



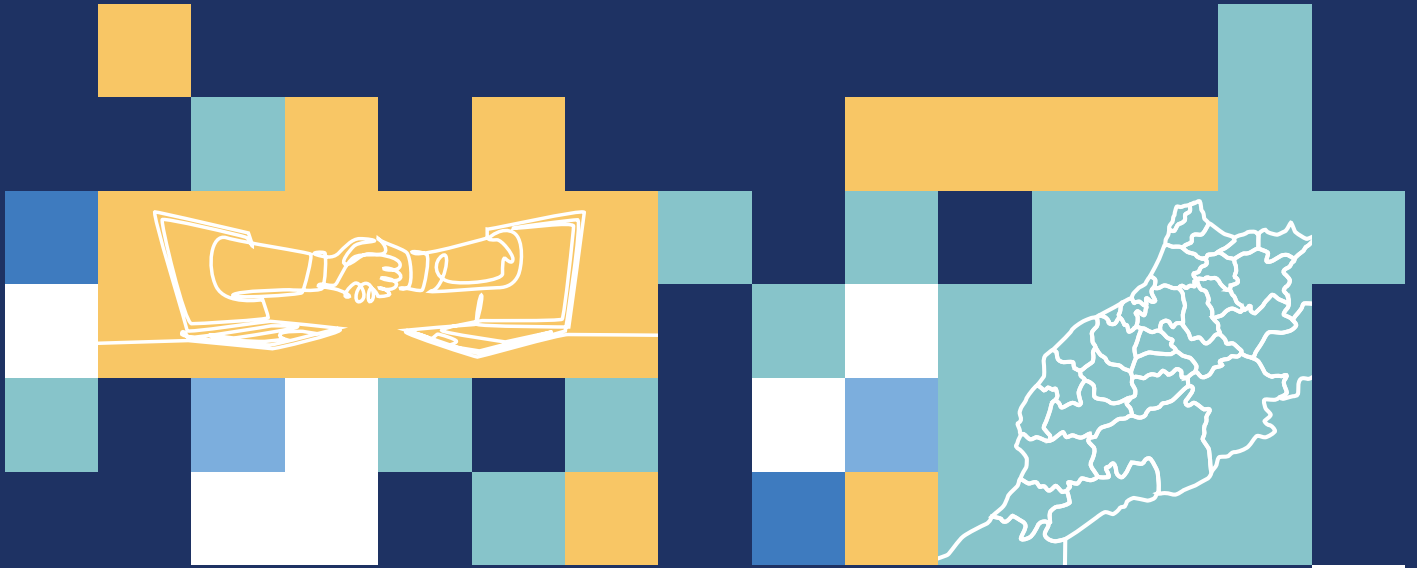
MENA OBSERVATORY  
ON RESPONSIBLE AI  
مركز الشرق الأوسط وشمال أفريقيا للأبحاث الإصطناعية المسؤولة



Nouvelles formes de travail données et inclusion dans l'économie numérique:  
une Perspective du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord (MENA)



Ford Foundation



# LES TRAVAILLEURS DES PLATEFORMES : ÉTUDE DU CAS MAROCAIN



## TABLE DES MATIÈRES

<b>I. INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
1. Contexte de l'étude	3
<b>II. APERÇU DU TRAVAIL DE PLATEFORME AU MAROC</b>	<b>6</b>
1. Cadre juridique	7
2. Les différents types de plateformes	7
3. Méthodologie et expériences des travailleurs des plateformes au Maroc	12
<b>III. CHARTING A PATH FORWARD</b>	<b>14</b>
1. Recommandations	14
2. Enseignements mondiaux	15
<b>IV. CONCLUSIONS</b>	<b>18</b>

## I. INTRODUCTION

Cet article s'appuie sur des recherches menées par le Solidarity Center en collaboration avec l'Union marocaine du travail (UMT) et financées par la Fondation nationale pour la démocratie (National Endowment for Democracy – NED). Elles ont été conduites par le Dr Mohammad Tariq, professeur de sciences sociales à l'Université Hassan II de Casablanca, et par le département de recherches stratégiques du Solidarity Center, afin de savoir s'il est possible de fédérer les travailleurs des plateformes au Maroc et de quelle façon l'UMT pourrait le faire, et pour mieux comprendre la résistance de ces travailleurs à leur se regrouper au sein d'une organisation<sup>1</sup>. Les travailleurs des plateformes au Maroc, comme partout ailleurs, ne sont pas considérés comme des « travailleurs » que ce soit par les employeurs ou par l'État. Ils ne sont donc pas recensés comme tels, et n'ont par conséquent pas accès aux prestations sociales. L'affiliation à un syndicat permettrait d'un côté de les aider à négocier leurs droits et de l'autre d'obtenir des données sur ces travailleurs.

Pour répondre à cette question, il était nécessaire pour le Solidarity Center et l'UMT, dans un premier temps, d'évaluer la situation concernant le travail de plateforme au Maroc. Puisqu'il s'agit d'un domaine émergent de la recherche économique et que cette étude sur le travail de plateforme au Maroc est pionnière, l'article commence par situer le travail de plateforme dans le contexte mondial, puis donne un aperçu de l'économie des plateformes au

Maroc avant d'examiner le cadre juridique le régissant au Maroc. L'article présente ensuite une analyse approfondie du travail de plateforme au Maroc, de différentes entreprises opérant dans le secteur, ainsi que de l'expérience vécue par les travailleurs de la plus grande plateforme de travail numérique au Maroc. Il se termine par des recommandations qui favoriseraient l'inclusion économique des travailleurs des plateformes et qui leur permettraient d'accéder aux prestations sociales.

### 1. Contexte de l'étude

Eric Tucker définit le travail de plateforme comme « l'intermédiation numérique entre des travailleurs et des acheteurs de services »<sup>2</sup>. Tucker fait une distinction supplémentaire entre le travail via une plateforme, qui « implique la fourniture de services tels que le transport ou la livraison de nourriture aux consommateurs » et le travail basé sur le cloud (« cloud work »), qui « implique la fourniture de services en ligne aux entreprises »<sup>3</sup>. Cet article se concentre sur le premier type de travail.

L'économie des plateformes au Maroc doit être située dans un contexte plus large où le problème du travail précaire est devenu un enjeu important. La part de l'économie informelle dans le marché du travail marocain est de plus de 70 %. Selon la Banque mondiale, il s'agit du pourcentage le plus élevé dans la région du Moyen-Orient et de l'Af-

1 Tucker, E., (2020), « Towards a political economy of platform-mediated work », *Studies in Political Economy*, 101 : 3, 185-207, 2020, DOI : 10.1080/07078552.2020.1848499.

2 *Ibid.*

3 *Ibid.*



rique du Nord (MENA), selon la Banque mondiale<sup>4</sup>. Le Maroc a à la fois le taux d'emploi le plus élevé dans l'économie informelle et à la fois l'un des plus faibles taux d'activité des femmes au monde. Selon le Haut-Commissariat au Plan marocain, plus de la moitié des travailleurs au Maroc (55,2 %) n'ont pas de contrats de travail et moins d'un quart (24,7 %) de la main-d'œuvre dispose d'une assurance médicale du fait de son emploi<sup>5</sup>. Toujours selon le HCP, le taux de chômage est relativement élevé (12,4 %). Il est 3,5 fois plus élevé dans les zones urbaines du Maroc que dans les zones rurales (16,3 % contre 5,7 %)<sup>6</sup>. Le chômage des diplômés de l'enseignement supérieur et des travailleurs âgés de 25 à 34 ans oscille autour de 18 %. Le problème du chômage est exacerbé par le fait que l'État a réduit les dépenses depuis 2015 en supprimant des subventions et des emplois dans le secteur public. Ces mesures ont poussé de nombreux jeunes diplômés marocains à occuper des emplois précaires dans l'économie informelle, nonobstant leurs qualifications.

Bien qu'on ne dispose pas de chiffres officiels sur le nombre d'autoentrepreneurs, de contrats à durée déterminée et d'entreprises de travail temporaire au Maroc, les syndicats marocains signalent qu'ils sont en augmentation<sup>7</sup>. L'augmentation de l'emploi précaire est également mise en évidence par le nombre de travailleurs temporaires bénéficiant de la Sécurité sociale, qui a doublé entre 2008 et 2013<sup>8</sup>. La précarité du travail s'étend à tous les secteurs économiques.

