

ورقة السياسات

الشباب، التطبيقات والحريف

سوسيولوجيا خدمات توصيل
الأكل بتونس

إعداد: أمين الحسيني وسفيان جاب الله



ورقة السياسات

الشباب، التطبيقية والحريفة

سوسيولوجيا خدمات توصيل
الأكل بتونس

إعداد: أمين الحسيني وسفيان جاب الله



رمز QR لمشاهدة فيلم التوثيق البحثي لهذه الدراسة

جميع الحقوق محفوظة 2023
هذه الوثيقة غير مخصصة للبيع.

لا يسمح بطبع أي جزء من هذا المنشور أو إعادة إنتاجه
أو استخدامه بأي وسيلة دون الحصول على إذن كتابي
مسبق من الناشرين.

الآراء الواردة في هذا المنشور هي صادرة فقط عن
المؤلف الأصلي. هي لا تمثل بالضرورة آراء مؤسسة
فريدريش إيبيرت.

تصميم وطباعة :

مهدي الجليتي | www.magma-studio.tn

**FRIEDRICH
EBERT 
STIFTUNG**

إعداد:
أمين الحسيني وسفيان جاب الله

بحث ميداني:
أمير صميذة و وليد العمري

تشخيص قانوني:
مروى الفهري

تحليل المعطيات الميدانية:
هالة الماجري

الفهرس

06	المقدمة والإشكالية
14	١. البروفایل السوسیولوجی للمبحوثات والمبحوثین من عاملي خدمات التوصیل
16	٢. سیرورة التحوّل إلى عامل توصیل الأكلات
22	٣. قطاع توصیل الأكل : نظامی غیر منظم؟
44	٤. قطاع عملة التوصیل من زاویة جندریة
45	٥. عملة التوصیل باعتبارهم مجموعة مهنيّة متضامنة: تحقيق الاعتراف المفقود؟
47	تولیف
49	التوصیات

المقدمة والإشكالية

انفجارات تكنولوجية متتالية، كون برتمته يغرق وسط فضاء سبيرنيطيقي دقيق ومعقد، حياة ملايين من البشر معلّقة بإيجاد مصل ما، ثورات هنا وهناك، أنظمة تسقط وتنبي أخرى على أنقاضها لتعاود السقوط من جديد، ملامح عالم تقليدي تتآكل لتتشكّل أخرى عوضاً عنها مرادفة لـ «عن بعد»!

واقع تونسي غير منعزل عن السياق العالمي وتقلّباته الجغرافية السياسية وأسعار براميل النفط من جهة، ومحكوم بتحدّيات داخلية ازدادت تعقيداً خصوصاً مع صعوبة الوصول إلى التمويل الخارجي واملاءات صندوق النقد الدولي من جهة ثانية.

نظام تأجير بات شبه ثابت يقابله ارتفاع نشيط لأسعار السيّارات والمحروقات، خدمات نقل عمومية غير قادرة على استيعاب احتياجات المواطنين، وأجرة سيّارة تاكسي وفق إحدى التطبيقات قد تبلغ أحياناً أكثر من مدخول يوم عمل، وجبة أكل في المنزل قد تُكلف في مناسبات عديدة، مع ارتفاع الأسعار، ضعف كلفتها في المطاعم. شباب يعيش على وقع عزوبية مدّة لا همّ لهم سوى الوصول إلى الضمّة الأخرى للمتوسّط.

شركات تدخل على الخط، لا فقط لالتقاطها لهذه الإشكاليات ومن ثمة تحويلها إلى احتياجات لتوفيرها مقابل مراكمة ربحها، بل أيضاً استغلالاً لواقع طبقي واجتماعي وثقافي وسياسي معين أنتج فئة شبابية هشّة لا فقط باعتبارها فئة عمرية وحسب بل كذلك كما يعتبرها جون فرنسوا روني (Jean-François René) مجالاً اجتماعياً هشّاً¹ أي تقاطعا لهشاشة وعطوبية على مستوى الانتماء المجالي (الحومة/الجهة) والطبقية الاقتصادية (بريكاريا) والثقافية (رأسمال ثقافي ضعيف) والسّنيّة (دخول متأخر في سن الرشد وفي سوق الشغل وتأخر سن الزواج).

هذه الطبقة، أي طبقة البريكاريا الشابة² (Jeune précarité)، تتمثّل ثروة بالنسبة إلى شركات تعمل على الإنترنت قادرة على خلق رأسمال تحكمه قوة التطبيقات ألا وهو قطاع موصلي الأكلات السريعة في تونس.

1 RENÉ, Jean-François, « La jeunesse en mutation. D'un temps social à un espace social précaire. » Sociologie et sociétés, volume 25, numéro 1, (printemps 1993) : p. 153-171.

2 - نحت الاقتصادي البريطاني جاي ستاندينج مصطلح «البريكاريا» والذي يجمع بين كلمة «البروليتاريا» والتي تشير إلى طبقة العمال، وكلمة «البريكاريوس» التي تعني غير الثابت. في إشارة إلى صفة العمل العرضي وغير المستقر لطبقة عاملة جديدة.

لمزيد التعمّق: Standing (G), «the Precariat: The New Dangerous Class», Royaume-Uni, Bloomsbury Academic, 2011.

ساهمت الدولة في إنتاج هذه الطبقة الشابة الهشة عبر سياسات الأفراد المجالي والتوزيع غير العادل للثروات والسرعات الثلاث للتحضر³ في المدينة، مما ولد مناخاً عامّاً منقراً/ طارداً ترافق مع تشكّل إطار إدراكي لمن هم تحت مفاده أن لا جديد سيتحقق تحت شمس هذا البلد، وأن الخلاص يكمن في مغادرته، وهذا ما جعل العديد منهم ينخرطون في مسارات هجرة غير نظامية، وفي انتظار الفرصة السانحة لمن لم يغادروا بعد، فإن هذا الشكل الجديد للعمل قد يكون ملاذاً وقتياً/نهائياً لشريحة منهم من أجل توليد الدخل في معركة ضمان البقاء خصوصاً في ظلّ معتقد سائد أنّهم لوحدهم، دون أي دعم من أي جهة كانت، معنيون بخلق فرص استمرارهم.

من جهة أخرى مثّلت المنظومة التشريعية، لضعف منها أو لمجاراتها للرأسمال التونسي والأجنبي، تربة خصبة لبعث هكذا قطاع، قطاع نظامي لكنّه غير منظم، ليس خارج المنظومة القانونية لكنه يفتقد إلى حضور تنظيم ديمقراطي اجتماعي للعمل داخله أو توزيع عادل للمداخل، كما أنّه لا يتوقّف على حماية اجتماعية أو صيغة تعاقدية تحترم الحد الأدنى لحقوق العاملين فيه، وتفتقر، بشكل عام، إلى مقومات العمل اللائق.

