

Royaume du Maroc
Ministère de l'Inclusion Economique,
de la Petite Entreprise,
de l'Emploi et des Compétences

المملكة المغربية



وزارة الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى
والتشغيل والكفاءات

ⵜⴰⴳⴷⴰⵏⵜ ⵏ ⵍⴰⵎⴰⵔ
ⵜⴰⴳⴷⴰⵏⵜ ⵏ ⵉⵎⴰⵏⴰⵏⵜ
ⵏ ⵉⵎⴰⵏⴰⵏⵜ ⵏ ⵉⵎⴰⵏⴰⵏⵜ
ⵏ ⵉⵎⴰⵏⴰⵏⵜ ⵏ ⵉⵎⴰⵏⴰⵏⵜ

Le travail sur les plateformes digitales au Maroc

Rapport d'enquête

Publication de l'Observatoire National du Marché du Travail

Avec l'appui de



Organisation
Internationale
du Travail

Royaume du Maroc
Ministère de l'Inclusion Economique,
de la Petite Entreprise,
de l'Emploi et des Compétences

المملكة المغربية



وزارة الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى
والتشغيل والكفاءات

ⵜⴰⴳⴷⴰⵢⵜ ⵏ ⵍⴰⵎⴰⵔ
ⵜⴰⴳⴷⴰⵢⵜ ⵏ ⵍⴰⵎⴰⵔ
ⵏ ⵍⴰⵎⴰⵔ ⵏ ⵍⴰⵎⴰⵔ
ⵏ ⵍⴰⵎⴰⵔ ⵏ ⵍⴰⵎⴰⵔ

Le travail sur les plateformes digitales au Maroc

Rapport d'enquête

Publication de l'Observatoire National du Marché du Travail

Avec l'appui de



Organisation
Internationale
du Travail

SOMMAIRE

INTRODUCTION	4
1. APPROCHE METHODOLOGIQUE DE L'ENQUETE SUR LE TPD	7
2. PROFIL DES TRAVAILLEURS DES PLATEFORMES DIGITALES AU MAROC	16
3. REVENUS GENERES PAR LE TRAVAIL SUR LES PLATEFORMES DIGITALES	22
4. CARACTERISTIQUES DU TRAVAIL SUR LES PLATEFORMES DIGITALES	26
CONCLUSION	42
RÉFÉRENCES	45

INTRODUCTION

Durant les deux dernières décennies, les marchés de travail, de par le monde, connaissent des transformations majeures, dont la plus importante est l'émergence des plateformes de travail en ligne. Qu'il s'agisse des plateformes d'intermédiation du travail en ligne ou des plateformes d'intermédiation du travail localisé¹, les plateformes digitales offrent autant d'opportunités que de risques. D'un côté, elles peuvent aboutir à des emplois précaires qui offrent peu de sécurité sociale, de durabilité d'emploi, de conditions de travail décent, etc. En effet le principal défi associé au travail sur les plateformes digitales est que les travailleurs ne bénéficient pas des protections typiques d'une relation d'emploi, comme celles qui ont trait à l'aménagement du temps de travail, (les heures de travail, les jours fériés, les congés de maladie et de la maternité), le salaire minimum, la santé et la sécurité au travail, la protection contre la discrimination, etc. Aussi, les travailleurs peuvent effectuer l'ensemble de leurs activités pour une seule plateforme, ou un seul client sur la plateforme, devenant ainsi financièrement dépendants de celle-ci sans qu'un lien de dépendance salariale juridique ne soit établi.

De l'autre côté, les plateformes digitales offrent des opportunités d'emploi et d'intégration sur le marché du travail pour certaines catégories de la population active comme les personnes ayant des besoins spécifiques, les personnes pour qui une journée de travail avec des horaires habituels (exemple 8h-18h) n'est pas convenable, les jeunes, les étudiants, les femmes, etc., bref toutes les personnes dont les conditions de vie (ou par choix) sont difficilement compatibles avec un emploi « traditionnel standard » (emploi à durée indéterminée, à plein temps, avec des horaires fixes et une retraite à prestations définies qui sera servie à l'issue d'une carrière largement prévisible et stable auprès d'un seul et même employeur). Aussi, comme c'est le cas dans de nombreux pays, certaines personnes en situation de chômage ou de sous-emploi peuvent trouver dans le travail sur les plateformes le seul emploi qui leur soit offert, même s'ils sont disponibles pour un emploi à plein temps.

Il paraît alors clair que les enjeux qui accompagnent l'émergence du travail sur les plateformes digitales sont nombreux. Si les plateformes n'offrent qu'un emploi mal rémunéré, sans protection sociale et sans sécurité, les bénéfices seront limités. Par ailleurs, la croissance du travail sur les plateformes digitales pose des défis à la pertinence globale du droit du travail et de la sécurité sociale. En effet, la plupart des plateformes considèrent non seulement les travailleurs comme des prestataires de services, mais aussi elles établissent leurs propres règles auxquelles les travailleurs et les clients doivent se conformer et se soumettre, et elles (les plateformes) gardent la liberté de les modifier unilatéralement à tout moment ainsi que de fermer les comptes des travailleurs.

Au Maroc, le contexte semble être plus que favorable à l'émergence du travail via les plateformes digitales. En effet, les dernières décennies ont été marquées par des avancées

¹ Les plateformes de travail peuvent être classées en deux grandes catégories : les plateformes d'intermédiation du travail en ligne et les plateformes d'intermédiation du travail localisé. Sur les premières, les tâches ou les missions sont exécutées en ligne ou à distance et sur les deuxièmes, les tâches sont exécutées en personne dans des lieux spécifiés. Plus de précisions seront développées ultérieurement.

importantes en matière d'infrastructures de télécommunications, appuyés par une politique volontariste de digitalisation et de promotion de l'économie numérique et de la connaissance. Cette tendance s'est amplifiée dans le contexte de la pandémie Covid-19, qui a favorisé, voire exigé, le recours et l'utilisation des technologies numériques pour continuer à exercer les activités personnelles et professionnelles dans un contexte marqué par des normes de distanciation sociale, de confinement, de fermeture des frontières et de réduction de la mobilité des personnes. En effet, comme partout dans le monde, les Marocains ont été contraints durant la propagation de la pandémie à exploiter davantage les canaux virtuels et les services basés sur internet pour communiquer, interagir, se procurer des produits ou des services et bien entendu, pour continuer à assurer des activités professionnelles. Selon, l'Agence nationale de réglementation des télécommunications (ANRT), deux ans après l'apparition de la pandémie, le taux de pénétration d'internet au Maroc dépasse 90% et celui de la téléphonie mobile dépasse 130%. Cet usage accru des canaux numériques durant la pandémie a constitué un accélérateur du développement des plateformes digitales de travail.

Généralement, les jeunes sont plus connectés que le reste de la population et sont les utilisateurs les plus actifs des nouvelles technologies de télécommunications. Les jeunes sont plus enclins à tirer profit des opportunités offertes par ces nouvelles technologies pour s'engager dans des activités rémunératrices, acquérir de nouvelles compétences et créer des passerelles vers l'emploi. D'un autre côté, il est à signaler qu'au Maroc l'âge médian² de la population est de 29 ans, alors qu'il est de 37,9 ans aux États-Unis et de 43,1 ans en Europe occidentale. Le Maroc compte 5,9 millions de jeunes âgés de 15 à 24 ans, ce qui représente 16,2% de la population totale en 2021 et plus de 85,2% des jeunes sont diplômés³. Le travail via les plateformes digitales peut élargir les opportunités économiques pour cette population jeune et aider à augmenter la participation des autres groupes exclus du marché du travail. Par ailleurs, le Haut-Commissariat au Plan (HCP) estime qu'il y avait en 2021 plus d'un million de travailleurs en sous-emploi et plus de 1,5 million de chômeurs au Maroc, dont plus de la moitié sont des primo-demandeurs d'emploi (48,2% du total et 60% parmi les femmes⁴). D'autre part, la participation des femmes et des jeunes au marché du travail demeure très faible, en témoigne leurs taux d'activité qui ont atteint respectivement 23,9% et 20,9% en 2021⁵, soit à peu près moins de la moitié du taux d'activité au niveau national. Le constat est qu'au-delà des 2,5 millions de sous-employés et de chômeurs, le marché du travail marocain se caractérise, également, par l'existence d'une partie de la population en âge de travailler qui est découragée et ne cherche pas activement de l'emploi, ou contrainte à ne pas chercher d'emploi pour diverses raisons (non-disponibilité d'offres d'emploi à proximité, engagements familiaux contraignants, non-disponibilité d'offres d'emplois adaptées, etc.). La proportion des NEET (jeunes de 15 à 24 ans qui ne sont ni en éducation, ni en emploi, ni en formation) s'élève en 2021 à 26%⁶, soit 1,5 millions de jeunes dont près de ¾ sont des jeunes femmes. Tout cela indique que les offres d'emplois sont insuffisantes face à une main d'œuvre potentielle importante.

² *United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2022). World Population Prospects 2022, Online Edition.*

³ *Note d'information du HCP à l'occasion de la Journée internationale de la jeunesse du 12 août 2022.*

⁴ *Note d'information du HCP relative à la situation du marché du travail en 2021.*

⁵ *Activité, emploi et chômage, Année 2021 Résultats annuels, HCP.*

⁶ *NEET au Maroc : analyse qualitative, Observatoire National du Développement Humain (ONDH).*

Conscients des enjeux liés à l'émergence des nouvelles formes d'emploi comme le travail sur les plateformes et applications numériques, le Ministère de l'Insertion Economique, de la Petite Entreprise, de l'Emploi et des Compétences (MIEPEEC) et l'Organisation Internationale du Travail (OIT), ont initié une étude sur le sujet, et ce, pour avoir une meilleure compréhension de la prévalence de ces nouvelles formes de travail, des déterminants de leurs évolutions, des caractéristiques de leurs employés, etc. L'objectif étant d'alimenter les différents acteurs du marché du travail d'informations et de connaissances à même d'orienter et d'éclairer les politiques publiques en la matière.

Pour se faire, l'Observatoire National du Marché du Travail (ONMT) relevant du MIEPEEC et le Bureau International du Travail (BIT) ont réalisé une enquête nationale sur le travail via les plateformes digitales au Maroc (TPD), en se basant sur un échantillon représentatif de la population âgée de 18 à 64 ans disposant d'un téléphone. Outre l'appréciation de la prévalence du TPD sur le marché du travail marocain et l'étude des profils des travailleurs des plateformes digitales, cette enquête se veut aussi une investigation pour interpellier les idées reçues sur ces travailleurs et les stéréotypes qui se sont formés, par exemple, autour des youtubeurs aisés ou des livreurs et chauffeurs précaires, et de tenter d'aboutir à une appréciation émanant des données du terrain des caractéristiques des personnes qui recourent au TPD dans un pays à revenu intermédiaire comme le Maroc.

Outre l'exploitation des résultats de l'enquête susmentionnée, la présente étude a essayé de puiser dans d'autres sources d'informations comme les enquêtes du Haut-Commissariat au Plan, dont notamment l'enquête nationale sur l'emploi, et dans les enquêtes similaires, réalisées au niveau international sur le TPD, et ce, pour le besoin d'une analyse comparative, qui nous semble pertinente pour une première investigation sur un phénomène nouveau et relativement marginal, mais en pleine émergence. En effet, il s'agit de comparer les caractéristiques du travail via les plateformes digitales au niveau du Maroc, obtenues grâce à l'enquête susmentionnées et les résultats des enquêtes réalisés en Europe et aux Etats unis, d'une part, mais également avec les indicateurs qui caractérisent le marché du travail marocain.

Il est à rappeler que cette étude entre dans le cadre d'une réflexion continue que réalise l'ONMT sur les nouvelles formes et les formes atypiques du travail. Cette réflexion a commencé par la réalisation d'une première étude en 2020/2021 qui a mis la lumière sur les enjeux que ces formes présentent pour les employés, les employeurs et les pouvoirs publics, ainsi que les possibilités de les promouvoir et de définir les exigences juridiques et règlementaires pour un meilleur encadrement afin qu'elles puissent se développer dans un environnement favorisant l'amélioration de la productivité et les conditions de travail décentes.

1. APPROCHE METHODOLOGIQUE DE L'ENQUETE SUR LE TPD

À l'égard des nouvelles formes et des formes atypiques formes de travail, les investigations traitant « le travail sur les plateformes digitales, TPD » présentent de multiples difficultés techniques et méthodologiques. La première difficulté a trait à sa définition et à ses contours. Bien que le TPD soit apparu il y a plus de 10 ans (*Uber* a été fondée en 2009) et qu'il n'a depuis eu de cesse de s'étendre, il n'existe aucune définition internationalement reconnue de ce qui est ou de ce qui constitue un travail sur les plateformes digitales, ni de méthodes largement reconnues pour identifier sa prévalence ou définir ses caractéristiques. Les enquêtes ayant concerné le TPD durant les dernières années ont utilisé des questions d'identification et des périodes de référence différentes. Les enquêtes en ligne ont été fréquemment préférées pour des raisons pratiques, quoiqu'elles présentent une limitation majeure dans la mesure où elles ne prennent en compte que les caractéristiques des plateformes et de leurs travailleurs, sans donner une vision complète de la prévalence réelle du TPD⁷. Quelques enquêtes, avec une représentativité au niveau national, ont été menées dans des pays à revenus élevés (Tableau #1). Quant aux pays émergents et ceux en développement, il semble qu'aucune enquête spécifique au TPD n'a été menée⁸, alors que dans ces pays la « *gig economy* » ou « l'économie des petits boulots » s'est également développée et où les travailleurs participent également au marché mondial du TPD pour fournir des services tels que la programmation informatique, la traduction ou les « micro-tâches » (OIT, *Emploi et questions sociales dans le monde, 2021*).

Tableau 1 : Enquêtes visant à estimer le nombre de travailleurs sur les plateformes digitales

Année	Officielles	Non officielles
2015		USA (Katz & Krueger)
2016	Canada LFS	Eurobaromètre (28 pays) ; Huws et al (5 pays) ; USA (PEW); Suède (SOU).
2017	Danemark LFS ; Finlande LFS ; France ICT; USA LFS.	Norvège (Alsos et ali) ; Royaume-Uni (Balaram et ali) ; Italie, Royaume-Uni, USA (Boeri et ali) ; Royaume-Uni CIPD ; COLLEEM I ; Royaume-Uni (Lepanjuuri)
2018	Canada ICT ; Canada spécifique ; Eurostat ICT ; France entreprise ; Italie LFS	COLLEEM II ; France (Le Ludec)
2019	Australie spécifique ; Suisse LFS ; USA ICT ; USA SHED	Huws et al (13 pays)
2020	Singapour LFS ; USA SHED	

Source : Eurofound (2019)

⁷ Ex. l'enquête de l'OIT sur les micro-travailleurs de l'année 2020 couvrant 3500 travailleurs dans 75 pays.

⁸ Le Chili a maintenant une question sur les plateformes dans la ENE, son enquête sur le marché de travail.

1.1. Définition et périmètre de l'étude du travail sur les plateformes digitales

L'étude de la prévalence du TPD se heurte au premier défi majeur, à savoir l'absence d'une définition statistique consensuelle unique de ce qu'est réellement le travail sur les plateformes. Il est important de souligner que, du point de vue statistique, différentes définitions conduisent à des questions différentes et, par conséquent, à des constatations et estimations statistiques divergentes concernant les travailleurs sur les plateformes digitales. D'une manière générale, la plus grande différence dans la définition est le fait de savoir si le TPD doit être strictement limité au travail intermédié numériquement, ou s'il faut également compter les contributions, intermédiées numériquement, en capital et en travail. La distinction entre ce qui constitue un « pur facteur de travail » ou « un facteur de capital » constitue, également, une autre difficulté dans la délimitation du champ d'étude et une question préliminaire d'une extrême importance à clarifier. A titre illustratif, les conducteurs « *Uber* » sont supposés fournir leurs services en tant que chauffeurs, mais également avoir un véhicule, les « *instagrameurs* » sont supposés produire un contenu, mais sont souvent obligés d'acquérir, moyennant des montants significatifs qu'on peut qualifier d'investissements, du matériel informatique et audiovisuel, etc. Il s'avère évident que l'étude du TPD et en particulier la mesure de sa prévalence dans un marché du travail donné, peut varier selon la définition et les délimitations retenues.

Encadré 1 : Les plateformes digitales de travail, essais de définition

Les plateformes digitales de travail peuvent être classées en deux grandes catégories : les plateformes d'intermédiation du travail en ligne et les plateformes d'intermédiation du travail localisé. Sur les *plateformes de travail en ligne*, les tâches ou les missions sont exécutées en ligne ou à distance. Elles peuvent concerner la traduction, les services juridiques, financiers et les services de brevets, la conception et le développement de logiciels sur des plateformes de travail indépendant ou de travail sur appel à projets, la résolution de problèmes complexes de programmation ou d'analyse de données dans un délai imparti sur des plateformes de concours de programmation, ou la réalisation de tâches à court terme sur des plateformes de micro-tâches. Les tâches sur les *plateformes de travail localisé* sont exécutées en personne dans des lieux spécifiques, et comprennent les voitures de transport avec chauffeurs (VTC), la livraison, les services à domicile (ex. plombier ou électricien), le travail domestique et la prestation de soins, etc.

Plus particulièrement, les *plateformes de micro-travail en ligne* sont des plateformes digitales qui permettent aux entreprises et aux clients d'avoir accès à une vaste main-d'œuvre flexible (*crowd*) qui va exécuter des petites tâches pouvant être effectuées à distance au moyen d'un ordinateur et d'une connexion à internet. Ces tâches sont diverses, à savoir l'identification, la transcription ou l'annotation d'images ; la modération de contenus ; la collecte et le traitement de données ; la transcription audio et vidéo ; la traduction de contenus, etc. Les donneurs d'ordre font appel aux plateformes pour poster de grandes quantités de tâches à accomplir et les travailleurs potentiels choisissent les tâches à effectuer moyennant une rémunération à la tâche ou au travail accompli. Les plateformes versent aux travailleurs le prix indiqué par le client dont ils déduisent leur commission.

Source : *Emploi et questions sociales dans le monde 2021 : le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail*, Genève, Bureau International du Travail, 2021.

Une autre difficulté qui a trait à la délimitation du travail sur les plateformes digitales réside, également, dans la rémunération, ou non, du travail accompli et le mode de rémunération utilisé, le cas échéant. Certaines plateformes digitales facilitent directement le processus de paiement entre le prestataire de services et le client, tandis que d'autres offrent une forme de compensation

indirecte. Un exemple illustratif de ce dernier cas est celui des "youtubeurs", qui sont rémunérés selon des algorithmes complexes basés sur le nombre de vues et la durée de visionnage, tout en ajustant l'exposition.

Même avec des définitions similaires, différentes manières de formuler les questions des enquêtes peuvent mener à des résultats différents. Certaines enquêtes ont pour point de départ une définition précise de ce qui constitue un travail sur les plateformes digitales et proposent des réponses catégoriques par Oui ou Non. D'autres utilisent de multiples questions afin de mesurer différentes typologies de TPD. Étant donné la complexité du phénomène et les obstacles cognitifs potentiels⁹, et afin de détecter les situations de TPD, les enquêtes utilisent de plus en plus les noms de certaines plateformes spécifiques (« Avez-vous utilisé les plateformes X, Y ou Z ? »). Cette méthode présente certains biais dans la mesure où les réponses obtenues peuvent être en faveur des plateformes citées et ignorer le travail sur des plateformes moins connues.