L'économie numérique englobe une large gamme de services et de produits. Une partie de l'économie numérique comprend le commerce de biens (comme l'achat et la vente en ligne de produits, sur

4 Lopez-Acevedo, G.C., Ranzani, M., Sinha, N., Elsheikhi, A. Y., (2023), « Informality and Inclusive Growth in the Middle East and North Africa », *Informality and Inclusive Growth in the Middle East and North Africa - Overview*, Washington, Groupe de la Banque mondiale. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099062323201054687/pdf/P1773800417ccc08708034034fe0f9418be.pdf>

5 Hatim Y., (2021), « HCP: More Than Half of Morocco's Employed Labor Force Has No Diploma », *Morocco World News*, <https://www.morocoworldnews.com/2021/02/335211/hcp-more-than-half-of-moroccos-employed-labor-force-has-no-diploma>

6 Kasraoui S., (2023), « Morocco's Unemployment Rate Reaches 12.4% », *Morocco World News*, <https://www.morocoworldnews.com/2023/08/356851/moroccos-unemployment-rate-reaches-12-4>

7 Source : IndustriALL, « Coordination de la lutte contre le travail précaire au Maroc », <https://www.industriall-union.org/fr/coordination-de-la-lutte-contre-lemploi-precaire-au-maroc>

8 *Ibid.*

**La part de l'économie informelle dans le marché du travail marocain est de plus de 70 %, le pourcentage le plus élevé dans la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord (MENA)**

**Banque mondiale**  
Rapport sur le développement du  
Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord

Amazon, par exemple). Une autre partie comprend le travail de plateforme. La croissance du travail via une plateforme s'explique par le fait que ce travail offre la possibilité à certaines catégories, notamment les femmes, les personnes handicapées, les jeunes et les travailleurs migrants de générer des revenus<sup>9</sup>. Cependant, les emplois occupés relèvent souvent de l'économie informelle. La grande majorité des travailleurs qui trouvent un emploi de plateforme sont généralement considérés légalement comme des autoentrepreneurs ou comme des prestataires indépendants<sup>10</sup>. Ces travailleurs sont privés d'emploi stable et de revenus réguliers, de conditions de travail sûres, de protection sociale, de la liberté d'association et du droit à la négociation collective. Par exemple, hormis quelques exceptions, ce sont des algorithmes qui déterminent le prix d'une course sur les plateformes de VTC, les frais et les commissions (« take rate »), qui déterminent à leur tour la rémunération des chauffeurs.

Les entreprises de travail numérique, qui considèrent à tort ses travailleurs comme des autoentrepreneurs ou des prestataires indépendants en tirent un avantage par rapport à leurs concurrents plus « traditionnels », car elles s'exonèrent des taxes sur les salaires, des cotisations sociales, de leur responsabilité pour garantir la santé et la sécurité

9 Organisation internationale du Travail, (2021), « Le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail », <https://www.ilo.org/fr/publications/flagship-reports/le-role-des-plateformes-numeriques-dans-la-transformation-du-monde-du>

10 *Ibid.*



des travailleurs, ainsi que d'autres charges dont les employeurs traditionnels doivent s'acquitter.

La pandémie de COVID-19 a à la fois augmenté le nombre total des travailleurs des plateformes — en particulier les livreurs — et attiré l'attention sur cette catégorie de travailleurs, considérés comme « essentiels » dans de nombreux pays<sup>11</sup>.

L'Organisation internationale du Travail a mené des enquêtes auprès de 12 000 travailleurs des plateformes dans 100 pays<sup>12</sup> entre 2017 et 2020<sup>13</sup>. De façon générale et à l'échelle mondiale, les travailleurs des plateformes sont des hommes instruits, âgés de moins de 35 ans, dont le travail de plateforme est la principale source de revenus<sup>14</sup>. Ils travaillent de longues heures, 65 heures par semaine en moyenne pour les chauffeurs de VTC et 59 pour les livreurs. Les facteurs de stress au travail pour ces travailleurs proviennent des embouteillages, des bas salaires, du manque de commandes/

clients, des accidents du travail et de l'incitation à conduire vite. La discrimination est fréquente, en particulier à l'encontre des femmes, et le harcèlement de la part des clients, des restaurants et de la police est monnaie courante<sup>15</sup>. Par ailleurs, un système de notations injustes générées par des algorithmes entraîne une réduction des commandes et des bonus, des pénalités pour le travailleur, voire la désactivation de son compte. Les travailleurs des plateformes ne bénéficient d'aucune assurance maladie ou couverture en cas d'accident du travail, de chômage, d'invalidité ou de départ à la retraite. L'étude de l'OIT a montré que le manque d'autres opportunités d'emploi, la flexibilité de l'emploi et une rémunération satisfaisante par rapport aux autres emplois disponibles sont les principaux facteurs qui incitent à choisir un travail via une plateforme numérique ; et que ce type de travail est la principale source de revenus pour l'écrasante majorité des travailleurs des plateformes basées sur la géolocalisation.

11 Organisation internationale du Travail, (2021), « Digital platforms and the world of work in G20 countries: Status and Policy Action », juin 2021, [https://ilo.org/wcmsp5/groups/public/--dgreports/--cabinet/documents/publication/wcms\\_814417.pdf](https://ilo.org/wcmsp5/groups/public/--dgreports/--cabinet/documents/publication/wcms_814417.pdf)

12 Organisation internationale du Travail, (2022), *Le travail décent dans l'économie des plateformes*, <https://www.ilo.org/fr/resource/le-travail-decent-dans-leconomie-des-plateformes> (« Les institutions officielles, y compris l'OIT, n'ont pas de définition de ce que recouvre l'économie des plateformes et pour s'y référer, les termes utilisés varient, parmi lesquels : « consommation collaborative », « économie participative », « économie de partage », « économie de pair à pair », « économie des petits boulots ou à la tâche », « économie à la demande » ou « économie des plateformes ». Dans la littérature spécialisée, cette dernière appellation fait de plus en plus d'adeptes. Le principal intérêt de cette formule est qu'elle met l'accent sur ce qui peut être considéré comme étant au cœur des activités économiques concernées, à savoir qu'elles sont réalisées par le biais d'une plateforme. »). L'usage du terme « économie des plateformes » renvoie au même phénomène décrit par Tucker comme travail intermédiaire par les plateformes.

13 Organisation internationale du Travail, (2021), « Digital platforms and the world of work in G20 countries: Status and Policy Action », juin 2021, [https://ilo.org/wcmsp5/groups/public/--dgreports/--cabinet/documents/publication/wcms\\_814417.pdf](https://ilo.org/wcmsp5/groups/public/--dgreports/--cabinet/documents/publication/wcms_814417.pdf)

14 *Ibid.*

Les travailleurs des plateformes du monde entier obtiennent des victoires en matière d'acquis sociaux pour améliorer leurs conditions de travail et leur statut dans la rue, dans les tribunaux et par la loi, en s'organisant entre eux ou avec le soutien des syndicats et des organisations de défense des droits des travailleurs. En plus des grèves menées par des travailleurs des plateformes basées sur la géolocalisation, d'autres actions sont menées par des moyens numériques (la déconnexion). Certains travailleurs ont également créé des plateformes sous forme de coopératives. Les manifestations des travailleurs des plateformes sont courantes et prennent diverses formes. L'OIT a relevé, entre « janvier 2017 et juillet 2020, 1 271 actions de contestation dans

15 *Ibid.*

quatre secteurs de l'économie des plateformes : VTC, livraison de plats préparés, livraison de courses et livraison de courriers<sup>16</sup>. » L'indice de Leeds sur les protestations des travailleurs des plateformes a enregistré plus de 1 900 actions depuis 2017 dans le monde, mais aucune au Maroc<sup>17</sup>.