هذا القطاع حديث النشأة، الذي أوجد في تعثر سياسات الدولة التشغيلية بيئة ملائمة ليقترح نفسه حلاً جزئياً للنظام والعاطلين عن العمل على حدّ السواء باعتباره قادراً على توفير مواطن شغل جديدة وامتصاص جزء من احتياطي البطالة، يُمثّل لحظة تساؤل، يتقاطع فيها المشكل البحثي مع المشكل الاجتماعي مروراً بالسياسات الحكومية التي أنتجته، لسبر أغواره ومحاولة تفكيكه من الداخل ليجيب على الأسئلة التالية: من هم المتضررون المحتملون لهذا السياق المستجد: المستهلك؟ المطعم؟ المورد؟ التطبيق؟ الشركة؟ ما هي التطلّعات التي أجاب عليها قطاع خدمات التوصيل الأكل، دون غيره، ليكون جاذباً ويستقطب العاملين فيه حالياً أو الذين ينوون الالتحاق به؟ ما هي آليات التشغيل المعتمدة في هذا القطاع؟ إلى أي مدى يمكن اعتبار هذا القطاع نظامياً؟ ما هي مزايا وعيوب النماذج الحالية، على اختلافها، في قطاع خدمات توصيل الأكل؟ كيف يمكن تحسين هذا القطاع؟

3 - حسب جاك دونزيلو، هناك سرعات ثلاث للمدينة. بالنسبة لسياقنا التونسي الحومة الشعبية هي نتاج للسرعة الثالثة. وهي سياسة/سرعة الأفراد/ الإقصاء المجالي (La relégation) حيث تُبعد الدولة عن مركزها الإداري والخدماتي كل من لا يستطيعون الانتماء للطبقة المتوسطة ثم الثرية، وتقصيهم من توزيع عادل للثروة. أي الأفراد الأقل مراكمة للرأسمالين الاقتصادي والثقافي. أمّا السرعة الثانية فهي سرعة التحضر الطرقي/على أطراف المدينة (La péri-urbanisation)، للطبقة المتوسطة والفقير متوسطة، لمن يراكمون رأسمال ثقافي أكثر من الطبقة التي تحتمل وأحياناً حتى من التي فوقهم، ويراكمون رأسمال اقتصادي أكثر بقليل من الطبقة التي تحتمل وأقل بكثير من الطبقة التي فوقهم. يسكنون في عقارات (إقامات أو مساكن متقاربة) يُعدّل إيجار المنزل فيها (عبر الملاك العقاريين والدولة) على حساب إمكانيات موظفي القطاع العام أو الخاص، وحيث توجد في مجال حضري يقع في منزلة بين منزلتين: ما بين الحِجّ الشعبي والحِجّ البورجوازي، حيث الحدّ المقبول من بنية تحتية وخدمات بلدية، وإشراك نسي ومحدود في توزيع الثروة. وأمّا السرعة الثالثة، أي سياسة التّزجّرة (La gentrification)، فهي للطبقة الثرية، الأكثر مراكمة للرأسمالين الاقتصادي (قطعا) والثقافي (نسبياً) لمن يمتلكون وسائل الإنتاج الاقتصادي ويحتكرون علاقة القرب من السلطة والنصيب الأكبر في/من توزيع الثروة ليضطفوا أنفسهم وطبقتهم في إقصاء ذاتي تُخبوي (Entre soi sélectif) في مجالات حضرية مغلقة (حيث يتدخل الباعثون العقاريون لخلق مناخ مثالي جاذب لحرفاء مُعيّنين) لمزيد من التفاصيل، انظر (ي): جاب الله، سفيان، "الشباب والعنف والانقطاع المدرسي والفن في الحومة الشعبية في تونس دراسة حالة في أحياء حي التضامن، دوار هيشر، قوشانة، سيدي حسين"، إصدارات انترناسيونال لارت، تونس، 2023

1) سبر الأسئلة والإجابات/المنهجيات السابقة:

قصد تبين المشكل البحثي واكتشاف مكنم الإجابات المفقودة التي ننوي الظفر بها وما يتخللها من بحث وتمحيص ميداني عبر الملاحظة والمحدثات البيوغرافية والتأثير القانوني، حاولنا سبر الإجابات السابقة، وذلك عبر مراجعة شاملة ودقيقة للبحوث الجامعية والأكاديمية⁴ ومقالات استقصائية أرادت الولوج إلى عالم قطاع خدمات التوصيل وكشف ما لا يمكن رؤيته من الخارج.

في المقام الأول أوجدنا مقالاً صادراً عن موقع انكفاده بعنوان «عمل فوق ظهور عمال خدمات التوصيل» بعد شرونا في البحث الميداني، وقد اشتغل على سؤال ذو طابع شمولي يبحث عن ظروف عمل موصلي الأكل، موظفاً في بحثه تقنيات الصحافة الاستقصائية، على غرار تجميع بيانات تخص الشركات العاملة في هذا المجال ومراقبة عمال خدمات التوصيل في المركز التجاري منار سيتي التابعة للمنطقة البلدية المنزه¹، وإجراء محادثات مع عملة وموظفين تابعين للشركات ومحام.

تناول الموضوع آلية التشغيل المعتمدة من قبل الشركات والتي تعتمد وسيطا، لديه معرف جباي مانح خدمات لوجيستية، بينها وبين عمال خدمات التوصيل ليصبح بذلك مرجع النظر القانوني بالنسبة إليهم عوضا عن الشركة وفي المقابل يتحصل على نسبة مائوية تقدر ب 12٪ من المداخل الخام التي يحققها كل عامل توصيل متعاقد معه سواء كان يتقاضى مقابل ثابتاً عن كل خدمة توصيل أو حسب المسافة المقطوعة وفقاً للترتيب المعمول بها في كل شركة، وإن أراد أحد طالبي الشغل التعامل مباشرة مع الشركة فإن ذلك يستوجب منها إجراءات قانونية مطولة، وقد وضح هذا المقال أيضاً أن طالبي العمل هم المطالبون بتوفير وسيلة التنقل ودفع جميع التكاليف الأخرى بما في ذلك الحقيبة المعدة لنقل المأكولات. كما أن الشركة أو الوسيط لا يتحملان أي مصاريف تخص التغطية الصحية أو الاجتماعية للعاملين، ويتم الاستغناء عن خدماتهم ما إن تعرضوا لحادث أو غياب عن العمل، وقد استثنى هذا المقال شركة kooldelivery التي تعتمد على منح أجور (500 د كاجر أساسي للذين يعملون وفق نظام 48 ساعة أسبوعياً دون اعتبار المنح)⁵.

كما أوجدنا دراسة بعنوان «مسار المقاولين العاملين للحساب الخاص والعلاقات النقدية للعمل: كيف يحتج عمال التوصيل بالدراجات الهوائية؟»⁶. وقد تناولت أسئلة بحثية تتعلق ببروفال العاملين في قطاع التوصيل بالدراجات الهوائية، الإشكاليات التي يواجهونها، كيفية تنظيمهم وكيفية احتجاجهم. وقد تمّ توظيف المنهج الكيفي عبر إجراء محادثات شبه مسيرة

4 - لم نجد دراسات علمية في تونس تناولت مشكلتنا البحثي، وهي نادرة في الحقل البحثي في دول أوروبا الغربية.

5 Inkyfada, Enquête : "Plateformes de livraison : un business sur le dos des livreurs". Consulté le 30 juin 2023. URL : <https://inkyfada.com/fr/2023/06/09/plateformes-livraison-livreurs-tunisie/>

6 Lebas, Chloé. « Carrière d'auto-entrepreneur et rapports (critiques) au travail : comment les coursiers à vélo font émerger des contestations », La Revue de l'Ires, vol. 99, no. 3, 2019, pp. 37-61.

لعمّال خدمات توصيل الأكل في مدينة ليل الفرنسية.

لقد اعتبر الباحث أن: الصيغة القانونية للمعرّف الجبائي «مقاوّل عامل للحساب الخاص» أوجدتها السياسة الاقتصادية الغربية لمجابهة البطالة، بشكل يصير فيه طالب الشغل هو ذاته خالق لفرصة عمله، تحت شعار «فتح باب المبادرة للجميع» والذي سيقود في مرحلة معيّنة إلى تلاشي المجتمع الأجرى، وهذا بالتوازي مع نشوء مصطلح حديث في عالم الاقتصاد يطلق عليه تسمية الأوبييرية «Ubérisation»⁷. وقد اعتبر الباحث أن هذه المهنة شبابية نظراً إلى أن النسبة الساحقة للمشتغلين في هذا القطاع هم من فئة الشباب.

تناول هذا البحث في قسمه الأوّل المسارات التي جعلت من المستجوبين عاملين في قطاع خدمات التوصيل، وقد خلص إلى كون غياب الدعم المالي من طرف العائلة للطلّاب أو العاطلين عن العمل ناهيك عن الامتيازات الأخرى ومنها الحرية في اختيار وقت العمل والعائد المادي المحترم كانت من الدوافع التي جعلتهم يختارون مزاوله هذا المهنة.

