

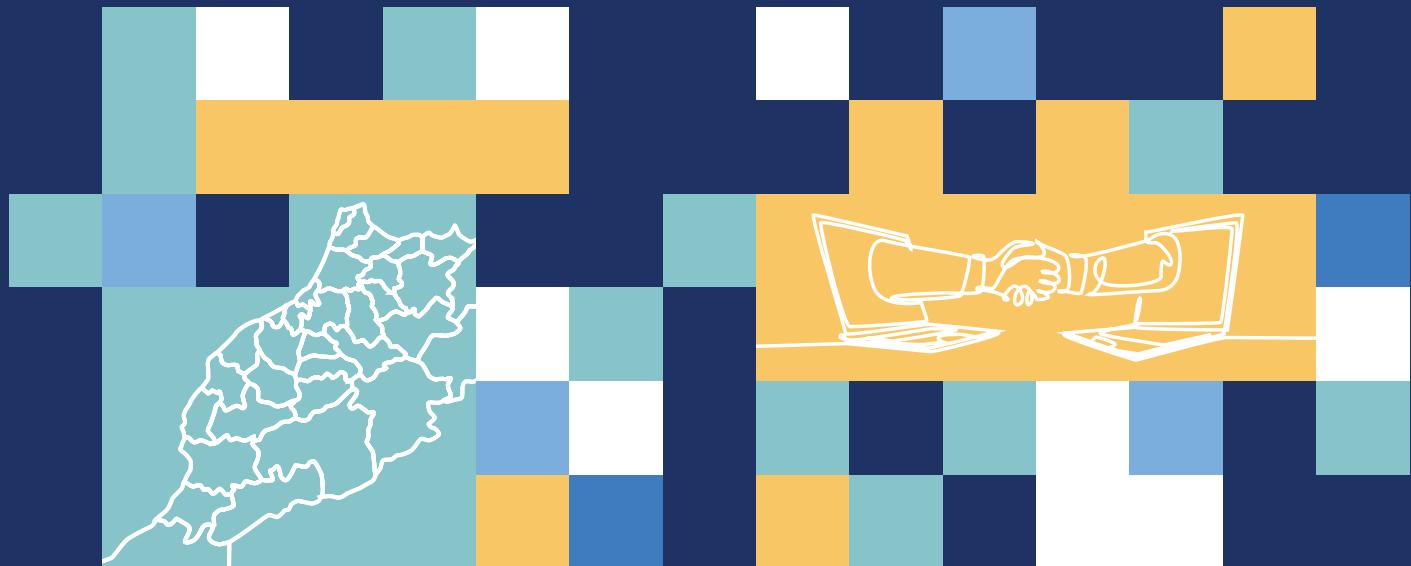


MENA OBSERVATORY
ON RESPONSIBLE AI

The American University in Cairo
Onsī Sawīfī School of Business
Access to Knowledge for Development Center

البيانات والإدماج في الاقتصاد الرقمي: منظور منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

نماذج العمل
الجديد



عامل المنصات الرقمية: دراسة حالة مغربية





الفهرس

| | |
|-----------|---|
| 3 | I. مقدمة |
| 3 | 1. السياق |
| 5 | II. نظرة عامة على اقتصاد المنصات في المغرب |
| 6 | 1. المشهد القانوني |
| 7 | 2. أنواع مختلفة من المنصات المُتاحة |
| 9 | 3. المنهجية وتجارب العاملين في المنصات في المغرب |
| 12 | III. رسم مسار جديد |
| 12 | 1. توصيات بشأن السياسة النقابية |
| 13 | 2. دروس عالمية |
| 15 | IV. خلاصة الدراسة |

تعزيز الإدماج الاقتصادي لدعم وصول عمال المنصات إلى الحماية الاجتماعية.

1. السياق

يُعرف إريك تاكر العمل عبر المنصات بأنه "الوساطة الرقمية بين العمال ومشتري الخدمة التي يقدمونها".² يميّز تاكر أيضًا بين العمل الفعلي عبر المنصة، والذي "يتضمن توفير الخدمات المحلية مثل نقل ووصيل الطعام للمستهلكين" والعمل الرقمي عبر المنصة، والذي "يتضمن توفير الخدمات عبر الإنترنت للعملاء".³ تهتم هذه الورقة البحثية في المقام الأول بالعمل الفعلي الذي توفره المنصات.

يمكن وضع اقتصاد المنصات في المغرب في سياق أوسع، إذ يُشكّل العمل غير المُتنظم قضية مهمة. يعمل أكثر من 70% من سوق العمل في المغرب في الاقتصاد غير الرسمي، وهي أعلى نسبة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وفقًا للبنك الدولي.⁴ لدى المغرب أعلى معدل للعمالة في اقتصاد الضل، وواحدة من أدنى معدلات مشاركة النساء في القوة العاملة في العالم. وجدت المندوبية السامية للتخطيط في المغرب أن أكثر من نصف العمال (55.2%) ليس لديهم عقود مع أصحاب العمل، وأقل من ربع القوى العاملة (24.7%) فقط لديهم تأمين صحي يوفره العمل.⁵ كما أن معدل البطالة مرتفع نسبيًا في المغرب (12.4%)، بحسب المندوبية السامية للتخطيط. معدل البطالة في المناطق الحضرية في المغرب أعلى بأكثر من 3.5 مرة من

تعتمد هذه الورقة البحثية على بحث أجراه "مركز التضامن" بالتعاون مع "الاتحاد المغربي للشغل"، بتمويل من "الوقف الوطني للديمقراطية National Endowment for Democracy". أجرى البحث الدكتور محمد طارق، أستاذ القانون الاجتماعي بجامعة الحسن الثاني بالدار البيضاء، وقسم البحث الاستراتيجي بمركز التضامن. كان الغرض من البحث هو استكشاف ما إذا كان عمال المنصات الرقمية في المغرب "قابلين للتنظيم"، وما الذي يحتاج إليه الاتحاد المغربي للشغل من أجل تنظيمهم، وكذلك فهم مسارات مقاومة العمال للتنظيم بشكل أفضل.¹ لا يُصنف عمال المنصات الرقمية في المغرب، مثل معظم دول العالم، كـ"عمال" من قبل أصحاب العمل أو الحكومات، ولا يُعترف بهم كعمال في البيانات الرسمية. لهذا لا يتمتعون بإمكانية النفاذ الكامل إلى المزايا الاجتماعية. يمكن أن يساعدتهم التنظيم النقابي في التفاوض من أجل الحصول على حقوقهم وقد يوفر المزيد من البيانات عنهم.

من أجل استكشاف ما إذا كان عمال المنصات الرقمية في المغرب قابلين للتنظيم، كان على مركز التضامن والاتحاد المغربي للشغل تقييم أوضاع العمل في المنصات الرقمية في المغرب أولاً. ونظرًا لأنّه مجال ناشئ وجديد على البحث الاقتصادي، ولأن دراسة مجال المنصات الرقمية في المغرب هو الأول من نوعه، فإن هذه الدراسة تضع عمل المنصات الرقمية في سياق عالمي أولًا، ثم تقدم لمحة عامة عن اقتصاد المنصات الرقمية في المغرب، قبل استكشاف البنية القانونية التي تعامل مع عمال المنصات في المغرب. بعدها، تتعقب الورقة في عمل المنصات في المغرب، بما في ذلك مختلف الشركات العاملة في هذا القطاع، فضلًا عن التجارب الواقعية للعاملين في أكبر شركة منصات في المغرب. ونختتم الدراسة بتوصيات سياسية تهدف إلى

² المصدر نفسه
³ المصدر نفسه

⁴ "النمو غير الرسمي والنمو الشامل في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا"،
كتيب شامل، تقرير التنمية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، البنك الدولي، واشنطن العاصمة.

⁵ يحيى حاتم، "المفووضية العليا للتخطيط: أكثر من نصف القوى العاملة المغربية لم تحصل على دبلومة"، أخبار المغرب العالمية، 2021.
<https://www.moroccoworldnews.com/2021/02/335211/hcp-more-than-half-of-moroccos-employed-labor-force-has-no-diploma>

1 إريك تاكر "نحو اقتصاد سياسي للعمل عبر المنصات"، دراسات في الاقتصاد السياسي (2020)، 3:101، 207-185.

DOI: 10.1080/07078552.2020.1848499

I. مقدمة





والتأمين الصحي، والصحة والسلامة، وغيرها من التكاليف التي يُطلب من أصحاب العمل التقليديين تغطيتها عادة.