## II. APERÇU DU TRAVAIL DE PLATEFORME AU MAROC

L'économie des plateformes est en croissance au Maroc. Le pays déploie d'importants efforts pour la croissance de son économie numérique, en favorisant notamment les activités bancaires, les transactions numériques et le commerce électronique dans le secteur de la finance, et en soutenant les start-ups et l'entrepreneuriat. En juin 2020, le ministre marocain de l'Économie numérique a annoncé le déploiement de la technologie numérique afin d'attirer 10 milliards de dirhams marocains (environ 1,04 milliard de dollars américains) d'investissements étrangers directs et de créer plus de 120 000 emplois directs et indirects à travers le pays. En 2019, la Banque mondiale a accordé au Maroc 611,3 millions d'euros de prêts (soit l'équivalent de 700 millions de dollars américains), pour « accélérer l'adoption par le Maroc des technologies numériques afin d'en faire une source d'emplois, de croissance et de services de meilleure qualité, et de se doter d'une base essentielle pour conduire la transformation économique »<sup>18</sup>. À ce jour, il n'existe pas de données nationales sur les travailleurs des plateformes au Maroc.

Le secteur des transports connaît au Maroc, comme au niveau mondial, une transformation du travail due aux plateformes numériques qui fournissent des services de transport (VTC ou covoiturage) et de livraison, basés sur la géolocalisation. Ce phénomène est illustré au Maroc par la croissance de Careem (désormais détenue par Uber), l'appli-

cation téléphonique qui permet de commander une course, et de Glovo, qui permet aux particuliers de commander et de se faire livrer des plats cuisinés ou de la nourriture.

Le secteur du VTC a pris son essor au Maroc après la création d'Uber et de Careem en 2015. Les revenus générés par ce segment sont plus élevés que ceux générés par la livraison, et il attire également davantage d'utilisateurs, mais il devrait croître plus lentement que celui de la livraison.

Selon les prévisions :

- Le secteur devrait générer 66,35 millions de dollars américains en 2024.
- Les revenus devraient afficher un taux de croissance annuel composé (TCAC) de 4,7 % entre 2023 et 2027 et un volume de transactions qui représenterait 76,35 millions de dollars américains d'ici à 2027.
- Le nombre d'utilisateurs devrait atteindre 4,14 millions d'ici à 2027<sup>19</sup>.
- Les services de livraison via plateforme numérique au Maroc ont connu une croissance rapide. On estime que :
  - Le chiffre d'affaires du secteur de la livraison via les plateformes numériques devrait atteindre 72,70 millions de dollars américains en 2023.
  - Le TCAC devrait atteindre 9,3 % entre 2023 et 2027, soit un volume de transactions qui représenterait 103,90 millions de dollars américains d'ici à 2027.
  - Le nombre d'utilisateurs devrait atteindre 2,7 millions américains d'ici à 2027<sup>20</sup>.

En comparaison, le PIB réel du Maroc devrait croître d'environ 3 % par an d'ici à 2027<sup>21</sup>. Ces estimations tablent sur une très forte croissance attendue du segment de la livraison et une croissance stable du segment du transport.

16 Bessa, I., Joyce, S., Neumann, D., et al., (2022), « A global analysis of worker protest in digital labour platforms », Working Paper 70, Organisation internationale du Travail.

17 Indice de Leeds des protestations des travailleurs des plateformes (en anglais), <https://leeds-index.co.uk>

18 Banque mondiale, (2019), « Maroc : un nouveau programme pour soutenir les investissements dans le capital humain et la transformation économique », <https://www.banquemondiale.org/fr/news/press-release/2019/02/19/morocco-new-program-of-support-focused-on-investing-in-people-and-economic-transformation>

19 « Ride-hailing-Morocco », Statista, 2024, <https://www.statista.com/outlook/mmo/shared-mobility/ride-hailing/morocco>

20 « Online Food Delivery - Morocco », Statista, 2024, <https://www.statista.com/outlook/dmo/online-food-delivery/meal-delivery/platform-delivery/morocco>

21 Fonds monétaire international, (2023), « Real GDP Growth (Annual percentage change)-Morocco », [https://www.imf.org/external/datamapper/ngdp\\_rpch@WEO/OEMDC/ADVEC/WEOWORLD/MAR](https://www.imf.org/external/datamapper/ngdp_rpch@WEO/OEMDC/ADVEC/WEOWORLD/MAR)

## 1. Cadre juridique

Selon la loi marocaine qui règlemente le statut de l'autoentrepreneur (loi 114-13), les travailleurs des plateformes sont des « autoentrepreneurs ». Le Maroc a voulu règlementer le statut des autoentrepreneurs en adoptant un cadre juridique régissant l'entrepreneuriat individuel par une loi entrée en vigueur en 2015. Le premier article de la loi définit les autoentrepreneurs comme des personnes qui exercent à titre individuel une activité industrielle, commerciale ou artisanale qui ne génère pas un chiffre d'affaires annuel supérieur à 500 000 dirhams marocains (environ 50 000 dollars américains), ou qui fournissent des services dont le chiffre d'affaires annuel ne dépasse pas 200 000 dirhams marocains (soit environ 20 000 dollars américains).

### **Les critères d'éligibilité au statut d'autoentrepreneur sont les suivants :**

- Être un ressortissant marocain ou un résident permanent du Maroc.
- Exercer à titre individuel une activité industrielle, artisanale ou commerciale et/ou être prestataire de services.
- Ne pas générer un chiffre d'affaires annuel qui dépasse le seuil légal.
- Se conformer à la législation en vigueur.

### **Avantages du statut d'autoentrepreneur :**

- Formalités simplifiées de création et de cessation d'activité.
- Dispense des obligations prévues par le Registre du commerce (RC).
- Dispense de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA)
- Impôts forfaitaires : l'autoentrepreneur doit s'acquitter d'une taxe de 1 % du chiffre d'affaires annuel de son activité industrielle, commerciale, ou artisanale ou d'une taxe 2 % du chiffre d'affaires annuel de son activité de prestation de services.
- Possibilité d'exercer son activité à domicile.
- Insaisissabilité de la résidence principale.

Le Maroc a entrepris un projet ambitieux de réforme de la protection sociale. Ce projet vise à offrir à chaque citoyen marocain une protection sociale. En effet, les autoentrepreneurs, comme la majorité des travailleurs précaires ne bénéficient d'aucune

protection sociale. Bien qu'il y ait eu une extension du cadre juridique pour étendre les prestations sociales aux autoentrepreneurs, il s'avère en réalité, qu'aucun des « autoentrepreneurs » que nous avons interrogés lors de nos recherches n'était inscrit à la Sécurité sociale. En 2022, le gouvernement a voulu renforcer l'attractivité de ce statut en généralisant la couverture sociale de sorte à inclure les autoentrepreneurs dans le régime de l'assurance maladie obligatoire. À ce jour, sur les 317 744 autoentrepreneurs éligibles à l'assurance maladie, seuls 48 577 s'y sont inscrits.

Il y a eu de multiples batailles juridiques pour déterminer si les travailleurs des plateformes sont des « autoentrepreneurs » ou si leur lien contractuel avec leur client est un « lien de subordination employeur/employé ». Les syndicats et les représentants des travailleurs des plateformes ont fait valoir que, d'un point de vue juridique, un contrat conclu entre un autoentrepreneur et un employeur crée de fait un lien de subordination puisque l'autoentrepreneur dépend économiquement de « son employeur ». Cependant, le contrat conclu entre les deux n'accorde pas les mêmes protections et garanties habituellement accordées aux employés. Le statut d'autoentrepreneur étant relativement nouveau pour ceux qui exercent, à titre individuel, une des activités relevant de ce statut. Il est donc difficile d'appliquer les dispositions du Code du Travail aux autoentrepreneurs ou de les considérer comme des employés.

## 2. Les différents types de plateformes

Partout dans le monde, la concurrence est intense entre les compagnies de taxi traditionnelles et les plateformes de VTC créées par de nouvelles entreprises qui entrent sur le marché. Uber est entré sur le marché marocain en juin 2015, en proposant d'abord ses services à Casablanca. Careem est également entré sur le marché marocain en 2015 à Casablanca, avant d'étendre ses activités à Rabat et à Tanger. En 2018, Careem estimait à 300 000 le nombre de ses utilisateurs à travers le Maroc, tandis qu'Uber estimait avoir « près de 19 000 utilisateurs ».

