

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 23 avril 2020

Composition : Mme GIROUD WALTHER, présidente
M. Oulevey et Mme Cherpillod, juges
Greffier : M. Valentino

Art. 8 CC ; 18 al. 1, 337, 341 CO ; 18 ss CL ; 5 al. 2, 7, 15 ss, 121 al. 3, 177 LDIP ; 12, 354 CPC

Statuant sur l'appel interjeté par **C.**_____, à [...], défenderesse, contre le jugement rendu le 29 avril 2019 par le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de Lausanne dans la cause divisant l'appelante d'avec **G.**_____, à [...], demandeur, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 29 avril 2019, communiqué pour notification aux parties le 2 mai 2019, le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de Lausanne (ci-après : le tribunal ou les premiers juges) a dit que la demande était recevable (I), a admis partiellement la demande (II), a dit que C._____ était la débitrice de G._____ et lui devait paiement des montants de 6'798 fr. 80, montant brut, 4'500 fr., montant net, et 6'694 fr. 10, montant brut, ces montants portant intérêt à 5% l'an dès le 30 décembre 2016 (III), a débouté les parties de toutes autres conclusions (IV), a rendu le jugement sans frais (V), a dit que C._____ devait à G._____ une indemnité de 4'500 fr., à titre de dépens (VI), a fixé l'indemnité d'office de Me Rémy Wyler, avocat, à 7'854 fr. 90, TVA incluse (VII), et a dit que le bénéficiaire de l'assistance judiciaire était, dans la mesure de l'art. 123 CPC, tenu au remboursement de l'indemnité du conseil d'office mise à la charge de l'Etat (VIII).

En droit, les premiers juges ont en substance considéré que la convention conclue par les parties le 25 février 2015 réunissait tous les éléments caractéristiques d'un contrat de travail. Ils ont retenu sur ce point, en examinant la pratique de l'application O._____ utilisée par les chauffeurs de la défenderesse, et donc également par le demandeur, que celle-ci ne se limitait pas à mettre sa plateforme (O._____) à la disposition de chauffeurs indépendants ; au contraire, elle proposait à sa clientèle des services de transport de personnes par l'intermédiaire de chauffeurs qui lui étaient directement subordonnés. A cela s'ajoutait le fait que le demandeur s'était engagé à fournir une activité personnelle de chauffeur dans la durée et qu'il en retirait un revenu qui, pour lui, revêtait un caractère principal. Le tribunal a ensuite relevé que dans la mesure où les rapports contractuels liant les parties devaient être qualifiés de contrat de travail, celles-ci n'étaient pas libres de faire arbitrer les litiges qui les opposaient comme elles l'entendaient. Ainsi, dès lors que les prétentions que faisait valoir le demandeur - ensuite de son licenciement immédiat - découlaient de dispositions impératives ou semi-impératives auxquelles il

ne pouvait renoncer pendant la durée du contrat et durant le mois qui suivait la fin de celui-ci, conformément à l'art. 341 al. 1 CO (Code des obligations du 30 mars 1911 ; RS 220), la clause compromissoire en faveur d'un tribunal arbitral sis à Amsterdam contenue dans le contrat du 25 février 2015, qui devait par ailleurs être considérée comme insolite, n'était pas valable et ne pouvait pas être appliquée au litige au sens de l'art. 61 CPC (Code de procédure civile du 19 décembre 2008 ; RS 272), de sorte qu'elle ne pouvait pas être opposée au demandeur. En outre, le tribunal a considéré que l'élection de for contenue dans ladite convention était sans effet, puisqu'elle privait d'une manière abusive le demandeur, partie faible au contrat de travail, de la protection que lui assurait l'art. 34 CPC. Au vu de ces éléments, de la nature des relations contractuelles entre les parties ainsi que du fait que la défenderesse possédait une succursale à Lausanne, au sens de l'art. 12 CPC, et qu'il était admis que le demandeur avait exercé habituellement son activité professionnelle dans la région du district de Lausanne, force était de constater que les conditions de l'art. 34 al. 1 CPC étaient remplies et que le tribunal était compétent pour connaître de la demande. De même, l'élection de droit en faveur du droit néerlandais contenue dans la clause litigieuse n'était pas non plus opposable au demandeur, en application de l'art. 17 LDIP (loi fédérale sur le droit international privé du 18 décembre 1987 ; RS 291). La demande apparaissait donc recevable.

Enfin, les premiers juges ont considéré que c'était de manière hâtive que la défenderesse avait retenu – sur la base de cinq signalements négatifs de clients pris en charge par le demandeur et qui lui étaient parvenus sur son site internet – que les relations de confiance avec ce dernier étaient définitivement rompues et qu'à tout le moins, elle aurait dû, dans le doute, notifier à son employé un avertissement écrit et l'inviter à modifier son comportement, avant de mettre un terme de façon aussi abrupte aux relations contractuelles. Les justes motifs invoqués à l'appui de la résiliation immédiate du 30 décembre 2016 n'étaient donc pas suffisants à cet égard, de sorte que la défenderesse devait réparer l'entier du préjudice résultant pour le demandeur de son licenciement injustifié.

B. **a)** Par acte du 3 juin 2019, C._____ a interjeté appel contre ce jugement, en concluant principalement à ce que la demande de G._____ du 14 juin 2017 soit déclarée irrecevable, le jugement précité annulé et G._____ renvoyé à procéder par voie d'arbitrage et, subsidiairement, à l'annulation dudit jugement et à ce que G._____ soit débouté de toutes les conclusions prises dans sa demande du 14 juin 2017, ce dernier étant en tout état de cause condamné au paiement de tous frais judiciaires ainsi qu'au paiement de dépens. A l'appui de son appel, l'appelante a produit un bordereau de pièces.

b) Par courrier du 6 août 2019, l'intimé a sollicité le bénéfice de l'assistance judiciaire pour la procédure d'appel à partir du 5 juin 2019, indiquant qu'« au vu de la nature et de l'ampleur de l'affaire, il [était] apparu nécessaire et pertinent de commencer la rédaction de la réponse immédiatement, en vue d'une éventuelle fixation de délai (ndr : de réponse sur appel) échéant avant les fêtes d'été ».

Par ordonnance du 12 septembre 2019, le Juge délégué de la Cour d'appel civile (ci-après : le juge délégué) a accordé à G._____ le bénéfice de l'assistance judiciaire pour la procédure d'appel avec effet au 5 juin 2019, comprenant l'exonération d'avances et des frais judiciaires et l'assistance d'un conseil d'office en la personne de Me Rémy Wyler.

Par réponse du 10 octobre 2019, G._____ a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet de l'appel.

c) Le 21 novembre 2019, soit dans le délai imparti à cet effet, C._____ a déposé une réplique, par laquelle elle a confirmé les conclusions prises dans son appel.

d) Le 12 décembre 2019, soit dans le délai prolongé lui ayant été imparti à cette fin, G._____ a déposé une duplique, par laquelle il a confirmé les conclusions prises dans sa réponse. A l'appui de son écriture, l'intimé a produit deux pièces.

e) Le 27 décembre 2019, C._____ s'est spontanément déterminée sur cette écriture (supplique).

f) Par avis du 17 janvier 2020, le juge délégué a informé les parties que la cause était gardée à juger, qu'il n'y aurait pas d'autre échange d'écritures et qu'aucun fait ou moyen de preuve nouveau ne serait pris en compte.

C. La Cour d'appel civile retient les faits pertinents suivants, sur la base du jugement complété par les pièces du dossier :

1. a) C._____ est une société à responsabilité limitée (*Besloten Vennootschap*) de droit néerlandais dont le siège se situe à [...]. Elle est inscrite auprès de la Chambre de commerce d'Amsterdam depuis le 3 février [...]. Le but social indiqué est notamment la conclusion d'accords concernant des services de transport à la demande via des appareils mobiles et des applications Web.

C._____ est une filiale d' [...], qui est son unique actionnaire. C._____ ne compte officiellement aucun employé à son actif, ses deux directeurs étant [...] et [...], au bénéfice de la signature individuelle.

b) [...] possède également en qualité d'actionnaire unique une filiale, [...] (ci-après : [...]). Celle-ci est inscrite au Registre du commerce du canton de Zurich depuis le [...]. Jusqu'au 27 novembre 2017, son but était notamment de soutenir les offres de prestations de transport proposées par le biais de la communication mobile et des demandes en ligne du groupe [...], ainsi que de fournir toutes les prestations qui y sont directement ou indirectement liées.

c) La dénomination « O._____ » désigne le système mis en place, dont la défenderesse faisait partie, par lequel des individus

commandant, par l'intermédiaire de l'application logicielle du même nom, un véhicule avec un chauffeur pour une course privée.

2. O. _____ s'est fait connaître par l'intermédiaire d'affiches publicitaires et d'annonces, notamment dans les journaux ; elle a diffusé en outre de la publicité sur Internet et les réseaux sociaux. Sa publicité s'adressait aux candidats chauffeurs ; elle laisse entrevoir la perspective de l'argent gagné facilement et de gains importants, chiffrés parfois jusqu'à 4'000 fr. par mois. En janvier 2018, le site d'O. _____ s'adressait aux candidats dans les termes suivants :

« Gagnez de l'argent

Vous avez une voiture ? Tirez-en le plus grand profit ! La ville regorge d'énergie et, avec O. _____, il est facile de gagner de l'argent rapidement. [...]

Conduisez quand vous le souhaitez

Vous chercher [sic] quelque chose en dehors du neuf à cinq ? Devenez travailleur autonome avec O. _____ et profitez de la liberté et de la flexibilité de conduire selon vos disponibilités. [...]

Pas de bureau, pas de patron

[...] O. _____ vous donne la liberté de passer derrière le volant quand cela vous convient le plus. »

Sur une autre page du site d'O. _____, on pouvait lire ce qui suit en date du 18 janvier 2018 :

« Choisissez votre propre horaire, afin de concilier vie privée et vie professionnelle.

Gagnez plus d'argent à chaque tournant

[...]. »

La défenderesse, par son représentant [...] – qui a débuté chez O. _____ en avril 2016 et est directeur juridique pour les affaires de droit social du groupe O. _____ pour l'Europe, le Moyen-Orient et l'Afrique depuis août 2017 – a expliqué que « mis à part la fourniture de services aux chauffeurs par le biais de l'application », elle n'avait « aucun rapport avec ceux-ci », que le rôle d'O. _____ était « celui d'une entreprise de support » pour les opérations en Suisse d' [...] et que les activités pour le compte de cette dernière étaient exécutées pour l'essentiel par des salariés d'une autre société, soit O. _____, appartenant au même groupe, et qu'en cas de question, le chauffeur aurait pu contacter O. _____ ou la défenderesse, « l'une étant l'interface l'autre ». Il a ajouté

qu'« O._____ prend n'importe quel chauffeur pour autant qu'il remplisse les conditions fixées par la loi [et qu']il n'y a pas de limite d'effectif ».

3. G._____ est venu en Suisse en mars 2014 pour rejoindre sa famille, après avoir achevé des études supérieures en économie et travaillé en qualité de cadre supérieur dans une entreprise étatique en Bulgarie. Il ne parlait alors pas le français et n'avait pas de travail. En juillet 2014, il a été employé à un poste de plongeur dans un restaurant. Insatisfait de ce travail, il a recherché un autre emploi et s'est intéressé à O._____, recommandé par son ami [...], qui était lui-même chauffeur pour le compte d'O._____ et [...] indépendant.

4. a) En date du 10 février 2015, le demandeur s'est rendu sur le site Internet d'O._____. Il y a rempli un formulaire et signalé son intérêt à devenir chauffeur. Il a également créé un compte à son nom dans l'application [...]. Le demandeur a reçu ensuite un message lui proposant plusieurs dates pour assister à une séance d'information.

b) Les séances d'information d'O._____ se déroulaient notamment à Genève et à Lausanne, au quartier du Flon. A cet endroit, celles-ci étaient animées par [...], employé en qualité de responsable des opérations au sein de la société [...], en présence d'une dizaine de candidats chauffeurs, professionnels ou non.

Durant cette présentation, étaient essentiellement discutés le fonctionnement de l'application et les revenus que pourraient percevoir les chauffeurs. A la fin de ces séances, des contrats étaient distribués pour signature aux candidats présents, afin qu'ils puissent avoir accès à l'application. [...] a expliqué qu'il s'agissait d'un « contrat commercial d'adhésion établi par la défenderesse », qu'« il n'y a[vait] pas lieu de le négocier » et que « pour les chauffeurs, c'[était] donc à prendre ou à laisser ». Cette séance étant courte, certains n'avaient pas le temps de lire et comprendre le contrat en détail. Les candidats avaient la possibilité de poser des questions.

O._____ ne faisait pas passer aux personnes inscrites un entretien d'embauche personnel. Il était en revanche exigé des candidats des documents démontrant à O._____ qu'ils remplissaient les conditions légales pour pouvoir conduire, à savoir principalement une pièce d'identité, un permis de conduire et un extrait du casier judiciaire, celui-ci devant être remis annuellement, à défaut de quoi ils étaient déconnectés de l'application.

c) Le demandeur s'est présenté à une séance d'information le 25 février 2015, à Lausanne.

A la fin de cette séance, un contrat standardisé, entièrement préformulé et rédigé en français lui a d'abord été soumis (dont la teneur est reproduite ci-dessous ; cf. *infra* let. C/4d). Comme le demandeur ne parlait pas la langue, il a requis de pouvoir emporter le contrat à domicile, afin d'en prendre connaissance et l'étudier ; cela lui a été refusé.

Un contrat rédigé en anglais, langue que le demandeur comprenait davantage que le français, lui a alors été remis pour signature. Pendant que les autres candidats posaient des questions, le demandeur a parcouru ce document. Il a constaté qu'il contenait des clauses « assez spéciales », sans en comprendre le sens en raison de leur signification, et non pour des problèmes de langue.

Selon les déclarations du demandeur, il lui a été signifié, à un moment donné, que dès lors qu'il avait lu le contrat et que des explications avaient été fournies par les représentants d'O._____ au cours de la séance, il lui appartenait soit de signer ce document, soit de partir. Le demandeur a ainsi signé le contrat rédigé en français, sans en avoir compris les clauses et sans avoir pu s'assurer de ce que ce document avait le même contenu que le contrat en anglais qu'il avait parcouru et dont aucune copie ne lui a été laissée à la fin de la séance. Le demandeur a déclaré qu'il n'avait pas conscience au moment de la signature que la clause d'arbitrage pouvait le priver du droit de saisir les tribunaux ordinaires en cas de litige. Le demandeur a paraphé les pages

impaires du contrat libellé en français et a daté et apposé sa signature sur la dernière page (page 12), sur la ligne «*Le/La Conducteur (trice)*». Pour la défenderesse, [...] a daté et signé sur la ligne « C. _____ ».

Le demandeur a déclaré qu'au moment de la signature du contrat, son intention était de faire du transport de personnes au moyen de l'application O. _____ son activité principale. Il a relevé également que puisqu'il allait se retrouver sans emploi dès le mois d'avril 2015, il attachait plus d'importance aux clauses contractuelles ayant trait à la rémunération et à l'automobile dont il devait disposer, qu'aux autres clauses. Ce n'est que plus tard, de retour à la maison, qu'il a compris que le contrat contenait une clause compromissive d'arbitrage aux Pays-Bas.

d) Le contrat signé par les parties en date du 25 février 2015 - que le demandeur a déclaré alléguer en son entier - correspond à celui que la défenderesse soumettait à l'époque à l'ensemble des chauffeurs [...] (sur la différence entre les chauffeurs [...] et les chauffeurs [...], cf. *infra* let. C/5b). Intitulé « Contrat de Service de conducteur » (ci-après : le Contrat), il a la teneur suivante :

Contrat de Service de conducteur

Les conditions générales établies dans les présentes (le « Contrat ») constituent un accord juridique entre vous, un fournisseur indépendant de services de transport P2P (le « conducteur ») et C. (« » ou la « Société »). À l'exécution du présent Contrat, vous et la Société serez liés par les conditions générales établies dans les présentes.

ATTENDU QUE :

L'activité de C. consiste à proposer des demandes d'acte de transport à des conducteurs utilisant l'application mobile d' O. (les « Clients »). Par le biais de sa licence d'application mobile (le « Logiciel »), C. fournit une plateforme à ses Clients afin qu'ils puissent se connecter avec des Fournisseurs de transport indépendants.

C. ne fournit pas de services de transport et n'est pas transporteur. En fait, la Société ne possède pas, ni ne loue ou n'exploite aucun véhicule. Les activités de la Société se limitent à fournir à des conducteurs un accès, par le biais de sa licence avec O., au service de demandes d'actes de transport fourni par le Logiciel, pour lequel la Société perçoit une rémunération (le « Service »).

Vous êtes un conducteur offrant des services de transport P2P, que vous êtes autorisé à fournir dans le ou les état(s) où vous agissez. Tel qu'utilisé dans les présentes, « Vous » inclut vos employés, sous-traitants, agents et représentants, qui seront tous liés par les conditions du présent Contrat.

Vous êtes le propriétaire ou le locataire, ou êtes autrement en possession de véhicules à moteur appropriés pour la réalisation des services de transport envisagés par le présent Contrat, lesdits véhicules étant conformes à toutes les lois nationales, d'État et locales applicables.

Vous souhaitez conclure le présent Contrat en tant que conducteur aux fins de recevoir le Service de la part de la Société.

En considération des déclarations ci-dessus et des engagements mutuels établis ci-dessous, et moyennant toute autre contrepartie valable, la Société et vous (collectivement, les « Parties ») convenez de ce qui suit :

CONDITIONS

Accord de Service

Sous réserve des conditions générales contenues dans les présentes, le présent Contrat vous donnera le droit d'accepter des requêtes afin de réaliser des services de transport sur demande (les « Demandes ») que vous recevrez via le Logiciel et pour lesquelles vous payerez des Frais de services (décrits plus en détail ci-dessous). Chaque Demande que vous accepterez constituera un engagement contractuel séparé.

La Société vous fournira le Service pendant les périodes où vous choisirez de vous rendre disponible pour recevoir les Demandes. Vous n'aurez aucune obligation d'utiliser le Service à un moment


particulier ou pour une durée particulière. Vous aurez toute latitude pour déterminer quand vous serez disponible pour recevoir les Demandes. Cependant, si vous acceptez d'être disponible pour recevoir les Demandes, vous serez obligé de vous conformer aux conditions du présent Contrat.

Vous serez autorisé à accepter, à rejeter et à sélectionner les Demandes reçues via le Service. Vous n'aurez aucune obligation envers la Société concernant l'acceptation des Demandes. Cependant, à la suite de l'acceptation d'une Demande, vous devrez satisfaire ladite Demande conformément aux spécifications du Client. Le manquement à fournir les services promis lors de l'acceptation d'une Demande constituera une violation substantielle du présent Contrat et pourra vous exposer à des dommages.

Aucun élément du présent Contrat ne saurait être interprété comme la garantie que vous recevrez un nombre particulier de Demandes pendant une période de temps donnée.

Réalisation des Services de transport



Vous acceptez de réaliser pleinement toutes les Demandes acceptées conformément aux paramètres de la tâche et autres spécifications établis par le Client. La pleine réalisation d'une Demande inclut généralement, sans toutefois s'y limiter :

- i. la notification au Client de l'arrivée d'  par le biais de l'application mobile;
- ii. attendre au moins 10 minutes la venue du client au point de ramassage convenu ;
- iii. le transport en toute sécurité, direct et sans interruption du Client jusqu'à la destination spécifiée, selon les instructions du Client ; et
- iv. la présentation en temps voulu de toute la documentation nécessaire requise par la Société.

Le non-respect du présent paragraphe constituera une violation substantielle du présent Contrat.

Vous comprenez que pour des raisons de responsabilité, les Clients pourront interdire le transport de personnes autres qu'eux-mêmes pendant la réalisation d'une Demande. Si vous acceptez une Demande soumise à une telle interdiction, vous acceptez de ne permettre qu'au Client ainsi qu'à toute personne qu'il aura lui-même autorisée, de pénétrer dans votre véhicule pendant la réalisation de la Demande. Une restriction de passager imposée par un Client ne se limitera qu'à une Demande et ne s'appliquera que pendant la réalisation de ladite Demande. Cette disposition ne limitera en aucun cas votre droit à réaliser des services de transport pour d'autres clients ou à transporter des passagers dans votre ou vos véhicule(s) à tout autre moment.

Vous comprendrez que pour des raisons de responsabilité, tous les Clients seront transportés directement à la destination spécifiée, sans interruption ou arrêt non autorisé.

La Société n'aura pas le droit de vous demander d'afficher le nom, le logo ou les couleurs de  sur votre ou vos véhicule(s) ni de demander que votre ou vos chauffeur(s) ne porte(nt) un uniforme ou tout autre vêtement arborant le nom, le logo et les couleurs de .

La Société n'aura pas le droit de vous imposer, et ne contrôlera pas la manière ni ne recommandera la méthode que vous devrez utiliser pour réaliser les Demandes acceptées, sous réserve des conditions du présent Contrat. Vous serez seul responsable de déterminer la manière la plus efficace, la plus rentable et la plus sûre de réaliser les services concernant chaque Demande, sous réserve des conditions du présent Contrat et des spécifications applicables du Client. Les Parties reconnaissent que les dispositions du présent Contrat qui accordent un certain pouvoir à la Société ont été insérées uniquement afin de parvenir à garantir leur conformité avec les lois et les règles nationales, ou locales, et les interprétations de celles-ci.

Vous déclarez que vous êtes un entrepreneur indépendant dont l'activité est de fournir les services de transport décrits dans le présent Contrat et déclarez, en outre, qu'à la date de signature du présent Contrat, vous possédez un permis de conduire valide ainsi que l'ensemble des licences, permis et autres prérequis officiels, nécessaires à la réalisation des services de transport P2P, tels que requis par les états et/ou les localités dans lesquels vous agissez. Afin de respecter toutes les exigences légales, vous devez fournir des copies de l'ensemble desdits permis, licences et autres prérequis officiels avant la date de signature du présent Contrat. Par la suite, vous devrez soumettre à la Société des copies en cours de validité desdits permis, licences, etc., lors de leur renouvellement. Afin de s'assurer que l'ensemble desdits permis et licences demeurent valides, la Société sera autorisée, sur demande, à réexaminer lesdits permis et licences, le cas échéant. Le manquement à conserver la validité des licences, permis et autres prérequis officiels en vigueur, ou le non-respect de toute autre disposition du présent paragraphe, constituera une violation substantielle du présent Contrat. Dans l'hypothèse où vous utiliseriez des sous-traitants pour réaliser l'un des services prévus par le présent Contrat, vous comprenez et garantissez par les présentes que vous n'utiliserez que des sous-traitants qui se conforment à toutes les exigences qui vous sont applicables, telles que décrites dans le présent Contrat.

En signant le présent Contrat, vous certifiez que le personnel et l'équipement que vous utilisez pour réaliser les services conformément au présent Contrat respectent toutes les normes et qualifications industrielles et réglementaires. En outre, vous certifiez que tout employé, agent ou sous-traitant que vous nommez pour réaliser des services de transport en vertu du présent Contrat possédera les licences et permis nécessaires qui sont exigés de vous en vertu du présent Contrat, et aura satisfait à toutes les autres conditions préalables pour réaliser lesdits services exigées par les états et/ou les localités dans lesquels le service de transport est réalisé. Vous acceptez en outre que tous les sous-traitants aient l'obligation contractuelle de produire une preuve d'assurance et de respecter les exigences de notification qui vous sont applicables, tel que cela est établi ci-dessous.

Les Parties reconnaissent que vous et la Société êtes, ou pouvez être, engagés dans des contrats similaires avec d'autres. Rien dans le présent Contrat ne saurait empêcher la Société de faire affaire avec d'autres conducteurs, ni ne saurait vous empêcher de conclure des contrats similaires au présent Contrat avec d'autres fournisseurs de demandes d'acte de transport. La Société n'a ni ne se réserve le droit de restreindre votre capacité à réaliser d'autres services de transport pour une société, une entreprise ou un particulier, ou à entreprendre d'autres tâches ou activités, quelles qu'elles soient. Cependant, pendant le temps où vous êtes activement enregistré dans le Logiciel, vous ne pourrez réaliser des services de transport que pour satisfaire les Demandes que vous aurez reçues via le Logiciel. De plus, pendant le temps où vous êtes activement enregistré dans le Logiciel, vous n'afficherez pas sur votre véhicule d'insigne amovible fourni par des fournisseurs de services de transport tiers, ni par des fournisseurs de demandes d'actes de transport ou autres. Vous comprenez que, pendant la durée du présent Contrat, vous ne pourrez utiliser votre relation avec la Société (ou les informations acquises auprès d'elle) pour détourner ou essayer de détourner des affaires de la Société au profit d'une société qui fournit des demandes d'actes de transport en concurrence avec la Société ou :

Vous convenez d'agir avec loyauté et diligence, et de consacrer vos efforts, vos compétences et vos capacités à la réalisation des paramètres de la tâche et des spécifications du Client relativement à toute Demande que vous aurez acceptée.

Équipement du Fournisseur de transport

Vous acceptez de conserver un véhicule qui soit un modèle approuvé par la Société. Les modèles de véhicule n'auront pas plus de dix (10) ans, et seront en bon état de marche. Avant la signature du présent Contrat, vous fournirez à la Société une description de chaque véhicule et une copie de l'immatriculation de chaque véhicule que vous avez l'intention d'utiliser pour fournir le service au titre du présent Contrat. Vous acceptez de notifier la Société de tout changement dans votre flotte en soumettant à la Société une description mise à jour et l'immatriculation de tout véhicule non signalé précédemment servant à réaliser les services en vertu du présent Contrat. L'objectif de la présente disposition est de permettre à la Société de déterminer si votre équipement se conforme aux normes du secteur. Toute fausse déclaration intentionnelle concernant la nature ou l'état de votre équipement sera considérée comme une violation substantielle du présent Contrat.

Conformément aux exigences légales, aux paramètres de la Demande, aux spécifications du Client, et/ou aux autres éléments stipulés dans le présent Contrat exclusivement, vous dirigerez tous les aspects de l'utilisation de l'équipement impliqué dans la réalisation du présent Contrat, et exercerez votre discrétion et votre jugement en tant qu'entreprise indépendante pour déterminer les moyens et les méthodes de ladite réalisation en vertu du présent Contrat.

