

Destinataire :
Monsieur

UBER EATS Belgium
Boulevard Louis Schmidt, 29
1040 Etterbeek

Dossier n°: 268 – FR – 2023/12/28

Demande décision unilatérale

Partie demanderesse : Monsieur , F , assisté par
Monsieur Martin WILLEMS
N. N. :

Autre partie à la relation de travail : UBER EATS Belgium. Boulevard Louis Schmidt, 29 à 1040
Etterbeek, représenté par Me , Me ; et Me
Numéro BCE : 0745.416.987

Demande de qualification de la relation de travail

La procédure

1. Par un formulaire de demande reçu le 28 décembre 2023, M. a saisi la Commission d'une demande unilatérale de décision concernant une relation de travail avec UBER EATS Belgium, pour des prestations de livreur. Ce formulaire était accompagné d'une note et des annexes suivantes :
 - les nouvelles conditions générales d'utilisation applicables aux livreurs à partir du 18 juillet 2023 ;
 - la « charte de la communauté » Uber Eats ;
 - des captures d'écran UBER EATS ;
 - des captures d'écran et e-mails propres à M. ;
2. Le 12 janvier 2024, le secrétariat de la Commission a invité UBER EATS à intervenir dans la procédure.
3. Le 12 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. UBER EATS a déposé des observations écrites et les pièces suivantes :
 - un aperçu du compte de ;
 - un procès-verbal de constat du 8 février 2024 établi par un huissier qui a suivi un coursier durant une matinée ; UBER EATS a également communiqué des liens vers des vidéos illustrant ces constats ;
 - un e-mail « Vous n'avez pas livré une commande » ;
 - les conditions générales applicables aux coursiers ;
 - le jugement du Tribunal du travail francophone de Bruxelles du 21 décembre 2022 ;
 - les conditions générales applicables aux coursiers jusqu'au 17 juillet 2023 ;
 - un document expliquant le fonctionnement de l'algorithme de Dispatch ;
 - une notification « Un sac plus grand = une livraison au top de la protection ! ».
5. À l'audience du 1^{er} mars 2024, ont été entendus :
 - M. assisté de M. Martin WILLEMS ;

11. M. se réfère également la possibilité ouverte par l'article 338 d'introduire une demande « *dans un délai d'un an à compter du nouvel élément de nature à reconsidérer la nature de la relation de travail* ».

Comme nouvel élément, il invoque :

- la nouvelle présomption introduite à l'article 337/3 de la loi-programme du 27 décembre 2006, inséré par la loi du 3 octobre 2022 portant des dispositions diverses relatives au travail ;
- les nouvelles CGU (Conditions générales d'utilisation) introduites par UBER EATS et applicables à partir du 18.07.2023 ;
- l'arrêt de la Cour du travail de Bruxelles du 21 décembre 2023 concernant Deliveroo.

12. Compte tenu de sa mission consistant à procurer aux parties une meilleure sécurité juridique, la Commission estime que ces éléments doivent être considérés comme des éléments nouveaux de nature à reconsidérer la nature de la relation de travail.

13. UBER EATS conteste que ses nouvelles conditions générales puissent constituer un élément nouveau de nature à reconsidérer la nature de la relation de travail. UBER EATS fait valoir que ses nouvelles conditions générales (qui remplacent la Charte de la Communauté Uber) ne font que confirmer le caractère indépendant de la relation de travail, et qu'elles ne pourraient valoir comme élément nouveau que si elles allaient dans un sens opposé à cette qualification.

La Commission ne partage pas la position d'UBER EATS.

Pour ouvrir un nouveau délai d'un an permettant de saisir la Commission, le nouvel élément doit seulement être « *de nature à reconsidérer la nature de la relation de travail* ». Au stade de la recevabilité, le demandeur ne doit pas établir que ce nouvel élément conduit effectivement à requalifier la relation de travail, ce qui relève de l'examen de la demande au fond.

L'établissement de nouvelles conditions générales doit donc être considéré comme un élément nouveau au sens de l'article 338.

De plus, la Commission ne s'est pas prononcée sur la relation de travail ici en cause avant l'entrée en vigueur de ces nouvelles conditions. Elle ne peut donc partir du principe que celle-ci était nécessairement de nature indépendante.

14. Quant à l'arrêt de la Cour du travail de Bruxelles du 21 décembre 2023, il s'agit du premier arrêt d'une Cour du travail se prononçant sur la nature d'une relation de travail entre un livreur et une plateforme. Il doit à ce titre être pris en considération en tant qu'élément nouveau au sens de l'article 338.