أدت جائحة كوفيد-19 إلى زيادة العدد الإجمالي للعاملين في المنصات - وخاصة عمال التوصيل - وفي الوقت نفسه لفتت الانتباه إلى هذه الفئة من العمال، بعد أن ظهرت أهميتها في العديد من البلدان.¹¹

أجرت منظمة العمل الدولية دراسات استقصائية شملت 12 ألف عامل في 100 دولة يعملون في اقتصاد المنصات¹² بين عامي 2017-2020.¹³ على مستوى العالم، العامل النموذجي في المنصات هو ذكر يقل عمره عن 35 عاماً ومتعلم، ويشكل العمل في المنصة مصدر دخله الرئيسي.¹⁴ يعمل هؤلاء لساعات طويلة، إذ يعمل السائقون بمعدل 65 ساعة في الأسبوع وعمال التوصيل 59 ساعة في الأسبوع. تشمل ضغوطات العمل حركة المرور، والأجور المنخفضة،

11 "المنصات الرقمية وعالم العمل في دول مجموعة العشرين: الوضع والتدابير السياسية"، منظمة العمل الدولية، يونيو 2021.

https://ilo.org/wcms5/groups/public/-/dgreports/-/cabinet/documents/publication/wcms_814417.pdf

12 "العمل اللائق في اقتصاد المنصات"، منظمة العمل الدولية، 2022، https://www.ilo.org/wcms5/groups/public/-/ed_norm/-/relconf/documents/meetingdocument/wcms_855048.pdf ("بين المؤسسات الرسمية، ومن بينها منظمة العمل الدولية، لا يوجد تعريف لما يمكن أن يكون عليه اقتصاد المنصات. علاوة على ذلك، يتم استخدام مصطلحات مختلفة للإشارة إلى هذه الظاهرة: الاستهلاك التعاوني، والاقتصاد التعاوني، والاقتصاد التشاركي، واقتصاد التد للند، والاقتصاد القصير الأجل، الخدمات أو اقتصاد الوظائف المؤقتة، أو اقتصاد الطلب، أو اقتصاد المنصات. ومع ذلك، في الأدب المختص، اكتسب المصطلح الأخير المزيد من المتابعين، وتكمّن قوته الرئيسية في أنه يركز على ما يمكن في جوهر هذه الأنماط، أي حقيقة إجرائها باستخدام منصة". لذلك، فإن استخدام منظمة العمل الدولية لمصطلح "اقتصاد المنصات" يشير إلى نفس الظاهرة التي يشير إليها تاجر باسم العمل عن طريق وساطة المنصات).

13 "المنصات الرقمية وعالم العمل في دول مجموعة العشرين: الوضع وإجراءات السياسات"، منظمة العمل الدولية، يونيو 2021، https://ilo.org/wcms5/groups/public/-/dgreports/-/cabinet/documents/publication/wcms_814417.pdf

الممناطق الريفية (16.3%) مقابل 5.7%. وتبعد نسبة البطالة بين خريجي الجامعات والعاملين الذين تتراوح أعمارهم بين 25-34 عاماً نحو 18%. خفضت الحكومة الإنفاق منذ عام 2015 عن طريق خفض وظائف القطاع العام وتقليل الإنعاشات الاجتماعية، ما أدى إلى تفاقم مشكلة البطالة. دفع هذا العدد من الشباب المغاربة إلى البحث عن وظائف غير منتظمة في القطاع غير الرسمي، على الرغم من حصولهم على شهادات جامعية.

على الرغم من عدم وجود أرقام رسمية حول عدد العمال المستقلين وعدد عقود العمل محددة المدة، ووظائف الوкалات المؤقتة في المغرب، إلا أن النقابات المغربية تشير إلى زيادة في هذه الأشكال من التوظيف.⁷ يتجلّى ارتفاع العمالة غير المنتظمة كذلك في الأرقام التي تُظهر أن عدد العمال المؤقتين المستفيدين من تغطية نظام الضمان الاجتماعي تضاعف بين عامي 2008-2013.⁸ وانتشرت العمالة غير المنتظمة في جميع القطاعات الاقتصادية.

يشمل الاقتصاد الرقمي مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات. يتضمن أحد أجزاء الاقتصاد الرقمي تجارة السلع (على سبيل المثال، شراء وأو بيع المنتجات عبر الإنترنت، مثل أمازون). ويشار إلى جزء آخر باسم "العمل عبر منصة". إن نمو العمل عبر المنصات قادر على توفير فرص للعمال، ومن بينهم النساء وذوي الإعاقة والشباب والعمال المهاجرين، من أجل زيادة الدخل.⁹ ومع ذلك، فإن فرص العمل غالباً ما تكون غير رسمية. عادة ما يتم تصنيف الغالبية العظمى من العمال الذين يجدون عملاً من خلال المنصات بموجب القانون على أنهم يعملون لحسابهم الخاص أو كعمال مستقلين.¹⁰ ويندرج هؤلاء العمال من العمل المنتظم ومن الدخل المنتظم، ومن ضمانات ظروف العمل الآمنة، والحماية الاجتماعية، وحرية إنشاء النقابات، والحق في المفاوضة الجماعية مع أصحاب العمل. على سبيل المثال، ومع استثناءات قليلة، تحدد شركات منصات نقل الركاب وخوارزمياتها أسعار الرحلات والرسوم والعمولات (أو "تعرف الأجرة التي يحددها طرف ثالث") التي بدورها تحدد أجور العمال.

تتمتع شركات المنصات التي تصنف العمال - بشكل خاطئ - على أنهم يعملون لحسابهم الخاص أو كعمال مستقلين بمزايا تجعلها تتفوق على الشركات التقليدية المنافسة، لأنهم يتهربون من مسؤولية دفع الضرائب على الرواتب،

6 صفاء قصراوي، "نسبة البطالة في المغرب تصل إلى 4.12%". أخبار المغرب العالمية، 2023، <https://www.moroccoworldnews.com/2023/08/356851/>, 2023, moroccos-unemployment-rate-reaches-12-4

7 "تنسيق مكافحة العمل غير المستقر في المغرب"، الصناعية، 27 نوفمبر 2015 <https://www.industrial-union.org/coordinating-the-fight-against-precarious-work-in-morocco>

8 المصدر نفسه

9 "دور منصات العمل الرقمية في تحويل عالم العمل"، تقرير التوظيف العالمي https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771749/lang--en/index.htm



II. نظرة عامة على اقتصاد المنصات في المغرب

اقتصاد المنصات ينمو في المغرب، إذ تُركز الحكومة بشكل كبير على تنمية الاقتصاد الرقمي، بما في ذلك الدعم واسع النطاق لزيادة المعاملات المصرفية والرقمية والتجارة الإلكترونية في القطاع المالي، وتشجيع الشركات الناشئة وريادة الأعمال من بين أهداف أخرى. في يونيو 2020، أعلن وزير الاقتصاد الرقمي المغربي عن جهود لاستخدام التكنولوجيا الرقمية لجذب 10 مليارات درهم مغربي (حوالي 1.04 مليار دولار أمريكي) من الاستثمار الأجنبي المباشر وخلق أكثر من 120 ألف فرصة عمل مباشرة وغير مباشرة في جميع أنحاء البلاد. وفي عام 2019، قدم البنك الدولي للمغرب قروضاً بقيمة 611.3 مليون يورو (700 مليون دولار أمريكي) "لتسرير اعتماد المغرب على التكنولوجيا الرقمية كمصدر لتحسين الخدمات والنمو وزيادة فرص العمل، وكفاية لقيادة التحول الاقتصادي".¹⁸ ولكن حتى الآن، لا توجد بيانات وطنية حول عمال المنصات في المغرب.

يُعد قطاع النقل في المغرب جزءاً من التحول الوطني والعالمي للعمل من خلال شبكة من منصات العمل الرقمية التي توفر خدمات العمل القائمة على الموقع في خدمات نقل الركاب (يشار إليها أيضاً باسم النقل التشاركي الإلكتروني أو مشاركة الرحلات أو منصات نقل الركاب) وتوصيل الطلبات. وتجسد هذه الظاهرة في المغرب من خلال نمو تطبيق كريم (المملوك الآن لشركة أوبر)، وهو تطبيق الهاتف الذي يسمح للركاب باستدعاء سائق، وتطبيق جلوفو على الهاتف، والذي يسمح للأفراد بطلب توصيل الطعام من المطعم ومتاجر البيع بالتجزئة.

انطلق قطاع مشاركة الرحلات في المغرب مع إنشاء شركتي أوبر وكريم، كلاهما في 2015. يضم قطاع مشاركة الرحلات عدداً أكبر من المستخدمين وإيرادات أعلى من قطاع توصيل الطلبات، لكن معدل نموه المتوقع أبطأ نسبياً.

ونقص الطلبات/العمل، والإصابات أثناء العمل، والاضطرار للقيادة بسرعة. التمييز شائع بين عمال منصات، خاصة ضد النساء، كما أن تعرضهن للتحرش من قبل العملاء والمطاعم والشرطة أمر شائع.¹⁵ كما أن نظام معدلات الأجور غير عادل، لأن الخوارزمية تدار على نحو يؤدي إلى تقليل العمل والمكافآت، وزيادة العقوبات واحتمالية إلغاء حساب العامل على المنصة. عادة، لا يوجد تأمين صحي أو أي شكل تأميني آخر يغطي إصايات العمل، أو البطالة، أو العجز، أو استحقاقات التقاعد. خلصت دراسة منظمة العمل الدولية إلى أن الافتقار إلى فرص عمل بديلة، والمرونة الوظيفية، والأجور الأفضل مقارنة بالوظائف الأخرى المتاحة هي المحفزات الرئيسية للأشخاص على العمل في منصة تعتمد على الموقع، وأن العمل لدى منصات العمل الرقمية هو المصدر الرئيسي للدخل بالنسبة للغالبية العظمى للعمال.

