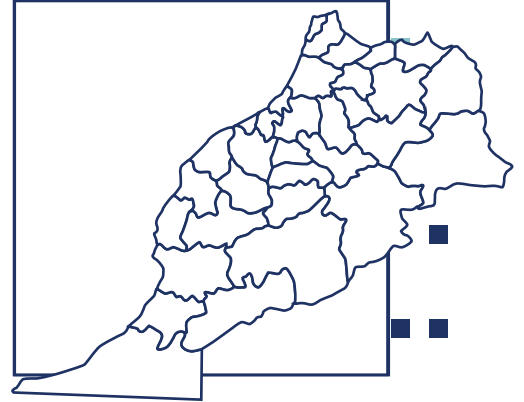
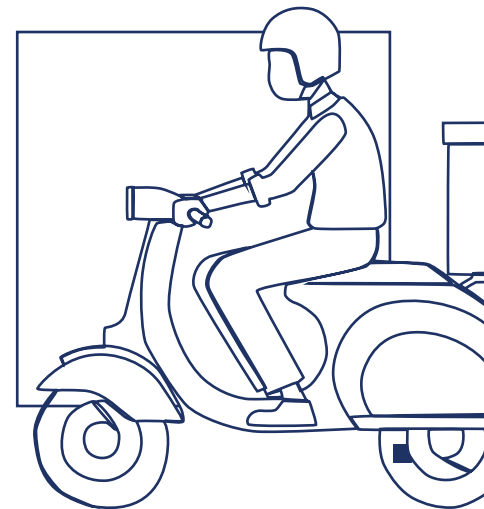




Nouvelles formes de travail données et inclusion dans l'économie numérique:
une Perspective du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord (MENA)



MAROC: NOTE D'ORIENTATION SUR LES TRAVAILLEURS DES PLATEFORMES



■ Maroc: Note d'orientation sur les travailleurs des plateformes

MAROC : NOTE D'ORIENTATION SUR LES TRAVAILLEURS DES PLATEFORMES

Cette étude a été réalisée grâce au soutien du Centre d'accès aux connaissances pour le développement (A2K4D) de la Onsi Sawiris School of Business de l'Université américaine du Caire (AUC) dans le cadre du projet « Nouvelles formes de travail données et inclusion dans l'économie numérique: une Perspective du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord (MENA) », à l'aide d'une subvention de la Fondation Ford. Les opinions exprimées ici ne représentent pas nécessairement l'A2K4D ou la Fondation Ford.



1. Messages clés aux décideurs politiques

- 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.
- Cependant, les initiatives particulièrement réussies aux Philippines, en Colombie et au Nigéria ont montré qu'il est possible pour les syndicats de redéfinir leur approche et leur champ d'action, d'impliquer et d'éduquer les travailleurs des plateformes, de promouvoir des politiques qui protègent ces travailleurs et de veiller à ce que tous les travailleurs puissent gagner un salaire digne dans un « lieu de travail » qui leur garantit leurs droits et leur sécurité.
- Quelle que soit la classification juridique des travailleurs des plateformes, ces derniers ont droit à la dignité au travail, à la protection sociale et à la liberté d'association.

2. Introduction

Dans le monde entier, les syndicats voient le nombre de leurs adhérents diminuer, et le Maroc ne fait pas exception. Le déclin de l'activité industrielle, les progrès de la technologie et de la numérisation, ainsi que la mondialisation, ont modifié les relations de travail et affaibli la syndicalisation dans le pays. 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 du travail, dans

un contexte où les travailleurs occupent des emplois à la tâche, et où les syndicats sont remplacés par d'autres formes d'organisation du travail ou de représentation, tels que l'auto-organisation ou la collaboration avec des organisations non gouvernementales. Selon un autre scénario, les syndicats pourraient évoluer de sorte à inclure les travailleurs des plateformes pour défendre les droits de cette main-d'œuvre précaire en augmentation.

3. Facteurs sous-jacents

L'Organisation internationale du Travail a mené des enquêtes entre 2017 et 2020¹ auprès de 12 000 travailleurs de l'économie des plateformes² dans 100 pays. De façon générale et à l'échelle mondiale, les travailleurs des plateformes sont des hommes instruits, âgés de moins de 35 ans, qui travaillent de longues heures, dont le travail de plateforme est la principale source de revenus. Les chauffeurs de VTC travaillent en moyenne 65 heures par semaine et les livreurs 59 heures par semaine.