15. La demande de M. est donc recevable.

Examen de la demande

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

16. M. 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.

Il considère que 7 des 8 critères de l'article 337/3 sont remplis (seul le premier critère ne serait pas rencontré).

17. UBER EATS estime qu'aucun de ces critères n'est rencontré. UBER EATS ne conteste cependant pas être une « *plateforme numérique donneuse d'ordres* » au sens de l'article 337/3, § 1^{er}, 1^o de la loi-programme. Selon cette disposition, la « *plateforme numérique donneuse d'ordres* » se définit comme suit : « *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 (...)* ».

18. 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* ».

19. M. _____ 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* ».

20. M. _____ fait valoir que 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, et que ces données permettent tant au restaurateur qu'au client de suivre pas à pas la position du livreur, ce qui irait bien au-delà du « service de base ».

M. _____ dépose une capture d'écran dont il ressort que les données de géolocalisation sont utilisées systématiquement et en temps réel par la plateforme au cours de chaque livraison, ce qui permet au client de suivre la progression du livreur et d'être informé d'un éventuel retard dans la livraison.³

M. _____ soutient également que la plateforme n'a pas besoin de conserver les données de géolocalisation des livreurs si elle se limite au bon fonctionnement de son service de base. Il se réfère à la déclaration de confidentialité et considère que celle-ci ne se limite pas à collecter les données aux seules fins du bon fonctionnement de son service.

21. UBER EATS soutient que son utilisation des données de géolocalisation ne va pas au-delà de ce qui est nécessaire au bon fonctionnement de ses services de base et que ces données ne sont pas utilisées à des fins de contrôle ou de surveillance.

UBER EATS fait en particulier valoir :

- que la collecte des données de géolocalisation se justifie par le modèle de la plateforme (et sa raison d'utilisation), lequel comporte la possibilité pour le client d'avoir une idée précise de l'état d'avancement de sa commande, et qu'il est également important pour le restaurateur de connaître la position du livreur afin de pouvoir organiser au mieux la gestion des commandes qu'il reçoit ;

³ Annexe 3 déposée par le demandeur, p. 16.

- que les coursiers sont libres de choisir leur itinéraire et même d'aller dans l'itinéraire opposé de celui affiché par l'application, ce qui ressortirait du constat d'huissier et serait confirmé par les Conditions Générales des coursiers, lesquelles stipulent qu'aucune conséquence n'est attachée à l'itinéraire choisi (article 7. d.) ;
- qu'aucun délai de livraison n'est imposé aux livreurs, ce qui ressortirait également du constat d'huissier ;
- que le document explicitant l'algorithme de dispatch précise expressément que l'algorithme ne prend pas en considération un quelconque taux d'acceptation, un quelconque classement ou un quelconque mécanisme d'évaluation de la performance dans le cadre de la répartition des propositions de courses.

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

Suivant ses explications, UBER EATS a pour objectif de « *mettre en relation des restaurants, des coursiers et des particuliers, en vue de la livraison de repas préparés par les restaurants et commandés par les particuliers.* »⁵

Les conditions générales décrivent les services d'UBER EATS comme suit :

« 2. *Services Uber Eats.*

Uber Eats fournit les services suivants :

- a. *vous mettre en relation avec les Clients avec lesquels vous passez un contrat pour la fourniture de Services de Livraison ;*
(...). »⁶

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

23. Selon la déclaration de confidentialité à laquelle M. _____ se réfère :

« *Uber utilise des données pour proposer aux utilisateurs des produits et des services (transport, livraison et autres) pratiques et fiables. Nous utilisons également ces données :*

- *pour améliorer la sûreté et la sécurité de nos services et des utilisateurs,*
- *pour l'assistance client,*
- *pour la recherche et le développement,*
- *pour permettre aux utilisateurs de communiquer entre eux,*
- *pour le marketing et la publicité,*
- *pour envoyer des communications non promotionnelles aux utilisateurs,*
- *dans le cadre d'actions en justice.* »⁷

Il ressort de ce document que l'utilisation des données (ce qui inclut les données de géolocalisation) est conçue de façon très large. Les différentes finalités énoncées ne se limitent pas au service de base consistant à mettre en relation des livreurs et des consommateurs en vue de fournir à ces derniers un service de livraison de repas. Elles incluent des finalités telles que la recherche et le développement, le marketing et la publicité. Il ressort également des conditions générales qu'UBER EATS recueille, utilise et divulgue des données concernant les

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 Observations du 12 février 2024, p. 5.