ينظم عمال المنصات في جميع أنحاء العالم احتجاجات في الشوارع واعتراضات قانونية، من خلال تنظيم أنفسهم أو بدعم من النقابات ومنظمات حقوق العمل، لتحسين ظروفهم المعيشية وأوضاع العمل. تمت بعض التدابير الاحتجاجية عبر الوسائل الرقمية (مثل تسجيل الخروج [من المنصة]، في حين شارك عمال المنصات القائمة على الموقع في إضرابات عن العمل). كما أنشأ بعض عمال المنصات تعاونيات خاصة بهم. احتجاجات عمال المنصات الرقمية شائعة ومتعددة. ذكرت منظمة العمل الدولية أنه في الفترة من يناير 2017 إلى يوليو 2020، تم رصد 1271 حالة احتجاج للعمال في أربعة قطاعات أساسية: النقل التشاركي الإلكتروني، وتوصيل الطعام، وخدمات التوصيل، وتوصيل البقالة.¹⁶ مؤشر ليذر، الذي يتبع جميع احتجاجات عمال المنصات على مستوى العالم ويوثق أكثر من 1900 احتجاجاً منذ عام 2017، لم يسجل أي احتجاجات في المغرب.¹⁷

15 المصدر نفسه

16 أيليا بيسا وآخرون، "تحليل دولي لاحتجاجات العمال في منصات العمل الرقمية"، ورقة عمل منظمة العمل الدولية رقم 70، منظمة العمل الدولية، 2022

17 مؤشر ليذر لاحتجاجات العمال، <https://leeds-index.co.uk>

- القيام بالأنشطة التجارية الصناعية أو المهنية أو التجارية وأو تقديم الخدمات بصفته الفردية.
- عدم تجاوز الحد الأدنى المسموح به قانوناً لحجم العائدات السنوية.
- الامتثال للتشریعات المعمول بها.

تتضمن بعض المزايا المحددة في تصنيف رياادة الأعمال المستقلة ما يلي:

- التيسير في متطلبات إقامة المشروعات أو تصفيتها.
- الإعفاء من متطلبات السجل التجاري الإلزامية.
- الإعفاء من ضريبة القيمة المضافة.
- ضرائب بمعدل ثابت: 1% من إجمالي العائدات السنوية للنشاط التجاري والصناعي والمهني، و2% من العائدات السنوية للخدمات المقدمة.
- إمكانية القيام بالعمل من المنزل.
- الإعفاء من الحجز على مقر الشركة الرئيسي.

”مشروع الحماية الاجتماعية المغربي“ هو برنامج طموح يهدف إلى إلتحق كل مواطن مغربي بمظلة الحماية الاجتماعية. ومع ذلك، فإن الواقع هو أن رواد الأعمال الذين يعملون لحسابهم الخاص، مثل غالبية العمال المُهتمين، يقعون خارج مظلة الحماية الاجتماعية. أجرى البرنامج توسيعاً قانونياً لزيادة نطاق مزايا الحماية الاجتماعية لرواد الأعمال العاملين لحسابهم الخاص، إلا أنه لم يتم تسجيل أي من ”رواد الأعمال العاملين لحسابهم الخاص“، الذين أجرينا مقابلات معهم من أجل هذا البحث، في برامج الحماية الاجتماعية. عملت الحكومة خلال عام 2022 على تعزيز جاذبية نموذج الأعمال هذا من خلال إضافة التأمين الصحي الإلزامي. حتى الآن، من بين 317744 من رواد الأعمال العاملين لحسابهم الخاص، والمؤهلين للحصول على تغطية التأمين الصحي، يتمتع 48577 فقط بهذه التغطية.

نشبت معارك قانونية متعددة حول مسألة ما إذا كان عمال المنصات هم ”رواد أعمال أفراد“، أو ما إذا كانت علاقتهم التعاقدية تُشكّل ”علاقة تبعية“ بين صاحب العمل والموظف“. جادلت النقابات وممثلو العاملين في المنصات أنه، من منظور قانوني، فإن العقد المبرم بين رائد الأعمال وصاحب العمل يخلق، في الممارسة العملية، علاقة عمل تابعة، لأن ”رواد الأعمال الأفراد“ يعتمدون اقتصادياً على صاحب العمل. ومع ذلك، فإن العقد لا يمنح نفس الحماية والضمانات الممنوحة عادة للعمال. يُعد نموذج رياادة الأعمال إطاراً قانونياً جديداً نسبياً لأولئك الذين ينفذون، بصفتهم الشخصية، أيها من الأنشطة التجارية المنصوص عليها في القانون. ومن الصعب -إلى حد ما- تطبيق أحكام قانون العمل على رواد الأعمال الأفراد أو تصنيفهم كعمال.

■ في هذا القطاع، من المتوقع أن تصل الإيرادات إلى 66.35 مليون دولار أمريكي في 2024.

■ من المتوقع أن تُظهر الإيرادات معدل نمو سنوي مركب بنسبة 4.7% بين عامي 2023-2027، ما يؤدي إلى قيمة سوقية مُتوقعة تبلغ 76.35 مليون دولار بحلول عام 2027.

من المتوقع أن يصل عدد المستخدمين إلى 4.14 مليون مستخدم بحلول عام 2027.¹⁹ توسيع قطاع توصيل الطلبات القائم على المنصات في المغرب بسرعة، ومن المتوقع أن:

■ تصل الإيرادات في قطاع التوصيل عبر المنصات إلى المستهلك إلى 72.70 مليون دولار أمريكي في 2023.

■ تُظهر الإيرادات معدل نمواً سنوياً مركباً قدره 9.3% بين عامي 2023-2027، ما يؤدي إلى قيمة سوقية مُتوقعة تبلغ 103.90 مليون دولار بحلول عام 2027.

■ وصول عدد المستخدمين إلى 2.7 مليون مستخدم بحلول عام 2027.²⁰

وبالمقارنة، من المتوقع أن ينمو إجمالي الناتج المحلي الحقيقي في المغرب بنحو 3% سنوياً بحلول عام 2027.²¹ وتظهر هذه التقديرات نمواً هائلاً ومتوقعاً في توصيل الطلبات عبر المنصات ونمها مستقراً في خدمات نقل الركاب عبر المنصات.

1. المشهد القانوني

وفقاً للقانون المغربي الذي ينظم رواد الأعمال المستقلين (القانون 114/2013)، يصنف عمال المنصات على أنهم ”رواد أعمال مستقلون“. ويهدف المشرعون في المغرب إلى تنظيم العمال المستقلين من خلال إطار قانوني يحكم رياادة الأعمال المستقلة عبر قانون جديد دخل حيز التنفيذ عام 2015. وتُعرّف المادة الأولى من القانون رواد الأعمال المستقلين بأنهم الأشخاص الذين يقومون، بصفتهم الشخصية، بأعمال تجارية أو صناعية أو مهنية لا تتجاوز عائداتها السنوية 500,000 درهم مغربي (حوالى 50,000 دولار أمريكي)، أو الذين يقدمون خدمات لا تتجاوز عائداتها السنوية 200,000 درهم مغربي (حوالى 20,000 دولار أمريكي).

هذه هي معايير رائد الأعمال المستقل الذي يعمل لحسابه الخاص:

■ أن يكون مواطناً مغربياً أو أجنبياً مقيماً إقامة دائمة في المغرب.

¹⁹ [سيارات الأجرة-المغرب](https://www.statista.com/)، Statista outlook/mmo/shared-mobility/ride-hailing/morocco

²⁰ [”توصيل الطعام عبر الإنترنت-المغرب“](https://www.statista.com/)، Statista com/outlook/dmo/online-food-delivery/meal-delivery/platform-delivery/morocco

²¹ ”نحو الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي (نسبة التغير السنوي)-المغرب“، صندوق النقد الدولي، 2023، <https://www.imf.org/external/datamapper/> NGDP_RPCH@WEO/OEMDC/ADVEC/WEOWORLD/MAR

تفاهم مع نقابتين كبيرتين لسيارات الأجرة في يوليو 2018. وأتاحت مذكرة التفاهم لسائقي سيارات الأجرة المغاربة الفرصة للاستفادة من تطبيقات مشاركة الرحلات التي تستخدمها كريم في تقديم خدماتها. ويمثل "الاتحاد الوطني لسيارات الأجرة" 5000 سيارة أجرة، و"الاتحاد الديمقراطي للنقل" 1700 سيارة أجرة.

في الوقت الحالي، اللاعبون الرئيسيون في مجال مشاركة الرحلات في المغرب هم كريم (أوبن)، وفيديك (هيتش)، وروبي. تمتلك شركة كريم الحصة الأكبر من السوق وقد استحوذت عليها منافستها السابقة أوبر في يناير 2020. وأغلقت أوبر خدمة السيارات الخاصة بها في المغرب في 2018. وشركة إندرايف، ومقرها الولايات المتحدة، هي شركة نقل ركاب دولية أخرى تعمل في المغرب. ويظل العدد الإجمالي الحالي للسائقين العاملين في شركات منصات مشاركة الرحلات في المغرب غير معروف.

كريم (أوبن)

كريم هي شركة لخدمات نقل الركاب، تم إطلاقها في 2012 من قبل المؤسسين عبد الله إلبايس، وماجنوس أولسون، ومدثر شيخة، ويقع مقرها الرئيسي في دبي، الإمارات العربية المتحدة. كريم هو أكبر تطبيق لخدمات نقل الركاب في الشرق الأوسط. وتدعي الشركة أنها تقدم رحلات في 80 مدينة في تسعة دول.²⁴ دخلت الشركة السوق المغربية من خلال الاستحواذ على شركة تاكسي (Taxi), وهي خدمة حجز سيارات أجرة كانت تعمل في الدار البيضاء والرباط منذ مارس 2015. ذكر مقال في صحيفة لو إيكو منست (L'Economiste)، في 2021، أن شركة كريم لديها أكثر من 5000 سائق (يشار للسائق باسم "كابتون") في المغرب.

ويشير موقع كريم على الإنترنت إلى أن الشركة تعمل في ثلاث مدن مغربية، هي: الدار البيضاء والرباط وطنجة.²⁵

تلقت كريم في البداية استثمارات من شركة دايملر الألمانية، وديدي تشوكونج الصينية، والمملكة العربية السعودية القابضة، وراكوتن اليابانية، ومجموعة كبيرة من المستثمرين.