في قسم آخر، رصد الباحث تمثّلات المستجوبين حول المهنة التي يشتغلون فيها، وقد استنتج أن: هنالك نموذجين، أولهما يعتبره مجرّد «تعاقّد مؤقت» إلى حين تحصّله على وظيفة أخرى نظراً إلى هشاشة الشركات الناشئة في مجال التوصيل الأمر الذي يجعلها قد تغلق في أي لحظة، في حين يرى النموذج الثاني أنّه «تعاقّد حر» بمعنى أنّه سيستمر في العمل لأنه يعتبرها مهنة تتطلّب مهارات معيّنة لكن دون أن يكون له ولاء لأي منصّة.

في مستوى لاحق من الدراسة اشتغل الباحث على مفهوم «جماعة العمل» (collectif de travail) والتي عرّفها على كونها مجموعة العمال الذين يشتركون في نفس حالة العمل ويتفاعلون فيما بينهم، وهذه الجماعات لا تكون موجودة مسبقاً وتتشكل مع مرور الوقت من خلال التواصل وتبادل الآراء أمام المطاعم أو التعرّض لنفس الأحداث، فيجعلهم يشعرون بأنّهم مجموعة واحدة لها مصالح/هويّة مشتركة. فأغلبهم يرى أن: المنصات تحقّق أرباحاً طائلة على حسابهم، في حين هم مضطرون لدفع عديد الضرائب ممّا ولّد شعوراً جماعياً بالإحباط.

7 - اشتق المصطلح من اسم شركة أوبر التي تُقدّم خدمات نقل الحرفاء بالسيّارات، والأوبييرية هي عملية اقتصادية تتجاوز القطاعات التقليدية في الاقتصاد من خلال الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية الحديثة لإنشاء وسيط جديد يتيح التواصل المباشر بين المستخدمين ومقدمي الخدمات باعتماد منصة رقمية.

(2) استقامة البحث

اشتغل مقال انكفاده باعتباره بحثاً استقصائياً على الشركات/ التطبيقات حديثة الوجود بتونس وعن آليات التشغيل المعتمدة ، وهذا من صميم صحافة الانغماس التي يُحرّك فيها الصحافي المياه الراكدة التي تُحَفَى عن باقي الناس ومن ثمة يضطلع بدوره الرئيسي باعتباره وسيطاً لنقل/ صناعة الخبر مقدّماً أدلّة وبراهين حول قضية ما. بيد أن موضوع البحث يقودنا إلى عديد مناطق الظلّ والعتبات، خارج الحقل الصحفي، التي لم يقع مساءلتها، على غرار مدى تأثير السياق الاقتصادي والسياسي والاجتماعي ليكون ملائماً لاستثمار هذه الشركات في تونس، من هم عمال التوصيل؟ ما القواسم المشتركة بينهم؟ هل يُشكّلون فئة سوسيو مهنية؟ ما هي تمثلاتهم حول مهنتهم؟ هل توجد أشكال تضامن فيما بينهم؟ كيف يحتجون؟ أي مخاطر محفوفة بها هكذا مهنة؟ مدى تعميق هذه المهنة للغبن الاجتماعي؟ ما الحدّ الفاصل بين النظامي واللانظامي في هذا القطاع، وعديد الأسئلة الأخرى التي لم يقع التطرّق إليها.

أمّا فيما يخصّ البحث السوسيولوجي الذي أُقيم بمدينة ليل الفرنسية على عمال التوصيل الذين يستعملون درّاجات هوائية، فقد اشتغل على مشكلات بحثية متعلقة بإشكاليات هذا القطاع وأشكال التنظيم من أجل الاحتجاج والانقسامات التي قد تلحق بهذه الجماعة المهنية، هذه الدراسة وان كانت ملهمة لنا غير أنّها تتعلّق بواقع اقتصادي واجتماعي وثقافي آخر غير متوافق مع الخصوصية التونسية، كما أنّها، مثلما ذكرنا سابقاً، لم تُجب على جميع التساؤلات المحتملة لموضوع البحث.

هذه الدراسات لم تتناول مشكل البحث الذي يشغلنا، والمتمثل في تحديد الإطار القانوني في تونس الذي تشتغل وفقه شركات خدمات التوصيل، ومدى توافقه مع معايير العمل النظامي، وإلى أي درجة يمكن اعتبار هذا القطاع مصعداً للاندخا من بوتقة «البريكاريا»، وما الخلاص الذي يرويه، أي العاملون في خدمات التوصيل، هم بأنفسهم.

(3) القسم البحثي

أ- الأسئلة البحثية:

تسعى هذه الدراسة إلى الحفر في مناطق الظلّ التي لم تطلها يد التساؤل في السابق، وتحاول تفكيك الروابط والصّلات الخفيّة بين مختلف المتغيّرات التي جعلت وضعية عمّال خدمات توصيل الأكل على ما هي عليه اليوم.

على هذا الأساس، ستحاول هذه الدراسة تسليط الضوء على الدوافع الفعلية والسيقات التي ساهمت في تشكيل القرار باختيار هذه المهنة دون غيرها وتحليل تمثلاتهم، أي العمال، حولها بما في ذلك مخاطرها. كما أنّها ستبحث عن الرابط بين تجربة الهشاشة على اختلاف مستوياتها وآثارها، على غرار الحرمان والإحباط والغبن، وقبول الاشتغال بظروف من الممكن أن لا تتوفّر على أساسيات العمل النظامي/ اللائق. من جهة أخرى ستسعى إلى تحليل مختلف الروابط التي تجمعهم بمختلف المتدخلين في هذا القطاع على غرار المؤسسات التي يشتغلون فيها، الوسطاء، أصحاب المطاعم والحرفاء، وفهم أشكال التضامن بين مجموعة العمل. كما ستساعدنا هذه الدراسة أيضًا على فهم الآمال والتطلعات التي يحملونها لتحسين ظروف عملهم وتحقيق العدالة الاجتماعية في هذا القطاع.

على ضوء ما سبق ذكره تمّ رصد الأسئلة البحثية التالية: أي بروفایل سوسيولوجي يمكن رسمه لهؤلاء العملة؟ ما هي المسارات التي جعلت منهم عمال خدمات توصيل الأكل؟ ما هي تمثلاتهم حول هذا القطاع؟ إلى أي مدى يمكن اعتباره عملاً نظاميًا؟ ما هو دور المؤسسات التي يعمل فيها العمال والوسطاء والحرفاء في تشكيل ظروف العمل؟ هل توجد اختلافات في ظروف العمل بين العمال الذكور والإناث في خدمات توصيل الطعام؟ كيف يتشكّل التضامن في مجموعة العمل؟ ما هي تطلعات وتوصيات عمال شركات توصيل الأكل من أجل تحقيق أساسيات العمل اللائق في قطاعهم؟

المقاربة البحثية : التمشي السوسيو- أنثروبولوجي

انتهجنا مقاربة تفهيمية عبر طرح سؤال «كيف؟» لفهم حيثيات وسيرورات تحوّل أفراد بعينهم إلى عاملين في قطاع خدمات توصيل الأكل مع هذه الشركات. ولذلك ارتأينا اعتماد المنهج الكيفي لكونه يتّفق مع طبيعة إشكاليتنا وهو ما ساعدنا على فهم كيفيات حدوث الفعل الاجتماعي وتبيان كيف عايش الأفراد هذه التجارب من خلال الأقوال التي تمّ جمعها أو السلوكات التي تمّت ملاحظتها، كما يحدد الظروف والعلاقات الموجودة أو التي يمكن أن توجد بين الوقائع -محل الدراسة- كما يسمح لنا بمعرفة الاتجاهات والمعتقدات لدى الأفراد والجماعات وطرق نموها وتطورها وهو ما يتعلق بموضوع دراستنا.

