

15 mars 2023

Cour de cassation

Pourvoi n° 21-17.316

Chambre sociale – Formation de section

ECLI:FR:CCASS:2023:SO00241

Texte de la décision

Entête

SOC.

ZB1

COUR DE CASSATION

Audience publique du 15 mars 2023

Rejet

M. SOMMER, président

Arrêt n° 241 FS-D

Pourvoi n° F 21-17.316

Aide juridictionnelle totale en défense
au profit de M. [M].
Admission du bureau d'aide juridictionnelle
près la Cour de cassation
en date du 27/10/2021.

R É P U B L I Q U E F R A N Ç A I S E

AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS

ARRÊT DE LA COUR DE CASSATION, CHAMBRE SOCIALE, DU 15 MARS 2023

La société Bolt Services France, société à responsabilité limitée, dont le siège est [Adresse 2], a formé le pourvoi n° F 21-17.316 contre l'arrêt rendu le 18 février 2021 par la cour d'appel de Paris (pôle 6, chambre 2), dans le litige l'opposant à M. [B] [M], domicilié chez Mme [M], [Adresse 1], défendeur à la cassation.

La demanderesse invoque, à l'appui de son pourvoi, le moyen unique de cassation annexé au présent arrêt.

Le dossier a été communiqué au procureur général.

Sur le rapport de Mme Van Ruymbeke, conseiller, les observations de la SCP Célice, Texidor, Périer, avocat de la société Bolt Services France, de la SCP Alain Bénabent, avocat de M. [M], et l'avis de Mme Wurtz, avocat général, après débats en l'audience publique du 24 janvier 2023 où étaient présents M. Sommer, président, Mme Van Ruymbeke, conseiller rapporteur, Mme Capitaine, conseiller doyen, M. Pion, Mmes Lacquemant, Salomon conseillers, Mmes Valéry, Pecqueur, Laplume, M. Chiron, conseillers référendaires, Mme Wurtz, avocat général, et Mme Dumont, greffier de chambre,

la chambre sociale de la Cour de cassation, composée, en application de l'article R. 431-5 du code de l'organisation judiciaire, des président et conseillers précités, après en avoir délibéré conformément à la loi, a rendu le présent arrêt.

Exposé du litige

Faits et procédure

1. Selon l'arrêt attaqué (Paris, 18 février 2021), M. [M] s'est inscrit sur la plateforme Bolt le 18 octobre 2017 en qualité de chauffeur. Il s'est vu remettre les conditions générales pour les partenaires chauffeurs, outre la politique de confidentialité.
2. Le 7 juillet 2019, son compte Bolt a été définitivement désactivé au motif qu'il avait régulièrement fait l'objet de plaintes des clients.
3. Il a saisi la juridiction prud'homale.

Moyens

Examen des moyens

Enoncé du moyen

4. La société Bolt Services France fait grief à l'arrêt de confirmer le jugement en ce qu'il a déclaré le conseil de

prud'hommes matériellement compétent et de renvoyer l'affaire devant cette juridiction alors :

« 1°/ que le contrat de travail oblige le salarié à se tenir à disposition d'un employeur et à exécuter toutes les tâches qui lui sont demandées en lien avec sa qualification professionnelle sans pouvoir refuser le travail qui lui est demandé, ni accomplir un travail pour d'autres employeurs ou pour son propre compte pendant toute la durée de cette disponibilité ; qu'est donc exclusif de tout lien de subordination juridique le contrat conclu entre une plateforme numérique et un travailleur indépendant qui n'emporte aucune obligation pour ce dernier de se tenir à disposition de la plateforme et lui laisse entière liberté de refuser les prestations qui lui sont proposées, sans encourir la moindre sanction, et de travailler librement pour son propre compte et/ou par l'intermédiaire d'autres plateformes ; que le seul droit reconnu contractuellement à la plateforme de bloquer temporairement l'accès d'un travailleur à son compte en cas de soupçon de manquement à ses obligations contractuelles ne saurait impliquer une quelconque obligation pour l'intéressé de se tenir à disposition ni un quelconque lien de subordination juridique ; qu'en l'espèce, la société Bolt Services France faisait valoir que M. [M] était entièrement libre de se connecter ou non à l'application Bolt, de déterminer tant le moment que la durée d'utilisation de cette application, ce qui lui permettait de se connecter s'il le souhaitait à des applications concurrentes, et de refuser les courses qui lui étaient proposées ; qu'en se bornant à relever que la société Bolt Services France "pouvait à son entière discrétion suspendre son accès à la plateforme et le priver ainsi du libre choix de s'y connecter" et que le chauffeur était soumis à un lien de subordination juridique lors de ses connexions à la plateforme, sans à aucun moment constater que la plateforme aurait eu le pouvoir d'imposer au travailleur de se connecter pendant un temps défini et de lui imposer l'exécution de courses, la cour d'appel a privé sa décision de base légale au regard des articles L. 1221-1, L. 1411-1, L. 7341-1 et L. 8221-6 du code du travail ;