## ■ Plateformes de VTC :

Careem  
HEETCH.  
Yassir  
inDrive

## ■ Applications de livraison de repas :

Glovo<sup>!</sup>  
JUMIA<sup>!</sup>  
(jusqu'à fin 2023)

teurs réguliers et 300 chauffeurs<sup>22</sup> ». La croissance de ces entreprises a provoqué de vives inquiétudes pour les taxis traditionnels au Maroc.

Selon l'OIT, dans un rapport publié en 2021, « dans les pays en développement, les revenus dans le secteur du VTC et de la livraison via des applications sont souvent plus élevés que dans les secteurs traditionnels. [...]. En outre, les primes et les incitations offertes aux travailleurs en ont attiré un grand nombre [...] qui peut [...] engendrer une concurrence intense. [...], Plus de 70 pour cent des chauffeurs de taxi ont déclaré que, par rapport au moment où ils ont commencé à travailler, le nombre de courses dans une journée type et leurs revenus quotidiens avaient diminué<sup>23</sup>. »

Les chauffeurs de taxi au Maroc, en particulier ceux qui sont représentés par des syndicats, se sont violemment opposés à l'expansion des plateformes de

VTC. La loi marocaine ne reconnaît que les taxis traditionnels comme activité légale et ne prévoit aucune disposition pour les autres formes de transport avec chauffeur privé. Néanmoins, Uber opère sans licence depuis sa création, ce qui a conduit à des querelles entre des chauffeurs de taxi locaux, qui se sentaient injustement, et des chauffeurs Uber. Ces tensions se sont transformées en violences : de nombreux incidents, de nombreuses menaces, tentatives d'intimidation et poursuites de véhicules ont été signalés. En 2017, les syndicats de chauffeurs de taxi ont demandé à l'Agence nationale de réglementation des télécommunications d'interdire Uber et Careem.

Les syndicats de taxis (notamment l'Union nationale des taxis et le Syndicat démocratique des transports) se sont également associés à Heetch dans le but de contrer l'influence d'Uber et de Careem. Ils ont créé Fiddek, une application qui met en relation les chauffeurs de taxi et les clients. À la suite de cela, Careem a signé un protocole d'accord avec deux grands syndicats de taxis en juillet 2018. Ce protocole d'accord permet aux chauffeurs de taxi marocains d'utiliser les applications de Careem. L'Union nationale des taxis (UNT) et le Syndi-

22 Owen-Jones, J., (2019), « Uber to Buy Middle East Rival Careem for \$ 3.1 Billion », *Morocco World News*, mars 2019, <https://www.morocroworldnews.com/2019/03/268967/uber-to-buy-careem>

23 Organisation internationale du Travail, (2021), « Emploi et questions sociales dans le monde, 2021 : le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail », Genève, <https://www.ilo.org/fr/publications/flagship-reports/le-role-des-plateformes-numeriques-dans-la-transformation-du-monde-du>



cat démocratique des transports (SDT), représentent respectivement 5 000 et 1 700 taxis.

Actuellement, les trois principaux acteurs du secteur marocain du VTC sont Careem (Uber), Fiddek (Heetch) et Roby. Careem qui détient la plus grande part de marché a été acquise par son ancien rival Uber en janvier 2020, qui avait cessé son activité de VTC au Maroc en 2018. Après Uber, la société américaine InDrive est l'autre entreprise internationale de VTC opérant au Maroc. Le nombre total actuel de chauffeurs travaillant pour des plateformes de VTC au Maroc est inconnu.

### **Careem (Uber)**

Careem est une entreprise de VTC créée en 2012 par Abdulla Elyas, Magnus Olsson et Mudassir Sheika, et dont le siège est à Dubaï, aux Émirats arabes unis. C'est la première application de VTC au Moyen-Orient. Elle opère dans 80 villes et neuf pays différents<sup>24</sup>. L'entreprise est entrée sur le marché marocain en acquérant, en mars 2015, Taxiii, un service de réservation de taxis à Casablanca et à Rabat. Un article paru dans *L'Économiste* en 2021 indiquait que Careem comptait plus de 5 000 chauffeurs (appelés « capitaines ») au Maroc.

Selon le site de Careem, l'entreprise opère dans trois villes marocaines : Casablanca, Rabat et Tanger<sup>25</sup>. L'entreprise avait initialement reçu le soutien des sociétés allemande Daimler, chinoise Didi Chuxing, japonaise Rakuten et de Saudi Arabian Kingdom Holding, en plus d'un grand nombre d'autres investisseurs. Elle a été rachetée par Uber en 2020 lors d'une transaction évaluée à 3,1 milliards de dollars américains. Trois représentants d'Uber sont entrés au conseil d'administration de Careem ; l'entreprise avait alors déclaré que ses fondateurs continueraient à la diriger et qu'elle conserverait son nom, sa marque et son identité. Le but de l'accord était pour Uber d'avoir accès aux marchés de la région MENA, en particulier l'Égypte, la Jordanie, l'Arabie saoudite et les Émirats arabes unis. Careem était le principal rival d'Uber dans la région.

<sup>24</sup> <https://www.careem.com/en-AE/ride/>

<sup>25</sup> Site de Careem, « Locations and Availability », <https://help.careem.com/hc/en-us/articles/1500010067882-Locations-and-availability>

### **Autres entreprises**

Heetch est une application française qui a commencé ses activités au Maroc en 2017 grâce à un partenariat avec les syndicats de taxis. Les chauffeurs de taxi espéraient ainsi trouver une parade à la concurrence des plateformes comme Careem. Heetch opère à Casablanca, Rabat et Marrakech. En mai 2019, l'entreprise a levé 38 millions de dollars américains auprès de Cathay Innovation, Idinvest Partners, InnovAllianz, Total Ventures, Alven Capital et Felix Capital. En 2018, la plateforme comptait 4 000 chauffeurs. D'après un article paru en 2019 dans *Morocco World News*, Heetch prélevait aux chauffeurs de taxi une commission de 5 dirhams (5 centimes de dollars américains) par trajet.

L'application Roby fonctionne de la même manière que Heetch. L'entreprise n'emploie que des chauffeurs de taxi enregistrés et titulaires de la carte de conducteur professionnel délivrée par l'État. Les chauffeurs reçoivent le paiement intégral de leurs courses et paient des frais fixes de 490 dirhams par mois (50,60 dollars américains). Les passagers paient un prix de base de 15 dirhams (1,50 dollar américain) en sus du prix de la course, qui ne varie pas en fonction de l'offre et de la demande. En mai 2019, l'application Roby comptait 1 500 chauffeurs et 10 000 clients basés à Marrakech et à Casablanca.

### **Applications de livraison de repas au Maroc**

Les deux applications de livraison de repas les plus utilisées au Maroc sont Glovo et, auparavant, Jumia. Selon la société de marketing, Sunergia, en 2022, 58 % des Marocains qui ont eu recours aux services de livraison de nourriture ont utilisé Glovo, contre 41 % pour Jumia. Les chercheurs sur le terrain rapportent que Glovo et Jumia ont complètement évincé les petites plateformes de livraison à domicile, telles que Petit Coursier, Call Coursier, Le Coursier, Magi Courses, Le Remplacement et My Colis, qui ont toutes recentré leur activité sur des secteurs moins concurrentiels, en particulier les services aux entreprises (business-to-business).

### **Glovo (Delivery Hero)**

Glovo est une plateforme basée en Espagne qui met en relation ses utilisateurs avec des restaurants, des épiceries et d'autres commerces. Au début de 2022, l'entreprise comptait plus de 70 000 coursiers.

ers actifs par mois et plus de 15 millions d'utilisateurs actifs par an, dans 1 300 villes et 25 pays différents. En 2021, l'entreprise employait 3 500 personnes (sans compter les chauffeurs) et son chiffre d'affaires avait atteint les 904,53 millions de dollars américains.

Glovo est très active en Afrique, son activité au Maroc date de 2018. En septembre 2021, elle a annoncé un investissement supplémentaire de 60 millions de dollars américains pour développer ses activités en Afrique. L'entreprise gère ses activités en Afrique depuis ses bureaux au Maroc. En 2022, elle revendiquait environ 300 000 utilisateurs, 8 000 restaurants et 12 000 coursiers au Ghana, au Kenya, au Maroc, au Nigeria et en Ouganda. Depuis, Glovo opère également en Côte d'Ivoire et en Tunisie.