Le Département de Statistique de l'OIT est très impliqué dans les discussions internationales sur la mesure du TPD. À ce titre, l'OIT a été associée au travail pilote de mesure du TPD initié par l'Agence Eurostat, qui a déjà développé un questionnaire pilote en la matière. Ce questionnaire qui est déployé dans plusieurs pays européens, essaie de détecter le TPD à travers une série de questions sur le type de services qui peuvent être fournis, appuyées par des exemples de plateformes connues (ex. fournir un service de taxi comme celui de *Uber*).

Pour cette première enquête consacrée au travail sur les plateformes digitales au Maroc, un alignement avec l'exemple du module Eurostat pour appréhender le TPD est l'option qui semble la plus appropriée, et ce, pour plusieurs raisons complémentaires. En effet, cette méthode permet un cadre d'identification très large pour un phénomène considéré comme hétérogène, ce qui permet, en parallèle, de mener des analyses et des profilages pour chaque type de service fourni. Aussi, les données produites pour le Maroc, à partir d'une telle enquête, pourront être croisées avec celles d'autres pays européens considérés comme pertinents pour une analyse comparative.

Enfin, une autre difficulté méthodologique, caractéristique des enquêtes sur le TPD, concerne le choix de la période de référence durant laquelle le répondant s'est adonné à un travail sur les plateformes digitales. Certaines enquêtes utilisent une semaine de référence, d'autres un mois, d'autres encore n'utilisent aucune période de référence et demandent simplement si le répondant a déjà travaillé pour ou sur une plateforme. Il a été constaté que les enquêtes, notamment celles à caractère officiel, utilisent de plus en plus une période de référence s'étalant sur 12 mois, bien que ce choix semble être en déphasage avec les enquêtes sur les forces de travail, qui utilisent, généralement, la semaine ou le mois comme période de référence pour la mesure de l'emploi. Toutefois la rareté relative du travail sur les plateformes fait que l'utilisation d'une période de référence d'un mois conduit généralement à un nombre trop faible d'observations.

S'inspirant de la pratique en usage à Eurostat en la matière, le choix pour l'enquête sur le TPD au Maroc a été une période de référence de douze mois. Outre la possibilité de détecter un phénomène relativement rare, cette période de référence d'un an permet également d'atténuer les possibles facteurs saisonniers dans le TPD.

⁹ Le Bureau américain des normes du travail (US Bureau of Labour Standards) a estimé qu'une question sur le TPD posée dans le cadre du « Current Population Survey » a tellement déboussolé les répondants qu'il a fallu réduire après classification l'estimation du nombre de travailleurs sur plateformes de la population active de 3,3% à 1%.

Encadré 2 : Enquête COLLEEM

Le but de l'enquête COLLEEM « *Collaborative Economy and Employment Research Project* » est d'évaluer et de quantifier la prévalence du travail sur des plateformes en Europe et d'étudier le profil des employés, le type de travail (ou de tâches) effectué, leurs sources de revenu et de rémunération, ainsi que les difficultés juridiques, économiques et sociales auxquelles ils sont confrontés. L'enquête définit le travail via les plateformes comme « la production de services via des plateformes numériques, à travers laquelle le client et le travailleur sont mis en relation virtuellement, le paiement est effectué en ligne et le travail se réalise directement sur le web ou localement ». L'enquête établit une distinction entre les travailleurs qui offrent des services à distance ou sur place, et classe les répondants en fonction du nombre d'heures qu'ils ont consacrés à travailler sur les plateformes et des revenus générés. Elle retient trois catégories de travailleurs :

- Les personnes dont l'emploi principal est le travail sur les plateformes : répondants qui gagnent 50% ou plus de leurs revenus via des plateformes et/ou y travaillent plus de 20 heures par semaine ;
- Les personnes pour lesquelles le travail via des plateformes est important mais secondaire : répondants qui gagnent entre 25% et 50% de leurs revenus et/ou y travaillent au moins 10 heures par semaine ;
- Les personnes pour lesquelles le travail via les plateformes est non significatif : répondants qui ont effectué un travail sur les plateformes, mais qui y gagnent moins 25% de leur revenu y consacrent moins 10 heures par semaine.

A titre de référence, les trois catégories de travailleurs de plateformes sont comparées avec les travailleurs « hors ligne », c'est-à-dire les employés et les travailleurs indépendants, contenus dans l'échantillon.

La deuxième vague de l'enquête COLLEEM a fourni de nouvelles estimations de la prévalence ainsi que des profils sociodémographiques à jour au sujet des travailleurs qui opèrent sur des plateformes dans l'Union Européenne. Cette vague utilise la même définition du travail sur des plateformes, mais propose une approche centrée sur les tâches, en posant des questions à ceux qui travaillent sur des plateformes, sur une base mensuelle, comme « à quelle tâche ils ont consacré le plus de temps ? combien de temps la tâche nécessitait habituellement ? combien ils ont gagné et quelle plateforme ils ont utilisée pour exécuter la tâche ? etc. ». Cette approche a permis de constater que la majorité des travailleurs qui opèrent sur des plateformes étaient rémunérés à la tâche, et non en fonction de leur temps de travail.

1.2. Échantillonnage et méthode d'enquête

Par téléphone, en ligne et ou encore via des interviews en face à face, sont autant d'options possibles pour renseigner un questionnaire auprès d'un échantillon représentatif à l'échelle nationale des travailleurs des plateformes. Les répondants ont souvent plus d'endurance et de patience lorsqu'il s'agit des interviews en face à face comparés aux enquêtes en ligne, celles par téléphone se situent entre les deux (Eurofound, 2019). Aussi, la plupart des répondants aux enquêtes par téléphone ou en ligne n'ont pas la patience de répondre assidûment à des questionnaires longs et détaillés. D'un autre côté, il est souvent constaté que les méthodes permettant un plus grand anonymat, telles que les enquêtes en ligne, ont plus de chance d'aboutir à des réponses plus fiables et plus proches de la réalité. Il est à rappeler, bien entendu, que des méthodes d'enquête différentes peuvent aboutir à des résultats différents. A noter, également, que ce genre de « biais statistique » n'est toutefois pas commun à toutes les populations cibles, à toutes les cultures, ou encore à tous les sexes et les groupes d'âge.

Les enquêtes officielles sur le TPD recourent souvent aux interviews en face à face, en constituant l'échantillon à partir d'un recensement récent et mis à jour, ou d'un registre administratif exhaustif des ménages, ou encore d'utiliser un échantillon « déjà fonctionnel » en intégrant un module traitant le TPD dans une enquête nationale existante sur les ménages, comme l'enquête sur l'emploi ou sur la main d'œuvre.

Pour l'enquête sur le TPD au Maroc, et étant donné les implications en termes de coût et de temps du mode d'administration du questionnaire, le choix a été porté sur la réalisation des interviews par téléphone, en utilisant une méthode de la génération aléatoire des numéros de téléphonie mobile, « *Random digital dialing* ». Cette technique repose sur l'utilisation d'un programme informatique pour générer une séquence aléatoire de numéros qui sont par la suite composés. Si l'appel aboutit, l'enquêteur prend la relève pour poser les questions au répondant et renseigner le questionnaire. Chaque numéro de téléphone a une probabilité égale de sélection ce qui permet d'avoir un échantillon d'enquête représentatif.

Les méthodes d'enquête par téléphone sont pertinentes là où la prévalence de l'utilisation du téléphone (mobile) est élevée au sein de la population cible (ce qui est certainement le cas pour les travailleurs des plateformes), et là où la différence entre les utilisateurs du téléphone et l'ensemble de la population peut être déterminée, en termes d'âge, de sexe et de lieu de résidence (situation géographique). Au Maroc, l'utilisation du téléphone portable est beaucoup plus répandue que le téléphone fixe, ce qui augure d'un meilleur taux de réponse. Cependant, il est constaté que les Marocains ont tendance à ne pas garder le même numéro de mobile, ce qui rend les fichiers des ménages, utilisés pour les besoins des bases d'échantillonnage, rapidement obsolètes. La technique de génération aléatoire des numéros téléphoniques permet, ainsi, de remédier aux problèmes liés aux bases d'échantillonnage incomplètes ou obsolètes.

D'un autre côté, et étant donné que le travail sur les plateformes reste un phénomène émergent sur le marché du travail et souvent marginal, un échantillonnage basé sur la totalité des travailleurs peut comporter certains biais, en plus de la perte de temps et d'effort avec une grande part de l'échantillon non concerné par le phénomène étudié. Pour en remédier, la démarche de conduite de l'enquête en deux temps a été retenue : un premier temps pour identifier le répondant s'il est ou non concerné par le phénomène étudié en l'occurrence le TPD, et un deuxième temps consacré à l'étude de ce phénomène avec uniquement les concernés.

Pour l'enquête du travail sur les plateformes digitales au Maroc et suite à une enquête pilote réalisée par la méthode décrite précédemment, et compte tenu des contraintes liées au temps et au budget, l'objectif retenu était d'identifier lors de la première étape un échantillon d'environ 500 individus âgés entre 18 et 64 ans qui seraient concernés par le travail sur les plateformes.

1.3. Elaboration et administration du questionnaire de l'enquête

En s'inspirant de l'enquête Eurostat précitée, le questionnaire de l'enquête sur le TPD au Maroc a été élaboré en retenant deux stades. Le premier stade « A » contient, tout d'abord, trois questions d'identification socio-démographique à savoir, l'âge, le sexe et le niveau scolaire. Ces trois questions ont été posées à l'ensemble des répondants. Aux répondants âgés de 18 à 64 ans, une question principale portant sur le TPD comportant 12 sous-questions (modalités non exclusives) a été posée. Des 27.210 appels passés, 10.340 répondants ont terminé le stade « A ».

Si le répondant appartient à la catégorie d'âge 18-64 ans et s'il a répondu « Oui » à l'une des sous-questions, l'interviewer passe au second stade « B » de l'enquête, qui traite les différentes questions liées à l'activité du TPD. Partant de là, 510 répondants, au total, ont été identifiés comme travailleurs des plateformes digitales et ont terminé le stade « B » du questionnaire.

Tableau 2 : Répartition de l'échantillon de base selon le statut des appels téléphoniques

Statut de l'appel	Nombre
Hors service	10.413
Toujours occupé	1.584
Pas de réponse	1.690
Refus dès le départ	2.027
Pas en âge de travailler	250
Arrêt en cours	371
Mauvaise classification	25
Interview complétée au stade A	10.340
Interview complétée au stade B	510
Nombre total d'appels	27.210

Le questionnaire vise à travers le stade « A » à identifier les personnes qui recourent aux plateformes en ligne, les sites web ou les applications mobiles (désignés dans ce rapport par : plateformes digitales) pour travailler et générer des revenus. Il s'agit d'une vaste catégorie qui couvre éventuellement toutes les activités visant à générer des revenus grâce à l'utilisation et l'exploitation du potentiel et des opportunités qu'offrent ces plateformes digitales. Cela inclut les services à la personne, la vente de biens, la location de logement, la livraison de biens, le transport des personnes, les services informatiques, les services de traduction, la création du contenu ainsi que d'autres services comme le tutoriel, l'enseignement, les services manuels.

Le second stade « B » regroupe 66 questions couvrant le statut sur le marché du travail, des caractéristiques socio-économiques supplémentaires, ainsi que des caractéristiques et des expériences liées au travail sur les plateformes digitales. Les questions du second stade ont inclus des thématiques standards des enquêtes sur la main d'œuvre, ainsi que des questions issues de l'Eurobaromètre et de l'enquête COLLEEM concernant le travail sur les plateformes digitales.

Le questionnaire appréhende certaines dimensions du TPD comme la durée et l'intensité du travail et la vitesse nécessaire pour l'accomplissement des tâches mais aussi les modalités de la gestion du TPD en termes de supervision et de notation des travailleurs. Il vise aussi à cerner au plus près le TPD tel qu'il est perçu par le travailleur, en termes d'autonomie, de flexibilité et de risques psychosociaux liés au travail. Outre les questions sur la rémunération, le questionnaire aborde également des questions liées à la protection sociale et à la sécurité des travailleurs lors de l'exercice de leurs activités. Enfin, les répondants ont été, également, interrogés sur l'effet de la pandémie du Covid-19 sur leurs conditions de travail et leur revenu.

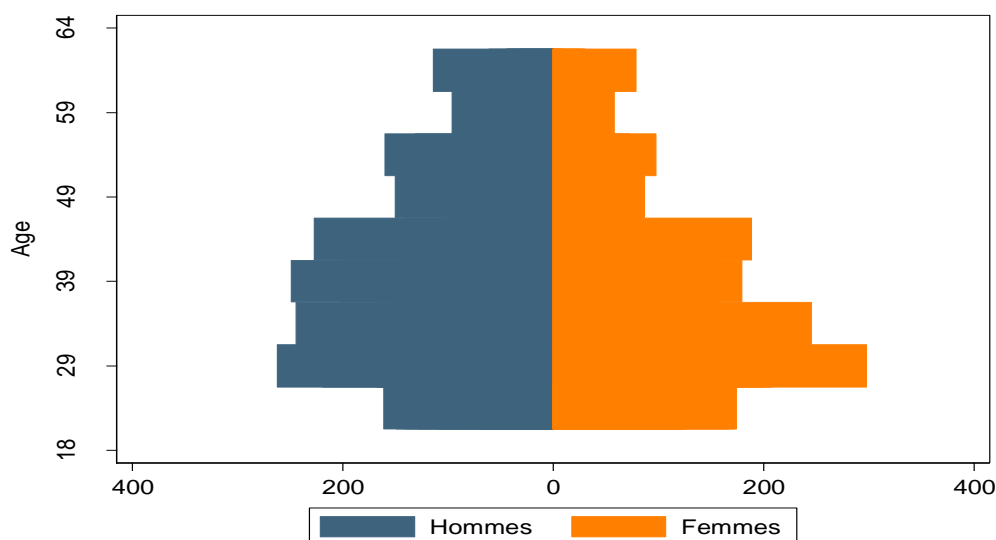
Il est à noter que le questionnaire¹⁰ de l'enquête a été conçu conjointement par les équipes techniques de l'OIT (dont les équipes d'OIT Stats) et les équipes de l'ONMT. Un cabinet privé,

¹⁰ Le questionnaire a été élaboré dans sa version initiale en anglais et traduit à l'arabe.

spécialisé dans la conduite des enquêtes par téléphone, a assuré la collecte des données. Les interviews par appels téléphoniques ont été réalisés durant le mois de décembre 2021.

La répartition de l'échantillon des personnes enquêtés, constitué de 10.340 individus, dont 55,11% sont des hommes, fait ressortir des parts relativement importantes pour les tranches d'âges [25-29 ans] et [18-24 ans], avec respectivement 19,28% et 17,8%. La tranche d'âge [60-64 ans] reste relativement faible avec 4,37%. Quant à l'âge moyen, il est de l'ordre de 36 ans.

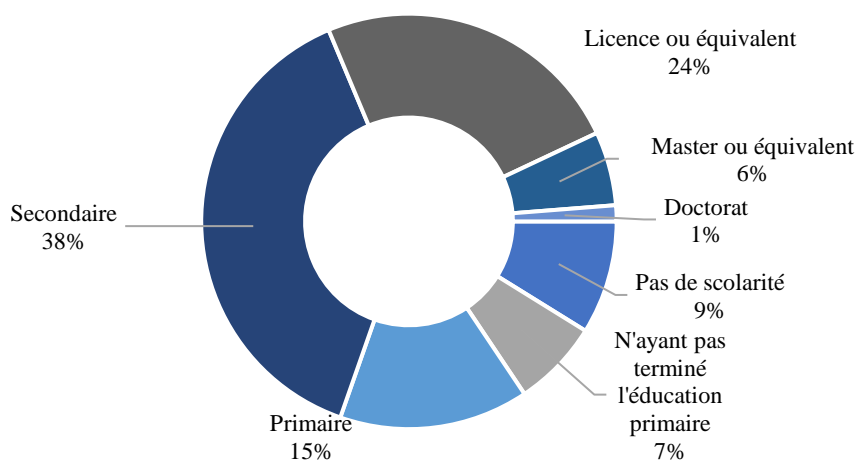
Figure 1 : Pyramide des âges des enquêtés selon le sexe



Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

En exploitant la question posée aux enquêtés au sujet de leur niveau d'éducation le plus élevé, il ressort que la majorité des enquêtés sont des diplômés (84,4%) et que 69,6 % disposent d'un diplôme de niveau supérieur, 8,9% n'ont pas suivi de scolarité et 6,9% n'ont pas terminé le niveau primaire. A noter que 1,3% des enquêtés sont titulaires d'un doctorat et 5,7% d'un master.

Figure 2 : Niveaux¹¹ d'éducation de personnes enquêtées



Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

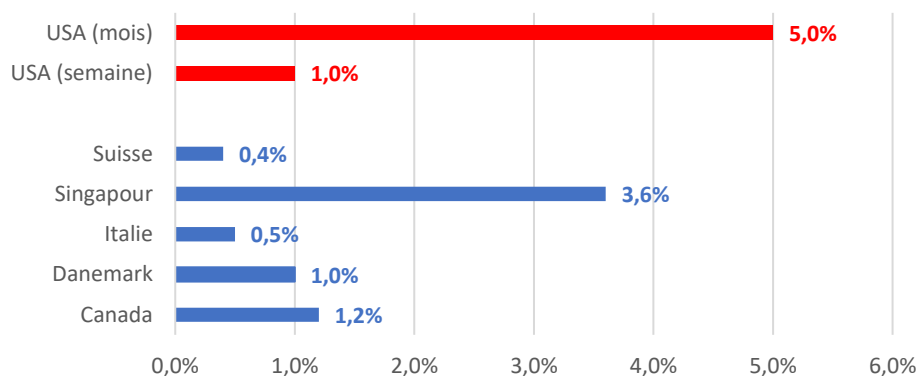
¹¹ Il s'agit là du niveau d'éducation le plus élevé atteint par l'individu.

1.4. Prévalence du travail sur les plateformes digitales au Maroc

La question cruciale concernant les travailleurs des plateformes digitales est de déterminer leur effectif, une tâche plus complexe qu'on pourrait l'imaginer. Les enquêtes habituelles sur la population active ou celles traitant l'exploitation d'Internet ne comprennent généralement pas de questions spécifiques liées au travail sur les plateformes digitales, créant ainsi un manque d'informations sur cette catégorie de travailleurs. Bien qu'il existe quelques enquêtes spécifiques visant à mesurer la prévalence du travail sur les plateformes, ces initiatives sont limitées et souvent concentrées dans des pays à revenus élevés. Cela suggère que l'ampleur réelle du travail sur les plateformes digitales demeure relativement peu connue, nécessitant des efforts particuliers pour obtenir des données précises sur cette population professionnelle spécifique.