À moins que cela ne soit spécifiquement établi dans le présent Contrat, vous avez l'entière responsabilité des frais et dépenses liés à votre personnel et à votre équipement intervenant dans la réalisation des services en vertu du présent Contrat, y compris, mais sans s'y limiter, les coûts de carburant, les taxes sur le carburant, les salaires, les taxes sur l'emploi, la taxe d'accise, les permis de tous types, les taxes sur le revenu brut, la taxe routière, les frais et taxes sur l'utilisation de l'équipement, les licences, la couverture d'assurance et toute autre taxe, amende ou dépense déterminée ou imposée à l'équipement ou à vous-même par une autorité d'État, locale ou nationale suite à une action effectuée par vous ou par vos employés, agents ou sous-traitants dans le cadre de la réalisation du présent Contrat.

Vous n'êtes pas tenu d'acheter ou de louer des produits, équipement ou services de la Société comme condition au présent Contrat.

Frais de service

En échange de l'acceptation et de la pleine réalisation d'une Demande, vous recevrez les Frais de service convenus au titre de la réalisation de ladite Demande. À moins que cela ne soit autrement négocié au moment où vous recevez la Demande, les Parties conviennent que vous recevrez les Frais de service au taux convenu pour chaque Demande réalisée qui sera établi dans la Grille tarifaire des frais de service. Vous reconnaissez que la Grille tarifaire des frais de service vous a été fournie avant la signature du présent Contrat. La Grille tarifaire des frais de service sera disponible sur demande. Avant tout changement effectif des taux établis dans la Grille tarifaire des frais de service, la Société vous adressera la notification dudit changement par courrier électronique, sur votre application mobile ou par tout autre moyen écrit.

Indépendamment des Frais de service convenus, vous aurez toujours le droit de refuser toute Demande et ce sans pénalité.

De la même manière, vous et la Société aurez toujours le droit de négocier des Frais de service différents des frais convenus. Les Frais de service convenus ont pour seul objectif de représenter des frais par défaut dans le cas où aucune des parties ne négocierait un montant différent.

Vous reconnaissez qu'aucun pourboire ne sera versé concernant les services de transport que vous fournissez conformément à une Demande reçue.

La Société vous versera électroniquement les Frais de service en conformité avec les pratiques de paiement de la Société relatives aux conducteurs, conformément à la Grille tarifaire des frais de service.

Dans le cas où le Client annulerait une Demande après votre arrivée au point de ramassage désigné ou n'arriverait pas après que vous ayez attendu au moins 10 minutes, la Société accepte de vous verser des frais d'annulation. Le montant des frais d'annulation sera spécifié dans la Grille tarifaire des frais de service.

Frais de C.

En échange de votre accès et de votre utilisation du Logiciel et du Service, y compris le droit de recevoir les Demandes, vous acceptez de payer à la Société un droit pour chaque Demande acceptée tel qu'indiqué dans la Grille tarifaire des frais de service.

Cadre qualité du Fournisseur de transport

À des fins d'assurance qualité, la Société a accès au système de classement par étoiles d' O. conçu pour déterminer le niveau de service fourni par les conducteurs, ayant conclu un contrat avec la Société, sur la base des commentaires de retour du Client. Dans un sens, le classement par étoiles est similaire au classement de ou de , puisqu'il est basé sur l'analyse en continu du nombre cumulé d'étoiles attribué par les Clients. La Société utilise le système de classement pour déterminer les meilleurs conducteurs, disponibles lorsqu'elle transmet les Demandes. Les conducteurs dont les résultats sont faibles pourront voir leur droit d'accepter des Demandes limité.

Assurance

Assurance automobile. En tant que condition expresse pour réaliser des affaires avec la Société, et à vos frais exclusifs, vous acceptez de maintenir en vigueur, pendant toute la durée du présent Contrat, une assurance automobile de responsabilité civile correspondant aux types et aux montants spécifiés dans les présentes pour chaque véhicule utilisé pour réaliser les services en vertu du présent Contrat. Vous reconnaissez qu'il est de votre responsabilité, avant que vous ne commenciez votre activité de service de transport P2P que, A) vous informiez votre assureur du fait que vous allez fournir des services de transport P2P, et que B) vous vous assuriez que votre police d'assurance couvre le fait que vous allez fournir un service de transport P2P. Si vous avez des questions ou des doutes au sujet de la portée ou de l'applicabilité de votre couverture d'assurance, il est de votre responsabilité et non pas celle de la Société de trouver les réponses pertinentes à ce sujet, la Société n'ayant aucune responsabilité à cet égard. Vous reconnaissez que le manquement à souscrire ou à conserver une couverture d'assurance satisfaisante constituera une violation substantielle du présent Contrat qui entraînera immédiatement sa suspension ainsi que la perte de votre droit à recevoir des Demandes en vertu du présent Contrat.

- i. Spécifications concernant la couverture. Pour réaliser les services en vertu du présent Contrat, vous devez conserver une assurance automobile dont la couverture correspond à la couverture minimale requise par la loi nationale, d'État ou locale.
- ii. Notification de couverture. Vous acceptez de fournir la preuve d'une telle couverture d'assurance en adressant à la Société, avant que votre équipement ne réalise des services en vertu du présent Contrat, les certificats d'assurance en cours. Afin d'assurer la sécurité du public, vous acceptez en outre de fournir des certificats mis à jour à chaque fois que vous souscrivez, renouvelez ou modifiez votre couverture d'assurance. Par ailleurs, vous devez fournir à la Société une notification écrite au moins trente (30) jours avant d'annuler toute police d'assurance requise par la Société. La Société ne dispose d'aucun droit lui permettant de contrôler votre choix ou le fait que vous bénéficiez d'une police d'assurance.

Personnel du conducteur

Vous fournirez à votre entière discrétion et à vos propres frais le personnel requis ou occasionnel pour la réalisation des Services prévus par le présent Contrat. Vous serez seul responsable de la direction et du contrôle de vos employés, agents et sous-traitants, le cas échéant, qui réalisent les tâches conformément au présent Contrat, ce qui inclut leur sélection, leur recrutement, leur licenciement, leur supervision, l'attribution des tâches et leur direction, l'établissement des salaires, des horaires et des conditions de travail, et le traitement des griefs. Vous déterminerez la méthode, les moyens et la manière de réaliser le travail de vos employés, agents et sous-traitants.

Vous assumez l'entière responsabilité du paiement de tous les salaires, avantages et dépenses de vos employés, agents ou sous-traitants, le cas échéant, et des retenues fiscales, de l'assurance chômage et des contributions de sécurité sociale d'État et nationales, pour votre compte et pour le compte de toutes les personnes que vous employez dans le cadre de la réalisation des services en vertu du présent Contrat, et il vous incombera de respecter et de remplir les exigences de toutes les réglementations imposées par la loi aujourd'hui ou à l'avenir. La Société ne sera pas responsable des salaires, des avantages ou des dépenses dus à vos employés, agents ou sous-traitants ni des retenues fiscales, contributions de sécurité sociale, cotisations de chômage ou autres impôts sur les salaires de vos employés, agents ou sous-traitants.

La Société n'aura ni n'exercera aucune autorité disciplinaire ou de contrôle sur vous, vos employés, agents ou sous-traitants. Elle n'aura pas non plus le pouvoir de superviser ou de diriger vos employés, agents ou sous-traitants dans le cadre de la réalisation de leur travail pour la Société, et n'aura aucune autorité et aucun droit lui permettant de sélectionner, d'approuver, d'embaucher, de licencier ou de sanctionner l'un de vos employés, agents ou sous-traitants. Vos employés, agents ou sous-traitants ne pourront PAS avoir accès au Service sans avoir préalablement conclu un contrat écrit avec C .

La Société n'est pas autorisée à effectuer des retenues fiscales nationales ou d'État sur le revenu, ou au titre de la sécurité sociale, de l'assurance chômage ou d'autres taxes locales, d'État ou nationales pour votre compte ou pour le compte de vos employés, agents ou sous-traitants. Dans la mesure où un tribunal ayant autorité et compétence le prescrit, la Société se conformera aux dispositions de toute ordonnance de saisie, telle que la loi le requiert. La Société se conformera à toutes les exigences de la loi locale, d'État ou nationale pour déclarer les paiements que la Société fait aux entrepreneurs indépendants. Vous serez averti de toute déclaration réalisée par la Société concernant vos services dans la mesure requise par la loi applicable.

Impôts

Vous vous engagez à respecter l'ensemble de vos obligations en vertu des lois fiscales et de sécurité sociale applicables à cet accord. Vous acceptez d'indemniser la Société de tous passifs d'impôts, droits, prélèvements, revendications et sanctions qui peuvent vous être imposées ou imposées à la Société à la suite de votre manquement à vos obligations fiscales. En particulier, mais sans s'y limiter ; taxes ou droits, salaires et autres droits ou retenues (incluant sans toutefois s'y limiter l'impôt sur le salaire, les primes d'assurance sociale, les primes d'assurance des employés) qui se posent dans le cas où la relation décrite dans le présent Accord, contrairement à l'intention et la signification des parties, serait tenu pour un contrat de travail entre la Société et vous, par l'autorité de sécurité financière ou sociale néerlandais ou l'autorité de sécurité financière ou sociale de tout autre pays.

Tests de dépistage de consommation de médicaments et d'alcool prescrits par la loi

Vous acceptez de vous conformer à toutes les lois nationales, d'État et locales réglementant l'usage de médicaments et d'alcool ainsi que les tests de dépistage. Le non-respect desdites exigences constituera une violation substantielle du présent Contrat. Vous reconnaissez que le personnel qui est testé positif aux médicaments et/ou à l'alcool ne pourra pas, par la suite, utiliser d'équipement en vertu du présent Contrat jusqu'à ce qu'il satisfasse à toutes les exigences des lois nationales, d'État et locales.

Équipement de la Société/Identifiant de chauffeur

Au moment de la signature du présent Contrat, et sous réserve des conditions générales établies dans les présentes, la Société vous accordera le droit d'utiliser un téléphone mobile « smartphone » fourni par la Société, qui est et demeurera la propriété de la Société (l'« Appareil »).

La Société livrera l'Appareil en bon état de fonctionnement au Fournisseur de transport. L'Appareil disposera du Logiciel chargé. La Société assurera l'entretien normal de l'Appareil ; cependant, ledit entretien n'inclura pas les réparations et les services requis à la suite d'un dommage (y compris, mais sans s'y limiter, l'infiltration d'eau) sur l'Appareil, qu'il soit causé par un accident, une négligence, une mauvaise utilisation ou une violation du présent Contrat. Toutes les réparations et tous les services requis à la suite d'un accident, d'une négligence, d'une mauvaise utilisation ou d'une violation du présent Contrat seront à la seule charge du conducteur, et seront réalisés dans un centre de service désigné par écrit par la Société comme centre de service dûment autorisé. Vous assumez également tous les risques de perte ou de dommage à l'Appareil, y compris, mais sans s'y limiter, la perte ou les dommages causés par le feu, par un vol, par un choc, par l'eau, que la perte ou le dommage soit imputable ou non à la négligence du conducteur.

La Société délivrera également un identifiant et un mot de passe (chacun étant un « Identifiant de chauffeur ») au Fournisseur de transport pour vous permettre et permettre à votre personnel d'accéder au Service. Vous assurerez la sécurité et la confidentialité de chaque Identifiant de chauffeur. La Société aura le droit, à tout moment et à son entière discrétion, de vous interdire ou de restreindre votre accès au Service ou celui de l'un quelconque des membres de votre personnel, pour quelque raison que ce soit.

L'approbation et l'autorisation de la Société concernant un Chauffeur pourront être soumises aux conditions générales y compris, mais sans s'y limiter, à l'exigence que ledit Chauffeur, soit soumis, à ses frais, au processus de sélection de la Société et assiste à la session d'information de la Société concernant l'utilisation de l'application mobile d' . La Société se réserve le droit de refuser ou de révoquer son approbation et son autorisation concernant un Chauffeur, à tout moment, à son entière et indiscutable

discrétion. Lors de la résiliation du présent Contrat, que ce soit par défaut ou autrement, l'Appareil, dont vous reconnaissez qu'il est et demeure à tout moment la propriété de la Société, sera restitué à la Société.

Droits de propriété intellectuelle

Les Parties comprennent que pour réaliser les services prévus par le présent Contrat, il pourrait être nécessaire pour les Parties d'échanger certaines informations confidentielles et exclusives concernant leurs opérations, leurs Clients et d'autres détails sensibles que les Parties considèrent confidentiels. Les informations confidentielles (les « Informations confidentielles ») incluent, notamment, ce qui suit :

- i. **Informations de la Société.** (1) le Service, et les méthodes qui y sont liées, les processus et la technologie ; (2) le prix, les méthodes de fixation des prix et les pratiques de facturation ; (3) le marketing et les plans financiers ; (4) les lettres, les notes de service, les contrats et autres documents internes ; et (5) les informations financières ou autres concernant la Société et ses Clients qui n'ont pas été divulguées au public.
- ii. **Informations du conducteur.** (1) les informations concernant vos clients ; (2) vos prix, vos méthodes de fixation des prix et vos pratiques de facturation ; (3) votre adresse et vos personnes-ressources ; (4) vos propositions et offres commerciales ainsi que l'ensemble des lettres, notes de service, contrats et autres documents internes confidentiels qui y sont associés ; et (5) les informations financières vous concernant qui n'ont pas été divulguées au public.

Sauf en vertu de l'ordonnance d'une autorité gouvernementale ayant juridiction, en cas de réception de la demande écrite d'un Client ou si l'autre partie y consent par écrit, la Société et vous-même acceptez que les informations confidentielles confiées par l'autre partie ou ses Clients dans le cadre de la réalisation des services en vertu du présent Contrat ne soient pas divulguées à des tiers ou utilisées pour votre propre bénéfice ou le bénéfice d'une tierce partie.

Le présent Contrat n'est pas un contrat de vente et ne vous confère pas de droits de propriété afférents ou liés au Service ou au Logiciel, ou un droit de propriété intellectuelle détenu ou accordé sous licence par la Société. Le nom de la Société, le logo de la Société et les noms de produit associés au Service et au Logiciel sont des marques de commerce de la Société ou de tierces parties, et aucun droit ou licence d'utilisation n'est accordé.

Indemnisation

En concluant le présent Contrat, vous acceptez de défendre, d'indemniser, de protéger et de mettre hors de cause la Société, ses titulaires de licence et ses sociétés affiliées, société mère, dirigeants, directeurs, membres, employés, avocats et agents, en cas de réclamation, de demande, de dommage, de procès, de perte, de responsabilité, de dépenses (y compris les frais et honoraires d'avocats), et de causes d'action découlant directement ou indirectement de ou en lien avec (a) vos actions (ou omissions) découlant de la réalisation des services en vertu du présent Contrat, y compris les préjudices corporels ou le décès d'une personne (y compris vous et/ou vos employés) ; (b) la responsabilité engagée au titre d'une infraction civile et/ou pénale (par ex., agression, batterie, fraude) ; (c) toute responsabilité découlant de votre non-respect des conditions du présent Contrat, y compris eu égard au paiement des salaires, des avantages sociaux ou des dépenses dus à vos employés, agents ou sous-traitants ; et (d) votre utilisation (ou votre mauvaise utilisation) du Logiciel ou du Service.

Réclamations en matière de dommage ou de préjudice

Vous serez responsable envers le Client pour toute réclamation en cas de dommage et/ou de préjudice subi par un Client alors que vous le transportiez. Vous acceptez de notifier la Société de tout dommage ou préjudice dès que possible après que le dommage ou le préjudice se sera produit. Vous reconnaissez que l'assurance peut ne pas couvrir le dommage ou le préjudice subi ou que la couverture peut ne pas garantir l'intégralité du dommage ou du préjudice subi.

Vous acceptez de coopérer pleinement avec le Client et/ou la Société pour résoudre les demandes en matière de préjudice ou de dommage aussi rapidement que possible.

Vous acceptez le fait que, dans le cas où la Société serait responsable envers un Client d'un préjudice ou d'un dommage causé par vous, la Société ait le droit de recouvrer le montant réclamé auprès de vous. De la même manière, si la Société choisit volontairement de payer un montant dû à un Client pour un dommage ou un préjudice causé au Client par vous ou pour lequel vous êtes responsable, la Société disposera du même droit que le Client de recouvrer le montant engagé auprès de vous (c.-à-d. que la Société se subrogera au Client).

À moins qu'elle ne soit résolue de manière informelle ou par un tribunal d'instance, toute réclamation pour dommage ou préjudice vous opposant à la Société (y compris les réclamations où la Société « se subroge » à un tiers) sera résolue conformément à la disposition relative à l'arbitrage figurant ci-dessous.

Relation entre les Parties

Le présent Contrat est établi entre deux sociétés égales et indépendantes qui sont détenues et exploitées séparément. Par le présent Contrat, les Parties entendent créer une relation entre entrepreneurs souverains et indépendants et non une relation d'employeur à employé. Une Partie ne saurait être considérée comme l'employé, l'agent, le coentrepreneur ou le partenaire de l'autre, pour quelque motif que ce soit.

En tant qu'entrepreneur indépendant, vous reconnaissez que vous n'êtes pas autorisé à percevoir des indemnités de chômage au terme de la relation entre les Parties.

Résiliation du Contrat

Le présent Contrat demeurera en vigueur jusqu'à ce qu'il soit résilié comme suit :

- i. À tout moment sur consentement mutuel écrit des Parties aux présentes.
- ii. Si l'une des parties viole de manière substantielle le Contrat, moyennant notification écrite de sept (7) jours adressée à la partie défaillante, ladite notification spécifiant la violation invoquée.
- iii. Par l'une des parties sans motif moyennant un préavis écrit de trente (30) jours adressé à l'autre partie, le préavis de trente (30) jours prenant effet à la date d'envoi.

- iv. Le Contrat sera automatiquement résilié en cas d'inactivité de plus de 90 jours, la date de résiliation étant alors fixée au 90ème jour suivant la date de la dernière Demande acceptée et accomplie par vous.

Les actes ou occurrences suivantes constitueront une violation substantielle du présent Contrat :


- i. Votre manquement à conserver une couverture d'assurance en vigueur représentant les montants et les types requis dans les présentes.
- ii. Le manquement par la Société à vous remettre tous les Frais de service dus dans un délai de 30 jours à compter de la date à laquelle le montant devient exigible.
- iii. Votre refus de rembourser un Client ou la Société concernant tout dommage ou préjudice que vous avez causé.
- iv. Le refus par la Société de vous fournir la documentation raisonnablement demandée par vous en lien avec une réclamation pour dommage ou préjudice en vertu du présent Contrat.
- v. Votre refus d'accomplir une Demande après l'avoir acceptée sans que le Client ou la Société y ait renoncé.
- vi. Le manquement par l'une des parties à conserver toutes les licences et tous les permis requis par la loi et/ou par le présent Contrat.
- vii. L'assignation par vous d'une tâche à un employé, à un agent ou à un sous-traitant qui ne possède pas les licences, la couverture d'assurance ou les permis requis de vous au titre du présent Contrat, ou permettant à n'importe qui d'accéder au Logiciel ou au Service sans que la Société ait donné son autorisation préalable écrite à ladite personne d'accéder au Logiciel ou au Service.
- viii. Une violation majeure du code de la route donnant lieu, par exemple, à une citation à comparaître pour conduite dangereuse pendant le transport d'un Client.
- ix. Le retrait de votre permis et/ou de vos pleins droits de conducteur automobile, ou votre utilisation d'un chauffeur qui ne possède pas un permis en bonne et due forme et qui n'est pas approuvé par la Société pour réaliser la tâche proposée par le biais du Service.
- x. Une fausse déclaration intentionnelle faite par vous, vos employés, vos agents ou vos sous-traitants à un Client ou à la Société, y compris le fait d'effectuer intentionnellement un détour pour parvenir à la destination spécifiée par le Client.
- xi. La violation par l'une des parties de la disposition relative aux droits de propriété intellectuelle du présent Contrat.
- xii. La plainte documentée d'un Client selon laquelle vous et/ou votre employé ou sous-traitant avez adopté une conduite qu'une personne raisonnable jugerait physiquement menaçante, hautement offensante ou harcelante.

Loi applicable et juridiction

À l'exception de ce qui est établi autrement dans le présent Contrat, le présent Contrat sera exclusivement régi et interprété conformément aux lois des Pays-Bas, à l'exception de leurs règles relatives aux conflits de lois. La Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises de 1980 (CVIM) ne s'appliquera pas. Tout conflit, différend ou litige découlant pour quelque motif que ce soit ou plus généralement liés au présent Contrat, y compris, notamment, ceux qui sont liés à sa validité, à sa structure ou à son applicabilité, seront d'abord obligatoirement soumis à une procédure de règlement amiable en vertu des Règles relatives au règlement amiable des litiges de la Chambre de commerce internationale (Règles ADR de la CCI). Si ledit litige n'est pas réglé dans un délai de 60 jours après qu'une demande de règlement amiable aura été soumise en vertu desdites Règles ADR de la CCI, ledit litige sera exclusivement et définitivement résolu par arbitrage en vertu des Règles d'arbitrage de la Chambre de commerce internationale (Règles d'arbitrage de la CCI). Les dispositions d'urgence des Règles d'arbitrage de la CCI sont exclues. Le litige sera résolu par un arbitre nommé conformément aux Règles de la CCI. Le lieu d'arbitrage sera Amsterdam, aux Pays-Bas. La langue de l'arbitrage sera l'anglais.

Notification

La Société pourra vous avertir au moyen d'une notification générale par le biais du Logiciel, d'un courrier électronique envoyé à votre adresse électronique enregistrée sur votre compte par la Société, ou par communication écrite envoyée par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse principale de votre société enregistrée dans votre compte par la Société. Ladite notification sera réputée avoir été remise 48 heures après envoi du courrier (en cas d'envoi par courrier prioritaire ou courrier affranchi) ou 12 heures après son envoi (en cas d'envoi par courrier électronique ou par le biais du Logiciel).

Vous pourrez notifier la Société (ladite notification sera réputée envoyée lorsque la Société l'aura reçue) à tout moment par l'un des moyens suivants : (a) une lettre envoyée par courrier électronique à support@  .com ; ou (b) une lettre envoyée par un service de messagerie rapide reconnu nationalement ou par courrier prioritaire affranchi envoyé à la Société à l'adresse suivante : **C**.

, Pays-Bas, adressé à l'attention du : Directeur des affaires juridiques.

Cession

Vous ne pouvez céder le présent Contrat sans l'autorisation préalable écrite de la Société. Toute cession effectuée en violation de la présente section sera nulle et non avenue. La Société aura le droit, sans votre consentement et à sa seule discrétion, de céder le Contrat ou tout ou partie de ses droits et obligations en vertu des présentes sous réserve que le cessionnaire des obligations de la Société en vertu de ladite cession soit, selon le jugement raisonnable de la Société, capable de réaliser les obligations de la Société en vertu du présent Contrat. Lors de ladite cession, la Société n'aura aucune autre responsabilité envers le Fournisseur de transport eu égard aux obligations cédées.

Confidentialité de l'Accord

Vous déclarez que vous n'avez pas divulgué et que vous acceptez de garder confidentiels les contenus et conditions du présent Contrat, à moins que lesdites informations ne soient autrement disponibles publiquement ou que leur divulgation ne soit exigée par la loi. Vous acceptez de prendre toute précaution raisonnable pour prévenir la divulgation des contenus et conditions du présent Contrat, y compris par votre personnel, à des tierces parties, et acceptez qu'il n'y ait aucune publicité, directe ou

indirecte, concernant les conditions générales contenus dans les présentes. Vous acceptez de ne divulguer les conditions générales du Contrat uniquement aux avocats, comptables, autorités gouvernementales et membres de la famille qui ont besoin de les connaître et uniquement dans la mesure strictement nécessaire. Si vous devez divulguer certaines conditions générales du Contrat auxdites tierces parties qui ont besoin de les connaître, vous acceptez d'informer C. de la nature et de la mesure de la divulgation, et acceptez en outre d'informer lesdites tierces parties de la présente disposition de confidentialité et de prendre toutes les précautions pour vous assurer que lesdites parties ne divulguent pas elles-mêmes les conditions générales du Contrat.

Généralités

À l'exception de ce qui est explicitement établi dans le présent contrat, si l'une des dispositions du Contrat est déclarée invalide ou inapplicable, ladite disposition sera considérée comme nulle et non avenue, et les dispositions restantes seront appliquées dans toute la mesure permise par la loi. Le manquement de la Société à appliquer tout droit ou disposition du présent Contrat ne constitue pas une renonciation audit droit ou à ladite disposition à moins que la Société y consente par écrit. Le présent Contrat contient l'intégralité de l'accord entre vous et la Société concernant l'objet des présentes et remplace l'ensemble des négociations, discussions ou accords antérieurs ou concomitants, qu'ils soient écrits ou oraux, entre les Parties concernant l'objet des présentes.

EN FOI DE QUOI, les Parties aux présentes ont permis que le présent Contrat soit dûment signé à la date indiquée ci-dessous.

Date : 25.02.2015.

_____ C.

Date : 25.02.2015

_____ G.

Le \ La Conducteur (trice)

e) L'attention des candidats présents lors des séances d'information n'était pas attirée sur certaines clauses du contrat. En particulier, la soumission des litiges à un tribunal arbitral ayant son siège aux Pays-Bas, l'applicabilité du droit néerlandais ou l'obligation d'indemniser la défenderesse ou ses représentants en cas de litige n'étaient pas abordées. Ainsi, une partie des candidats qui ont assisté à l'une ou l'autre de ces séances n'a pas vu les clauses précitées. Le témoin [...] - chauffeur O._____ actif depuis décembre 2015 et chauffeur indépendant, ainsi que président de l'association [...] créée à la demande d'O._____ pour défendre la situation des chauffeurs vis-à-vis des autorités cantonales et communales -, qui a reconnu s'être entretenu avant son audition avec un avocat de l'appelante basé à Amsterdam, a déclaré ne plus se souvenir que le contrat contenait une clause compromissoire ou d'applicabilité du droit néerlandais. Il a néanmoins estimé que cette connaissance ne l'aurait pas mené à refuser de signer le contrat. Le témoin [...], qui a travaillé durant un an et quelques mois en qualité de chauffeur O._____ et qui a cessé toute activité pour le compte de la défenderesse en 2016, et le témoin [...] ont expliqué avoir pensé qu'en Suisse, le droit suisse était applicable malgré les clauses contenues dans le contrat. Les témoins [...], chauffeur O._____ depuis décembre 2015, et [...], chauffeur O._____ et [...] indépendant, ont déclaré avoir vu que le contrat contenait ces clauses. Tous ignoraient les règles de la Chambre de commerce internationale (CCI), auxquelles le contrat soumettait les litiges. S'agissant de la clause arbitrale, [...], pour la défenderesse, a admis qu'« on n'insistait pas particulièrement sur cette clause ».

f) Selon le Règlement d'arbitrage de la CCI (pièce 26 ; disponible également sur le site <https://iccwbo.org/content/uploads/sites/3/2017/02/ICC-2017-Arbitration-and-2014-Mediation-Rules-french-version.pdf>), la procédure d'arbitrage de la CCI implique notamment le paiement d'une « avance pour la provision pour frais de l'arbitrage dont le montant est fixé de manière à couvrir les frais de l'arbitrage » (art. 37 al. 1). Il est prévu à cet égard que

« chaque demande d'arbitrage soumise aux termes du Règlement doit être accompagnée du versement d'un droit d'enregistrement d'un montant de 5'000 USD » (Appendice III, art. 1 al. 1). A cela s'ajoutent les honoraires de l'arbitre, dont le montant varie, pour une valeur litigieuse jusqu'à 50'000 USD, entre 3'000 USD et 18.02% de la valeur litigieuse (Appendice III, art. 3 al. et tableau B).