L'entreprise a été rachetée par l'entreprise allemande Delivery Hero au deuxième trimestre 2022 pour 2,6 milliards de dollars américains. Selon le PDG de Glovo, Niklas Ostberg, « Glovo conservera sa marque et continuera à fonctionner ». Delivery Hero offre les mêmes services que Glovo, avec en prime un service de livraison destiné aux restaurants et aux commerces de proximité.

Delivery Hero est la première plateforme de livraison de proximité au monde, opérant dans plus de 70 pays en Asie, en Europe, en Amérique latine, au Moyen-Orient et en Afrique. Elle possède un réseau de plateformes dans le monde entier, dont par exemple Foodpanda, Hungerstation, PedidosYa, Talabat, Yemeksepeti. En août 2021, Delivery Hero a acquis une participation minoritaire dans le capital de son concurrent Deliveroo. En 2022, l'entreprise a enregistré un chiffre d'affaires de 8,6 milliards d'euros (l'équivalent de 9,3 milliards de dollars américains) et comptait 51 000 employés (sans compter les chauffeurs).

En 2023, Glovo livrait ses services dans environ 40 villes marocaines, comptait 3 200 coursiers (moyenne mensuelle) et 4 600 enseignes partenaires (moyenne mensuelle). En juin 2022, la plateforme a annoncé avoir signé deux accords avec le ministère de l'Industrie et du Commerce (MCINET) et l'Agence nationale de la sécurité routière (NARSA). Ces accords s'inscrivent dans le cadre de l'initiative Global Social Impact de Glovo. Le premier accord vise à créer des opportunités économiques





et à soutenir la transformation numérique du commerce de proximité. Le deuxième vise à promouvoir la sécurité routière. Selon une étude du marché marocain (Ghacht, 2022), 58 % des jeunes Marocains choisissent Glovo pour se faire livrer leur nourriture.

### ***Jumia Food***

La société mère de Jumia Food, Jumia Technologies, a été créée au Nigeria en 2012 ; son siège est actuellement en Allemagne. Cette plateforme de commerce électronique se vante d'être « l'Amazon de l'Afrique ». Il s'agit d'une plateforme de commerce électronique qui vend des produits commercialisés par des vendeurs tiers. Jumia a depuis élargi ses services pour inclure la vente de produits alimentaires, la livraison, les services logistiques, de paiement et d'investissement. Elle a aussi étendu ses activités à 10 autres pays du continent, dont l'Algérie, la Côte d'Ivoire, l'Égypte, le Ghana, le Kenya, le Maroc, le Sénégal, l'Afrique du Sud, la Tunisie et l'Ouganda. En 2022, Jumia a réalisé 28 % de son chiffre d'affaires dans les pays d'Afrique du Nord.

L'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires de 221,9 millions de dollars américains et aurait conclu des partenariats avec 4 000 restaurants, dont des enseignes locales et de grands groupes de restauration rapide tels que KFC, McDonald's et Pizza Hut. La plateforme aurait facturé environ 12 % en commissions à ses partenaires du secteur de la restauration.

L'hyperinflation et la dévaluation des devises dans de nombreux pays africains ont contribué à la baisse des revenus et du volume des transactions de Jumia au cours des neuf premiers mois de 2023, même si ces phénomènes ont finalement permis d'amortir les pertes. À la fin de 2022, Jumia avait arrêté son service de livraison de repas de restaurants en Égypte, au Ghana et au Sénégal, et avait réduit ses activités de vente de produits d'épicerie en Algérie, au Ghana, au Sénégal et en Tunisie. Puis, à la fin de 2023, l'entreprise a annoncé la suspension des services de livraison de nourriture dans les autres pays, y compris au Maroc. Ainsi, au cours même de la rédaction du présent article, le monopole de Glovo sur le travail de plateforme dans le secteur de la livraison de nourriture au Maroc s'est renforcé.

### 3. Méthodologie et expériences des travailleurs des plateformes au Maroc

Les problèmes qui se posent à l'échelle mondiale, pointés par l'OIT, se posent également au Maroc. Dans la mesure où la préoccupation majeure du Solidarity Center et de ses partenaires syndicaux était de savoir comment les travailleurs des plateformes pouvaient s'unir pour améliorer leurs conditions de travail, la recherche sur le terrain que nous avons menée s'est concentrée sur une ville, Casablanca, et une entreprise, Glovo. Nous avons choisi Casablanca, car c'est là où se trouve le plus grand nombre, proportionnellement, de travailleurs des plateformes. Le choix de Glovo se justifie par le fait qu'il s'agit de la plus grande plateforme de commerce numérique au Maroc.

Nous avons constitué un premier groupe de discussion (composé de sept personnes) à Mohammedia dans la banlieue de Casablanca, et un second (composé de cinq personnes) dans la ville de Casablanca elle-même. Tous les participants ont travaillé pour Glovo, et sont des hommes dont l'âge moyen est de 25 ans, ce qui correspond aux données de l'OIT sur la main-d'œuvre de l'économie des plateformes. Nous les avons interrogés sur l'organisation du travail, la protection et la couverture sociale et sur leur point de vue sur la syndicalisation.

Ils ont tous déclaré être considérés comme des travailleurs indépendants, avoir un statut précaire et ne pas bénéficier d'un salaire minimum. Ils ne bénéficient pas non plus de congés payés, de prestations de retraite, de protection sociale, ni de congés maladie payés ; ils sont également la cible de violences. L'entreprise ne prend pas en charge non plus les frais de carburant et d'assurance de leurs motos, qu'ils utilisent pour leur travail. De plus, leur statut d'autoentrepreneur ne leur donne pas droit à des congés ou des indemnités de licenciement.

Pour travailler comme coursier chez Glovo, les candidats doivent postuler via l'application mobile de messagerie de l'entreprise. Certains critères doivent être remplis : être majeur, posséder un véhicule, être en possession de certains documents attestant notamment du statut d'autoentrepreneur.

Les candidats retenus doivent suivre une formation de deux jours avant de commencer à travailler. Le premier jour, les candidats reçoivent une formation théorique organisée par les locaux de Glovo dans la zone de livraison des candidats. Lors de ce premier jour, la formation aborde les questions liées à la planification des livraisons et aux procédures de vérification de l'identité. Le deuxième jour, les candidats reçoivent une formation pratique encadrée par un coursier Glovo expérimenté pour apprendre à gérer les commandes, contacter les restaurants et les clients. Les candidats commencent à travailler le troisième jour.

Chaque coursier reçoit un sac à dos Glovo d'une valeur de 200 dirhams (environ 20 dollars américains), qui seront déduits des revenus du coursier en deux prélèvements de 100 dirhams. Les sacs à dos peuvent être remplacés tous les six mois aux frais des livreurs. Ces derniers peuvent également recevoir des équipements supplémentaires ; imperméables, manteaux, supports de téléphone portable, casques et chargeurs, à leurs propres frais, déductibles de leurs revenus.

Après avoir accompli les deux jours de formation, les livreurs commencent à recevoir des missions. L'application Glovo permet à chaque coursier de choisir sa zone de livraison et ses horaires de travail. Ce dernier doit préciser ses disponibilités de façon hebdomadaire. Deux fois par semaine, les livreurs ont la possibilité de programmer leurs heures de travail, le lundi pour le week-end et le jeudi pour la semaine suivante.

Les participants évoquent la flexibilité et l'autonomie de ce système, qui permet de choisir ses propres horaires de travail ; et craignent que le fait d'être considérés comme des employés plutôt que comme des indépendants leur enlève cette liberté. Les plateformes peuvent pourtant, en théorie, considérer leurs chauffeurs et leurs coursiers comme des employés tout en leur accordant la liberté de choisir leurs horaires de travail. La flexibilité et les protections sociales ne sont pas incompatibles.

