.

L'objet de la demande de Mme X

6. Dans la note datée du 17 décembre 2023 qui accompagne son formulaire de demande, Mme X expose qu'elle exerce la fonction de livreuse pour la plateforme Z.

Elle précise :

- que son intention était de le faire sous le régime de l'économie collaborative (P2P) mais que la convention que lui a fait signer Z est celle de l'option « indépendant » ;
- qu'elle n'a actuellement pas le statut d'indépendante, n'a pas de numéro d'entreprise et n'est affiliée à aucune caisse d'allocations sociales pour indépendants ;
- qu'elle est menacée d'être exclue par la plateforme, au motif que son temps de livraison aurait été à quelques reprises 50% plus élevé que ce qui était attendu par Z.

Mme X estime qu'elle travaille sous une autorité qu'elle juge en outre arbitraire, dangereuse (en raison des temps de livraisons souhaités par Z) et potentiellement discriminatoire. Elle se demande dès lors si l'obligation imposée par la plateforme de prêter soit comme prestataire indépendant, soit dans le régime de l'économie collaborative est conforme à la loi, et si elle ne devrait pas être déclarée comme travailleuse.

Elle demande à la Commission de rendre une décision sur la nature de sa relation de travail.

Recevabilité

7. Z conteste la recevabilité de la demande et fait valoir que la relation de travail en cause a déjà pris fin depuis le 19 décembre 2023. Z soutient que la Commission ne peut plus se prononcer lorsque la relation de travail a pris fin au moment où la Commission se prononce. Z se réfère aux décisions publiées dans les rapports annuels de la Commission ainsi qu'aux mentions figurant sur le site internet de la Commission.
8. Il ressort des éléments du dossier que :
 - la relation de travail a débuté le 25 septembre 2023 (date de signature de la convention de prestation de service) et elle était en cours lorsque Mme X a introduit sa requête le 17 décembre 2023;
 - par une notification¹ (en anglais) envoyée via l'application *rider* le 12 décembre 2023, la plateforme avait annoncé à Mme X que son contrat (« *supplier agreement* ») se

¹ Annexe 3 du dossier de Mme X.

terminerait le 19 décembre 2023, le motif avancé étant qu'elle avait mis trop de temps pour effectuer un certain nombre de commandes (plus de 50% du temps prévu) ;

- par courrier recommandé du 16 décembre 2023² adressé à Z (Rider Support), M. Y a contesté le contenu de cette notification et demandé à la plateforme soit de revoir sa position, soit de mieux justifier les retards imputés et leur caractère prétendument déraisonnable ;
- le 19 décembre 2023, le compte de Mme X a été désactivé.³

Aucune suite n'a été réservée au courrier recommandé du 16 décembre 2023 contestant la déconnexion annoncée.

Mme X avait reçu des avertissements le 30 octobre 2023 et le 6 novembre 2023.

9. A l'audience, Mme X signale avoir reçu, le 19 février 2024, un avertissement qu'elle dépose. Celui-ci lui signale à nouveau des retards dans ses livraisons et lui indique ce qu'elle doit faire pour pouvoir assurer des livraisons plus efficaces.

Z explique que de tels avertissements ont été envoyés par erreur à plusieurs coursiers et qu'une rectification leur a été envoyée. Le 4 mars 2024, Z a déposé une communication adressée à Mme X (le 19 février 2024 selon Z) indiquant que le précédent message lui aurait été adressé par erreur en raison d'un problème technique entretemps résolu. Le message indique ensuite qu'aucun problème n'a été détecté avec son compte et qu'elle peut continuer à l'utiliser.

10. L'avertissement du 19 février 2024 et le message ultérieur de rectification impliquent que Mme X peut encore utiliser son compte, ce qui est en contradiction avec la notification du 12 décembre 2023 et la pièce 5 du dossier de Z indiquant la désactivation du compte.
11. Z a également déposé une notification datée du 1^{er} mars 2024 rectifiant le message (de rectification) adressé à Mme X le 19 février 2024 et lui confirmant que son compte avait été désactivé.
12. Il semble que toutes les communications et les décisions concernant Mme X soient générées par l'algorithme, sans aucune supervision humaine. Il en est ainsi de la décision de conclure une relation de travail, de lui proposer des livraisons, de lui adresser des avertissements et de la déconnecter, de continuer à lui adresser des avertissements ou « pop-ups » sur son compte même après sa déconnexion,....
13. Compte tenu de ces notifications contradictoires en cascade se rectifiant l'une l'autre et de l'absence de toute réponse de Z au courrier recommandé de M. Y du 16 décembre 2023, la Commission estime ne pas pouvoir, en l'état du dossier, constater que le relation de travail serait définitivement terminée et que Mme X ne pourrait plus à l'avenir effectuer des livraisons pour Z.
14. Rien ne s'oppose à ce que la Commission examine la qualification de la relation de travail.

La demande de Mme X est donc recevable.

Examen de la demande au regard de la présomption prévue à l'article 337/3 de la loi programme

² Annexe 4 du dossier de Mme X.

³ Pièce 5 du dossier de Z.

15. Mme X fonde sa demande sur la présomption concernant la nature de la relation de travail pour les plateformes numériques donneuses d'ordres. Cette présomption est prévue à l'article 337/3 de la loi-programme (I) du 27 décembre 2006, inséré par la loi du 3 octobre 2022 portant des dispositions diverses relatives au travail.

Elle considère qu'au moins 6 des 8 critères de l'article 337/3 sont remplis.

16. Z conteste la qualification de plateforme numérique donneuse d'ordre et considère qu'il n'est pas correct d'affirmer qu'elle exerce un contrôle ou donne des ordres à ses coursiers.