[...], pour qui la clause compromissoire est une clause « assez commune » entre entreprises et personnes privées, a déclaré que malgré les milliers de chauffeurs œuvrant pour O._____, « aucun cas n'a été soumis au tribunal arbitral ».

5. a) Le demandeur s'est vu ouvrir l'accès à l'application O._____ le 2 avril 2015. Dès cette date, il a effectué des courses au moyen de cette application.

b) A l'époque des faits, deux statuts de chauffeurs O._____ coexistaient : [...] ou [...]. Le demandeur faisait partie de la catégorie des chauffeurs [...]. A la différence des chauffeurs [...], ceux d' [...] devaient posséder un permis de conduire professionnel et une couverture d'assurance responsabilité civile idoine. O._____ fournissait une liste de véhicules susceptibles d'être utilisés par un chauffeur [...], alors que les chauffeurs [...] pouvaient disposer de n'importe quel véhicule, tant qu'il comportait quatre portes, avait moins de 10 ans et était en bon état de marche ; les chauffeurs professionnels qui voulaient acquérir un véhicule non listé devaient soumettre le modèle désiré à l'approbation d'O._____. Hormis les tarifs appliqués, plus élevés pour une prise en charge professionnelle, l'application O._____ fonctionnait de façon identique pour les chauffeurs [...] et [...], s'agissant pour le moins de la recherche des passagers et du déroulement de la course.

c) Il existe une version « client » de l'application ; pour l'installer, le futur client doit insérer les coordonnées de sa carte de crédit et accepter les conditions générales. Lorsqu'un client veut commander une course, il est géolocalisé par l'application. Il indique s'il veut être pris

en charge depuis cet endroit ou à partir d'une autre adresse. Le client introduit la destination souhaitée et peut constater sur son application les véhicules disponibles se trouvant à proximité de l'endroit où il se trouve, et prendre connaissance d'une estimation du prix de la course. Le client ne peut pas choisir son chauffeur, car l'application ne possède pas cette fonctionnalité. Lorsque le passager confirme sa demande, celle-ci est transmise au chauffeur qui se situe le plus près de lui, connecté à l'application et disponible.

Pour sa part, le chauffeur utilise la version qui lui est destinée ([...]) sur son propre téléphone ou celui fourni par O._____. Le chauffeur voit alors apparaître une demande sur son application, qui mentionne seulement le lieu de la prise en charge avec, éventuellement, l'estimation du temps pour y arriver, l'évaluation du client sur une échelle de 1 à 5 (cf. *infra* let. C/5f) et le nom sous lequel celui-ci souhaite se présenter (qui peut ne pas correspondre à son identité). Le chauffeur, qui n'est pas payé par la défenderesse pour l'attente de demandes ni pour le temps qu'il passe pour se rendre sur le lieu où se trouve le client souhaitant être transporté et l'attendre et qui assume seul les frais pour s'y rendre, dispose alors d'un laps de temps de quelques secondes (entre 10 et 20 secondes) pour accepter ou refuser ladite demande. Le témoin [...], chauffeur O._____ et Secrétaire général de l'association [...], ainsi que le témoin [...] ont estimé être sous pression, ce délai étant trop court pour prendre une décision. Les témoins [...] et [...] ont en revanche déclaré que ce délai leur suffisait, ou du moins avec l'expérience. Ce délai a pour but d'attribuer au plus vite la course à un chauffeur et ne pas rallonger indéfiniment le temps d'attente du client. Il tend également à éviter qu'un chauffeur ne reste connecté sur son application sans consulter les demandes qui lui sont adressées. Si ce délai échoit sans que la course soit acceptée, le chauffeur est réputé l'avoir refusée. Dans tous les cas où la demande n'est pas acceptée, celle-ci est transférée, par le biais d'un algorithme informatique, au prochain chauffeur disponible et connecté qui se trouve le plus près du client.

A l'époque où le demandeur utilisait l'application, le chauffeur était déconnecté de l'application pendant quelques minutes (entre 3 et 5 minutes) s'il refusait trois courses d'affilée. Aucune explication n'était requise du chauffeur lorsqu'il refusait une course. Le chauffeur pouvait refuser ou annuler la course jusqu'à la prise en charge effective du passager, mais il recevait un message d'O._____ pour le cas où il abusait de la possibilité d'annuler une course après l'avoir acceptée. Les chauffeurs recevaient, après un certain nombre de refus ou d'annulations, un message de la part d'O._____ attirant leur attention sur le fait que ce n'était pas bon pour les clients ; ce message pouvait contenir des statistiques d'acceptation et de refus de courses.

Si le client annule une course après l'arrivée du chauffeur au point de ramassage désigné ou ne se présente pas au lieu indiqué, après que celui-ci a attendu au moins 10 minutes, O._____ verse des frais d'annulation au chauffeur, selon une grille tarifaire interne.

Ni le transporteur, ni le passager n'ont accès au numéro de téléphone de l'autre partie. L'appel éventuel entre eux se fait uniquement par l'intermédiaire d'une plateforme dématérialisée.

Selon le système O._____, c'est seulement lorsque le passager se trouve à l'intérieur du véhicule et que le chauffeur démarre la course, que le lieu de destination souhaité est indiqué à celui-ci.

d) L'application O._____ permet d'utiliser différents systèmes de géo-positionnement par satellite (ci-après : GPS), notamment Google Maps, Wise ou, par défaut, celui propre à l'application. Le GPS s'enclenche au démarrage d'une course et oriente le chauffeur dans son trajet et le chauffeur doit suivre le trajet montré sur l'application. Le chauffeur peut toutefois adapter le trajet suggéré par le GPS selon son appréciation personnelle et son expérience, en cas de travaux ou si une route est fermée, par exemple. Les témoins [...] et [...] ont précisé à cet égard que les chauffeurs cherchent généralement à obtenir l'accord du client au préalable, à moins que son consentement ne soit présumé, par

exemple si le nouveau trajet constitue un raccourci et la course coûte moins cher. Le GPS continue à suivre le véhicule en temps réel et adapte le chemin à suggérer selon le positionnement effectif du chauffeur. Si la route empruntée allonge le trajet suggéré par le GPS, le chauffeur reçoit, en cas de plainte du client, un message l'informant que le parcours est trop long et l'invitant à suivre celui du GPS. Lorsqu'O._____ reçoit des plaintes de clients portant sur la longueur et la durée du trajet, des explications sont requises du chauffeur. Si celles-ci ne sont pas convaincantes, O._____ offre une compensation au client. A moins d'un abus manifeste de sa part, aucune retenue n'est opérée sur le solde revenant au chauffeur.

e) Lorsque le client est arrivé à destination, le prix final de la course s'affiche sur l'application et ce montant est débité de la carte de crédit du client par O._____. Selon la défenderesse, le prix de la course peut être fixé de deux manières. La première, très peu utilisée, car inconfortable et ignorée par la plupart des clients et des chauffeurs, consiste à fixer d'entente entre ces deux derniers un prix qui diffère de celui suggéré. [...] a expliqué à cet égard ce qui suit : « (...) ni le chauffeur, ni le passager n'ont le temps et l'envie de discuter du prix de la course. Si, cependant, les parties ont envie de le faire, elles en ont la possibilité, mais doivent en avertir O._____ afin que le prix de la course soit adapté. Concrètement, il faut appeler O._____ et lui indiquer que le prix de la course sera différent que le prix suggéré. (...) En 2015 et 2016, dans le canton de Vaud, je n'ai pas d'information, mais je suppose que cette possibilité n'a pas été utilisée très souvent (...) ». La deuxième manière de fixer le prix de la course consiste à accepter le prix suggéré par l'application comme étant le prix final. Cette suggestion résulte d'un algorithme informatique opéré par l'application O._____, en fonction du tarif de base de 3 fr. par prise en charge, du prix du kilomètre de 1 fr. 35 et du prix par minute de 30 centimes, le tarif minimal pour une course étant de 6 francs. En outre, une majoration du prix de la course existe en cas de forte demande. Les chauffeurs entendus en qualité de témoins ont pour leur part tous déclaré que la défenderesse fixait seule le prix de la course et le montant leur revenant, et la plupart d'entre eux, soit [...], ont

précisé qu'ils n'avaient pas la possibilité de convenir d'un autre prix avec le client, le témoin [...] ayant pour sa part expliqué qu'il n'était « pas pensable de devoir à chaque fois négocier le prix avec le client ».

f) Une fois la course achevée, le chauffeur note le passager sur une échelle de 1 à 5 et réciproquement. La notation est, pour le chauffeur, une étape obligatoire pour recevoir de nouvelles courses. S'il peut consulter, sur l'application, son évaluation générale, provenant d'une moyenne des évaluations individuelles faites par les clients sur une certaine période, le chauffeur ne connaît en revanche pas les évaluations individuelles faites à son sujet par les clients à la demande systématique de la défenderesse, pas plus que l'identité de ces derniers. De même, il ne peut pas prendre connaissance des plaintes adressées à O._____, ni des commentaires laissés à son sujet.

A l'époque des faits, lorsque la note générale d'un chauffeur n'était pas excellente, soit dès 4.45 sur 5 et moins, l'appelante lui adressait un avertissement (« *warning* ») et/ou le mettait en liste d'attente (« *Driver waitlisted* » [cf. pièce 113]). L'appelante pouvait également décider de le convoquer pour lui montrer le comportement à adopter avec les clients. Elle pouvait enfin décider de déconnecter définitivement le chauffeur. Le Contrat spécifiait au demeurant expressément que « les conducteurs dont les résultats sont "faibles" pourront voir leur droit d'accepter des demandes limité » (Contrat, p. 5). L'appelante pouvait en outre déconnecter un chauffeur contractuellement « à tout moment, à son entière et indiscutable discrétion » (Contrat, p. 7).

Le résumé des incidents relatifs à l'activité du demandeur (« *History of incidents* » ; pièce 113) indique que celui-ci a reçu neuf avertissements (« *small warning* », « *strong warning* ») pour mauvaises notations (« *low ratings* ») et en rapport avec la qualité (« *quality* ») de sa conduite.

g) La défenderesse envoie chaque semaine aux chauffeurs les décomptes d'activité hebdomadaire établis par elle et faisant état du

temps de connexion, du nombre de courses « acceptées », des itinéraires utilisés, du nombre d'annulations et des courses effectuées, à savoir l'heure où celle-ci a débuté, le véhicule utilisé, la durée et la distance parcourue.

6. a) En cas de fortes affluences de demandes de courses, O._____ envoie aux chauffeurs, qu'ils soient connectés ou non, de jour comme de nuit, pendant le week-end ou durant la période de repos, des courriels et/ou des SMS les incitant à se connecter.

La défenderesse, via l'application, donnait en outre un certain nombre de directives supplémentaires, notamment sur le mode de conduite et sur l'entretien du véhicule et sa propreté, et pouvait envoyer des messages, sous forme de conseils, contenant des statistiques sur les freinages intempestifs ou les accélérations brutales.

b) O._____ disposait à l'époque des faits de bureaux à Crissier, auprès desquels les chauffeurs, dont le demandeur, pouvaient s'adresser pour poser des questions, comme par exemple sur le prix d'une course lorsque le montant avait été adapté, ou pour régler certains problèmes, notamment lorsque l'application avait été bloquée à la suite d'une plainte d'un client (cf. *infra* let. C/10). Une des personnes de contact était [...].

c) Selon le Contrat, pendant qu'il est activement enregistré dans le logiciel, le chauffeur ne peut pas utiliser sa relation avec O._____ (ou les informations acquises auprès d'elle) pour détourner des affaires de ce dernier au profit d'une autre société qui fournit des prestations de transport en concurrence avec O._____ et ne peut pas afficher d'insigne amovible fourni par des fournisseurs de services de transport tiers. Le représentant de la défenderesse a néanmoins affirmé que les chauffeurs pouvaient utiliser leur propre carte de visite, y compris à la fin d'une course avec O._____. Dans les faits, beaucoup de chauffeurs ont développé leur propre clientèle grâce à O._____. Des cartes de visites pour du transport hors O._____ ont été remises et des numéros de

téléphones donnés pour que les clients rencontrés par le biais d'O. _____ puissent utiliser les services privés du chauffeur en question.

Par ailleurs, bien que le contrat l'interdise, certains chauffeurs acceptaient des pourboires à la fin d'une course.

7. Il ressort des déclarations du demandeur ainsi que des témoignages [...] que les amendes qui leur ont été infligées pour contravention aux prescriptions administratives sur les taxis alors qu'ils œuvraient pour la défenderesse - soit au total six amendes pour le demandeur - ont entièrement été remboursées par O. _____. Le témoin [...] a même déclaré s'être vu mettre à disposition par la défenderesse un avocat pour s'opposer à ces amendes.

Aucune amende d'un autre type, par exemple pour faute de circulation, n'a toutefois été remboursée par O. _____.

8. a) Pendant une période limitée, lors du lancement d' [...], O. _____ a participé au financement de la formation de certains chauffeurs professionnels, organisant des cours de théorie, suivis de séances pratiques avec un véhicule mis à disposition et un moniteur d'auto-école. Le demandeur a pu bénéficier d'un partenariat mis en place avec une auto-école.

b) En outre, O. _____ a mis en place des partenariats avec des garages, pour que des chauffeurs puissent y acquérir un véhicule à prix préférentiel. Les chauffeurs n'ont cependant aucune obligation de le faire et sont libres de la façon d'acquérir et financer leur voiture.

9. Le 11 mai 2016, un document intitulé « Contrat de prestation de services », daté du 10 mai 2016, est apparu sur l'application utilisée par le demandeur. On ignore si ce document était rédigé en français ou en anglais.

[...] a déclaré que lorsque des nouvelles conditions sont notifiées aux chauffeurs, ceux-ci doivent les accepter pour pouvoir continuer à utiliser l'application et qu'en l'espèce, « selon [s]es informations, le demandeur avait accepté les nouvelles conditions qui lui avaient été soumises en mai 2016 », en précisant que « si le demandeur a continué à utiliser l'application à partir de ce mois-ci, c'est nécessairement qu'il avait accepté ces nouvelles conditions ». Pour les raisons qui seront exposées ci-dessous (cf. *infra* consid. 3.4), la Cour de céans ne retiendra pas les explications de [...], censées démontrer, selon la défenderesse, que le demandeur aurait accepté ce contrat le 11 mai 2016 déjà.

10. a) Le 12 juin 2016, le demandeur a envoyé un courriel à [...], indiquant que son compte avait été désactivé après qu'un client s'était plaint qu'il (ndr : le demandeur) conduisait en état d'ivresse. Il a vivement contesté le bien-fondé de cette plainte. Son compte a été ensuite réactivé.

b) Le 21 septembre 2016, le demandeur a de nouveau contacté [...] par courriel, suite à un blocage de compte. Plusieurs passagers avaient signalé une conduite dangereuse de sa part. Le demandeur a été invité à se présenter dans les bureaux de Crissier pour que son compte puisse être réactivé, ce qui a été fait par la suite.

c) Le 18 décembre 2016, deux clients se sont plaints auprès d' [...] de ce que la conduite du demandeur était dangereuse. L'un d'eux a indiqué que sa conduite « ressemblait fortement à celui (*recte : celle*) d'une personne en état d'ivresse ».

d) Le 29 décembre 2016, un passager a adressé à O. _____ le signalement suivant au sujet du demandeur :

« Premièrement il a oublié de mettre ses phares alors qu'on était la nuit. Et à plusieurs reprises il a failli se prendre le trottoir car il devait (sic) autant sur la droite que sur la voie inverse. De plus il avait l'air très fatigué. Sa conduite était très dangereuse autant pour moi que les automobilistes se trouvant sur la route. Vous risquez d'avoir des problèmes avec ce genre de chauffeur. ».

11. a) Le 30 décembre 2016, alors qu'il se trouvait à son domicile, le demandeur a reçu sur son téléphone un message de la part d'O._____, lui indiquant que l'application avait été bloquée, après que des passagers s'étaient plaints de ce qu'il avait conduit de manière dangereuse et en état d'ivresse.

Le demandeur, qui a toujours vivement contesté avoir conduit en état d'ébriété, a alors essayé de se connecter sur l'application, laquelle ne s'ouvrait pas tant que certains documents, dont notamment le « Contrat de prestations de service » du 11 mai 2016, n'avaient pas été acceptés. Le demandeur a alors cliqué, au moyen de son téléphone portable, pour « accepter » ces documents (qui n'ont pas été signés), dans le but de pouvoir consulter l'application. Il était toutefois indiqué que l'accès à l'application était bloqué.

b) Le demandeur a écrit à O._____ en date du 8 janvier 2017, manifestant sa déception et sa désapprobation s'agissant des motifs de la déconnexion. Il a notamment mentionné que sa version des faits ne lui avait pas été demandée. Suite à une invitation du même jour de la part d'« O._____ Support » à prendre rendez-vous sur son site ([...]) « pour une séance dans [se]s bureaux de Lausanne » afin de discuter de sa plainte concernant le blocage de son compte, le demandeur s'est rendu dans les bureaux d'O._____ à Crissier, où il lui a été expliqué que l'application avait été bloquée depuis les Pays-Bas et que rien ne pouvait être fait dans l'attente d'une décision provenant du siège. En date du 17 janvier 2017, le demandeur a reçu un courriel, en français, par lequel l'« Equipe O._____ » lui confirmait la suspension définitive de l'application et la fin de sa collaboration avec « O._____ » (pièce 11).

Le demandeur a encore écrit à [...] en date du 17 janvier 2017 pour lui demander s'il pouvait avoir plus d'informations sur l'arrêt de l'application que celles qui lui avaient été transmises.

Le 9 février 2017, O._____ a adressé au demandeur le même courriel que celui du 17 janvier 2017, également en français (pièce 13).

L'application du demandeur n'a jamais été débloquée depuis lors et ce dernier n'a plus rien reçu de la part d'O._____, excepté le paiement intervenu en janvier 2017 pour les courses encore effectuées durant le mois de décembre 2016.

12. Le demandeur a utilisé l'application O._____ du 2 avril 2015 au 31 décembre 2016. Durant cette période, il a effectué 9'163 courses, soit en moyenne 100 courses par semaine. Il a passé en tout 4'608 heures connecté à l'application, correspondant à plus de 50 heures par semaine en moyenne. Le temps de conduite s'est élevé à 2'470 heures et son taux d'acceptation moyen à 85%.

Les gains que le demandeur a réalisés par cette activité - soit 38'026 fr. 80 en 2015 et 56'460 fr. 97 en 2016 - ont constitué le seul revenu qu'il a perçu durant toute cette période, au cours de laquelle il a exercé le transport de personnes avec O._____ à titre d'activité principale.

Il a reçu, au total, près de 80 commentaires, dont environ trois quarts sont positifs et constituent essentiellement des remerciements. Un des «tags» (mode d'évaluation) les plus fréquents est celui du professionnalisme dont le demandeur a fait preuve. Cependant, il a reçu neuf avertissements s'agissant de son évaluation, dont la moyenne était tombée jusqu'à 4.3 sur 5 à une reprise. A cette occasion, le demandeur a été envoyé à une séance de coaching.

13. a) Par demande déposée devant le tribunal le 12 juin 2017, G._____ a formellement renoncé à la procédure de conciliation en vertu de l'art. 199 al. 2 let. a CPC, dans la mesure où le siège de la défenderesse est situé à l'étranger, et a conclu au versement par C._____ d'un montant de 30'000 fr., soit 9'000 fr. brut à titre de salaire durant le délai de congé légal de deux mois, 7'868 fr. 70 fr. bruts à titre d'indemnité de vacances et 13'131 fr 30 nets à titre d'indemnité pour licenciement avec

effet immédiat injustifié, le tout avec intérêts à 5% l'an dès le 30 décembre 2016.

b) Dans ses écritures du 4 août 2017, la défenderesse a soulevé l'incompétence du tribunal *ratione materiae* et *ratione loci*, en invoquant la clause d'arbitrage contenue dans le contrat la liant au demandeur. Elle a requis dès lors du tribunal qu'il limite la procédure à la question de la recevabilité uniquement, en lien avec sa compétence.

Le demandeur s'est opposé à une instruction séparée sur la question de la compétence, niant être lié par une clause d'arbitrage.

Par courrier du 24 août 2017, la présidente du tribunal a refusé de limiter la procédure à la question de la recevabilité.

Le 21 septembre 2017, la défenderesse a demandé une prolongation du délai de réponse.

c) Par réponse du 6 décembre 2017, la défenderesse a conclu, avec suite de frais et dépens, principalement à ce que la demande soit déclaré irrecevable et subsidiairement à ce que le demandeur soit débouté de toutes ses conclusions.

d) Un second échange d'écritures a eu lieu entre les parties.

e) Lors de l'audience d'instruction du 31 janvier 2018, le demandeur a requis qu'un avis de droit soit demandé à l'Institut suisse de droit comparé (ci-après : ISDC), pour le cas où le tribunal envisagerait de faire application de l'art. 16 LDIP, préalablement à la détermination de la qualification du contrat ayant lié les parties, cet avis de droit devant porter sur les éléments en droit hollandais essentiels à la qualification du contrat de travail, aux conditions et effets des résiliations immédiates et ordinaires du contrat, aux incidences de ces résiliations, ainsi qu'aux droits du travailleur aux indemnisations et aux vacances.

La défenderesse a conclu au rejet de cette réquisition, estimant que l'avis de droit demandé n'était ni nécessaire, ni pertinent.

Il n'a pas été donné suite à cette réquisition.

f) Le tribunal a tenu six audiences d'instruction et de jugement, aux cours desquelles G._____ et, pour la défenderesse, [...] ont été entendus en qualité de parties. En outre, [...] ont été entendus en tant que témoins. Leurs déclarations ont été résumées ci-dessus dans la mesure de leur utilité.

Lors de l'audience du 17 décembre 2018, le demandeur a réduit à 6'694 fr. 10, plus intérêts, sa conclusion tendant au paiement par la défenderesse d'une indemnité de vacances, pour tenir compte de la semaine de vacances qu'il avait prise durant l'année 2016.

En droit :

1.

1.1 Dans les affaires patrimoniales, l'appel est recevable contre les décisions finales de première instance pour autant que la valeur litigieuse, au dernier état des conclusions devant l'autorité inférieure, soit de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 1 let. a et al. 2 CPC). Ecrit et motivé, il doit être introduit dans les trente jours à compter de la notification de la décision motivée ou de la notification postérieure de la motivation (art. 311 al. 1 CPC).

1.2 En l'espèce, interjeté en temps utile par une partie qui a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC) contre une décision finale de première instance dans une cause patrimoniale dont la valeur litigieuse est supérieure à 10'000 fr., l'appel est recevable.

La réponse sur appel, déposée dans le délai de l'art. 312 al. 2 CPC, est également recevable. Le sont aussi la réplique et la duplique, interjetées dans le délai imparti par le juge délégué, ainsi que les déterminations (supplique) spontanées de la défenderesse du 27 décembre 2019, déposées dans le délai admis par la jurisprudence (ATF 138 I 484 consid. 2 ; ATF 133 I 98 consid. 2.1 ; TF 5D_81/2015 du 4 avril 2016 consid. 2.3.3 et les réf. citées).

2.

2.1 L'appel peut être formé pour violation du droit ou pour constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). L'autorité d'appel peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge, et doit le cas échéant appliquer le droit d'office conformément au principe général de l'art. 57 CPC. Elle peut revoir librement l'appréciation des faits sur la base des preuves administrées en première instance et vérifie si le premier juge pouvait admettre les faits qu'il a retenus (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 ; TF 4A_238/2015 du 22 septembre 2015 consid. 2.2).

2.2 Selon l'art. 311 al. 1 CPC, l'appel doit être motivé, soit démontrer le caractère erroné de la motivation attaquée. L'appelant doit expliquer en quoi son argumentation peut influencer sur la solution retenue par les premiers juges (TF 4A_607/2019 du 22 avril 2020 consid. 4.5 ; TF 4A_474/2013 du 10 mars 2014 consid. 3.1). Il ne lui suffit pas de renvoyer aux moyens soulevés en première instance, ni de se livrer à des critiques toutes générales de la décision attaquée. La motivation doit être suffisamment explicite pour que l'instance d'appel puisse la comprendre aisément, ce qui suppose une désignation précise des passages de la décision que l'appelant attaque et des pièces du dossier sur lesquelles repose sa critique (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 ; TF 4A_610/2018 du 29 août 2019 consid. 5.2.2.1 ; TF 5A_396/2013 du 26 février 2014 consid. 5.3.1). A défaut de motivation suffisante, l'appel est irrecevable (TF

4A_610/2018 précité ; TF 5A_209/2014 du 2 septembre 2014 consid. 4.2.1 ; TF 4A_101/2014 du 26 juin 2014 consid. 3.3).

2.3

2.3.1 Selon l'art. 317 al. 1 CPC, un moyen de preuve nouveau n'est pris en compte au stade de l'appel que s'il est produit sans retard (let. a) et ne pouvait l'être devant la première instance bien que la partie qui s'en prévaut ait fait preuve de la diligence requise (let. b).