Les facteurs de stress au travail pour ces travailleurs proviennent des embouteillages, des bas salaires, du manque de commandes/clients, des accidents de travail et de l'incitation à conduire à grande vitesse. La discrimination et le harcèlement de la part des clients, de la direction des restaurants et de la police sont fréquents, en particulier à l'encontre des femmes. 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 du travailleur. Ces travailleurs ne bénéficient d'aucune assurance mal-

1 Organisation internationale du Travail, (2021), *Digital platforms and the world of work in G20 countries: Status and policy action*, https://ilo.org/wcmsp5/groups/public/-dgreports/-cabinet/documents/publication/wcms_814417.pdf.

2 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 intermédié par les plateformes.

adie ou couverture en cas d'accident du travail, de chômage ou d'invalidité. Ils ne bénéficient pas non plus de droits à la retraite. Les études de l'OIT ont révélé 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.

Certaines conditions de travail des travailleurs des plateformes rappellent l'ère industrielle avant la naissance des syndicats, quand les droits des travailleurs étaient inexistantes, les heures de travail illimitées et les salaires bas. Le mouvement syndical a vu le jour, comme nous le savons, à l'aube de l'ère industrielle. La renaissance mondiale du mouvement syndical devrait avoir lieu à l'aube de l'ère numérique.

4. Analyse des politiques actuelles et des cadres juridiques

Selon la loi marocaine qui régleme le statut de l'autoentrepreneur (loi 114-13), les travailleurs des plateformes sont des « autoentrepreneurs ». Le Maroc a tenté de régleme le marché des travailleurs des plateformes grâce à une loi régissant le statut des autoentrepreneurs, entrée en vigueur en 2015. En 2022, le gouvernement s'est efforcé d'offrir certaines protections aux travailleurs des plateformes en leur ouvrant le droit à l'assurance par cotisation en tant que travailleurs individuels. À ce jour, seuls 48 577 « autoentrepreneurs » sur les 317 744 éligibles à l'assurance maladie ont cotisé pour bénéficier d'une couverture santé. Bien que les travailleurs des plateformes soient éligibles à la protection sociale, aucun des 12 travailleurs des plateformes que nous avons interrogés au cours de notre étude ne bénéficiait de protection sociale en raison du taux prohibitif des cotisations. De plus, du fait que les travailleurs des plateformes sont désignés comme des « autoentrepreneurs », le Code du Travail ne s'applique pas au Maroc parce qu'ils ne sont pas considérés comme des « travailleurs ».

Ils ne bénéficient donc pas des mesures de protection concernant les salaires, de la règlemen-

tation des heures de travail et du droit à une procédure disciplinaire.

5. Recommandations

Les recommandations présentées dans ce rapport 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 un rôle. Les recommandations à l'intention du gouvernement se trouvent à la fin du présent rapport.

a. Organisation et sensibilisation

- Recueillir des données, mieux connaître les conditions de travail actuelles et les besoins des travailleurs des plateformes, conduire davantage de recherches sur le terrain, produire des analyses et des recommandations sur la protection juridique des travailleurs des plateformes.
- Inventer de nouvelles façons d'utiliser Internet comme outil de communication avec les travailleurs des plateformes et élargir les conditions d'adhésion pour inclure les autoentrepreneurs.
- Former une équipe de travailleurs des plateformes susceptibles de mener des actions collectives et de sensibilisation.