⁶ Article 2. a. des conditions générales en vigueur depuis le 18 juillet 2023 (annexe 4 d'UBER EATS).

⁷ Annexe 3 déposée par le demandeur, p. 3

livreurs, notamment leurs données de géolocalisation, et peut partager des données agrégées avec certains partenaires à des fins commerciales liées à son application.⁸

Si l'accumulation des données de géolocalisation et le traitement automatisé de celles-ci, notamment dans l'organisation de l'activité des livreurs, est au cœur du modèle d'UBER EATS, cela n'implique pas que tout traitement de ces données relèverait du service de base offert aux utilisateurs.

24. En outre, les finalités reprises dans la déclaration de confidentialité n'excluent pas que les données de géolocalisation soient utilisées pour surveiller l'exécution de la prestation. Sur la capture d'écran issue du site internet d'UBER déposée par M. [redacted],⁹ il est précisé qu'une suspension (temporaire) ou une désactivation (définitive) peut être appliquée au livreur lorsque celui-ci ne respecte pas certaines règles, dont notamment celle-ci : « *se mettre en route dès la commande prise en charge au restaurant et emprunter le chemin le plus court pour se rendre chez le consommateur* ».

UBER EATS soutient que ce document n'est plus d'actualité dans la mesure où la *Charte de la Communauté Uber* dont il est issu n'est plus en vigueur depuis le 18 juillet 2023, date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions générales.

La Commission observe néanmoins que la capture d'écran est datée du 18 décembre 2023 et est donc postérieure au 18 juillet 2023.

UBER EATS soutient, sans toutefois l'établir, que le contenu de la capture d'écran résulterait d'un retard dans l'adaptation de son site internet.

Les anciennes conditions générales stipulaient que le livreur s'engageait à se conformer à la *Charte de la communauté Uber* et que son accès à l'application pouvait être limité ou désactivé, « *à tout instant et à la seule discrétion d'Uber Eats* », si le livreur ne remplissait pas les conditions prévues par cette charte.

Cette Charte était définie comme étant « *les lignes directrices, telles que mises à jour de temps à autre, qui dictent les attentes de tous les utilisateurs de l'Application Uber Eats, en ce inclus les Clients, les Commerçants et les Coursiers.* »

Si les nouvelles conditions générales ne se réfèrent plus à ce document, il n'est pas établi que les livreurs ne devraient plus tenir compte de « lignes directrices » ou autres conditions mises à jour « de temps à autre » sans risquer de perdre leur accès à l'application.

25. La Commission n'a pas eu accès aux algorithmes utilisés par UBER EATS¹⁰ et ne peut se prononcer que sur la base des explications et des documents qui lui sont soumis. Compte tenu du caractère nécessairement peu transparent de l'utilisation des algorithmes, la seule abrogation de conditions reprises auparavant dans un document contractuel ne paraît pas suffisante pour établir que l'accès à l'application ou les modalités d'attribution des courses ne seraient désormais en aucune manière tributaires de l'efficacité avec laquelle un livreur effectue ses livraisons. Un tel fonctionnement de l'application paraîtrait difficilement compatible avec le bon fonctionnement du service de base et avec la recherche d'efficacité et de gain de temps mise en avant dans la description de l'algorithme de dispatch et qui semble être au cœur du modèle d'UBER EATS.

⁸ Articles 14 et 15 des conditions générales.

⁹ Annexe 3 déposée par le demandeur, p. 9.

¹⁰ Sous réserve de la description unilatérale qu'UBER EATS donne de son algorithme de dispatch.

