



Les travailleurs informels trouvent des emplois via une application

Le marché du travail formel est minuscule au Mozambique. La majorité de la population vit de petits boulots. Auparavant, il leur était difficile de trouver des clients. Une start-up locale a trouvé une solution numérique à ce problème. Elle est gratuite et se passe d'Internet, de données et de smartphones. L'impact est important.

Auteur: Leonie March, Photographe: Roger Jardine; Traduction: Gorgia Grimaldi

Minoca Adau Macucule se penche sur son congélateur et en sort un récipient en plastique contenant des salgados. Ces raviolis farcis font partie de ses spécialités et ses talents de cuisinière sont connus dans tout le quartier. « Dès que quelqu'un y a goûté, il veut directement que je cuisine pour la prochaine fête de famille », raconte la jeune femme de 29 ans. Elle vit à Maxaquene, un quartier de Maputo densément peuplé, la capitale du Mozambique. Depuis les rues non goudronnées, un labyrinthe de trottoirs étroits mène à des maisons comme la sienne, bordées de murs qui séparent les petites parcelles.

Une cuisinière trouve des clients via la plateforme numérique

Macucule vit ici avec son mari et sa fille de deux ans. Ils partagent une petite chambre à coucher, dont la porte se heurte presque à la table en plastique à côté du congélateur. La cuisine est minuscule : entre la cuisinière à gaz, un petit four posé sur une étagère, des casseroles et des bols, on peut à peine y mettre deux personnes. Macucule n'y prépare pas seulement les repas pour sa petite famille, mais aussi pour les clients. Et ceux-ci n'habitent plus seulement dans ce quartier. « Plus tard, j'apporterai les salgados à une cliente du centre-ville

», explique Macucule. Lorsqu'on lui demande comment elle connaît cette femme, elle montre son smartphone.



Macucule avec sa fille dans les bras dans sa petite cuisine



Des salgados pour la cliente



La préparation de la livraison



Ruelle à l'extérieur de la maison

Il y a cinq ou six ans, Macucule ne se souvient pas exactement, elle a rencontré par hasard des employés d'un groupe de réseau mobile qui faisaient la promotion de la plateforme numérique Biscate. « Ces hommes m'ont dit que je pourrais trouver plus de travail par ce biais ». Au début, elle était un peu sceptique, mais elle s'est laissée convaincre. « Il y avait beaucoup d'activités à choisir. Mais je me suis évidemment inscrite comme cuisinière ». Cela a même été possible avec un téléphone portable à l'ancienne - à l'époque, elle n'avait pas encore les moyens d'acheter un smartphone. Elle a tapé le code que les hommes lui ont donné, son nom, son adresse, son expérience professionnelle et sa formation. « Ils m'ont expliqué que les clients pouvaient voir ces informations et commander quelque chose chez moi », explique Macacule. Et c'est exactement ce qui s'est passé.

«Maintenant, je gagne mon propre argent».

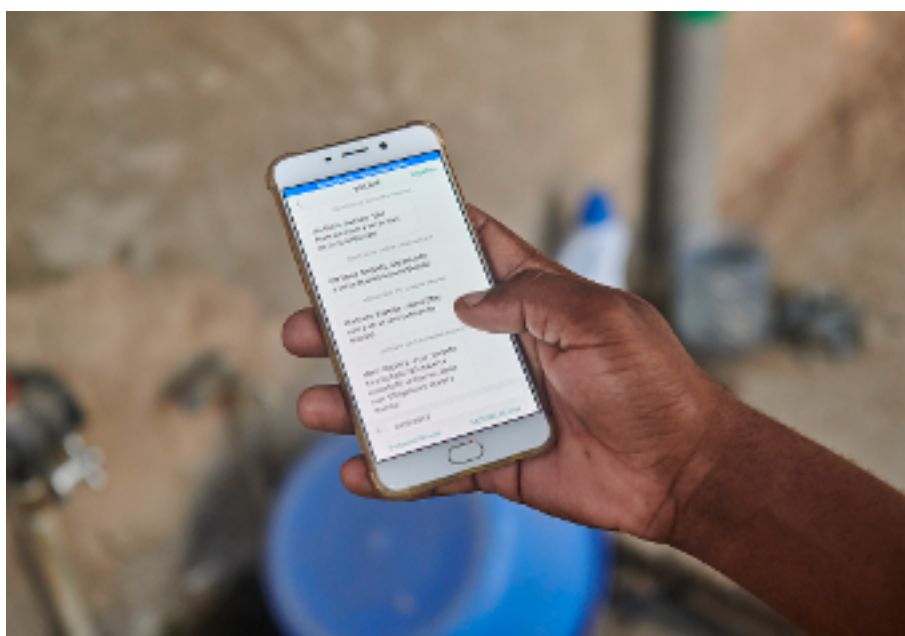
Parmi les premières, une entreprise mozambicaine a commandé des salgados pour une fête d'entreprise. Macucule souligne que l'entreprise lui a même fourni « un véritable uniforme » pour ce travail. « C'est là que j'ai compris qu'il