استحوذت أوبر على شركة كريم في 2020 في صفقة قيمتها 3.1 مليار دولار أمريكي. عند الاستحواذ، صرحت شركة كريم أن "مؤسساتها سيستمرون في إدارة أعمال الشركة. وستحتفظ كريم باسمها وعلامتها التجارية وهويتها". تم تغيير مجلس إدارة كريم ليضم ثلاثة ممثلين عن أوبر وممثلين اثنين عن كريم. وبحسب ما ورد، سعت أوبر إلى الصفقة من أجل اختراق أسواق مهمة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وخاصة مصر والأردن والمملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة. قبل الاستحواذ عليها، كانت كريم هي المنافس الإقليمي الرئيسي لشركة أوبر.

²⁴ <https://www.careem.com/en-AE/ride/>, Careem "Ride"

²⁵ <https://help.careem.com/hc/en-us/articles/1500010067882-Locations-and-availability>

2. أنواع مختلفة من المنصات المتاحة

على الصعيد العالمي، غالباً ما تخدم المنافسة بين سيارات الأجرة التقليدية وشركات نقل الركاب، نظراً لدخول عدد من الشركات الجديدة إلى السوق. دخلت شركة أوبر السوق المغربية في يونيو 2015 من خلال تقديم خدمات نقل الركاب في الدار البيضاء. بدأت شركة كريم أيضاً العمل في المغرب عام 2015 في الدار البيضاء ثم توسيع إلى الرباط وطنجة. وبحلول عام 2018، قدرت شركة كريم أن لديها 300 ألف مستخدم في جميع أنحاء المغرب، في حين قدرت أوبر أن لديها "ما يقرب من 19 ألف مستخدم منتظم 300 سائق".²² أدى نمو شركات مشاركة الرحلات هذه إلى خلق توترات عميقة بينها وبين سائقي سيارات الأجرة التقليدية في المغرب.

أفادت منظمة العمل الدولية في 2021 أنه "في البلدان النامية، تميل الأرباح في قطاعات سيارات الأجرة وتوصيل الطلبات القائمة على التطبيقات إلى أن تكون أعلى منها في القطاعات التقليدية. [...]. بالإضافة إلى ذلك، اجذببت المكافآت والحوافز عدداً كبيراً من العمال [...] ما أدى إلى منافسة شديدة. أشار أكثر من 70% من سائقي سيارات الأجرة التقليديين [الذين شملهم الاستطلاع] إلى انخفاض عدد الرحلات في اليوم العادي وكذلك انخفاض الأرباح اليومية، مقارنة بالماضي عندما عملوا كسائقين سيارات أجرة للمرة الأولى".²³

نال ضال سائقو سيارات الأجرة في المغرب - خاصة أولئك الذين تمثلهم النقابات - بقوة ضد التوسيع في منصات مشاركة الرحلات. يسمح القانون المغربي لسيارات الأجرة التقليدية فقط بالتسجيل كخدمة مشروعة ولا يتضمن أي أحكام بشأن المركبات المستأجرة من القطاع الخاص. ومع ذلك، تعمل أوبر بدون ترخيص منذ إنشائها، ما أدى إلى نزاعات متكررة مع سائقي سيارات الأجرة المحليين الذين قالوا إن الخدمة تخلص أرباحهم وتتفاصل بهشكل غير عادل. تصاعدت التوترات بين سائقي سيارات الأجرة وسائقي أوبر ووصلت إلى أعمال عنف، ووقدت العديد من حوادث الترهيب والتهديد ومطاردة السيارات. وفي 2017، طالب تحالف نقابات العمال الجهاز الوطني لتنظيم الاتصالات بحظر شركتي أوبر وكريم.

كما عقدت نقابات سيارات الأجرة شراكة مع شركة هيتش لإطلاق تطبيق فيديك، لمواجهة التبعات التي صنعتها شركة أوبر وكريم. فيديك تطبيق لمشاركة الرحلات يربط سائقي سيارات الأجرة بالعملاء. وقعت شركة كريم لاحقاً مذكرة

²² جولبيت أوبن جونز "أوبر تشتري منافستها في الشرق الأوسط كريم مقابل 1.3 مليار دولار"، أخبار المغرب العالمية، مارس 2019.

<https://www.moroccoworldnews.com/2019/03/268967/uber-to-buy-careem>

²³ دور منصات العمل الرقمية في تحويل عالم العمل، تقرير التوظيف العالمي

https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771749/lang--en/index.htm

■ شركات توصيل الطعام القائمة على تطبيقات:

Glovo®
JUMIA®

الشركات القائمة على تطبيقات توصيل الطعام في المغرب

أكبر تطبيقات توصيل الطعام في المغرب هي جلوفو، وجوميا سابقاً. خلصت شركة التسويق Sunergia إلى أنه من بين الأفراد الذين استخدمو منصات خدمات توصيل الطعام في عام 2022، استخدم 58% من المغاربة تطبيق جلوفو، و41% تطبيق جوميا. أفاد الباحثون في هذا التقرير الميداني أنه على الرغم من وجود العديد من منصات التوصيل الرقمية الأخرى، إلا أن جلوفو وجوميا طغتا على منصات التوصيل المنزلي الأصغر مثل Coursier، Petit Coursier، Call Coursier، Le Coursier، My Colis، Magi Courses، Le Alternatives، و Magi Courses.

تحولت جميعها إلى إعادة تركيز أنشطتها في التخصصات ذات المنافسة الأقل، وخاصة التوصيل بين الشركات والأعمال التجارية.

جلوفو (دليفرى هيرو)

جلوفو هي منصة مقرها إسبانيا، تربط المستخدمين بالمطاعم و محلات البقالة و متاجر البيع بالتجزئة الأخرى. في أوائل عام 2022، ورد أن لديها أكثر من 70 ألف عامل توصيل نشط شهرياً وأكثر من 15 مليون مستخدم نشط سنوياً. تعمل المنصة في 1300 مدينة في 25 دولة. في عام 2021، سجلت الشركة إيرادات بقيمة 904.53 مليون دولار، ووظفت 3500 شخص (لا يشمل السائقين).

■ شركات نقل الركاب القائمة على تطبيقات:

Careem
HEETCH
Yassir
id inDrive

شركات أخرى

هيتش هو تطبيق فرنسي تم إطلاقه في المغرب عام 2017 من خلال شراكة مع نقابات سيارات الأجرة. ويأمل سائقو سيارات الأجرة أن يكون التطبيق بمثابة مواجهة لشركات المنصات مثل كريم. تعمل شركة هيتش في الدار البيضاء والرباط ومراكش. في مايو 2019، جمعت الشركة تمويلاً بقيمة 38 مليون دولار من شركات Cathay Innovation، Idinvest Partners، InnovAllianz، Total Ventures، Alven Capital، Felix Capital لدى هيتش 4000 سائق مسجل. وذكر مقال نُشر عام 2019 في موقع "أخبار المغرب العالمية" أن هيتش فرضت على سائقي سيارات الأجرة عمولة قدرها 5 دراهم (5 سنتات) لكل رحلة.

وتعمل شركة روبي بشكل مشابه لشركة هيتش، حيث توظف حصرياً سائقي سيارات الأجرة المغاربة المسجلين الذين يحملون بطاقات هوية وترخيص من الدولة. يدفع السائقون رسمًا ثابتًا قدره 490 درهماً (50.60 دولاراً) شهرياً ويحصلون على كامل ثمن رحلاتهم. يدفع الركاب رسمًا أساسياً قدره 15 درهماً (1.50 دولاراً) بالإضافة إلى أسعار سيارات الأجرة العادية، لكن الأسعار لا تتغير مع العرض والطلب. واعتباراً من مايو 2019، كان لدى شركة روبي 1500 سائقًا و 10000 عميلاً مشاركاً على التطبيق، وكان نطاق عملياتها في مراكش والدار البيضاء.

وشكلت دول شمال إفريقيا 28% من إيرادات جوميا في 2022.

أعلنت جوميا عن إيرادات بقيمة 221.9 مليون دولار في 2022. وبحسب ما ورد، دخلت في شراكة مع 4000 مطعم، من بينها العلامات التجارية المحلية وشركات الوجبات السريعة الدولية مثل كتاكى فرايد تشىكين، وماكدونالدز، وبيتزا هت. وبحسب ما ورد، تتقاضى المنصة عمولة تبلغ حوالي 12% من شركائها في مجال الغذاء.

أدى التضخم الشديد وانخفاض قيمة العملات في العديد من دول إفريقيا إلى الإضرار بإيرادات جوميا وقيمتها السوقية في الأشهر التسعة الأولى من 2023، رغم انخفاض الخسائر في نهاية المطاف. وبحلول نهاية عام 2022، كانت جوميا قد أنهت خدمة توصيل الطعام إلى المطاعم في مصر وغانا والسنغال، وقلصت منتجاتها من البقالة في الجزائر وغانا والسنغال وتونس. ومع نهاية عام 2023، أعلنت الشركة قرارها بإغلاق عمليات توصيل الطعام في جميع البلدان المتبقية، ومن بينها المغرب. وهذا يعني أنه، في وقت كتابة هذا التقرير، عزّزت شركة جلوفو احتكارها للعمل القائم على تطبيقات توصيل الطعام في المغرب.

3. المنهجية وتجارب العاملين في المنصات في المغرب

تظهر المشاكل التي حدتها منظمة العمل الدولية على المستوى العالمي بشكل عام في المغرب أيضاً. وبما أن مركز التضامن والشركاء النقابيون يهتمون في المقام الأول بكيفية تعاون عمال المنصات لتحسين ظروف عملهم، فقد ركز البحث الميداني الذي تم إجراؤه على منطقة واحدة في المغرب، وهي الدار البيضاء، وشركة واحدة هي جلوفو. وقد تم اختيار الأولى لأنها تتمتع بأعلى كثافة من عمال المنصات، والثانية لأنها أكبر شركة منصات في المغرب.

