



Service public fédéral
Sécurité sociale

Expéditeur

**Commission Administrative de règlement de la
relation de travail (CRT) - Chambre Francophone**

Centre Administratif Botanique - Finance Tower
Boulevard du Jardin Botanique 50 bte 135, 1000 Bruxelles

Destinataire :

Dossier n°: 133 – FR – 20180625

Demande unilatérale

Partie demanderesse : X

NN : xx.xx.xx xxx xx

Demande de qualification de la relation de travail

Vu l'article 329 de la loi-programme (I) du 27 décembre 2006 ;

Vu l'article 338, §1 de la loi-programme (I) disposant que : « Les chambres de la Commission visée à l'article 329 ont comme tâche de rendre des décisions relatives à la qualification d'une relation de travail déterminée [...] » ;

Vu l'arrêté royal du 11 février 2013 relatif à la composition de la Commission administrative de règlement de la relation de travail ;

Vu la présence de la majorité des membres de la chambre de la Commission administrative de règlement de la relation de travail ;

Vu la demande introduite le 25/6/2018 ;

Vu les pièces déposées lors de l'introduction de la requête, soit :

- le formulaire de demande ;
- différents échanges de mail et conversations WhatsApp concernant :
 - o la supervision et le contrôle des guides (Annexe 1),
 - o les instructions strictes donnée par la société Y et l'exclusivité demandée par Y (Annexe 2),
 - o les instructions et les sanctions qui en découlent en cas de non-respect (Annexe 3),
 - o la surveillance (Annexe 4) ;

Vu les pièces complémentaires transmises par mail, via Google Drive, en date du 8/8/2018 et du 13/8/2018, soit :

- **Différents exemplaires de factures** : commissions payées par les guides à Y pour les Free Tour, prestations des guides envoyées à Y Sprl ou Z Sprl ;
- **Différents exemplaires de photos de groupe** prises par les guides avec les touristes ;
- **Par rapport à l'horaire de travail défini par Y**: capture d'écran des invitations (horaires) via Google Calendar, conversations WhatsApp / échanges de mails ayant pour objet les conséquences pour le guide en cas de refus ou d'absences et des demandes de justification ;
- **Matériel de formation** : anecdotes/ informations sur Bruxelles, Lonely Planet Bruselas, Tour de la Cerveza (Matériel de Formation de Y), Free Tour Zona Europea + Atomium (Matériel de Formation de Y), Free Tour Alternativo por Bruselas (Matériel de Formation de Y) ;
- **Par rapport aux instructions données par Y** : Manuel + Kit del buen guia (rédigé par Y, « Como proceder en visitas BXL ») ;
- **Différentes photos de l'équipement** : uniforme (parapluie, veste) et accessoires ;
- Document relatif à la vente de Free Tours - effectués en Belgique par des guides travaillant avec Y - par une agence en Espagne ;
- **Documents relatifs aux « enveloppes »** (argent dû par les touristes à Y et récolté dans le bus par les guides pour Y) : listes , échanges WhatsApp, échange de mails ;
- Lien vers les **commentaires des clients** sur le site web de Y ;
- Lien vers **Trip Advisor** ;

Attendu que la demande a été déposée dans le délai imparti par l'article 338 §2 de la loi-programme précitée;

Attendu que la partie demanderesse déclare, dans le formulaire de demande, qu'elle ne se trouve pas dans l'une des situations visées à l'article 338 §3 de la loi-programme précitée ;

Attendu que Madame X a été entendue en date du 20/7/2018 ;

La **Commission administrative** de règlement de la relation du travail, composée de :

- Monsieur Jean-François NEVEN, président de chambre à la Cour du travail de Bruxelles, Président ;
- Madame Géraldine ELFATHI, représentante du SPF Sécurité Sociale, Direction générale 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 ;

Après avoir examiné la demande de règlement de la relation de travail qui lui a été soumise, la Commission **décide à la majorité** ;

Que la décision est donnée sur la base uniquement de la situation décrite dans le formulaire de demande dont question ci-dessus et des pièces y annexées ;

Que l'intéressée s'interroge sur le statut de travailleur indépendant qui lui a été attribué pour la période allant du 1/10/2017 au 1/7/2018 lors de sa relation de travail avec la société Y;

Que l'intéressée travaillait, durant cette période, en tant que travailleuse indépendante comme guide touristique avec la société Y;

Que les dispositions du chapitre V/1 de la loi-programme précitée qui établissent certaines présomptions concernant la nature de la relation de travail, ne trouvent pas à s'appliquer en l'espèce ;

Qu'il y a donc lieu de s'en tenir aux critères généraux fixés par la loi-programme précitée, c'est-à-dire :

- la volonté des parties ;
- la liberté d'organisation du temps de travail ;
- la liberté d'organisation du travail ;
- la possibilité d'exercer un contrôle hiérarchique.