2.3.2 Cette règle s'applique également en procédure simplifiée, dans le cadre de laquelle le juge est soumis à un devoir d'interpellation accru des parties (art. 247 al. 1 CPC), ce même dans les litiges gouvernés par la maxime inquisitoire sociale en application de l'art. 247 al. 2 CPC (ATF 138 III 625 consid. 2.2 ; TF 4A_415/2015 du 22 août 2016 consid. 3.5). On distingue à cet effet vrais et faux nova. Les vrais nova sont des faits ou moyens de preuve qui ne sont nés qu'après la fin de l'audience de débats principaux de première instance ; ils sont recevables en appel lorsqu'ils sont invoqués sans retard après leur découverte. Les faux nova sont des faits ou moyens de preuve nouveaux qui existaient déjà lors de l'audience de débats principaux ; leur recevabilité en appel est exclue s'ils auraient pu être invoqués en première instance en faisant preuve de la diligence requise. Il appartient au plaideur, le cas échéant, de démontrer les raisons pour lesquelles il n'a pas fait valoir le fait en première instance (ATF 143 III 42 consid. 4.1, JdT 2017 II 342 ; TF 5A_866/2018 du 18 mars 2019 consid. 3.3).

Les faits notoires, qu'il n'est pas nécessaire d'alléguer ni de prouver, sont ceux dont l'existence est certaine au point d'emporter la conviction du juge, qu'il s'agisse de faits connus de manière générale du public ou seulement du juge (p. ex. extrait du Registre du commerce ou taux de conversion d'une monnaie ; ATF 143 IV 380 consid. 1.1.1 ; ATF 137 III 623 consid. 3). Ils peuvent être retenus d'office par les autorités de recours (TF 4A_261/2013 du 1^{er} octobre 2013 consid. 4.3 ; TF 4A_412/2011 du 4 mai 2012 consid. 2.2, non publié à l'ATF 138 III 294). Dans cette

mesure, les faits notoires sont soustraits à l'interdiction des nova (TF 5A_719/2018 du 12 avril 2019 consid. 3.2.1).

2.3.3 En l'espèce, à l'appui de son appel, C. _____ a produit, outre la copie du jugement attaqué (pièce 11), treize pièces. La pièce 1, qui est un extrait du Registre du commerce concernant l'appelante, est recevable, puisque les informations y figurant sont des faits notoires. Les pièces 2 à 10 et 13 figurent déjà au dossier de première instance. La pièce 12, soit un article en anglais, non daté, de « [...] » intitulé « [...] », est recevable, s'agissant d'un avis doctrinal, quand bien même l'appelante n'explique pas pour quel motif cette pièce n'aurait pas pu être produite devant la première instance déjà (art. 317 al. 1 let. b CPC). Cette pièce, à laquelle l'appelante se réfère à l'appui de son appréciation selon laquelle la clause compromissaire figurant dans le Contrat liant les parties serait valable « même sous l'angle du droit néerlandais » (appel, p. 15 *in fine*), n'est de toute manière pas pertinente, vu l'issue du litige sur cette question (cf. *infra* consid. 4.2.3). Enfin, l'arrêt de la Chambre des actions en cessation du Tribunal de l'entreprise francophone de Bruxelles du 16 janvier 2019 (pièce 14) est également recevable. Il n'est toutefois pas non plus pertinent (cf. *infra* consid. 4.1.6.2.7).

Sont aussi recevables les pièces produites par l'intimé à l'appui de sa duplique, soit l'arrêt de la Cour d'appel de Paris du 10 janvier 2019 (pièce 1001) et l'arrêt de la Court of Appeal of England and Wales du 19 décembre 2018 (pièce 1002).

3. L'appelante revient sur les faits de la cause, tels que constatés par l'autorité précédente.

3.1 En préambule, elle déclare se référer aux allégués de ses écritures ainsi qu'au dossier de la procédure de première instance. Une telle allégation ne constitue pas une motivation suffisante permettant de démontrer une constatation inexacte d'un fait dans le jugement attaqué (cf. *supra* consid. 2.2). Un tel grief est irrecevable.

Il en va de même de la contestation toute générale de l'appelante de la portée donnée par les premiers juges aux témoignages, sans même indiquer quel témoignage devrait être apprécié autrement ni sur quel fait précis (appel, p. 11 ch. 1.2 ; réplique sur appel, p. 6-7 et supplique, p. 3). La possibilité utilisée par l'appelante de déconnecter des chauffeurs ainsi que l'absence de possibilité pour eux de négocier leurs conditions, citées à titre d'exemples, ont quant à elles été retenues sans violation du droit par l'autorité précédente comme on le verra ci-après. Au demeurant, s'agissant plus précisément de la possibilité que l'appelante avait de déconnecter des chauffeurs, possibilité que l'appelante conteste devant la Cour de céans, elle a été utilisée concernant l'intimé et l'appelante l'a par ailleurs dûment admis durant la procédure par la voie de son représentant (cf. *infra* consid. 4.1.6.3.3, 5^e paragraphe).

3.2 L'appelante allègue que l'intimé aurait eu le temps, durant l'unique séance d'information du 25 février 2015, de s'asseoir à une table et de lire attentivement le Contrat, avant de le signer à la main, sur chaque page, en connaissance de cause.

Cela ne saurait être retenu.

3.2.1 Tout d'abord, le Contrat n'est pas signé « à chaque page » par l'intimé : seules les pages impaires - et non paires - sont paraphées et la dernière page, la page 12, est signée par l'intimé. Ensuite et surtout, il est établi que l'intimé, de nationalité bulgare, ne parlait pas le français au moment de la séance du 25 février 2015, raison pour laquelle un contrat en anglais lui a été soumis. On ignore si ce contrat, qui n'a pas été laissé à l'intimé à la fin de la séance et que l'appelante n'a pas produit, correspondait, en tout ou en partie, à celui signé le 25 février 2015. L'appelante qui le soutient ne l'a aucunement démontré. Reste que ce n'est pas le contrat en anglais que l'intimé a été invité à signer, mais uniquement celui en français, que l'appelante savait donc incompréhensible pour l'intimé.

3.2.2 Le Contrat est en outre long et complexe, très peu accessible dans sa portée concrète pour un laïc, ce qu'étaient manifestement les personnes assistant à la séance et espérant pouvoir œuvrer pour « O. _____ » comme chauffeurs, parmi lesquelles l'intimé. Or il a été établi que ce dernier s'est vu refuser le droit d'emporter le contrat afin de pouvoir le lire calmement au besoin en demandant l'aide d'un tiers, et pouvoir ainsi le signer en connaissance de cause.

3.2.3 De plus, le Contrat, rédigé par et pour l'appelante (cf. audition de [...] du 2 octobre 2018, p. 2), était proposé à la signature à la fin des séances « d'information » que celle-ci organisait à l'attention des candidats chauffeurs. Il peut dès lors être retenu qu'à l'issue de cette séance les candidats chauffeurs pensaient, en signant les documents qui leur étaient soumis pour signature, signer des contrats concrétisant le projet qui leur avait été présenté pendant la séance.

L'appelante a organisé la séance du 25 février 2015. Cette séance a eu lieu en Suisse romande, dans les locaux d'une société suisse, au Flon. Seuls des représentants de la société suisse ont participé à cette séance. Celle-ci s'est de plus tenue en français et le Contrat qui a été soumis pour signature aux candidats chauffeurs à son issue était libellé en français. L'intimé y venait pour trouver à titre individuel une activité de chauffeur lui permettant de gagner sa vie. Cette séance pouvait ainsi sérieusement donner l'apparence d'un contexte de travail purement suisse. L'appelante n'a à aucun moment attiré l'attention de l'intimé sur le fait qu'elle entendait conclure avec lui un contrat comportant de nombreuses formulations propres à faire croire que leurs rapports ne relevaient pas du droit du travail. De plus, les personnes censées informer l'intimé ainsi que les autres chauffeurs ne leur ont jamais communiqué durant la séance que leur cocontractant serait en réalité une société de droit hollandais. Elles n'ont de plus jamais attiré leur attention sur le fait que celle-ci entendait soumettre l'entier de leurs rapports – pour des prestations uniquement fournies en Suisse – à un droit étranger – celui [...] – et qu'en outre tout différent devrait être soumis à une procédure arbitrale en anglais conduite à Amsterdam.

A cet égard, la Cour de céans ne peut qu'être frappée par le fait que le Contrat rédigé et proposé à la signature par l'appelante ne contient pas une information indispensable de tout contrat, à savoir l'identité des parties. Si l'on peut comprendre, au vu de la nature générique du contrat soumis aux candidats chauffeurs, que le nom et le domicile de l'intimé ne soient pas préindiqués, rien n'explique que le siège de l'appelante, pour qui le contrat a été établi, n'y soit pas stipulé. Or une telle indication aurait été susceptible de faire comprendre à son cocontractant qu'il concluait avec une société de droit étranger et qu'il existait ainsi un aspect international au contrat qu'il signait, élément dont la clause d'élection de droit prévue par l'appelante dépend au demeurant (cf. *infra* consid. 5). Une telle omission, dans les circonstances d'espèce et compte tenu en particulier de la précision des clauses prévues par le Contrat notamment en termes de droit applicable et d'autorité compétente en matière de litige, ne saurait être imputée à un oubli de la part de l'appelante. Son absence ne se justifie par aucun motif défendable.

Par ailleurs, la séance du 25 février 2015 à laquelle a participé l'intimé réunissait des personnes physiques souhaitant trouver à titre individuel une activité lucrative de chauffeur. L'intimé, étranger ne parlant pas le français, y est venu pour décrocher un travail de chauffeur lui permettant de gagner sa vie. Il ne s'est jamais prévalu d'être le représentant d'une société ou à la tête d'une société. Le Contrat qui lui a été soumis stipulait cependant ce qui suit : « Relation entre les Parties : Le présent Contrat est établi entre deux sociétés égales et indépendantes qui sont détenues et exploitées séparément. Par le présent Contrat, les Parties entendent créer une relation entre entrepreneurs souverains et indépendants et non une relation d'employeur à employé » (Contrat, p. 9). La différence entre la réalité des rapports entre l'intimé et l'appelante (cf. *infra* consid. 4.1.6.2 ss) et ce que le Contrat prévoit frappe ici particulièrement.

3.2.4 S'agissant encore du fait que les termes du Contrat ne correspondaient non seulement pas aux apparences et informations données pendant la séance qui précédait sa proposition de signature, mais pas davantage à la réalité des rapports qu'il était supposé régir, l'instruction a permis d'établir que le Contrat, prérédigé dans son intégralité, était « à prendre ou à laisser » et qu'ainsi aucun terme ne pouvait être discuté par les candidats chauffeurs (cf. notamment audition de [...] du 2 octobre 2018, p. 2 : « c'est un contrat qu'il n'y a pas lieu de négocier. Pour les chauffeurs c'est donc à prendre ou à laisser »). Il en allait ainsi notamment de la grille tarifaire des frais de services fixée par l'appelante, qu'elle pouvait, elle, modifier librement (Contrat, p. 4 *in fine*). La clause du Contrat selon laquelle « vous et la société aurez toujours le droit de négocier des frais de service différents des frais convenus. Les frais de service convenus ont pour seul objectif de présenter des frais par défaut dans le cas où aucune des parties ne négocierait un montant différent » est ainsi parfaitement non conforme à la réalité des relations entre les parties et notamment à celles voulues par l'appelante. Les explications de [...] sur la procédure qui aurait pu être suivie pour obtenir une modification du prix décidé par l'appelante ne sont à cet égard aucunement crédibles (audition du 28 novembre 2018, p. 3-4). Le représentant de l'appelante a au demeurant admis, d'une part, que c'est au final elle qui aurait décidé ou non d'une modification du prix et, d'autre part, surtout n'avoir pas connaissance qu'un prix ait été discuté dans le Canton de Vaud en 2015 et 2016.

De même, la prétendue liberté du chauffeur dans son activité, réaffirmée à de multiples reprises dans le Contrat, est clairement contredite soit par d'autres dispositions de celui-ci, tout aussi claires, soit par l'aménagement réel des rapports des parties, comme on le verra ci-après.

3.2.5 Au vu de ces éléments, on ne saurait retenir que l'intimé aurait eu le temps de comprendre l'entier des clauses contenues dans le Contrat qui lui a été soumis et aurait eu la volonté de les accepter du seul fait de sa signature. Les éléments qui précèdent démontrent au contraire que tout a été fait pour qu'il signe, en confiance, sans comprendre les tenants

et aboutissements de ce qu'il signait, qui ne correspondaient pour partie ni à ce qui lui avait été présenté, ni aux relations que les parties souhaitaient avoir. Dans ces conditions, la Cour de céans considère que la signature du contrat par l'intimé ne signifie pas qu'il aurait par ce seul fait accepté et voulu l'ensemble des innombrables affirmations qui lui sont imputées contenues dans ce document, encore moins que celles-ci seraient représentatives de la relation liant les parties. D'autres éléments pour retenir une telle constatation sont nécessaires.

3.3 L'appelante reproche à l'autorité de première instance d'avoir pris en compte des faits ayant trait à la situation personnelle de l'intimé, estimant ces éléments sans pertinence.

Ces faits sont pertinents pour comprendre ce que voulait l'intimé lors de la conclusion du contrat, de même que pour déterminer quelle était la partie faible au contrat, susceptible d'être protégée par la loi. Le grief est donc infondé.

3.4 L'appelante indique que l'intimé aurait accepté un « deuxième contrat », qu'elle estime daté du 10 mai 2016, le 11 mai 2016 déjà.

L'appelante se réfère sur ce point à la pièce 106 [recte 107] soit, selon son bordereau, à la feuille de renseignements « *personal details* » concernant l'intimé. On ne connaît toutefois ni l'auteur de cette pièce, ni les circonstances dans lesquelles celle-ci a été établie et les données intégrées. Tout au plus peut-on constater que cette pièce a été préparée après la fin des rapports des parties dès lors qu'elle indique la date de refus (« *rejection date* ») du 30 décembre 2016. Elle est ainsi impropre à établir que l'intimé aurait accepté le 11 mai 2016 déjà un document censé daté de la veille.

L'appelante se réfère également au témoignage de son représentant [...], qui a déclaré que lorsque des nouvelles conditions sont notifiées aux chauffeurs, ceux-ci doivent les accepter pour pouvoir continuer à utiliser l'application. Ce témoin est le directeur juridique pour

les affaires de droit social d'O._____ En tant que tel il n'est *a priori* pas neutre. En tant que tel surtout, et faute d'autre élément, on ne voit pas qu'il ait constaté lui-même le fait qu'il invoque, encore moins s'agissant de l'intimé. Rien dans son témoignage ne permet de le retenir. Il ne s'agit ainsi que d'informations qui lui ont été rapportées (« selon mes informations », cf. audition du 2 octobre 2018, p. 2) sans qu'on connaisse ni l'identité de sa source, ni les éléments sur lesquels celle-ci s'appuie. De tels éléments sont, seuls, insuffisants à démontrer la réalité du fait invoqué. Au demeurant, [...] ne dit rien du laps de temps dans lequel l'acceptation devait avoir lieu, qui plus est en Suisse, par l'intimé.

Dans ces conditions, la Cour de céans s'en tient aux déclarations de l'intimé qui a indiqué avoir « accepté » le contrat prétendument du 10 mai 2016, le 30 décembre 2016 seulement. Il en résulte, en droit et compte tenu de la portée de l'art. 8 CC, que la Cour ne retient pas que l'intimé aurait accepté avant cette date le contrat censé être daté du 10 mai 2016. Celui-ci ne saurait en conséquence régir d'une quelconque manière les rapports des parties qui ont pris fin au 30 décembre 2016 au plus tard. Il ne sera par conséquent pas pris en compte dans les développements qui suivent.

3.5 Pour le reste, les autres griefs recevables de l'appelante à l'encontre des faits retenus par l'autorité de première instance seront examinés ci-après, dans le cadre de l'interprétation et de la qualification des rapports des parties (cf. *infra* consid. 4.1.6).

3.6 L'appelante reproche à l'intimé de tenter par ses écritures en procédure d'appel de faire compléter l'état de fait retenu en première instance et de faire ainsi valoir une constatation inexacte des faits. Dès lors qu'il n'aurait pas formé un appel joint, un tel complètement serait irrecevable, respectivement devrait être rejeté.

De jurisprudence constante, la partie amenée à déposer une réponse est en droit de critiquer, dans ladite réponse, les considérants de la décision de première instance qui pouvaient lui être défavorables si

l'autorité d'appel jugeait la cause différemment du premier juge (TF 5A_804/2018 du 18 janvier 2019 consid. 3.2 ; TF 5A_403/2016 du 24 février 2017 consid. 4.2.2 ; TF 4A_258/2015 du 21 octobre 2015 consid. 2.4.2 et les références). L'intimé était ainsi en droit de critiquer les constatations de fait de l'autorité précédente afin de s'assurer du maintien de la décision qui lui est favorable. Le grief est dès lors infondé.

4. L'appelante conteste que l'autorité de première instance ait pu être compétente pour connaître du présent litige. Elle invoque sur ce point la clause compromissoire insérée en fin du Contrat.

4.1 Avant d'examiner si les premiers juges auraient dû décliner leur compétence en faveur de la juridiction arbitrale invoquée par l'appelante, il convient déjà de vérifier qu'ils étaient bien la juridiction étatique ou l'une des juridictions étatiques compétentes pour connaître du litige.

4.1.1 Au vu du siège aux Pays-Bas de l'appelante et du domicile suisse de l'intimé, la présente cause revêt un caractère international. En effet, selon la jurisprudence, une cause est de nature internationale lorsqu'elle a une connexité suffisante avec l'étranger, ce qui est toujours le cas lorsque l'une des parties possède son domicile ou son siège à l'étranger, peu importe que ce soit le demandeur ou le défendeur, et indépendamment de la nature de la cause (ATF 141 III 294 consid. 4).

La compétence de l'autorité de première instance doit par conséquent être examinée à l'aune de la LDIP (art. 1 al. 1 let. a LDIP), qui réserve les traités internationaux (art. 1 al. 2 LDIP). Au vu de la nature du litige, la compétence des autorités suisses doit être tranchée en tenant compte des dispositions de la Convention de Lugano (art. 1 CL [Convention concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale conclue à Lugano le 30 octobre 2007 entre, notamment, l'Union européenne et la Suisse, dite « Convention de Lugano » ; RS 0.275.12]), tant les Pays-Bas

que la Suisse en étant signataires. Les règles de compétence de cette convention l'emportent sur les règles de compétence nationale, et singulièrement sur celles de la LDIP (art. 1 al. 2 LDIP ; ATF 124 III 134 consid. 2b/aa ; TF 4C.189/2001 du 1^{er} février 2002 consid. 3 ; TF 4C.87/2003 du 25 août 2003 consid. 3.1).

4.1.2 Tant la LDIP que la CL prévoient des dispositions spéciales en matière de compétence concernant les rapports de travail. Il en va de même en droit interne s'agissant de déterminer l'autorité suisse compétente. Il convient donc en premier lieu de déterminer si les parties étaient liées par un tel rapport juridique.

Selon la jurisprudence, la qualification doit être opérée selon la loi du for (ATF 127 III 123 consid. 2c ; ATF 128 III 295 consid. 2a et les arrêts cités ; TF 4C.87/2003 du 25 août 2003 consid. 3.4 ; TF 4C.9/2005 du 24 mars 2005 consid. 1.2). Elle doit se faire sur la base des notions de droit interne (Bonomi, Commentaire romand, Loi sur le droit international privé, Convention de Lugano, Bâle 2011, n. 3 ad art. 115 LDIP). A cet égard, la notion de contrat de travail visée par la CL doit être interprétée de manière autonome, mais elle ne diverge pas de celle du droit matériel suisse. Les éléments essentiels classiques sont la subordination de l'employé à l'employeur et son intégration à une structure (cf. Bonomi, op. cit., n. 6 ad art. 18 CL ; Donzallaz, La Convention de Lugano, vol. II, 1997, n° 4878).

A noter ici que la théorie de la double pertinence (sur cette théorie qui permet un examen plus succinct en matière de compétence, cf. ATF 141 III 294 consid. 5.2), invoquée par l'appelante n'entre pas en ligne de compte lorsque la compétence d'un tribunal arbitral est contestée. Selon la jurisprudence, il est en effet exclu de contraindre une partie à souffrir qu'un tel tribunal se prononce sur des droits et obligations litigieux s'ils ne sont pas couverts par une convention d'arbitrage valable (ATF 141 III 294 consid. 5.3 ; TF 4A_264/2018 du 7 juin 2018 consid. 2.3).

4.1.3 En présence d'un litige sur l'interprétation d'un contrat, le juge doit tout d'abord s'efforcer de rechercher la réelle et commune intention des parties, sans s'arrêter aux expressions ou dénominations inexactes dont elles ont pu se servir, soit par erreur, soit pour déguiser la nature véritable de la convention (art. 18 al. 1 CO). Constituent des indices en ce sens non seulement la teneur des déclarations de volonté, mais aussi le contexte général, soit toutes les circonstances permettant de découvrir la volonté des parties, qu'il s'agisse des déclarations antérieures à la conclusion du contrat, des projets de contrat, de la correspondance échangée ou encore de l'attitude des parties après la conclusion du contrat (TF 4A_65/2012 du 21 mai 2012 consid. 10.2 et les auteurs cités). La recherche de la volonté réelle des parties est qualifiée d'interprétation subjective (ATF 131 III 606 consid. 4.1 p. 611 ; ATF 125 III 305 consid. 2b p. 308).

Si la volonté réelle des parties ne peut pas être établie ou si les volontés intimes divergent, le juge doit interpréter les déclarations et comportements des parties selon le principe de la confiance, en recherchant comment une déclaration ou une attitude pouvait de bonne foi être comprise en fonction de l'ensemble des circonstances (ATF 133 III 61 consid. 2.2.1). Cette interprétation dite objective, qui relève du droit, s'effectue non seulement d'après le texte et le contexte des déclarations, mais également sur le vu des circonstances qui les ont précédées et accompagnées (ATF 131 III 377 consid. 4.2.1 ; ATF 119 II 449 consid. 3a), à l'exclusion des circonstances postérieures (ATF 132 III 626 consid. 3.1). L'application du principe de la confiance est une question de droit que le Tribunal fédéral peut examiner d'office (art. 106 al. 1 LTF [loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral ; RS 173.110]). Cependant, pour trancher cette question, il doit se fonder sur le contenu des manifestations de volonté et sur les circonstances, dont la constatation relève du fait (ATF 135 III 410 consid. 3.2).

La qualification juridique d'un contrat est une question de droit (ATF 131 III 217 consid. 3 p. 219). Le juge détermine ainsi librement la nature de la convention d'après l'aménagement objectif de la relation

contractuelle (objektive Vertragsgestaltung), sans être lié par la qualification même concordante donnée par les parties (ATF 84 II 493 consid. 2 ; TF 4A_194/2011 du 5 juillet 2011 consid. 5.3, résumé in JdT 2012 II 198). La dénomination d'un contrat n'est pas déterminante pour évaluer sa nature juridique (art. 18 al. 1 CO ; ATF 129 III 664 consid. 3.1 ; TF 4A_484/2018 du 10 décembre 2019 consid.4).

En bref, le juge doit s'efforcer de rechercher la réelle et commune intention des parties sur tous les points sur lesquels une telle volonté peut être établie. Lorsque la volonté réelle des parties ne peut pas être établie ou que les volontés intimes divergent, le juge doit interpréter les déclarations et comportements des parties selon le principe de la confiance. Sur la base de l'ensemble de ces éléments, il détermine la nature juridique de la convention en se référant aux éléments constitutifs des types de contrats entrant en considération et aux critères de distinction posés par la jurisprudence et la doctrine (TF 4A_200/2015 du 3 septembre 2015 consid. 4.1).

4.1.4 Par le contrat individuel de travail, le travailleur s'engage, pour une durée déterminée ou indéterminée, à travailler au service de l'employeur et celui-ci à payer un salaire fixé d'après le temps ou le travail fourni (art. 319 al. 1 CO). Les éléments caractéristiques de ce contrat sont une prestation de travail, un rapport de subordination, un élément de durée et une rémunération (TF 4A_200/2015 du 3 septembre 2015 consid. 4.2.1 et 4P.337/2005 du 21 mars 2006 consid. 3.3.2).

Le contrat de travail se distingue avant tout des autres contrats de prestation de services, en particulier du mandat, par l'existence d'un lien de subordination (ATF 125 III 78 consid. 4 ; ATF 112 II 41 consid. 1a/aa et consid. 1a/bb *in fine*), qui place le travailleur dans la dépendance de l'employeur sous l'angle personnel, organisationnel et temporel, et dans une certaine mesure économique. Le travailleur est assujéti à la surveillance, aux ordres et instructions de l'employeur. Classiquement, il est intégré dans l'organisation de travail d'autrui et y reçoit une place déterminée (cf. arrêt précité du 3 septembre 2015 consid.

4.2.1 et les arrêts cités). Pour sa part, le mandataire doit certes suivre les instructions du mandant, mais il agit indépendamment et sous sa seule responsabilité, tandis que le travailleur se trouve au service de l'employeur. D'autres indices peuvent également aider à la distinction, tels que l'élément de durée propre au contrat de travail, alors que le mandat peut n'être qu'occasionnel (arrêt précité du 21 mars 2006 consid. 3.3.2 et les références citées), le fait que les conditions de temps et de lieu dans lesquelles le travail doit être exécuté soient fixées dans le contrat, la mise à disposition des instruments de travail et le remboursement des frais, ainsi que l'indépendance économique ; ce dernier critère doit toutefois être relativisé, dès lors qu'une dépendance économique peut exister dans d'autres types de contrats que le contrat de travail, d'une part, et qu'elle n'existe pas nécessairement dans tous les contrats de travail, d'autre part (TF 4A_592/2016 du 16 mars 2017 consid. 2 ; TF 4C.276/2006 du 25 janvier 2007 consid. 4 et les références citées). Un indice essentiel s'agissant de trancher de la dépendance du prestataire est de savoir s'il travaille exclusivement pour une seule entreprise (TF 4A_553/2008 du 9 février 2009 consid. 4.2 ; TF 4C.276/2006 du 25 janvier 2007 consid. 4.6.1).