Les principales parties prenantes impliquées sont les syndicats et les travailleurs des plateformes. Grâce à notre recherche, les dirigeants de l'Union marocaine du travail (UMT) — par leur participation aux discussions sur les objectifs de la politique à mener, reconnaissant ainsi leur importance, et la lecture et l'approbation du présent rapport — ont reconnu l'importance d'ouvrir leur syndicat aux travailleurs des plateformes. L'affiliation des travailleurs des plateformes au syndicat n'est pas sans poser des difficultés du fait de leur statut « d'autoentrepreneurs », du taux de rotation élevé et de l'absence d'un lieu de travail physique. Mais les actions du Solidarity Center aux Philippines, en Colombie et au Nigéria, montrent qu'il est possible d'élargir les syndicats pour permettre l'adhésion des travailleurs des plateformes. Solidarity Center a élaboré un cadre des meilleures pratiques concernant l'affiliation des travailleurs des plateformes aux syndicats.

b. Défense des droits

Une fois que le syndicat a mis en place sa stratégie d'organisation et de communication en lien avec une base de travailleurs, il sera en mesure de défendre plus efficacement — tant sur le plan national qu'international — les droits des travailleurs. Ce à travers :

- 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 des organisations et d'autres forces sociales, pour dépasser les syndicats traditionnels et créer de nouvelles formes d'organisation hybrides. Cela impliquerait une attention accrue aux violations du droit du travail et le renforcement des mesures visant à défendre les droits des travailleurs des plateformes à l'échelle locale.
- Le renforcement du dialogue social international et de la coopération entre les organisations de travailleurs et les organisations gouvernementales pour élaborer une approche et une classification plus efficaces et plus cohérentes des travailleurs des plateformes. Un tel travail devrait viser à élargir et à adapter les cadres juridiques et les politiques afin de garantir le droit des travailleurs aux prestations sociales et à la négociation collective.
- Une campagne numérique pour fédérer les travailleurs des plateformes et pour sensibiliser à la réalité de ces travailleurs au Maroc.

Exemples d'avancées dans d'autres pays:

- Négociation collective : certains pays, tels que le Canada, l'Irlande, le Japon et l'Espagne, ont introduit des exceptions dans leurs textes de loi concernant certaines catégories de travailleurs indépendants, ouvrant la possibilité aux travailleurs des plateformes de participer aux négociations collectives.
- Santé et sécurité au travail : les législations australiennes et néo-zélandaises ont adopté un cadre réglementaire plus large et ont étendu la couverture santé et les mesures de sécurité au

travail à tous les travailleurs. De même, au Brésil, une décision de justice a étendu les mesures de protection sociale et de sécurité au travail aux travailleurs des plateformes.

- Sécurité sociale : la France exige des plateformes d'assurer les travailleurs indépendants contre les accidents. De nombreux pays d'Amérique latine ont étendu la protection 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.
- Relation de travail : différents pays ont adopté des approches variées, tantôt larges, tantôt étroites, 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 en 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.

c. La protection de la liberté d'association

L'un des plus grands défis de l'affiliation des travailleurs des plateformes aux syndicats est la résistance des entreprises qui ont régulièrement contré les efforts des travailleurs des plateformes pour s'organiser, et se sont opposées aux réglementations émanant des décisions de justice ou de lois. Il arrive même que des entreprises arrêtent leurs activités, laissant un grand nombre de travailleurs sans emploi et sans rémunération, les poussant à se ruer vers d'autres plateformes.

L'État a un rôle important à jouer pour s'assurer que les droits des travailleurs des plateformes sont protégés et pour garantir leur accès aux prestations sociales. Plus fondamentalement, il doit veiller à ce que la liberté d'association des travailleurs des plateformes soit protégée. « Le droit à la liberté d'association implique le droit des individus de communiquer et de se fédérer entre eux, en vue d'exprimer, de promouvoir, de poursuivre et de défendre collectivement des intérêts communs. Cela comprend le droit de former des syndicats³. »

³ Le 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>

Cette approche signifie que la qualification « auto-entrepreneur » tout comme celle de « travailleur » ne devraient pas entraver le droit à la liberté d'association des travailleurs des plateformes. Les États ont 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.