2°/ que les juges du fond ne peuvent dénaturer les écrits clairs et précis qui leur sont soumis ; qu'en l'espèce, l'article 6 de la "politique de confidentialité" énonçait : "vous ne pouvez pas traiter les données personnelles des passagers sans notre permission. Vous ne pouvez pas contacter un passager ou collecter, enregistrer, stocker, donner l'accès ou utiliser pour toute autre raison pour les services de transports. Vous devez respecter les règles et les conditions de traitement des données personnelles des passagers dans l'avis de confidentialité pour les passagers (<http://www.bolt.eu/fr/legal>). Si vous ne respectez pas les exigences relatives au traitement des données personnelles des passagers, nous pouvons résilier votre compte chauffeur et réclamer des dommages de votre part" ; que cette stipulation avait pour seul objet d'interdire au chauffeur d'exploiter les données personnelles collectées par l'application sans interdire au chauffeur de se constituer une clientèle propre au moyen, par exemple, de la communication de ses coordonnées personnelles (carte de visite) ; qu'en affirmant que cette stipulation interdisait à M. [M] de "pouvoir contacter directement un client pris en charge via la plateforme ou de permettre à ce client de le faire", et en déduisant l'existence d'un service organisé affectant la clientèle à la société Bolt Services France), la cour d'appel a dénaturé les énonciations claires et précises de l'article 6 de la politique de confidentialité et violé le principe selon lequel le juge ne peut dénaturer les éléments de la cause ;

3°/ que pour démontrer que M. [M] était bien libre en réalité de constituer sa propre clientèle, la société Bolt Services France faisait valoir qu'aucune disposition des conditions générales d'utilisation n'imposait aux chauffeurs une quelconque obligation d'exclusivité ni de non-concurrence et qu'il n'était nullement interdit au chauffeur de fournir ses coordonnées professionnelles au client qu'il transportait ou avait transporté ; qu'elle produisait à l'appui de ces affirmations, d'une part, une facture émise "par Bolt Operations OÜ au nom et pour le compte de [B] [M] [Adresse 1]" ainsi qu'un extrait du site Web où figuraient les instructions permettant aux clients de contacter les chauffeurs via l'application et, d'autre part, des photocopies de cartes de visite remises par des chauffeurs à des clients ; qu'en affirmant que les stipulations de l'article 6 de la politique de confidentialité interdisant à M. [M] d'exploiter les données personnelles des clients étaient exclusives d'une possibilité de se constituer librement sa clientèle », et en déduisant l'existence d'un service organisé affectant la clientèle à la plateforme Bolt, sans rechercher si les chauffeurs ne pouvaient pas en toute hypothèse communiquer leurs coordonnées professionnelles aux clients ou bien travailler pour le compte d'autres plateformes, ni si les clients ne pouvaient pas de leur côté contacter ces chauffeurs, la cour d'appel a privé sa décision de base légale au regard des articles L. 1221-1, L. 1411-1, L. 7341-1 et L. 8221-6 du code du travail ;

4°/ que la clause contractuelle interdisant à un chauffeur de VTC indépendant de prendre en charge, tant que la prestation de transport n'est pas accomplie, des passagers autres que le client de la plateforme et les personnes qui l'accompagnent a pour objet de garantir la conformité de la prestation à la commande transmise par la plateforme ;

qu'une telle règle qui n'interdit pas au chauffeur de prendre en charge sa propre clientèle après l'exécution de la commande n'est pas incompatible avec la qualité de chauffeur indépendant ; qu'en affirmant que l'article 4.4 des conditions générales interdisant au chauffeur "[d']accepter de conduire des passagers dans [son] véhicule autres que le client et les personnes accompagnant le client ()" violerait la qualité de chauffeur VTC indépendant en ce qu'elle l'empêcherait de se constituer sa propre clientèle, la cour d'appel a violé les articles L. 1221-1, L. 1411-1, L. 7341-1 et L. 8221-6 du code du travail ;