Les critères formels, tels que l'intitulé du contrat, les déclarations des parties ou les déductions aux assurances sociales ne sont pas déterminants. Il faut bien plutôt tenir compte de critères matériels relatifs à la manière dont la prestation de travail est effectivement exécutée, tels que le degré de liberté dans l'organisation du travail et du temps, l'existence ou non d'une obligation de rendre compte de l'activité et/ou de suivre les instructions, ou encore l'identification de la partie qui supporte le risque économique (TF 2C_714/2010 du 14 décembre 2010 consid. 3.4.2). En principe, des instructions qui ne se limitent pas à de simples directives générales sur la manière d'exécuter la tâche, mais qui influent sur l'objet et l'organisation du travail et instaurent un droit de contrôle de l'ayant droit, révèlent l'existence d'un contrat de travail plutôt que d'un mandat (cf. TF 4A_592/2016 du 16 mars 2017 consid. 2 ; TF 4C.216/1994 du 21 mars 1995 consid. 1a).

Seul l'examen de l'ensemble des circonstances du cas concret permet de déterminer si le travail est effectué de manière dépendante ou indépendante (ATF 129 III 664 consid. 3.2 p. 668 ; ATF 112 II 41 consid. 1a/aa p. 46 ; TF 4A_592/2016 du 16 mars 2017 consid. 2).

4.1.5 L'art. 2 al. 2 CC, qui prohibe la fraude à la loi, s'oppose à la conclusion de « contrats en chaîne » (« Kettenverträge ») dont la durée déterminée ne se justifie par aucun motif objectif et qui ont pour but d'éviter l'application des dispositions sur la protection contre les congés ou d'empêcher la naissance de prétentions juridiques dépendant d'une durée minimale des rapports de travail (ATF 129 III 618 consid. 6.2). À titre d'exemples de motifs objectifs pour la conclusion successive de contrats à durée déterminée, le Tribunal fédéral a notamment mentionné l'engagement d'artistes, de sportifs professionnels ou d'enseignants donnant des cours par semestre ou année académique (TF 4A_215/2019 - 4A_217/2019 du 7 octobre 2019 consid. 3.1.2). Dans ce dernier arrêt, le Tribunal fédéral a estimé que le demandeur, enseignant les mêmes matières dans des conditions identiques ou similaires sur une longue période, se trouvait au contraire *de facto* dans une relation de travail à durée indéterminée avec la défenderesse (consid. 3.1.3). Il a par conséquent confirmé l'appréciation cantonale selon laquelle les contrats successifs conclus par les parties devaient être requalifiés en un seul et unique contrat de durée indéterminée.

S'agissant de contrats de travail successifs dans le domaine de la location de service, le Tribunal fédéral a également souligné que la question de l'abus de droit ou fraude à la loi implique d'apprécier au regard des faits de la cause, notamment de la durée des missions successives, des périodes d'inoccupation entre deux engagements successifs et de l'identité de la ou des entreprises locataires de services, si l'intention de l'employeur était d'éviter les dispositions concernant la protection contre les congés ou la naissance de prétentions juridiques dépendant d'une durée minimale des rapports de travail (TF 4A_428/2016 du 15 février 2017 consid. 1.1.2).

4.1.6

4.1.6.1 En l'espèce, l'instruction a permis d'établir que les relations entre les parties s'étaient déroulées en plusieurs étapes. Tout d'abord, une séance collective a eu lieu au cours de laquelle ont été discutés certains points de la collaboration entre l'appelante et les candidats chauffeurs. A l'issue de celle-ci, l'intimé s'est vu proposer la signature du Contrat, ce qu'il a accepté dans les conditions exposées ci-dessus (cf. *supra* consid. 3.2). Par la suite, dès que l'intimé a été enregistré, il a reçu des demandes de courses de la part de l'appelante. S'il acceptait celles-ci (son droit en la matière étant restreint de multiples manières, cf. *infra* consid. 4.1.6.5.1), il devait se rendre sur le lieu de prise en charge du client de l'appelante pour l'amener ensuite à l'endroit indiqué par celui-ci sur l'application. L'intimé était ensuite payé, moyennant compensation de frais dans un sens et dans l'autre, par l'appelante pour la course effectuée. Au final, il percevait une rémunération de l'appelante pour chaque course effectuée.

Il convient ci-après d'examiner la question particulièrement contestée de l'existence d'un rapport de subordination de l'appelante sur l'intimé dans l'exécution des tâches confiées (*infra* consid. 4.1.6.2 à 4.1.6.6), avant d'analyser l'existence des autres éléments caractéristiques du contrat de travail (*infra* consid. 4.1.6.7).

4.1.6.2 L'appelante invoque - ce que son représentant [...] a au demeurant également affirmé lors de son audition - qu'elle ne contrôlait pas l'intensité de l'activité de l'intimé et que son activité se limiterait à la mise à disposition de l'application, en tant qu'intermédiaire entre les chauffeurs et les passagers utilisant l'application. Les chauffeurs ne seraient ainsi que ses clients, à l'instar des personnes transportées.

L'instruction a toutefois établi que dès que l'intimé acceptait une demande de transport de la part de l'appelante, l'exécution de cette tâche était particulièrement cadrée par l'appelante :

4.1.6.2.1 Tout d'abord, l'appelante exerçait un contrôle sur le véhicule que ses chauffeurs allaient utiliser. Ceux-ci ne pouvaient utiliser qu'un modèle « approuvé » par l'appelante, qui en outre ne devait pas avoir plus de dix ans, disposer de quatre portes et être en bon état de marche (Contrat, p. 4 ; auditions de [...] du 23 mai 2018, p. 3 ; de [...] du 23 mai 2018, p. 3 ; de [...] du 25 juin 2018, p. 5). L'appelante exigeait de plus que le chauffeur lui remette une description du véhicule et une copie de sa carte d'immatriculation, ainsi que lui communique tout changement de sa « flotte » (Contrat, p. 4 ; dans ce sens également audition de [...] du 23 mai 2018, p. 3). Toute violation de ces exigences était qualifiée par le Contrat de « violation substantielle » du contrat (Contrat, p. 4).

4.1.6.2.2 L'autre outil de travail du chauffeur était un téléphone portable, sur lequel était chargé le logiciel nécessaire pour utiliser les services « O. _____ », recevoir de la part de l'appelante les demandes de transport de ses clients et se voir indiquer l'itinéraire à suivre pour rejoindre ces derniers puis les amener là où ils le souhaitaient. Le titre « équipement de la Société/Identifiant du chauffeur » du Contrat stipule à cet égard que l'appelante exercera un contrôle complet sur celui-ci, puisque c'est elle qui fournissait à l'intimé le téléphone sur lequel étaient chargés l'application ainsi que les identifiants pour s'y enregistrer et l'utiliser. L'appelante se réservait en outre le droit de révoquer son approbation ou son autorisation concernant l'intimé « à tout moment, à son entière et indiscutable discrétion ». L'appareil devait alors être restitué à l'appelante (Contrat, p. 7-8). On ne distingue pas ici de volonté réelle et commune des parties de laisser une quelconque liberté de manœuvre à l'intimé.

4.1.6.2.3 L'appelante exigeait également des chauffeurs, sous peine de ne plus pouvoir se connecter, la remise annuelle d'un extrait du casier judiciaire (audition de [...] du 26 juin 2016, p. 3 ; dans ce sens également audition de [...] du 26 juin 2018, p. 1). Une telle exigence parle également en faveur d'un rapport de subordination de l'appelante sur l'intimé.

4.1.6.2.4 Outre les prérogatives que l'appelante se donnait dans l'équipement nécessaire à l'intimé dans l'exécution de sa tâche, c'est elle qui connaissait seule les données des chauffeurs d'une part, des clients d'autre part. Elle ne partageait pas ses informations avec l'intimé, ce qu'elle aurait pourtant dû logiquement faire si elle n'avait été qu'un intermédiaire entre l'intimé et les personnes transportées par lui. Recevant une demande d'un de ses clients, c'est elle qui décidait seule qui serait mis en relation avec qui parmi les chauffeurs et ses clients. C'est en outre elle qui connaissait seule les données financières des chauffeurs comme des clients à transporter et qui organisait les paiements. A nouveau elle ne transmettait pas ces informations au chauffeur. C'est l'appelante qui encaissait ensuite les montants des clients de même que c'est elle qui assumait le risque de non-paiement par eux. Ainsi, ici encore et malgré les termes contractuels, on ne distingue aucune volonté réelle des parties et en particulier de l'appelante de laisser l'intimé s'organiser de manière indépendante dans la mise en place des prestations de transport et leur paiement par les personnes transportées. Au contraire, par l'organisation voulue par l'appelante et acceptée par l'intimé, celle-ci supervisait de fait totalement ces éléments.

4.1.6.2.5 S'agissant du transport du client, c'est l'appelante qui indiquait à l'intimé le lieu précis de prise en charge du client qui avait demandé une course à l'appelante, puis où il devait être amené. Comme on le verra ci-dessous, elle ne transmettait ces informations qu'au compte-goutte à l'intimé et le plus tard possible. L'intimé n'avait aucune possibilité de les discuter.

4.1.6.2.6 Quant à l'exécution elle-même de la course, celle-ci, malgré certains termes du contrat, était en réalité on ne peut plus cadrée pour une prestation de transport. Le Contrat exigeait ainsi que l'intimé exécute la tâche « conformément à ses paramètres » et autres spécifications du client. L'intimé devait de plus notifier à ce dernier « l'arrivée d'O. _____ » par le biais de l'application mobile. Il devait ainsi se présenter auprès des clients, de par la volonté de l'appelante, non comme travaillant pour son propre compte et en son propre nom, mais comme travaillant pour le

compte d'O._____. Le Contrat exigeait de plus que l'intimé attende au moins dix minutes la venue du client au point de ramassage indiqué (cela alors qu'il n'était pas payé pour dite attente si la course s'effectuait ensuite). Le Contrat imposait ensuite à l'intimé que le transport s'effectue de manière directe et sans interruption. Il obligeait de plus l'intimé, dans l'exécution de la course, à suivre les instructions des clients de l'appelante. Le Contrat prévoyait enfin que l'intimé pourrait se voir interdire par le client de prendre d'autres personnes que lui.

L'appelante argue que ces instructions n'étaient pas des directives imposées par elle à l'intimé mais « de véritables conseils de bon sens, non sanctionnés » (appel, p. 22). Cela ne saurait être suivi, le Contrat stipulant expressément déjà que « le non-respect du présent paragraphe [contenant dites instructions, ndlr] constitue une violation substantielle du présent Contrat » (Contrat, p. 2), propre donc à permettre à l'appelante de résilier ledit contrat moyennant un préavis de sept jours (Contrat, p. 9 let. ii). Il s'agissait ainsi bien de directives importantes (substantielles) de l'appelante à l'intimé dont le non-respect, contractuellement déjà, donnait le droit à l'appelante de résilier le contrat à très court terme. Sauf à risquer de perdre sa source de revenu, l'intimé devait les suivre.

L'appelante, via l'application, donnait en outre un certain nombre de directives supplémentaires, notamment sur le mode de conduite, sur l'entretien du véhicule et sa propreté (auditions de [...] du 23 mai 2018, p. 3, et de [...] du 26 juin 2016, p. 3). L'appelante admet dans sa réplique sur appel avoir en outre envoyé à l'intimé des recommandations de politesse et de bienséance vis-à-vis des passagers transportés et un rapport de règles minimales de sécurité, notamment routière. On ne voit pas le sens de telles « recommandations » si dans l'esprit des parties et notamment de l'appelante, l'intimé était censé exercer son activité de manière indépendante.

A cela s'ajoute que les chauffeurs recevaient régulièrement des messages contenant des statistiques sur les freinages intempestifs ou

les accélérations brutales (auditions de [...] du 23 mai 2018, p. 3 *in fine* et de [...] du 26 juin 2018, p. 3 *in initio*).

Enfin, le chauffeur n'était pas libre de suivre l'itinéraire qu'il voulait. Il devait suivre celui résultant d'un GPS, à défaut d'instructions du client. L'appelante invoque à cet égard qu'il aurait pu utiliser d'autres application GPS, sur un autre téléphone, que celles installées sur le téléphone qu'elle avait mis à sa disposition. L'instruction a toutefois permis d'établir que l'intimé n'apprenait, via l'application de l'appelante, où il devait conduire le client qu'une fois ce dernier dans son véhicule et la course démarrée (cf. *infra* consid. 4.1.6.5.2). On ne voit dès lors pas que l'intimé, alors qu'il avait commencé à conduire, s'arrête pour introduire l'adresse de la prise en charge du client sur un autre téléphone mobile, respectivement un autre GPS, que celui sur laquelle l'appelante lui avait communiqué la destination à atteindre. La manière dont l'appelante donnait à l'intimé les informations nécessaires pour l'exécution de sa tâche le conduisait ainsi *de facto* à utiliser l'un des GPS installés sur le téléphone remis par l'appelante (dans ce sens auditions de [...] du 23 mai 2018, p. 2, et de [...] du 25 juin 2018, p. 2), soit l'un des itinéraires décidés par l'appelante via l'application. Les chauffeurs se sentaient d'ailleurs obligés de le suivre (auditions de [...] du 25 juin 2018, p. 2, et de [...] du 26 juin 2016, p. 3).

4.1.6.2.7 L'appelante, outre les modalités du transport imposées à l'intimé, fixait également seule et unilatéralement le prix à payer par le client et le montant revenant au chauffeur (cf. auditions de [...], 23 mai 2018, p. 1 ; de [...] du 23 mai 2018, p. 3 ; de [...] du 25 juin 2018, p. 2 ; de [...] du 26 juin 2016, p. 2 ; de [...] du 27 septembre 2018, p. 2). L'arrêt de la Chambre des actions en cessation du Tribunal de l'entreprise francophone de Bruxelles du 16 janvier 2019 (produit sous pièce 14 par l'appelante), auquel cette dernière se réfère à l'appui de son appréciation selon laquelle ses chauffeurs ont la « liberté de s'écarter du prix proposé », n'est pas pertinent. En page 32 de cet arrêt, il est précisé que le contrat prévoit un tarif « indicatif » et que l'entreprise en question, partie au contrat, peut négocier d'autres prix, ce qui n'est pas le cas en

l'espèce, où l'on a au demeurant affaire à un privé et non pas à un partenaire commercial qui peut choisir de recourir à du personnel pour exécuter les prestations et conclure des contrats de location avec d'autres clients. Cette décision n'est ainsi pas transposable ; le serait-elle que la Cour de céans ne serait de toute façon pas liée par elle.

A cela s'ajoute que le Contrat interdisait à l'intimé d'accepter un pourboire (Contrat, p. 5).

4.1.6.2.8 Enfin, l'appelante a participé au financement de la formation de certains chauffeurs professionnels, organisant des cours de théorie, suivis de séances pratiques avec un véhicule mis à disposition et un moniteur d'auto-école (audition de [...] du 25 juin 2018, p. 1). Le demandeur a d'ailleurs lui-même bénéficié d'un partenariat mis en place avec une auto-école, comme cela ressort de l'échange de courriels qu'il a eu avec l'appelante le 9 juin 2016 (pièce 35). L'appelante n'a de plus pas contesté avoir mis en place des partenariats pour que les chauffeurs puissent acquérir un véhicule à titre préférentiel (cf. audition de [...] du 25 juin 2018, p. 5). Enfin, l'intimé a déclaré, à l'instar des autres témoins entendus dans la procédure (auditions de [...] du 23 mai 2018, p. 1 et 3 ; de [...] du 23 mai 2018, p. 3 ; de [...] du 27 septembre 2018, p. 2), que les amendes qui lui avaient été infligées pour contravention aux prescriptions administratives sur les taxis - six au total -, alors qu'il œuvrait pour l'appelante, lui avaient toutes été remboursées par cette dernière. Le témoin [...] a même déclaré s'être vu mettre à disposition par l'appelante un avocat pour s'opposer aux dites amendes.

De telles interventions de la part de l'appelante dans le cadre de l'exécution des tâches du chauffeur ne sont pas celles d'un cocontractant par rapport à un prestataire indépendant, mais celles d'un employeur par rapport à son employé. Il s'agit ici encore d'indices supplémentaires parlant en faveur d'un rapport concret de dépendance de l'appelante sur ses chauffeurs et de la position d'employeur que celle-là occupait, et ce malgré les termes du contrat.

4.1.6.3 Outre ces éléments et les directives données à l'intimé par l'appelante via le Contrat, l'application et son GPS, respectivement ses clients, celle-ci exerçait un contrôle particulièrement serré de la manière dont l'intimé exécutait les tâches confiées.

4.1.6.3.1 Par le biais du téléphone mobile sur lequel était téléchargée l'application mise à disposition par l'appelante et qui restait connecté durant le trajet, celle-ci pouvait contrôler la position de l'intimé. Elle pouvait s'assurer en temps réel qu'il se rende auprès du client et commence la course. Elle pouvait également contrôler l'itinéraire pris par lui pour amener le client où il le souhaitait (auditions de [...] du 26 juin 2018, p. 3, et de [...] du 27 septembre 2018, p. 3), de même que l'avancement de la course et le temps que l'intimé prenait à l'exécuter. Ce dernier se savait donc particulièrement surveillé.

L'appelante utilisait ces données afin de reprendre un chauffeur lorsqu'elle recevait un commentaire d'un de ses clients estimant que l'itinéraire n'était pas le plus rapide (pièce 36 ; auditions de [...] du 25 juin 2018, p. 2 et 4, et de [...] du 26 juin 2016, p. 3).

Elle établissait en outre chaque semaine un compte-rendu de l'activité du chauffeur comprenant son temps de connexion, le nombre de courses « acceptées », les courses effectuées et les itinéraires utilisés (cf. audition de [...], p. 2 et 3), compte-rendu qu'elle transmettait au chauffeur, lui rappelant ainsi qu'elle le suivait dans l'exécution de chaque course, de même que durant son temps de connexion. L'appelante ne saurait dans ces conditions sérieusement soutenir ne pas procéder à des suivis actifs de ces données (réplique sur appel, p. 29). Elle n'exploite en effet pas seulement, comme elle le prétend, les données pour savoir *avant* une course où se trouvent les chauffeurs et les clients. Elle utilise également ces données *pendant* le trajet pour contrôler les chauffeurs durant l'exécution de dite course et *après* pour leur rappeler qu'elle les suit de près et le cas échéant pour les reprendre.

4.1.6.3.2 Comme vu précédemment, l'appelante gérait seule – et donc contrôlait seule – l'aspect financier de tout le processus, sur lequel l'intimé n'avait aucune prise, se voyant même interdire d'accepter des pourboires.

4.1.6.3.3 Le contrôle de l'appelante sur la manière dont l'intimé exécutait sa course s'opérait enfin par un moyen supplémentaire, à savoir l'évaluation des clients.

L'appelante demandait en effet à ses clients, via l'application, qu'ils évaluent une course effectuée avant de pouvoir en commander une autre (cf. audition de [...] du 28 novembre 2018, p. 4).

Le chauffeur n'avait aucune prise sur ce système d'évaluation. Il pouvait tout au plus consulter sur l'application son évaluation générale, provenant d'une moyenne des évaluations individuelles faites par les clients (audition de [...] du 23 mai 2018, p. 2). L'appelante ne lui communiquait en revanche pas les évaluations individuelles faites à son sujet par les clients, pas plus que l'identité de ces derniers (auditions de [...] du 23 mai 2018, p. 2 *in fine* ; de [...] du 26 juin 2016, p. 2 ; de [...] du 27 septembre 2018, p. 2), gardant pour elle ces informations. Il ne fait pas de doute que si elle n'avait été, comme elle le soutient, qu'un intermédiaire entre les clients et l'intimé et ce dernier un indépendant, elle lui aurait transmis ces informations qui le concernaient en premier lieu. Le fait de les retenir atteste encore du lien de subordination qu'exerçait l'appelante sur l'intimé.

Par les informations que l'appelante demandait aux clients, celle-ci savait exactement si l'intimé avait effectué correctement ou non la prestation qu'elle lui avait confiée, soit à la pleine satisfaction ou non de son client – pleine satisfaction que les directives données par l'appelante visaient à atteindre –, ce course par course, client par client. Aurait-elle mis l'un de ses employés à côté de l'intimé lors de chaque course qu'elle n'aurait pu avoir une appréciation beaucoup plus précise, ni un contrôle des prestations fournies aussi serré.

Ces évaluations ne restaient en outre pas sans conséquence et ne visaient pas qu'à permettre d'augmenter les références de l'intimé sur l'application, comme le soutient l'appelante (all. 273 de l'appelante). Il ressort en effet de l'instruction que lorsque la note générale d'un chauffeur n'était pas excellente, soit lorsqu'elle était de 4.45 sur 5 et moins (cf. pièce 113) – le témoin [...] mentionne 4.6 sur 5 (audition du 25 juin 2018, p. 4), [...] (audition du 26 juin 2018, p. 2) et [...] (audition du 27 septembre 2018, p. 2) 4.5 sur 5 –, l'appelante lui adressait un avertissement (audition de [...] du 25 juin 2018, p. 4) – la pièce 113 mentionne ainsi neuf avertissements adressés à l'intimé pour mauvaises notations (« *low ratings* ») et en rapport avec la qualité (« *quality* ») de sa conduite – et/ou le mettait en liste d'attente (pièce 113 « *Driver waitlisted* »). L'appelante pouvait également décider de convoquer le chauffeur pour lui montrer le comportement à adopter avec les clients (audition de [...] du 25 juin 2018, p. 4 ; dans ce sens également audition de [...] du 28 novembre 2018, p. 3). Dans une telle configuration – et non pas seulement lorsqu'un risque pour la sécurité aurait été avéré – l'appelante pouvait enfin décider de déconnecter définitivement le chauffeur (audition de [...] du 28 novembre 2018, p. 3 et 4 ; mesure également confirmée par les auditions de [...] du 25 juin 2018, p. 4 ; de [...] du 26 juin 2016, p. 2 ; de [...] du 27 septembre 2018, p. 2). Le Contrat spécifiait au demeurant expressément que « les conducteurs dont les résultats sont faibles pourront voir leur droit d'accepter des demandes limité » (Contrat, p. 5). L'appelante s'était au surplus réservé le droit de déconnecter un chauffeur contractuellement « à tout moment, à son entière et indiscutable discrétion » (Contrat, p. 7). Ces évaluations étaient ainsi loin d'être anodines puisqu'elles conduisaient l'appelante à reprendre régulièrement le chauffeur qui ne recevait pas d'évaluations suffisamment excellentes et pouvaient amener à la déconnection de ce dernier, soit à la perte pure et simple pour lui de la possibilité d'offrir des prestations et de réaliser des revenus par ce biais. Il est ainsi erroné de prétendre, comme le soutient l'appelante, que l'existence d'un tel système de notation « en l'absence de toute possibilité de prendre des décisions contraignantes sur l'exécution de l'activité du prestataire de service » n'impliquerait

absolument pas une quelconque relation de subordination entre elle et ses chauffeurs (cf. all. 404 de l'appelante).

Au contraire, par ce simple moyen - l'évaluation d'un chauffeur demandée aux clients après chaque course et les conséquences qui pouvaient en découler en cas de d'évaluation non excellente - l'appelante s'assurait que l'intimé exécute la prestation qu'elle souhaitait fournir à ses clients selon les prescriptions contractuelles et communiquées via l'application. Le respect des instructions de l'appelante se faisait ainsi principalement au travers de l'évaluation du chauffeur par les clients (audition de [...] du 23 mai 2018, p. 3 ; également audition de [...] du 23 mai 2018, p. 3). Le rapport de force est ici manifeste.

Dans ces circonstances, on ne saurait parler, s'agissant des évaluations des clients de l'appelante d'une part, des chauffeurs d'autre part, d'un « système réciproque entre passagers et chauffeurs » (appel, p. 24). Les conséquences d'une évaluation n'étaient en effet pas les mêmes pour les clients et les chauffeurs. En cas de mauvaise évaluation, les premiers perdaient au pire la possibilité de se faire transporter par O._____, tandis que les seconds perdaient leur gagne-pain.

4.1.6.3.4 Au vu de ce qui précède, il est constant que l'appelante non seulement prescrivait précisément à l'intimé comment sa tâche devait être exécutée, mais en plus avait la volonté réelle, acceptée par l'intimé et réalisée, d'en contrôler le bon suivi de manière très stricte. Dans ces conditions, force est de constater que la mention contractuelle selon laquelle « la société n'aura ni n'exercera aucune autorité disciplinaire ou de contrôle sur vous [sur le conducteur, ndlr] » (Contrat, p. 6) est parfaitement contraire à la réalité voulue et mise en application par l'appelante et acceptée par l'intimé. L'appelante, par la manière dont elle a organisé, seule, l'exécution des tâches qu'elle voulait confier à l'intimé, a clairement voulu placer celui-ci dans un rapport de subordination. Les clauses du contrat écrit qui proclament le contraire ne correspondent pas à la volonté réelle de l'appelante et, comme elles ne correspondent pas

non plus à la volonté réelle de l'intimé, elles sont dépourvues de tout effet contractuel.

4.1.6.4 L'intimé a utilisé l'application du 2 avril 2015 au 31 décembre 2016. Durant cette période, il a été connecté, ce afin de recevoir des demandes de transport de la part de l'appelante – demandes qu'il avait quelques secondes pour accepter (cf. *infra* consid. 4.1.6.5.1) – durant plus de 50 heures par semaine en moyenne. Il s'est ainsi mis à l'entière disposition de l'appelante pendant toute cette période, ce que celle-ci n'ignorait pas vu la surveillance qu'elle exerçait sur l'activité de l'intimé. Durant cette période, l'intimé a œuvré exclusivement pour l'appelante.

A cet égard, la Cour ne peut suivre l'appelante lorsqu'elle prétend, notamment via son représentant [...], que l'intimé aurait été en droit de travailler durant la période précitée pour d'autres qu'elle, y compris pour d'autres plateformes similaires.