17. Aux termes de l'article 337/3, § 1er de la loi-programme,

"§ 1er. Pour l'application du présent article, on entend par:

1° " plateforme numérique donneuse d'ordres ": le fournisseur qui, via un algorithme ou toute autre méthode ou technologie équivalente, est susceptible d'exercer un pouvoir de décision ou de contrôle quant à la manière dont les prestations doivent être réalisées et quant aux conditions de travail ou de rémunération et qui fournit un service rétribué qui satisfait à toutes les exigences suivantes:

- a) il est fourni, au moins en partie, à distance par des moyens électroniques, tels qu'un site web ou une application mobile;
- b) il est fourni à la demande d'un destinataire du service."

18. La Commission estime que Z est bien une plateforme numérique donneuse d'ordres au sens de cette disposition. La Commission renvoie à l'examen des critères de présomption examinés ci-après et qui font apparaître que Z dispose bien d'un pouvoir de décision et de contrôle (voir les critères 3, 5 et 7). Ceci est également confirmé par les critères généraux examinés dans la dernière partie de la présente décision.

19. Suivant l'article 337/3, § 2, de la loi-programme, les relations de travail sont présumées jusqu'à preuve du contraire être exécutées dans les liens d'un contrat de travail lorsque qu'au moins trois des huit critères ou deux des cinq derniers critères cités par cet article sont remplis.

La Commission examine ci-après ces différents critères.

Premier critère : « *l'exploitant de la plateforme peut exiger une exclusivité par rapport à son domaine d'activités* ».

20. Mme X admet que ce critère n'est pas rempli.

Deuxième critère : « *l'exploitant de la plateforme peut utiliser la géolocalisation, à des fins autres, que le bon fonctionnement de ses services de base* ».

21. Mme X considère que ce critère est rempli et fait valoir les éléments suivants :

- le livreur est, dès qu'il se connecte à l'application, géolocalisé par la plateforme, y compris lorsqu'il n'a pas encore de livraison ou entre les livraisons ;
- le fait de permettre tant au restaurateur qu'au client de suivre pas à pas la position du livreur va bien au-delà du « service de base »; le client pourrait simplement recevoir une notification lorsque le livreur est proche de son domicile (ce qui lui permet de venir l'attendre sur le seuil), sans avoir besoin de suivre tout le cheminement du livreur ;
- la plateforme ne doit pas non plus positionner les livreurs en attente avec précision, ni les livreurs qui reviennent d'une livraison, ni mesurer leur vitesse, puisqu'il lui suffit, lorsqu'une commande doit être attribuée, de connaître quels livreurs sont dans un

rayon « utile » du restaurant, soit un rayon leur permettant d'atteindre ce restaurant endéans le temps de préparation de la commande, ce qui est de l'ordre de 1 à 3 km;

- la plateforme n'a pas non plus besoin de conserver les données de géolocalisation des livreurs si elle se limite au bon fonctionnement de son service de base, or elle le fait ;
- la « Politique de confidentialité des livreurs de Z en Belgique » (<https://rider.Z.be/rider-privacy>) indique clairement que Z ne se limite pas à collecter les données (y compris données de localisation) aux seules fins du bon fonctionnement de son service, mais également pour développer l'activité, les systèmes et services de la plateforme.

22. Z soutient que la géolocalisation est utilisée pour le bon fonctionnement de ses services de base, qu'elle est inhérente au bon fonctionnement de la plateforme et à la base de son système.

23. Ni la loi ni les travaux parlementaires ne définissent la notion de « services de base ».⁴

Z se présente comme une plateforme digitale mettant en contact le « partenaire » (restaurant), les « clients finaux » (qui commandent des repas) et le « coursier partenaire » qui peut recevoir des commandes via la plateforme, laquelle « offre aux coursiers un accès au travail flexible aisé, qui est parfaitement conforme aux conditions des coursiers et leur procure une grande liberté dans l'organisation de leur emploi du temps. »

Ce service peut être considéré comme le service de base proposé par la plateforme.

24. Il doit être admis que la géolocalisation est, en soi, nécessaire au bon fonctionnement du service de base. Selon la convention de prestations de services signée par Mme X, celle-ci s'engage à accepter que les livraisons qu'elle effectue puissent être suivies par GPS, de manière à « permettre aux clients de suivre le progrès de leur livraison ».⁵

25. Il ressort toutefois de la « Politique de confidentialité » à laquelle se réfère Mme X que l'utilisation des données (ce qui inclut les données de géolocalisation) est conçue de façon très large et comprend des finalités telles que :

- le traitement de données relatives à l'état d'avancement de commandes antérieures et de données antérieures de localisation, afin de concevoir, tester et développer de nouveaux outils en vue d'améliorer l'activité, les systèmes et les services de la plateforme,
- l'analyse de données de courses antérieures de manière à « formuler des hypothèses sur les types de communications qui vous seraient utiles lorsque vous offrez vos services à Z (...) » ;
- « améliorer nos algorithmes afin de prendre les décisions les plus efficaces et les plus précises, comme l'amélioration de notre algorithme de répartition des commandes » ;
- « interagir avec vous (par exemple par le biais de communications ou de la fonctionnalité Application RIDER) afin d'améliorer l'efficacité du réseau sur la base de notre analyse des services ».

26. De tels traitements des données sont sans doute justifiées d'un point de vue économique et sont au coeur du modèle de la plateforme. Ils vont néanmoins au-delà des nécessités du service de base consistant à permettre à des utilisateurs de commander des plats préparés dans des restaurants et de se les faire livrer en suivant la progression de leur commande.