**Une mission commence par la prise en charge d'une commande. Avant de prendre en charge une commande, Glovo exige des livreurs :**

- De pointer 25 minutes avant le début de leur période de travail, pendant lesquelles ils ne sont pas rémunérés.
- De livrer d'abord dans les quartiers les plus fréquentés de la ville pour augmenter leurs chances de recevoir des commandes.
- De s'assurer que leurs téléphones sont chargés et que l'option d'acceptation automatique des commandes est activée.

La mission commence quand le livreur prend en charge une commande et se termine lorsque celle-ci est livrée. Avant de confirmer leur disponibilité pour les créneaux de livraison, les livreurs reçoivent un certain nombre de commandes précisant les noms et adresses des restaurants. Une fois arrivés au restaurant, ils s'enregistrent à l'aide de l'application pour indiquer leur présence. Ensuite, il se font confier la commande, qu'ils livrent à l'adresse indiquée.

Les revenus des livreurs dépendent du nombre de commandes livrées, du temps passé et de la distance parcourue calculés par les algorithmes de la plateforme. Plus le nombre de commandes pris en charge au cours de la période de travail est élevé, plus les sommes reçues sont élevées. Les revenus des livreurs dépendent de six facteurs :

- Prix de base d'une commande.
- Distance parcourue entre le lieu de prise en charge et le consommateur final.
- Temps d'attente avant la réception d'une commande : les livreurs sont rémunérés pour chaque minute d'attente supplémentaire au-delà des 5 premières minutes.
- Utilisation par les consommateurs finaux de l'option de modification de l'adresse de livraison.
- Avantages et primes, lorsque les livreurs travaillent dans des conditions météorologiques extrêmes, les jours fériés, pendant les heures de pointe et la nuit.
- Pourboires ; à la discrétion du client.

Les coursiers reçoivent un récapitulatif quotidien de leurs revenus ; ils peuvent demander à en recevoir une partie en argent liquide, en fonction des paiements en espèce reçus de la part des clients. Ils peuvent toucher leurs revenus à la fin de la période de traitement, en l'occurrence le mardi, ou demander un transfert sur le compte bancaire enregistré sur leur compte Glovo. Le récapitulatif des revenus leur est envoyé par e-mail. La période de traitement est de deux semaines ; elle commence le lundi à minuit et se termine le dimanche à 23 h 59. Le mardi suivant la fin de la période, les coursiers reçoivent les revenus générés par les commandes livrées au cours de cette période.

Alors que tous les autoentrepreneurs peuvent souscrire à des programmes de protection sociale en cotisant individuellement, aucun des travailleurs participant à l'étude n'y avait souscrit. Ils expliquent que leurs revenus ne leur permettent pas de le faire. Les employeurs font généralement affilier leurs employés à de tels programmes ; ce n'est pas le cas de Glovo, en raison du statut juridique de ses livreurs. Au lieu de cela, Glovo fournit une assurance aux coursiers en cas d'accident lors de la livraison d'une commande. L'assurance couvre les accidents et les dommages causés aux biens du tiers (partenaires commerciaux ou clients), tant que les livreurs utilisent l'application et jusqu'à une heure après leur dernière connexion. L'assurance permet de :

- Couvrir les frais médicaux et dentaires.
- Fournir une indemnisation pour les blessures en cas de fractures ou d'entorses.
- Fournir jusqu'à 30 jours d'indemnisation si un livreur ne peut pas travailler à la suite d'un accident.
- Fournir une indemnisation en cas de décès ou d'invalidité permanente ou temporaire.
- Rembourser les frais d'obsèques et les dépenses connexes.
- Prendre en charge certains frais en cas d'accouchement ou d'adoption.

Pour ce qui concerne la performance des livreurs, elle est évaluée en permanence à l'aide de divers indicateurs, notamment : les notes des clients, les taux d'exécution (c'est-à-dire le nombre total de commandes livrées au cours des 28 derniers jours),

le nombre de fois qu'un livreur arrive après le délai de livraison fixé, le nombre total de commandes livrées aux heures de pointe, la disponibilité pendant la phase de préservation et le taux d'acceptation ou de refus de commandes. Ce système d'évaluation électronique offre aux livreurs les mieux notés des options de planification plus flexible.

Glovo se réserve le droit de prendre des mesures punitives contre les coursiers en cas de manque de respect envers les clients, de mauvais services de livraison, de non-respect des horaires indiqués, de taux d'acceptation faible, de repas non livrés, de sous-location de son compte Glovo, de retard dans le dépôt des paiements en espèces ou de mauvaise utilisation du GPS ou de la connexion à Internet. En cas de manquements, Glovo suspend le compte du coursier qui pourra toujours y accéder, mais sans pouvoir programmer des créneaux horaires de livraison ou accepter des commandes. Dans les autres cas, le compte peut même être totalement désactivé.

La plateforme Glovo a mis en place une procédure en ligne (formulaire à soumettre par e-mail) pour les coursiers souhaitant faire appel de la suspension ou de la désactivation de leur compte. Le livreur est informé de la décision définitive une fois la demande examinée. Les travailleurs quittent l'entreprise en désactivant simplement leur compte.

Une différence marquée est apparue entre les deux groupes de discussion concernant la syndicalisation et la question du respect de leurs droits par Glovo.

Le premier groupe de discussion a pointé le fait que Glovo, n'ayant pas son siège social au Maroc, n'était pas liée par le Code du Travail marocain<sup>26</sup>. Les travailleurs de ce premier groupe ont également estimé qu'ils n'étaient pas « syndicalisables », en raison de leur statut d'autoentrepreneurs. Ils considèrent que l'action des syndicats ne concerne pas les travailleurs des plateformes.

Le deuxième groupe considérait que Glovo était liée par le Code du Travail marocain et que l'entreprise le violait en ne fournissant pas de contrats de

travail écrits, en soumettant les travailleurs à des mesures punitives hors du cadre fixé par le Code du Travail, et en n'offrant aux travailleurs aucune protection sociale ni leur garantissant un revenu minimum. Les membres de ce groupe considèrent, non sans quelques réserves, que la syndicalisation peut être un outil efficace pour défendre leurs droits.

Nous n'avons pas abordé dans notre étude les différences de points de vue entre les deux groupes sur le rôle des syndicats. Cependant, il n'est pas rare d'avoir des opinions divergentes sur la syndicalisation dans le monde du travail.

Certaines conditions de travail des travailleurs des plateformes rappellent à certains égards l'ère industrielle avant l'avènement de la syndicalisation, quand les travailleurs étaient exploités sans être correctement rémunérés et sans garantie de salaire minimum. Le mouvement syndical a vu le jour, comme nous le savons, à l'aube de l'ère industrielle. La renaissance du mouvement syndical devrait avoir lieu à l'aube de l'ère numérique.

### III. CHARTING A PATH FORWARD

#### 1. Recommandations

Les recommandations présentées ici visent principalement à proposer des moyens permettant aux syndicats d'élargir leur action aux travailleurs des plateformes pour leur offrir des protections. Pour atteindre cet objectif, le gouvernement doit également jouer son rôle.

Dans le monde entier, les syndicats voient le nombre de leurs adhérents diminuer, et le Maroc ne fait pas exception. La classification erronée des travailleurs des plateformes comme des prestataires indépendants, l'absence de protection sociale prévue par le Code du Travail, l'absence de lieu de travail commun, ainsi que les taux de rotation élevés contribuent aux difficultés rencontrées par les syndicats pour informer les travailleurs des plateformes de leurs droits, et les attirer dans leurs rangs.

De façon générale, le déclin de l'activité industrielle, les progrès de la technologie et de la numérisation, ainsi que la mondialisation ont modifié les

<sup>26</sup> En réalité, le Code du Travail marocain s'applique à toutes les entreprises opérant dans le secteur privé, qu'elles aient ou non leur siège social au Maroc.

relations de travail et la composition des syndicats au Maroc. Pour les travailleurs des plateformes qui n'ont aucune relation avec leur « patron », hormis à travers un algorithme, l'accès à des conditions de travail décentes, à une rémunération suffisante et aux droits paraissent comme des objectifs lointains, d'autant plus que les syndicats ont du mal à atteindre ces travailleurs, à les sensibiliser et les fédérer. Plus le travail repose sur des applications, plus les formes traditionnelles d'organisation perdent de leur efficacité.