5°/ que ne constituent pas des sujétions inhérentes au contrat de travail des obligations définies d'un commun accord entre un chauffeur de VTC et une plateforme de mise en relation avec des clients qui ont pour seul but d'assurer le respect de la réglementation, de garantir la qualité de la prestation de transport et la fixation d'un prix optimum pour l'utilisateur de la plateforme, de telles stipulations constituant un moyen pour la plateforme d'assumer la responsabilité de plein droit dont elle est tenue à l'égard du client quant à la bonne exécution des obligations en application de l'article L. 3142-3 du code des transports ; que de telles obligations ne sauraient caractériser un lien de subordination que si elles venaient à être définies unilatéralement par la plateforme au cours de l'exécution de la relation contractuelle afin de diriger l'activité des chauffeurs ; qu'en se bornant à relever, par motifs propres, que l'article 4.4 des conditions générales stipulait qu' "afin de satisfaire le client, [le chauffeur doit] emprunter l'itinéraire le moins coûteux pour le client" et ne devait pas "faire des arrêts non autorisés", et que l'article 4.6 stipulait que "le prix est calculé sur la base d'un tarif de base appliqué par défaut, la distance du trajet spécifique telle que déterminée par le système GPS, et la durée du trajet spécifique. Le tarif de base appliqué par défaut correspond au tarif recommandé tel que présenté dans l'application Bolt", que certaines consignes étaient formulées sur le site internet à destination des chauffeurs et, par motifs adoptés, que le chauffeur avait pour obligation de vérifier si le client était titulaire du moyen de paiement et avait "un objectif qualitatif à atteindre et à conserver", pour en déduire que M. [M] ne pouvait librement organiser ses courses, lorsque de telles constatations ne caractérisaient aucun pouvoir unilatéral de la plateforme de définir des sujétions pesant sur le chauffeur dans le but de diriger leur activité, la cour d'appel a privé sa décision de base légale au regard des articles L. 1221-1, L. 1411-1, L. 7341-1 et L. 8221-6 du code du travail, ensemble l'article L. 3142-3 du code des transports ;

6°/ que les juges du fond ne peuvent dénaturer les documents qui leur sont soumis ; qu'il résultait en l'espèce des extraits du site internet de la société Bolt Services France que de simples conseils ou recommandations exclusivement destinés à améliorer la qualité du service étaient adressés au chauffeur, mais en aucun cas des directives contraignantes : "Après chaque course, les passagers peuvent évaluer leurs expériences. Les 40 dernières notes sont prises en compte pour calculer votre moyenne. Cette dernière est mise à jour après chaque course effectuée. Voici quelques recommandations pour obtenir de meilleures évaluations : * être poli et à l'écoute en gardant une attitude professionnelle en toute situation * Demander au client s'il souhaite profiter de la climatisation ou de la radio * Aider les passagers à s'installer en leur ouvrant la porte ou le coffre lorsqu'ils ont des bagages * Avoir une conduite professionnelle pendant des situations compliquées ou des disputes * Toujours demander aux passagers s'ils souhaitent avoir de la clim ou que la radio soit allumée ou éteinte * Avoir un désodorisant avec vous et utilisez le à intervalle régulier * Mettre à disposition du client de l'eau et des bonbons * Avoir un câble auxiliaire" ; conseils de sécurité : Bolt prend très au sérieux la sécurité et sûreté des chauffeurs comme des passagers. Nous vous encourageons à suivre ces recommandations pour assurer votre sécurité lorsque vous utilisez la plateforme. Vérifications avant la plateforme * Assurez-vous que votre véhicule dispose de suffisamment de carburant pour votre journée de travail * Assurez-vous que votre véhicule est mécaniquement bien entretenu afin d'éviter autant que possible toute panne * Vérifiez les détails de votre passager avant de démarrer la course, par exemple son nom, son adresse de destination, etc () A la fin de la course * Terminez la course dans une zone suffisamment éclairée * Dans le cadre d'un litige sur le prix, demandez poliment au client de contacter l'assistance de Bolt à ce sujet. Ne rentrez pas dans une querelle avec le passager et ne collectez pas de paiement supplémentaire de sa part ()" ; qu'en analysant de telles "consignes listées sur le site internet" suggérant au chauffeur de mettre de l'eau et des bonbons à disposition des clients ou de ne pas collecter de paiement supplémentaire de la part du client comme des "directives" adressées au chauffeur "interdisant" certaines pratiques, la cour d'appel a dénaturé les énonciations claires et précises des extraits du site internet produit au débat et violé le principe selon lequel le juge ne peut dénaturer les éléments de la cause ;

7°/ qu'un contrat de partenariat portant sur l'utilisation par un chauffeur VTC d'une application électronique de mise en relation avec des clients peut valablement stipuler une clause permettant à la plateforme de résilier le contrat, ou à tout le moins de suspendre l'accès à son compte, en cas de manquement du chauffeur à des obligations contractuelles