Le graphique #3 ci-dessous présente la prévalence du TPD dans 5 pays, estimée à partir des enquêtes qui font référence au travail sur les plateformes digitales stricto sensu, en excluant certaines activités comme la vente de produits en ligne ou encore la location de chambres et d'appartements via des applications dédiées. A noter que la prévalence estimée pour la Suisse, Singapour, Italie, Danemark et Canada (en bleu) se réfèrent à des enquêtes dont la période de référence retenue est d'un an, alors que celle estimée pour les Etats Unis (en rouge) est basée sur deux enquêtes avec des périodes de référence différentes, soit un mois et une semaine.

Figure 3 : Taux de la main d'œuvre employée via les plateformes digitales de travail



Les deux taux de prévalence qui se démarquent, celui de 3,6% pour Singapour et celui de 5,0% pour les États-Unis, ont, tous deux, été obtenus à la suite d'enquêtes menées pendant la pandémie de la Covid-19. La valeur médiane est de 1% des forces actives employées sur des plateformes digitales, si les résultats relatifs aux États-Unis sont exclus, et de 1,2% s'ils sont maintenus. Un premier constat, provisoire, peut être tiré des résultats de ces enquêtes à savoir : la fréquence du travail sur les plateformes, défini comme la demande de travail intermédié sur une plateforme, reste modeste et se situe, généralement, en dessous de 10% de la population active des pays à revenu élevé, et ce selon la plupart des études réalisées dans ce sens.

Les estimations utilisant les données extraites des registres administratifs sont rares. Une enquête menée par le JPMorgan Chase Institute (Farell et al, 2018) et dans laquelle les estimations sont produites pour les 39 millions de comptes courants de la banque et où les travailleurs des plateformes ont été défini comme ceux ayant reçu des virements depuis 128 plateformes en ligne durant l'année 2018, a conclu que 4,5% des titulaires de compte ont été actifs à un moment donné durant les 12 derniers mois, mais que 1,6% seulement étaient actifs au sein de l'économie

des plateformes en ligne durant le dernier mois. La définition du travail sur les plateformes est plus large et comprend également l'intermédiation de capital sur les plateformes et la création de contenu pour générer des revenus.

Le Tableau #3, ci-dessous, montre que la part des personnes qui ont travaillé via des plateformes digitales au cours des derniers douze mois (précédant l'entretien) se situe entre 2,76% et 6,38% de la population âgée entre 18 et 64 ans, avec une valeur centrale de 4,57 %. Il s'agit ici, de la définition la plus large du travail sur les plateformes. Cette définition inclut l'intermédiation de travail sur plateformes, à l'instar des services de livraison via Glovo, mais également l'intermédiation de capital sur plateformes, comme pour les services Airbnb, ainsi que la création de contenu sur les réseaux sociaux à des fins de monétisation, comme pour la création de contenu sur YouTube. La définition plus restreinte et qui n'inclut que le travail intermédié sur plateforme, soit la même définition utilisée par les enquêtes dont les résultats sont présentés dans le Graphique 3, aboutit à un taux de travailleurs sur les plateformes digitales de 1,51% de la population âgée entre 18 et 64 ans, avec des bornes qui s'échelonnent de 0,45% à 2,57%.

Etant donné, que la conception de la présente enquête n'a pas pris en compte le statut d'emploi dans la phase de présélection des deux étapes du questionnaire, les résultats ne peuvent pas être extrapolés pour pouvoir estimer directement la prévalence du travail sur les plateformes en termes de pourcentage de la population active ou de la population active occupée.

Tableau 3 : Part des personnes ayant travaillé ou recouru aux plateformes digitales pour fournir des services en pourcentage de la population âgée entre 18 et 64 ans

Insertion	Borne inférieure (95%)	Centre	Borne supérieure (95%)
Intermédiation de travail	0,45%	1,51%	2,57%
Intermédiation de travail et de capital	0,88%	2,13%	3,39%
Préparation de contenu	0,09%	0,92%	1,75%
Toutes insertions	2,76%	4,57%	6,38%

Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

Outre la distinction du travail sur les plateformes selon le type d'insertion, la fréquence du recours aux plateformes est une autre variable qui peut renseigner sur la prévalence du TPD. Les taux avancés dans le Tableau #3 se réfèrent à toutes les personnes qui ont travaillé ou recouru aux plateformes durant les derniers 12 mois, indépendamment du nombre de fois ou de la durée de connectivité à la plateforme. Etant donné que cette démarche reste un peu large pour approcher la prévalence du travail sur les plateformes, il était, donc, pertinent d'évaluer, également, cette prévalence selon la fréquence d'utilisation des plateformes.

Si on se limite aux personnes qui déclarent travailler sur les plateformes digitales durant 10 heures par jour et d'une manière régulière, soit une définition restrictive des travailleurs des plateformes, le taux de ces derniers est de l'ordre de 0,45% de la population âgée entre 18 et 64 ans. En se limitant à une définition encore plus restrictive, qui n'inclut que le travail intermédié sur plateforme et ceux qui déclarent travailler régulièrement plus de 10 heures par jour via les plateformes, ce taux descend à 0,13%.

2. PROFIL DES TRAVAILLEURS DES PLATEFORMES DIGITALES AU MAROC

En termes de caractéristiques sociodémographiques de base, les travailleurs sur les plateformes digitales au Maroc semblent avoir le même profil que celui dépeint par les résultats des études internationales, à savoir un plus jeune âge et un plus haut niveau d'éducation par rapport au reste de la main-d'œuvre. La différence notable réside dans le fait que les travailleurs sur les plateformes dans les pays à revenus élevés (et dans les pays couverts par l'enquête WESO) sont plus susceptibles d'être des hommes, alors qu'au Maroc ils sont, cependant, plus susceptibles d'être des femmes.

2.1. Plus de femmes que d'hommes recourent au TPD

Le travail sur les plateformes digitales dans les pays à revenus élevés concerne plutôt les hommes. Selon l'Eurobaromètre (2018), 55% des travailleurs des plateformes sont des hommes, ce taux monte à 65% pour l'enquête COLLEEM (2018). Selon les données d'ILO.Stat, les hommes représentent 54% de la population employée dans l'Union Européenne. Il ressort, également, des enquêtes de l'OIT que 63% des micro-travailleurs au monde sont des hommes. L'ensemble de ces données indique que la répartition par sexe du TPD reflète la répartition observée dans la population active où la part des hommes y est légèrement plus élevée.

Tableau 4 : Travail sur les Plateformes digitales par sexe

Insertion	Part (%) du TPD dans la population âgée entre 18 et 64 ans		
	Hommes	Femmes	Total
Intermédiation de travail	1,7	1,3	1,5
Intermédiation de travail et de capital	1,2	3,0	2,1
Préparation de contenu	0,4	1,4	0,9
Toutes catégories confondues	3,3	5,8	4,6

Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

Pour le cas du Maroc, il ressort des résultats de la présente enquête (Tableau #4 ci-dessus) que le travail sur les plateformes est plus important chez les femmes que chez les hommes. En effet, 5,8% des femmes âgées entre 18 et 64 ans ont travaillé ou recouru aux plateformes digitales pour générer des revenus, contre seulement 3,3% des hommes âgés de 18 à 64 ans au cours des douze mois précédents l'entretien. Cette tendance ne se vérifie pas dans toutes les catégories de travailleurs des plateformes. En effet, le taux des hommes utilisant les plateformes surpasse celui des femmes en ce qui concerne le travail sur les plateformes *stricto sensu* (intermédiation du travail via des plateformes).

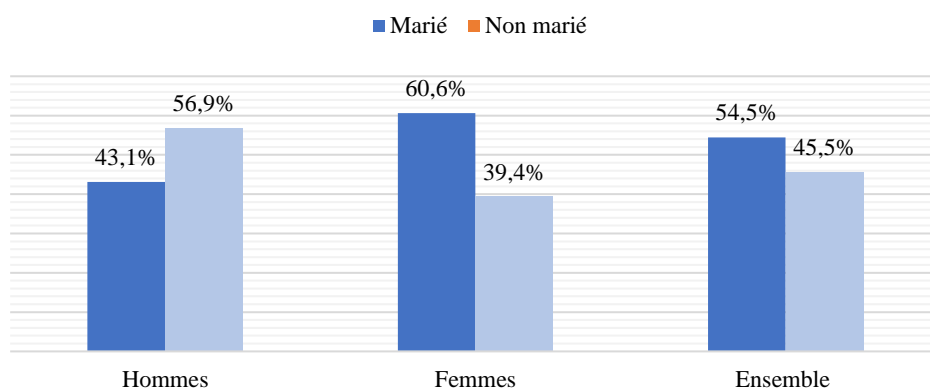
Ces résultats semblent corroborer un ensemble de constats qui caractérise la situation des femmes sur le marché du travail marocain. Le premier est bien évident, le faible taux d'activité des femmes (une femme sur cinq est active), et ce à cause d'un ensemble d'obstacles qu'elles rencontrent sur le marché du travail. En effet, selon le HCP, le faible niveau de participation des femmes au marché du travail a plusieurs origines dont notamment la répartition traditionnelle des rôles dans le ménage, la scolarisation croissante des filles et l'allongement de la durée de leur scolarité et le statut matrimonial en particulier les femmes mariées.

Les barrières à caractère économiques et sociales constituent, également, des contraintes quant à l'activité des femmes, dont notamment les contraintes d'accès au financement et à d'autres actifs physiques et non physiques, les conditions de travail peu favorables aux femmes, la faible disponibilité de moyens de transports publics, la faiblesse des opportunités de travail à proximité ou de meilleurs qualités (faible rémunération, non adéquation des horaires de travail, etc.), l'incapacité des femmes à profiter des opportunités de travail dans des bassins d'emploi loin de chez elles, etc.

A cet égard, l'autonomie et la flexibilité dans les horaires de travail semblent aider les femmes à maintenir un certain équilibre entre vie professionnelle et vie privée. De plus, le revenu tiré du travail sur les plateformes permet aux femmes de disposer d'une indépendance financière. Le TPD semble offrir une variété d'opportunités qui étaient auparavant inaccessibles aux femmes. A titre d'exemple être capable de communiquer via une interface numérique par exemple plutôt qu'en tête-à-tête semble être une protection contre les éventuels abus dans les lieux du travail et les préjugés, en général.

D'un autre côté, l'analyse de l'état matrimonial des travailleurs sur les plateformes révèle que plus de la moitié (54,5%) sont mariés. Ce constat est plus marqué chez les femmes, puisque 60,6% parmi elle sont mariées, alors que ce taux est de 43,1% parmi les hommes.

Figure 4 : Répartition des travailleurs des plateformes digitales selon l'état matrimonial



Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

2.2. Les jeunes semblent les plus enclins à travailler sur les plateformes digitales

Le Tableau #5 montre que les travailleurs sur plateformes au Maroc sont encore plus jeunes que ceux des pays à revenu élevé. Les proportions des travailleurs âgés de 15 à 24 ans et entre 25 et 39 ans sont plus élevées au Maroc que celles estimées par l'Eurobaromètre et OECD.stat pour les mêmes tranches d'âge.

Tableau 5 : Répartition des travailleurs des plateformes par âge

Groupe Âge	Pays à revenu élevé		Enquête Maroc (selon le type de TPD)			
	Eurobaromètre	OECD.stat	Travail	Capital	Contenu	Tout
Moins de 24 (*)	17 %	9 %	26 %	18 %	27 %	22 %
25-39	39 %	33 %	56 %	66 %	65 %	63 %
40-54	26 %	38 %	16 %	15 %	8 %	14 %
55 et plus	18 %	20 %	1 %	1 %	0 %	1 %

Source : Eurobaromètre, OCDE, Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc.
 (*) Il s'agit de 15-24 ans pour les pays à revenu élevé et de 18-24 ans pour le Maroc.

D'un autre côté, il est à remarquer que les jeunes âgés de 18 à 24 représentent 18% de l'ensemble de la population marocaine âgée entre 18 à 64, alors que leur part parmi les travailleurs sur les plateformes âgés de 18 à 64 ans est de 22%. Ces parts sont respectivement 37% et 64% pour la tranche d'âge de 25 à 39 ans.

D'une manière générale, la tranche d'âge 18-39 ans, concentre la majorité des travailleurs sur les plateformes toutes catégories confondues, avec une distinction marquée pour la création du contenu, dont la part des 18-39 est de 92%.

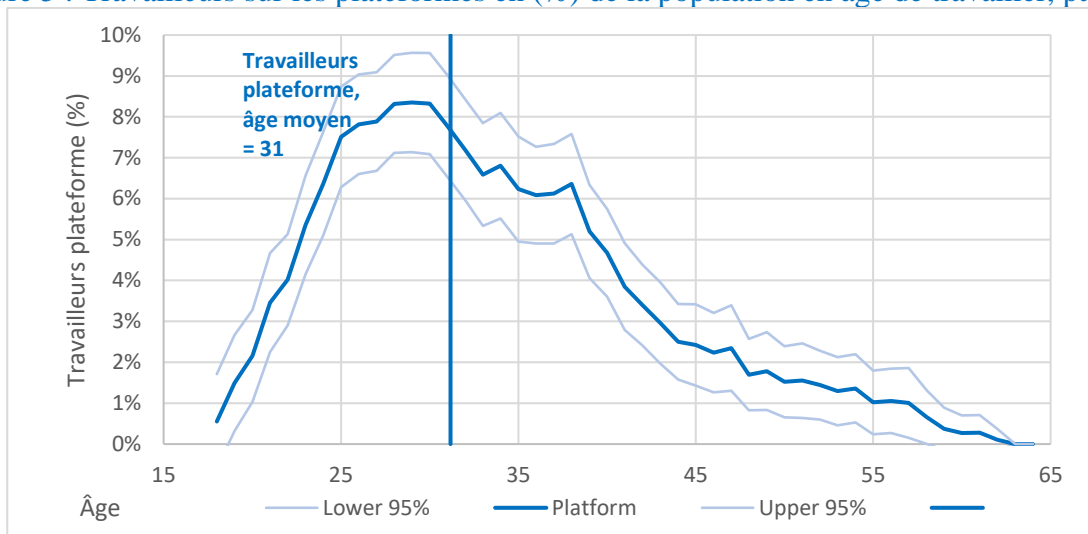
Les études sur le travail sur les plateformes digitales indiquent que les jeunes y représentent la grande majorité. L'enquête COLLEEM (2018) a conclu que l'âge moyen des travailleurs sur les plateformes (qui fournissent des services au moins une fois par mois) est de 33,9 ans. L'enquête de l'OIT (Berg et al, 2018) abouti, quant à elle, à un âge moyen des travailleurs sur les plateformes de 33,2 ans. Ces deux constats diffèrent de la moyenne de 42,4 ans de tous les individus ayant un emploi dans les pays européens, à laquelle conclut OECD.Stat. Pour le cas du Maroc, il ressort des résultats de l'enquête que l'âge moyen des travailleurs sur les plateformes est de 30 ans.

Ces résultats se confirment dans toutes les enquêtes. Si une partie de cette différence peut être expliquée par un effet de structure dû au fait que les travailleurs sur les plateformes sont employés dans des secteurs et des professions dominées par les jeunes, toutefois, cet effet de structure n'explique pas toute cette différence qui se vérifie, également, au sein de secteurs spécifiques. Selon l'enquête menée par l'OIT sur les services de transport (taxi) et de livraison, l'âge moyen des travailleurs offrant des services de transport via des applications mobiles est de 36 ans, alors que l'âge moyen des chauffeurs de taxis conventionnels est de 44 ans. A une moindre mesure, ce constat est le même pour les services de livraison, puisque l'âge moyen livreurs utilisant les applications mobiles est de 29 ans alors qu'il est de 31 ans pour les livreurs conventionnels (OIT, WESO, 2021).

En plus d'un possible effet de structure, la différence d'âge peut être due au manque de compétences digitales des travailleurs plus âgés, mais aussi, elle peut être expliquée par le fait que ces travailleurs plus âgés occupent des emplois satisfaisants et n'ont pas besoin de recourir aux plateformes digitales pour trouver un emploi principal ou secondaire pour avoir un revenu supplémentaire.

Le Graphique #5 dépeint la répartition des travailleurs sur les plateformes selon leur âge. Il s'agit de la plus large définition de travail sur les plateformes comprenant tous les types de travailleurs. L'âge modal est de 30 ans et la moyenne est légèrement plus élevée se situant à 31 ans. A noter que l'âge moyen de tous les travailleurs au Maroc se situe à 38 ans, selon les données du HCP.

Figure 5 : Travailleurs sur les plateformes en (%) de la population en âge de travailler, par âge

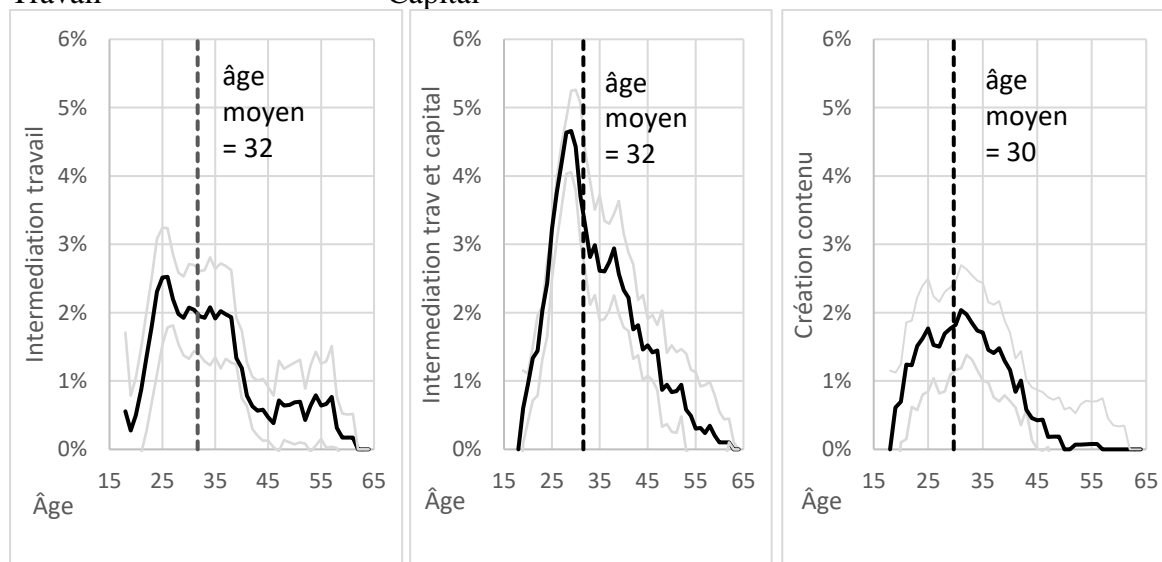


Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

Enfin, les trois panels du Graphique #6 ci-dessous, montrent la répartition par âge des travailleurs sur les plateformes selon les trois catégories retenues dans cette étude. La ligne noire représente la moyenne mobile de l'âge sur cinq ans et la ligne grise représente les limites inférieures et supérieures de l'intervalle de confiance à 95 %.