• **البحث الانتوغرافي:** وهو منهج وصفي كيفي يجيب عن سؤال: كيف يعيش فرد ما يومه باعتباره عامل توصيل؟ وكيف يتفاعل هؤلاء العملة مع بعضهم البعض ومع محيطهم؟ هذه التقنية تجيب عمّا نراه بالعين المجردة أي ما لا تجيب عنه باقي التقنيات التي تنبش في ماضي الفرد مثلاً أو في واقعه الاقتصادي والاجتماعي والمتمثل في نسب وأرقام. وقد تمّت دون مشاركة لضمان وجود مسافة تفصل الباحث عن مجتمع البحث بقصد انجاز وصف دقيق وشامل لكيفية ممارسة عامل توصيل الأكل لنشاطه،

نوع الدّراجة النارية التي يركبها، استعماله للخوذة، كيف يقضي وقت الانتظار، العلاقات التي تجمع بياقي زملائه، وقد تمّ رصد كلّ هذا من أمام المرّكب التجاري المنار سيتي.

• **المقابلة البيوغرافية:** وقع اختيارنا على تقنية المقابلة البيوغرافية للإجابة عن سؤال بحثي يُقيّم/يفترض/يستقرئ علاقة ممكنة بين سلوك/ وضعية/ واقع وماض وبيوغرافيا وتاريخ (سيرورة التنشئة) الفرد. نبحت عبر هذه التقنية البحثية، في إطار منهجية كيفية، ومقاربة تفهميّة، تستند على سبر سيرورات التنشئة واللقاءات والأحداث والتجارب التي مر بها ونحتت حياته الاجتماعية. إذن نبحت في ماضي الفرد، عمّا يفسر واقعه في الحاضر. كما تهدف إلى الحصول على معلومات ذات صلة بحياة المشاركين وفهمهم لعالمهم والأحداث المهمة في حياتهم، وهي عبارة عن أسئلة مفتوحة لضمان مساحة تعبير حرّة، وهذا من شأنه أن يجعل من المبحوثين مشاركين، عن وعي منهم، في إنتاج معرفة تخصّصهم ويفكّرون من داخلها في حلول كما يرونها، وقد تمّت مع عمّال التوصيل، وذلك بهدف فهم السيرورات التي صاروا من خلالها في هذه المهنة دون غيرها، ورصد تمثلاتهم حول هذا القطاع والمخاطر التي تحوم حوله، وأشكال التضامن في مجموعة العمل، والتوصيات التي يقترحونها من أجل تحسين ظروف عملهم.

• **المقابلات نصف الموجهة:** وهي على خلاف المقابلة البيوغرافية لا تشد فهم الحاضر بسبر دقيق للماضي، بل تفهم الحاضر بأسئلة مباشرة عن مواضيع محدّدة ولذلك اعتمدناها في بحثنا مع:

◀ مع ممثّلين عن شركات التوصيل: والهدف منها التعرّف على الجوانب التنظيمية والقانونية بحسب رؤية المُشغّل ومقارنتها بالإجابات التي جاءت على لسان عمّال خدمات التوصيل. وكذلك رصد تصوّراتهم حول أهمّ التحدّيات قطاع خدمات التوصيل في تونس ومقترحاتهم لتحسين جودة الخدمات. وقد نجحنا في انجاز مقابلتين وجيزتين في حين رفضت باقي الشركات التفاعل مع هذه الدراسة⁸.

◀ مع مختص في القانون: وذلك بغرض مزيد التعمّق في النّاحية القانونية للصيغ التعاقدية ولفظروف العمل عامة، واستخلاص التوصيات الضرورية للحدّ من الاستغلال وحماية الحقوق الشغلّية للعملة.

8 وجدنا ترجيحاً وتعاوناً من شركتي Glovo و Yassir Express لكن لالتزامات مهنية من طرفهم تمّ منحنا وقتاً وجيزاً نسبياً لم نقدر من خلاله على انجاز كامل المقابلة، في المقابل لم نجد أي تعاون أو دعم للبحث العلمي من شركتي Jumia Food و Kool Delivery.

◀ مع ممثّل عن الاتحاد العام التونسي للشغل: وذلك بهدف معرفة رؤية الاتحاد لهذا الصنف من المهن، وعن التوصيات التي يقترحها من أجل ضمان الحقوق الاقتصادية والاجتماعية للعاملين في قطاع خدمات توصيل الأكل.

◀ مع ممثّل عن منظمات حقوقية: وذلك لتحديد موقف المجتمع المدني من هذه الصيغ التعاقدية وربطها بتهديد السلم المجتمعي وتفاقم ظاهرة الهجرة غير النظامية، واستخلاص أهمّ التوصيات لضمان حقوق هذه الفئات السوسيو مهنية.

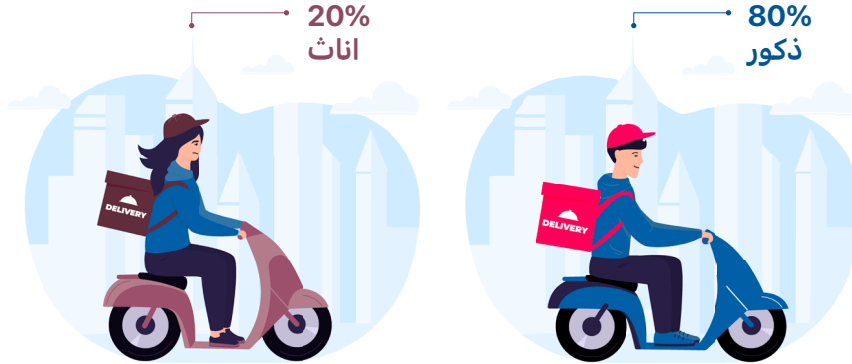
السوسيو-أنثروبولوجيا البصرية:

أنتجنا وثائقاً يصور عملية البحث الميداني ومرافقة الليفرور أثناء القيام بعمله وذلك لكون الصورة اليوم صارت تتفوّق على الكتابة، فالأبحاث العلمية لا تُولى اهتماماً خاصاً بها منهجياً وكذلك اتصالياً بعد إنهاء الدراسة، ومن زاوية أخرى لجعل التجربة أكثر قابلية للمشاركة مع أكبر عدد من الناس وخاصة إكسابها المصداقية اللازمة التي تظل دائماً منقوصة دون إثبات بالصوت والصورة لما حققناه ميدانياً بالفعل. كما أنتجناه أيضاً كعملية مناصرة لهؤلاء العملة عبر التدخّل بالتعريف المرئي والسمعي بما يُعائشونه من تجارب عمل تفتقر إلى العدالة الاجتماعية ومبدأ الاعتراف.

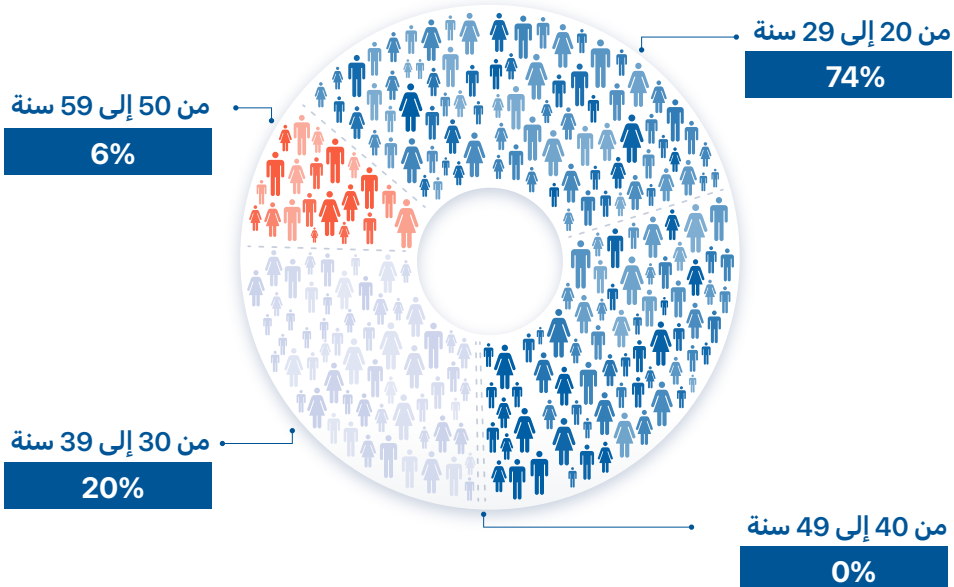
من خلال المرواحة بين أسئلتنا البحثية التي كوّنّت إشكالية دراستنا وما سبرناه عبر البحث الميداني المنجز، توصلنا إلى إجابات علمية تحلّ مشكلة هذا المقال، وفيما ما يلي سنجيب عنها تباعاً:

1. البروفایل السوسيولوجي للمبحوثات والمبحوثين من عاملي خدمات التوصيل

أ- الجندر:

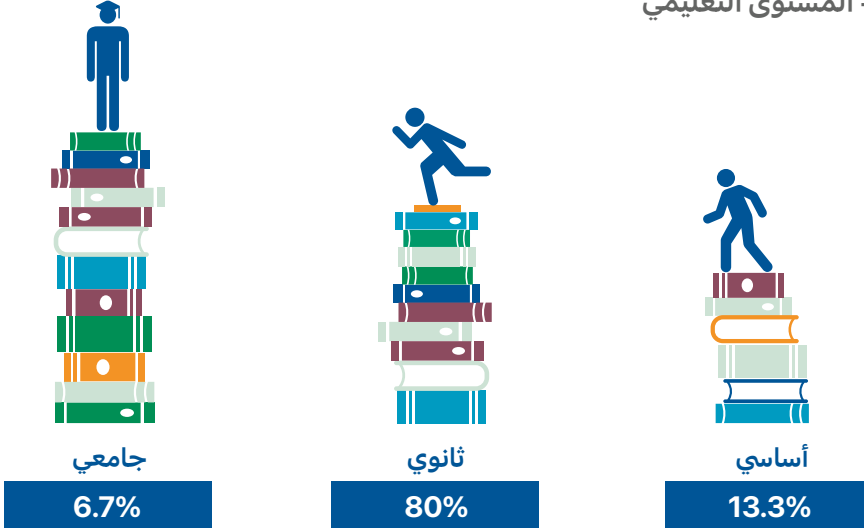


ب- الفئة العمرية:

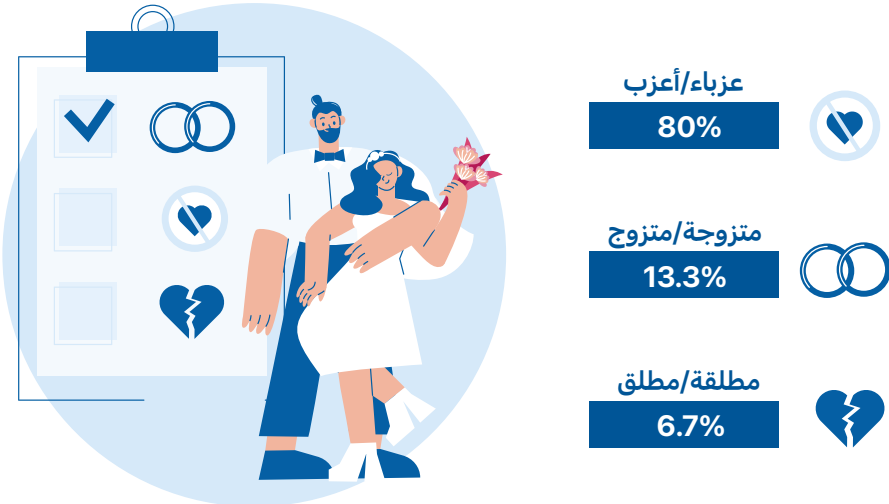


وفقا للمعطيات العمرية للمبحوثين، هنالك مبحث واحد سنّه يفوق ال 40، ولذلك ارتأينا أن نحتسب معدّل الأعمار دون اعتباره، وبذلك يكون موافقاً لـ: 27.21

ج- المستوى التعليمي



د- الحالة المدنية:



في هذا المستوى الأولي لتحليل المعطيات التي تمّ تضمينها في المقابلات التي أجريت، نطرح السؤال التالي: من هو الليفرور؟ وذلك بغرض تشكيل بروفایل سوسيولوجي تقريبي وغير قابل للتعميم لعاملي قطاع خدمات توصيل الأكل نظراً لعدم لجوئنا إلى المنهج الكمي، وقد تشابهت هذه الملامح الأولى لما تمّ رصده خلال الزيارات الميدانية، والتي نستعرضها كالآتي:



على هذا الأساس، يكون الليفرور من جنس الذكور أعزباً بالغا من العمر 27 سنة وقاطناً بحي شعبي، انقطع عن الدراسة في المرحلة الثانوية.

إنّهم أفراد ينحدرون من أسر ذات دخل محدود، لهم رأسمالي ثقافي ضعيف إذ لم يتمكنوا من استكمال مسارهم الدراسي ولم تسنح لهم الفرصة من أجل ارتقاء مصعد اجتماعي قد يكون بمثابة خلاص لهم من الوضع الاقتصادي والاجتماعي المتردي الذي يزرعون تحت وطأته.

II. سيرة التحوّل إلى عامل توصيل الأكلات

اللحظة السابقة للتحوّل إلى ليفرور

سنحاول في هذا المستوى البحث في مرحلة ما قبل التحوّل إلى ليفرور، وذلك من أجل مزيد فهم كيفية تشكّل قرار الالتحاق بهذا القطاع، فالنبش في ماضي الأفراد من طفولتهم مروراً بالمراهقة وصولاً إلى سن الرشد يُمكننا من فهم حاضرمهم وتحديداً تمثّلاتهم التي تنتج اختياراتهم.

فأغلبهم عايشوا في طفولتهم تجارب العنف الأسري وهَجْر أحد الوالدين، وسنسوق ما أفادنا به أحد المبحوثين بقوله «أنا بابا مرّة موجود ومرّة موش موجود، كيف تبدى فما فلوس ماعادش فما ربحتو وكيف ما تبقاش يرجع يعدي شويًا وقت وبعد ماعادش نلقاوه، استانسنا بيه هكة ماعادش ملوجين عليه، ديحا خويا بظل من القرية باش يصرف عالدار»⁹.

كما أن مراهقتهم كانت مرادفة للشعور بالحقرة ابتداءً من الوسط المدرسي الذي مرّوا من خلاله بعدد تجارب الإقصاء والتمييز السلبي،

فأحد المبحوثين سرد علينا ما أخبره به أستاذ درّسه «محسوب شنوة باش يجيب منك ربي»¹⁰. كما أن اللحظة التي حاولوا فيها تحقيق ذواتهم بمواهب أرادوا صقلها كُتلت بالتقليل منهم ورفضهم، وقد قال مبحث في هذا الصدد «أنا كنت نكور فما شكون ناقم عليا ما نعرش علاش من جرتو هو بطلت الكورة»¹¹.

حتّى حاضر هؤلاء غير منزوع من ماضيه، فهم أفراد يعيشون وسط شبكة معقّدة ومتعدّدة المستويات من الهشاشة، فاقتصاديا لا يمتلكون مؤهلات تقنية أو علمية تُمكنهم من الولوج إلى سوق الشغل وتحقيق الأمن الوظيفي بمعنى أن يتحصّل على شغل قار يستجيب للحد الأدنى من أساسيات العمل اللائق وصعوبة الالتحاق بالوظيفة العمومية خصوصاً مع توجّهات الدولة التي تسعى إلى تقليص كلفة الأجور من الخزينة العامة. ومجالياً يُعانون من عطوبة باعتبارهم منتمين إلى أحياء شعبية موصومة بالعنف وارتفاع نسبة الجريمة والتطرّف بجميع أشكالهما، ناهيك عن العطوبة السنيّة والتي يمكن استشفافها من خلال عدّة مؤشرات على غرار العزوبية الممدّة والولوج المتأخّر لسوق الشغل ممّا ينجّر عنه تأخّر بلوغ سن الرشد.