Il ressort certes du Contrat que l'appelante déclare ne pas se réserver le droit de restreindre la capacité de l'intimé de réaliser d'autres services de transport pour une société, une entreprise ou un particulier, ou d'entreprendre d'autres tâches ou activités quelles qu'elles soient. Cette phrase est toutefois immédiatement suivie d'une cautèle très claire formulée de la manière suivante : « pendant le temps où vous êtes activement enregistré dans le logiciel, vous ne pourrez réaliser des services de transport que pour satisfaire les demandes que vous aurez reçues via le logiciel » (Contrat, p. 3). Le terme « activement enregistré » n'est pas défini dans le Contrat. Il ne saurait être assimilé à la notion plus restreinte d'« utilisation du service » (p. ex. Contrat, p. 1 *in fine*), sans quoi c'est cette expression qui aurait été utilisée. L'utilisation d'un service présuppose par ailleurs l'enregistrement préalable dans le logiciel permettant de l'utiliser. La notion d'enregistrement est ainsi plus large que la seule utilisation ponctuelle du logiciel. En d'autres termes et en partant du sens général donné à la notion d'enregistrement, la Cour retient que par le Contrat, l'appelante avait la volonté d'interdire à l'intimé, dès qu'il était enregistré dans le logiciel, qu'il soit connecté ou

non, de fournir des prestations de transport à d'autres personnes qu'à l'appelante et aux clients de cette dernière. On ne saurait dès lors retenir que les parties - et notamment l'intimé pour lequel rien ne permet de retenir une telle volonté - auraient initialement voulu que ce dernier, alors qu'il était enregistré dans le logiciel de l'appelante, reste libre d'offrir des prestations de transport à d'autres. A tout le moins doit-on constater que durant le temps où il était connecté, il n'était pas en droit d'effectuer des prestations de transport pour autrui. L'appelante, qui allègue que l'intimé a lu et accepté l'entier du Contrat, ne saurait prétendre aujourd'hui qu'alors que l'intimé était constamment connecté à son application, il aurait été en droit de fournir des prestations de transport à autrui. Les clauses qu'elle avait préparées et dont elle demande l'application le lui interdisaient expressément. Son attitude, contradictoire, est ici contraire à la bonne foi. Au vu du temps de connexion de l'intimé, à savoir près de cinquante heures par semaine, on ne voit pas qu'il aurait pu parallèlement, comme le soutient l'appelante, offrir des prestations de travail à des tiers.

De même, l'appelante soutient, également par le biais de son représentant [...], que les chauffeurs, et notamment l'intimé, auraient été libres de développer leur propre clientèle, y compris à partir de passagers rencontrés par le biais de l'application. Une telle volonté des parties n'est pas établie s'agissant de l'intimé, le Contrat, préparé par l'appelante, stipulant précisément le contraire (Contrat, p. 3). On ne saurait dès lors retenir que les parties auraient eu la volonté, malgré l'engagement de travail que l'intimé souhaitait fournir contre rémunération à l'appelante, de laisser l'intimé profiter des contacts qu'il obtenait dans ce cadre pour effectuer d'autres prestations de transport.

4.1.6.5 L'appelante invoque encore qu'une fois une demande acceptée, l'intimé était libre de refuser de l'exécuter. L'examen d'une telle affirmation implique de comprendre tout d'abord les informations qui étaient transmises à l'intimé à l'appui de la « demande » de l'appelante et la liberté alléguée que l'intimé avait déjà d'accepter dite demande.

4.1.6.5.1 A cet égard, l'appelante invoque que les rapports étaient emménagés de sorte que l'intimé était totalement libre d'accepter ou non une demande de course qu'elle lui notifiait sur son téléphone portable.

Cela n'est pas exact. D'une part, comme on l'a vu, l'appelante avait prévu contractuellement que la personne « dont l'activité est de fournir des services de transport décrits dans le contrat » (Contrat, p. 3, 2^e par., 1^{re} phr.) n'était pas autorisée, lorsqu'elle était enregistrée dans l'application, à travailler pour d'autres qu'elle (cf. *supra* consid. 4.1.6.4). Elle avait ainsi la volonté qu'une fois enregistré, l'intimé ne puisse plus fournir de prestations de transport à d'autres, ce alors qu'il devait disposer d'un véhicule. Sauf à accepter de n'avoir aucun revenu résultant de prestations de transport, l'intimé était donc relativement astreint économiquement à accepter des demandes notifiées par l'appelante.

La liberté de l'intimé sur ce point était en outre triplement limitée en réalité :

Au niveau temporel d'une part, l'intimé se voyait notifier une « demande » de transport sur son téléphone. Il n'avait que quelques secondes pour l'« accepter » (10 secondes selon [...], [...] et [...], 15 secondes selon [...], 15 à 20 secondes selon [...] et 20 secondes selon [...] et [...]). Ce laps de temps était court dès lors déjà que l'intimé devait pouvoir durant ces quelques secondes calculer le temps - non payé par l'appelante - nécessaire pour se rendre du lieu où il se trouvait au lieu où l'attendait le client, afin de savoir si la course (dont il ne connaissait au surplus pas la longueur, cf. *infra*) pouvait valoir la peine. Il ressort en outre de l'instruction que si le chauffeur ne faisait pas une manipulation manifestant qu'il acceptait la demande de transport formulée par l'appelante dans le court laps de temps imparti, il était réputé l'avoir refusée (cf. notamment auditions de [...] du 28 novembre 2018, p. 2, et de [...] du 23 mai 2018, p. 2). Son droit d'accepter ou de refuser une demande était ainsi conditionné au fait qu'il soit au moment de la réception de la demande tout proche du téléphone et capable d'en prendre connaissance le temps qu'elle reste sur son écran, de l'accepter

dans les quelques secondes et de partir dans les secondes qui suivaient afin d'exécuter la course.

Au niveau matériel, la liberté de l'intimé d'accepter une demande était également clairement restreinte. L'intimé n'était pas payé pour l'attente de demandes de la part de l'appelante - alors même que selon le Contrat, dès qu'il était enregistré sur le logiciel, il n'était plus en droit de fournir de prestations de transport à autrui. L'intimé n'était pas non plus payé pour se rendre sur le lieu où se trouvait une personne souhaitant être transportée et l'attendre. Il n'était payé que pour la course qu'il effectuait avec le client dans son véhicule, selon notamment la durée de dite course. Or l'appelante, lorsqu'elle recevait une demande de transport de la part d'un client, savait par dite demande où ce dernier se trouvait et où il souhaitait se rendre. L'appelante pouvait ainsi estimer la distance à parcourir, la durée prévisible de la course et partant le prix prévisible à facturer au client et celui qui reviendrait au chauffeur. Cependant, il ressort du témoignage de [...] (audition du 23 mai 2018, p. 2 et 4) que lorsque l'appelante envoyait une « demande » au chauffeur pour lui « proposer » d'effectuer une course, sa demande était configurée par elle de sorte à ne communiquer à ce dernier que le lieu où le client souhaitait être cherché et éventuellement une évaluation du client. Les déclarations des autres chauffeurs entendus en qualité de témoins vont également dans ce sens, aucun d'eux n'ayant indiqué recevoir de la part de l'appelante une autre information que le seul lieu de prise en charge du client, éventuellement plus précisément la distance entre l'endroit où se trouvait le chauffeur et celui où se trouvait le client ainsi que le nom sous lequel celui-ci souhaitait se présenter (auditions de [...] du 23 mai 2018, p. 2 ; de [...] du 25 juin 2018, p. 2 ; de [...] du 26 juin 2018, p. 2 ; de [...] du 26 juin 2018, p. 2 ; de [...] du 27 septembre 2018, p. 2). L'appelante ne transmettait ainsi à l'intimé ni le lieu où il devait en principe conduire le client, ni le prix qu'il pouvait escompter de sa course. C'est dire qu'elle ne lui transmettait pas les informations, qu'elle détenait pourtant, lui permettant de savoir combien de temps allait lui prendre la course proposée - ce qui conditionnait la possibilité d'exécuter d'autres courses - et combien la course allait le cas échéant lui rapporter. Il est ainsi erroné

de soutenir comme le fait l'appelante que l'intimé aurait eu la possibilité de refuser une course si le tarif ne lui convenait pas (appel, p. 23) : au moment où il recevait la demande, l'intimé ne disposait pas de cette information. Il ne savait pas non plus s'il valait la peine d'accepter de se rendre auprès du client dès lors qu'il pouvait faire de nombreux kilomètres pour le rejoindre et n'avoir ensuite qu'un kilomètre de course à effectuer, seul ce dernier trajet étant payé (cf. auditions de [...] du 25 juin 2018, p. 4, et de [...] du 26 juin 2018, p. 2). Ainsi, à réception d'une demande, que l'intimé avait, au mieux, uniquement quelques secondes pour accepter, il pouvait soit l'accepter à l'aveugle et espérer retirer un gain de son exécution - sans savoir ni combien de temps la course allait lui prendre ni si et combien elle lui rapporterait au final - soit la refuser et perdre ainsi toute possibilité de gain.

L'appelante qui se prévaut ici du droit de l'intimé d'accepter ou non librement une tâche se comporte de mauvaise foi : si le Contrat préparé par elle affirme à de multiples reprises cette liberté, l'appelante a en réalité configuré son application de sorte à empêcher l'intimé de jouir de ce droit. La Cour retient ainsi qu'au vu des éléments qui précèdent, l'appelante, malgré certains termes contractuels, n'a jamais eu la volonté réelle de laisser l'intimé libre d'accepter en connaissance de cause une tâche qu'elle lui proposait. Elle avait au contraire clairement la volonté de le soumettre, dans l'exécution des tâches confiées, à ses directives. Quant à l'intimé, les circonstances d'espèce, et notamment sa volonté de trouver un travail pour gagner de quoi subvenir à ses besoins ainsi qu'à ceux de sa famille, ne permettent pas de retenir qu'il aurait eu la volonté de fournir des prestations à l'appelante, en se connectant notamment à l'application, tout en souhaitant se réserver le droit d'accepter ou de refuser celles-ci quand cela lui chantait. Notamment au vu de la manière dont il s'est soumis aux directives de l'appelante, course après course, la Cour retient que la volonté réelle de l'intimé était également d'accepter d'être lié à l'appelante par un rapport de subordination.

A cela s'ajoute que le fait de refuser une demande n'était pas sans conséquence, outre celles économiques déjà mentionnées ci-dessus :

selon les témoins, lorsqu'un chauffeur refusait plusieurs demandes, il était déconnecté durant quelques minutes (entre 3 et 5 minutes). Il ne pouvait alors plus, durant ce laps de temps, espérer un quelconque gain et notamment que l'appelante lui propose une course plus près du lieu où il se trouvait (sachant que le trajet entre le lieu où se trouvait le chauffeur et le lieu de prise en charge du client n'était pas indemnisé pas l'appelante) et donc plus rentable pour lui. Il s'agit ainsi bien d'une « sanction » de la part de l'appelante (cf. audition de [...] du 26 juin 2018, p. 2). Pour l'éviter, l'intimé était ainsi relativement astreint à accepter à l'aveugle les demandes qui lui parvenaient, plutôt que de se trouver sans aucune course à effectuer.

Les chauffeurs, lorsqu'ils ne se connectaient pas suffisamment - ce afin d'accepter des demandes (la Cour ne voit pas sinon dans quel but) - y étaient en outre incités par l'appelante par SMS et/ou courriel (cf. auditions de [...] du 26 juin 2016, p. 1, et de [...] du 27 septembre 2018, p. 3), ce sans que celle-ci se préoccupe aucunement de l'heure et du jour où elle le faisait (cf. audition de [...] du 27 septembre 2018, p. 3). L'appelante admet l'envoi de tels messages incitatifs mais justifie cette pression en arguant d'une « démarche marketing », démarche qu'elle utiliserait également envers ses clients. Elle ne l'établit toutefois pas et on ne voit pas que ceux-ci puissent accepter une telle manière de faire. L'appelante faisait ainsi clairement pression pour que ses chauffeurs se connectent et donc acceptent les demandes qui leur parvenaient, ce sans respect du moment (jour/nuit, week-end, période de repos) où elles étaient faites. Elle les empêchait ainsi notamment de se consacrer efficacement à une autre tâche leur permettant de gagner leur vie, ce qui accroissait encore leur dépendance économique.

La pression faite par l'appelante à cet égard se manifestait encore dans les décomptes qu'elle envoyait chaque semaine à l'intimé et qui faisaient notamment état du taux de demandes « acceptées » ainsi que du temps de connexion. Enfin, le Contrat stipulait que faute de demande acceptée dans un laps de temps de 90 jours, il était automatiquement résilié (Contrat, p. 10). Dans ces conditions, il est faux

de soutenir que les parties auraient voulu que l'intimé ait le droit et la faculté, réelle, d'accepter ou non, sans conséquence, des demandes de transport qui lui parvenaient. En réalité, tout était fait, de par la volonté de l'appelante, pour l'y contraindre le plus possible.

4.1.6.5.2 S'agissant ensuite du droit que l'intimé aurait eu de refuser d'exécuter une demande qu'il avait « acceptée », il ressort de l'instruction que l'intimé n'apprenait de l'appelante la destination où il devait emmener le client que lorsque celui-ci se trouvait dans son véhicule et que l'intimé démarrait la course (cf. auditions de [...] du 23 mai 2018, p. 3, et de [...] du 25 juin 2018, p. 4). Ce n'est qu'à ce moment-là seulement qu'il pouvait estimer combien de temps lui prendrait la course et combien elle pouvait lui rapporter. Ce n'est donc qu'à ce moment-là, selon l'organisation voulue par l'appelante, qu'il savait quelle prestation était attendue de lui et quel gain il pouvait escompter, une fois compensés ses frais pour se rendre sur le lieu de prise en charge - non assumés par l'appelante - ainsi que les frais que l'appelante lui demandait et les montants qu'elle lui versait, les troisièmes étant toujours supérieurs aux deuxièmes. Or à ce moment-là, il pouvait difficilement, sauf à arrêter son véhicule et mettre le client dehors, refuser de s'exécuter. Il ne fait en outre pas de doute qu'un tel comportement aurait amené le client à très mal noter l'intimé - [...] admettant dans une telle hypothèse la possibilité pour le client de se plaindre (audition du 28 novembre 2018, p. 2) -, ce qui aurait pu ensuite avoir des conséquences graves pour lui. Le Contrat stipulait d'ailleurs expressément, à plusieurs reprises, que dès lors que l'intimé avait accepté une demande, il ne pouvait plus renoncer à son exécution sans commettre une « violation substantielle du présent Contrat » (Contrat, p. 2 à deux reprises et p. 10 ch. V). Comme déjà dit, une telle violation permettait à l'appelante de mettre fin au contrat moyennant un préavis de sept jours (Contrat, p. 9).

L'intimé, une fois la demande acceptée à l'aveugle, ne pouvait ainsi plus s'y soustraire sans conséquence. Il est donc erroné de soutenir comme le fait l'appelante que les chauffeurs conservaient la possibilité de refuser librement une course si le tarif suggéré pour celle-ci ne leur

convenait pas (appel, p. 23) : les chauffeurs ne recevaient cette information qu'une fois la demande acceptée et le client de l'appelante assis dans leur voiture. Ce mode de « proposition » des tâches, organisé volontairement par l'appelante de manière unilatérale, ne permet pas de considérer que leurs rapports seraient équilibrés et que l'appelante n'aurait pas voulu avoir et eu sur l'intimé une position lui permettant d'imposer ses désirs et notamment les prestations qu'elle attendait de lui.

4.1.6.6 En conclusion, la Cour retient que, malgré certains termes du contrat, l'appelante choisissait seule la mission à confier à l'intimé, le lieu où il devait prendre le client en charge et celui où il devait le déposer, et déterminait *de facto* l'itinéraire à suivre, le prix de la course ainsi que le montant qui reviendrait à l'intimé. Dès lors que l'intimé avait accepté – à l'aveugle selon l'organisation mise en place par l'appelante – d'effectuer une telle course pour elle, il devait l'exécuter suivant les instructions multiples de l'appelante. Cela allait du choix du véhicule utilisé, qui devait être approuvé par l'appelante, d'un contrôle continu de celui-ci qui allait jusqu'à sa propreté, de la manière de traiter le client, du temps mis à l'attendre puis effectuer le trajet, au contrôle de l'itinéraire choisi. L'appelante surveillait de manière très serrée le respect des instructions données, par l'exploitation des données collectées sur l'application utilisée par l'intimé d'une part, par l'évaluation qu'elle demandait aux clients transportés d'autre part. Les chauffeurs se savaient évalués par les personnes qu'ils avaient transportées et savaient qu'en cas de note non excellente ils pouvaient être empêchés par l'appelante de continuer à œuvrer pour elle temporairement ou définitivement. L'appelante rappelait en outre à ses chauffeurs qu'elle exerçait une surveillance sur le respect des instructions données en leur envoyant des rapports hebdomadaires indiquant les courses effectuées de même que les itinéraires suivis.

A cela s'ajoute que l'appelante s'occupait seule du recouvrement et assumait seule les risques en cas de non-paiement et enfin que l'intimé n'avait travaillé que pour elle durant la période litigieuse.

Dans ces conditions, l'appelante ne peut pas soutenir qu'elle n'aurait fait que mettre en contact des personnes voulant effectuer une course avec une personne qui était prête à le faire. Elle avait la volonté réelle de tout contrôler dans l'exécution de la tâche de l'intimé et son organisation était faite pour que ses chauffeurs ne soient que des exécutants, disposant d'un minimum d'informations leur permettant uniquement d'exécuter la course qui leur était confiée, au prix fixé par l'appelante, sur lequel il n'y avait aucune discussion possible dans les faits, et selon les modalités imposées et vérifiées par l'appelante.

Ces éléments imposent de conclure à l'existence d'un rapport de subordination de l'appelante sur l'activité de transport de l'intimé, rapport voulu par elle et accepté par lui, ce tant de manière personnelle, organisationnelle et temporelle qu'économique (dans ce sens également l'audition de [...] du 23 mai 2018, p. 3). S'agissant de l'aspect organisationnel, on ne saurait ici mettre l'accent sur une organisation traditionnelle du travail, incluant notamment une place de travail fixe : l'appelante a en effet aménagé l'exécution des prestations qu'elle demandait à l'intimé de façon à ce que l'organisation soit la plus dématérialisée possible, donnant ses instructions et reprenant l'intimé par le biais de l'application et par courriel et/ou SMS et supprimant ainsi quasi toute interférence humaine et physique. Le pouvoir qu'elle avait sur l'exécution du travail par l'intimé n'en était toutefois pas moins efficace.

Au vu de ces éléments, force est de constater que la volonté réelle des parties, manifestée non seulement par le document contractuel mais aussi et surtout par la manière dont les parties ont exécuté ledit contrat - c'est-à-dire par leur comportement pendant leur collaboration -, était de créer un rapport de subordination et de dépendance du chauffeur vis-à-vis de l'exploitant de la plateforme. Les clauses du contrat qui proclament le contraire - mais qui sont déjouées par tant d'autres et qui n'ont jamais reçu la moindre exécution concrète pendant les rapports de travail - ne correspondent pas à la volonté réelle et commune des parties. Tout indique que l'appelante les a introduites dans le contrat écrit à la

seule fin de dissimuler la nature véritable des rapports contractuels qu'elle noue avec ses chauffeurs.

4.1.6.7 S'agissant des autres éléments caractéristiques du contrat de travail, l'appelante affirme que l'intimé n'aurait pas réussi à démontrer l'existence d'une prestation de travail et de l'élément de durée propre au contrat de travail et qu'il percevait une rémunération de l'appelante pour le travail qu'il fournissait. Elle ne présente toutefois aucun argument contestant l'appréciation des premiers juges sur ces trois points. Son grief est irrecevable. Il est au demeurant infondé pour les motifs qui suivent :

4.1.6.7.1 L'instruction a en effet permis d'établir que l'intimé avait la volonté de s'engager à œuvrer pour l'appelante pour gagner de quoi contribuer aux besoins de sa famille. C'est dans ce but qu'il a signé le Contrat. L'appelante ne peut l'avoir compris autrement. L'intimé s'est ensuite connecté sur l'application durant près de 21 mois, soit 91 semaines, plus de 50 heures par semaine, démontrant concrètement sa volonté de travailler pour l'appelante. Celle-ci, qui contrôlait très régulièrement le temps de connexion de l'intimé, qui ne visait qu'à obtenir des tâches, le savait pertinemment et a accepté cet engagement de l'intimé, qu'elle reconnaît d'ailleurs (appel, p. 5 all. 18). Celui-ci, durant la période précitée, a en outre effectué pour l'appelante 9'163 courses, soit environ cent courses par semaine. Si on lui accorde le temps de repos auquel a droit tout travailleur, notamment 4 semaines de vacances par année, le nombre de courses effectuées par l'intimé pour l'appelante s'élèverait à 109 courses par semaine, soit près de 22 courses par jour pour une semaine de 5 jours. On ne peut dans ces conditions nier que l'intimé a non seulement pris l'engagement de fournir une prestation de travail à l'appelante, mais encore qu'il l'a effectivement fournie, ce durant toute la période où il a été connecté à l'application de l'appelante. Durant cette période, il n'a ainsi travaillé que pour l'appelante et n'a pas eu d'autres sources de revenus. Il ne pouvait au demeurant contractuellement pas fournir de prestations de transport à autrui.

Au demeurant, considérerait-on la relation liant les parties comme distincte d'un transport à l'autre qu'on devrait également admettre que l'intimé, dès qu'il acceptait une tâche, s'engageait à la fournir à l'appelante (cf. *infra* consid. 4.1.6.8).

4.1.6.7.2 L'appelante s'est engagée à rémunérer l'intimé pour chaque course exécutée. L'existence de l'élément de rémunération est ici également établie.

4.1.6.7.3 S'agissant enfin de l'élément de durée, les éléments qui précèdent en démontrent l'existence. Au demeurant, à nouveau, même à retenir que la relation liant les parties était distincte d'un transport à l'autre, l'on devrait également admettre l'existence de l'élément de durée pour le temps de l'exécution de la tâche acceptée (cf. *infra* consid. 4.1.6.8).

4.1.6.8 Le Contrat, préparé par l'appelante, stipule dans le premier paragraphe des conditions que « chaque demande que vous accepterez constituera un engagement contractuel séparé » (Contrat, p. 1). L'intimé a quant à lui admis disposer d'une certaine liberté pour accepter une demande de transport que l'appelante lui notifiait sur son téléphone portable. L'appelante souligne cette prétendue liberté.

4.1.6.8.1 Même à admettre une telle distinction entre chaque transport exécuté, cela malgré le fait qu'ils soient tous régis par le même accord entre les parties et tous exécutés selon les mêmes modalités, force est de constater que la relation entre les parties dès l'« acceptation » de la demande par l'intimé doit être qualifiée, au vu des éléments qui précèdent, de contrat de travail : l'intimé s'engage en acceptant une demande à fournir une prestation à l'appelante, que celle-ci accepte, contre rémunération, conformément aux instructions strictes données par elle, le cas échéant par le client, et sous la supervision et le contrôle tout aussi strict de l'appelante.

4.1.6.8.2 Comme indiqué ci-avant, l'intimé s'est connecté durant 21 mois sur l'application de l'appelante et a, pendant cette période, effectué 9'163 courses pour elle. Ainsi, si l'on suit la conception voulue, respectivement acceptée par les parties, que chaque transport devrait être appréhendé distinctement des autres, on devrait considérer que les parties ont conclu, durant les 21 mois où l'intimé s'est connecté sur l'application de l'appelante, 9'163 contrats de travail successifs, soit plus de 100 par semaine.

4.1.6.8.3 Se pose dès lors la question de savoir si la possibilité prévue contractuellement par l'appelante de considérer chaque transport - qualifié de contrat de travail - distinctement se justifie par des motifs objectifs ou si cette possibilité a pour unique but d'éluder l'application des dispositions sur la protection contre les congés ou d'empêcher la naissance de prétentions juridiques dépendant d'une durée minimale des rapports de travail.

En l'occurrence, l'examen des circonstances du cas d'espèce permet d'affirmer qu'il n'existait aucune raison objective défendable justifiant le recours à pareil procédé : la tâche était toujours la même, effectuée dans les mêmes conditions imposées et vérifiées par l'appelante, et rémunérée aux mêmes conditions. Le document juridique liant les parties ainsi que l'application utilisée étaient les mêmes pour toutes les courses. Le seul motif de prévoir ainsi des contrats en chaîne ne peut être - l'appelante ne proposant aucune autre justification - que d'éluder l'application de toute disposition, et notamment en matière de droit du travail, visant à assurer une protection minimale à la partie faible au contrat, soit le chauffeur.

Dans ces conditions, il convient de considérer que malgré la liberté toute théorique accordée unilatéralement par l'appelante à l'intimé d'accepter des courses, liberté tout aussi unilatéralement limitée en fait par cette dernière, les parties se trouvaient dans une relation de travail de durée indéterminée et que les contrats successifs conclus par elles doivent être requalifiés en un seul et unique contrat de travail de durée

indéterminée (cf. *supra* consid. 4.1.5). Dans ce cas, la clause prévoyant une durée déterminée n'a aucun effet et la durée des rapports de travail sera calculée en fonction de la somme de toutes les périodes d'emploi (TF 4A_216/2007 du 13 septembre 2007 consid. 1.3 ; Carruzzo, *Le contrat individuel de travail*, Zurich 2009, pp. 466-467 ; Aubert, in *Commentaire romand, Code des obligations I*, 2^e éd. 2012, n. 6 ad art. 335 CO ; Carron, in *Commentaire du contrat de travail*, 2013, n. 33 ad art. 334 CO).

4.1.6.9 L'appréciation que les parties étaient liées par un contrat de travail ne peut encore être confortée par l'exemple suivant. Pensant à des relations plus classiques, moins dématérialisées, on pourrait comparer le cas d'espèce à celui d'une enseigne commerciale importante qui sait qu'elle aura des clients à servir et qu'elle aura besoin d'employés pour les servir, mais qui déciderait du jour au lendemain de ne plus être liée à ses vendeurs et caissiers par un contrat de travail. A la place, elle leur proposerait, alors qu'elle sait très bien qu'ils doivent gagner leur vie, de venir chaque matin dans ses locaux commerciaux pour lui dire si par hasard ils accepteraient de travailler pour elle ce jour-là, ce qu'ils seraient bien entendu libres de refuser de faire. Chaque proposition porterait sur le même type de travail, à exécuter dès acceptation dans le respect des instructions de l'enseigne, pour la durée de la journée. Un tel système et la prétendue liberté des ex-employés constitueraient une tentative si grossière d'éluder les dispositions protectrices du droit du travail, contre la volonté claire du législateur, que les prétendus contrats seraient qualifiés de contrat de travail global, avec la protection qui en découle.