Figure 6 : Travailleurs sur les plateformes par âge et insertion

Panel 1 - Intermédiation Travail Panel 2 - Intermédiation Capital Panel 3 - Création Contenu



Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

Bien que les âges moyens de chaque catégorie soient quasi similaires, la répartition varie quelque peu. La répartition par âge des travailleurs pour l'intermédiation du travail sur les plateformes est un peu plus étalée que celle des travailleurs pour l'intermédiation de capital sur plateformes. La création de contenu est le groupe le plus jeune et le plus concentré des travailleurs sur les plateformes.

Tableau 6 : Fréquence (%) du TPD chez les jeunes âgés de 18 ans à 30 ans

	Jeunes	Autres travailleurs
Intermédiation de travail	2,4	1,1
Intermédiation de capital	3,4	1,5
Préparation de contenu	1,5	0,6
Toutes catégories confondues	7,4	3,1

Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

L'intermédiation du travail (livraison, transport des personnes, etc.) n'est pas seulement l'apanage des jeunes : de nombreux moins jeunes semblent chercher l'accès à une activité rémunérée dans le TPD pour assurer la prise en charge de leurs familles. Pour les activités liées à la création du contenu, elles concernent principalement les « milléniales ».

2.3. Les travailleurs sur les plateformes ont des niveaux d'éducation relativement élevés

Le Tableau #7 montre les niveaux d'éducation (fortement agrégés en raison des différences entre les systèmes éducatifs) pour les travailleurs sur les plateformes et tous les travailleurs. L'enquête COLLEEM est peut-être celle qui documente le mieux les niveaux d'éducation pour l'Europe et l'enquête de l'OIT sur les micro-travailleurs et celle sur les applications de livraison et de services de « taxi » sont les meilleures en ce qui concerne le monde dans son ensemble. Il ressort de ces investigations que, d'une manière générale, les travailleurs sur les plateformes sont relativement plus instruits que les autres travailleurs

Les données de l'enquête COLLEEM pour l'Europe et celles de l'OIT pour le monde montrent que les travailleurs sur les plateformes digitales ont des niveaux d'éducation sensiblement plus élevés que les travailleurs dans leur ensemble (y compris les travailleurs indépendants). La moitié des travailleurs sur plateformes digitales ont fait des études supérieures, contre seulement 35% pour l'ensemble des travailleurs.

D'un autre côté, 44% des travailleurs dans le monde n'ont qu'une éducation de base (ou un niveau d'éducation plus faible), alors que pour les travailleurs sur les plateformes ce taux n'est que de 2% pour les travailleurs en ligne et 31% et 28% pour les chauffeurs de taxi et les livreurs, respectivement.

Tableau 7 : Niveaux d'éducation et travail sur les plateformes

Éducation	Travailleurs sur plateforme								Autres travailleurs		Maroc (HCP)
	COLLEEM II (2018)	WESO		Maroc				ILO Stat			
Niveau		En ligne	Taxi	Livraison	Travail	Capital	Contenu	Total	Europe	Monde	
De base	15%	2%	31%	28%	12%	8%	9%	10%	17%	44%	53%
Intermédiaire	35%	37%	79%	76%	36%	37%	44%	38%	47%	30%	31%
Supérieur	50%	63%	24%	21%	52%	55%	47%	52%	35%	25%	16%

Source : COLLEEM II, WESO 2021, Enquête sur le travail sur plateforme digitale au Maroc

Concernant le Maroc, l'enquête ETPM donne des résultats semblables à ceux de l'Europe et de l'enquête WESO. Les travailleurs sur les plateformes ont en moyenne des niveaux d'éducation

plus élevés que les autres travailleurs. Il s'avère même que les travailleurs sur les plateformes sont plus nombreux à avoir fait des études supérieures que pour l'ensemble de la population active.

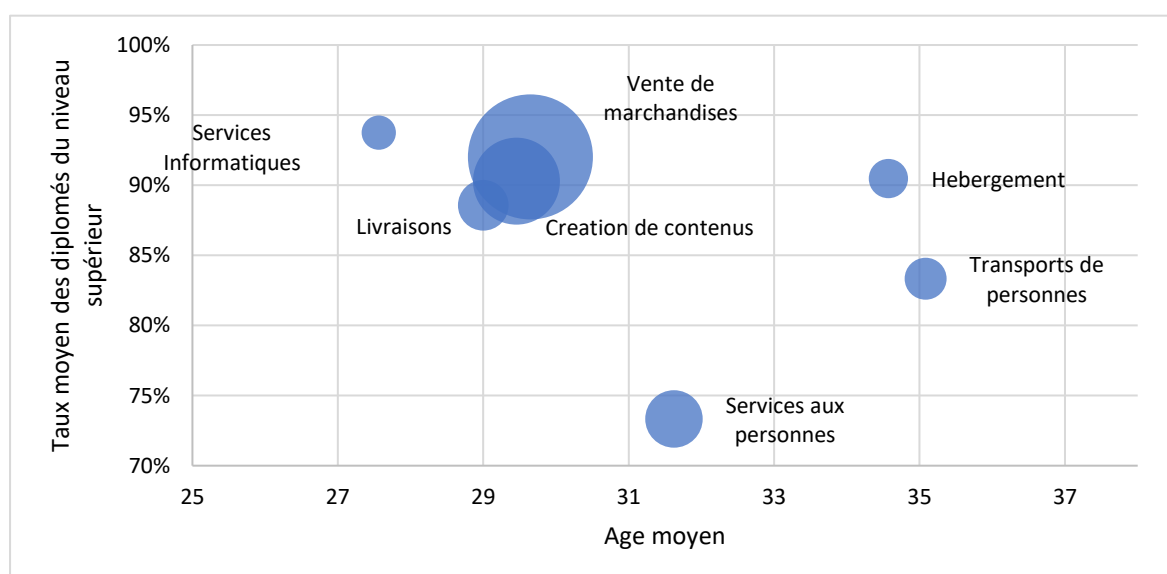
Tableau 8 : Fréquence du travail sur plateforme par niveau d'éducation

Insertion	Éducation supérieure		Secondaire ou moins	
	%	Écart-type (%)	%	Écart-type (%)
Intermédiation de travail	3,0	1,3	0,9	0,7
Intermédiation de travail et de capital	4,1	1,2	1,4	0,7
Préparation de contenu	1,5	1,2	0,7	0,8
Toutes catégories	8,6	1,2	3,0	0,7

Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

Le Tableau #8 montre que la probabilité d'avoir un travail sur les plateformes est beaucoup plus importante pour ceux qui ont suivi des études supérieures. Ceux ayant suivi un cursus post-secondaire sont trois fois plus susceptibles d'être des travailleurs sur les plateformes que ceux n'ayant suivi que des études secondaires ou un cursus inférieur. Ce ratio est plus ou moins le même, quel que soit le type d'insertion : il est de 3,2 fois pour l'intermédiation de travail, 3 fois pour l'intermédiation de capital et 2,2 fois pour la création de contenu.

Figure 7 : Travailleurs sur plateformes par âge moyen et taux moyen des diplômés du niveau supérieur



Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

Enfin, on relève que le taux moyen des diplômés du niveau supérieur le plus élevé est enregistré chez les travailleurs des plateformes des services informatiques. Cette catégorie constitue, aussi, la population la plus jeune parmi les travailleurs des plateformes.

2.4. Casablanca-Settat et Rabat-Salé-Kénitra concentrent 70% des travailleurs sur les plateformes digitales

La répartition régionale des travailleurs sur les plateformes évoque la prédominance de la région de Casablanca, qui est, par ailleurs, la région concentre la plus grande part de l'emploi, d'une

manière générale. En effet, cette région représente 60% des travailleurs sur les plateformes suivi par la région Rabat-Salé-Kénitra (13%) et puis les régions de Marrakech-Safi (7%), Fès-Meknes (7%), Tanger-Tétouan-Al Hoceima (6%), et Souss-Massa (4%). Le 3% restant est réparti entre les autres régions.

Dans le même sens, les villes de Casablanca, de Rabat, d'El-Jadida, de Tanger, de Marrakech, d'Agadir, de Fès et de Salé abritent presque neuf sur dix des travailleurs sur les plateformes digitales.

Figure 8 : Travailleurs sur les plateformes digitales selon les villes



3. REVENUS GENERES PAR LE TRAVAIL SUR LES PLATEFORMES DIGITALES

La question des revenus reste souvent un sujet difficile à aborder dans les enquêtes auprès des ménages et en particulier celles de la main d'œuvre, c'est par ailleurs une des raisons qui fait que nombre d'entre elles n'essayent même pas de l'aborder. Ce constat reste valable, également, pour les enquêtes qui abordent le TPD. Pour les travailleurs sur les plateformes digitales, la question sur les revenus devient plus compliquée, puisque ces derniers ne perçoivent que rarement des salaires mensuels dont il est facile de se souvenir et qu'il est aisé de déclarer.

3.1. Prédominance du paiement à la tâche

Le Tableau #9 (ci-dessous), qui présente les différents modes de paiement des travailleurs sur les plateformes digitales en Europe et au Maroc, montre que plus que deux tiers des travailleurs sont payés à la tâche aussi bien en Europe qu'au Maroc. Ce constat reste valable indépendamment du type du travail effectué. La seule exception est l'intermédiation de travail sur les plateformes où seulement 51% des travailleurs sont payés à la tâche et où une part relativement élevée (23%) perçoivent un revenu fixe.

Tableau 9 : Comment sont payés les travailleurs sur plateforme ?

Insertion	Par tâche	Par heure	Revenu fixe	Insertion	Par tâche	Par heure	Revenu fixe
Europe (COLLEEM)				Maroc			
Transport	68 %	24 %	8 %	Travail	51 %	26 %	23 %
Micro-tâches	80 %	16 %	4 %	Capital	79 %	14 %	7 %
Logiciel	66 %	27 %	7 %	Contenu	71 %	24 %	5 %
Total	69 %	25 %	7 %	Total	69 %	20 %	11 %

Source : COLLEEM II et Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

La prédominance du paiement à la tâche ou à l'heure rend la réponse à la question classique sur les revenus (combien avez-vous gagné le mois dernier ?) moins évidente et peu précise. Il existe de meilleures formulations, par exemple : poser la question sur le nombre d'heures travaillées puis aux revenus horaires, ou demander le nombre de tâches effectuées puis la rémunération habituelle pour chaque tâche, etc. Cependant, même ces questions ne sont pas exemptes d'erreurs d'omission ou d'appréciation. En dépit de ces difficultés et tenant compte de l'importance du revenu dans le choix d'un travail et sa relation avec d'autres dimensions d'analyse, en particulier le niveau de vie et la sécurité sociale des travailleurs sur les plateformes, l'enquête sur le TPD au Maroc a retenu un module dédié à cette question.

Si le paiement à la tâche semble être une source d'insécurité financière pour les travailleurs, il présente également un enjeu majeur pour les pouvoirs publics et les organismes de la protection sociale. L'insécurité financière pour les travailleurs reste probable, certes, mais pas certaine, puisque le paiement à la tâche peut stimuler la productivité du travail, tout en assurant des revenus adéquats et raisonnablement stables pour les travailleurs concernés (Berg et Janine, 2016)).

De son côté, l'enjeu de la sécurité sociale des travailleurs rémunérés à la tâche réside dans le fait que les mécanismes qui régissent habituellement les systèmes de protection sociale sont basés sur l'emploi stable d'un nombre d'heures plus ou moins fixe, mais connu à l'avance, et non pas sur des conditions, souvent variables, qui sont observées chez les travailleurs des plateformes. Néanmoins, des solutions basées sur des démarches plus flexibles peuvent être envisagées pour garantir un minimum (ou le nécessaire) de protection sociale pour ces travailleurs, d'autant plus que d'autres contraintes, tels que ceux qui caractérisent les travailleurs dans des activités informelles, ou encore les problèmes de traçabilité des revenus ne se posent pas avec la même acuité pour les travailleurs des plateformes.

3.2. Des revenus moyens avoisinant le salaire moyen du secteur privé

Le Tableau #10 présente les revenus mensuels, moyens et médians, selon différentes catégories de TPD (ou insertions) et selon deux paramètres de lecture à savoir le sexe et le niveau d'éducation.

Tableau 10 : Revenus mensuels par insertion

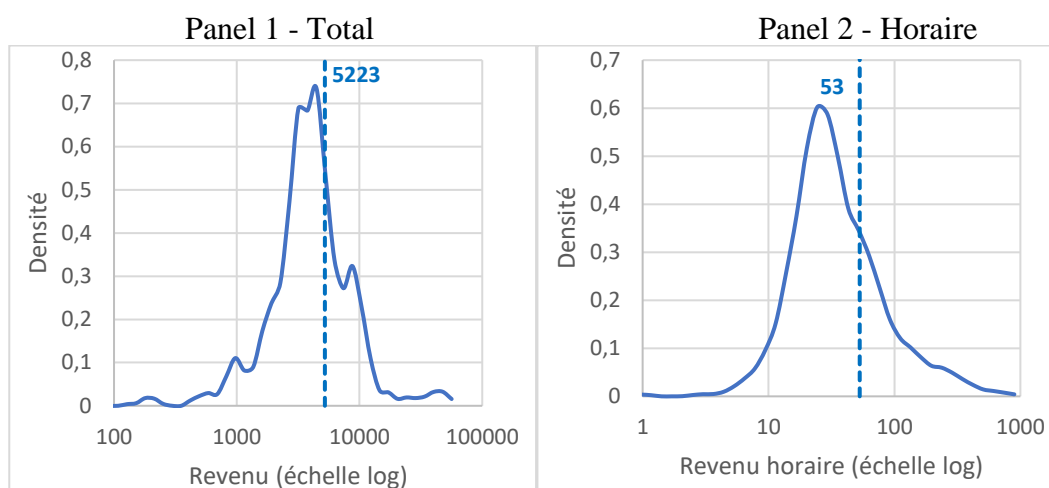
Insertion	Moyen en DH	Médian en DH
Toutes	5223	4000
Travail	5656	3900
Travail et capital	5188	4000
Création de contenu	4842	4000
<hr/>		
Homme	4989	3500
Travail	3920	3500
Travail et capital	6886	3500
Création de contenu	4420	4000
<hr/>		
Femme	5329	4000
Travail	7686	4500
Travail et capital	4691	4000
Création de contenu	4949	4000
<hr/>		
Supérieur	5983	4500
Travail	6520	4500
Travail et capital	6101	5000
Création de contenu	5032	5000
<hr/>		
Secondaire ou moins	4366	3500
Travail	4669	3500
Travail et capital	4053	3000
Création de contenu	4669	3700

Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

Les données du Tableau #10 montrent, tout d'abord, que les revenus moyens et médians pour tout l'échantillon sont relativement proches, se situant respectivement à 5.233 DH et 4.000 DH. Ils mettent en exergue une faible variation des revenus, moyens et médians, des travailleurs des plateformes. Les revenus médians se rapprochent des 4.000 DH pour toutes les insertions et ne présentent pas de grandes différences entre les femmes et les hommes et entre les deux niveaux d'éducation retenus.

Les revenus moyens sont un peu élevés par rapport aux revenus médians. Les revenus moyens par catégorie sont proches pour l'ensemble de l'échantillon, toute fois, il y'a quelques différences lorsqu'il s'agit selon le sexe. En effet, chez les femmes, l'intermédiation du travail semble générer plus de revenus que les autres insertions, alors que chez les hommes c'est l'intermédiation du travail et du capital qui génère plus de revenu moyen.

Figure 9 : Revenus et revenus horaires

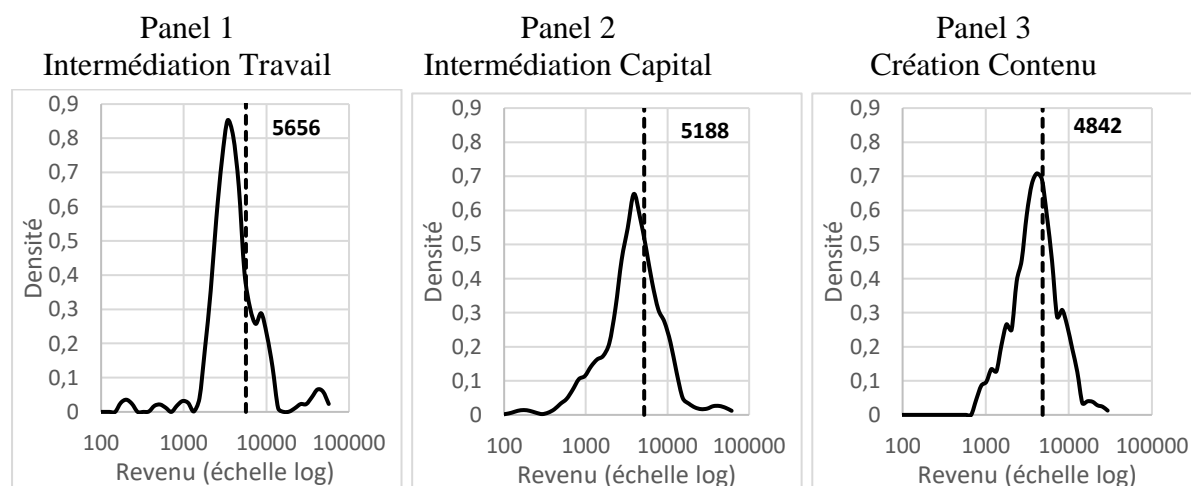


Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

Le Graphique #9 ci-dessus montre la répartition des revenus totaux et horaires. La répartition n'est pas aussi asymétrique que celles des revenus en général.

La moyenne des revenus mensuels et horaires est de 5.223 DH et 53 DH, respectivement. A titre de comparaison, le revenu mensuel moyen dans le secteur privé, estimé en 2020 à partir des déclarations salariales à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale, est de l'ordre de 5.152 DH, il correspond au salaire moyen mensuel dans le secteur privé formel. Ces données suggèrent que les revenus mensuels des travailleurs dans l'économie des plateformes sont à peu près les mêmes que ceux du secteur privé formel.