26. La collecte des données de géolocalisation ouvre en tout cas une très large possibilité de surveillance sur la façon dont un livreur effectue sa prestation, indépendamment de l'exercice effectif de cette 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). »¹¹
27. Indépendamment de l'abrogation de la *Charte de la communauté Uber*, et même si les nouvelles conditions générales permettent effectivement au livreur de choisir l'itinéraire et d'utiliser le système de navigation ou GPS de son choix, la Commission observe :
- que les anciennes conditions générales¹² ne contenaient pas de restriction explicite sur ce point ;
 - que selon les nouvelles conditions générales, l'accès à l'application peut être résilié par la plateforme, de façon très discrétionnaire, « sans motif et à tout moment », moyennant un préavis de 30 jours exposant les raisons de cette résiliation, ce préavis n'étant pas applicable lorsque le livreur a enfreint les conditions générales ou lorsqu'il « (augmente) délibérément la durée ou la distance d'une livraison » (ce comportement étant assimilé à une fraude)¹³, ce qui implique la possibilité d'un contrôle de la prestation au moyen des données de géolocalisation ;
 - qu'en tout état de cause, rien n'exclut que la plateforme puisse encore actuellement, en dehors des cas de fraude suspectée ou avérée, suspendre ou déconnecter un livreur dont il apparaîtrait, après analyse des données relatives à ses livraisons et donc de ses données de géolocalisation, qu'il connaît des retards répétés dans ses livraisons.
28. Les constats effectués par l'huissier de justice mandaté par UBER EATS ne contredisent pas valablement cette appréciation. Ils montrent que le livreur suivi le jour du constat (pendant environ deux heures) a pu choisir un itinéraire autre que celui proposé, utiliser une autre application de navigation (Google), ou faire une pause de quelques minutes pendant l'exécution d'une livraison sans que cela ne suscite de réaction de l'application, même si le temps de trajet initialement estimé pour cette livraison a pu être « éventuellement dépassé ». Ces constats ne renseignent pas sur l'utilisation à plus long terme des données de géolocalisation des livreurs, notamment en cas de retards régulièrement observés dans l'exécution des livraisons.
29. Ni les constats d'huissier (et les vidéos associées à ces constats), ni les nouvelles conditions générales déposées par UBER EATS n'établissent que depuis le 18 juillet 2023, les algorithmes utilisés par la plateforme ne pourraient plus tenir compte de ces données de géolocalisation et appliquer une suspension ou une désactivation au livreur qui connaîtrait des retards dans ses livraisons.
30. Quant à l'algorithme de dispatch, il ressort de la description qu'en donne UBER EATS que celui-ci ne concerne que les décisions d'attribution des courses, à savoir l'attribution des commandes entrantes à tel ou tel coursier. Il ne traite pas des décisions de suspension ou de désactivation en tant que telles.
31. Le deuxième critère est rencontré.

¹¹ Doc parl, Ch., n° 55-2810/001, p. 38.

¹² En vigueur à partir du 12 juillet 2020, voir annexe 6 d'Uber Eats.

¹³ Article 13, c. des conditions générales.

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

32. M. _____ se réfère aux travaux parlementaires qui citent comme exemple, à propos de ce critère, l'obligation de délivrer le colis d'une certaine manière ou d'avertir la plateforme selon un processus prédéterminé que le colis a bien été réceptionné en précisant l'heure de réception.¹⁴

Il fait valoir que la plateforme impose au livreur de très nombreuses règles, instructions, consignes. Il se réfère notamment aux instructions qui figurent dans une capture d'écran qu'il dépose¹⁵, et dont il ressort que, lorsque le consommateur est introuvable ou en retard, et pour autant que la commande ne soit pas marquée comme « à laisser à la porte », le livreur doit essayer d'appeler le client ou de lui envoyer un message « au moins 2 fois » ; il est précisé que pendant l'appel, le livreur doit attendre « au moins 10 secondes », et que si le client ne répond pas, le livreur doit attendre « 8 minutes tout en lançant un minuteur » ; ce n'est qu'une fois que le compte à rebours de l'application est terminé que la commande peut être marquée comme « impossible à livrer ».

33. UBER EATS fait valoir que ces instructions, dont l'utilisation d'un minuteur, ne sont nullement obligatoires et visent à protéger le coursier contre d'éventuels clients malhonnêtes qui prétendraient ne pas avoir reçu la commande.
34. La Commission observe que la procédure à suivre mentionnée ci-dessus est décrite de façon très détaillée et qu'au bas de ces instructions, il est stipulé : « nous vous garantissons que le montant de la livraison vous sera entièrement payé si vous suivez ces étapes ».

La liberté du livreur est donc très relative, le seul moyen pour lui de s'assurer du paiement de la livraison étant de se conformer ces instructions.

35. L'obligation faite au livreur, lorsque la plateforme le décide (et donc de façon, il est vrai, non systématique), d'introduire un code donné par le client lors de la clôture de la commande participe également de cette limitation de la liberté dans l'exécution du travail.

L'obligation qui peut être imposée au livreur de se prendre en photo pendant qu'il exécute une livraison et l'impossibilité pour le livreur de modifier la photo de son profil, qui est la seule image du livreur visible pour les clients et les restaurants, sans autorisation de la plateforme¹⁶ (ce qui n'est pas contesté) constituent également des restrictions dans la manière d'exécuter le travail.