s'agissait d'une vraie opportunité ». Aujourd'hui encore, elle reçoit régulièrement des appels de nouveaux clients qui l'ont trouvée via la plateforme, ceux qui ont été satisfaits la recommandent. Les affaires marchent vraiment bien, dit Macucule. « Souvent, pour les gens du quartier, j'ai cuisiné gratuitement. Maintenant, je gagne mon propre argent en cuisinant ».

Dès qu'elle s'est mise d'accord sur le prix avec ses clients, elle reçoit la moitié en avance pour acheter les ingrédients et payer le trajet en minibus-taxi jusqu'au centre-ville. Le paiement s'effectue également avec le téléphone portable, via le service mobile M-Pesa, développé au Kenya. L'avantage : pas besoin d'avoir un compte bancaire ou un smartphone. Ces deux éléments sont loin d'être évidents dans des pays comme le Mozambique.

Les clients appellent directement les prestataires de services

Deux quartiers plus loin, à Chamanculo, Mario Baptista se prépare lui aussi à sa journée de travail. Ce jeune homme de 26 ans répare et entretient les climatisations qui sont installées dans de nombreux bureaux et maisons privées de cette région subtropicale. Après une formation technique dans une entreprise, il n'a pas trouvé d'emploi et s'est mis à son compte par la force des choses. Par chance, il a entendu parler de Biscate à la radio dès le début. « Mon oncle, qui faisait le même travail auparavant, devait consacrer beaucoup de temps à la recherche de clients. Pour moi, c'est plus simple : les clients voient mon profil sur la plateforme et m'appellent directement », explique-t-il.



Les travailleurs comme Mario Baptista sont informés par SMS lorsque les clients ont demandé leur contact

Depuis 2016, les travailleurs et les clients peuvent utiliser Biscate. Depuis, près de 70.000 travailleurs se sont inscrits sur la plateforme dans tout le pays. La majorité d'entre eux ont moins de 35 ans. La plateforme a été développée par la start-up mozambicaine UX Information Technologies, qui avait auparavant lancé l'application Emprego, une plateforme de recherche d'emploi numérique : les entreprises peuvent y publier des offres d'emploi et les demandeurs d'emploi qualifiés y télécharger leurs profils. Mais cela ne répond qu'à une fraction de l'ensemble du marché du travail dans son pays, explique le cofondateur d'UX, Tiago Borges Coelho. « Le Mozambique compte 32 millions d'habitants, dont 14 millions ont l'âge de travailler, mais il n'y a qu'un million d'emplois environ ».



Le bureau d'UX à Maputo

De nombreux citoyens n'ont pas de diplôme de fin d'études ni de formation formelle. Il ne leur reste donc que le marché du travail dit informel. « Ce sont des travailleurs qui ne sont

pas enregistrés auprès des autorités, qui n'ont pas de revenu fixe ni de protection sociale. Ils survivent grâce à des petits boulots », selon la définition du fondateur. Ce secteur informel est particulièrement important dans les pays peu industrialisés et à vocation agricole ; au Mozambique, on estime qu'il représente plus d'un tiers du produit intérieur brut. Il marque le quotidien et le paysage urbain.



D'autres proposent des services pour lesquels ils font de la publicité avec des panneaux qu'ils ont peints eux-mêmes.

Biscate signifie «petit boulot » dans le langage familier. Des travailleurs issus de 18 groupes professionnels au total peuvent proposer leurs services, par exemple des menuisiers, des tailleurs, des tapissiers ou des esthéticiens. Contrairement aux panneaux publicitaires qu'ils ont peints eux-mêmes sur les arbres ou les murs, leurs profils numériques sont visibles dans tout le pays.

Question de la communauté 100eyes de Aishatu Muhammad Jibril, Nigeria : L'équipe de Biscate vérifie-t-elle les travailleurs qui s'inscrivent sur la plateforme ?