⁴ Les travaux parlementaires de la loi du 3 octobre 2022 citent comme exemple d'utilisation de la géolocalisation à des fins autres que le bon fonctionnement des services de base « la plateforme qui utilise la géolocalisation pour identifier des travailleurs qui participent à une manifestation, ... » (projet de loi portant des dispositions diverses relatives au travail, rapport de la première lecture fait au nom de la Commission des Affaires sociales, de l'Emploi et des Pensions, Doc parl, Ch., n° 55 2810/002, p. 8)

⁵ Article 5.1.(g) de la convention.

27. En outre, ces traitements des données, en particulier la possibilité d'interagir avec le livreur via l'application RIDER, permettent d'utiliser la géolocalisation à des fins de surveillance. Comme le précise l'exposé des motifs de la loi du 3 octobre 2022, « les 8 critères se réfèrent à des facultés de la plateforme, peu importe qu'elle les exerce ou pas, conformément à la jurisprudence de la Cour de cassation selon laquelle "le lien de subordination, qui est la caractéristique du contrat de travail, existe dès qu'une personne peut, en fait, exercer son autorité sur les actes d'une autre personne" (Cass. 4 février 2013, S110051F-S110154F). »⁶
28. Cette possibilité d'interpeller le livreur pendant qu'il effectue sa prestation lui fait comprendre que sa localisation et sa progression peuvent être contrôlées à tout moment.
29. C'est précisément ce qui s'est passé en l'espèce, les données de géolocalisation de Mme X ayant été utilisées par Z afin d'exercer une surveillance constante de la durée de ses livraisons et des itinéraires utilisés, ce qui a entraîné des avertissements et une menace de déconnexion.⁷
30. Une telle utilisation des données de géolocalisation va également au-delà des nécessités du bon fonctionnement des services de base.
31. Le deuxième critère est rempli.

Troisième critère : « l'exploitant de la plateforme peut restreindre la liberté du travailleur de plateformes dans la manière d'exécuter le travail ».

32. Concernant ce critère, les travaux parlementaires précisent :

« Pour illustrer ce critère, on peut, à titre d'exemple, citer le cas du livreur à vélo. Le service consiste à effectuer des livraisons à vélo. En soi, exécuter le service au moyen d'un vélo n'est pas constitutif d'une restriction de la liberté dans le travail. En revanche, cela pourrait être le cas si le livreur ne peut pas choisir librement l'itinéraire emprunté ou, s'il est dans l'obligation de délivrer le colis en main propre du destinataire (sans, par exemple, pouvoir le délivrer chez un voisin) ou encore s'il doit avertir la plateforme selon un processus prédéterminé que le colis a bien été réceptionné en précisant l'heure de réception. »⁸

33. En l'espèce, il ressort des captures d'écran déposées par Mme X⁹ que le livreur doit suivre des instructions très détaillées lors des différentes étapes de sa livraison.

Ces instructions concernent :

- ce que le livreur doit faire lorsque le client n'est pas là (les instructions précisent jusqu'au nombre de minutes qu'il faut attendre),
- le matériel qu'il faut utiliser et comment le faire valider par Z (sauf s'il s'agit de matériel fourni par Z) ; des précisions sont données sur le type de veste pouvant être utilisée (« *haut du corps brillant avec matériau réfléchissant incorporé ou éléments réfléchissants séparés (par exemple par des brassards ou des manches réfléchissantes) afin de souligner la forme et le mouvement du corps* »), sur les caractéristiques du sac à dos, la façon de fixer le téléphone au vélo ; une photo du matériel doit être envoyée aux fins de vérification ;

⁶ Doc parl, Ch., n° 55-2810/001, p. 38.

⁷ Voir la notification du 12 décembre 2023 qui rappelle à Mme X qu'elle doit effectuer ses commandes dans un délai raisonnable et en empruntant tout itinéraire qu'elle juge sûr et efficace, et lui annonce sa déconnexion parce qu'elle ne s'est pas conformée à cette exigence de délai raisonnable.

⁸ Exposé des motifs, Doc. Parl., Ch., n° 55 2810/00 1 , p. 37.

⁹ Annexe 2.

- l'obligation de faire vérifier son identité à intervalles réguliers en envoyant un selfie via l'application ; ceci doit être fait dans le délai alloué (14 jours) au-delà duquel le livreur ne peut plus se connecter ;
- les véhicules autorisés (vélo, vélo électrique, cyclomoteur A ou B ou scooter, la voiture étant autorisée « *sous certaines conditions* ») ;
- la procédure à suivre si on veut changer de véhicule, qui varie selon qu'il s'agit d'un changement occasionnel ou permanent ;
- la procédure à suivre pour changer de ville (seulement applicable aux riders P2P) ;
- la possibilité de se faire remplacer, le remplaçant devant « *répond(re) à toutes les exigences requises pour rouler avec Z* », ce qui limite la possibilité de se faire remplacer et permet à Z d'appliquer au remplaçant toutes les causes d'exclusion applicables au coursier.¹⁰

34. Mme X produit également un document intitulé « *lignes directrices au sein de la communauté Z* »¹¹ en matière de sécurité, de respect des clients, d'honnêteté et de courtoisie ; il est précisé que Z surveille « *tout acte suspect ou frauduleux* » tel que l'utilisation d'un véhicule autre que celui enregistré, toute livraison effectuée dans des délais inutilement longs, le recours à des remplaçants sans respecter les règles édictées par Z, ces faits ou actes pouvant entraîner la cessation de la collaboration.

Toute violation de ces « *lignes directrices* » peut ainsi être qualifiée de « *comportement suspect ou frauduleux* » pouvant donner lieu à une exclusion de la plateforme.