Il en va de même de l'obligation d'encoder préalablement dans l'application tout véhicule autre que celui déclaré initialement lorsque le livreur souhaite changer de véhicule. L'utilisation d'un véhicule non enregistré sur le compte peut d'ailleurs entraîner une restriction de l'accès à l'application.¹⁷

L'algorithme de dispatch tel qu'il est décrit par UBER EATS permet également aux restaurants d'exclure les commandes groupées ou le groupement de commandes provenant de différents restaurants, et de bloquer certains types de véhicules.¹⁸ En intégrant ces contraintes, l'algorithme limite la liberté du livreur dans la manière d'exécuter sa prestation.

¹⁴ Exposé des motifs, Doc. Parl., Ch., n° 55-2810/001, p. p. 37.

¹⁵ Annexe 3 déposée par le demandeur, p. 15.

¹⁶ Annexe 4 déposée par le demandeur, p.1 et 3.

¹⁷ Articles 13. d. et 6. g. des conditions générales.

¹⁸ Annexe 7 déposée par Uber eats.

36. Les explications avancées par UBER EATS pour justifier ces différentes mesures n'enlèvent rien au fait qu'elles restreignent la liberté du livreur dans la manière d'exécuter le travail et ne sont pas pertinentes pour apprécier si le troisième critère est rempli.

37. 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.¹⁹ Comme l'a relevé la Cour du travail de Bruxelles dans son arrêt du 21 décembre 2023, un tel système de facturation inversée dépossède le coursier d'un volet de l'organisation de son travail.

38. Le troisième critère est rencontré.

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* ».

39. UBER EATS fixe unilatéralement le prix de la course et ne permet pas au livreur de négocier un prix plus élevé.

UBER EATS ne permet donc pas au livreur de fixer le prix de la prestation comme peut normalement le faire un travailleur indépendant.

UBER EATS fait valoir :

- que le coursier connaît ce prix à l'avance et décide librement de quelle prestation effectuer ;
- que le coursier est libre d'exercer autant de prestations qu'il le souhaite,
- que la plateforme ne peut limiter les revenus du livreur dans la mesure où celui-ci est libre d'exercer autant de prestations qu'il le souhaite, peut recevoir des pourboires et peut également développer sa propre clientèle et travailler pour d'autres entreprises plateformes.

Ces considérations n'enlèvent rien au fait que 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.

40. Ce critère est rencontré.

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* ».

41. Il ressort de l'article 6. e. des conditions générales qu'UBER EATS n'exige pas que ses livreurs portent des vêtements ou des sacs revêtus de sa marque et qu'ils sont libres d'utiliser l'équipement qu'ils souhaitent, en ce compris des vêtements et/ou des sacs revêtus de la marque de concurrents.

¹⁹ Articles 2. b. et 9 des conditions générales.

Il est également stipulé qu'UBER EATS « ne peut pas vous obliger à vous conformer à des règles contraignantes relatives à votre apparence ou au comportement à adopter envers le bénéficiaire des Services de Livraison. »

42. Il ressort cependant de la capture d'écran déposée par M. [redacted] et déjà évoquée lors de l'examen du deuxième critère que le livreur risque de perdre l'accès à son compte s'il ne respecte pas les demandes spécifiques du restaurant partenaire.²⁰ Le respect de la demande du restaurant est ainsi érigée en règle contraignante concernant l'exécution du travail.

Cette capture d'écran renvoie à la *Charte de la communauté Uber*. La Commission renvoie aux développements relatifs au deuxième critère en ce qui concerne la problématique de l'abrogation de ce document. La Commission rappelle que cette capture d'écran est datée du 18 décembre 2023 et est donc postérieure à l'entrée en vigueur des nouvelles conditions générales.

À défaut pour la Commission de pouvoir disposer d'une expertise indépendante, il ne lui est pas possible de s'assurer que les conditions générales correspondent nécessairement au fonctionnement des algorithmes utilisés par la plateforme. La Commission ne dispose pas non plus de la possibilité de mandater un expert, comme pourrait le faire une juridiction du travail, pour l'éclairer sur les aspects techniques du recours à des algorithmes dans l'organisation du travail.