Figure 10 : Revenus par catégories de TPD



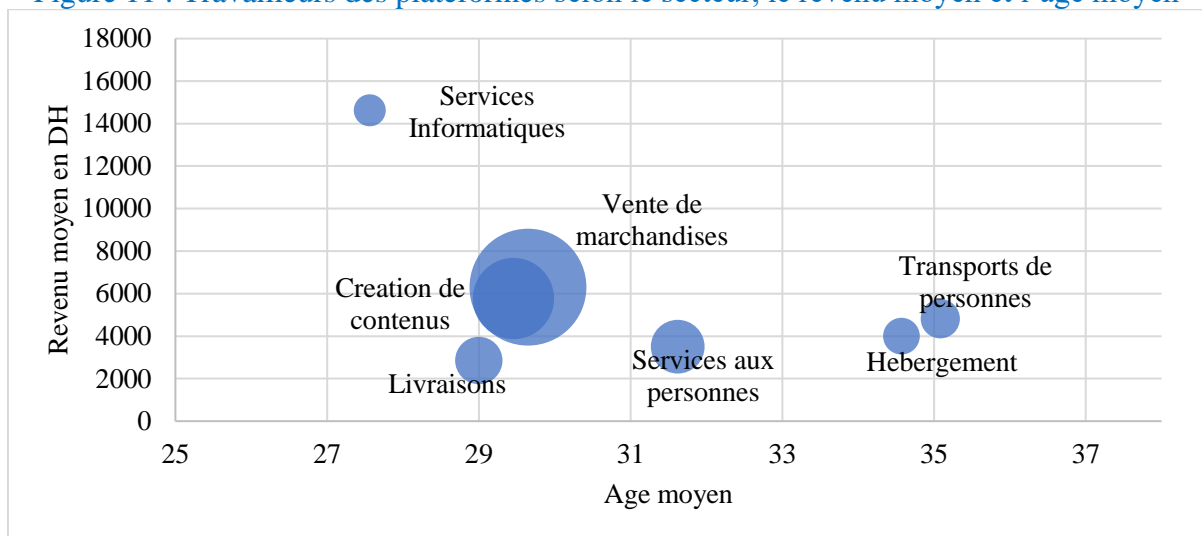
Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

Le Graphique #10 montre les revenus totaux par type de travail sur les plateformes. Il est à constater qu'aucune grande différence n'apparaît entre les types d'insertions ou les catégories du TPD. Peut-être c'est à cause des difficultés inhérentes à l'évaluation des revenus sur les plateformes. La plupart des enquêtes sur le TPD n'indiquent pas les revenus générés sur les plateformes comme un tout et encore moins les comparer à ce que revenus des autres types de travailleurs. L'enquête COLLEEM publie les revenus horaires par catégories de TPD, mais pas

pour l'ensemble de l'échantillon. Ces revenus par catégorie varient de 8,9 € pour le service de transport des personnes à 24 € pour le développement de logiciels, la moyenne non pondérée est de 14,7 €. Selon Eurostat¹², le salaire horaire moyen dans l'Union Européenne (EU) est de 32 €, ce qui signifie que les revenus horaires dans l'UE sont sensiblement plus faibles dans le travail sur les plateformes que dans l'économie dans son ensemble.

La moyenne du revenu horaire de 53 DH à laquelle a abouti l'enquête sur le travail sur plateformes digitales au Maroc est équivalent à 5,7 €, et ce en utilisant les taux de conversion de parité de pouvoir d'achat de l'OCDE, 9,72 DH/€. Cela signifie que le revenu horaire du travail sur les plateformes au Maroc ne représente qu'un tiers (1/3) du revenu horaire du travail sur les plateformes dans l'UE. A noter que les revenus par habitant en Europe sont multipliés par six¹³.

Figure 11 : Travailleurs des plateformes selon le secteur, le revenu moyen et l'âge moyen



Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

Il est à remarquer que les revenus les plus élevés sont enregistrés dans le secteur des services informatiques, alors que les plus faibles sont constatés chez les travailleurs des services de la livraison.

4. CARACTERISTIQUES DU TRAVAIL SUR LES PLATEFORMES DIGITALES

Comme mentionné en introduction, un des objectifs de l'enquête est de traiter la pertinence et les déterminants du choix de travailler en TDP. Ainsi, il s'agit, en premier lieu, de savoir si ce type de travail est choisi en raison des avantages qu'il offre tels des horaires et des modalités de travail plus souples, des revenus convenables ou encore une bonne adéquation des compétences, ou si au contraire, il est le résultat d'un manque de choix ailleurs sur le marché du travail. Les réponses à apporter à ces questions présentent un intérêt particulier dans la mesure elles peuvent

¹² Source : Eurostat (<https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/ddn-20220328-1>). Les chiffres correspondent aux salaires dans les entreprises de 10 employés ou plus et excluent l'agriculture, la sylviculture, la pêche et l'administration publique.

¹³ OCDE (<https://stats.oecd.org/index.aspx?queryid=61433>) et Banque Mondiale (<https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.PCAP.PP.CD>).

contribuer à éclairer les politiques à mettre en place pour l'accompagnement et le développement du travail sur les plateformes digitales. Pour se faire, l'enquête sur le TPD au Maroc a consacré un module, avec des questions qui traitent des aspects liés à l'adéquation des compétences, la satisfaction par rapport au volume de travail, la protection sociale et l'exposition au risque.

4.1. Adéquation et satisfaction par rapport au travail sur les plateformes

- *Plus que la moitié des travailleurs considèrent que leurs qualifications correspondent aux compétences exigées par leur emploi sur les plateformes digitales*

Concernant l'adéquation des compétences exigées aux compétences/qualifications acquises des travailleurs en TDP, 57% des répondants considèrent que les compétences exigées par leur travail sur les plateformes digitales correspondent à leur niveau de qualification, alors que 19,7% considèrent que leurs compétences sont supérieures à ce qu'exige l'exécution des activités et tâches demandées sur les plateformes.

En se référant à des données similaires dans d'autres pays à revenu intermédiaire, il est à constater que le TPD présente, généralement, une assez bonne adéquation entre les compétences acquises des travailleurs et les compétences requises par leur emploi sur les plateformes digitales.

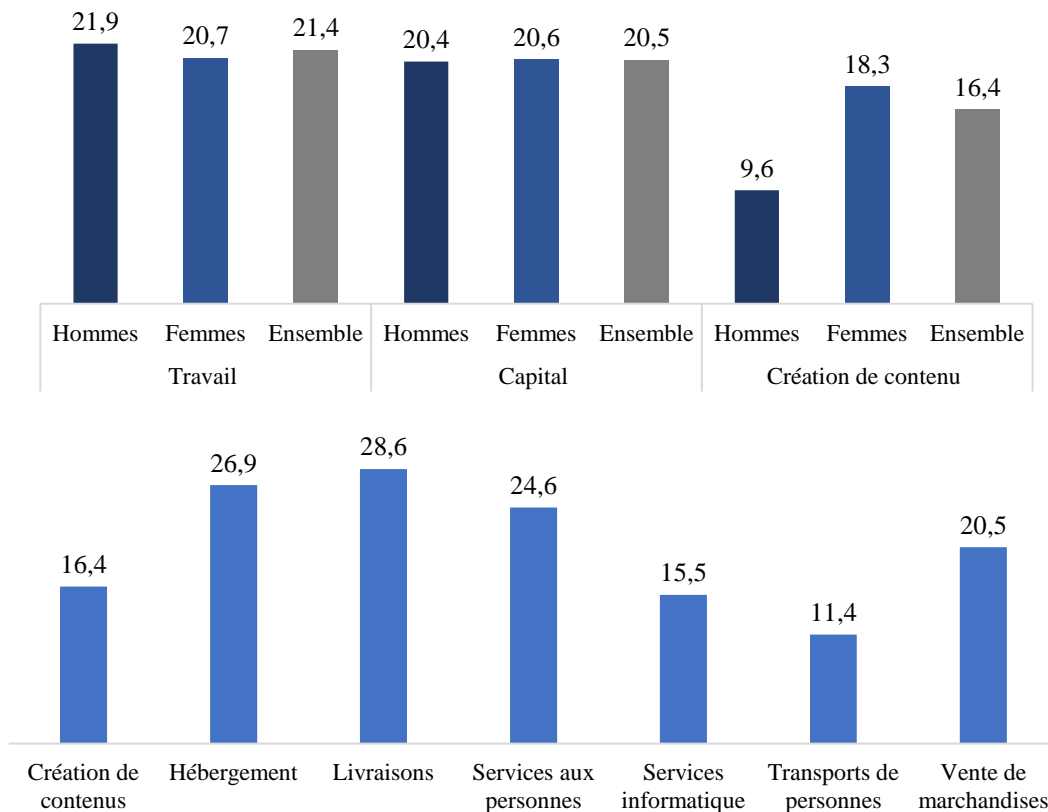
D'un autre côté, et à titre de comparaison, selon l'étude¹⁴ réalisée par le HCP (2018) sur l'adéquation formation/emploi, 7,6% des actifs occupés estiment être en situation de déclassement, c'est-à-dire qu'ils considèrent que leur niveau de formation ou d'éducation est supérieur au niveau de qualification requis pour la profession exercée.

Si, selon l'enquête sur le TPD au Maroc, 20,2% sont en situation de déclassement, il est à soulever une certaine variation entre les secteurs. Ainsi, dans le secteur de l'hébergement, 26,9% des travailleurs déclarent posséder des compétences supérieures à celles requises par leur emploi. De même, dans le secteur des services aux personnes, cette tendance se manifeste particulièrement chez les femmes, où environ 32,4% d'entre elles indiquent avoir des compétences excédant les exigences de leur travail sur les plateformes. Une situation similaire se présente dans le secteur des livraisons, mais avec une particularité chez les hommes, avec 38,7% des travailleurs masculins qui déclarent posséder des compétences supérieures à celles nécessaires pour leurs emplois.

Il convient de noter également que le taux de déclassement est plus élevé dans le contexte de l'intermédiation du travail et du capital (respectivement 21,4% et 20,5%), et ce taux demeure presque équitablement réparti entre les deux sexes. En revanche, ce taux diminue à 16,4% en ce qui concerne la création de contenus.

¹⁴ L'adéquation entre formation et emploi au Maroc, Note de synthèse (HCP, 2018).

Figure 12 : Part des travailleurs qui considèrent avoir des compétences supérieures à celles qu'exige leur emploi sur les plateformes (en %)



Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

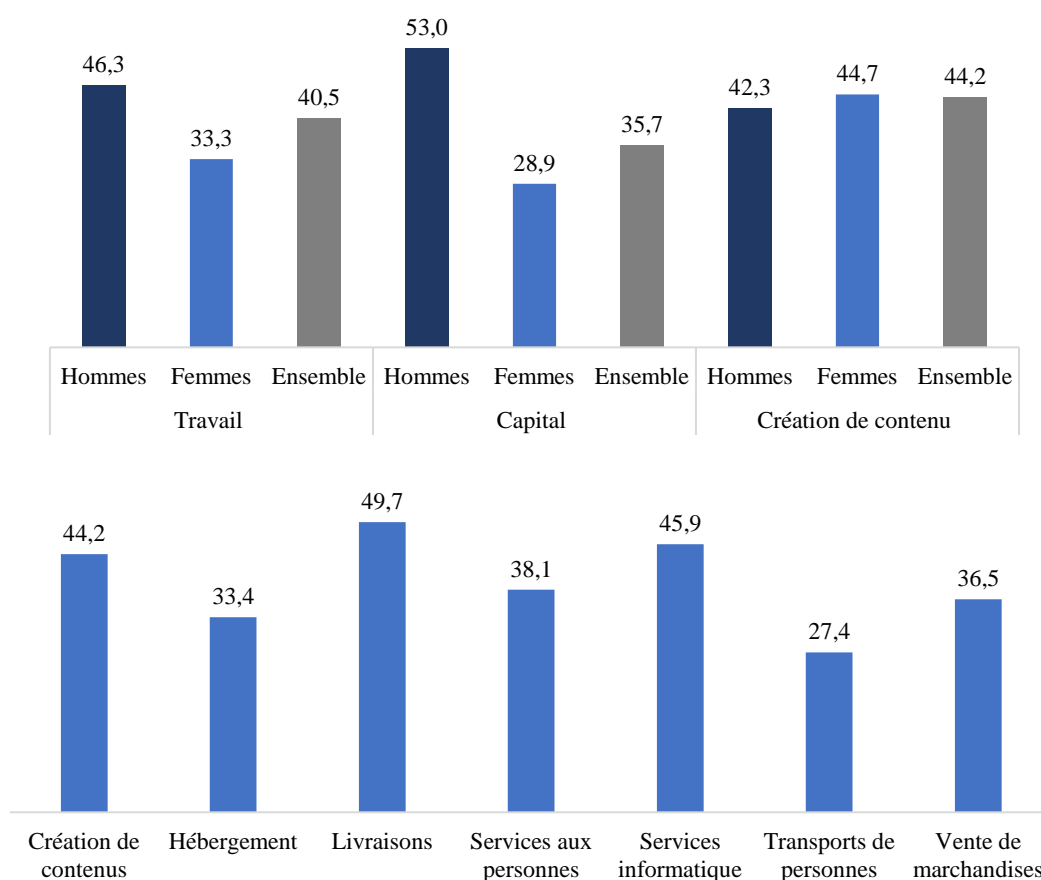
- *36,4% des travailleurs en TDP souhaitent travailler plus*

Pour ce qui est de la satisfaction par rapport au volume de travail, l'enquête relève que 36,4% des travailleurs sur les plateformes digitales déclarent vouloir travailler davantage d'heures, avec 24,3% qui veulent travailler plus sur la même plateforme, 8,1% sur d'autres plateformes et 4% qui veulent travailler plus mais pas dans les plateformes. Ce constat est plus marqué chez les hommes avec 45,4% que chez les femmes avec une part de 31,5% qui déclarent vouloir travailler plus.

Selon la catégorie du TDP, les travailleurs actifs sur les plateformes de création de contenu se montrent les plus enclins à augmenter leur volume de travail (44,2%), ensuite ceux des plateformes d'intermédiation de travail (40,5%) et enfin les travailleurs des plateformes d'intermédiation du capital (35,7%).

Selon le type de services offerts, les secteurs des livraisons, des services informatiques et de création de contenu enregistrent les taux les plus élevés, respectivement 49,7%, 45,9% et 44,2% des travailleurs TPD exprimant le souhait d'accroître leurs heures de travail. Alors que les taux les plus faibles sont observés dans les services de transport de personnes (27,4%) et celui de l'hébergement (33,4%). A noter, aussi, qu'à l'exception de celles travaillant dans la création du contenu, les femmes semblent être moins disposées à travailler plus, notamment celles exerçant dans les services informatiques (25,8%) et dans le secteur de l'hébergement (23,8%).

Figure 13 : Travailleurs des plateformes qui souhaitent travailler plus (en %)



Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

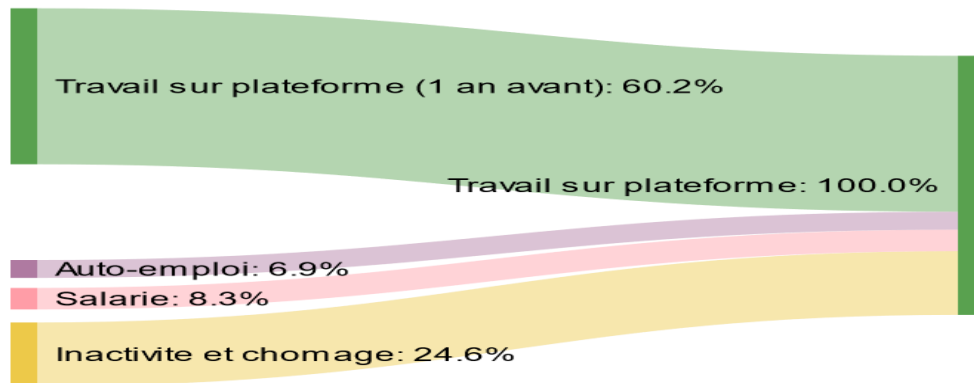
Pour ce qui est personnes déclarant être satisfait du volume horaire qu'elles consacrent au travail sur les plateformes digitales (soit 63,6%), il est à noter qu'elles sont en majorité des femmes (69,8%) ; travaillent plus dans la vente des marchandises (42,2%) et la création de contenu (18,7%) ; travaillent tous les jours ou presque (78,5%) ; et travaillent plus 30 heures par jour (47,2%) ou entre 15h et 30h (27,1%).

- *60% des personnes en TPD travaillaient déjà sur les plateformes digitales*

Dans le même sens d'idée et en liaison avec la satisfaction des travailleurs en TDP ou de l'adéquation de leur travail/occupation avec leur compétences ou désir, l'enquête révèle que 60% des personnes travaillant sur les plateformes digitales travaillaient déjà sur une ou plusieurs plateformes, et ce, pendant l'année de référence de l'enquête.

Aussi, un quart était inactif ou au chômage, 8% étaient des salariés et 7% étaient en auto-emploi hors plateformes. Le travail sur les plateformes apparaît, donc, davantage une ressource pour ceux qui ne travaillent pas. Il n'est pas non plus qu'un emploi d'appoint, ou de tremplin, de court terme.

Figure 14 : Mobilité vers le travail sur les plateformes



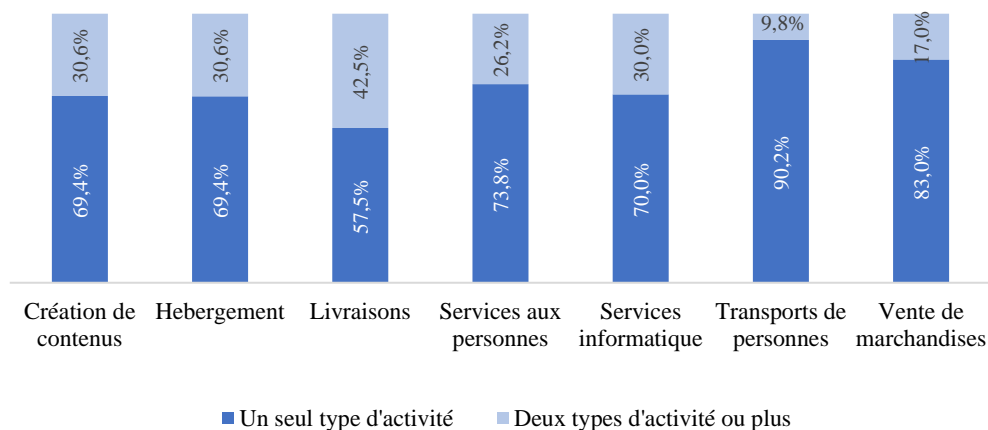
Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

- Quasi-totalité des personnes en TPD déclarent avoir exercé un seul type d'activité via les plateformes digitales de travail

En se référant aux réponses aux questions du stade « A », qui pour rappel ont été posées pour identifier ceux qui travaillent sur les plateformes digitales, il s'avère que 89,4% déclarent avoir exercé (durant les derniers 12 mois) un seul type d'activité, 6,5% déclarent deux types d'activités tandis que seulement 4% déclarent trois types d'activités et plus.

Il est à remarquer que parmi les personnes déclarant exercer une seule activité, 44,3% vendent des biens sur des plateformes, 17,4% travaillent dans la création de contenu, 8,2% sont des livreurs de produits alimentaires ou d'autres biens et 6,3% fournissent des services de tutoriel ou d'enseignement.

Figure 15 : Répartition des travailleurs des plateformes selon le nombre d'activités exercées



Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

Quoique la quasi-totalité déclarent exercer une seule activité, il y'a lieu de soulever des différenciations plus ou moins significatives selon le secteur d'activité et le genre. Le secteur du transport de personnes enregistre la part la plus élevée de travailleurs qui se consacrent exclusivement à cette activité (90,2% parmi les travailleurs du secteur). Les secteurs de la création de contenu, de l'hébergement et des services informatiques présentent presque la même répartition entre ceux déclarent exercer une seule activité (environ 70%) et ceux exerçant

d'autres activités en parallèle (environ 30%). Les travailleurs dans le secteur de la livraison semblent être, relativement, plus enclin à exercer plus d'une activité, puisque 42,5% ont déclaré exercer d'autres activités en parallèle de l'activité de la livraison.