Non. Tout le monde peut s'inscrire, les données ne sont pas vérifiées. Les obstacles à l'accès doivent être aussi faibles que possible. Mais en général, le bon grain se sépare rapidement de l'ivraie, explique Tiago Borges Coelho. Celui qui travaille mal n'obtient rapidement plus d'emploi. Chaque mois, les travailleurs reçoivent un SMS leur demandant s'ils continuent à utiliser la plate-forme. Les profils de ceux qui ne répondent pas sont supprimés. La base de données reste ainsi à jour.

Depuis sa création, la plateforme a reçu plus de 314.000 demandes de clients et près de 24.000 emplois ont été conclus. Lors du développement, il ne s'agissait pas de construire une application particulièrement élégante, mais de rendre l'accès à la plateforme numérique aussi facile que possible, explique le directeur d'UX, Éder Paulo. « Nous avons opté pour la technologie USSD parce qu'elle a la plus grande portée ».



Portrait d'Éder Paulo

L'USSD permet d'envoyer des messages entre un téléphone mobile et une application sur le réseau et d'effectuer des réglages via des menus de sélection simples. Pour cela, il n'est pas nécessaire d'avoir un accès à Internet ou de disposer de données. Grâce à un partenariat avec l'une des principales entreprises de réseau mobile, l'équipe UX peut même proposer cette plateforme gratuitement - pour les travailleurs et les clients. C'est central dans un pays comme le Mozambique, qui compte parmi les plus pauvres du monde. « Malheureusement, nous ne pouvons malgré tout pas atteindre environ 40% de la population, les plus pauvres de notre pays », explique Borges Coelho. On estime en effet que seuls 50 à 60% de la population disposent d'un téléphone portable et que seuls 20% d'entre eux ont accès aux smartphones et à Internet.

Question de la communauté 100eyes posée par Gerhard Karpniec : Comment l'entreprise est-elle financée ?

Comme pour de nombreuses start-ups, les fondateurs ont financé une partie de leur projet par leurs propres économies. S'y ajoutent des subventions. UX Information Technologies a d'abord développé la plateforme Emprego. Contrairement à Biscate, les clients paient pour l'utiliser. L'entreprise génère également des revenus grâce à des activités de conseil, par exemple pour l'UNICEF ou la Banque mondiale. Pendant la pandémie, l'équipe a fait office d'intermédiaire : les organisations internationales ont commandé des masques et les tailleurs ont été engagés via Biscate. Un projet de recyclage a également été mis en œuvre de cette manière. Le modèle est simple, explique Tiago Borges Coelho : « Nous nous faisons payer par ceux qui peuvent se le permettre et nous réinvestissons l'argent dans des solutions gratuites pour tous ceux qui n'ont pas d'argent ».

Mario Baptista fait partie de cette minorité. Il a installé l'application sur son smartphone. Il peut ainsi voir son profil et comment les clients ont évalué son travail. Pour cela, il y a trois critères : Prix, qualité, rapidité et une fonction de commentaire. Ses clients sont donc extrêmement satisfaits de son travail, ils louent entre autres son professionnalisme. « C'est très important que je reçoive de bonnes évaluations. Cela me donne confiance en moi et j'ai plus de clients », dit-il.

Biscate facilite la recherche de prestataires de services pour les clients

L'un de ses clients est João Paolo Meque. Il a déjà trouvé plusieurs travailleurs par le biais de Biscate, pour tous les travaux qu'il devait effectuer chez lui, raconte-t-il.

L'expérience n'a pas toujours été aussi bonne qu'avec Mario Baptista. « Mais en général, seules les personnes qui ont vraiment besoin de travail et qui attachent de l'importance à la qualité s'y inscrivent. Ils savent qu'ils seront évalués et sélectionnés en fonction de ces évaluations », explique Meque. Pour les clients comme lui, il est ainsi beaucoup plus facile de trouver quelqu'un. Auparavant, il dépendait des recommandations de ses connaissances.



Scène de rue à Maputo

Cet homme de 41 ans travaille dans une entreprise de messagerie et, parallèlement, comme chauffeur-livreur indépendant. « Quand j'ai trop de travail moi-même, je contacte un chauffeur via Biscate », dit-il. Ainsi, il ne perd pas de commandes et crée du travail pour d'autres. Dans des périodes plus difficiles, il a aussi utilisé l'application pour trouver lui-même des emplois. « Mais en ce moment, ça marche tellement bien que je n'ai pas de temps mort », dit Meque.