43. La Commission a en outre constaté lors de l'examen du 3^{ème} critère que l'algorithme de dispatch tenait compte de certaines exigences des restaurants en ce qui concerne l'exclusion de certains types de commandes ou de véhicules, ce qui implique que le livreur doit se conformer à ces exigences pour être susceptible de se voir proposer la prestation.
44. Il ressort par ailleurs des conditions générales qu'il est interdit au livreur, pour des raisons de confidentialité, de contacter un utilisateur ou d'utiliser de quelque manière les informations reçues à son sujet (sauf accord exprès de celui-ci) pour toute autre raison que la fourniture des services de livraison régis par ces mêmes conditions.

Il s'agit d'une règle contraignante concernant le comportement à l'égard du destinataire du service.

45. L'interdiction d'utiliser un véhicule qui n'aurait pas été préalablement encodé dans l'application constitue également une règle contraignante concernant l'exécution du travail.²¹
46. Ces éléments suffisent pour constater que le critère est rencontré.

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 ».

47. M. [redacted] fait valoir que la plateforme détermine à quel(s) livreur(s) sont attribuées en priorité les propositions de livraison et que la plateforme détermine unilatéralement le prix offert pour une livraison, selon des critères qui ne sont pas connus des livreurs.

²⁰ Annexe 3 déposée par le demandeur, p. 9.

²¹ Articles 13. d. et 6. g. des conditions générales.

48. UBER EATS réplique qu'il n'existe pas de mécanisme de priorité et que les propositions de course ne sont pas attribuées sur base d'un quelconque mécanisme de contrôle ou d'évaluation de la prestation mais sont basées sur des paramètres tels que la localisation du coursier, l'horaire d'arrivée estimé au restaurant, la distance de livraison (distance restaurant / consommateur), le véhicule utilisé, le temps d'attente, etc., comme indiqué dans la description de l'algorithme de dispatch²² ; le prix de la course serait proposé de manière générale sur base des pratiques du marché, sans égard à une quelconque information recueillie ou à un contrôle de la prestation.
49. La Commission s'estime insuffisamment informée sur ce critère, dans la mesure où :
- M. : ne se réfère à aucune pièce quelconque,
 - la description de l'algorithme de dispatch produite par UBER EATS ne présente pas de valeur probante particulière,
 - aucune expertise indépendante concernant le fonctionnement de cet algorithme n'est produite.

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. Il n'est pas contesté qu'UBER EATS interdit le remplacement du livreur ou le recours par celui-ci à des sous-traitants, ce qui suffit pour considérer que ce critère est rempli. Cette restriction n'est pas imposée par la loi. Les explications apportées par UBER EATS pour justifier cette restriction (à savoir lutter contre le travail illégal) ne permettent pas une autre conclusion.

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.* »

51. Les conditions générales ne contiennent pas de telles restrictions. Même si la possibilité de se constituer une clientèle en dehors de la plateforme paraît très théorique, la Commission estime que ce critère n'est pas rempli.

Conclusion quant aux critères de présomption

52. Les critères 2, 3, 4, 5, et 7 sont rencontrés.
53. 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 ?

54. 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* ».

²² Annexe 7 déposée par Uber eats.

Ces critères généraux énumérés à l'article 333, § 1^{er}, 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. »

55. 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.²³

Les travaux parlementaires²⁴ 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

56. Les conditions générales d'UBER EATS constituent le seul document contractuel, à défaut de convention écrite individuelle. Ces conditions n'envisagent le livreur qu'en tant qu'entrepreneur indépendant et excluent tout contrat de travail²⁵. L'accès à l'application « coursier », et donc la possibilité d'obtenir un compte et de commencer à travailler pour la plateforme, est subordonné à l'acceptation de ces conditions générales, sans possibilité de discussion quant à la qualification (indépendante ou salariée) de la relation.

57. M. [redacted] expose avoir choisi de travailler sous le régime fiscal de l'économie collaborative (ce qui n'est pas contesté) et n'avoir eu d'autre choix que d'accepter les conditions générales de la plateforme, qui imposent le statut d'indépendant même lorsque le livreur preste sous ce régime.

M. [redacted] émet des doutes quant à cette qualification, ce qui l'a amené à saisir la Commission.

58. La volonté de M. [redacted] était donc essentiellement de travailler en dehors de tout statut social grâce au régime de l'économie collaborative, possibilité rendue incertaine pour les travailleurs des plateformes par l'arrêt de la Cour du travail de Bruxelles du 21 décembre 2023.

En soi, le choix du régime de l'économie collaborative n'implique aucune conséquence quant à la nature salariée ou indépendante de l'activité.

²³ Cass. (3^e ch.), 16 mars 1998, *J.T.T.*, 1998, p. 394.