إن هشاشة الأوضاع الاجتماعية لهذه الفئة المتأثّرة بعدم الإثبات الاجتماعي (Indetermination Sociale) تُمثّل تعبيراً جليّاً عن غموض وضبابية وعدم استقرار موضع الشباب أو كما وصفها كلّ من بيار بودي وتيري جريب «No man's land». وهو ما ذهب إليه كذلك ادغار موران عندما اعتبر الشباب الحلقة الأضعف التي تُعاني من تهميش مختلف الأبعاد والمستويات، واعتبرها تمثّل شرخاً في النسيج المجتمعي.

الأمر الذي سيؤدّد لديهم شعوراً دائماً بالحرمان من خلال إجراءاتهم مقارنة حسيّة/وجدانيّة بين انتظاراتهم/تطلعاتهم من جهة والواقع المفروض وغير القابل للتحريك من جهة ثانية. والذي سينجر عنه بدوره إحساسهم بالإحباط الناتج عن تردّي أوضاعهم الاقتصادية والاجتماعية، واتساع رقعة البطالة وتعطّل دور المؤسسات التربوية باعتبارها في السابق كانت مصعداً اجتماعياً يُمكن من تقلّد وظائف صلب الدولة وهذا قد يُفسّر انقطاعهم المبكر عن الدراسة،

9 - محادثة عدد 8: (والذي ليس دائم الحضور معنا، عندما يكون بحوزته مبلغ مالي يغيب عن المنزل، وحال ما إن ينفد يعود مجدّداً. لقد اعتدنا هذا الأمر ولم نعد ننتظره، أحي انقطع عن دراسته كي يعمل ويتكفّل بنفقاتنا العائلية)

10 - محادثة عدد 6: (قال لي أستاذي: لن تجي في حياتك سوى الفشل)

11 - محادثة عدد 8: (كنت أمارس لعب كرة قدم داخل جمعية، وكان مدرّبي شاعرا بالنقمة تجاهي، وهذا ما دفعني إلى التخلّي عن موهبي)

ناهيك عن الوضع السياسي المتصدّع وفشل/تقصير المنظومات السياسيّة المتعاقبة في حلّ الإشكاليات الاقتصاديّة والاجتماعيّة، والذي جعل منهم فاقدين للأمل في تغيّر الأحوال وكنتيجة حتميّة سيبلغون مرحلة الإحباط، والتي سينجرّ عنها كثرة الإدمان والانخراط في مسارات الهجرة غير النظامية.

إنّ هذا الواقع الجامد، على الأقلّ في نظرهم، وانعدام الأمل في التخلّص من برائن الهشاشة وعدم الثبات، وصعوبة تحقيق وظيفة لائقة تضمن لهم الكرامة قبل الخبز سيجعلهم يشعرون بالاحتقار، وهذا ما ينعكس سلباً عليهم، وقد يتحوّل هذا الشعور إلى انعدام ثقة أو احتقار الذات (Le mépris de soi) أو إحباط (Frustration) أو غضب.

ويتجلّى هذا الاحتقار¹² في ثلاثة مستويات، نسوقها كالآتي:

أ- تحطيم هويّة الشخص/الجماعة: وتتحقّق بإلغاء أو تقزيم أو التشكيك بهويّة الفرد/الجماعة أو قدراتها، وهذا ما يجعل الفرد/الجماعة يشعر بنوع من التهميش الاجتماعي الذي يشكّك في وجوده الاجتماعي كذات فاعلة. وهنا -أي في علاقة بموضوع بحثنا- نحن إزاء تهميش متعدّد تُمارسه مختلف المؤسسات الاجتماعيّة كالمدرسة والإعلام الذين يرى من أحيائهم بؤر جريمة، وعلى نحو مخصوص الأحزاب والسياسيين الذين يعتبرونهم رصيّدًا انتخابيًا تنتهي علاقتهم به بانتهاء الاستحقاق الانتخابي، وسوق الشغل الذي قد يحرمهم من الحصول على عمل، حتّى وإن كان هسّاً، فقط لأنّ مكان إقامتهم الموجود على بطاقات هويّاتهم موصوم بالعنف، وقد قال أحد المبحوثين موصّحاً هذه المسألة «ساعات نهبط للسونتر فيل، يوقفي الحاكم يهز مني بطاقة التعريف ويقلي شتعمل هوني، ما نحكيوش عالخدمة كيف يعرفك وين تسكن يدور وجهو»¹³.

ب- الحرمان من الحقوق: وتحدث عندما يُحرم الفرد/الجماعة من حقوقه المشروعة أو التي يراها كذلك، وهكذا يشعر بأنّه غير معترف به بنفس درجة باقي أعضاء المجتمع، وهذا ما أشار إليه المبحوثون الذين يرون أنّ النظام السياسي قد حرّمهم من التوزيع العادل للثروة وأنّ المواطنين ليسوا سواءً أمام القانون، وكما قال أحدهم «اش معجبك فيها البلاد، تسرق حكّة تن تشبع حبس، ولاخر غاير على فلوس ما يدور بيه حد»¹⁴.

12 - لمزيد التعقّق في مفهوم الاحتقار يُرجى قراءة الكتاب التالي:

Axel Honneth, « Reconnaissance » Traduit par O. Mannoni, in Monique Canto Sperber (dir) Dictionnaire d'éthique et de philosophie morale, Paris, Puf 1996.

13 - محادثة عدد 5: (أحياناً أقصد وسط العاصمة تونس، فيستوقي رجل الشرطة طالباً بطاقة هويّتي، ثمّ يستفسر عن سبب قدمي، أمّا في علاقة بطلب العمل ما إن يعرف صاحب المكان مكان إقامتي حتّى يلتف بوجهه إلى ناحية أخرى معتبراً عن رفضه توظيفي).

14 - محادثة عدد 2 (الأحوال لا تسرّ في هذه البلاد، عندما تسرق علبة تن تُسجن، في حين يسرق آخر خزانة الدولة ولا يحصل معه شيء)

ج- احتقار القيم الاجتماعية: وتتم عبر احتقار القيم الاجتماعية والثقافية، ويمكن الإشارة هنا إلى تحقير ثقافة الشباب من قِبَل الكهول على غرار فن الشارع كالرقص والجرافيقي والراب وشعر الشارع، وقد قال أحد المبحوثين واصفًا موقف المحيطين به من شغفه برقص الشارع «راهو فما عباد تفشلك حتى بالكلمة فاهمني؟»¹⁵.

هذا الاحتقار متعدّد المستويات، قد يتجاوز سقف احتقار المرء لنفسه، ليلبغ نكران الفرد لأحقّيته في مستقبل أفضل وحتى لإنسانيته من الأساس.

إن اللحظة السابقة لقرار الدخول في مجال توصيل الأكل مع الشركات/ التطبيقات، كانت مرادفة للإحباط الناجم عن واقع غير قابل للتحرّك ومصير يلقه اللايقين وتعرّية لذات عاجزة لا تنفك تحتقر ذاتها وتزدرّيتها

ويرافقها على الدوام شعور بالذنب الذي قد يتحوّل إلى محرّك عنف تجاه النفس (إحداث ندوب، الإدمان، المخاطرة بالهجرة غير النظامية...) أو الآخرين باعتباره ردة فعل من أجل التخفيف من وطأة الإحباط. وقد قال أحد المبحوثين في هذا الصدد «واحد كي ما يلقاش حظوظو في بلادو باش يتلزي يعمل كل شيء، يطيح للإدمان، يحرق، يعمل كل شيء»¹⁶.