La Banque mondiale certifie le potentiel de création de valeur ajoutée

Une étude de la Banque mondiale datant de 2021 démontre l'impact positif de Biscate : selon cette étude, le revenu mensuel des travailleurs interrogés a plus que doublé en moyenne après l'enregistrement. En outre, les clients ont désormais tendance à engager un Biscateiro plutôt que d'effectuer ces tâches eux-mêmes. Selon les auteurs de l'étude, ces résultats indiquent « le potentiel de création de valeur de la plateforme pour l'économie et le marché du travail » au Mozambique.

Tiago Borges Coelho s'en réjouit bien sûr, mais l'homme de

40 ans émet aussi des critiques. Il ne pense pas qu'il s'agisse d'une « success story exagérée », mais il invite à rester réaliste. Pour son équipe, les données servent à vérifier si quelque chose fonctionne ou non. « Lorsque nous avons examiné ces données de plus près, il était clair que ce ne sont pas quelque 70.000 travailleurs qui ont doublé leur revenu, mais 20% d'entre eux qui ont gagné dix fois plus ». Autrement dit, seule une petite partie d'entre eux perçoit nettement plus d'argent, alors que pour beaucoup d'autres, rien ou presque n'a changé. « Cela signifie que la majorité ne peut pas tirer pleinement profit de notre plateforme. D'une part parce qu'il n'y a tout simplement pas assez de travail pour tout le monde, mais aussi à cause des biais des algorithmes », explique Borges Coelho.

Le système est donc constamment adapté et amélioré. Il cite par exemple le fait que les travailleurs qui, comme Mario Baptista, se sont inscrits il y a des années et ont reçu de nombreuses évaluations, apparaissent en tête de la liste de sélection. « Le biais est que les clients choisissent plus facilement un tel travailleur qu'un travailleur en bas de la liste », dit-il. Son équipe travaille désormais à donner une chance plus équitable aux nouveaux travailleurs. Ils pourraient par exemple être placés en haut de la liste pendant une certaine période afin d'être plus visibles."



Portrait de Tiago Borges Coelho

En fin de compte, son équipe est évidemment très fière de ce qu'elle a déjà accompli. « Au total, les travailleurs enregistrés reçoivent chaque année environ 1,2 million de dollars US via notre plateforme. Si l'on considère que nous n'avons pas de budget de fonctionnement pour Biscate, un impact social de cette ampleur est tout à fait un exploit », déclare le co-fondateur d'UX.

Biscate a pu convaincre la GIZ de devenir partenaire

L'entreprise est maintenant en train d'élargir la plateforme. Certes, les travailleurs peuvent déjà s'inscrire dans tout le pays, mais uniquement autour des centres urbains. « Nous voulons également atteindre les travailleurs informels dans les zones rurales. Notre stratégie consiste d'abord à rechercher quels sont les besoins de ces personnes et quels services sont pertinents pour elles », explique Éder Paulo, directeur d'UX. La GIZ, Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit GmbH (Association allemande pour la coopération internationale), a été choisie comme partenaire pour ce projet. Alexandra Oppermann dirige un projet de promotion de l'emploi des jeunes en milieu rural dans le bureau de la GIZ à Maputo. Elle a été « tout de suite très enthousiasmée » par la solution proposée par Biscate, car elle permet aussi « d'aider les gens à se formaliser davantage et à évoluer ».

La technologie USSD est particulièrement efficace à grande échelle

Un projet pilote a maintenant lieu dans les deux provinces de Sofala et Nampula. La GIZ y a d'abord mené une étude de référence, raconte Oppermann. Résultat : moins de 10% des gens y ont un smartphone et, vu la pauvreté, beaucoup ne peuvent pas s'offrir de crédit prépayé. « Ils utilisent alors en premier lieu la lampe de poche et la calculatrice de leur smartphone », explique Oppermann.

C'est là que la technologie USSD entre en jeu. « C'est une technologie qui est très efficace à grande échelle, car elle fonctionne aussi avec de simples téléphones portables », souligne Oppermann. La condition préalable est « que les gens aient accès au réseau mobile ». C'est pourquoi le projet pilote se concentre sur les zones rurales qui se développent et dans lesquelles il y a aussi une certaine activité économique.



Portrait d'Alexandra Oppermann

Il va de soi que les services demandés à la campagne sont différents de ceux demandés dans les villes. La GIZ aide UX à déterminer quels services pourraient concrètement y fonctionner. Oppermann cite l'exemple de l'élagage des anacardiés, qui permet d'augmenter le rendement pour les petits agriculteurs. C'est un « très bon travail pour les jeunes », car il est facile à apprendre et, malgré le caractère saisonnier, il a un marché relativement important. « C'est là que Biscate intervient en tant que plateforme pour que l'offre et la demande se rencontrent », explique Oppermann. Elle espère qu'à l'avenir, les jeunes utiliseront Biscate pour trouver des possibilités d'emploi et de revenus. Le directeur d'UX, Paulo, parle d'élargir l'offre actuelle de 18 groupes professionnels à une centaine, « adaptés aux besoins de la majorité des travailleurs informels du Mozambique ».