²⁴ 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.

²⁵ Article 5 des conditions générales.

Dans ce contexte, la volonté des parties est incertaine, le seul fait d'avoir accepté les conditions générales de la plateforme ne suffisant pas à établir la volonté commune des parties (et pas seulement d'UBER EATS) de se situer en-dehors d'une relation de travail salarié.

La liberté d'organisation du temps de travail

59. UBER EATS soutient que le livreur est entièrement libre de se connecter à l'application et d'accepter ou non des propositions de livraison quand il le souhaite, et que cette liberté ne s'accompagne d'aucune contrainte quant à un nombre de livraisons à effectuer, à une durée de connexion ou au délai dans lequel la livraison doit être effectuée.
60. M. fait valoir que, si le livreur choisit effectivement quand il se connecte à la plateforme, seule la plateforme décide (en fonction de critères opaques pour les livreurs) quel livreur reçoit une proposition de livraison et à quel moment ; ce n'est que quand une proposition de livraison est acceptée que le livreur commence à travailler et à pouvoir toucher un revenu ; c'est donc bien la plateforme et uniquement la plateforme qui décide quand le livreur travaille contre rémunération.
61. La Commission rappelle que, selon la Cour de cassation :

« 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'oeuvre 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 ».²⁶

62. 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.
63. La Commission constate que le fonctionnement de l'application impose au livreur qui souhaite effectuer des livraisons, une fois celui-ci connecté, des temps d'attente sur lesquels il n'a aucune maîtrise. C'est l'application qui assigne chaque proposition de livraison au coursier déterminé par l'algorithme. Le livreur ne peut exercer aucune influence sur le moment auquel une course lui sera proposée, ni sur le nombre de propositions de courses qu'il recevra pendant sa durée de connexion, et il n'a en outre aucune vue de l'offre de livraisons émises pendant qu'il est connecté. Ce fonctionnement de l'application lui impose une disponibilité accrue s'il souhaite pouvoir effectuer des livraisons et en percevoir un revenu, ce qui limite sa liberté d'organiser son temps de travail.²⁷

²⁶ Cass., 18 octobre 2010, R.G. n° S. 10.0023.N.

²⁷ Voir en ce sens l'arrêt de la Cour du travail de Bruxelles du 21 décembre 2023.

64. Même en se rendant dans une zone de forte affluence que lui renseigne l'application, le livreur n'a aucune garantie ni aucune certitude quant au nombre de courses qui lui seront proposées ni quant au moment où elles apparaîtront.
65. L'application supervise l'offre et la demande de courses et détermine à quel livreur telle commande entrante sera proposée. Elle ne se limite pas à permettre cette mise en relation mais associe elle-même, pour chaque commande, le client et le livreur désigné. La référence faite dans les conditions générales²⁸ à un contrat qui serait conclu entre le livreur et le client paraît ainsi relever d'une fiction, les consommateurs et les livreurs ne disposant pas de la liberté de choisir leur « cocontractant ».²⁹
66. Le fonctionnement de l'application 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.
- 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.³⁰
- 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.
67. 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.
68. La Commission estime qu'UBER EATS 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

69. L'examen des critères de présomption³¹ a mis en lumière un certain nombre de limitations à la liberté des livreurs dans la manière d'exécuter le travail :
- procédure très précise à suivre lorsque le client n'est pas trouvé,
 - obligation d'introduire un code lors de la clôture de la commande,
 - obligation de se prendre en photo pendant la livraison,
 - obligation de donner une photo de profil sans pouvoir la changer sauf autorisation,
 - interdiction d'utiliser un véhicule non enregistré,
 - exigences des restaurants rendues obligatoires ou mises en œuvre par l'algorithme de dispatch,
 - système de facturation inversée,
 - interdiction de contacter un utilisateur,

²⁸ Articles 2. a. et 4 des conditions générales en vigueur depuis le 18 juillet 2023 (annexe 4 d'UBER EATS).

²⁹ Sous réserve de la possibilité donnée au livreur de bloquer un client prévue à l'article 7. d. des conditions générales.

³⁰ Voir en ce sens l'arrêt de la Cour du travail de Bruxelles du 21 décembre 2023.

³¹ critères 3, 5 et 7.

- interdiction de se faire remplacer et de faire appel à des sous-traitants.³²

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.

La mention contenue dans les conditions générales³³ selon laquelle « *Uber Eats ne peut pas restreindre votre liberté d'organiser votre travail* » ne correspond donc pas à la réalité.