Dans le cas d'espèce, cette conclusion s'impose encore plus aisément. L'appelante avait tellement de clients à satisfaire en 2015 qu'elle en était à faire de la publicité pour trouver des chauffeurs, leur faisant miroiter des gains importants, et à organiser de prétendues séances d'informations collectives au terme desquelles elle signait des contrats avec toute personne intéressée à travailler comme chauffeur. Ce faisant, l'appelante cherchait à nouer des rapports de durée avec ses chauffeurs et non des rapports limités à une opération de transport, au coup par coup. L'intimé avait quant à lui clairement manifesté sa volonté

de travailler pour elle, sans restriction, notamment en signant le Contrat. Il s'était ensuite connecté pendant 21 mois plus de 50 heures par semaine sur l'application, à attendre du travail, montrant ainsi sa pleine disponibilité à effectuer les tâches objet du contrat signé. L'appelante, via le contrôle des activités de l'intimé qu'elle exerçait, savait parfaitement que celui-ci était connecté environ 50 heures par semaine et qu'il dépendait ainsi d'elle économiquement, ne pouvant, selon sa volonté exprimée dans le Contrat, pas exercer d'activité de transport parallèle pour des tiers et étant dans l'attente de tâches de sa part. De plus, contrairement à l'exemple qui précède, l'appelante, qui avait besoin de chauffeurs, et le chauffeur, qui avait besoin de travail, ne se retrouvaient pas chaque matin dans les locaux de l'appelante. Celle-ci avait configuré le logiciel que le chauffeur devait installer sur le téléphone portable avec lequel elle lui demandait, sans égard où il se trouvait, près de quinze fois par jour en moyenne, s'il voulait exécuter pour elle, conformément à ses directives toujours identiques, la même tâche, à très court délai. A la fin du contrat, l'appelante aura ainsi sollicité l'intimé, disponible pour elle puisque connecté plus de 50 heures par semaine, 9'163 fois, où il aura répondu positivement à ses demandes.

L'appelante limitait en outre drastiquement la prétendue liberté de l'intimé d'accepter une course, exigeant qu'il dispose d'un véhicule permettant le transport de personnes, tout en lui interdisant dans le même temps de faire des transports pour d'autres dès qu'il était enregistré, en faisant pression pour qu'il se connecte et accepte les demandes qui lui étaient faites, tout en omettant sciemment de lui donner les informations lui permettant de comprendre quelle durée de travail et quel gain étaient en jeu. Cette prétendue liberté accordée contractuellement par l'appelante à l'intimé - et que ce dernier ne recherchait pas, souhaitant uniquement gagner sa vie - et dans les faits limitée au possible par l'appelante apparaît ainsi clairement avoir été prévue afin d'être invoquée pour tenter abusivement d'échapper à ce qui doit être qualifié de rapports de travail et à la protection qui en découle. La Cour ne perçoit pas dans cette manière de faire, aussi dématérialisée soit-elle, de signes d'indépendance effective et suffisante de l'intimé par

rapport à l'appelante. A l'instar de l'enseigne commerciale dans l'exemple précité, celle-ci offre du travail au chauffeur, qui l'accepte, de manière répétée et identique dans la durée, en suivant ses instructions dans l'exécution des tâches confiées par l'appelante. Il s'agit ni plus ni moins de relations de travail.

4.1.6.10 A l'encontre de cette appréciation et du jugement attaqué, l'appelante reproche notamment encore à l'autorité de première instance d'avoir retenu qu'elle exercerait une activité de transport par rapport à ses clients. Elle se réfère à l'arrêt 2C_500/2016 du Tribunal fédéral du 31 octobre 2016 arguant qu'elle n'avait pas été considérée comme une entreprise de transport.

Outre qu'il ne lie pas le juge civil et que l'intimé n'était pas partie à la procédure devant le Tribunal fédéral, cet arrêt ne tranche pas la question, puisqu'il dit simplement que, même en supposant que l'appelante ne soit pas une entreprise de transport, elle avait qualité pour recourir.

L'appelante fait grief à l'autorité de première instance d'avoir retenu des considérations de moralité. Celles-ci, qu'on les retienne ou non, ne changent rien à la qualification du contrat, faite sur la base des rapports effectifs de parties et à la lumière des art. 319 ss CO. Le grief est infondé.

L'appelante reproche encore à l'autorité de première instance de n'avoir pas examiné systématiquement l'existence d'un rapport de subordination temporel, géographique/spatial, hiérarchique puis économique, aspects exigés par le Tribunal fédéral. La critique surprend tant il est manifeste que l'appelante a tenté de dissimuler la réalité des rapports des parties, par la séance d'information qu'elle a organisée au cours de laquelle elle a passé sous silence des informations cruciales pour l'intimé, par le Contrat qui n'est pas représentatif des rapports réels des parties et par la manière dont elle a configuré son application afin que les droits de l'intimé prévus contractuellement soient de fait le plus limités

possible, quand ils n'étaient pas supprimés. Reste qu'il résulte de ce qui précède que par ce nouveau mode relationnel ou organisationnel, passant principalement par une application mise à disposition de l'employé, l'appelante exerçait bien sur l'intimé un pouvoir de subordination dans la manière dont il effectuait personnellement, temporellement et géographiquement les tâches convenues. Pour reprendre les termes adoptés par le Tribunal fédéral pour décrire des rapports de travail classiques, l'intimé était bien assujéti, dans le cadre de l'exécution de ses tâches, à la surveillance, aux ordres et aux instructions de l'appelante. Aussi dématérialisées soient les relations entre les parties, l'intimé avait bien, dans l'espace virtuel géré par l'appelante, soit son organisation, une place déterminée, à savoir celle de chauffeur travaillant dans un périmètre (large) déterminé et à disposition pour effectuer des courses. A ce titre il recevait comme les autres chauffeurs des décomptes hebdomadaires personnalisés établis par l'appelante, démontrant jour après jour son activité pour elle. L'appelante déclare qu'elle ne voulait pas que l'intimé apparaisse comme son employé. L'argument est irrelevante : à l'instar de personnel qui serait employé sans être déclaré, par exemple, il n'enlève rien à l'appartenance effective de l'intimé à l'organisation - certes très dématérialisée - de l'appelante. Au surplus, le Contrat, en page 2, imposait à l'intimé d'annoncer non pas son arrivée mais celle d'O._____. L'intimé se présentait ainsi face au client, de par la volonté de l'appelante, pour O._____ et non en son nom et pour son compte propres. S'agissant encore de l'aspect géographique, on ne saurait soutenir que l'intimé pouvait se trouver où il voulait : s'il voulait recevoir des demandes, il devait être proche des clients de l'appelante, sans quoi elle s'adressait à d'autres chauffeurs (dans ce sens auditions de [...] du 23 mai 2018, p. 2 ; de [...] du 23 mai 2018, p. 2 ; de [...] du 25 juin 2018, p. 2 ; de [...] du 26 juin 2016, p. 2). De plus, il avait intérêt à se tenir près des lieux où se trouvaient les clients de l'appelante, dès lors qu'il n'était pas défrayé par elle pour se rendre sur le lieu de la prise en charge. Il devait donc être dans les périmètres où les clients se trouvaient, soit en particulier dans les grandes villes. Enfin, s'il voulait pouvoir exécuter la course qu'il avait « acceptée » dans des temps raisonnables, il devait logiquement se tenir dans sa voiture ou à tout le moins à proximité et être prêt à partir. Il était

donc limité géographiquement et personnellement à plusieurs égards, ce qui ne pouvait échapper à l'appelante. Le grief est ainsi infondé.

L'appelante invoque enfin la prétendue liberté que ses chauffeurs auraient eue d'utiliser l'application. Comme exposé précédemment, ce point n'est pas décisif pour l'intimé : dès que l'intimé a utilisé et accepté une tâche contre rémunération, il s'est trouvé subordonné à l'appelante dans l'exécution de celle-ci, course après course, soit à l'occasion de 9'163 courses au total. Il est abusif de soutenir qu'une personne n'est pas salariée au seul motif qu'elle peut venir chercher du travail quand elle le souhaite, alors qu'elle en a besoin, que son employeur le sait, qu'il a lui-même besoin d'employés, qu'il l'incite à venir se connecter et que l'employé « accepte » dans ces circonstances, de manière répétée, le même travail, proposé par le même employeur, dans les mêmes conditions.

Sur ces points encore, l'appelante tente d'appuyer son appréciation de la situation en invoquant les déclarations de l'« un des témoins » selon lesquelles « je ne me suis jamais senti aussi libre » (appel, p. 33). La Cour relève que ce témoin, soit [...], a reconnu s'être entretenu avant son audition avec un avocat de l'appelante, basé à Amsterdam. Il a en outre omis lors de son audition, pourtant longue, d'indiquer qu'il était le président de l'association créée à la demande d'O._____ pour défendre la situation des chauffeurs vis-à-vis des autorités (cf. audition de [...] du 26 juin 2018, p. 1). Enfin ce témoin n'a pas pu dire si le contrat le liant avec O._____ était le même que celui ici litigieux. On ne voit pas que ses déclarations puissent dans ces conditions modifier quoi que ce soit à l'appréciation qui précède en faveur de l'appelante. Il en va de même des déclarations des témoins qui ont affirmé être libres de pratiquer comme ils le voulaient l'activité de transport de personnes, notamment pour O._____ ou des tiers, tout en admettant dans le même temps n'avoir pas pris connaissance des termes prévus dans les documents les liant à l'appelante (auditions de [...] du 23 mai 2018, p. 1 et 2 ; de [...] du 26 juin 2016, p. 1 et 3 ; de [...] du 26 juin 2018, p. 1 et 2 ; de [...] du 27 septembre 2018, p. 2 et 3).

4.1.7

4.1.7.1 Compte tenu de la qualification de contrat de travail donné aux rapports entre les parties, la compétence internationale se détermine selon les art. 18 ss CL. Conformément à l'art. 19 al. 2 let. a CL, les tribunaux suisses sont compétents.

4.1.7.2 Sur le plan interne, l'art. 12 CPC prévoit que le tribunal du domicile ou du siège du défendeur ou du lieu où il a son établissement ou sa succursale est compétent pour statuer sur les actions découlant des activités commerciales ou professionnelles d'un établissement ou d'une succursale. Selon la jurisprudence, une succursale est un établissement commercial qui, dans la dépendance d'une entreprise principale dont il fait juridiquement partie, exerce d'une façon durable, dans des locaux distincts, une activité similaire, en jouissant d'une certaine autonomie dans le monde économique et celui des affaires (ATF 117 II 85 consid. 3 ; ATF 116 V 307 consid. 4a). Même si la succursale est dépourvue d'existence juridique et n'a pas la capacité d'ester en justice (ATF 120 III 11 consid. 1a ; TF 4A_510/2016 du 26 janvier 2017 consid. 3.2 ; TF 4A_533/2015 du 20 décembre 2016 consid. 2.3 ; TF 4A_422/2011 du 3 janvier 2012 consid. 2.3.1), son siège est susceptible de fonder un for dans divers domaines juridiques. En ce sens, la jurisprudence admet que les actions fondées sur le droit du travail peuvent être intentées non seulement au domicile ou au siège du défendeur ou encore au lieu de travail habituel, mais également au tribunal du siège de la succursale, lorsque le travail a été effectué pour celle-ci (ATF 144 V 313 consid. 6.3 et les références citées).

En l'occurrence, l'appelante a son siège aux Pays-Bas. A l'époque des faits, elle possédait des bureaux à Lausanne, à la [...]. Ces bureaux étaient ouverts trois jours ouvrables de la semaine, de 9h à 13h et de 14h à 18h. Plusieurs des témoins entendus ainsi que l'intimé s'y sont rendus pour notamment assister à la séance d'information au cours de laquelle l'appelante leur a présenté le fonctionnement de l'application et leur a remis ses instructions ainsi que, pour certains d'entre eux, un

contrat à signer sur place (cf. auditions de [...] du 23 mai 2018, p. 1 ; de [...] du 25 juin 2018, p. 1 ; de [...] du 26 juin 2016, p. 1). Il est d'ailleurs admis que le 25 février 2015, l'intimé s'est rendu « dans les anciens locaux d' [...] sis dans le quartier du Flon à Lausanne » et que tant l'appelante que cette dernière sont des filiales d' [...] (réponse, ad all. 1-4). En outre, il semble que l'appelante ait également exploité un bureau dans le district de l'Ouest lausannoise, puisque plusieurs témoins ont indiqué s'être rendus à Crissier dans les locaux de l'appelante (cf. auditions de [...] du 23 mai 2018, p. 4, et de [...] du 26 juin 2015, p. 1). C'est également dans ce bureau qu'elle recevait les demandes, les plaintes éventuelles et autres doléances des chauffeurs. Les connexions à l'application étaient en outre bloquées ou débloquées par des intervenants occupés dans ce bureau et l'intimé a notamment été invité par l'appelante le 8 janvier 2017 à prendre rendez-vous sur son site ([...]) « pour une séance dans [se]s bureaux de Lausanne » afin de discuter de sa plainte du même jour concernant le blocage de son compte (pièce 11 de l'intimé). Il y a donc lieu d'admettre que l'appelante exploitait à Lausanne une succursale, au sens où l'entend l'art. 12 CPC, puisqu'elle exerçait d'une façon durable, dans des locaux séparés du siège, une activité similaire, en jouissant d'une certaine autonomie. En conséquence, l'autorité de première instance, comme la Cour de céans, était, respectivement est, compétente pour connaître du présent litige.

Dès lors que les relations des parties doivent être qualifiées de rapports de travail, les autorités précitées sont également compétentes *rationae materiae* et *valoris* (art. 1 let. a et 2 al. 1 let a LJT [loi sur la juridiction du travail du 12 janvier 2010 ; BLV 173.61] et 308 al. 2 CPC).

L'autorité précédente a à tort examiné la question de la validité d'une élection de for. Il n'y en a pas, le lieu indiqué dans le contrat du 25 février 2015 ne concernant que le lieu de l'arbitrage.

4.2 Se pose dès lors la question de savoir si l'autorité de première instance aurait dû décliner sa compétence compte tenu de la clause d'arbitrage insérée dans le Contrat.

4.2.1 Outre le domicile, respectivement le siège des parties dans des Etats différents, la clause compromissoire introduit également un élément international en prévoyant que le siège arbitral sera aux Pays-Bas. La cause présente sous cet angle également un caractère international.

La question de la validité de la clause d'arbitrage doit donc être examinée à l'aune de la LDIP. Celle-ci cède toutefois le pas devant les traités internationaux applicables en la matière (art. 1 al. 2 LDIP). Il s'agit en l'occurrence de la Convention pour la reconnaissance et l'exécution des sentences arbitrales étrangères conclue à New York le 10 juin 1958 (RS 0.277.12 ; ci-après CNY), auxquelles sont parties tant la Suisse que les Pays-Bas. La CNY est applicable à la reconnaissance par l'autorité de première instance de la convention écrite prévoyant que les parties soumettront leurs différends à un arbitrage (ATF 121 III 38 consid. 2).

4.2.2 Aux termes de l'art. II al. 1 CNY, chacun des Etats contractants reconnaît la convention écrite par laquelle les parties s'obligent à soumettre à un arbitrage tous les différends ou certains des différends qui se sont élevés ou pourraient s'élever entre elles au sujet d'un rapport de droit déterminé, contractuel ou non contractuel, portant sur une question susceptible d'être réglée par voie d'arbitrage. Selon l'art. II al. 3 CNY, le tribunal d'un Etat contractant, saisi d'un litige sur une question au sujet de laquelle les parties ont conclu une convention au sens de l'art. II CNY, renverra les parties à l'arbitrage, à la demande de l'une d'elles, à moins qu'il ne constate que ladite convention est caduque, inopérante ou non susceptible d'être appliquée. Cette disposition n'a pas une portée différente de l'art. 7 LDIP (ATF 124 III 83 consid. 5 p. 87).

Aux termes de l'art. 7 LDIP, si les parties ont conclu une convention d'arbitrage visant un différend arbitral, le tribunal suisse saisi déclinera sa compétence à moins que le défendeur n'ait procédé au fond sans faire de réserve, que le tribunal ne constate que la convention d'arbitrage est caduque, inopérante ou non susceptible d'être appliquée

ou que le tribunal arbitral ne puisse être constitué pour des raisons manifestement dues au défendeur à l'arbitrage.

On constate déjà à ce stade que l'art. II al. 1 CNY, auquel renvoie l'art. II al. 3 CNY, comme l'art. 7 LDIP conditionnent la validité d'une clause arbitrale au fait qu'elle porte sur un différend arbitral.

4.2.3 Les parties ne contestent pas que le tribunal saisi d'une exception d'arbitrage doit contrôler la validité de la clause compromissoire sur la base du droit de l'Etat du tribunal saisi, soit le droit suisse (cf. dans ce sens Oetiker, in Zürcher Kommentar zum IPRG, 3^e éd. 2018, n. 11-12 ad art. 177LDIP ; Vischer/Huber/Oser, Internationales Vertragsrecht, 2^e éd., 2000, n. 1386).

L'appelante a rappelé la teneur des art. 176 et 177 LDIP. Elle argue ensuite que la validité de la clause compromissoire litigieuse aurait dû être déterminée à la lumière de l'art. 177 LDIP – qui prescrit que toute cause de nature patrimoniale peut faire l'objet d'un arbitre –, seule disposition en droit suisse réglant selon elle l'arbitrabilité dans un contexte international. Ce point de vue ne saurait être suivi : le législateur, en adoptant une définition large de l'arbitrabilité à l'art. 177 LDIP, l'a fait en considération du fait que cette disposition ne s'applique que si le siège du tribunal arbitral est en Suisse (art. 176 LDIP ; ATF 121 III 38 consid. 2a) – ce qui apporte certaines garanties. Or, en l'occurrence, la clause compromissoire prévoit que le siège arbitral sera aux Pays-Bas. Il s'ensuit que l'art. 177 LDIP ne trouve pas application ici. Les griefs que l'appelante tente de tirer de l'application de l'art. 177 LDIP à la présente cause sont dès lors sans fondement. L'appelante fait en outre clairement l'impasse sur l'art. 7 LDIP ainsi que sur la jurisprudence rendue en matière d'arbitrabilité.

4.2.4 L'arbitrabilité est une condition de validité de la convention d'arbitrage et, partant, de la compétence du tribunal arbitral. Dans son sens objectif, l'arbitrabilité désigne les causes susceptibles d'être tranchées par la voie de l'arbitrage, c'est-à-dire l'arbitrabilité *ratione*

materiae (ATF 118 II 353 consid. 3a ; TF 4A_515/2012 du 17 avril 2013 consid. 4.1).

En l'occurrence, le Tribunal fédéral a récemment confirmé, que cela soit d'ailleurs sous l'angle des exigences de l'art. 354 CPC ou de l'art. 61 CPC - dont la teneur est la même que l'art. 7 LDIP - que les prétentions visées par l'art. 341 al. 1 CO ne pouvaient être soumises à une clause compromissoire qu'un mois après la fin des rapports de travail. Il en allait notamment ainsi des prétentions réclamées du fait d'une résiliation injustifiée et fondées sur les art. 337c al. 1 et 3 CO (ATF 144 III 235 consid. 2 et les références citées; TF 4A_432/2018 du 28 septembre 2018 consid. 6). L'indemnité pour vacances non prises est également une prétention couverte par l'art. 341 al. 1 CO (cf. art. 361 al. 1 et art. 362 al. 1 CO; TF 4A_96/2017 du 14 décembre 2017 consid. 4.1.2 et les références citées). Or, rien ne justifie d'avoir une notion plus large de l'arbitrabilité que celle de l'art. 354 CPC si le siège du tribunal arbitral devait être à l'étranger, vu l'insécurité d'un tel choix notamment pour le travailleur.

A cet égard, l'appelante cite inexactement le message du Conseil fédéral du 24 octobre 2018 (FF 2018 7153, p. 7170) en arguant que « les litiges patrimoniaux en découlant [d'un rapport de travail, ndlr] peuvent toujours être entièrement soumis à un arbitrage ». Cette mention ne concerne toutefois que les travailleurs domiciliés à l'étranger, ce que n'est pas l'intimé, le message insistant pour le reste sur le besoin de protection des travailleurs. Le message se réfère au surplus sans la critiquer à la jurisprudence rendue à l'ATF 144 III 235 précité. La référence au rapport du Conseil fédéral du 8 novembre 2017 (« Conséquences de la numérisation sur l'emploi et les conditions de travail : opportunités et risques »), pour peu qu'elle soit recevable, n'est pas non plus concluante, l'extrait cité conditionnant l'appréciation selon laquelle « l'arbitrage peut comprendre des litiges dans le domaine du droit du travail » au fait que « l'art. 177 LDIP s'applique », ce qui n'est pas le cas ici.

4.2.5 En l'espèce, l'intimé a invoqué dans sa demande que son contrat de travail avait été résilié avec effet immédiat sans justes motifs. Il

réclamait par conséquent ce à quoi il aurait eu droit si les rapports de travail avaient pris fin à l'échéance du délai de congé (art. 337c al. 1 CO) et une indemnité pour licenciement avec effet immédiat injustifié (art. 337c al. 3 CO). Il demandait également le paiement d'une indemnité pour ses vacances au sens de l'art. 329d al. 1 CO.

L'ensemble de ces prétentions repose sur des dispositions auxquelles il ne peut être dérogé au détriment du travailleur (art. 362 CO ; TF 4A_608/2010 - 4A_610/2010 du 10 janvier 2011 consid. 2.1). Conformément à la jurisprudence précitée, il n'était pas possible de prévoir lors de la conclusion du Contrat que de telles prétentions seraient réglées par voie d'arbitrage au sens des dispositions précitées et notamment de l'art. II al. 1 CNY. L'autorité précédente a en conséquence refusé à bon droit, sans violation de l'art. II al. 3 CNY, de décliner sa compétence malgré la clause arbitrale contenue dans le Contrat.

4.2.6 Par surabondance, la Cour estime, au vu des circonstances du cas d'espèce, que la clause précitée aurait de toute façon dû être considérée comme soustraite à l'accord des parties.

4.2.6.1 Selon la règle dite de l'insolite (*Ungewöhnlichkeitsregel*), sont soustraites de l'adhésion censée donnée globalement à des conditions générales toutes les clauses inhabituelles, sur l'existence desquelles l'attention de la partie la plus faible ou la moins expérimentée en affaires n'a pas été spécialement attirée. Pour déterminer si une clause est insolite, il faut se placer du point de vue de celui qui y consent, au moment de la conclusion du contrat. En plus de ce critère subjectif, il faut que, par son objet, la clause considérée soit étrangère à l'affaire, c'est-à-dire qu'elle en modifie de manière essentielle la nature ou sorte notablement du cadre légal d'un type de contrat (ATF 138 III 411 consid. 3.1 ; ATF 135 III 1 consid. 2.1 ; ATF 119 II 443 consid. 1a ; TF 4A_166/2014 du 16 septembre 2014 consid. 2.1.1).

La jurisprudence a notamment retenu l'application de la règle dite de l'insolite à une clause d'arbitrage contenue dans un contrat

d'exploitation (TF 4C.282/2003 du 15 décembre 2003 consid. 3.1) ou lorsque la clause limite le droit de l'employé (en l'occurrence licencié) aux prestations de l'assurance collective perte de gain (TF 5C.74/2002 du 7 mai 2002 consid. 2c). Le Tribunal fédéral n'a pas non plus exclu, sur le principe, l'application de cette règle à une clause de résiliation contenue dans les conditions générales d'un contrat d'enseignement, se limitant à conclure, dans le cas d'espèce, que la clause incriminée ne faisait que reprendre le système légal que les recourants, qui avaient achevé des études de droit, ne pouvaient ignorer (TF 4A_601/2015 du 19 avril 2016 consid. 2.2.3). Par ailleurs, en droit des assurances, la jurisprudence a estimé que la règle dite de l'insolite pouvait trouver application lorsque la clause a pour effet de réduire drastiquement la couverture d'assurance de telle sorte que les risques les plus fréquents ne sont plus couverts, tout en excluant l'application de l'art. 8 LCD (loi fédérale contre la concurrence déloyale du 19 décembre 1986 ; RS 241) au motif que les partenaires contractuels ne rentrent pas dans le cercle des consommateurs (TF 4A_186/2018 du 4 juillet 2019 consid. 4.1 ; TF 4A_152/2017 du 2 novembre 2017 consid. 4.3 et les références). On ne saurait dès lors affirmer, comme le fait l'appelante, que la théorie de la clause insolite vise uniquement à protéger la bonne foi des consommateurs en lien avec l'art. 8 LCD.

4.2.6.2 En l'espèce, l'appelante a elle-même qualifié le Contrat, d'entrée de cause, à deux reprises, de « conditions générales » (Contrat, p. 1). La validité de la clause arbitrale qui y est prévue doit ainsi être examinée également à l'aune de la théorie dite de l'insolite.

Il n'est pas contestable que l'intimé était la partie la plus faible et la moins expérimentée en affaires. Il ressort des faits établis durant l'instruction que lorsque ces « conditions générales » lui ont été soumises en français, il ne comprenait pas cette langue. L'appelante n'avait de plus aucune raison de penser que l'intimé, de nationalité étrangère et ne parlant pas la langue du lieu, puisse avoir une quelconque formation juridique lui permettant de comprendre la portée des clauses compliquées qu'elle lui soumettait.

La clause compromissoire en faveur d'un tribunal arbitral sis à Amsterdam était contenue dans un contrat long et complexe, rédigé en français, que l'intimé était invité à signer sans le discuter à l'issue d'une séance « d'information ». Or celle-ci avait lieu, de par la volonté de l'appelante, en Suisse, à Lausanne, dans les locaux d'une société suisse, en français, pour une activité de transport à exercer en Suisse (tout au moins pas aux Pays-Bas). Aucune référence n'y a été faite selon laquelle l'intimé, en cas de litige, ne pourrait saisir les juridictions ordinaires de son lieu de travail ou de son domicile, mais devrait procéder devant une autorité arbitrale, qui plus est sise à l'étranger. De manière inexplicable, alors que l'appelante entendait imposer une telle clause, aucune allusion n'a non plus été faite, jusque dans le contenu du contrat, sur le fait que le contexte n'était pas purement suisse. Ainsi, comme déjà évoqué, l'appelante n'a pas mentionné dans le Contrat le fait qu'elle avait son siège à l'étranger. De tels éléments rendaient la clause compromissoire litigieuse totalement insolite pour l'intimé.

Objectivement, cette clause modifiait en outre drastiquement la situation de la partie faible au contrat, soit selon l'appelante l'ensemble des chauffeurs [...] qu'elle souhaitait engager et auxquels elle soumettait le même contrat : en effet, en 2011 encore, lors de l'introduction du Code de procédure civile fédéral, le législateur suisse a rappelé sa volonté que l'employé, qui plus est lorsque la valeur de ses prétentions est faible, puisse saisir un tribunal proche géographiquement de son domicile ou de son lieu de travail et ce selon une procédure allégée, en l'occurrence la procédure simplifiée dite sociale. La langue de la procédure devait bien sûr être celle du tribunal saisi, soit une langue que l'employé connaît *a priori*. De plus, le législateur suisse a prescrit que la procédure soit en principe gratuite et que l'employé puisse, s'il n'en a pas les moyens et que ses prétentions n'apparaissent pas infondées, obtenir la commission d'office d'un conseil juridique (FF 2006 6841, n. 5.16, pp. 6953 ss).