كانت مجموعة التركيز الأولى (سبعة أشخاص) في ضاحية الدار البيضاء، المحمدية، والثانية (خمسة أشخاص) في الدار البيضاء نفسها. يعمل جميع المشاركون في شركة جلوفو، وهو جميئاً من الذكور، ومتوسط أعمارهم 25 عاماً، وهو ما يطابق التركيبة السكانية لمنظمة العمل الدولية لهذا النوع منقوى العاملة. سُئل المشاركون في مجموعة التركيز عن لوจستيات العمل في شركة منصة، وتغطية الحماية الاجتماعية، وتوقعاتهم بشأن الانضمام إلى النقابات.

وفقاً للعمال، فإنهم يعتبرون جميئاً عمالاً مستقلين، يعملون لحسابهم الخاص، وهم في وضع غير مستقر، لعدم وجود حد أدنى للأجور. كما أنهم يفتقرن إلى الإجازات مدفوعة الأجر، واستحقاقات التقاعد، والحماية الاجتماعية، والإجازات المرضية مدفوعة الأجر، وي تعرضون للعنف. يستخدم معظمهم دراجات نارية لا تغطي الشركة تكاليف وقودها أو التأمين ضد حوادثها.علاوة على ذلك، فإن وضعهم باعتبارهم

لدي جلوفو عمليات كبيرة في إفريقيا وبدأت العمل في المغرب منذ 2018. وفي سبتمبر 2021، أعلنت الشركة عن استثمار إضافي بقيمة 60 مليون دولار لتوسيع عملياتها في إفريقيا. تدير جلوفو عملياتها في قارة إفريقيا من مكاتبها في المغرب. واستحوذت الشركة على حوالي 300 ألف مستخدم و 8000 مطعم و 12000 عامل توصيل في غانا وكينيا والمغرب ونيجيريا وأوغندا في 2022. ومنذ ذلك الحين توسيع جلوفو وامتد نشاطها إلى كوت ديفوار وتونس.

استحوذت شركة دليفري هيرو، ومقرها ألمانيا، على جلوفو في الربع الثاني من 2022 مقابل 2.6 مليار دولار. وفقاً للرئيس التنفيذي لشركة جلوفو، نيكلاس أوستبيرج، "سوف تستمر الشركة في العمل بنفس علامتها التجارية الحالية". وتقدم دليفري هيرو خدمات مماثلة لخدمات جلوفو، كما تسهل أيضاً تسليم عروض المطاعم والبقالة والسلع الأخرى.

دليفري هيرو هي "منصة التوصيل الرائدة في العالم"، وتعمل في أكثر من 70 دولة في آسيا وأوروبا وأمريكا اللاتينية والشرق الأوسط وإفريقيا. كما أنها تمتلك شبكة من العلامات التجارية للمنصات على مستوى العالم، من بينها Talabat، PedidosYa، Hungerstation، Foodpanda (Yemeksepeti)، وغيرها من العلامات التجارية. وفي أغسطس 2021، استحوذت على حصة أقلية في منافستها شركة دليفرو. وفي عام 2022، سجلت الشركة إيرادات بقيمة 8.6 مليار يورو (9.3 مليار دولار أمريكي) ويعمل لديها 51 ألف موظف (لا يشمل السائقين).

في عام 2023، عملت جلوفو في حوالي 40 مدينة مغربية، مع 3200 عامل توصيل (كمتوسط شهري) و4600 متجر شريك (كمتوسط شهري). في يونيو 2022، أعلنت الشركة أنها وقعت اتفاقيتين مع السلطات المغربية، وتحديداً مع وزارة الصناعة والتجارة، والوكالة الوطنية للسلامة على الطرق. الاتفاقيتان جزء من "مبادرة التأثير الاجتماعي العالمي لشركة جلوفو". وتهدف الاتفاقية الأولى إلى خلق فرص اقتصادية ودعم رقمنة التجارة المحلية. أما الاتفاقية الثانية فتعزز السلامة والتوعية على الطرق. وبحسب دراسة جديدة عن السوق المغربي (أغسطس 2022)، فإن 58% من الشباب المغاربة يفضلون أن تقوم شركة جلوفو بتوصيل طعامهم.

جوميا فود

تم إطلاق الشركة الأم، جوميا فود، جوميا تكنولوجيز، في نيجيريا عام 2012 ويقع مقرها الرئيسي في ألمانيا حالياً. ترُوّج منصة التجارة الإلكترونية لنفسها على أنها "أمازون إفريقيا" وهي سوق وسيط للتجارة الإلكترونية. ومنذ ذلك الحين، قامت جوميا بتوسيع خدماتها لتشمل المواد الغذائية والبقالة وتوصيل المنتجات والخدمات اللوجستية وخدمات الدفع والاستثمار. وتوسيع من ذلك الحين لتشمل 10 دول أخرى في القارة، من بينها الجزائر وكوت ديفوار ومصر وغانا وكينيا والمغرب والسنغال وجنوب إفريقيا وتونس وأوغندا.

“ أصحاب مشاريع ذاتية” لا يمنحهم الحق في الحصول على المزايا الاجتماعية مثل الإجازات أو مكافأة نهاية الخدمة.

لبدء العمل كعامل توصيل في شركة جلوفو، على الراغبين التقدم للعمل من خلال تطبيق الهاتف، ويجب استيفاء بعض المتطلبات، من بينها السن القانوني، وأن يكون هناك إمكانية الوصول إلى مركبة نقل وتقديم المستندات المطلوبة، مثل بطاقة رائد أعمال مستقلة سارية المفعول.



يجب على كل مرشح ناجح إكمال فترة تدريب لمدة يومين قبل العمل في التوصيل لصالح الشركة. اليوم الأول عبارة عن تدريب نظري ويتم الإشراف عليه من جانب مكتب جلوفو في منطقة عمل المرشحين للعمل. وتقام مناقشة جداول العمل والتحقق من الهوية الشخصية. اليوم الثاني هو تدريب عملي ويُشرف عليه أحد موظفي التوصيل من ذوي الخبرة في الشركة، لشرح كيفية استلام الطلبات والاتصال بالمطعم والعملاء. ويباً العمل الفعلي في اليوم الثالث.

يحصل كل عامل توصيل على حقيبة ظهر من جلوفو، قيمتها 200 درهم (20 دولاراً)، يتم خصمها من أرباحه على قسطين بقيمة 100 درهم (10 دولارات) للقسط الواحد. يمكن لعمال التوصيل استبدال حقيبة الظهر بحقيبة أخرى من جلوفو كل ستة أشهر، ولكن على نفقتهم الخاصة. يمكن أيضاً توفير معدات إضافية لعمال التوصيل، من بينها المعاطف الواقية من المطر، والسترات الشتوية، وحاملات الهواتف المحمولة، والخوذات، وأجهزة الشحن، بتكلفة قابلة للخصم من أرباحهم.

عند الانتهاء بنجاح من التدريب الذي يستمر لمدة يومين، يبدأ العامل تلقي مهام العمل من المنصة. وتسمح جلوفو لكل عامل بتحديد مناطق التسليم وجداول العمل الخاصة به من خلال التطبيق. على كل عامل تحديد مواعيد استعداده للعمل للأسبوع المقبل. تحديد الجداول مفتوح مرتين أسبوعياً، ويمكن لعمال التوصيل تحديد جدول ساعات العمل لعطلة نهاية الأسبوع يوم الاثنين، وجدول ساعات العمل للأسبوع التالي يوم الخميس.

الميزة التي حددها العاملون في قطاع اقتصاد المنصات هي المرونة والاستقلالية في وضع جداولهم الزمنية الخاصة. ويتناهون قلق من حرمانهم من حرية تحديد جداولهم الزمنية، إذا تم تصنيفهم قانونياً على أنهم عمال وليسوا رواد أعمال مستقلين. يمكن لشركات المنصات، من الناحية النظرية، تعين سائقين وعمال توصيل كموظفين مع السماح لهم بحرية تحديد جداولهم الزمنية الخاصة. فالمرنة والحماية الاجتماعية لا يتعارضان.

يبدأ العمل باستلام طلب، ولكن قبل استلام عمال التوصيل الطلب، تتوقع منه جلوفو ما يلي:

- تسجيل الدخول قبل 25 دقيقة من بدء مناوباتهم، وهو الوقت الذي لا يتم تعويضهم عنه.

- بدء مناوباتهم في الأجزاء الأكثر ازدحاماً في المدينة لزيادة احتمالات تلقي الطلبات.
- التأكد من شحن هواتفهم وتفعيل خيار قبول الطلبات تلقائياً.

يبدأ عمل عمال التوصيل بمجرد تسلُّم الطلب ويستمر إلى حين تسليمه. قبل تأكيد العامل على استعداده للعمل في فترات التسليم المحددة سلفاً، يتم تزويديه بعدد من الطلبات وتفاصيلها، مثل اسم المطعم الذي سوف يستلم منه الطلب وعنوانه. بمجرد وصوله إلى المطعم، يقوم بتسجيل الوصول باستخدام التطبيق للإشارة إلى تواجده في المبني للاستلام، ثم يتوجه مباشرة إلى المستهلك النهائي فور استلام الطلب.