préalablement définies ; qu'elles ne sauraient s'analyser en des mesures disciplinaires lorsqu'elles ont pour seul objet de garantir le respect par le chauffeur d'obligations préalablement définies par le contrat ; qu'en l'espèce, l'exposante faisait valoir que la mesure de suspension du compte ou de résiliation du contrat était prévue en cas de manquement du chauffeur "à l'une quelconque de ses obligations au titre du contrat, aux lois et règlements applicables à [son] activité, de dénigrement visant Bolt ou ses filiales, ou d'atteinte portée à l'image, la réputation ou l'activité de Bolt ou de ses filiales" et précisait que ces obligations avaient pour seul objet de garantir une qualité minimale de la prestation ; qu'elle ajoutait qu'aucune directive autre que les obligations légales et ces obligations contractuellement définies n'était adressée aux chauffeurs ; qu'en se bornant à affirmer que M. [M] justifiait avoir vu son compte bloqué à plusieurs reprises en raison des mauvaises appréciations et annulations de trajet décidées par des clients de M. [M] et qu'il établissait l'existence d'une "suspension définitive" de son compte le 7 juillet 2019, sans rechercher si ces prétendues mesures disciplinaires n'avaient pas en réalité pour seul objet de sanctionner la violation d'obligations préalablement définies par les parties, la cour d'appel a privé sa décision de base légale au regard des articles L. 1221-1, L. 1411-1, L. 7341-1 et L. 8221-6 du code du travail, ensemble les articles 1103 et 1226 du code civil, dans leur rédaction issue de l'ordonnance du 10 février 2016 ;

8°/ que le système de géolocalisation inhérent au fonctionnement d'une plateforme numérique de mise en relation de chauffeurs VTC avec des clients potentiels ne caractérise pas un lien de subordination juridique des chauffeurs à l'égard de la plateforme dès lors que ce système n'a pas pour objet de contrôler l'activité des chauffeurs mais n'est utilisé que pour mettre ces derniers en contact avec le client le plus proche, assurer la sécurité des personnes transportées et déterminer le prix de la prestation ; qu'en se bornant à affirmer, par motifs adoptés, que M. [M] était "contrôlé et géolocalisé et que son identité, informations sur le véhicule et plaque d'immatriculation étaient communiquées au client par BOLT", lorsqu'elle avait seulement fait ressortir que ce système avait pour objet de mettre en relation un client avec un chauffeur et à lui permettre de vérifier l'identité de ce dernier, la cour d'appel a privé sa décision de base légale au regard des articles L. 1221-1, L. 1411-1, L. 7341-1 et L. 8221-6 du code du travail ;

9°/ qu'en vertu des dispositions de l'article L. 121-11 du code de la consommation, un chauffeur VTC ne saurait refuser d'accomplir une course sans motif légitime ; qu'il en résulte qu'une clause contractuelle précisant simplement que le chauffeur ne pourrait avoir connaissance de la destination finale de la course avant de l'accepter n'est pas incompatible avec le statut de chauffeur de VTC indépendant ; qu'en affirmant, tant par motifs propres que par motifs adoptés, que M. [M] ne connaissait pas la destination de la course où devait se rendre le client avant sa prise en charge pour en déduire qu'il ne jouissait pas d'une libre organisation des courses, la cour d'appel a violé L. 121-11 du code de la consommation, ensemble les articles L. 1221-1, L. 1411-1, L. 7341-1 et L. 8221-6 du code du travail ;

10°/ que la détermination par une plateforme de mise en relation par voie électronique du prix des prestations de service fournies par son intermédiaire ne saurait caractériser un indice de l'existence d'un contrat de travail ; que le seul fait qu'une prestation de transport fasse l'objet d'un tarif horokilométrique et que le prix de la prestation puisse être réajusté, en cas de réclamation d'un passager, lorsque le trajet choisi par le chauffeur est plus long que le trajet suggéré par une solution logiciel choisie par le chauffeur n'est pas constitutif d'un ordre ou d'une directive dans l'exécution du travail ; qu'en jugeant le contraire, la cour d'appel a violé les articles L. 1221-1, L. 1411-1 et L. 7341-1 du code du travail, ensemble les articles 1164 et 1165 du code civil dans leur rédaction issue de l'ordonnance du 10 février 2016. »

Motivation

Réponse de la Cour

5. Selon l'article L. 8221-6 du code du travail, les personnes physiques, dans l'exécution de l'activité donnant lieu à immatriculation sur les registres ou répertoires que ce texte énumère, sont présumées ne pas être liées avec le donneur d'ordre par un contrat de travail. L'existence d'un contrat de travail peut toutefois être établie lorsque ces personnes fournissent des prestations dans des conditions qui les placent dans un lien de subordination juridique permanente à l'égard du donneur d'ordre.

6. Selon la jurisprudence constante de la Cour (Soc., 13 nov. 1996, n° 94-13187, Bull. V n 386, Société générale), le lien de subordination est caractérisé par l'exécution d'un travail sous l'autorité d'un employeur qui a le pouvoir de donner des ordres et des directives, d'en contrôler l'exécution et de sanctionner les manquements de son subordonné.

7. Selon cette même jurisprudence, peut constituer un indice de subordination le travail au sein d'un service organisé lorsque l'employeur en détermine unilatéralement les conditions d'exécution.

8. A cet égard, la cour d'appel a retenu que M. [M] était intégré dans un service organisé par la plateforme Bolt, au sein duquel la seule clientèle qu'il pouvait obtenir en se connectant sur l'application Bolt était celle que celle-ci lui attribuait, sans même connaître la destination de la course, que des consignes lui étaient données par la plate-forme en ce qui concerne l'organisation des courses, des trajets, des tarifs, la manière de se comporter avec les clients.