«Les pauvres ne veulent pas être traités comme des mendiants».

Cette stratégie caractérise les solutions développées localement comme Biscate, ajoute Tiago Borges Coelho. « Cela m'énerve quand de grands programmes de développement internationaux se contentent d'accepter ce dont les gens ont besoin sans les consulter ». En les désignant comme bénéficiaires de l'aide, on les prive de la possibilité de prendre leurs propres décisions. Il en va autrement des entreprises qui développent des produits en fonction des besoins locaux. « Les gens obtiennent ainsi exactement ce dont ils ont besoin. Les pauvres aussi veulent être des consommateurs. Ils ne veulent pas être traités comme des mendiants », souligne-t-il.



Scène de rue à Maputo

Son équipe veut contribuer à un changement correspondant du secteur du développement et des rapports de force qui y règnent. Il n'est pas acceptable que les organisations humanitaires internationales abandonnent la majeure partie



Portrait of Baptista and Macucule

de leur budget pour les frais de personnel et de voyage. « Ces ONG gagnent beaucoup d'argent grâce à notre pauvreté », affirme Borges Coelho. En outre, en tant que Mozambicain, il a un autre intérêt à ce que les conditions de vie de ses compatriotes s'améliorent que quelqu'un qui n'est envoyé de l'étranger que pour quelques années. Ce qui compte au final, c'est l'effet mesurable et la durabilité des changements initiés dans la vie quotidienne.



L'équipe UX est donc intéressée par le feedback direct des clients et des travailleurs afin d'améliorer encore Biscate. Mario Baptista souhaite par exemple que la fonction de commentaire soit améliorée. En effet, il reçoit régulièrement des évaluations de personnes pour lesquelles il n'a jamais travaillé. En outre, la plateforme devrait être mieux promue. «

Beaucoup de gens n'en savent rien », dit Baptista. Pourtant, l'application offre un moyen de sortir de la pauvreté. « J'ai tellement gagné que j'ai pu acheter une maison », dit-il fièrement. Certes, il continue à la payer, mais beaucoup d'autres ne pourraient qu'en rêver.

L'indépendance financière renforce la situation des femmes

La cuisinière Minoca Adau Macucule souligne qu'il est important, surtout pour les femmes, de gagner leur propre argent. « C'est mauvais d'être dépendant financièrement. Il faut alors tout demander, même si l'on veut juste acheter quelque chose à manger ou aller chez le coiffeur », explique

Macucule. Avec ses revenus, elle a par exemple pu s'offrir le congélateur. La prochaine étape est d'investir dans un four plus grand afin de pouvoir proposer des pâtisseries comme des muffins. « Mon entreprise se développe petit à petit. Parfois, j'ai tellement de commandes que je demande à une amie de m'aider. Nous partageons alors l'argent », dit-elle.

Peut-être qu'à l'avenir, elle pourra même se permettre d'avoir sa propre équipe et d'employer alors d'autres Biscateiros en tant que cliente. Elle fait en tout cas beaucoup de publicité pour la plate-forme : « Je dis que tout le monde, hommes et femmes, peut s'inscrire. Ils ne doivent pas travailler pour quelqu'un d'autre, les emplois sont de toute façon difficiles à trouver. Vous pouvez trouver du travail sur Biscate et gagner de l'argent de manière indépendante ». Son expérience prouve que c'est possible. Macucule attrape son sac et les salgados emballés, prend sa petite fille dans ses bras et se met en route vers sa cliente.

Le projet a été soutenu par le European Journalism Center, par le biais du programme Solutions Journalism Accelerator. Ce fonds est soutenu par la Bill and Melinda Gates Foundation.

Plus d'articles

					
Parlons-en : qu'est-ce que l'Afrique peut enseigner ...	«Hello Tractor » Uber pour les agriculteurs en Afrique	Internet, bon marché pour tous: un village ...	Économiser l'eau sous terre et sauver l'agriculture	Une purée à la fois : Comment une entreprise utilise ...	Le droit à l'alimentation ne doit pas être le jouet des ...
					
Consultation sur le canapé : en Ouganda, de jeunes ...	Enseignement numérique au Ghana : apprendre ...				