تعتمد أرباح عمال التوصيل على عدد الطلبات المكتملة وبيانات خوارزميات الشركة التي تقيس الوقت والمسافة. كلما زاد عدد الطلبات التي تم تنفيذها خلال فترة الفوترة/ فترة العمل المجدولة، زادت الأرباح التي يتلقاها العامل.

ستة عوامل تحديد أرباح عمال التوصيل:

- السعر الأساسي للطلب.
- المسافة المقطوعة من نقطة الاستلام إلى المستهلك النهائي.
- وقت الانتظار: يتم تعويض عامل التوصيل عن كل دقيقة تتجاوز الدقائق الخمس المخصصة لتسليم الطلب.
- استخدام المستهلكين النهائيين لخيار تغيير عنوان التسليم.
- الحوافز والترقيات، وتتضمن مكافآت العمل أثناء الظروف الجوية القاسية، والعطلات، وساعات الذروة أو ليلاً.
- البقشيش، حسب تقدير المستهلك الأخير.

يحصل عمال التوصيل على ملخص يومي لأرباحهم ويمكنهم سحب بعضها نقداً، اعتماداً على عدد المدفوعات النقدية التي يتلقاها من العملاء. يمكن للعامل سحب أرباحه في نهاية فترة الدفع، أي في أيام الثلاثاء، أو تحويل أرباحه إلى الحساب البنكي المسجل باسمه في جلوفو. ويتم إخطار العمال بأرباحهم من خلال تقرير أرباح جلوفو، الذي يتم إرساله إليهم عبر البريد الإلكتروني. وتستمر فترة إعداد الفواتير لمدة أسبوعين، تبدأ من يوم الإثنين عند منتصف الليل وتنتهي يوم الأحد عند الساعة 23:59 مساءً. في نهاية فترة إعداد الفواتير، تُدفع للعمال أرباحهم الناتجة عن الطلبات التي تم تسليمها خلال تلك الفترة.

يحق لجميع رواد الأعمال المستقلين الالتحاق ببرامج الحماية الاجتماعية على نفقتهم الخاصة، إلا أن كل العمال المشاركون في الدراسة لم يلتقطوا بأي من هذه البرامج. وأوضحا أنهم لا يكسبون ما يكفي من المال للالتحاق بها. عادةً ما يقوم أصحاب العمل بتسجيل عمالهم في مثل هذه البرامج، لكن جلوفو لا تفعل ذلك بسبب التصنيف القانوني لعمال التوصيل لديها. وبدلًا من سياسات الحماية الاجتماعية، توفر جلوفو



لاحظنا اختلافاً واضحًا بين أفراد مجتمعتي الدراسة وموافقهما إزاء الانضمام إلى النقابات، وما إذا كانت جلوفو تحترم حقوقهم.

رأى المجتمع الأول أن جلوفو غير ملزمة بقانون العمل المغربي، لأن المقر الرئيسي للشركة ليس في المغرب.²⁶ وشعروا أيضاً أنهم ليسوا "قابلين للانتساب إلى النقابات"، لأنهم رواد أعمال مستقلون، ولا يعتقدون أن عمال المنصات يمكن أن يدخلوا ضمن مجال العمل النقابي.

أما المجتمع الثاني فترى أن شركة جلوفو ملتزمة بمدونة الشغل المغربية وتعتبر أن الشركة خالفة هذه المدونة بعد تقديم عقود عمل مكتوبة، وأنها تخضع العمال لضغوط عمل مُجحفة خارج الحدود المنصوص عليها في مدونة الشغل، ولا توفر للعمال أي سياسات للحماية الاجتماعية أو تمنحهم الحد الأدنى للأجور. وأبدت المجتمع الثانية بعض التردد بشأن فكرة النقابة، إلا أنها رأت في التنظيم النقابي أداة فعالة للدفاع عن حقوق العمال.

مسألة مُراعاة الاختلافات في رؤية المجتمعين بشأن الاتحاد النقابي كانت خارج نطاق هذا البحث. ومع ذلك، من المأثور أن نجد آراءً مُتضاربة حول الانضمام إلى النقابات في أي مكان عمل.

تذكرنا ظروف بعض عمال المنصات في بعض النواحي بظروف العمل في العصر الصناعي، قبل ظهور النقابات، عندما كانت المناوبات غير محدودة الوقت تقريباً، مع عدم وجود حد أدنى للأجور، وفي كثير من الأحيان، كان العمال يعملون دون الحصول على مقابل مناسب. ولدت الحركة النقابية كما نعرفها في فجر العصر الصناعي، ويجب إعادة بعث الحركة النقابية، عالمياً، في فجر العصر الرقمي.

III. رسم مسار جديد

1. توصيات بشأن السياسة النقابية

تستهدف التوصيات المقدمة في هذه الورقة البحثية - إلى حد كبير- النقابات العمالية والطرق التي يمكن من خلالها دمج عمال المنصات في النقابات لضمان حمايتهم. ولكي تتمكن النقابات العمالية من القيام بهذا الدور بفعالية، على الحكومة أيضًا أن تلعب دورها.

على الصعيد العالمي، يشهد العمل النقابي تراجعاً، والمغرب ليس استثناءً. يؤدي التصنيف الخاطئ لعمال المنصات باعتبارهم رواد أعمال مستقلين، والإفتقار إلى حماية مدونة الشغل، وعدم وجود عقود عمل أو أماكن عمل مشتركة، وزيادة معدل ترك العمل، إلى زيادة الصعوبات التي تواجهها

التأمين للعمال في حالة وقوع حادث أثناء تسليم الطلب. يغطي التأمين الحوادث والأضرار التي قد تلحق بمتلكات الطرف الثالث (ممتلكات شركات التجزئة أو العملاء)، طالما أن عمال التوصيل يستخدمون التطبيق وحتى ساعة بعد آخر مرة شوهدوا فيها متصلين بالإنترنت.

التأمين أيضًا:

- يغطي الفواتير الطبية، وتشمل علاج الأسنان.
- يقدم تعويضات عن الإصابة في حالات الكسور والالتواء في العظام.
- يوفر ما يصل إلى 30 يوماً من التعويض اليومي إذا لم يتمكن العامل من العمل بعد وقوع حادث.
- يقدم التعويض في حالة الوفاة أو العجز الدائم و/أو المؤقت.
- يسدد تكاليف الجنازة والنفقات ذات الصلة.
- يقدم بعض المزايا في حالات الوفاة.
- يقدم مزايا أخرى في حالة الولادة أو التبني.

فيما يتعلق بإدارة الأداء، تقوم المنصة باستمرار بمراقبة أداء عمال التوصيل باستخدام مجموعة متنوعة من المؤشرات، من بينها تقييمات العملاء، ومعدلات الإنجاز (أي إجمالي الطلبات التي تم تسليمها خلال 28 يوماً الماضية)، وعدد المرات التي يفشل فيها العامل في الوصول في الوقت المحدد، وإجمالي الطلبات التي تم تسليمها خلال ساعة الذروة، والتواجد خلال مرحلة ما قبل الحجز، ومعدل الطلبات التي يقبلها العامل أو يرفضها. يوفر نظام التقييم الإلكتروني هذا، لاحقاً، للعامل ذي التصنيف الأعلى جداول عمل أكثر مرونة.

تحتفظ جلوفو بالحق في اتخاذ إجراءات عقابية ضد السائقين الذين يرتكبون بعض الانتهاكات، مثل عدم� احترام العملاء، وسوء خدمة التوصيل، وعدم التواجد خلال المناوبات، وانخفاض معدلات القبول، ومخالفات "لم يتم التسليم مطلقاً"، وتغيير حساب جلوفو، وعدم إيداع أموال العميل نقداً في الوقت المحدد طبقاً لمتطلبات جلوفو، أو إساءة استخدام نظام تحديد المواقع العالمي (GPS) أو إساءة استخدام الإنترت. في حالة حدوث انتهاك، ستقوم جلوفو بتعليق حساب عامل التوصيل، ويظل بإمكانه الوصول إلى الحساب دون السماح له بتحديد جداول زمنية للمناوبات أو قبول أي طلبات. وفي حالات أخرى، قد يتم إلغاء الحساب.

لدى منصة جلوفو إجراءات خاصة بالعمال الراغبين في استئناف قرار الحظر أو التعطيل المفروض على حسابه، ويسمح له بتقديم نموذج استئناف عبر البريد الإلكتروني. تقوم المنصة بعد ذلك بمراجعة النموذج وإخطار العامل بقرارها النهائي. يسمح للعمال بالاستقالة بمجرد أن يقوموا بتعطيل حساباتهم.

²⁶ في الواقع، تطبق مدونة الشغل على جميع الشركات العاملة في القطاع الخاص، سواء كان مقرها الرئيسي في المغرب أم لا.

في العمل هو حماية العمال بموجب اتفاقيات الحق في التفاوض الجماعي.

النقابات في تعريف العاملين في المنصات بحقوقهم وضمهم إلى صفوفها.

2. دروس عالمية

يقيم عمال المنصات الدعاوى القضائية ويتخذون التدابير القانونية في المحاكم في جميع أنحاء العالم لإعادة تصنيفهم من عمال مستقلين أو رواد أعمال مستقلين، إلى موظفين. خلصت دراسة أجراها البرلمان الأوروبي أن 35 من أصل 59 حكماً قضائياً في ثمانية دول بالاتحاد الأوروبي صدرت لصالح عمال المنصات منذ عام 2017. ويتفاوض البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي منذ ديسمبر 2021 على إصدار قرارات تهدف إلى تحسين ظروف العمل للعاملين في المنصات الرقمية داخل الاتحاد الأوروبي.²⁷ لكن حتى ديسمبر 2023، لم يتمكنوا من التوصل إلى أي اتفاق.