مرّد هذا التدبّي في تقدير الذات العديد من الأسباب المتأثّية من المعتقدات والتمثّلات التي يحملها المبحوثون حول أنفسهم من جهة وحول واقعهم من جهة ثانية، فتجربة الفشل الدّراسي أفقدتهم ثقتهم بذواتهم وهذا ما يجعلهم يرون أنفسهم غير قادرين على النجاح في أي أمر في الحياة خصوصًا وأنهم فقدوا فرصة الارتقاء/النّجاة بانقطاعهم الدّراسي¹⁷،

كما أن واقع البريكاريا وصعوبة إيجاد عمل لائق يكفل لهم عيشًا كريمًا يجعلهم يرون أنفسهم ذواتًا غير منتجة وعالة على أسرهم الذين ينتظرون منهم المساهمة في المصاريف العائلية،

وهذا ما عبّر عنهم أحد المبحوثين بصريح العبارة بقوله «تلزك تخدم أي خدمة يجيب عليك الماء المهم نروح راسي عالي باش نعاون بلي كتب، باش ناخو دواء لأمي عندها cancer»¹⁸.

تجدر الإشارة في هذا المستوى أن أغلبهم قد مرّ بأكثر من تجربة مهنية لم تُكلّل سوى بمزيد تعميق الشعور بالإحباط من واقع الاستغلال الذي اعتبروه مصيرًا حتميًّا في غياب تام لدولة جعلتهم وجها لوجه مع مشغليهم دون رقابة، وقد عبّر أحد المبحوثين عن ما يعايشه بشكل صريح عندما شبّهه بأنّه يعيش في حرب فقط من أجل ضمان القليل، وقال آخر في مقام

15 - محادثة عدد 1: (هنالك أشخاص يحبطون عزيمتك بكلمة، هل تفهمي؟)

16 - محادثة عدد 7: (عندما لا يجد الفرد حظوظًا في بلده، سيضطر لفعل أي شيء كالإدمان أو الهجرة غير النظامية أو أي أمر آخر).

17 - انظر الرسم البياني المتعلّق بالمستوى الدّراسي.

18 - محادثة عدد 3: (تضطر لأن تشتغل في أي مهنة مهينة وشاقة فقط من أجل أن أعود إلى المنزل برأس مرفوع مقتنيًا دواء لأمي التي تعاني من مرض السرطان).

موافق» في القهوة يقلك نعطيك 500 في الشهر قداش مصروفك اليومي، باش تجي للخدمة ترانسبورك 4 لاف باش تتكيف باش تعمل قهوة باش تاخو كسكروت تدخل لداركم كيلو غلة باش تدخل براس مرفوع يعني هذه 20د في النهار يعني 600 دينار في الشهر وانتي تخلص 500»¹⁹.

تشكل قرار الالتحاق بقطاع توصيل الأكل/ تمثلاتهم قبل خوض تجربة العمل:

وفق إطار إدراكي قائم على عدم الاستحقاق نظرًا إلى كونهم خارج سياق النجاح منذ لحظة انقطاعهم الدراسي وقائم أيضًا على تعميم بأن المُشغّلين، وإن اختلفوا، متشابهون في استغلالهم للعمّال الوقيين في تواطؤ أو عدم اكتراث من الدولة، خلقت طبقة البريكاريا تمثلاً مفاده وجوب الاختيار الأفضل داخل هذا السياق الإكراهي وفق مؤشرات يمتزج فيه الجانب العقلاني بالعاطفي تعتمد على قياس المزايا والخيارات المحتملة في كلّ عمل.

فيما يخص قطاع خدمات توصيل الأكل مع الشركات/ التطبيقات، فإنّ ما تمّ استخلاصه ميدانيًا

أن أغلبهم اختار هذا القطاع لكونه يُمكن العاملين فيه من التمتع بهامش من الحرية، فهم لا يشتغلون في فضاءات مغلقة، وهم الذين يتحكمون في توقيت العمل عبر التطبيق، كما أنّه لا وجود لرئيس عمل مباشر يشتغلون تحت إمرته،

وقد قال أحد المستجيبين في هذا الخصوص «الخدمة المسكرة ما عجبتنيش، ماك تعرف البلايص المسكرة هذاكة يحفر لهذاكة وهذاكة يوصل في القوادة للعرف، وكيف يلقاو نقصت الخدمة عندك يجيبولك خدمة من الحيط»²⁰. وأضاف آخر «عجبي في livraison زادة خلاف انو مافيهاش عرف، انو فيها برشا تحرر وتنقل وتعرف بلايص جدد في كل نهار»²¹.

من زاوية أخرى، تعتمد الصيغة التعاقدية المعتمدة عند أغلب هذه التطبيقات أو ما ينوبها (الوسطاء) على اعتبار من يعملون معهم على كونهم شركاء،

وعلى قدر الجهد المبذول تكون المكافأة، إذ أنّهم لا يتقاضون أجرًا ثابتًا وإنّما يتحصّلون على مبلغ معيّن من الحريف لقاء كلّ طلبية سواء أكان ثابتًا أو حسب المسافة المقطوعة.

19 - المحادثة عدد 3: (عند عملي في مقهى قدّم لي صاحبها أجرًا شهريًا قدره 500 د، مصاريف تنقلك يوميًا 4 د، بالإضافة إلى قهوة وعلبة سجائر والمساهمة في مصاريف المنزل، تقريبًا 600 د في الشهر وأجرك لا يتجاوز 500).

20 - محادثة عدد 8: (المهن في أماكن مغلقة لم ترقى، لأن فيها الكثير من الدسائس بين العملة، كما أنّك عندما تنهي الأعمال الموكولة إليك يُكثّفونك بمهام أخرى).

21 - محادثة عدد 9: (راقبي قطاع التوصيل، لأنّه علاوة على عدم وجود رئيس عمل، فإنّه عمل يتيح لك فرصة التحرر والتنقل ومعرفة أماكن جديدة).

هذه الصيغة قد تكون جذابة بالنسبة إليهم، لأنها تجعلهم يرون أنفسهم في موقع ندية مع المشغل نظراً لغياب مفهوم رب العمل، كما أنّها تُحفّز فيهم الرغبة/الشغف في الكسب/ وهم الربح لكون مداخيلهم مرتبطة بمقدار عملهم، وهذا ما أفادنا به أحد المبحوثين بقوله «على قد ما تخدم على قد ما تدخل في الخدمة هذه»²².

وهذا ما يمكنهم من المساهمة في المصاريف العائلية ممّا يجعلهم يحظون بمكانة داخلها تقطع مع الصورة السابقة والمتمثلة في كونهم غير منتجين وعبئاً على كاهل أسرهم. وهذا ما سيساعدهم على إعادة ترميم صورتهم الذاتية أمام ذواتهم ومحيطهم الاجتماعي في حريهم من أجل الانتصار على تحقير الذات وانتزاع الاعتراف.

من منظور آخر يرى أغلب المبحوثين أنّ عملهم ذو بعد إنساني، بمعنى أنّهم يجعلون من حياة الحرفاء أكثر سهولة فهم يريحونهم من عناء التنقل ويجلبون إليهم ما يحتاجونه إلى منازلهم، كما

**أنّهم يُقدّمون خدمات لأناس غير قادرين على قضاء شؤونهم بأنفسهم
كالحوامل أو الحاملين لإعاقات، وهذا الشأن بإمكانه أن يُضفي على
وجودهم معنى ويُعزّز تقديرهم لذواتهم،**

وقد قال أحد المبحوثين في هذا الصدد «مرى ما تنجشم تخرج عندها يببي تولى تمثيلها توصلها لها تنسمى ديجا فدتها، راجل كبير، واحد مريض معناها»²³.

ذات الأمر يتحقّق بصيغة أخرى حين يحتاج إلى خدماتهم حرفاء من طبقة اجتماعية ميسورة فتجعلهم يبلغون تحقيق ذات من نوع آخر تحت كوجيتو مستجد «أنتم في حاجة إليّ ومجبرون على التعامل معي، إذا فأنا موجود».

تجدر الإشارة هنا أنّ أغلب المبحوثين قد انظموا إلى هذا العمل عن طريق الوشائج والعلاقات أي بعد أن تمّ إقناعه من طرف العائلة أو مجموعة الأقران، وهذا ما أفادنا به أحد المبحوثين بقوله «فما واحد صديقي حكالي على livraison هو ديجا يخدم فيها من عمناول»²⁴.