Se pose alors la question du rôle du mouvement ouvrier marocain dans l'avenir du travail. Un scénario possible verrait la marginalisation des syndicats par la transformation des travailleurs en travailleurs à la demande ou par leur remplacement par d'autres formes d'organisation ou de représentation sociale.

Selon un autre scénario, les syndicats pourraient évoluer de sorte à inclure les travailleurs des plateformes afin de défendre les droits de cette main-d'œuvre précaire en augmentation.

S'il est vrai qu'il n'est pas aisé de syndiquer les travailleurs des plateformes, il n'en demeure pas moins que les mouvements syndicaux, à travers le monde, jouent un rôle important pour faire bénéficier les travailleurs des plateformes de la protection sociale et pour leur garantir des conditions de travail décentes dans les emplois de l'économie des plateformes. Les syndicats ont réussi à imposer à certains États des réformes en mobilisant leurs adhérents, en menant des actions auprès des travailleurs et en impulsant des changements juridiques et législatifs. Les syndicats savent que la meilleure façon de lutter contre le fléau de la précarité est de faire en sorte que les travailleurs soient couverts par des conventions collectives.

## 2. Enseignements mondiaux

Les travailleurs des plateformes ont ouvert de nombreux litiges et introduit des actions en justice devant les tribunaux du monde entier pour la requalification de leur statut de travailleur indépendant, ou prestataire, à employé. Une étude du Parlement européen a montré que 35 des 59 décisions de justice rendues depuis 2017 dans huit pays de l'UE ont été favorables aux travailleurs des plateformes.

Le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne travaillent depuis décembre 2021 sur une directive visant à améliorer les conditions de travail des travailleurs des plateformes au sein de l'Union européenne<sup>27</sup>. Mais ils n'ont pas été en mesure de trouver un accord définitif, depuis l'accord provisoire auquel ils sont parvenus en décembre 2023.

L'Espagne est le premier pays en matière de protection des droits des travailleurs des plateformes. Il a adopté l'une des premières lois européennes relatives à la « gig economy » (l'économie des petits boulots) en mai 2021, exigeant des plateformes de livraison de repas qu'elles établissent des contrats de travail écrits pour leurs livreurs<sup>28</sup>. Des discussions autour de la négociation collective ont rapidement suivi et, en décembre 2021, les syndicats espagnols ont signé la première convention collective avec Just Eat<sup>29</sup>.

Le ministère espagnol du Travail a infligé une amende de 78 millions de dollars américains à Delivery Hero (Glovo) pour violation du droit du travail<sup>30</sup>. Au Brésil, au Chili, en Nouvelle-Zélande et au Royaume-Uni, les travailleurs des plateformes ont aussi gagné des procès décisifs sur leur statut, tandis qu'une équipe internationale d'avocats prépare le dépôt d'une plainte contre Uber au nom d'un collectif de chauffeurs Uber sud-africains<sup>31</sup>.

D'autres pays, sur tous les continents, ont adopté diverses approches pour étendre les mesures de protection aux travailleurs des plateformes. Ci-des-

27 Conseil de l'Union européenne, (2023), « Droits des travailleurs des plateformes : Le Conseil et le Parlement parviennent à un accord », communiqué de presse, 13 décembre 2023, <https://www.consilium.europa.eu/fr/press/press-releases/2023/12/13/rights-for-platform-workers-council-and-parliament-strike-deal/>

28 Business & Human Rights Resource Centre, (2021), « Spain: Govt. approves landmark law to oblige 'gig economy' companies to employ their freelancers », mai 2021, <https://www.business-humanrights.org/en/latest-news/spain-govt-adopts-landmark-law-to-oblige-gig-economy-companies-to-employ-couriers/>

29 « Spain: first collective agreement for platform workers », Industrial Relations and Labour Law, février 2022, <https://industrialrelationsnews.ioe-emp.org/news/article/spain-first-collective-agreement-for-platform-workers>

30 Reuter, (2023), « Spain fines Delivery Hero's Glovo a further \$ 62 mln over hiring », janvier 2023, <https://www.reuters.com/legal/spain-fines-delivery-heros-glovo-further-62-mln-over-hiring-source-2023-01-24/>

31 « Prominent Human Rights Lawyers Launch Class Action for South African Uber drivers », Leigh Day, février 2021, <https://www.leighday.co.uk/news/news/2021-news/prominent-human-rights-lawyers-launch-class-action-for-south-african-uber-drivers/>

sous, nous présentons quelques exemples en s'appuyant sur les données de l'OIT :

- **Négociation collective** : certains pays, comme le Canada, l'Irlande, le Japon et l'Espagne ont introduit des exceptions pour certaines catégories de travailleurs indépendants qui dépendent d'un employeur pour leur permettre de participer aux négociations collectives.
- **Santé et sécurité au travail (SST)** : les législations australiennes et néo-zélandaises ont adopté un cadre réglementaire plus large et ont étendu les mesures de SST à tous les travailleurs<sup>32</sup>. De même, au Brésil, une décision de justice a étendu les mesures de protection sociale aux travailleurs des plateformes<sup>33</sup>.
- **Sécurité sociale** : la France exige des plateformes d'assurer les autoentrepreneurs qu'elle emploie contre les accidents. De nombreux pays d'Amérique latine ont étendu la couverture sociale aux travailleurs indépendants. En Indonésie et en Malaisie, les travailleurs de certaines plateformes bénéficient de prestations en cas d'accident du travail ou de décès<sup>34</sup>.
- **Relation de travail** : les pays ont adopté des approches variées, tantôt larges, tantôt étroites,

32 Organisation internationale du Travail, (2021), « Emploi et questions sociales dans le monde, 2021: le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail », Genève, <https://www.ilo.org/fr/publications/flagship-reports/le-role-des-plateformes-numeriques-dans-la-transformation-du-monde-du>

33 *Ibid.*

34 *Ibid.*

**La renaissance du mouvement syndical devrait avoir lieu à l'aube de l'ère numérique.**

de la qualification du statut des travailleurs des plateformes, à la suite de litiges le plus souvent. Celles-ci vont de la (re)qualification des travailleurs des plateformes comme employés au maintien de leur statut d'autoentrepreneurs ou à l'adoption (ou à la création de facto) d'une catégorie intermédiaire pour étendre certaines protections ou prestations sociales à ces travailleurs.

Les plateformes ont réagi en déposant des recours contre les travailleurs auprès des tribunaux et en s'opposant aux réglementations. Il arrive même que des entreprises arrêtent leurs activités, laissant un grand nombre de travailleurs sans rémunération, les poussant à se ruer vers d'autres sources de revenus.

Signe d'un changement possible, Uber et Lyft ont conclu un accord avec la justice de l'État de New York pour clore une enquête du bureau de la procureure générale, dans lequel ils s'engagent à payer des sanctions pour « vol de salaire », d'instituer un salaire minimum et des congés maladie payés<sup>35</sup>. Ces mesures viennent s'ajouter à l'accord sur l'assurance chômage, convenu avec le Département du travail de l'État de New York. Uber a, à cette occasion, affirmé pouvoir mener ses activités en se conformant à tout cadre législatif, préférant toutefois ceux pour qui les coursiers sont des travailleurs indépendants même s'ils bénéficient de certaines mesures de protection.

Cet accord intervient après de nombreuses années de lutte des chauffeurs, des syndicats et des associations qui les soutiennent pour obtenir de meilleures conditions de travail. À ce sujet, Uber a déclaré que cet accord « permet de régler la question du statut à New York » et « servira de modèle pour d'autres États<sup>36</sup> ».

La dernière avancée de l'État de New York sur ces questions concerne une mesure visant à garantir aux travailleurs des plateformes, quel que soit

35 Stempel, J., (2023), « Uber, Lyft to pay \$ 328 million to settlement New York wage theft claims », Reuters, novembre 2023, <https://www.reuters.com/business/autos-transportation/uber-lyft-pay-328-million-settle-new-york-wage-theft-claims-2023-11-02/>

36 West T., (2023), « Delivering Flexibility and Benefits for NY Drivers », communiqué de presse, Uber, novembre 2023 <https://www.uber.com/newsroom/ag2023/>



leur statut juridique, une protection sociale et la liberté d'association.