9. Elle a ainsi retenu que le chauffeur n'était pas libre de déterminer le moment et la durée d'utilisation de l'application puisque à tout moment la société Bolt pouvait à son entière discrétion suspendre son accès à la plateforme et le priver ainsi du libre choix de se connecter.

10. Elle a constaté qu'il n'était pas libre de se constituer une clientèle propre puisqu'il avait interdiction de traiter les données personnelles des passagers sans la permission de la plate-forme, de contacter un passager ou collecter, enregistrer, stocker, donner l'accès ou utiliser les données personnelles fournies par le passager ou accessibles via l'App Bolt et de conduire dans son véhicule d'autres passagers que le client et les personnes accompagnant le client.

11. Elle a relevé, s'agissant des directives, que le chauffeur ne disposait d'aucune liberté dans l'organisation des courses, qu'il ne connaissait pas la destination finale de celles-ci, qu'il devait emprunter l'itinéraire le moins coûteux, ne devait pas faire d'arrêts, n'avait pas le choix des tarifs fixés par avance par la plateforme Bolt, calculée sur la base d'un tarif de base en fonction de la distance et de la durée du trajet déterminées par le système GPS, la société se réservant le droit d'ajuster le tarif en cas de violation du choix d'un trajet plus court.

12. Elle a également observé que le chauffeur avait l'obligation de vérifier en amont si le client était bien propriétaire de ses moyens de paiement, de ne pas collecter de paiement supplémentaire de la part du client, interdisant ainsi la pratique du pourboire courante pour les chauffeurs indépendants.

13. En ce qui concerne les sanctions, elle a relevé que la société Bolt pouvait à tout moment résilier de plein droit le contrat et pour toute raison dont l'appréciation était laissée à son « entière discrétion », en cas de manquement du chauffeur à ses obligations « tel qu'apprécié par Bolt », que la plateforme Bolt se réservait également le droit de bloquer immédiatement l'accès aux services Bolt en cas de soupçons de manquement au contrat ou fraude ajoutant que M. [M] avait d'abord subi des blocages de son compte en raison de l'annulation de la course par plusieurs clients et à cause d'une note moyenne trop faible, puis ensuite une suspension définitive.

14. La cour d'appel, qui a ainsi déduit de ses constatations un faisceau suffisant d'indices permettant à M. [M] de caractériser le lien de subordination dans lequel il se trouvait lors de ses connexions à la plateforme Bolt et de renverser la présomption simple de non salariat de l'article L. 8221-6 I du code du travail en démontrant que la société Bolt lui avait adressé des directives, en avait contrôlé l'exécution et avait exercé un pouvoir de sanction, a, sans dénaturation des termes du contrat et sans encourir les griefs du moyen inopérant en ses première, troisième, cinquième et huitième branches, légalement justifié sa décision.

Dispositif

PAR CES MOTIFS, la Cour :

REJETTE le pourvoi ;

Condamne la société Bolt Services France aux dépens ;

En application de l'article 700 alinéa 2 du code de procédure civile, condamne la société Bolt Services France à payer à la SCP Alain Benabent la somme de 3 000 euros .

Ainsi fait et jugé par la Cour de cassation, chambre sociale, et prononcé par le président en son audience publique du quinze mars deux mille vingt-trois.

Moyens annexés

MOYEN ANNEXE au présent arrêt

Moyen produit par la SCP Célice, Texidor, Périer, avocat aux Conseils, pour la société Bolt Services France

La société Bolt Services France fait grief à l'arrêt attaqué D'AVOIR confirmé le jugement entrepris en ce qu'il a déclaré le conseil de prud'hommes matériellement compétent et D'AVOIR en conséquence renvoyé l'affaire devant le conseil de prud'hommes de Paris,

1°) ALORS QUE le contrat de travail oblige le salarié à se tenir à disposition d'un employeur et à exécuter toutes les tâches qui lui sont demandées en lien avec sa qualification professionnelle sans pouvoir refuser le travail qui lui est demandé, ni accomplir un travail pour d'autres employeurs ou pour son propre compte pendant toute la durée de cette disponibilité ; qu'est donc exclusif de tout lien de subordination juridique le contrat conclu entre une plateforme numérique et un travailleur indépendant qui n'emporte aucune obligation pour ce dernier de se tenir à disposition de la plateforme et lui laisse entière liberté de refuser les prestations qui lui sont proposées, sans encourir la moindre sanction, et de travailler librement pour son propre compte et/ou par l'intermédiaire d'autres plateformes ; que le seul droit reconnu contractuellement à la plateforme de bloquer temporairement l'accès d'un travailleur à son compte en cas de soupçon de manquement à ses obligations contractuelles ne saurait impliquer une quelconque obligation pour l'intéressé de se tenir à disposition ni un quelconque lien de subordination juridique ; qu'en l'espèce, la société Bolt Services France faisait valoir que M. [M] était entièrement libre de se connecter ou non à l'application Bolt, de déterminer tant le moment que la durée d'utilisation de cette application (conclusions p. 30), ce qui lui permettait de se connecter s'il le souhaitait à des applications concurrentes (conclusions p. 31), et de refuser les courses qui lui étaient proposées ; qu'en se bornant à relever que la société Bolt Services France « pouvait à son entière discrétion suspendre son accès à la plateforme et le priver ainsi du libre choix de s'y connecter » et que le chauffeur était soumis à un lien de subordination juridique lors de ses connexions à la plateforme, sans à aucun moment constater que la plateforme aurait eu le pouvoir d'imposer au travailleur de se connecter pendant un temps défini et de lui imposer l'exécution de courses, la cour d'appel a privé sa décision de base légale au regard des articles L. 1221-1, L. 1411-1, L. 7341-1 et L. 8221-6 du code du travail ;