35. Le fait que la plateforme procède à l'émission des factures et des reçus au nom du livreur et verse elle-même le montant de ces factures sur le compte du livreur limite également la liberté du livreur dans la manière d'exécuter son travail. Comme l'a relevé la Cour du travail de Bruxelles dans son arrêt du 21 décembre 2023, un tel système de facturation inversée dépouille le coursier d'un volet de l'organisation de son travail.

36. Le troisième critère est rempli.

Quatrième critère : « *l'exploitant de la plateforme peut limiter les niveaux de revenu d'un travailleur de plateformes, en particulier, en payant des taux horaires et/ou en limitant le droit d'un individu de refuser des propositions de travail sur la base du tarif proposé et/ou en ne lui permettant pas de fixer le prix de la prestation. Les conventions collectives de travail sont exclues de cette clause* ».

37. Mme X estime que ce critère est rempli, dans la mesure où :

- la plateforme fixe unilatéralement le prix de chaque prestation. Il n'y a aucune possibilité de négocier ce prix ;
- la plateforme se réserve le droit de fixer le prix de la livraison, indiquant au livreur que si cela ne lui convient pas, il peut toujours refuser la livraison.

38. Z soutient que « *les coursiers peuvent fixer les prix eux-mêmes* »¹² et fonde cette affirmation sur les éléments suivants :

- le prix des livraisons est basé sur « *les pratiques du marché* » et « *des critères objectifs qui ne sont pas déterminés unilatéralement par Z mais par un accord entre le coursier et les besoins du marché de la livraison* » ;

¹⁰ Comme l'a relevé la Cour du travail de Bruxelles dans son arrêt du 21 décembre 2023.

¹¹ Voir les trois derniers feuillets de l'annexe 2.

¹² Observations, p. 22.

- le prix de la course (« *frais de livraison* ») est communiqué au coursier avant qu'il n'ait à accepter ou refuser la commande, et il peut la refuser en fonction du prix indiqué ;
- « *si (les coursiers) ne sont pas d'accord avec ces prix et refusent une livraison proposée, la même livraison pourra leur être proposée à nouveau à un prix supérieur* » (système dynamique d'établissement des prix), ce qui montrerait qu'en refusant les commandes, les coursiers « *font usage de leur pouvoir de négociation de prix* ».

39. La thèse de Z ne saurait être suivie.

Il ressort des explications de Z que « *si une commande est rejetée, l'algorithme proposera la commande au coursier suivant le mieux placé, et ainsi de suite.* »

C'est donc uniquement dans des situations particulières de pénurie de coursiers dans une zone donnée ou de refus répétés d'une livraison par les différents livreurs désignés par l'application, que le système dynamique d'établissement des prix aura vocation à être appliqué. Z reconnaît d'ailleurs prendre « *des milliers de commandes chaque jour en Belgique* » et qu'il « *serait impossible pour la plateforme d'attendre que les coursiers proposent leur prix de livraison et de négocier ensuite chaque frais avec eux.* »

Même dans cette hypothèse de pénurie de coursiers (ou de refus répétés d'une livraison), le prix de la course est fixé unilatéralement par Z, le coursier n'ayant à aucun moment la possibilité de négocier le prix de la livraison et ne pouvant qu'accepter le prix proposé ou attendre qu'un hypothétique meilleur prix lui soit éventuellement proposé, sans aucune garantie qu'une nouvelle proposition lui parviendra.

Ce système dynamique d'établissement des prix montre aussi, a contrario, qu'en dehors des situations de pénurie ou d'insuffisance de livreurs disposés à accepter une prestation, la plateforme tient compte de la multitude de livreurs disponibles pour baisser le prix de la course, contraignant ainsi les livreurs à devoir rester plus longtemps en attente et à accepter un plus grand nombre de livraisons pour pouvoir maintenir ou atteindre un certain revenu.

40. Le prix de la livraison est fixé unilatéralement par la plateforme en dehors de toute possibilité de négociation, ce qui limite inévitablement le niveau des revenus du livreur, qu'il s'agisse du revenu de chaque prestation ou du revenu global que le livreur souhaite atteindre sur une certaine période.

41. Le quatrième critère est rempli.

Cinquième critère : « *à l'exclusion des dispositions légales, notamment en matière de santé et de sécurité, applicables aux utilisateurs, clients ou travailleurs, l'exploitant de la plateforme peut exiger qu'un travailleur de plateformes respecte des règles contraignantes en ce qui concerne la présentation, le comportement à l'égard du destinataire du service ou l'exécution du travail* ».

42. Ainsi que la Commission l'a relevé lors de l'examen du troisième critère, la liberté du livreur dans la manière d'exécuter le travail fait l'objet de restrictions.

43. Ces restrictions concernent le comportement à l'égard du destinataire du service. Les « *lignes directrices au sein de la communauté Z* » contiennent en effet des instructions concernant le respect des clients, l'honnêteté, la courtoisie. Relevons également l'interdiction faite au livreur de contacter le client en dehors du cadre de la livraison.

Ces exigences de comportement sont assez évidentes mais leur inscription parmi les règles que le livreur doit suivre témoignent de la volonté de la plateforme de régler en détail tous les

aspects de l'exécution de la prestation afin d'offrir un service de livraison complètement standardisé.

44. Ces restrictions touchent également à l'exécution du travail et portent sur les exigences concernant le matériel qu'il faut utiliser, sa validation préalable et systématique par Z (sauf s'il s'agit de matériel fourni par Z), l'enregistrement et la validation des moyens de transport utilisés, la façon de procéder lorsqu'un client n'est pas là, etc.¹³

Un manquement à ces règles peut entraîner la cessation de la collaboration. Il s'agit donc de règles contraignantes.