1. La volonté des parties :

Attendu qu'il résulte du formulaire de demande, des pièces complémentaires et de l'audition de Madame X en l'espèce, que le fait d'exercer l'activité en tant que travailleur indépendant semble résulter principalement de la volonté de Y ;

Que la demanderesse considère quant à elle que la relation de travail aurait dû être une relation salariée ;

2. La liberté d'organisation du temps de travail :

Attendu qu'il résulte du formulaire de demande, des pièces complémentaires et de l'audition de Madame X que celle-ci n'avait pas la possibilité de fixer elle-même son temps de travail ;

Qu'en effet, pour fixer l'horaire de travail, Y envoie des demandes via Google Calendar, voir exemple ci-dessous :



Que Y insiste sur le fait que lorsqu'un guide refuse la demande, il doit le justifier, voyez en ce sens le contenu d'un mail du 22/6/2017 et du 24/1/2018 envoyés par Y :

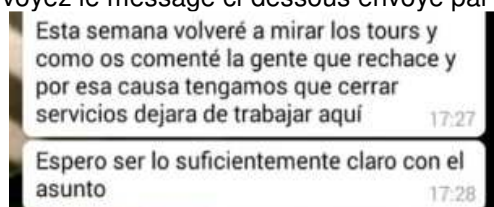
Os agradeceríamos si a partir de ahora, cuando rechazéis un tour nos podéis indicar brevemente la razón, para así conocerla e intentar ser lo más efectivo posible en la organización de la disponibilidad.

Traduction libre : « Pourriez-vous, à partir de maintenant, quand vous refusez un tour, en préciser brièvement la raison afin d'essayer d'être le plus efficace possible dans l'organisation des disponibilités. »

Simplemente, preguntamos por qué no podéis trabajar el domingo 28/01 ya que hemos visto que habéis rechazado las invitaciones. Nos gustaría saber si es por algún motivo en especial pues, necesitaríamos a gente para los Free tour por Brujas.

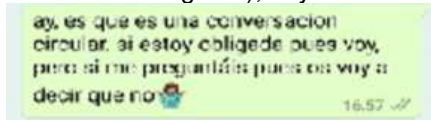
Traduction libre : « Nous nous demandons simplement pourquoi vous ne pouvez pas travailler le dimanche 28/01, nous avons remarqué que vous avez refusé les invitations. Nous souhaiterions savoir si c'est pour un motif particulier car nous avons besoin de guides pour les Free tour à Brugge. »

Que, de plus, d'une part, lors de conversations WhatsApp, Y menace les guides d'une rupture des relations professionnelles en cas d'annulation d'une visite en raison de l'absence de l'un d'entre eux, voyez le message ci-dessous envoyé par Y :



Traduction libre : « Cette semaine je vais regarder les tours et comme je l'ai déjà précisé, si quelqu'un (lire : un guide) en refuse un et que pour cette raison nous devons annuler, alors cette personne arrêtera de travailler ici (lire : avec Y). J'espère avoir été suffisamment clair. »

D'autre part, lorsqu'un guide refuse une demande et malgré les justifications données, Y insiste tout de même par message WhatsApp pour que le guide en question fasse la prestation demandée (pression exercée sur le guide), voyez en ce sens un extrait de la conversation (réponse de la guide) :



Traduction libre : « C'est une conversation qui tourne en rond, si je suis obligée je vais le faire mais si tu me le demandes alors je dis non. »

Qu'ainsi, Madame X n'avait pas réellement la liberté d'organiser son temps de travail ;

3. La liberté d'organisation du travail :

Attendu que Y fournit du matériel de formation aux guides qui travaillent avec elle, tels que : document relatif à des anecdotes/ informations sur Bruxelles, Pdf du Lonely Planet Bruselas, Tour de la Cerveza (Matériel de Formation de Y), Free Tour Zona Europea + Atomium (Matériel de Formation de Y), Free Tour Alternativo por Bruselas (Matériel de Formation de Y) ;

Que ces documents sont distribués à titre informatif ;

Que, cependant, Y fournit également un manuel, un « Kit del buen guia » (rédigé par Y) et le document « *Como proceder en visitas BXL* » ;

Que ceux-ci :

- comprennent différentes instructions ;
- comprennent le prix des prestations défini par Y (document « Kit + Manuel del buen guía », Otras cuestiones, Kit 3.9. :

9º En este apartado queremos especificar **los sueldos** por servicios realizados:

-Medio día (todas las ciudades, sin quedarse a recoger): 55€

-Día completo (Brujas y Gante o una ciudad sola pero con recogida): 92,50€ (incluye comida)

-Tour de la cerveza belga: las tres primeras personas para el guía (restando los gastos) + 3€ por cada cliente extra que acuda

-Free tours: a partir de la novena persona 2€ para la empresa (hasta 19). De la 1ª hasta la 8ª persona todo lo recaudado será para el guía. Cuando sean grupos mayores de 20, se deberá dar 2€ a Y desde el primer cliente.