2°) ALORS QUE les juges du fond ne peuvent dénaturer les écrits clairs et précis qui leur sont soumis ; qu'en l'espèce, l'article 6 de la « politique de confidentialité » énonçait : « vous ne pouvez pas traiter les données personnelles des passagers sans notre permission. Vous ne pouvez pas contacter un passager ou collecter, enregistrer, stocker, donner l'accès ou utiliser pour toute autre raison pour les services de transports. Vous devez respecter les règles et les conditions de traitement des données personnelles des passagers dans l'avis de confidentialité pour les passagers (<http://www.bolt.eu/fr/legal>). Si vous ne respectez pas les exigences relatives au traitement des données personnelles des passagers, nous pouvons résilier votre compte chauffeur et réclamer des dommages de votre part » ; que cette stipulation avait pour seul objet d'interdire au chauffeur d'exploiter les données personnelles collectées par l'application sans interdire au chauffeur de se constituer une clientèle propre au moyen, par exemple, de la communication de ses coordonnées personnelles (carte de visite) ; qu'en affirmant que cette stipulation interdisait à M. [M] de « pouvoir

contacter directement un client pris en charge via la plateforme ou de permettre à ce client de le faire », et en déduisant l'existence d'un service organisé affectant la clientèle à la société Bolt Services France(arrêt attaqué p. 8), la cour d'appel a dénaturé les énonciations claires et précises de l'article 6 de la politique de confidentialité et violé le principe selon lequel le juge ne peut dénaturer les éléments de la cause ;

3°) ALORS en outre QUE pour démontrer que M. [M] était bien libre en réalité de constituer sa propre clientèle, la société Bolt Services France faisait valoir qu'aucune disposition des conditions générales d'utilisation n'imposait aux chauffeurs une quelconque obligation d'exclusivité ni de non-concurrence et qu'il n'était nullement interdit au chauffeur de fournir ses coordonnées professionnelles au client qu'il transportait ou avait transporté ; qu'elle produisait à l'appui de ces affirmations, d'une part, une facture émise « par Bolt Operations OÜ au nom et pour le compte de [B] [M] [Adresse 1] » ainsi qu'un extrait du site Web où figuraient les instructions permettant aux clients de contacter les chauffeurs via l'application et, d'autre part, des photocopies de cartes de visite remises par des chauffeurs à des clients ; qu'en affirmant que les stipulations de l'article 6 de la politique de confidentialité interdisant à M. [M] d'exploiter les données personnelles des clients étaient exclusives d'une possibilité de se constituer librement sa clientèle », et en déduisant l'existence d'un service organisé affectant la clientèle à la plateforme Bolt (arrêt attaqué p. 8), sans rechercher si les chauffeurs ne pouvaient pas en toute hypothèse communiquer leurs coordonnées professionnelles aux clients ou bien travailler pour le compte d'autres plateformes, ni si les clients ne pouvaient pas de leur côté contacter ces chauffeurs, la cour d'appel a privé sa décision de base légale au regard des articles L. 1221-1, L. 1411-1, L. 7341-1 et L. 8221-6 du code du travail ;

4°) ALORS QUE la clause contractuelle interdisant à un chauffeur de VTC indépendant de prendre en charge, tant que la prestation de transport n'est pas accomplie, des passagers autres que le client de la plateforme et les personnes qui l'accompagnent a pour objet de garantir la conformité de la prestation à la commande transmise par la plateforme ; qu'une telle règle qui n'interdit pas au chauffeur de prendre en charge sa propre clientèle après l'exécution de la commande n'est pas incompatible avec la qualité de chauffeur indépendant ; qu'en affirmant que l'article 4.4 des conditions générales interdisant au chauffeur « [d']accepter de conduire des passagers dans [son] véhicule autres que le client et les personnes accompagnant le client () » violerait la qualité de chauffeur VTC indépendant en ce qu'elle l'empêcherait de se constituer sa propre clientèle, la cour d'appel a violé les articles L. 1221-1, L. 1411-1, L. 7341-1 et L. 8221-6 du code du travail ;