إسبانيا هي الدولة الرائدة في حماية حقوق عمال المنصات، إذ أقرت إحدى أوائل القوانين الأوروبية المتعلقة باقتصاد الوظائف المؤقتة في مايو 2021، والذي يلزم الشركات بعدم توظيف عمال منصات توصيل الطعام إلا بعقود عمل رسمية.²⁸ وسرعان ما تبع ذلك مناقشات حول حق التفاوض الجماعي. وبحلول ديسمبر 2021، وقعت النقابات أول اتفاقية مفاوضة جماعية مع شركة توصيل الطلبات المعتمدة على منصة جست إيت (Just Eat).²⁹

فرضت وزارة العمل الإسبانية غرامة قدرها 78 مليون دولار على شركة جلوفو، التابعة لشركة دليفري هيدرو، لانتهاكها قوانين العمل.³⁰ وتشمل البلدان الأخرى التي حصل فيها عمال المنصات على أحكام في قضايا تاريخية بشأن وضعهم: البرازيل، وتشيلي، ونيوزيلندا، والمملكة المتحدة، في حين يقوم فريق دولي من شركات المحاماة بإعداد شكوى جماعية ضد شركة أوبر نيابة عن سائقي الشركة في جنوب إفريقيا.³¹

بشكل عام، أدى تضاؤل النشاط الصناعي والتقدم التكنولوجي والرقمنة والعلمية إلى تغيير علاقات العمل وطريقة تنظيم عضوية النقابات العمالية. بالنسبة للعاملين في المنصات الرقمية، الذين ليس لديهم أي علاقة مباشرة مع "رؤسهم" خارج نطاق الخوارزمية، فإن إمكانية حصولهم على عمل لائق، وأجرور مستدامة، وحقوق اجتماعية هي احتمالات بعيدة المنال، خاصة وأن النقابات تكافح من أجل الوصول إلى العمال وتعليمهم وتنظيمهم. ومع تزايد اعتماد العمل على التطبيقات، تقلصت فاعلية الأشكال التقليدية للتنظيم.

يطرح هذا سؤالاً حول دور الحركة العمالية المغربية في مستقبل طبيعة العمل. يمكن تهميشه العمل المنظم من خلال دفع العمال لقبول وظائف مؤقتة أو حتى استبدال النقابات العمالية بنماذج أخرى من العمل الاجتماعي وأوّل التمثيل، مثل التنظيم الذاتي أو عبر تحت مظلة المنظمات غير الحكومية.

السيناريو الآخر هو أن تقوم النقابات بإدراج عمال المنصات في صفوفها والدفاع عن القضايا التي تؤثر على هذه القوى العاملة غير المستقرة والمتناهية.

قد يكون من الصعب تنظيم عمال المنصات في نقابات، إلا أن الحركات العمالية المُنظمّة في جميع أنحاء العالم تلعب دوراً مهماً في العمل على استفادة عمال المنصات من سياسات الحماية الاجتماعية وضمان فرض الحد الأدنى من معايير العمل على اقتصاد المنصات. ضغطت النقابات على الحكومات من أجل إجراء تغييرات، وذلك عن طريق تنظيم القاعدة العمالية العربية، وقيادة الاحتجاجات العمالية، والمبادرة بطرح أفكار لتغييرات قانونية وتشريعية. تعلم النقابات أن أفضل سبيل لمعالجة آفة عدم الاستقرار

يجب إعادة بعث الحركة النقابية، عالمياً، في فجر العصر الرقمي.

²⁷ حقوق عمال المنصات: "اتفاق إضراب المجلس والبرلمان"، بيان صحفي، مجلس الاتحاد الأوروبي، ديسمبر 2023، <https://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2023/12/13/rights-for-platform-workers-council-and-parliament-strike-deal/>

²⁸ إسبانيا: الحكومة توافق على قانون تاريخي لإلزام شركات "اقتصاد الأعمال المؤقتة" بتوظيف العاملين المستقلين لديها، مركز موارد الأعمال وحقوق الإنسان، مايو 2021، <https://www.business-humanrights.org/en/latest-news/spain-govt-adopts-landmark-law-to-oblige-gig-economy-companies-to-employ-couriers/>

²⁹ إسبانيا: أول اتفاق جماعي لعمال المنصات، قانون العلاقات الصناعية والعمل، فبراير 2022، <https://industrialrelationsnews.ioe-emp.org/news/article/spain-first-collective-agreement-for-platform-workers>

³⁰ إسبانيا تفرض غرامة إضافية على شركة جلوفو التابعة لشركة دليفري هيدرو، بقيمة 62 مليون دولار بسبب التوظيف، رويترز، يناير 2023، <https://www.reuters.com/legal/spain-fines-delivery-heros-glovo-further-62-mln-over-hiring-source-2023-01-24/>

³¹ "محامون بارزون في مجال حقوق الإنسان يطلقون دعوى جماعية لسائقي أوبر في جنوب إفريقيا". أي داي، فبراير 2021، <https://www.leighday.co.uk/news/news/2021-news/prominent-human-rights-lawyers-launch-class-action-for-south-african-uber-drivers/>

لوائح عمل، مُفضلة تلك التي تُصنف السائقين كمتعاقدين مُستقلين مع تضمين بعض سياسات حماية العمال.

تأتي هذه التسوية بعد سنوات عديدة من نضال السائقين ونقاباتهم وجمعياتهم من أجل تحسين ظروف العمل. في بيان بشأن التسوية، كتبت أوبر أن هذا “يساعد في وضع حد لمسألة التصنيف في نيويورك” و“سيكون بمثابة نموذج يُحتذى في الدول الأخرى”.³⁶

ويمثل هذا المثال الأحدث، من ولاية نيويورك، توصية سياسية قوية تخلص في ضرورة ضمان حق عمال المنصات، بغض النظر عن تصنيفهم القانوني، في الحماية الاجتماعية وحرية تكوين الجمعيات.

التنظيم والتوعية

تشمل التوصيات السياسية للعمليات الداخلية للاتحاد، على مستوى التنظيم والتواصل، إصلاح الهيكل الداخلي للاتحاد وكذلك استخدام التكنولوجيا ذات الصلة:

- البناء على تجارب النقابات والمنظمات العمالية المماثلة التي عملت بالفعل على الاقتراحات غير الرسمية في إفريقيا وأسيا وأمريكا اللاتينية وأماكن أخرى، والتي استخدمت الإنترن特 كأداة للتواصل مع عمال المنصات وتوسيع نطاق عضوية النقابات لتشمل رواد الأعمال المستقلين.

- مراجعة سياسة العضوية النقابية لتشمل عمال المنصات من خلال إصلاح الأنظمة الداخلية للنقابات. يؤدي هذا إلى سهولة الانتقال من خيارات العضوية الدائمة إلى خيارات العضوية المؤقتة، وهو ما يتماشى مع التغييرات في علاقات العمل.

- إذا سمحت الهيكل الداخلي للنقابات بعضوية رواد الأعمال المستقلين، فسوف تصبح قادرة على إجراء خطط توعية فعالة لعمال المنصات، تشمل استخدام التكنولوجيا لرفع مستوىوعي وإنشاء بنية تحتية للتواصل، بالإضافة إلى توفير الخدمات الازمة لعمال المنصات، مثل تيسير الوصول إلى الحماية الاجتماعية:

- ابتكار خيارات جديدة لعضوية النقابات عبر الإنترن特، وخاصة للشباب. وينبغي أن تسمح هذه الخيارات للشباب بالمشاركة في التواصل عن بعد، والوصول إلى برامج النقابات التعليمية والتوعوية، والتعمق بحق التصويت في الانتخابات النقابية، والمشاركة في اتفاقيات التفاوض الجماعي والمواثيق الاجتماعية والإضرابات.

- جمع البيانات وتحديد ظروف العمل الخاصة بعمال المنصات واحتياجاتهم، وإجراء المزيد من الأبحاث الميدانية، وكتابة التحليلات والتوصيات بشأن الحماية القانونية الازمة لهم.

اتخذت البلدان في جميع أنحاء العالم أساليب مختلفة لتوسيع نطاق حماية العمل لتشمل عمال المنصات. ومن الأمثلة، وفقاً لمنظمة العمل الدولية، ما يلي:

- التفاوض الجماعي: أدخلت بعض البلدان، مثل كندا وأيرلندا واليابان وإسبانيا، استثناءات لفئات معينة من العاملين لحسابهم الخاص، ما سمح لهم بالمشاركة في التفاوض الجماعي.

- السلامة المهنية والصحة: اعتمدت القوانين في أستراليا ونيوزيلندا لغة قانونية أوسع، ووسيع نطاق تغطية السلامة المهنية والصحة لتشمل جميع العمال.³² وفي البرازيل، وسُعَ قرار قضائي المعابر القانونية الحالية للسلامة المهنية والصحة لتشمل عمال المنصات.³³

- الضمان الاجتماعي: تشترط فرنسا أن تقوم شركات المنصات بتغطية تكاليف التأمين ضد حوادث للعمال المستقلين لديها. وقامت العديد من دول أمريكا اللاتينية بتوسيع نطاق الضمان الاجتماعي ليشمل العمال المستقلين. وتتوفر إندونيسيا وماليزيا مزايا إصابات العمل والوفاة للعمال في منصات معينة.³⁴

- علاقة التوظيف: اعتمدت البلدان مُعالجات مختلفة لتصنيف الوضع الوظيفي لعمال المنصات، والتي غالباً ما تنشأ عن دعاوى قضائية، والتي تقع ضمن نطاق إما واسع للغاية أو محدود للغاية من مُعالجات الحالة الوظيفية. وتراوح بين (إعادة) تصنيفهم كموظفين، أو تركهم كعمال مستقلين، أو اعتماد (أو إنشاء فئة وسيطة بحكم الأمر الواقع) من أجل توسيع نطاق الحماية أو توفير مزايا معينة للعمال.