Ces différentes restrictions et les contrôles auxquels elles donnent lieu (validation systématique du matériel, procédure à suivre en cas de changement de véhicule, vérification régulière de l'identité, surveillance des actes suspects ou frauduleux) entraînent une très large standardisation des procédures, tous les livreurs étant tenus de se comporter de la même façon. L'attitude normale à l'égard d'un travailleur indépendant serait plutôt de lui faire confiance et de régler un incident lorsque le livreur (ou un client ou un partenaire) le signale.

45. Le cinquième critère est rempli.

Sixième critère : « *l'exploitant de la plateforme peut déterminer l'attribution de la priorité des futures offres de travail et/ou le montant offert pour une tâche et/ou la détermination des classements en utilisant des informations recueillies et en contrôlant l'exécution de la prestation, à l'exclusion du résultat de cette prestation, des travailleurs de plateformes à l'aide notamment de moyens électroniques* ».

46. Mme X fait valoir que la plateforme détermine, unilatéralement et sur base de critères qui ne sont pas connus des livreurs, à quel livreur sont attribuées en priorité les futures offres de travail, ainsi que le montant offert pour une livraison.
47. Z réplique que les coursiers se voient proposer des livraisons via l'algorithme qui prend en compte des paramètres tels que le véhicule utilisé et sa localisation, et que ces informations sont disponibles sur son site et donc connues des coursiers.
48. La Commission s'estime insuffisamment informée sur ce critère, dans la mesure où elle n'a pas eu accès aux algorithmes de la plateforme, Mme X ne produisant quant à elle aucune pièce quelconque pour étayer son appréciation.
49. Étant donné qu'un nombre suffisant de critères sont rencontrés pour que joue la présomption de l'article 337/3, § 2, de la loi-programme, la Commission n'estime pas utile de se prononcer sur ce critère et n'ira pas plus loin dans son examen.

Septième critère : « *l'exploitant de la plateforme peut restreindre, y compris par des sanctions, la liberté d'organiser le travail, notamment la liberté de choisir les horaires de travail ou les périodes d'absence, d'accepter ou de refuser des tâches ou de recourir à des sous-traitants ou à des remplaçants, sauf, dans ce dernier cas, lorsque la loi restreint expressément la possibilité de recourir à des sous-traitants* ».

50. Mme X estime que ce critère est rempli en ce que Z restreint la possibilité de recourir à des sous-traitants ou à des remplaçants, ce qui ressortirait des captures d'écran qu'elle produit.¹⁴ Il ressort de ces éléments que les sous-traitants et remplaçants doivent satisfaire à toutes les conditions requises pour pouvoir rouler avec Z, et que c'est la responsabilité du livreur de le

¹³ Voir les éléments relevés plus haut lors de l'examen du 3^{ème} critère.

¹⁴ Annexe 2.

vérifier. Mme X se réfère également à l'article 8.1 de la Convention de prestation de services en vertu duquel « *le remplaçant ne peut être un individu dont la convention de services a été antérieurement rompue avec Z pour manquement grave ou violation substantielle ou qui (en agissant en tant que remplaçant pour vous ou pour le compte d'un tiers) a adopté un comportement qui aurait pu entraîner une telle rupture s'il avait été partie directe à a convention de prestation de services.* »¹⁵

51. Z reconnaît que la possibilité de faire appel à un remplaçant est soumise à des « *contraintes opérationnelles* » qui sont celles qui sont requises des titulaires de compte de coursier (ce qui placerait le seuil relativement bas).
52. Z fait valoir qu'à la date du 23 décembre 2023, 716 coursiers indépendants avaient effectué au moins une commande en Belgique au cours des quatre semaines précédant cette date, et parmi ceux-ci, il y aurait 76 remplaçants enregistrés, ce qui correspondrait à 10,6 % de la flotte d'indépendants de Z.

Le nombre de livraisons effectuées par ces remplaçants n'est cependant pas précisé.

53. Z explique que ces conditions sont demandées pour des raisons évidentes, notamment pour éviter la fraude ; c'est ainsi que, lors de l'inscription du remplaçant, le titulaire du compte doit vérifier que le remplaçant répond aux critères d'éligibilité de Z, le remplaçant devant fournir des documents d'identité pour prouver son droit de séjour en Belgique ; l'exigence d'utiliser un véhicule similaire s'expliquerait simplement pour des raisons d'assurance.
54. La Commission estime que ces restrictions à la possibilité de recourir à des sous-traitants ou à des remplaçants suffisent pour considérer que ce critère est rempli. Ainsi que l'a relevé la Cour du travail de Bruxelles dans son arrêt du 21 décembre 2023, ces restrictions permettent en réalité à Z d'appliquer au remplaçant toutes les causes d'exclusion applicables au coursier.
55. En imposant de telles restrictions, Z empiète sur la responsabilité qui doit normalement reposer sur le livreur quant au choix de son remplaçant.
56. Enfin, il appartient non à Z mais aux autorités administratives et judiciaires compétentes de veiller au respect de la législation relative à l'occupation de travailleurs étrangers. Si les préoccupations de Z sont légitimes, elles n'impliquent pas un tel contrôle du remplaçant par la plateforme.
57. Le septième critère est rempli.

Huitième critère : « *l'exploitant de la plateforme peut restreindre la possibilité pour le travailleur de plateformes de se constituer une clientèle ou d'effectuer des travaux pour un tiers en dehors de la plateforme* »

58. Il n'apparaît pas que Z pourrait restreindre la possibilité pour le livreur de se constituer une clientèle ou d'effectuer des travaux pour un tiers en dehors de la plateforme.
59. Ce critère n'est pas rempli.

Conclusion quant aux critères de présomption

60. Les critères 2, 3, 4, 5, et 7 sont rencontrés.

¹⁵ Annexe 1.