5°) ALORS, SUBSIDIAIREMENT, QUE ne constituent pas des sujétions inhérentes au contrat de travail des obligations définies d'un commun accord entre un chauffeur de VTC et une plateforme de mise en relation avec des clients qui ont pour seul but d'assurer le respect de la réglementation, de garantir la qualité de la prestation de transport et la fixation d'un prix optimum pour l'usager de la plateforme, de telles stipulations constituant un moyen pour la plateforme d'assumer la responsabilité de plein droit dont elle est tenue à l'égard du client quant à la bonne exécution des obligations en application de l'article L. 3142-3 du code des transports ; que de telles obligations ne sauraient caractériser un lien de subordination que si elles venaient à être définies unilatéralement par la plateforme au cours de l'exécution de la relation contractuelle afin de diriger l'activité des chauffeurs ; qu'en se bornant à relever, par motifs propres, que l'article 4.4 des conditions générales stipulait qu'« afin de satisfaire le client, [le chauffeur doit] emprunter l'itinéraire le moins coûteux pour le client » et ne devait pas « faire des arrêts non autorisés », et que l'article 4.6 stipulait que « le prix est calculé sur la base d'un tarif de base appliqué par défaut, la distance du trajet spécifique telle que déterminée par le système GPS, et la durée du trajet spécifique. Le tarif de base appliqué par défaut correspond au tarif recommandé tel que présenté dans l'application Bolt », que certaines consignes étaient formulées sur le site internet à destination des chauffeurs et, par motifs adoptés, que le chauffeur avait pour obligation de vérifier si le client était titulaire du moyen de paiement et avait « un objectif qualitatif à atteindre et à conserver », pour en déduire que M. [M] ne pouvait librement organiser ses courses, lorsque de telles constatations ne caractérisaient aucun pouvoir unilatéral de la plateforme de définir des sujétions pesant sur le chauffeur dans le but de diriger leur activité, la cour d'appel a privé sa décision de base légale au regard des articles L. 1221-1, L. 1411-1, L. 7341-1 et L. 8221-6 du code du travail, ensemble l'article L. 3142-3 du code des transports ;

6°) ALORS QUE les juges du fond ne peuvent dénaturer les documents qui leur sont soumis ; qu'il résultait en l'espèce des extraits du site internet de la société Bolt Services France que de simples conseils ou recommandations exclusivement destinés à améliorer la qualité du service étaient adressés au chauffeur, mais en aucun cas des directives

contraignantes : « Après chaque course, les passagers peuvent évaluer leurs expériences. Les 40 dernières notes sont prises en compte pour calculer votre moyenne. Cette dernière est mise à jour après chaque course effectuée. Voici quelques recommandations pour obtenir de meilleures évaluations : * être poli et à l'écoute en gardant une attitude professionnelle en toute situation * Demander au client s'il souhaite profiter de la climatisation ou de la radio * Aider les passagers à s'installer en leur ouvrant la porte ou le coffre lorsqu'ils ont des bagages * Avoir une conduite professionnelle pendant des situations compliquées ou des disputes * Toujours demander aux passagers s'ils souhaitent avoir de la clim ou que la radio soit allumée ou éteinte * Avoir un désodorisant avec vous et utilisez le à intervalle régulier * Mettre à disposition du client de l'eau et des bonbons * Avoir un câble auxiliaire » ; « conseils de sécurité : Bolt prend très au sérieux la sécurité et sûreté des chauffeurs comme des passagers. Nous vous encourageons à suivre ces recommandations pour assurer votre sécurité lorsque vous utilisez la plateforme. Vérifications avant la plateforme * Assurez-vous que votre véhicule dispose de suffisamment de carburant pour votre journée de travail * Assurez-vous que votre véhicule est mécaniquement bien entretenu afin d'éviter autant que possible toute panne * Vérifiez les détails de votre passager avant de démarrer la course, par exemple son nom, son adresse de destination, etc () A la fin de la course * Terminez la course dans une zone suffisamment éclairée * Dans le cadre d'un litige sur le prix, demandez poliment au client de contacter l'assistance de Bolt à ce sujet. Ne rentrez pas dans une querelle avec le passager et ne collectez pas de paiement supplémentaire de sa part () » ; qu'en analysant de telles « consignes listées sur le site internet » suggérant au chauffeur de mettre de l'eau et des bonbons à disposition des clients ou de ne pas collecter de paiement supplémentaire de la part du client comme des « directives » adressées au chauffeur « interdisant » certaines pratiques (arrêt attaqué p. 7, avant-dernier paragraphe), la cour d'appel a dénaturé les énonciations claires et précises des extraits du site internet produit au débat et violé le principe selon lequel le juge ne peut dénaturer les éléments de la cause ;