4.2. Couverture sociale, sécurité contre les accidents et santé-sécurité au travail

- *3% des travailleurs bénéficient d'une couverture sociale en lien avec leur travail sur les plateformes digitales*

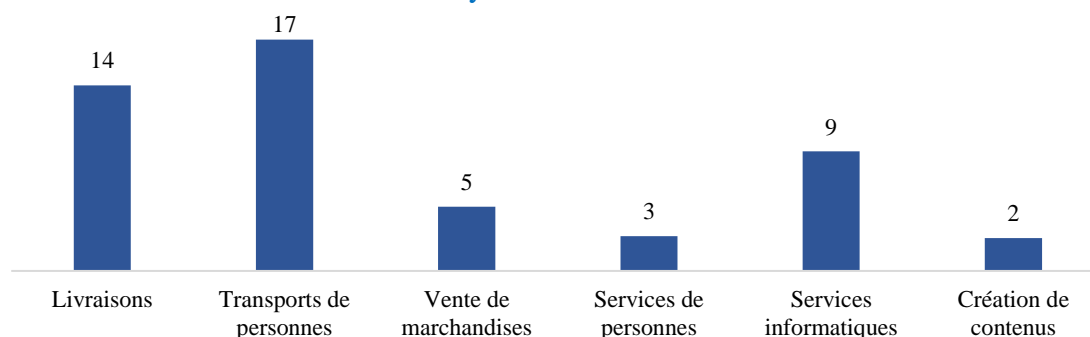
En termes de couverture sociale, il ressort de l'enquête que le travail sur les plateformes digitales est caractérisé par une très faible couverture sociale. En effet, 3% seulement des travailleurs ont répondu qu'ils ont couverture sociale dans le cadre de leur travail sur les plateformes digitales. C'est un taux très faible, combien même que ce type de travail constitue pour la très grande majorité des répondants le travail principal, et que les revenus générés sont comparables à ceux du secteur privé formel et en particulier celui des services. Les services informatiques et de livraisons présentent des taux de couverture relativement élevés par rapport à la moyenne soit respectivement 9% et 6%. Alors que dans les autres secteurs (création de contenu, transport et vente de marchandise) ce taux est d'environ 2%¹⁵.

Une disparité hommes-femmes est également à relever (6,2% contre 1,1%), disparité qui semble-t-il provient du fait que les hommes sont plus présents dans les secteurs (relativement) mieux couverts.

A titre de comparaison, il est à remarquer que, selon les données de l'enquête nationale sur l'emploi le taux de la couverture médicale dans le secteur des services a été de l'ordre de 36,9% en 2021. Cependant, les données de la même enquête révèlent que ce taux descend à 4,2% pour les auto-employés. Ce qui corrobore, dans certaine mesure, le faible taux de couverture sociale relevé par l'enquête sur le travail via les plateformes digitales, puisque les travailleurs en TPD sont en majorité considérés comme des auto-employés.

Par ailleurs ce faible taux couverture reste incompréhensible et injustifié dans la mesure où toutes les transactions effectuées via les plateformes sont enregistrées ce qui permet, donc, une traçabilité des revenus des travailleurs, et partant faciliter les contributions aux régimes de sécurité sociale.

Figure 16 : Part des travailleurs en TPD ayant souscrit à une assurance accidents de travail (%)



Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

¹⁵ Eu égard à la taille de l'échantillon, le taux de couverture sociale et ses déclinaisons par secteur et par sexe sont présentés ici à titre indicatif, et partant les données de cette partie sont à considérer avec beaucoup de précaution.

En ce qui concerne l'assurance par rapport aux accidents de travail, le taux de couverture global est également faible (7,8%) et est genré (12,5% pour les hommes et 5,2% pour les femmes).

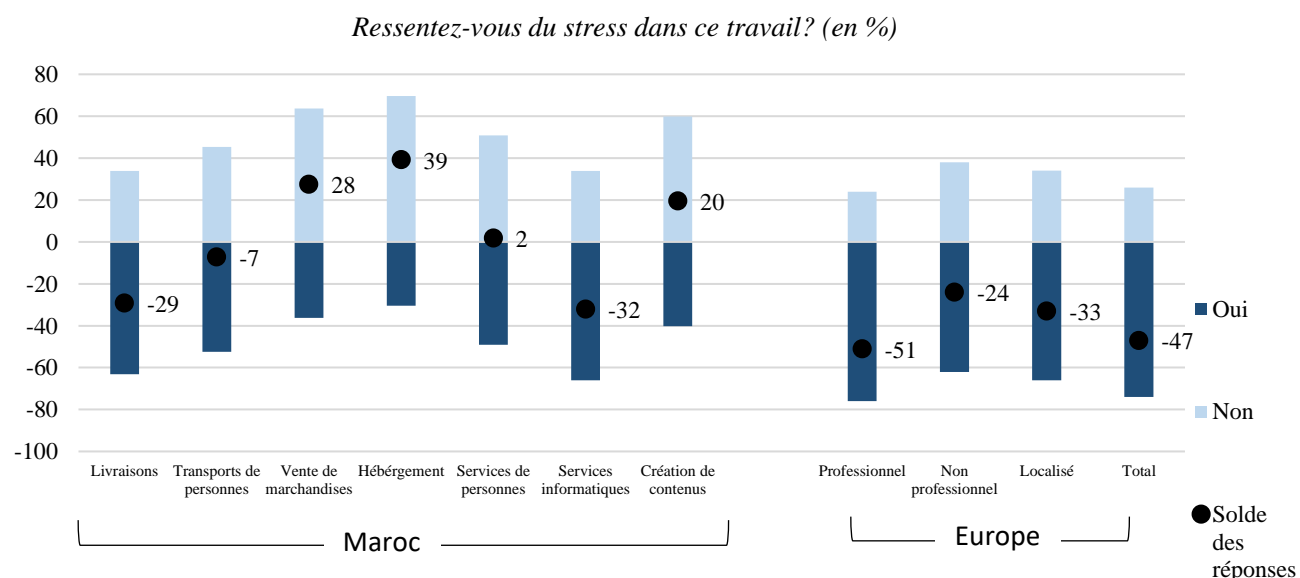
Sur le plan sectoriel, les travailleurs dans les activités les plus exposés aux risques d'accident en l'occurrence les livraisons et le transport de personnes semblent être relativement mieux couverts par rapport aux autres travailleurs, puisque ces secteurs présentent des taux de couverture de 14% et 17% respectivement.

- *42% des travailleurs ressentent du stress dans leur travail*

Le rapport réalisé par l'EU-OSHA (2017) a fait valoir que le travail sur les plateformes peut induire du stress en raison de l'évaluation et de la notation continues des performances, des mécanismes concurrentiels d'attribution du travail, de la rémunération incertaine et de l'effacement des frontières entre vie professionnelle et vie privée. L'indicateur de stress associé au travail sur plateforme est plus élevé pour les services professionnels en ligne et plus faible pour les micro-tâches et le travail de traduction.

Pour ce qui est l'enquête sur le travail des plateformes au Maroc et à la question ressentez-vous du stress dans l'exercice du travail sur la plateforme, 42% des travailleurs ont répondu par l'affirmatif. Les travailleurs dans les services informatiques, dans la livraison et dans les transports de personnes semblent être les plus stressés (66%, 63% et 52% respectivement). Cependant, ceux travaillant dans l'hébergement, dans la vente de marchandise et dans la création de contenu sont les moins stressés (30%, 36% et 40%), ce qui semble être normal eu égard à la nature des activités exercées.

Figure 17 : Stress associé au travail sur les plateformes digitales



Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

Comme illustré dans le graphique ci-dessus, et tenant compte des résultats de l'enquête COLLEEM II qui a traité également la question du stress au travail¹⁶, il ressort que le stress

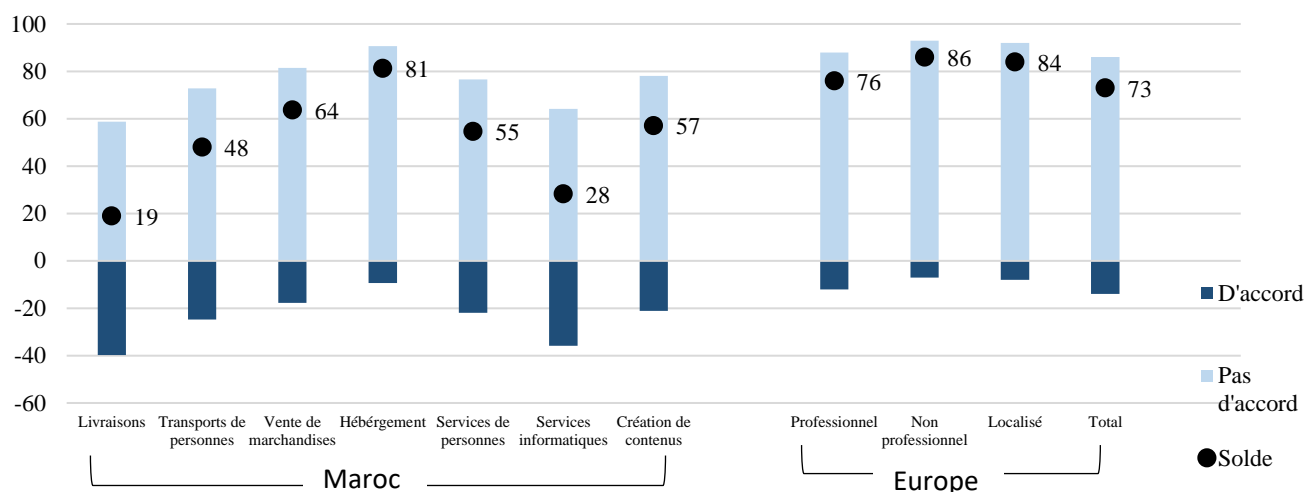
¹⁶ L'enquête COLLEEM distingue trois types services : professionnels, non professionnels et localisés. Les services professionnels comprennent les tâches qui exigent des compétences élevées et un niveau d'éducation supérieur, tels

dans le monde des plateformes est ressenti dans les deux contextes et il est possiblement encore plus fort en Europe qu'au Maroc.

- 76% des travailleurs ne considèrent pas que leur travail via les plateformes met leur sécurité et leur santé en danger

Figure 18 : Risques santé et sécurité au travail

Êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec le fait que ce travail met votre santé ou votre sécurité en danger ? (en %)



Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

La balance est ici globalement positive, sauf pour le secteur des livraisons où les travailleurs considèrent que d'importants risques sont associés à leur activité. Ceci est à rapprocher avec les faibles taux de couverture accidents mentionnés plus haut pour ce secteur.

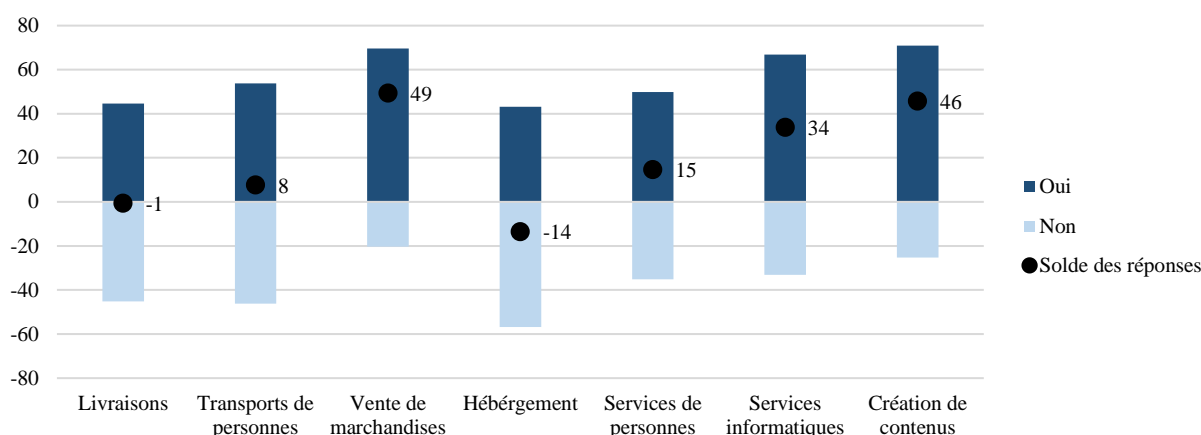
Les résultats sont à peu près les mêmes pour COLLEEM II – les travailleurs sur les plateformes Européens ne s'inquiètent guère de leur sécurité sur les plateformes.

Il ressort, également, de l'enquête que 60% des répondants déclarent pouvoir choisir ou modifier le rythme du travail. Cependant, une proportion plus faible de répondants du secteur de livraison (45%) a déclaré avoir la possibilité de choisir ou modifier le rythme de l'accomplissement des tâches.

que les services juridiques et comptables, le développement de logiciels, la rédaction et la traduction. Les services non professionnels désignent des tâches plus répétitives et simples qui exigent généralement des compétences et une éducation moyenne ; tels que les micro-tâches (classification des objets, étiquetage, examen de sites Web), les tâches de bureau et de saisie de données. Les services localisés comprennent les services de main-d'œuvre qui sont fournis physiquement et qui exigent généralement peu ou pas de compétences spécifiques.

Figure 19 : Rythme du travail sur les plateformes

Est-ce que vous avez la possibilité de choisir ou modifier le rythme du travail (%)?



Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

L'exploitation de la question qui se réfère à la fréquence (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, semestrielle et annuelle) de travail ou de recours aux plateformes pour fournir le/les service/s déclaré/s, renseigne sur l'intensité du travail sur les plateformes digitales. Il ressort ainsi, que 78% des répondants déclarent travailler sur des plateformes d'une manière fréquente, c'est-à-dire d'une manière quotidienne ou quasi-quotidienne, 17,4% y travaillent au moins une fois par semaine et seulement 4,6% y travaillent une fois par mois ou une à deux fois par an.

En ce qui concernent ceux qui travaillent sur les plateformes d'une manière quasi-quotidienne, le nombre d'heures rémunérés par semaine est de l'ordre de 27,8 en moyenne, alors que cette moyenne est de 16,5h pour ceux qui travaillent d'une manière hebdomadaire.

Une analyse selon les tranches d'âge des répondants montre que les personnes âgées de 25 à 39 ans sont les plus enclins à travailler quasi-quotidiennement sur les plateformes soit 67,2% contre 19,6% chez les personnes âgées de 15 à 24 ans et 13,2% pour ceux âgés de 40 ans et plus. D'un autre côté, il semble que le travail via les plateformes d'une manière quasi-quotidienne concerne plus les personnes mariées (57%) que les personnes non mariées (43%).

4.3. Autonomie, flexibilité et gestion algorithmique

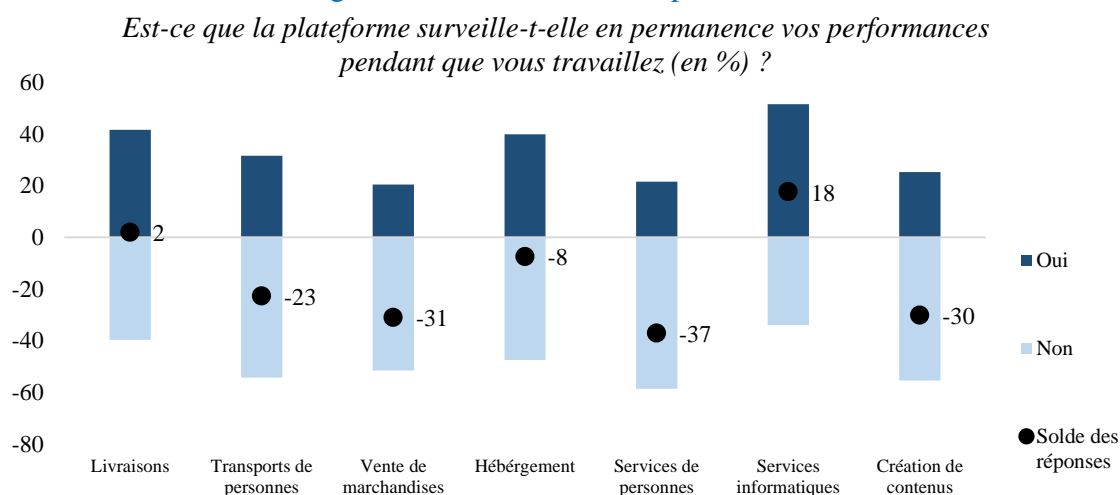
Pour l'organisation du travail, la majorité des plateformes digitales de travail recourent à des algorithmes spécifiques, introduisant ainsi un nouveau concept en matière de management qui est « le management algorithmique¹⁷ ». Il s'agit du contrôle exercé par les plateformes en question par des moyens automatisés pour l'attribution, la performance, l'évaluation, le classement, la notation des personnes qui y travaillent.

Parmi les personnes interrogées, seulement 26% ont déclaré que la plateforme exerce un suivi sur leurs performances. Cette proportion varie selon le secteur. Dans le secteur de transport, elle se situe à 32%, tandis qu'elle est largement plus élevée dans le secteur de livraison (42%).

¹⁷ Möhlmann, M. et al. (2020) 'Algorithmic Management of Work on Online Labor Platforms: When Matching Meets Control', *MIS Quarterly*.

Toutefois, il est à noter que dans l'ensemble 22% des personnes interrogés ont déclaré ne pas avoir connaissance du suivi de la performance exercée par la plateforme.

Figure 20 : Surveillance des performances



Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

Encadré 3 : Management algorithmique

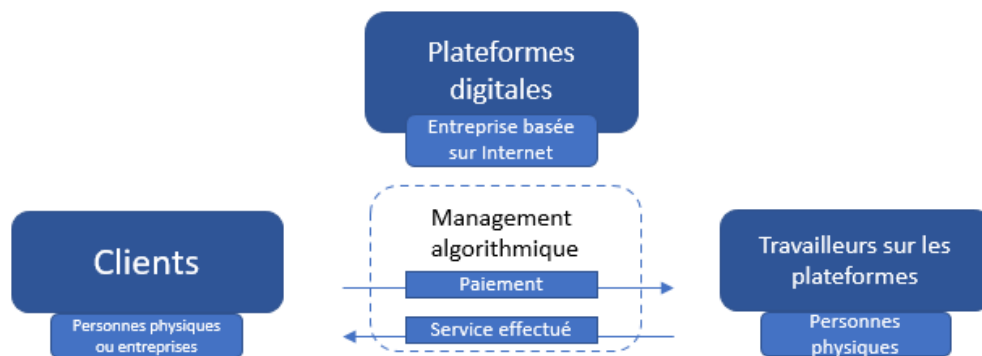
Le management algorithmique implique l'exploitation à grande échelle de données sur des plateformes pour développer et améliorer des algorithmes qui remplissent des fonctions de coordination et de contrôle, qui sont traditionnellement effectuées par les managers. Ces informations alimentent, également, les algorithmes qui déterminent la répartition des tâches et éventuellement les rémunérations et motivations.

Le management algorithmique permet des gains d'efficacité et de productivité et ce en contribuant à mieux gérer la variable temps et la variable coût de la main d'œuvre notamment en optimisant les heures de travail des employés grâce à une planification automatisée, ou encore en automatisant les évaluations des travailleurs. En parallèle, cette innovation managériale génère également de nouvelles réalités dans la relation du travail, voire elle modifie les relations de pouvoir entre les travailleurs et les plateformes/employeurs, ce qui interpelle les mécanismes de régulation du marché du travail.