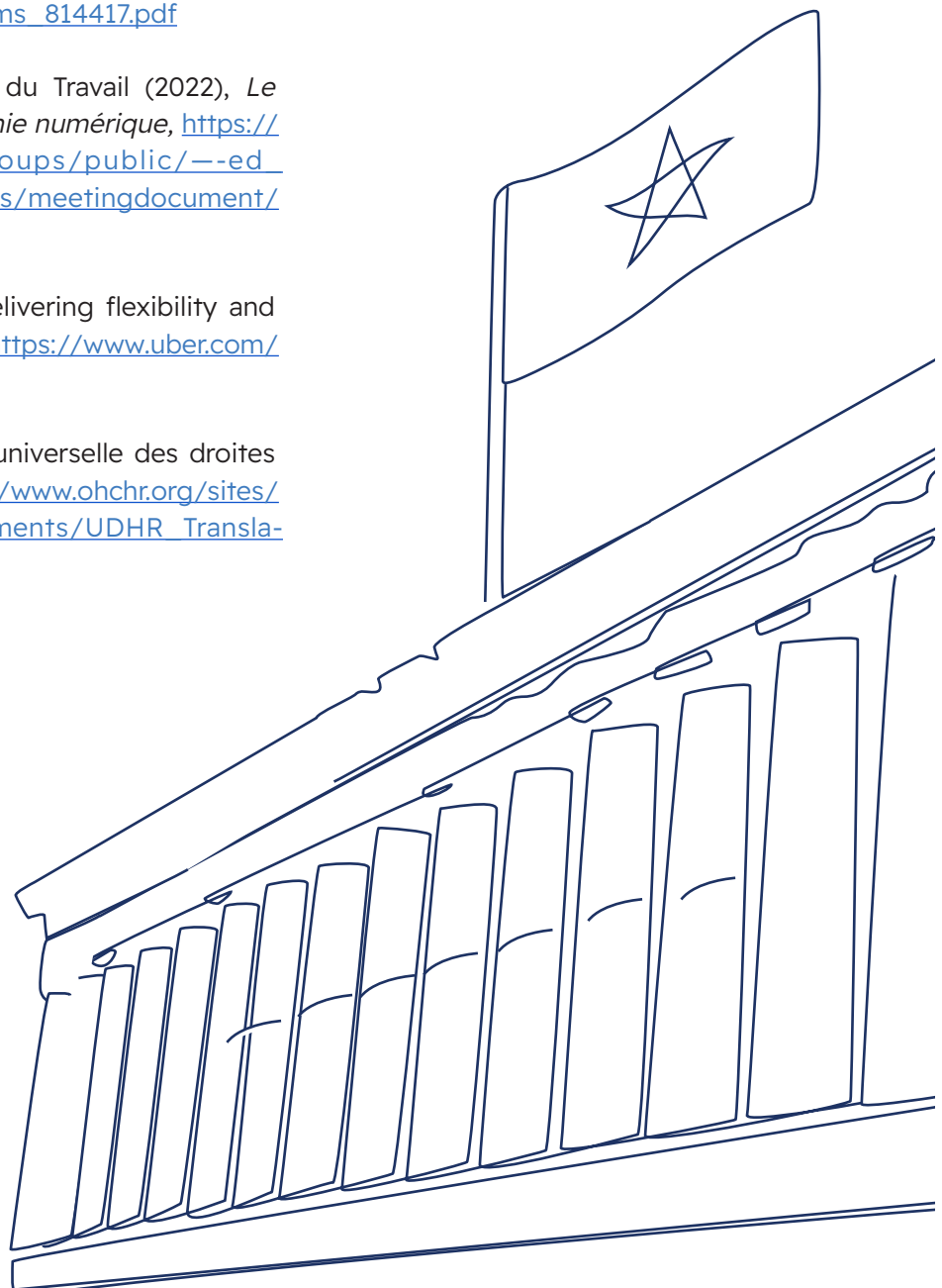
6. Références

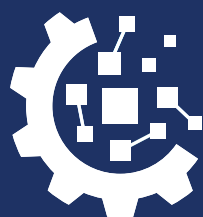
Organisation internationale du Travail, (2021), « Digital platforms and the world of work in G20 countries: Status and policy action », https://ilo.org/wcmsp5/groups/public/--dgreports/--cabinet/documents/publication/wcms_814417.pdf

Organisation internationale du Travail (2022), *Le travail décent dans l'économie numérique*, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed-norm/--relconf/documents/meetingdocument/wcms_855048.pdf

Uber Newsroom, 2023, « Delivering flexibility and benefits for NY drivers », <https://www.uber.com/newsroom/ag2023/>

Nations Unies, Déclaration universelle des droits de l'homme, 1948, https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/frn.pdf





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