-Privados: si es de medio día (55€) y se fuese de día completo (82,50€)

-Reservas para otras excursión: 20€/persona si una excursión en bus y 10€/persona si es una excursión a pie

Traduction libre : « Dans cette partie nous souhaitons préciser les salaires pour les services réalisés :

- Demi jour (toutes les villes, sans assurer le retour) : 55 € ;

- Jour complet (Bruges et Gand ou une ville seule en revenant avec les clients) : 92,5 € (repas inclus) ;

- Tour de la bière belge : les trois premières personnes pour le guide (soustrayant les dépenses) + 3 € pour chaque client extra ;

- Free Tours : à partir de la 9^{ème} personne 2 € pour l'entreprise (jusqu'à 19 [personnes]). De la 1^{ère} jusqu'à la 8^{ème} personne, tout l'argent collecté pour le guide. Quand il s'agit de groupes de plus de 20 personnes, il faudra donner 2 € à Y dès le premier client ;

- Tours privés : s'il s'agit d'une demi-journée (55 €) et s'il s'agit d'un jour complet (82,5 €) ;

- Réservations pour d'autres excursions : 20 €/personne s'il s'agit d'une excursion en bus et 10€/personne s'il s'agit d'une excursion à pied. » ;

- insistent sur l'exclusivité (le guide travaillant avec Y ne peut prévoir des visites guidées avec une autre entreprise concurrente, voir document Kit + Manuel del buen guía (Otras cuestiones, Kit 3.5 – voir également Annexe 2 du formulaire de demande) :

5º El **trabajo de guía** no impide compaginarlo con otras labores aunque, no se debe trabajar también como guía **en otras empresas turísticas** que formen parte de nuestra competencia

Traduction libre : « Le travail de guide n'empêche pas d'exercer d'autres activités, cependant, vous ne pouvez travailler comme guide pour d'autres entreprises touristiques qui font partie de la concurrence. » ;

- et prévoient une surveillance des guides (via des guides superviseurs), voyez en ce sens l'annexe 1 au formulaire de demande (email du 24/4/2018) dont extrait ci-dessous :

Mañana si te parece bien, se trata de que sigas el tour de Manuel, analices sus puntos fuertes y débiles, hagas un pequeño informe sobre su tour y le manifiestes qué debe cambiar, qué debe leer, ver, estudiar, Mejorar, a fin de cuentas. También asegurate del mejor lugar para la foto grupo. de que se patrocinan el resto de destinos y las redes sociales. Que se incentiva el comentar en tripadvisor y lo más importante. "LAS VENTAS" hay que tener claro, cómo, cuando y donde vender y por supuesto, que dé resultado.

Traduction libre : « Demain, si cela te convient, tu suivras le tour de Manuel et analyseras ses points forts et ses points faibles. Tu feras un petit rapport sur son tour et tu lui indiqueras ce qu'il doit changer, lire, voir, étudier, bref ce qu'il doit améliorer.

Tu t'assureras également que la photo de groupe soit prise au meilleur endroit, qu'il fasse la promotion des autres destinations et des médias sociaux, qu'il encourage à commenter sur TripAdvisor, et le plus important : « LES VENTES » (il faut s'assurer clairement : comment, quand et où il vend afin que cela donne des résultats). »

Qu'en cas de non-respect des instructions, des pénalités sont prévues – voir Annexe 3 du formulaire de demande : pénalités financières si le guide ne rentre pas dans tel magasin ou tel musée, s'il est peu visible, s'il n'arrive pas 30 minutes à l'avance, s'il ne laisse pas les parapluies ouverts jusqu'à la fin de la première explication, s'il n'a pas le carnet de réservation, s'il ne prend pas de photo de groupe ;

Voyez en ce sens un extrait d'un mail du 30/5/2018 envoyé par Y :

Por tanto, cuando nos avisen de que no han visto al guía de y se penalizará con 20 euros
En los freetours en general también habrá penalizaciones

- no colocarse como debemos, es decir, poco visibles y dejar que otras empresas nos tapen
- no llegar como mínimo 30 minutos antes
- no estar en las plazas con los paraguas abiertos, hasta terminar la primera explicación
- no tener talonarios (ya pedí que me aviséis aquellos que no tenían)

estas faltas se penalizarán con 0 50 € por clientes, es decir, si llevo 10 pax, y alguien llega tarde sin avisar y sin motivo, debe pagar aparte de lo normal, 5 €

Traduction libre :

« Par conséquent, si on nous informe qu'ils (à lire : le musée de la bière) n'ont pas vu le guide Y, celui-ci sera pénalisé de 20 €.