Le management algorithmique peut modifier voire déstabiliser les relations de travail en termes de surveillance et de contrôle, de transparence, de biais et de discrimination, et de responsabilité. En effet, en matière de surveillance et contrôle, les systèmes algorithmiques utilisent une variété de méthodes pour structurer et contrôler le comportement des travailleurs. Les données sur les tâches réalisées par les travailleurs sont interprétées comme des mesures objectives pour évaluer leurs performances, quoique dans certains cas, elles ne peuvent être que des approximations (ex. les évaluations des travailleurs ne tiennent souvent pas compte des conditions sur le terrain et des facteurs indépendants de la volonté des travailleurs.) En ce qui concerne la transparence, le management algorithmique peut créer des déséquilibres qui ne peuvent être contestés sans avoir accès au fonctionnement de ses algorithmes, d'autant plus que dans certains cas, l'évaluation automatisée des travailleurs ne donne pas les motifs de différenciation de performances ou de rémunérations entre les différents collègues qui estiment avoir le même rendement, etc. Si, les partisans du management algorithmique considèrent qu'il aboutit à des évaluations plus équitables que la gestion traditionnelle (grâce à la réduction de l'intervention humaine, foncièrement subjective), ce postulat est remis en question par les opposants à ce mode de management, en arguant que les algorithmes sont créés et entretenus par les managers et peuvent contenir également des biais émanant de leur conceptions ou des informations qui les alimentent, qui sont souvent collectées auprès des usagers/clients, etc. (Un livreur de repas, par exemple, peut être pénalisé pour des facteurs indépendants de sa volonté, telle que la qualité de la nourriture, ou les préjugés des consommateurs).

Sur un autre registre, l'utilisation du management algorithmique pour contrôler et attribuer le travail peut créer l'illusion que les travailleurs sont leurs propres patrons et peuvent travailler selon leurs propres conditions alors qu'en fait ils sont soumis à des contrôles algorithmiques qui limitent leur flexibilité. Par exemple, dans le cas des plateformes de transport, les heures de travail sont décidées par les chauffeurs eux-mêmes, mais l'attribution du travail est gérée par l'algorithme.

Les conséquences de cette situation sont considérables et peuvent conduire à une classification erronée des travailleurs comme des indépendants pour éviter la responsabilité traditionnelle employeur-employé ou masquer la discrimination par un algorithme opaque.



Source Encadré : inspirée de : Alexandra Mateescu and Aiha Nguyen “Explainer: Algorithmic Management in the Workplace” (Data & Society Research Institute, February 2019) at 13–14

Source figure: European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion, Digital labour platforms in the EU : mapping and business models : final report, Publications Office, 2021

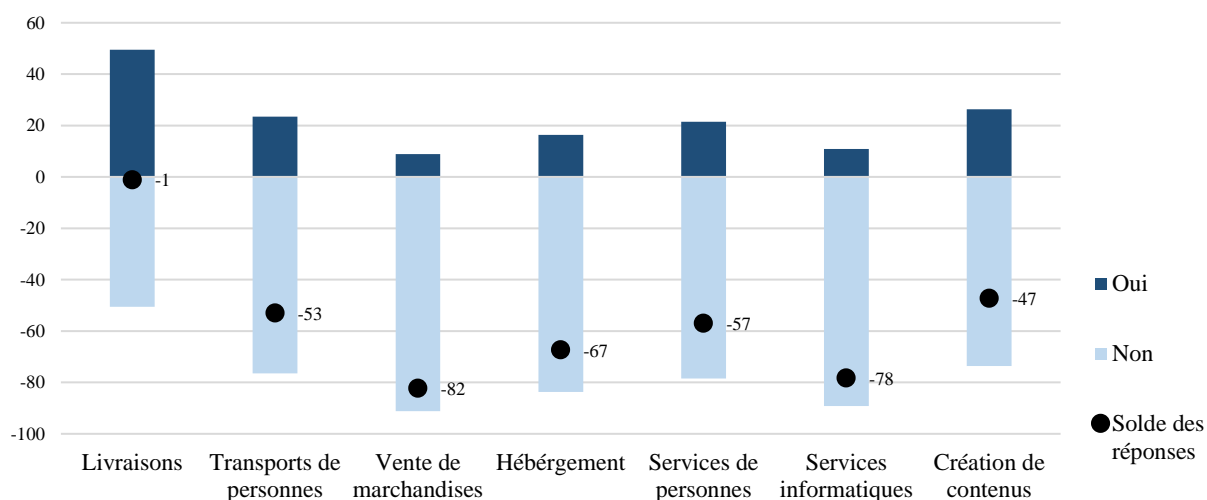
Sur un autre registre, concernant la fixation des prix, la majorité (77%) des répondants déclarent que ce sont eux (les travailleurs) qui déterminent les prix des produits et les tarifs des services¹⁸. Néanmoins, ce constat reste à nuancer selon le type des services offerts (ex. la majorité des livreurs ont déclaré que c'est la plateforme qui fixe les prix).

Bien que certaines plateformes permettent la détermination du prix/tarif par la personne qui fournit le service, elles essaient de donner quelques orientations en la matière sous formes de suggestions ou de recommandations. D'autres plateformes exercent plus d'influence sur la fixation du prix. La plateforme calcule le tarif à l'aide d'un algorithme et sur la base d'un certain nombre de paramètres. Ceux-ci pourraient inclure toutes sortes de facteurs pertinents qui influencent l'offre et la demande et qui peuvent pousser le prix à la hausse ou à la baisse (Exemple : pour le secteur du transport, les paramètres pris en compte peuvent être les conditions météorologiques, la densité du trafic et le nombre de travailleurs disponibles sur la plateforme).

¹⁸ Selon une question de l'enquête COLLEEM sur la fixation des prix par les travailleurs ou par les plateformes, il y'a une distribution relativement équilibrée (à peu près 50/50) pour les catégories de TPD définies par l'enquête. Les résultats de l'enquête menée au Maroc, avec une plus grande désagrégation par secteurs de services, sont pour le moins surprenantes. En effet, une forte proportion des répondants travaillant dans les services de création de contenu ou de taxi indiquent qu'ils peuvent fixer leurs propres prix, ce qui est en contradiction avec les politiques tarifaires des applications qu'ils utilisent. Au-delà des faibles taux de réponse, l'hypothèse que la question n'a pas été bien comprise par les répondants reste aussi une explication possible de ce constat.

Figure 21 : Fixation des prix des produits et des services

Est-ce que c'est la plateforme qui fixe les prix des produits et des services (%) ?

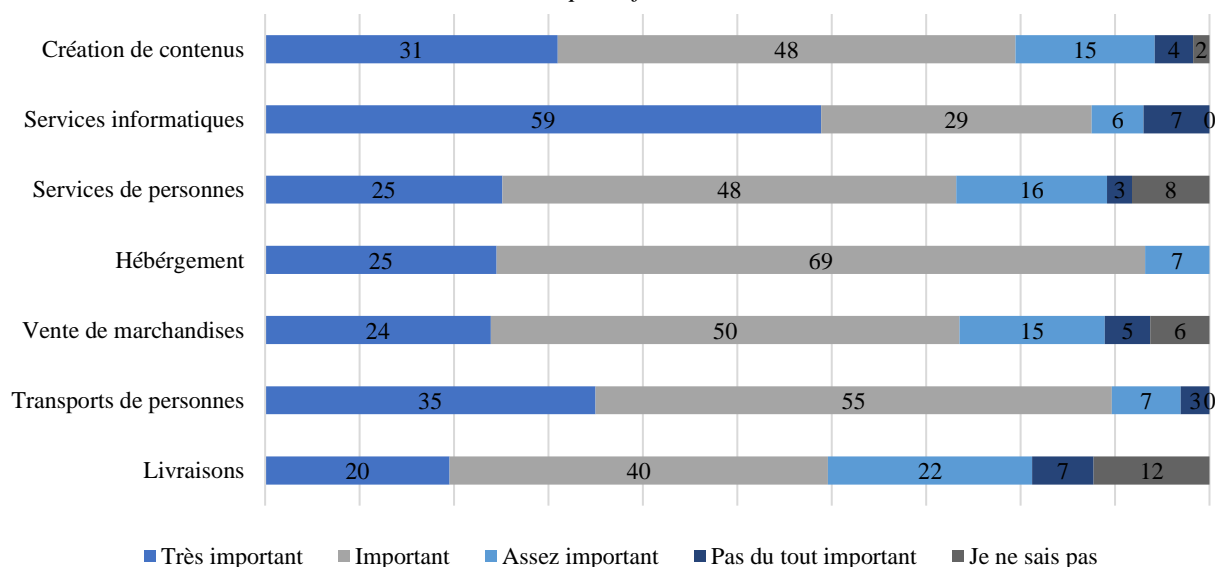


Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

Concernant le système de notation et son importance dans le travail sur les plateformes, il ressort de l'enquête que 77% des travailleurs considèrent que le système de notation est un facteur clé pour obtenir du travail. La proportion la plus élevée est enregistrée chez les personnes qui travaillent dans le secteur de l'hébergement (93%) et dans le secteur du transport des personnes (90%), néanmoins en termes de degré d'importance, ceux qui fournissent des services informatiques considèrent à 59% le système de notation comme très important dans leur travail.

Figure 22 : Importance du système de notation

Selon vous, quelle est l'importance du système de notation pour obtenir du travail sur cette plate-forme ?



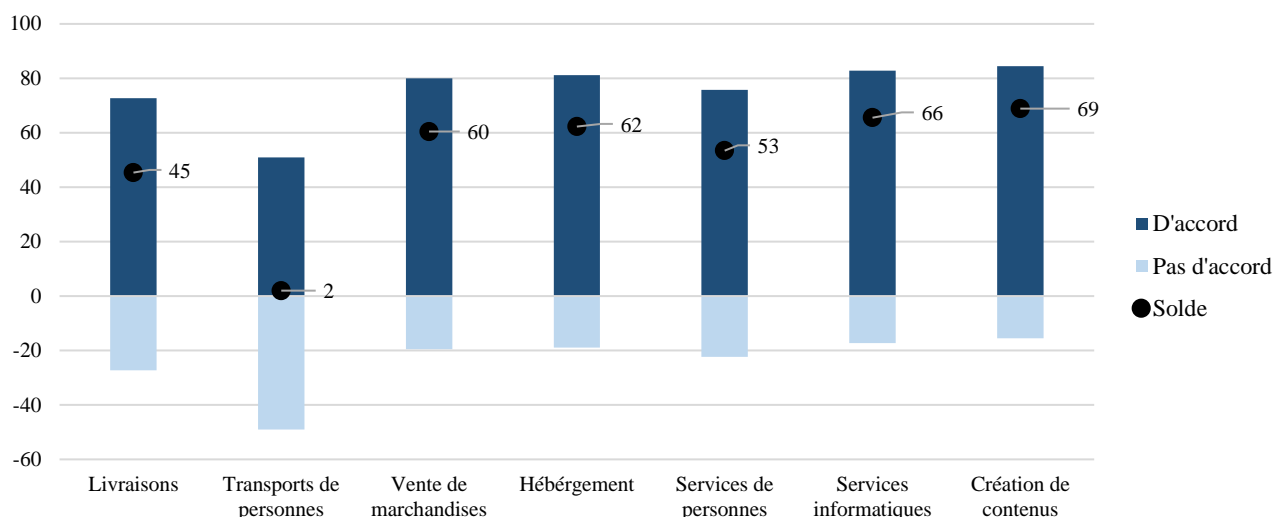
Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

La plupart (77%) des personnes interrogées sur les plateformes de travail indépendant ont le sentiment que le TPD offre une meilleure flexibilité par rapport à un travail typique (hors

plateforme). Cependant, cette part varie selon le secteur. Elle se situe à 84% pour les personnes interrogées qui travaillent dans la création du contenu et 83% pour ceux qui travaillent dans les services informatiques tandis qu'elle descend à 73% chez les livreurs et à 51% pour les personnes qui travaillent dans le secteur du transport des personnes.

Figure 23 : Flexibilité du travail sur les plateformes

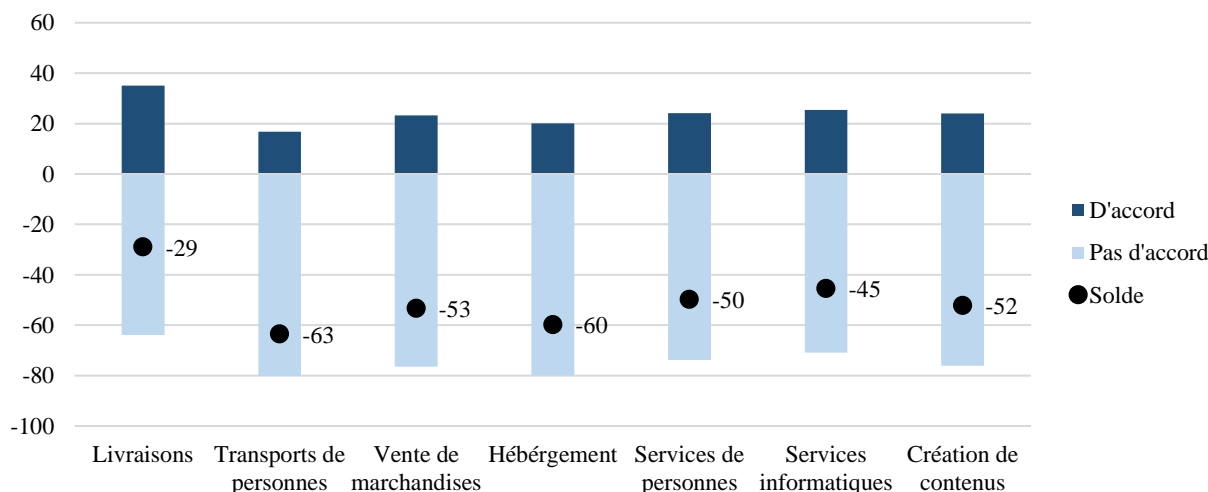
La plateforme de travail vous permet-elle une plus grande flexibilité qu'un travail standard (en %)?



Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

Figure 24 : Sentiment de monotonie du travail sur les plateformes

Êtes-vous d'accord ou pas d'accord pour dire que ce travail est monotone (%)?



Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

Une forte proportion des personnes interrogées (76%) a déclaré que le travail dans les plateformes n'est pas monotone notamment ceux qui travaillent dans les services dans les services de transport de personnes (80%). A titre de comparaison, l'enquête COLLEEM révèle que les travailleurs de plateformes considèrent leur travail comme très flexible mais monotone, avec peu de différences selon le type principal de tâche effectuée.

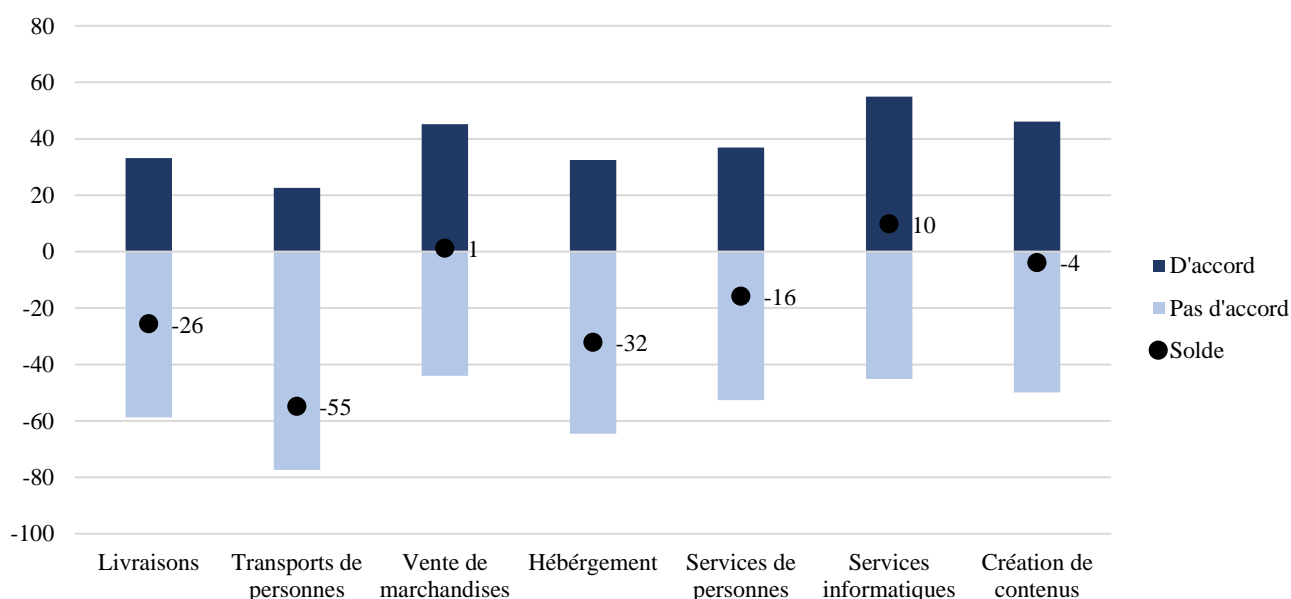
4.4. Temps de travail et équilibre entre vie professionnelle et vie privée

Contrairement à certaines idées reçues, les travailleurs en TPD sont plutôt insatisfaits quant à leur capacité à concilier vie professionnelle et vie privée. Ceci est vrai aussi bien pour les femmes que pour les hommes. Le secteur du transport de personnes apparaît comme le secteur où la conciliation entre la vie privée et la vie est professionnelle est difficile à atteindre, avec des soldes très négatifs de réponses. Les services informatiques et la vente de marchandises en ligne semblent au contraire générer moins de contraintes, avec des soldes positifs de réponses.

A titre de comparaison, l'Enquête nationale sur l'emploi de 2021¹⁹ montre que 8,5% des femmes et 8,6% des hommes actifs occupés déclarent avoir beaucoup des difficultés à concilier vie personnelle et vie professionnelle ; 4% des femmes (et pareil pour les hommes) n'y arrivent pas malgré tous les efforts déployés ; et 30,4% des actifs occupés ont déclaré avoir quelques difficultés (30,4% des hommes et 30,3% des femmes) à concilier vie professionnelle et vie personnelle.

Figure 25 : Conciliation vie privée et professionnelle

Le travail sur plateformes vous permet-il de concilier travail rémunéré et travail non-rémunéré tel que les tâches ménagères ou la garde de vos enfants (%)?



Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

4.5. Le travail sur les plateformes digitales dans le contexte de Covid-19

La crise provoquée par la Covid-19 a accéléré l'expansion de l'économie numérique. À certains égards, on pourrait dire que la pandémie a été un accélérateur de la numérisation dans plusieurs domaines tels que le travail, la consommation, ou encore les loisirs. Deux secteurs en particulier ont été les plus impactés par ce phénomène à savoir le secteur de livraison et le freelance.

En effet, si les plateformes de livraison ont été précurseurs en matière de travail numérique et ont connu une forte croissance mondiale à partir de 2010, l'offre de travail sur les plateformes de livraison a nettement augmenté pendant et après la Covid-19. Plusieurs restaurants ont été

¹⁹ *Activité, Emploi, Chômage (HCP), Résultats annuels, 2021*

orientés vers des plateformes de livraison, pour accroître leur visibilité auprès des consommateurs et élargir leurs parts de marché, ainsi que pour améliorer leur productivité, leur efficacité et leur rentabilité.