7°) ALORS QU'un contrat de partenariat portant sur l'utilisation par un chauffeur VTC d'une application électronique de mise en relation avec des clients peut valablement stipuler une clause permettant à la plateforme de résilier le contrat, ou à tout le moins de suspendre l'accès à son compte, en cas de manquement du chauffeur à des obligations contractuelles préalablement définies ; qu'elles ne sauraient s'analyser en des mesures disciplinaires lorsqu'elles ont pour seul objet de garantir le respect par le chauffeur d'obligations préalablement définies par le contrat ; qu'en l'espèce, l'exposante faisait valoir que la mesure de suspension du compte ou de résiliation du contrat était prévue en cas de manquement du chauffeur « à l'une quelconque de ses obligations au titre du contrat, aux lois et règlements applicables à [son] activité, de dénigrement visant Bolt ou ses filiales, ou d'atteinte portée à l'image, la réputation ou l'activité de Bolt ou de ses filiales » (conclusions p. 30) et précisait que ces obligations avaient pour seul objet de garantir une qualité minimale de la prestation ; qu'elle ajoutait qu'aucune directive autre que les obligations légales et ces obligations contractuellement définies n'était adressée aux chauffeurs ; qu'en se bornant à affirmer que M. [M] justifiait avoir vu son compte bloqué à plusieurs reprises en raison des mauvaises appréciations et annulations de trajet décidées par des clients de M. [M] et qu'il établissait l'existence d'une « suspension définitive » de son compte le 7 juillet 2019, sans rechercher si ces prétendues mesures disciplinaires n'avaient pas en réalité pour seul objet de sanctionner la violation d'obligations préalablement définies par les parties, la cour d'appel a privé sa décision de base légale au regard des articles L. 1221-1, L. 1411-1, L. 7341-1 et L. 8221-6 du code du travail, ensemble les articles 1103 et 1226 du code civil, dans leur rédaction issue de l'ordonnance du 10 février 2016 ;

8°) ALORS QUE le système de géolocalisation inhérent au fonctionnement d'une plateforme numérique de mise en relation de chauffeurs VTC avec des clients potentiels ne caractérise pas un lien de subordination juridique des chauffeurs à l'égard de la plateforme dès lors que ce système n'a pas pour objet de contrôler l'activité des chauffeurs mais n'est utilisé que pour mettre ces derniers en contact avec le client le plus proche, assurer la sécurité des personnes transportées et déterminer le prix de la prestation ; qu'en se bornant à affirmer, par motifs adoptés, que M. [M] était « contrôlé et géolocalisé et que son identité, informations sur le véhicule et plaque d'immatriculation étaient communiquées au client par BOLT », lorsqu'elle avait seulement fait ressortir que ce système avait pour objet de mettre en relation un client avec un chauffeur et à lui permettre de vérifier l'identité de ce dernier, la cour d'appel a privé sa décision de base légale au regard des articles L. 1221-1, L. 1411-1, L. 7341-1 et L. 8221-6 du code du travail ;

9°) ALORS QU'en vertu des dispositions de l'article L. 121-11 du code de la consommation, un chauffeur VTC ne saurait refuser d'accomplir une course sans motif légitime ; qu'il en résulte qu'une clause contractuelle précisant simplement que le chauffeur ne pourrait avoir connaissance de la destination finale de la course avant de l'accepter n'est pas incompatible avec le statut de chauffeur de VTC indépendant ; qu'en affirmant, tant par motifs propres que par motifs

adoptés, que M. [M] ne connaissait pas la destination de la course où devait se rendre le client avant sa prise en charge pour en déduire qu'il ne jouissait pas d'une libre organisation des courses, la cour d'appel a violé L. 121-11 du code de la consommation, ensemble les articles L. 1221-1, L. 1411-1, L. 7341-1 et L. 8221-6 du code du travail ;

10°) ALORS QUE la détermination par une plateforme de mise en relation par voie électronique du prix des prestations de service fournies par son intermédiaire ne saurait caractériser un indice de l'existence d'un contrat de travail ; que le seul fait qu'une prestation de transport fasse l'objet d'un tarif horokilométrique et que le prix de la prestation puisse être réajusté, en cas de réclamation d'un passager, lorsque le trajet choisi par le chauffeur est plus long que le trajet suggéré par une solution logiciel choisie par le chauffeur n'est pas constitutif d'un ordre ou d'une directive dans l'exécution du travail ; qu'en jugeant le contraire, la cour d'appel a violé les articles L. 1221-1, L. 1411-1 et L. 7341-1 du code du travail, ensemble les articles 1164 et 1165 du code civil dans leur rédaction issue de l'ordonnance du 10 février 2016.

Décision **attaquée**

Cour d'appel de paris k2
18 février 2021 (n°20/04502)

Les **dates clés**

- Cour de cassation Chambre sociale 15-03-2023
- Cour d'appel de Paris K2 18-02-2021