70. 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.³⁴ Les conditions pour obtenir et conserver l'accès à l'application sont fixées unilatéralement par la plateforme, qui en contrôle le respect en exigeant la production de toute une série de documents (licences, permis, approbations et autorisations requises concernant l'activité et le véhicule, assurances,...) et en imposant au livreur de se soumettre à toutes les étapes d'une procédure de vérification de ces documents, qui peut aussi porter sur « *ses antécédents* ». Le respect de ces exigences et procédures de contrôle conditionne l'accès à l'application et leur méconnaissance peut entraîner une restriction de cet accès ou la désactivation du compte.³⁵
71. Bien que les conditions générales stipulent qu'UBER EATS ne contrôle pas ses livreurs³⁶, elles montrent qu'UBER EATS dispose du pouvoir très largement discrétionnaire de restreindre temporairement l'accès à l'application, notamment lorsqu'il existe « *un soupçon sérieux que vous ne remplissez pas vos obligations* »³⁷, et de résilier la relation de travail « *sans motif et à tout moment* », et donc sans limitation quant aux types de motifs qui peuvent fonder cette résiliation. Les conditions générales ne fournissent en tout cas pas d'informations utiles sur les situations qui peuvent donner lieu à une désactivation du compte, lesquelles sont laissées à la discrétion de la plateforme. Les conditions générales précisent tout au plus que la résiliation s'accompagne d'un « *préavis de 30 jours exposant les raisons de cette résiliation* », ce délai de préavis n'étant pas applicable lorsque le livreur a enfreint les conditions générales ou lorsque son comportement « *est assimilable à une fraude* ». ³⁸ Uber EATS déclare qu'il déconnecte par exemple les livreurs de la plateforme lorsqu'ils dépassent un certain taux d'annulations de course après réception de la commande (annulation qui peut résulter d'un problème technique du moyen de transport ou du smartphone du livreur ou d'un comportement imputable à celui-ci). Le taux de ce type d'annulations qui provoque une sanction n'est pas communiqué aux livreurs par Uber EATS.
72. La possibilité de suivre en temps réel la progression du livreur, de collecter et de conserver ses données de géolocalisation, de les traiter en vue de finalités définies très largement, combinée à un pouvoir de résiliation unilatérale très largement discrétionnaire, rendent possible un suivi et un contrôle permanent de la prestation, ainsi que la commission l'a relevé lors de l'examen du deuxième critère.
73. UBER EATS ne rapporte pas d'éléments convaincants qui établiraient que les données relatives à la géolocalisation ou d'autres données liées par exemple à l'évaluation des coursiers

³² critères 3, 5 et 7.

³³ Article 7. e. des conditions générales.

³⁴ Voir en ce sens l'arrêt de la Cour du travail de Bruxelles du 21 décembre 2023.

³⁵ Article 6 des conditions générales.

³⁶ Article 7. a. des conditions générales.

³⁷ Article 13 d. des conditions générales ; voir également l'article 6 d.

³⁸ Article 13 c. des conditions générales.

par les clients ou par les restaurants, ne seraient pas utilisées par ses algorithmes aux fins de permettre une forme de surveillance pouvant aboutir à une sanction sous forme de restriction à l'accès à l'application ou de désactivation du compte. UBER EATS fait usage d'une fonctionnalité dénommée RideCheck qui lui permet d'envoyer en temps réel un message au coursier pour savoir si « tout va bien ? » lorsqu'une anomalie est détectée durant la livraison. Cette fonctionnalité qui est présentée par UBER EATS comme une assistance technique au livreur en cas de problème constitue également un contrôle constant de son activité.

Ici encore, UBER EATS ne rapporte pas la preuve d'éléments incompatibles avec la qualification de contrat de travail qui résulte de la présomption.

Décision de la Commission

74. Compte tenu de ce qui précède, la relation de travail entre M. [redacted] et UBER EATS est présumée être une relation de travail salariée, et UBER EATS ne rapporte pas la preuve contraire. La relation de travail doit par conséquent être requalifiée en relation de travail salariée.

Ainsi décidé à la séance électronique du 22/04/2024 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 ;
- Monsieur Séverin GUNUMANA SHATANGIZA, représentant de l'INASTI, Membre suppléant ;

Le Président,

Jérôme MARTENS

Jerôme
Martens
(Signature)

Signature
numérique de
Jerôme Martens
(Signature)
Date : 2024.04.30
16:27:33 +02'00'