61. La relation de travail est donc présumée jusqu'à preuve du contraire être exécutée dans les liens d'un contrat de travail.

Renversement de la présomption ?

62. Suivant l'article 337/3, § 3, de la loi-programme, « *la présomption visée au § 2 peut être renversée par toutes voies de droit, notamment sur base des critères généraux fixés dans la présente loi* ».

Ces critères généraux énumérés à l'article 333, § 1er, de la loi-programme sont :

« - *la volonté des parties telle qu'exprimée dans leur convention, pour autant que cette dernière soit exécutée conformément aux dispositions de l'article 331 ;*

- *la liberté d'organisation du temps de travail ;*

- *la liberté d'organisation du travail ;*

- *la possibilité d'exercer un contrôle hiérarchique. »*

63. Les critères généraux sont envisagés ici en tant que moyen de renverser la présomption. La présomption de contrat de travail ne peut donc être renversée que sur la base d'éléments excluant l'existence d'un contrat de travail.¹⁶

Les travaux parlementaires¹⁷ confirment cette approche :

« La plateforme doit avoir la possibilité de renverser cette présomption en démontrant qu'il n'y a pas de lien d'autorité.

La charge de la preuve lui en incombera et elle sera ainsi amenée à lever le voile sur sa gestion algorithmique. »

Il appartient donc à la partie qui entend renverser la présomption d'établir l'existence de tels éléments incompatibles avec la qualification de contrat de travail qui résulte de la présomption.

La volonté des parties

64. Mme X expose que son intention était de travailler sous le régime de l'économie collaborative (P2P).

Après l'audience, la Commission a demandé à Mme X de transmettre tout document prouvant les démarches effectuées concernant ce régime.

Mme X indique qu'elle n'a pas conservé de capture d'écran au moment de faire son choix. Elle produit cependant un message envoyé par Z le 15 décembre 2023 lui indiquant les étapes à suivre si elle voulait passer sous statut indépendant.

65. Selon Z, l'envoi de ce document à Mme X procède d'une erreur, ce qui semble effectivement être le cas dans la mesure où ce document est contredit par une série d'éléments du dossier confirmés par les pièces complémentaires de Z:

¹⁶ Cass. (3è ch.), 16 mars 1998, *J.T.T.*, 1998, p. 394.

¹⁷ Projet de loi portant des dispositions diverses relatives au travail, rapport de la première lecture fait au nom de la Commission des Affaires sociales, de l'Emploi et des Pensions, Doc parl, Ch., n° 55-2810/002, p. 55.

- le contrat de prestation la qualifie de « *prestataire de services indépendant* » ; Mme X dépose elle-même ce contrat en annexe à sa demande ;¹⁸
 - elle a signé ce contrat après avoir suivi la procédure d'inscription sur la plateforme, qui offre au candidat coursier un choix clair à opérer entre le statut « *Peer to peer (P2P)* » et le statut « *Indépendant contractor* », le numéro de TVA n'étant demandé que lorsque ce dernier statut est choisi ;
 - dans les faits, Mme X n'a pas bénéficié du régime de l'économie collaborative et a été payée en tant que coursier indépendant et non selon le système d'honoraires forfaitaires applicable aux coursiers P2P.
66. Mme X fait valoir qu'elle n'est pas inscrite à la BCE, ne dispose pas de numéro de TVA, et qu'elle n'a donc pu en fournir un à Z lors de son inscription.
67. Il ressort des derniers courriers échangés par les parties que le numéro de TVA enregistré par Z au moment de l'inscription de Mme X est celui d'une société appartenant à son père. Mme X soutient que Z n'avait aucun droit de lui attribuer un numéro de TVA qui n'est pas lié à sa personne, ce à quoi la plateforme réplique que c'est Mme X elle-même qui a fourni ce numéro de TVA, de manière mal avisée, voire malhonnête. Les parties sont toujours en discussion concernant l'enregistrement de ce numéro de TVA, Z s'étant engagé à régulariser la situation par l'émission de factures rectifiées.
68. Les éléments produits par Mme X ne permettent pas d'établir qu'elle avait l'intention de prester sous le statut P2P. Il y a donc lieu de s'en tenir à la qualification de collaboration indépendante reprise dans la convention de prestations de services.
69. La Commission rappelle qu'en tout état de cause, la volonté des parties exprimée dans leur convention ne vaut, à titre de critère de qualification, que pour autant qu'elle soit conforme à l'exécution effective de la relation de travail.

La liberté d'organisation du temps de travail

70. Mme X estime qu'elle ne dispose pas de la liberté d'organiser son temps de travail lorsqu'elle livre pour Z. Elle fait notamment valoir :
- que ses trajets sont minutés et qu'elle est rappelée à l'ordre, voire sanctionnée lorsqu'elle prend plus de temps que ce que la plateforme estime raisonnable ;
 - que bien que le livreur choisisse quand il se connecte à la plateforme, c'est-à-dire quand il se rend disponible pour recevoir des propositions de livraison, seule la plateforme décide (en fonction de critères opaques pour les livreurs) qui et reçoit une proposition de livraison, et à quel moment ;
 - que ce n'est que quand une proposition de livraison est acceptée que le livreur commence à travailler et commence à pouvoir toucher un revenu. C'est donc bien la plateforme et uniquement la plateforme qui décide quand le livreur travaille contre rémunération.
71. Z met en avant la possibilité pour le livreur de choisir ses horaires de disponibilité et la possibilité d'accepter ou de refuser des livraisons (et d'annuler une commande avant sa prise en charge), qui constituent selon elle des éléments pertinents pour établir une relation de travail indépendante. Elle estime que le livreur dispose d'une grande flexibilité pour décider quand il travaille.
72. La Commission rappelle que, selon la Cour de cassation¹⁹ :

¹⁸ Annexe 1.