L'un des impacts les plus importants de la crise Covid-19 a été un changement dans les habitudes de consommation. Les restrictions de mobilité, le risque d'infection et la fermeture des boutiques et magasins ont accéléré la numérisation du commerce et élargi la diversité des produits achetés via les canaux en ligne. Bien que cela ait donné aux travailleurs des plateformes de meilleures opportunités d'accéder au travail et donc à un revenu, cela a également pu entraîner en partie des heures de travail plus longues et un rythme plus intense.

Sur un autre registre, le contexte de la crise Covid-19 a semble-t-il accéléré la tendance haussière du freelance. L'indice de la main-d'œuvre en ligne (OLI), qui suit les travailleurs et tous les projets et tâches affichés sur les grandes plateformes de travail en ligne, montre que depuis le déclenchement de pandémie de Covid-19, la demande pour ces tâches a augmenté à l'échelle mondiale à partir d'avril 2020.

Encadré 4 : Le Freelance selon l'indice du travail en ligne (OLI)

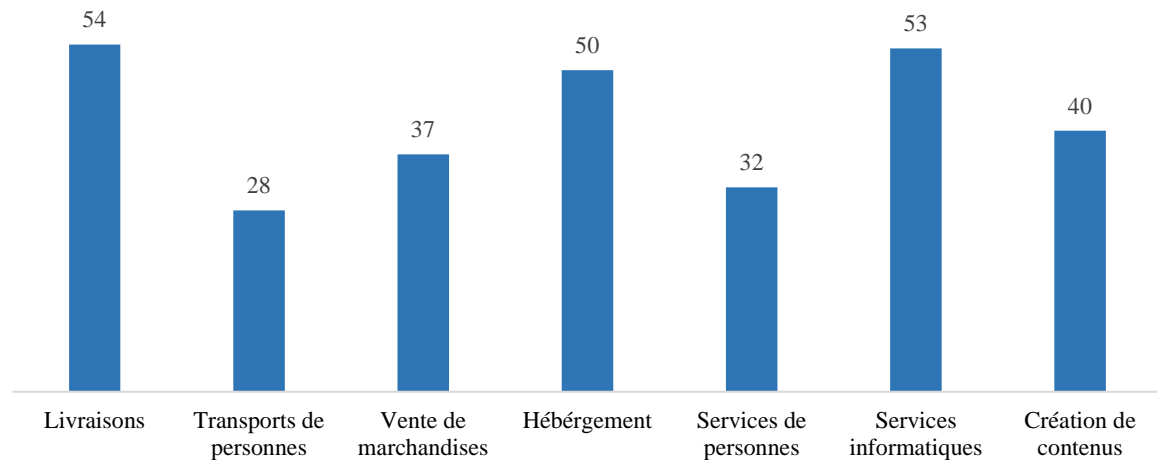
L'indice du travail en ligne (OLI)²⁰ est un indicateur mis en place par l'Observatoire du Travail en Ligne (créé d'une collaboration entre l'Organisation Internationale du travail et l'Oxford Internet Institute de l'Université d'Oxford). Il mesure l'offre et la demande du travail Freelance dans tous les pays et toutes les professions en suivant le nombre de projets et de tâches sur toutes les plateformes en temps réel. L'indice est basé sur le suivi de tous les projets et tâches affichés dans un échantillon sélectionné de plateformes. L'OLI montre que les employeurs basés aux États-Unis dominent le marché, représentant actuellement environ 41,6% de tous les projets / tâches affichés (étant donné que la plupart des sociétés de plateforme y sont basées). Derrière les États-Unis, il existe un groupe de pays ayant une part de marché plus faible, composé du Royaume-Uni (8,1 %), de l'Inde (6,4 %), du Canada (6,2 %) et de l'Australie (6%). Le marché de Freelance en Afrique représente environ 3% du marché mondial du travail en ligne en 2022. Il est concentré dans les pays de l'Afrique du Sud, le Nigeria, Le Kenya, le Maroc et l'Égypte. Le Maroc représente respectivement 0,19% du total mondial.

En plus de la demande de travail en ligne, l'indice permet de suivre où dans le monde le travail est effectué, ce qui nous permet d'explorer la répartition géographique de la population mondiale des freelancers. En 2022, 68% des travailleurs en ligne sont situés dans cinq pays, l'Inde hébergeant 22,2% du total mondial, tandis que le Bangladesh fournit 15,8%, le Pakistan 12,2%, les États-Unis 4,9%. Pour le continent africain, l'Égypte représente 2,4% des freelancers du total mondial. Les freelancers marocains constituent 0,56%.

Au Maroc, l'enquête sur le travail des plateformes digitales révèle que 39% des travailleurs se sont engagés dans ce type de travail après la crise Covid-19. Ce taux est variable selon le type d'activité ou le service fourni. Ainsi, il est évident que le secteur de la livraison enregistre le taux le plus élevé, avec 54% des personnes concernées qui ont déclaré être engagées dans le travail via ces plateformes après la crise de la Covid-19, suivi par les services informatiques (53%), le secteur de l'hébergement (50%), et dans les activités de création de contenu (40%).

²⁰ Stephany, F., Kässi, O., Rani, U., & Lehdonvirta, V. (2021). *Online Labour Index 2020: New ways to measure the world's remote freelancing market*. *Big Data & Society*. <https://doi.org/10.1177/205395172111043240>

Figure 26 : Part des personnes engagées dans le travail via les plateformes après la crise de la Covid-19 (en %)



Source : Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc

Il est à noter aussi que les travailleurs, en particulier ceux des services informatiques (57%), du secteur de la vente des marchandises (46%) et la création de contenu (39%), ont vu leur charge de travail augmenter pour compenser les revenus perdus durant la pandémie. Dans l'ensemble, 40% des travailleurs des plateformes estimaient être soumis à une cadence de travail très élevée (en augmentant le nombre d'heures de travail) dans une perspective de compenser les pertes de revenus qu'ils ont subi pendant la pandémie.

CONCLUSION

L'Enquête sur le travail sur les plateformes digitales au Maroc a essayé d'aborder un phénomène en émergence et en perpétuel évolution, mais qui reste, statistiquement parlant un phénomène plutôt rare, eu égard à son ampleur sur le marché du travail marocain. Malgré les limites de certains résultats en termes statistiques, ils ont le mérite de porter un premier éclairage sur cette forme de travail dont les caractéristiques sont relativement différentes des autres formes de travail, qu'elles soient typiques ou atypiques, et qui sont, généralement, mieux couvertes par la législation du travail, par les politiques publiques et par les systèmes d'informations sur le marché du travail. Elle a permis de porter des éclairages sur le profil et la situation des travailleurs sur les plateformes digitales, qui restent généralement similaires à ce qui est constaté dans d'autres pays du monde.

Partant de là, et eu égard à ce qui a été développé plus haut dans les différentes sections, il y'a lieu de tirer quelques conclusions et enseignements majeurs. En premier lieu, il semble que l'incidence du TPD sur le marché du travail marocain n'est pas très différente de ce qui est relevé au niveau européen, quoi qu'il reste très modeste, soit 1,5% selon la définition restreinte (intermédiation du travail uniquement) et 4,5% selon la définition large incluant tout type de travail sur les plateformes digitales (intermédiation de travail, intermédiation de capital et création de contenu).

Une deuxième grande conclusion est que les travailleurs sur les plateformes digitales sont plus jeunes et ont un niveau d'instruction plus élevé, comparativement à l'ensemble de la population active occupée, par ailleurs c'est le même constat observé en Europe. Il paraît alors que pour faire face aux différents obstacles d'insertion sur le marché du travail, les jeunes semblent trouver dans le TPD un moyen, plutôt flexible, pour accéder à un emploi, mais surtout pour avoir une autonomie financière et/ou un complément de revenu, en attendant, pour certains, de trouver l'emploi souhaité. Le manque de sécurité de l'emploi peut être perçu, dans ce contexte, comme moins problématique par les jeunes, compte tenu de la faiblesse d'opportunités d'emploi ou d'alternatives de travail dans les formes classiques.

Sur un autre registre, il a été soulevé que le travail sur les plateformes est plus féminin que les autres formes de travail au Maroc, contrairement à la situation en Europe, où la proportion d'hommes est plus élevée chez les TPD. Ce n'est pas une différence mineure si on la confronte au taux d'activité relativement bas des femmes au Maroc. Même si la présence des femmes est différenciée selon les secteurs d'activité (certaines activités sont essentiellement masculines comme la livraison ou le transport de personnes, alors que d'autres sont largement féminines comme l'hébergement ou les services socio-médicaux aux personnes), l'existence d'une voie digitale pour le travail féminin semble être claire. La question qui interpelle, donc, les acteurs publics est de savoir si le TPD pourrait être un levier pour augmenter l'emploi des femmes et faciliter leur insertion sur le marché du travail. Les résultats de l'enquête suggèrent qu'il reste un chemin à parcourir avant que la conciliation vie familiale/vie professionnelle ne soit pleinement atteinte pour les femmes en TPD. Cela est dit, les conclusions tirés des études sur le TPD, ainsi que les données sur sa prévalence suggèrent que si cette forme de travail est bien réglementée

peut constituer une voie pour l'amélioration de la participation des femmes au marché du travail et partant l'augmentation de leur taux d'activité.

Outre le taux d'activité des femmes qui peut être amélioré, le TPD peut contribuer à faire augmenter le taux d'activité global. En effet, les résultats de l'enquête suggèrent, également, que le TPD peut servir comme une voie d'entrée significative au marché du travail pour les inactifs, une possibilité de retour à l'emploi pour les chômeurs ayant déjà travaillé ou encore une voie d'insertion progressive sur le marché du travail, permettant de contourner les contraintes usuelles telles que celles liées aux horaires, au déplacement, etc. Par ailleurs, il est à noter que les résultats de l'enquête montrent que le TPD est l'emploi principal pour ces travailleurs et une part significative a déclaré travailler sur les plateformes depuis au moins un an auparavant, ce qui semble indiquer un engagement dans ce type de travail dans la durée.

En termes d'adéquation compétences exigées/qualifications requises, l'enquête révèle une certaine adéquation et satisfaction des travailleurs par rapport à leur travail sur les plateformes. Ainsi, 57% des travailleurs déclarent avoir des niveaux de qualification qui correspondent aux compétences exigées par leur travail sur les plateformes, et 63,6% déclarent être satisfaits de leur volume horaire de travail, ce qui suggère une probable perception d'acceptation et de satisfaction.

Sur un autre registre, il semble que le TPD dans les activités de livraison et de transport des personnes est le moins bien vécu par les travailleurs, indiquant de forts taux de stress et d'intrusion dans la vie privée. Les services informatiques, l'hébergement et la vente de marchandises sont plutôt, relativement, bien vécus par les travailleurs en TPD. Le stress des travailleurs n'est pas forcément une caractéristique inhérente aux activités réalisées. L'organisation du travail sur les plateformes, et non pas le travail lui-même, est souvent la source de stress. Le non-paiement arbitraire, la non-transparence des évaluations, le manque de communication, les contrats non transparents et en langage juridique difficilement compréhensible, sont autant de facteurs qui stressent les travailleurs. La mise en place de mécanismes de concertation et de d'implication des travailleurs des plateformes dans le processus de définition des règles d'évaluation ou encore de l'organisation du travail pourrait diminuer les facteurs de stress, et voire augmenter la productivité et la rentabilité des plateformes.

Un des plus importants déficits de travail décent des travailleurs en TPD est la faible protection sociale. Les données de l'enquête soulignent ce constat (3% des TDP sont couverts), quoique des investigations supplémentaires sont à mener par catégorie de TDP, et ce, eu égard aux spécificités de chaque type de travailleurs. Le travail dans les secteurs des livraisons et des transports, par exemple, génère des risques d'accidents qui ne sont couverts qu'à hauteur d'environ 14% et 17%, représentant, donc, un risque d'élévation des coûts pour le système de santé publique et de protection sociale. Outre la modeste protection sociale de la population active occupée d'une manière générale, ce constat peut être expliqué par plusieurs facteurs dont le principal est l'absence d'une relation de travail claire entre les travailleurs et leurs employeurs/les plateformes. La majorité des travailleurs sont plutôt dans une situation de prestataire de services que d'employé. Par ailleurs, il convient de rappeler, ici, que les travailleurs en TDP ne font pas l'exception puisque, cette faible couverture est constatée chez les auto-employés quels que soit leur type de travail.

D'un autre côté, le manque de couverture sociale des travailleurs en TPD dans la catégorie d'intermédiation de travail comme dans les activités de livraison et de transport semble être paradoxale ou à la limite impréhensible pour plusieurs raisons dont, principalement, la forte traçabilité sur les revenus perçus par les travailleurs, que les algorithmes des plateformes sont capables d'assurer. Par ailleurs, une grande part des répondants ont indiqué que le TPD est leur principale source de revenu et non pas juste un revenu d'appoint. Aussi, les résultats de l'enquête montrent que les revenus mensuels des travailleurs dans l'économie des plateformes sont plutôt similaires aux salaires moyens perçus par les salariés du secteur privé formel, témoignant ainsi du potentiel et de la capacité des différentes parties à contribuer à la sécurité sociale. Il ressort alors que l'enjeu est d'ordre institutionnel et réglementaire et qu'une solution à la faible couverture sociale est possible moyennant une contribution des plateformes/employeurs et des travailleurs, qu'ils soient classifiés ou pas comme des employés.

L'enquête a révélé que la crise du Covid-19 a eu un effet stimulateur du travail sur les plateformes digitales, en témoigne le nombre important de travailleurs de plateforme qui se sont engagés dans ce type de travail dans le contexte de la crise. Aussi, durant la période post-crise, les travailleurs ont été soumis à une cadence de travail très élevée afin de compenser les revenus perdus durant la pandémie. Si le contexte de la crise a rendu visible les travailleurs sur les plateformes digitales, il a aussi rendu visible leur condition de travail et a contribué au déclenchement du débat sur leurs droits et leur sécurité.

Le TPD est une forme de travail très atypique et à fort potentiel de croissance, qui reste marginal certes, mais elle connaît une rapide émergence sur le marché du travail marocain, nécessitant, ainsi, un suivi particulier. La mise en place d'un dispositif d'enquêtes régulières serait donc nécessaire pour mieux cerner l'évolution de sa prévalence et étudier ses caractéristiques et les conditions de ses travailleurs. Ce dispositif peut être constitué d'enquêtes transversales auprès des travailleurs et des plateformes employeurs, d'enquêtes spécifiques à certains types ou secteurs, ou encore d'une enquête panel qui permettrait de mieux comprendre les dynamiques et les mutations qui peuvent s'opérer au fil du temps. L'intégration d'un module (ou des questions) dédiée au TPD dans l'enquête nationale sur l'emploi est la voie la plus opportune pour capter le TPD au sein de l'ensemble de la population active et apprécier, entre autres, la mobilité du TPD vers le salariat ou le travail indépendant, qu'une enquête ciblant uniquement les travailleurs en TPD ne peut accomplir. A noter dans ce cadre, que moyennant quelques ajustements mineurs, le questionnaire de la présente enquête peut être intégrer dans une enquête emploi.

En fin, en guise de conclusion, si l'émergence du TPD sur le marché du travail marocain est une réalité, force est de constater qu'il constitue une opportunité de travail pour différentes catégories de la population, qu'elles soient en difficulté d'insertion sur le marché du travail ou en quête de nouvelles opportunités. Aussi, le TPD constitue une tendance lourde dans le monde du travail à tel point qu'il cristallise et symbolise l'ensemble des mutations que connaît le marché du travail. Ces deux constats militent pour la nécessité et l'urgence de la réforme des cadres juridiques et réglementaires du marché du travail et de la sécurité sociale afin de les adapter à ces nouvelles formes de travail, tout en garantissant les conditions du travail décent pour les travailleurs et l'environnement adéquat pour l'émergence et le développement des startups et des PME ou encore les conditions compétitives des entreprises et des plateformes digitales.

RÉFÉRENCES

- Activité, Emploi, Chômage (HCP), Résultats annuels ,2021.
- Alexandra Mateescu and Aiha Nguyen “Explainer: Algorithmic Management in the Workplace” (Data & Society Research Institute, February 2019) at 13–14.
- Berg, Janine (2016). Income security in the on-demand economy: Findings and policy lessons from a survey of crowdworkers. Conditions of Work and Employment Series No. 74.
- Berg, Janine, Marianne Furrer, Ellie Harmon, Uma Rani, and M Six Silberman (2018). Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world. International Labour Office – Geneva, ILO.
- Emploi et questions sociales dans le monde 2021 : le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail Genève, Bureau International du Travail, 2021.
- EU-OSHA (2017). ‘Protecting Workers in the Online Platform Economy: An overview of regulatory and policy developments in the EU, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Eurofound. (2019). Cartographie des contours de l’économie des plateformes. Working Paper WPEF19060. Extrait de <https://www.eurofound.europa.eu/data/platform-economy/records/mapping-the-contours-of-the-platform-economy>.
- European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion, Digital labour platforms in the EU : mapping and business models : final report, Publications Office, 2021.
- Farrell, Diana, Fiona Greig, and Amar Hamoudi. 2018. “L’économie des plateformes en ligne en 2018 : Chauffeurs, ouvriers, vendeurs et locateurs”. JPMorgan Chase Institute.
- Flash Eurobaromètre 467 : L’utilisation de l’économie collaborative 2018.
- L’adéquation entre formation et emploi au Maroc, Note de synthèse (HCP, 2018).
- Les nouvelles formes et les formes atypiques d’emploi au Maroc. Contexte, enjeux et perspectives de développement. Publication de l’Observatoire National du Marché du Travail Edition 2020.
- Möhlmann, M. et al. (2020) ‘Algorithmic Management of Work on Online Labor Platforms: When Matching Meets Control’, MIS Quarterly.
- NEET au Maroc : analyse qualitative, Observatoire National du Développement Humain (ONDH).
- Note d’information du Haut-Commissariat au Plan relative à la situation du marché du travail en 2021.
- Note d’information du HCP à l’occasion de la Journée internationale de la jeunesse du 12 août 2022.
- Note d’information du HCP relative aux principales caractéristiques de la population active occupée en 2021.
- OIT : WESO — Emploi et questions sociales dans le monde 2021.
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2022). World Population Prospects 2022, Online Edition.
- Stephany, F., Kassi, O., Rani, U., & Lehdonvirta, V. (2021). Online Labour Index 2020: New ways to measure the world’s remote freelancing market. Big Data & Society. <https://doi.org/10.1177/205395172111043240>.
- Urzi Brancati, M.C., Pesole, A. and Fernandez Macias, E., Nouvelles données sur les travailleurs sur plateformes en Europe, 29,958 EUR EN, Office des publications de l’Union européenne, Luxembourg, 2020, ISBN 978-92-76-12949-3 (online), doi:10.2760/459278 (online), JRC118570.

**Ministère de l'Inclusion économique, de la Petite entreprise,
de l'Emploi et des Compétences**

Observatoire National du Marché du Travail

Rue Tamlouht, Hassan – Rabat
Tél. : (212) 5 37 72 68 16 Fax : (212) 5 37 72 68 09
Site web : www.miepeec.gov.ma