### **Organisation et sensibilisation**

Les orientations recommandées pour réformer les syndicats sur le plan de l'organisation et de la sensibilisation concernent les structures internes et l'utilisation d'outils technologiques adéquats :

- En s'inspirant des syndicats et d'autres organisations syndicales qui ont une expérience de l'économie informelle en Afrique, en Asie, en Amérique latine et ailleurs, et qui ont su innover en utilisant Internet comme outil de communication avec les travailleurs des plateformes et en élargissant leur champ d'action de sorte à inclure les autoentrepreneurs.
- En faisant évoluer les conditions d'adhésion pour s'ouvrir aux travailleurs des plateformes. Cette évolution permettra de choisir entre une affiliation permanente et une adhésion temporaire, en fonction de l'évolution de la relation de travail.

Si les règlements internes des syndicats permettent l'adhésion des autoentrepreneurs, il leur sera possible de mener des campagnes de sensibilisation efficaces auprès des travailleurs des plateformes, notamment en utilisant les nouveaux outils technologiques pour améliorer leur communication et être en mesure d'aider les travailleurs des plateformes à obtenir une protection sociale. Ainsi, nous recommandons :

- La mise en place d'options d'adhésion en ligne à destination des jeunes en particulier, afin de leur permettre de communiquer à distance, d'accéder aux programmes de formation, d'assistance et de sensibilisation des syndicats, et d'avoir le droit de vote aux élections et aux conventions collectives, sur les chartes et les grèves.
- Recueillir des données, mieux connaître les conditions de travail et les besoins des travailleurs des plateformes, conduire davantage de recherches sur le terrain, produire des analyses et élaborer des recommandations sur la protection juridique des travailleurs des plateformes.
- Mettre en place un service de conseils aux travailleurs indépendants et aux travailleurs des plateformes (tels que les permanences juridiques), pour les informer sur leurs droits en tant que

travailleurs, sur le droit du travail et la protection sociale. Ces services de conseil et d'assistance juridique ou technique (usage d'Internet et des réseaux sociaux) peuvent être fournis dans un lieu physique ou en ligne.

### **Défense des droits**

Une fois que les syndicats auront mis en place une nouvelle stratégie d'organisation et de communication en lien avec une base de travailleurs, ils seront en mesure de défendre plus efficacement les droits des travailleurs. Ce à travers :

- Des propositions de projets de loi, la participation à l'élaboration de plans nationaux sur le travail et l'emploi, le « lobbying » auprès des gouvernements pour les pousser à ratifier les accords régionaux et internationaux en matière de protection des travailleurs, à réformer ou à adopter des lois conformes à ces accords pour offrir une meilleure protection aux travailleurs des plateformes.
- Une participation plus active et plus efficace aux négociations collectives et au dialogue social tripartite sur les plans national et international, avec la participation des parties prenantes œuvrant à la sensibilisation aux questions liées aux travailleurs des plateformes.
- La réactivation du rôle des syndicats dans la promotion de la coopération et la constitution d'alliances avec d'autres organisations et forces sociales, pour dépasser les syndicats traditionnels et créer de nouvelles formes d'organisation hybrides afin de renforcer la capacité des syndicats à identifier les violations du droit du travail, à agir, à informer et à défendre les droits des travailleurs des plateformes à l'échelle locale.
- La revendication, par l'intermédiaire de l'OIT, de protéger les travailleurs des plateformes pour les prémunir contre la pauvreté et garantir leur accès aux services, aux droits et à la protection sociale.
- L'amélioration de la coopération et de la représentation internationales conformément aux accords-cadres internationaux, aux accords commerciaux préférentiels et aux systèmes de contrôle des organisations internationales comme l'OIT et l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) pour con-

struire des alliances politiques et sociales, afin de garantir des conditions de travail décentes aux travailleurs des plateformes.

- Une campagne d'information numérique pour mobiliser le public et le sensibiliser à la réalité des travailleurs des plateformes au Maroc.

La défense des droits des travailleurs des plateformes à l'échelle nationale est importante, mais dans la mesure où les plateformes sont gérées par des multinationales, le problème de l'exploitation de ces travailleurs est un enjeu mondial. Il est donc impératif de nouer des alliances à l'échelle internationale pour un combat plus efficace, qui reposerait sur :

- Le dialogue social international et la coopération entre les organisations de travailleurs et les organisations gouvernementales dans le but d'élaborer une approche plus efficace et plus cohérente des problèmes et de s'assurer de la bonne classification des travailleurs des plateformes, afin qu'ils puissent obtenir le droit à la négociation et aux prestations sociales moyennant, selon le cas de figure, l'élargissement et l'adaptation des politiques et des cadres juridiques existants.
- La coordination directe avec les chauffeurs et les coursiers employés par les mêmes plateformes dans différents pays pour proposer des solutions communes.

### **Recommandations au gouvernement**

Cet article s'est centré sur les mesures recommandées aux syndicats, car les syndicats peuvent jouer un rôle de premier plan pour garantir le respect des droits des travailleurs des plateformes et leur accès à la protection sociale. Quant à l'État, il a un rôle fondamental à jouer en protégeant la liberté d'association des travailleurs.

« Le droit à la liberté d'association implique le droit des individus de communiquer et de s'organiser entre eux, en vue d'exprimer, de promouvoir, de poursuivre et de défendre collectivement des intérêts communs. Cela comprend le droit de former des syndicats<sup>37</sup>. » Cette définition signifie, comme on l'a vu avec la décision de l'État de New York, de

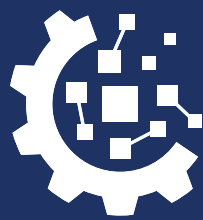
revoir la classification des travailleurs des plateformes. L'État a également un rôle essentiel à jouer sur le plan réglementaire et sur celui de l'application de la loi, car sans mesures d'application, la loi n'a que peu d'effets.

## **IV. CONCLUSIONS**

Cet article constitue une première étape fournissant aux syndicats du Maroc un aperçu des conditions de travail des travailleurs des plateformes. La syndicalisation des travailleurs des plateformes permettra de les prendre en compte dans les données et les mesures économiques ; elle permettra aux travailleurs d'avoir accès à la protection sociale.

Pour être en mesure de fédérer les travailleurs des plateformes, les syndicats doivent surmonter, selon ces travailleurs eux-mêmes, trois obstacles majeurs, qui sont interdépendants. Le premier obstacle concerne le discours que les entreprises ont réussi à imposer — et la menace implicite qu'il contient — selon lequel les travailleurs ne bénéficieraient plus de la flexibilité des horaires s'ils étaient embauchés en tant qu'employés. Les travailleurs apprécient leur autonomie, tandis qu'en réalité les algorithmes et les prix les incitent à travailler certains jours et à certaines heures. Le deuxième obstacle est lié au fait que leur statut empêche les autoentrepreneurs d'adhérer à un syndicat, puisqu'ils travaillent théoriquement pour eux-mêmes. Nombreux sont ceux qui pensent qu'ils ne peuvent pas adhérer à un syndicat. Le troisième obstacle est que, dans des pays comme le Maroc, les plus grandes plateformes sont détenues par des entreprises régionales ou internationales, fortement dotées en ressources, ayant donc peu de raisons d'améliorer leurs conditions de travail. Dans les pays où les entreprises ont accepté de le faire, c'est généralement après des années de mobilisation des travailleurs et de batailles juridiques et législatives. Pour fédérer les travailleurs des plateformes, ces questions doivent être prises en compte : comment créer un sentiment d'identité collective et de solidarité chez ces travailleurs quand ils sont considérés comme des autoentrepreneurs ? Comment les travailleurs des plateformes peuvent-ils s'organiser en syndicat s'ils craignent de perdre la liberté et l'autonomie que leur permet le travail flexible ? C'est dans les essais et les erreurs des actions menées pour s'organiser et se syndiquer que se trouvent les réponses à ces questions.

37 Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme, « Liberté de réunion et d'association », <https://www.ohchr.org/fr/topic/freedom-assembly-and-association>



# NEW WORK

FORMS OF

and Inclusion in the Middle East  
and North Africa

Centre d'accès aux connaissances pour le développement  
Onsi Sawiris School of Business de l'Université américaine du Caire

Mars 2025