Or, la clause compromissoire litigieuse conduit ni plus ni moins à la suppression de l'ensemble de cette protection. Destinée à s'appliquer

aux prétentions que pourraient faire valoir des chauffeurs, soit des personnes physiques ne disposant *a priori* que de ce qu'ils pouvaient espérer gagner en Suisse dans un emploi peu rémunéré, elle les astreindrait, s'ils veulent faire valoir leurs prétentions, même fondées sur des dispositions de nature impérative et même d'une valeur litigieuse peu importante, à saisir un tribunal à l'étranger, à des centaines de kilomètres de chez eux, dans une langue étrangère, selon une procédure inconnue et relativement onéreuse (cf. *supra* let. C/4f p. 21) et sans pouvoir bénéficier d'un conseil d'office gratuit (le règlement d'arbitrage de la CCI ne prévoit pas cette possibilité). Cela signifie que l'intimé, qui vu ses ressources financières limitées remplit les conditions d'octroi de l'assistance judiciaire (lui permettant de saisir les autorités étatiques), ne pourrait très probablement pas faire valoir ses droits à l'encontre de la défenderesse devant la CCI, dès l'instant où il ne serait pas en mesure d'effectuer l'avance de frais (de 5'000 USD) requise (règlement d'arbitrage de la CCI, appendice III, art. 1 al. 1). En d'autres termes, sous couvert de prévoir une procédure alternative à la procédure juridictionnelle étatique, la clause compromissoire, intégrée dans tous les contrats destinés aux chauffeurs suisses [...] (all. 222 et 225 de l'appelante), les conduisait à renoncer à faire valoir leurs droits par manque de moyens notamment, sans que cela soit justifié par aucun motif digne de protection pour l'appelante. Force est ainsi de constater que la clause compromissoire litigieuse, vu les circonstances d'espèce, conduit à priver *de facto* ses destinataires d'accès à la justice.

L'effet est d'ailleurs atteint : le directeur juridique pour les affaires de droit social pour le groupe O._____ pour l'Europe, le Moyen-Orient et l'Afrique, pour qui la clause compromissoire est une clause « assez commune » entre entreprises et personnes privées, a déclaré que malgré les milliers de chauffeurs œuvrant pour O._____, « aucun cas n'a été soumis au tribunal arbitral » (audition du 2 octobre 2018, p. 1 ; fait repris sans contestation dans la réplique sur appel datée du 21 novembre 2019, p. 20 ch. 2.4). Dans ces conditions, la Cour estime que la clause compromissoire est également objectivement insolite.

Malgré ces circonstances, l'appelante - alors même qu'elle organisait des « séances d'informations », telles que celle à l'issue de laquelle l'intéressé a signé ce contrat - n'a pas attiré l'attention de l'intimé sur la clause arbitrale, son existence ou encore sa portée pour lui. On ne peut dès lors considérer que l'intimé, qui se trouve clairement être la partie la plus faible et la moins expérimentée en affaires, y ait adhéré en connaissance de cause lorsqu'il a signé le contrat. Cette clause, subjectivement et objectivement insolite, ne lui est pour ce motif également pas opposable.

4.2.7 Au demeurant, la clause compromissaire, telle que prévue par le contrat, conduit à l'annihilation pure et simple de toute la protection que le droit suisse prévoit en faveur d'employés ayant des prétentions de faible valeur litigieuse et à les priver en réalité de la possibilité de faire valoir leurs prétentions en justice, sans que cela soit justifié par aucun motif digne de protection. Un tel résultat est choquant et incompatible avec l'ordre public suisse. L'art. 17 LDIP, qui exclut l'application de dispositions du droit étranger désigné lorsque celles-ci conduisent à un résultat incompatible avec l'ordre public suisse, doit ici trouver application par analogie. On aboutit aussi à cette solution en appliquant l'art. 5 al. 2 LDIP, également par analogie, puisque, compte tenu des effets de la clause arbitrale, l'application de celle-ci aurait pour effet, en l'espèce, de priver l'intimé de la protection que lui assureraient les règles d'ordre public en particulier de procédure qui seraient autrement applicables (cf. Bucher, Commentaire romand, LDIP et Convention de Lugano [CR-LDIP], Bâle 2011, n. 29 ad art. 5 LDIP).

4.3 Il résulte de ce qui précède que l'autorité de première instance a à bon droit considéré, d'une part, qu'elle était compétente pour connaître du litige et, d'autre part, qu'elle n'avait pas à renvoyer les parties à l'arbitrage.

5. L'appelante fait grief à l'autorité précédente d'avoir appliqué à la cause le droit suisse et non le droit néerlandais prévu par le Contrat. Elle invoque une violation de l'art. 16 LDIP.

5.1 L'appelante reproche à tort aux premiers juges de ne pas avoir examiné cette question, ceux-ci ayant estimé que cette clause n'était pas opposable à l'intimé dès lors qu'elle conduisait à un résultat incompatible avec l'ordre public suisse.

5.2 L'examen du droit applicable à un contrat s'opère sur la base du droit suisse en tant que *lex fori* (cf. ATF 111 II 276 consid. 1c ; ATF 79 II 295 consid. 1a), en particulier de la LDIP (ATF 130 III 417 consid. 2).

5.3 Aux termes de l'art. 121 al. 1 LDIP, le contrat de travail est régi par le droit de l'Etat dans lequel le travailleur accomplit habituellement son travail. Selon l'art. 121 al. 3 LDIP, les parties peuvent toutefois soumettre le contrat de travail au droit de l'Etat dans lequel le travailleur a sa résidence habituelle ou dans lequel l'employeur a son établissement, son domicile ou sa résidence habituelle.

A la seule lecture de ces dispositions on constate que le droit applicable au contrat de travail conclu par les parties aurait dû être le droit suisse. Conformément à l'art. 121 al. 3 LDIP, les parties pouvaient toutefois théoriquement choisir celui du siège de l'appelante.

5.4 Il n'est pas contesté que l'appelante, par ses représentants, n'a pas attiré l'attention de l'intimé, partie manifestement la plus faible et la moins expérimentée, sur l'existence d'une clause conduisant à l'application du droit néerlandais à l'entier de leurs rapports juridiques, malgré l'absence de tout lien entre les deux.

Une telle clause était en outre noyée dans le Contrat, long et souvent contradictoire. Elle était de plus libellée de manière à être peu compréhensible, contenant dans la même phrase deux exceptions sans que le lecteur puisse saisir laquelle prime sur l'autre. La mention que la

CVIM n'est pas applicable n'a en outre aucun sens dès lors qu'il s'agit ici de prestation de transport tandis que la CVIM traite de la vente de marchandises. Plus largement, le Contrat a été proposé à l'intimé après une séance d'information tenue à Lausanne, par une société suisse, en français, pour des prestations de transport à effectuer dans les environs. Durant la séance prétendument destinée à l'informer des points importants pour une éventuelle collaboration entre l'appelante et lui, l'intimé n'a pas été informé qu'il contracterait avec une société de droit étranger, ce qui aurait pu l'interpeller sur le droit applicable et ce qui, au demeurant, conditionnait la validité de la clause d'élection de droit (cf. art. 121 al. 3 LDIP). Le Contrat qui lui a été soumis ne le mentionnait pas, comme déjà souligné. Le contexte de travail, selon l'apparence créée par l'appelante, était ainsi clairement strictement suisse et rien ne pouvait laisser penser à l'intimé que ses droits d'employé dépendraient d'un droit étranger sans aucun lien avec lui, son travail ou sa cocontractante apparente. De plus, dès lors que l'appelante n'a pas mentionné dans le Contrat que son siège était aux Pays-Bas, l'élection de droit, même lue par un professionnel, n'apparaissait pas valable au moment de la conclusion du Contrat. Dans ces conditions, la clause d'élection de droit apparaît subjectivement insolite.

A cela s'ajoute que l'art. 121 al. 3 LDIP vise à permettre de rattacher la cause à un droit qui a un sens pour les parties et notamment pour la partie dite faible, soit l'employé (Message du Conseil fédéral du 10 novembre 1982 [FF 1983 I 255, pp. 396 et 402] ; Dutoit, Droit international privé suisse, 5^e éd. 2016, n. 5 ad art. 121 LDIP). En l'occurrence, l'appelante avait et a certes formellement son siège à [...] ; elle n'allègue toutefois pas y compter d'employé et n'a jamais indiqué, encore moins n'a démontré, y avoir exercé une quelconque activité. Ce n'est ainsi pas elle qui prenait directement depuis son siège les mesures propres pour qu'un chauffeur puisse utiliser son application, être sollicité, surveillé dans l'exécution des tâches acceptées, repris et payé pour les services fournis. Le représentant de l'appelante [...] a lui-même déclaré que « mis à part la fourniture de services aux chauffeurs par le biais de l'application », l'appelante - qui est une filiale d' [...], tout comme l'est O._____ -

n'avait « aucun rapport avec ceux-ci », que le rôle d'O._____ était « celui d'une entreprise de support » pour les opérations en Suisse d' [...] et de l'appelante, et que les activités pour le compte de cette dernière étaient exécutées pour l'essentiel par des salariés d'une autre société, soit O._____, appartenant au même groupe. Il a de plus indiqué qu'en cas de question, le chauffeur aurait pu contacter O._____ ou l'appelante, « l'une étant l'interface de l'autre » (auditions du 2 octobre 2018, p. 2, et du 28 novembre 2018, p. 4). La séance d'information qui a donné lieu à la signature du Contrat a ainsi été menée par une société suisse. Après le blocage du compte de l'intimé, c'est également cette société suisse que l'appelante indique comme ayant contacté l'intimé pour discuter de son compte sur l'application (appel, all. 32, p. 7). De même, c'est toujours cette société suisse qui a adressé à l'intimé un courriel en février 2017, en français, par lequel l'« Equipe O._____ » lui confirmait la fin définitive de sa collaboration avec « O._____ » (pièce 13). Enfin, l'adresse indiquée dans le chapitre « notification » du Contrat, propre à permettre au chauffeur d'atteindre l'appelante, n'était pas celle de son siège social. C'est dire à quel point le rattachement au droit du siège social de l'appelante, que celle-ci a jugé utile de ne pas mentionner dans le Contrat, apparaît purement artificiel, de pure opportunité et dénué de tout lien avec l'activité de transport qu'elle confiait à ses chauffeurs sis en Suisse.

De plus, selon le Contrat que l'appelante avait préparé et qu'elle soumettait à tous ses chauffeurs [...] travaillant en Suisse, l'ensemble de ses rapports avec eux devait être soumis, bien que portant sur une activité exercée purement en Suisse, sans lien avec les Pays-Bas, au droit de ce dernier pays. Le recours à une telle clause empêchait ainsi les chauffeurs, personnes physiques ne disposant *a priori* pas de ressources importantes, de connaître facilement leurs droits. Ils ne pouvaient donc pas recourir à des associations ou syndicats de leur domicile ou lieu de travail sur ce point dès lors qu'on ne voit pas que ceux-ci aient de connaissance en droit hollandais, droit non usuel en Suisse. Ils auraient dû ainsi, pour connaître leurs droits et alors qu'ils ont souvent peu de moyens pour le faire, recourir à un avocat qui devrait lui-même

procéder à des recherches de droit étranger pour déterminer les droits des chauffeurs en droit néerlandais.

Dans ces conditions, la Cour estime que le recours à la clause d'élection de droit en faveur du droit du siège inscrit de l'appelante pour un contrat conclu avec des chauffeurs domiciliés en Suisse et exerçant en Suisse est objectivement destiné, à l'instar de la clause compromissoire, à réduire sensiblement et sans motif défendable la possibilité pour eux de connaître et de faire valoir leurs droits. La clause d'élection de droit doit ainsi être également qualifiée d'objectivement insolite. Faute pour l'appelante d'avoir rendu l'intimé attentif à son existence, elle ne saurait non plus lui être opposée.

Au surplus, dès lors que cette élection de droit vise dans le contexte du cas d'espèce, ce en conjonction à la clause compromissoire qui est prévue dans le même paragraphe, à priver d'une manière abusive l'intimé de la possibilité effective de faire valoir ses droits, elle doit être considérée comme sans effet en vertu des art. 5 al. 2 LDIP – applicable par analogie à l'élection de droit (cf. Brunner, Basler Kommentar, Internationales Privatrecht, n. 42 ad art. 121 LDIP) – et 17 LDIP.

5.5 La solution qui précède est encore imposée par le comportement de l'appelante en procédure.

Au cours de celle-ci, l'appelante avait requis que l'autorité précédente limite la procédure à la question de la recevabilité de la demande uniquement, en lien avec sa compétence. Cela lui avait été refusé en date du 24 août 2017. En d'autres termes, l'autorité de première instance entendait trancher de l'entier du litige, soit, si elle refusait de décliner sa compétence, examiner et trancher les prétentions de l'intimé. L'appelante a réagi à ce courrier en demandant uniquement une prolongation du délai de réponse, par courrier du 21 septembre 2017.

Dans sa réponse, déposée le 6 décembre 2017, elle a exigé l'application du droit hollandais, sans toutefois apporter aucun élément ni

sur son contenu, ni sur la portée que l'application de ce droit aurait sur le sort du présent litige. Lors de l'audience du 31 janvier 2018, l'intimé a donc demandé à ce que l'ISDC (Institut suisse de droit comparé) soit mandaté afin d'établir un avis de droit permettant d'établir les éléments de droit hollandais nécessaires, notamment, pour déterminer les droits du travailleur quant à la fin des rapports de travail, les indemnités pouvant en résulter, ainsi que le droit du travailleur aux vacances. L'appelante, alors que le tribunal avait refusé de limiter la procédure à la seule question de la recevabilité de la demande, a estimé que l'avis de droit demandé n'était « ni nécessaire, ni pertinent ». Elle n'est jamais revenue sur ce point de vue exprimé clairement, en audience, via son conseil, notamment à l'occasion des sept audiences qui ont suivi.

Or l'appelante est la partie qui a choisi de prévoir l'élection de droit litigieuse dans le contrat qu'elle soumettait à ses chauffeurs [...] (cf. audition de [...] du 2 octobre 2018), dont l'intimé. On peut donc penser qu'elle n'était pas censée ignorer ce droit, qui plus est quand elle entendait y soumettre tous ses cocontractants. Elle était ainsi la partie la plus à même d'apporter des éléments sur ce droit et aurait dû être celle à qui la charge de cette preuve incombait au sens de l'art. 16 al. 1 LDIP. Alors qu'elle a invoqué la clause d'élection de droit, elle n'a toutefois jamais apporté la moindre indication s'agissant de ce droit, pas plus que sa portée éventuelle sur la présente cause par rapport au droit suisse. Elle ne le fait d'ailleurs toujours pas dans son écriture d'appel ou dans sa réplique sur appel. Elle s'est de plus expressément opposée aux mesures d'instruction que l'intimé avait formulées en temps utile sur ce point pour établir le contenu de ce droit étranger, sans jamais revenir sur sa position par la suite.

Dans ces circonstances, l'appelante ne saurait aujourd'hui, sans procéder de manière contradictoire et violer le principe de la bonne foi consacré notamment à l'art. 52 CPC, reprocher à l'autorité précédente de n'avoir pas établi – et appliqué – le droit hollandais, qu'elle a elle-même déclaré comme sans pertinence, alors que la procédure portait sur l'ensemble du litige.

5.6 S'agissant plus précisément de la violation invoquée de l'art. 16 LDIP, on comprend que l'autorité de première instance, considérant que le droit hollandais n'était *in fine* pas applicable, a procédé à une appréciation anticipée de la nécessité ou non de l'établir et conclu par la négative sur ce point, faute de portée de ce droit dans le cas d'espèce. L'appelante ne formule aucun grief à ce sujet et n'allègue même pas que cette appréciation, si elle avait été différente, aurait conduit à un résultat différent. Le grief est donc infondé.

5.7 Au vu de ce qui précède, les rapports des parties doivent être examinés à la lumière des dispositions suisses en matière de droit du travail.

6. L'appelante conteste ne pas avoir disposé de justes motifs de mettre fin avec effet immédiat aux rapports de travail la liant à l'intimé.

6.1

6.1.1 Selon l'art. 337 al. 1 1^{re} phrase CO, l'employeur et le travailleur peuvent résilier immédiatement le contrat en tout temps pour de justes motifs. Doivent notamment être considérées comme de justes motifs toutes les circonstances qui, selon les règles de la bonne foi, ne permettent pas d'exiger de celui qui a donné le congé la continuation des rapports de travail (cf. art. 337 al. 2 CO).

Selon la jurisprudence, la résiliation immédiate pour « justes motifs » est une mesure exceptionnelle, qui doit être admise de manière restrictive (ATF 137 III 303 consid. 2.1.1). Seul un manquement particulièrement grave peut justifier une telle mesure (ATF 142 III 579 consid. 4.2). Par manquement, on entend généralement la violation d'une obligation découlant du contrat de travail, mais d'autres incidents peuvent aussi justifier une telle mesure (ATF 137 III 303 consid. 2.1.1 ; ATF 130 III 28 consid. 4.1 ; ATF 129 III 380 consid. 2.2). Ce manquement doit être objectivement propre à détruire le rapport de confiance essentiel au contrat de travail ou, du moins, à l'atteindre si profondément que la continuation des rapports de travail ne peut raisonnablement pas être

exigée ; de surcroît, il doit avoir effectivement abouti à un tel résultat (TF 4A_124/2017 du 31 janvier 2018 consid. 3).

Si le manquement est moins grave, il ne peut entraîner une résiliation immédiate que s'il a été répété malgré un avertissement (ATF 142 III 579 consid. 4.2 ; ATF 130 III 28 consid. 4.1 ; ATF 129 III 380 consid. 2.1 ; ATF 127 III 351 consid. 4a). L'employeur doit formuler l'avertissement de façon claire et conforme aux règles de la bonne foi. Le travailleur doit comprendre la menace d'un renvoi immédiat. Cette menace doit à tout le moins pouvoir être déduite de la teneur de l'avertissement. Le travailleur doit savoir précisément quel comportement il doit adopter à l'avenir et ce qui ne sera plus toléré par l'employeur (TF 4C.10/2007 du 30 avril 2007 consid. 2.1 *in* JAR 2008 p. 188 ; TF 4C.364/2005 du 12 janvier 2006 consid. 2.3, *in* Revue suisse de jurisprudence [RSJ] 2006 p. 2014 ; Favre/Munoz/Tobler, *Le contrat de travail, Code annoté*, 2^e éd., 2010, n. 1.33 *ad art.* 337 CO).

Ainsi, l'ivresse du salarié sur son lieu de travail ne saurait justifier le licenciement immédiat du travailleur si celui-ci n'a pas été dûment averti auparavant que la répétition d'un tel manquement serait dorénavant considérée comme un juste motif de congé abrupt (cf. Rehbindler/Stöckli, *Berner Kommentar*, 3^e éd., Berne 2010, n. 8 *ad art.* 337 CO ; Brunner/Bühler/Waeber/Bruchez, *Commentaire du contrat de travail*, 4^e éd., Berne 2019, n. 8 *ad art.* 337 CO p. 276). En revanche, si le salarié a causé un dommage à l'employeur alors qu'il accomplissait son travail sous l'influence de l'alcool, par exemple s'il a détruit le véhicule d'entreprise qu'il pilotait, il a commis une faute grave, de sorte que son licenciement immédiat est alors autorisé sans avertissement préalable (Tercier/Favre, *Les contrats spéciaux*, 4^e éd., 2009, ch. 3759 p. 561).

6.1.2 Conformément à l'art. 8 CC, il incombe à la partie qui se prévaut d'un fait pour en déduire un droit d'apporter la preuve de ce fait. Ainsi, il appartient à la partie qui a résilié le contrat de travail avec effet immédiat d'établir l'existence des conditions matérielles et formelles requises pour cette mesure (justes motifs, avertissements, immédiateté,

respect des formes convenues) (Gloor, Commentaire du contrat de travail, 2013, n. 71 *ad art.* 337 CO).

6.2 L'appelante invoque que lorsqu'elle a suspendu le compte de l'intimé le 30 décembre 2016, elle lui a offert la possibilité de venir s'expliquer et parler de sa situation. L'appelante n'établit toutefois pas ce fait. Au contraire, ce n'est qu'en janvier 2017, après que l'intimé s'est plaint auprès de l'appelante, que celle-ci l'a invité à se rendre dans ses bureaux (cf. let. C/11b *supra*). Pour le surplus, l'employeur doit discuter avec son employé avant et non après l'avoir licencié avec effet immédiat. Cette prétendue proposition est ainsi impropre à justifier *a posteriori* les motifs invoqués.

Comme l'ont retenu à juste titre les premiers juges, les commentaires négatifs des 27 et 28 décembre 2016 que la conduite de l'intimé a suscités auprès de certains clients, comme ceux de juin et septembre 2016, n'ont pas été portés à la connaissance de l'intimé avant la déconnection valant licenciement immédiat, ni discutés avec ce dernier. Outre le fait - non contesté - que l'appelante n'a pas mené d'investigations pour savoir si les manquements reprochés à l'intimé étaient fondés, ce qu'il lui aurait été possible de faire en interrogeant les clients concernés dont elle connaissait les coordonnées (adresse électronique ou numéro de téléphone portable), il n'est ni allégué ni démontré qu'elle aurait adressé un avertissement à l'intimé en raison des reproches que les clients en question avaient faits sur sa conduite. A cela s'ajoute qu'on ignore l'identité des dénonciateurs, qui n'ont eux-mêmes pas trouvé le comportement de l'intimé suffisamment grave pour faire autre chose qu'adresser un message à O._____, tolérant notamment que l'intimé continue à conduire. Ces simples accusations, qui en matière d'ivresse ne reposent au demeurant que sur le ressenti des passagers, et sur lesquelles l'intimé n'a pu se déterminer, n'apparaissent pas suffisantes pour justifier le licenciement signifié, ce d'autant moins que l'intimé avait auparavant fait l'objet, au cours de ses 9'163 courses effectuées en 21 mois, de nombreux commentaires positifs (trois quarts sur 80 commentaires), dont la plupart faisaient état de son professionnalisme.

Il s'ensuit que l'appréciation du tribunal doit être confirmée, l'appelante n'ayant pas établi que le licenciement immédiat de l'intimé était justifié.

Les calculs des premiers juges concernant le préjudice résultant pour l'intimé de son congé n'ayant pas été contestés, le jugement doit dès lors être confirmé à cet égard également.

7.

7.1 Au vu de ce qui précède, l'appel doit être rejeté et le jugement attaqué confirmé.

7.2 Compte tenu du rejet de l'appel, les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 450 fr. (art. 62 al. 1 et 67 al. 3 TFJC [Tarif des frais judiciaires civils du 28 septembre 2010 ; BLV 270.11.5]), sont mis à la charge de l'appelante, qui succombe (art. 106 al.1 CPC).

Celle-ci versera en outre à l'intimé des dépens de deuxième instance fixés à 20'000 fr. (art. 7 et 20 al. 1 TDC [tarif du 23 novembre 2010 des dépens en matière civile ; BLV 270.11.6]).

7.3 En sa qualité de conseil d'office de l'intimé, Me Rémy Wyler a droit à une rémunération équitable pour ses opérations et débours dans la procédure d'appel. Dans sa liste des opérations du 12 décembre 2019, à laquelle il a renvoyé par courrier du 2 avril 2020, il a indiqué avoir consacré 68.95 heures au dossier, aucun débours n'ayant été annoncé. Au vu de la nature du litige et des difficultés de la cause, ce décompte peut être admis. Il s'ensuit qu'au tarif horaire de 180 fr. (art. 2 al. 1 let. a RAJ [règlement sur l'assistance judiciaire en matière civile du 7 décembre 2010 ; BLV 211.02.03]), l'indemnité d'office de Me Wyler est arrêtée à 12'411 fr. pour ses honoraires (180 fr. x 68.95 heures), montant auquel il faut ajouter la TVA au taux de 7,7 %, par 955 fr. 65, ce qui correspond à une somme totale de 13'366 fr. 65.

Le bénéficiaire de l'assistance judiciaire sera, dans la mesure de l'art. 123 CPC, tenu au remboursement de l'indemnité au conseil d'office assumée provisoirement par l'Etat.

Par ces motifs,
la Cour d'appel civile
prononce :

- I.** L'appel est rejeté.
- II.** Le jugement est confirmé.
- III.** Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 450 fr. (quatre cent cinquante francs), sont mis à la charge de l'appelante C._____
- IV.** L'appelante C._____ doit verser à l'intimé G._____ la somme de 20'000 fr. (vingt mille francs) à titre de dépens de deuxième instance.
- V.** L'indemnité d'office due à Me Rémy Wyler, conseil de l'intimé G._____, est arrêtée à 13'366 fr. 65 (treize mille trois cent soixante-six francs et soixante-cinq centimes), TVA et débours compris.
- VI.** Le bénéficiaire de l'assistance judiciaire est, dans la mesure de l'art. 123 CPC, tenu au remboursement de l'indemnité à son conseil d'office provisoirement mise à la charge de l'Etat.
- VII.** L'arrêt est exécutoire.

La présidente :

Le greffier :

Du

Le présent arrêt, dont le dispositif a été communiqué par écrit aux intéressés le 24 avril 2020, est notifié en expédition complète à :

- Me Rayan Houdrouge (pour C. _____),
- Me Rémy Wyler (pour G. _____),

et communiqué, par l'envoi de photocopies, à :

- M. le Vice-président du Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de Lausanne.

La Cour d'appel civile considère que la valeur litigieuse est supérieure à 15'000 francs.

Le présent arrêt peut faire l'objet d'un recours en matière civile devant le Tribunal fédéral au sens des art. 72 ss LTF (loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral - RS 173.110), le cas échéant d'un recours constitutionnel subsidiaire au sens des art. 113 ss LTF. Dans les affaires pécuniaires, le recours en matière civile n'est recevable que si la valeur litigieuse s'élève au moins à 15'000 fr. en matière de droit du travail et de droit du bail à loyer, à 30'000 fr. dans les autres cas, à moins que la contestation ne soulève une question juridique de principe (art. 74 LTF). Ces recours doivent être déposés devant le Tribunal fédéral dans les trente jours qui suivent la présente notification (art. 100 al. 1 LTF).

Le greffier :