¹⁹ Cass., 18 octobre 2010, R.G. n° S. 10.0023.N.

« La liberté d'organisation du temps de travail qui, en vertu de l'article 333, paragraphe 1er, de la loi programme (I) du 27 décembre 2006, est l'un des critères généraux permettant d'apprécier l'existence ou l'absence du lien d'autorité requis pour un contrat de travail, concerne la question de l'indépendance ou non en matière d'emploi du temps au cours de la plage de travail pendant laquelle le travail doit être effectué ou l'exécutant du travail doit être disponible selon l'accord conclu entre les parties.

La circonstance que celui qui exécute le travail dispose de la liberté de donner suite ou non à une offre de travail de son employeur et qu'il peut, le cas échéant, la refuser, n'empêche donc pas que, dès qu'il a accepté le travail, l'employeur dispose de sa main-d'œuvre et affecte celle-ci selon les dispositions du contrat.

Le simple fait qu'il ait toute liberté de donner suite ou non à l'offre de travail n'implique pas que celui qui exécute le travail soit également libre dans l'organisation de son temps de travail une fois la mission acceptée ».

73. La liberté du travailleur de se connecter et de pouvoir refuser la prestation proposée n'exclut pas l'existence d'un contrat de travail et n'est donc pas en soi incompatible avec la présomption de contrat de travail. C'est également en ce sens que la Cour du travail de Bruxelles a statué dans son arrêt du 21 décembre 2023. Dans cet arrêt, la Cour pose une série de constats qui restent pertinents et que la Commission reprend ci-dessous :

- une fois connecté à l'application, c'est l'application, via l'algorithme, qui assigne les livraisons au coursier ;
- le coursier n'a ainsi pas de maîtrise quant à la détermination du moment où le travail lui sera proposé durant la plage de connexion. Il n'a aucun moyen d'influer sur le processus d'attribution des livraisons. Il n'a d'autre choix, s'il souhaite recevoir une livraison, que de rester à disposition de la plateforme en attendant que des livraisons lui soient proposées, mais sans la garantie d'en recevoir ;
- le coursier est en outre limité dans sa liberté de choisir lui-même ses livraisons en fonction de sa disponibilité, puisqu'il les obtient uniquement à l'intervention de la plateforme, sans aucune vue de l'offre de livraisons émises pendant qu'il est connecté ;
- le coursier n'a enfin, du fait de ce processus d'attribution, pas la possibilité d'augmenter le volume de ses livraisons. Son seul levier est le nombre de livraisons effectuées c'est-à-dire en définitive sa disponibilité envers Z. Ses compétences entrepreneuriales n'ont aucune influence.

74. Z estime que l'appréciation du critère doit tenir compte de la nature de la prestation, qui concerne des denrées hautement périssables et requièrent des livraisons très rapide ; il ne serait pas acceptable que le consommateur reçoive un hamburger froid une heure après l'avoir commandé ou des aliments surgelés qui auraient décongelé au cours de la livraison.

75. La Commission observe toutefois qu'en l'espèce, Mme X a été exclue de la plateforme en considération de la durée jugée excessive de certaines de ses livraisons, sans aucune explication²⁰ quant aux critères d'appréciation utilisés et sans qu'il soit établi ni même allégué que les clients concernés auraient reçu leur commande dans un état altéré ou impropre à la consommation. Ainsi, les livreurs sont soumis à des contraintes de temps qui vont au-delà de ce que requiert la nature de la prestation, ne sont pas liées au résultat de cette prestation et sont appréciées de façon très largement discrétionnaires par Z.

76. Z fait valoir que les coursiers ont la possibilité d'influencer le nombre de commandes qui leurs sont proposées en se déplaçant (par exemple, d'une rue résidentielle vers une zone où se

²⁰ Des explications avaient été demandées par un courrier recommandé du 16 décembre 2023 adressé par M. Y à Z, courrier qui n'a reçu aucune réponse à la connaissance de la Commission.

trouvent des partenaires populaires), et que l'application leur fournit une carte qui indique les zones qui reçoivent actuellement le plus de commandes.

77. La Commission estime que même en se rapprochant d'une zone où la demande est plus élevée, le livreur ne pourrait éventuellement influencer la probabilité de recevoir une livraison que de façon aléatoire et marginale, compte tenu du plus grand nombre de livreurs concurrents présents ou également incités à se rendre dans cette zone, et du fait qu'indépendamment de l'état de l'offre et de la demande, c'est en toute hypothèse l'algorithme qui assigne les livraisons aux coursiers. Il n'est pas crédible d'affirmer, comme le fait Z, que la plateforme « *n'a aucun pouvoir sur l'attribution coursier par coursier des propositions de livraisons* ». ²¹ C'est l'algorithme de l'application qui supervise l'offre et la demande de courses et détermine à quel livreur telle commande entrante sera proposée. L'application ne se limite pas à permettre cette mise en relation mais associe elle-même, pour chaque commande, le client et le livreur désigné. Elle le fait selon des paramètres opaques dont les livreurs n'ont, au mieux, qu'une vague idée et qui peuvent changer à tout moment.

78. Le fonctionnement de l'application, en ce compris la désignation de zones à forte demande, garantit à la plateforme une réserve de main d'œuvre disponible en permanence, ce qui a nécessairement des répercussions sur la liberté des livreurs d'organiser leur temps de travail, ceux-ci n'ayant d'autre choix que de rester à disposition de la plateforme en attendant que des livraisons leur soient proposées, sans aucune prévisibilité et sans aucune garantie d'en recevoir.