دافعت شركات المنصات، بشراسة ودأب، في المحاكم والهيئات التشريعية ضد مطالب العمال ضد إصدار تشريعات ملزمة لها. في بعض الأحيان، قد تخرج الشركة ببساطة من السوق، ما يترك أعداداً كبيرة من العمال دون أجر أو يتدافعون للعثور على مصدر آخر لكسب العيش.

وفي علامة على التحول المُحتمل، قامت شركة أوبر وليفيت بتسوية دعوى قضائية في نوفمبر 2023، رفعها المدعى العام لولاية نيويورك، حيث اتفقنا على دفع غرامات بسبب سرقة الأجور، بالإضافة إلى تحديد حد أدنى للأجور، وإقرار إجازات مرضية مدفوعة الأجر.³⁵ هذا بالإضافة إلى التأمين ضد البطالة الذي اتفقنا عليه مؤخراً مع وزارة العمل بولاية نيويورك. أشارت أوبر إلى أنها يمكن أن تعمل بموجب أي

³² دور منصات العمل الرقمية في تحويل عالم العمل، تقرير التوظيف العالمي https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771749/lang--en/index.htm

³³ المصدر نفسه

³⁴ المصدر نفسه

³⁵ جونثان ستيمبل، “أوبر وليفيت ستدفعان 328 مليون دولار لتسوية مطالبات سرقة الأجور في نيويورك”， رويترز، نوفمبر 2023، <https://www.reuters.com/business/autos-transportation/uber-lyft-pay-328-million-settle-new-york-wage-theft-claims-2023-11-02/>

■ الحوار الاجتماعي الدولي والتعاون بين المنظمات العمالية الدولية والمنظمات الحكومية لوضع نهج أكثر فعالية وتماسكاً، مع مرور الوقت، لضمان التصنيف الصحيح لعمال المنصات، لكي يتمكنوا من التمتع بالحق في التفاوض، والحصول استحقاقات التأمين الاجتماعي من خلال توسيع وتكييف السياسات والأطر القانونية حسب الحاجة.

■ التنسيق المباشر مع السائقين وعمال التوصيل لدى نفس الشركات في مختلف البلدان لإيجاد حلول مشتركة.

توصيات سياسات للحكومات

ركزت هذه الورقة البحثية على التوصيات السياسية للنقابات العمالية، إذ يمكنها أن تلعب دوراً أساسياً في ضمان حماية حقوق عمال المنصات وحصولهم على الحماية الاجتماعية. إن الدور الأكثر أهمية الذي يمكن للحكومات أن تلعبه هو ضمان حماية حرية العمال في التنظيم.

ينطوي الحق في حرية التنظيم على حق الأفراد في التفاعل والتنظيم فيما بينهم للتعبير بشكل جماعي عن مصالحهم المشتركة وتعزيزها والسعى لتحقيقها والدفاع عنها. وهذا يشمل الحق في تشكيل نقابات عمالية³⁷، وهو ما يستلزم، كما هو الحال في قضية ولاية نيويورك، رفض التصنيف الخاطئ للعمال. وتلعب الحكومة أيضاً دوراً تنظيمياً وتفيدياً حاسماً، نظراً لأن القوانين ضعيفة إن لم تدعمها السلطة التنفيذية.

IV. خلاصة الدراسة

تمثل هذه الورقة البحثية خطوة أولية للنقابات العمالية في المغرب لاستكشاف الاقتصاد السياسي لعمال المنصات. إن قدرة هؤلاء العمال على الانضمام إلى النقابات ستساعد في دمجهم في البيانات والسياسات الحكومية، فضلاً عن مساعدتهم في الوصول إلى حقوقهم في الحماية الاجتماعية.

هناك ثلاث عقبات رئيسية متربطة من منظور عمال المنصات، على النقابات العمالية أن تغلب عليها لكي تتمكن من تنظيمهم. تمثل العقبة الأولى في أن شركات المنصات نجحت في صياغة سردية -تطوي على تهديد ضمني- بأن العمال سوف يفقدون جدول عملهم المرن إذا أصبحوا موظفين. يتمتع العمال باستقلاليتهم الآن، حتى وإن أجبرتهم الخوارزميات والتسعير على العمل في أوقات وأيام محددة. تتعلق العقبة الثانية بحقيقة أن تصنيف العمال المستقلين على هذا النحو يجعلهم يعتقدون أنهم غير قادرين على الانضمام إلى النقابات، لأنهم نظرياً يعملون لحساب أنفسهم. وكثيرون منهم لا يعتبرون أنفسهم مؤهلين

■ تطوير وتقديم الخدمات الاستشارية لعمال المستقلين وعمال المنصات، وخاصة في مسائل مثل حقوق العمال، وقوانين العمل، والحماية الاجتماعية (مثل دروس شرح قانون العمل). يمكن تقديم هذه الخدمات في فصول دراسية فعلية أو عبر الإنترنت من خلال فصول دراسية إلكترونية، وكذلك تقديم خدمات متعلقة بالاستشارات والدعم القانوني، واستخدام الإنترنت، ومنصات التواصل الاجتماعي.

الدفاع عن حقوق العمال

بمجرد قيام النقابة بإنشاء بنية تحتية لقيادة والاتصالات، قادرة على التواصل مع القاعدة العمالية العريضة، يمكنها الدفاع بشكل أكثر فعالية عن حقوق العمال، ومن بينها:

■ اقتراح مشاريع القوانين، والمساهمة في الخطط الوطنية، وتشجيع الحكومات على التصديق على الاتفاقيات الإقليمية والدولية ذات الصلة، وتعديل وسن تشريعات جديدة تتماشى مع هذه الاتفاقيات لتوفير حماية أكبر لعمال المنصات.

■ تعزيز المشاركة النشطة والفعالة في المفاوضة الجماعية، والحوارات الاجتماعية الثلاثية، المحلية والدولية التي تضم الأطراف المُشاركة في عملية الإنتاج، ورفع مستوى الوعي بشأن المسائل المتعلقة بعمال المنصات الرقمية.

■ إحياء دور النقابات في تعزيز التعاون وتشكيل تحالفات مع المنظمات الاجتماعية وحركات المجتمع المدني الأخرى، للمساعدة في تجاوز النقابات العمالية العادية أو التقليدية، وتشكيل تحالفات جديدة أو منظمات هجينة لتعزيز رصد الاتهاكات العمالية، ومناصرة العمال، ورفع الوعي، والدفاع عن حقوق عمال المنصات على المستوى الاجتماعي.

■ مطالبة الحكومات، من خلال منظمة العمل الدولية، بحماية عمال المنصات من الفقر وضمان حصولهم على الحد الأدنى من الخدمات، والحقوق، والتأمين الاجتماعي.

■ تحسين وسائل التعاون والتمثيل الدوليين بما يتماشى مع الاتفاقيات الإطارية الدولية، واتفاقيات التجارة التفضيلية، واستخدام أنظمة رصد ومتابعة، مثل التي تستخدمها المنظمات الدولية، ومن بينها منظمة العمل الدولية ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، لبناء تحالفات سياسية واجتماعية على أساسها. وكذلك السعي لتوفير ظروف عمل لائقة لعمال المنصات الرقمية.

■ إطلاق حملة رقمية للتوعية حول واقع عمال المنصات الرقمية في المغرب.

الدفاع عن حقوق العمال ضروري على المستوى الوطني، إلا أن شركات المنصات هي شركات متعددة الجنسيات، واستغلال العاملين في المنصات ظاهرة عالمية، إذ تلعب تحالفات التضامن العالمية دوراً حاسماً في الدفاع عن العمال. لذلك، يجب أن تشمل الجهود النقابية الفعالة ما يلي:

³⁷ "حرية التجمع وتكوين الجمعيات"، مفوضية الأمم المتحدة السامية

لحقوق الإنسان: <https://www.ohchr.org/en/topic/freedom-assembly-and-association#:~:text=The%20right%20to%20freedom%20of,pursue%20and%20defend%20common%20interests>

للانضمام إلى النقابات. وتمثل العقبة الثالثة في أن أكبر شركات المنصات، في بلدان مثل المغرب، مملوكة لشركات إقليمية أو عالمية تتمتع بموارد ضخمة، وليس لديها دافع حقيقي لتحسين ظروف العمل. صحيح أن بعض الشركات وافقت على تحسين ظروف العمل في بعض البلدان، إلا أن هذا كان يحدث عادةً بعد سنوات من تحرك العمال والحملات القانونية والتنظيمية والتشريعية. لكي تتمكن النقابات العمالية من تنظيم عمال المنصات، يجبأخذ هذه الأسئلة بعين الاعتبار: كيف يمكن خلق شعور بالهوية الجماعية والتضامن عندما يتم تصنيف العمال على أنهم رواد أعمال مستقلون؟ كيف يمكن تنظيم عمال المنصات إذا كانوا يخشون فقدان الحرية والاستقلالية التي يتمتعون بها في ظل العمل المرن؟ لا يمكن الإجابة عن هذه الأسئلة إلا من خلال التجربة والخطأ، عبر الجهود التي تبذلها النقابات.





مركز إتاحة المعرفة من أجل التنمية
كلية أنسى ساويرس لإدارة الأعمال بالجامعة الأمريكية بالقاهرة
مارس 2025