De manière générale, il y aura aussi des pénalisations pour les Free tours si :

- vous n'êtes pas placés correctement, c'est-à-dire peu visibles et en laissant les autres entreprises vous cacher,
- vous n'arrivez pas minimum 30 minutes à l'avance,
- vous n'avez pas les parapluies ouverts jusqu'à la fin de la première explication,
- vous n'avez pas de carnet de réservation (je vous avais demandé de m'en informer si vous n'en aviez pas).

Ces manquements seront pénalisés à hauteur de 0,50 € par client, c'est-à-dire que si vous avez un groupe de 10 personnes et que vous arrivez en retard sans prévenir et sans raison, vous devrez payer un supplément de 5 €. »

Que le guide est tenu de prendre une photo du groupe afin d'attester du nombre de visiteurs pour déterminer le montant des commissions dues (audition de Madame X et photos figurant à l'annexe X) ;

Qu'un uniforme est fourni par Y, que celui-ci doit être porté par le guide à chaque visite ;

Qu'ainsi, Madame X n'avait pas réellement la liberté d'organiser son travail ;

4. La possibilité d'exercer un contrôle hiérarchique :

Attendu qu'en ce qui concerne la possibilité d'un contrôle hiérarchique, Y prévoit une surveillance des guides ;

Que, d'une part, Y se sert de la webcam de la Grand-Place de Bruxelles pour donner des instructions aux guides via un groupe WhatsApp, voyez en ce sens l'Annexe 4 du formulaire de demande et plus particulièrement le message ci-dessous envoyé par Y (quant au placement des guides sur la Grand-Place) :

Ahora para el de las 10:45
X y A poneros
por favor como ya hemos dicho
mil veces una a cada lado de
hispano

Traduction libre : « X et A mettez-vous s'il vous plait comme on l'a déjà dit 1000 fois, une de chaque côté de « Hispano (Tour) » ».

Qu'il s'agit là d'un contrôle direct sur l'exécution de la prestation. Un tel contrôle est révélateur de l'existence d'un lien de subordination. En effet, le fait de pouvoir être surveillé à tout moment dans l'exécution de la prestation et de recevoir un ordre imposant une rectification immédiate dans l'exécution de celle-ci, est caractéristique du lien d'autorité ;

Que, d'autre part, des guides superviseurs suivent les guides lors de visites guidées et font des rapports écrits – voir Annexe 1 du formulaire de demande (voir *supra*) ;

Qu'un certain nombre de pénalités sont prévues si les instructions établies par Y ne sont pas respectées (voir Annexe 3 du formulaire de demande – voir *supra*) ;

Qu'ainsi, un contrôle hiérarchique était bien exercé sur Madame X;

Attendu que, par conséquent, au regard des critères généraux, les modalités proposées sont incompatibles avec une qualification de relation de travail indépendant.

Par ces motifs et au vu de tous les éléments susmentionnés, la Commission administrative décide que :

- la demande de qualification de la relation de travail est recevable et fondée ;
- les éléments qui lui ont été soumis **contredisent la qualification de travail indépendant** actuellement proposée par Y ;
- l'examen du dossier révèle suffisamment d'éléments permettant de conclure que la relation de travail exécutée selon les modalités proposées par Y, doit être considérée comme une **relation de travail salarié**.

Ainsi décidé à la séance du 20/9/2018.

Le Président,

Jean-François NEVEN

Ces décisions lient les institutions représentées au sein de la commission administrative ainsi que les caisses d'assurances sociales visées à l'article 20 de l'arrêté royal n° 38, sauf :

1° lorsque les conditions relatives à l'exécution de la relation de travail et sur lesquelles la décision s'est fondée sont modifiées. Dans ce cas, la décision ne produit plus ses effets à partir du jour de la modification de ces conditions;

2° lorsqu'il apparaît que les éléments à la qualification de la relation de travail qui ont été fournis par les parties l'ont été de manière incomplète ou inexacte. Dans ce cas, la décision est censée n'avoir jamais existé.

Les institutions de sécurité sociale demeurent donc habilitées à procéder à un contrôle du maintien des éléments ayant fondé la décision de la chambre administrative.

Dans les cas visés au art. 338,§2, alinéas 2 et 3, (décisions rendues à l'initiative d'une seule partie), les décisions produisent leurs effets pour une durée de 3 ans.

Un recours contre ces décisions peut être introduit devant les juridictions du travail par les parties dans le mois suivant sa notification à celles-ci par lettre recommandée à la poste.

La décision devient définitive si aucun recours n'est introduit.