79. Ce fonctionnement de l'application limite la possibilité pour les livreurs de rentabiliser les variations de la demande d'une zone à l'autre et les contraint à des durées de travail extensibles s'ils veulent maintenir ou atteindre un certain niveau de revenus.

Un livreur ne peut pas organiser son temps de travail en se fondant sur une estimation, même approximative, du nombre de courses qu'il pourra obtenir et du moment auquel ces courses lui seront proposées. Il ne lui est pas possible d'augmenter son volume de livraisons en fidélisant certains clients ou en développant un courant d'affaires avec des restaurants, comme pourrait le faire normalement un travailleur indépendant. Ses compétences entrepreneuriales n'ont aucune influence sur l'attribution des offres.

80. L'impossibilité de négocier le prix de la course le contraint à encore plus de disponibilité s'il entend atteindre un certain niveau de revenu.

81. Au vu de ces éléments, il n'apparaît pas que les livreurs, à partir du moment où ils se connectent à l'application, disposeraient de la liberté d'organiser leur temps de travail qui est normalement celle d'un travailleur indépendant.

Z ne rapporte pas la preuve d'éléments incompatibles avec la qualification de contrat de travail qui résulte de la présomption.

La liberté d'organisation du travail et la possibilité d'exercer un contrôle hiérarchique

82. L'examen des critères de présomption a mis en lumière un certain nombre de limitations à la liberté dans la manière d'exécuter le travail²², les livreurs ayant l'obligation de suivre des instructions très détaillées lors des différentes étapes de la livraison, notamment en ce qui concerne :

²¹ Observations de Z, p. 34-35.

²² Voir l'examen des 3^{ème} et 5^{ème} critères de présomption.

- ce que le livreur doit faire lorsque le client n'est pas là,
- le matériel qui peut être utilisé et sa validation obligatoire par la plateforme,
- l'obligation de faire vérifier son identité à intervalles réguliers en envoyant un selfie,
- les types de véhicules autorisés et les procédures à suivre pour changer de véhicule,
- les restrictions à la possibilité de se faire remplacer,²³
- toutes sortes de « *lignes directrices* » à suivre et dont le non respect peut entraîner la cessation de la collaboration.

83. Ces limitations interviennent alors même que la prestation du livreur, par sa nature peu complexe et largement standardisée, ne laisse place qu'à une très faible liberté d'organisation, cette prestation se limitant à transporter un repas ou un colis alimentaire d'un point A à un point B.

84. De telles modalités d'organisation du travail contraignent le coursier à fournir une prestation largement standardisée.

85. La Commission a également relevé le système de facturation inversée qui dépossède le coursier d'un volet de l'organisation de son travail.

86. Comme l'a relevé la Cour du travail de Bruxelles dans son arrêt du 21 décembre 2023, le livreur qui utilise l'application intègre un service créé et organisé par la plateforme, qui n'existe que grâce à celle-ci, dans lequel il ne se constitue aucune clientèle propre, ne fixe pas librement ses tarifs ni les conditions d'exercice de sa prestation.

87. Sur le plan de la liberté d'organisation du travail, Z ne rapporte pas la preuve d'éléments incompatibles avec la qualification de contrat de travail qui résulte de la présomption.

88. Quant à la possibilité d'un contrôle hiérarchique, la convention de prestations de services signée par Mme X prévoit la possibilité pour Z de mettre fin à la convention :

- à tout moment pour n'importe quel motif moyennant un préavis d'une semaine,
- avec effet immédiat et sans préavis « en cas de manquement à toute obligation qui vous incombe ».²⁴

89. Z dispose ainsi du pouvoir très largement discrétionnaire de sanctionner le livreur en mettant fin à la convention, la notion de « *manquement à toute obligation qui vous incombe* » étant extrêmement large et n'étant pas définie.

90. La Commission a relevé, lors de l'examen du 2^{ème} critère de présomption, que la géolocalisation pouvait être utilisée à des fins de surveillance, et qu'en l'espèce, les données de géolocalisation de Mme X avaient été utilisées pour contrôler la durée de ses livraisons et les itinéraires utilisés, ce qui a donné lieu à des avertissements puis à sa déconnexion.

Ceci établit que Mme X a effectivement fait l'objet d'un tel contrôle hiérarchique.

Un tel contrôle est incompatible avec la qualification de collaboration indépendante reprise dans la convention de prestations de services.

Conclusion quant aux critères généraux

²³ Voir également le 7^{ème} critère de présomption.

²⁴ Article 9.

91. L'examen des critères généraux ne révèle aucun élément incompatible avec la qualification de contrat de travail qui résulte de la présomption et révèle au contraire un contrôle hiérarchique incompatible avec la qualification de collaboration indépendante.

DÉCISION DE LA COMMISSION

92. Compte tenu de ce qui précède, la relation de travail entre Z et Mme X est présumée être une relation de travail salariée, et Z ne rapporte pas la preuve contraire.

La relation de travail doit par conséquent être requalifiée en relation de travail salariée.

Ainsi décidé à la majorité à la séance électronique du 12/04/2024 à laquelle siégeaient :

- Monsieur Jérôme MARTENS, conseiller à la Cour du travail de Bruxelles, Président;
- Madame Mathilde HENKINBRANT, représentante du SPF Sécurité Sociale, secteur Indépendants, Membre suppléante ;
- Madame Anne ZIMMERMANN, représentante du SPF Emploi, Membre effective ;
- Madame Marie-Hélène VRIELINCK, représentante de l'ONSS, Membre effective ;
- Madame Doris MULOMBE, représentante de l'INASTI, Membre effective ;

Le Président,

Jérôme MARTENS