لعلّ هذا الأمر ينضوي تحت راية سياق الخيار الجماعي الذي يقود الفرد إلى تبني أحد الخيارات المحددة نتيجة لتأثره بتوجه جماعي أو تتبنى مجموعة من الأفراد خياراً أو خيارات محدّدة بشكل جماعي.

22 - محادثة عدد 13: (على قدر عملك يكون مدخولك في هذا العمل).
23 - محادثة عدد 12: (أحياناً توصل طلبية لامرأة لديها رضيع ولا تستطيع الخروج من المنزل، أول رجل مسن أو آخر مريض).
24 - محادثة عدد 8: (هناك صديق أخبرني عن قطاع التوصيل الذي يشتغل فيها منذ سنة).

وهذا ما يعكس على نحو عام التضامن بين أفراد نفس الطبقة الاجتماعية، أي البريكاريا، من أجل إيجاد حلول في ظل غياب لأي دعم خارجي سواء من الدولة أو منظمات المجتمع المدني.

III. قطاع توصيل الأكل : نظامي غير منظم؟

في هذا المستوى سنحاول الإجابة عن سؤال: إلى أي مدى يمكن اعتباره عملاً نظامياً؟ وذلك أولاً عبر القيام بتأطير قانوني لمهنة عملة التوصيل من خلال الفصول القانونية التي وضعها المشرع وتبين مدى حرصه على حماية حقوق المنتسبين إلى هذا القطاع، ثم في خطوة ثانية سنقوم بقياس مدى التزام الشركات بالقوانين المنظمة للقطاع.

الجانب القانوني المنظم للقطاع

◀ الإطار القانوني لبعث شركات التوصيل:

تعتبر شركة ما تجاريةً من خلال شكلها وبقطع النظر عن موضوعها إذا اختارت أحد الأشكال القانونية التي حددها المشرع بالفقرة الثانية من الفصل 7 من مجلة الشركات التجارية وهي الشركة خفية الاسم (**Glovo, Jumia**) والشركة ذات المسؤولية المحدودة (**ياسير**).

وقد ظهر مؤخراً مفهوم جديد للمؤسسات يقطع مع الشكل التقليدي لها، يتمثل في المؤسسة الناشئة، وقد تم تأسيس برنامج المؤسسات الناشئة الذي يندرج ضمن المخطط الوطني الاستراتيجي -تونس الرقمية **Tunisie Digitale 2020** - ضمن الإستراتيجية الوطنية للتحوّل الرقمي وهو برنامج متواصل حتى 2025.

تندرج أغلب شركات توصيل طعام تحت هذا الشكل القانوني، سواء من قبل أشخاص طبيعيين أو من قبل أشخاص معنويين على غرار شركة ياسير التي أطلقت منذ **Start 2020** up تتمثل في **Yassir express** لتصبح متخصصة في توصيل الأطعمة وذلك عن طريق تطبيق **Application** يتم استعمالها عن طريق الهاتف الذكي. وذات الأمر بالنسبة إلى شركة جوميا، وهي شركة خفية الاسم، التي أطلقت **Start up** تتمثل في **Jumia Food** لتكون خاصة بتوصيل الأطعمة فحسب.

يمكن تعريف المؤسسة أو الشركة الناشئة على أنها شركة حديثة النشأة تبتكر منتجاً أو خدمة جديدة كلياً بهدف تلبية حاجيات السوق أو حل مشاكله أو تطويره وتبحث عن موارد مالية استثمارية ولها القدرة على تحقيق نمو اقتصادي كبير والازدهار في المستقبل بشكل متسارع وتحظى بتكهنات حول قيمتها المستقبلية.

خصائص شركة التوصيل كمؤسسة ناشئة

◀ الصبغة الوقتية:

لا تهدف الشركات الناشئة إلى البقاء كذلك طوال فترة حياتها، فأن تكون شركة ناشئة ليس هو الهدف بحد ذاته، إنما هي مرحلة معينة يهدف من خلالها الشخص إلى الخروج منها. وكما يقول بيتر ثيل Peter Thiel فإن الهدف هو الانتقال من الصفر إلى الواحد، أي تحويل فكرة إلى شركة والعثور على طريقة جديدة لتقديم الخدمة وخلق القيمة.

◀ البحث عن نموذج عمل:

إنشاء شركة ناشئة يعني تقديم قيمة للحرفاء من خلال منتج أو خدمة لم يسبق لأحد تقديمها من قبل. والتحدي الأساسي الذي تواجهه الشركة الناشئة هو العثور على نموذج عمل مناسب يتماشى مع هذا المنتج أو الخدمة، وهذا النموذج لا يمكن أن يكون مجرد نسخة من النماذج الموجودة سابقاً وغالباً ما يكون غير واضح في بداية المشروع. كما يجب الانتباه إلى أن نموذج العمل لا يعني خطة العمل. فنموذج العمل هو الهيكل الذي يتيح للشركة توليد الإيرادات، ويتضمن مختلف الآليات التي تستخدمها الشركة لتحقيق أهدافها.

◀ فكرة غير محصورة في المكان وقابلة للتوسع:

تسعى الشركة الناشئة إلى تطوير نموذج عمل يمكن تطبيقه على نطاق عالمي، بمجرد ثبوت نجاحه في تحقيق الأرباح وكيفية تحقيقها. وبالتالي، يجب أن يتم تصميم نموذج العمل الذي تعتمد عليه الشركة الناشئة ليكون له تأثير عالمي وليس مقتصرًا على منطقة جغرافية معينة أو محدودة (ولو تطلب الأمر إدخال بعض التعديلات ليتناسب مع المكان).

كما تجدر الإشارة إلى كون هنالك شروطًا وإجراءات وآجال إسناد وسحب علامة المؤسسة الناشئة على غرار ألا يكون قد مرّ على تكوينها أكثر من ثماني (8) سنوات وألا يتجاوز عدد مواردها البشرية ومجموع أصولها ورقم معاملاتها السنوي أسقفًا تضبط بأمر حكومي. كما يجب أن يملك رأس مالها بنسبة تفوق الثلثين أشخاص طبيعيون أو شركات استثمار ذات رأس مال تنمية أو صناديق مشتركة للتوظيف في رأس مال تنمية أو صناديق مساعدة على الانطلاق أو غيرها من مؤسسات الاستثمار بحسب التشريع الجاري به العمل أو شركات ناشئة أجنبية. إضافة إلى ذلك، يجب أن يبنّي موالها الاقتصادي على الصبغة المجددة خصوصاً منها التكنولوجية.

كما يجب أن ينطوي نشاطها على إمكانية هامة للنمو الاقتصادي وتضبط أسقف الموارد البشرية والأصول ورقم المعاملات السنوي للشركة الراغبة في الحصول على علامة المؤسسة الناشئة كالآتي:

- ألا يتجاوز عدد مواردها البشرية المائة 100 أجير،
- ألا يتجاوز مجموع أصولها خمسة عشر 15 مليون دينار،
- ألا يتجاوز رقم معاملاتها السنوي خمسة عشر 15 مليون دينار.

◀ الإطار القانوني المنظم لوضعية عملة التوصيل:

إن الإطار القانوني المنظم لوضعية عملة التوصيل الشغلية يختلف من شركة إلى أخرى ويتغير حسب وضعية العامل إذا كان متعاقدا حرا ويعمل بصفة مستقلة أو إذا كانت الشركة تمكنه من أجر قار شهريا.

الفرع الأول: عقد الشغل الذي يربط عامل التوصيل بالشركة:

إن عقد العمل الذي يبرمه العامل مع شركة التوصيل يتمثل في نوعين من العقود، فيكون إما عقد شغل محدد المدة CDD أو عقد إسداء خدمات في أحيان عديدة.

◀ عقد الشغل محدد المدة:

عقد العمل محدد المدة هو عبارة عن عقد لمدة مضبوطة زمنيا مسبقا. يجب أن يكون هذا العقد مكتوبا وأن يحتوي على الراتب ومدة العقد وما إذا كان العقد قابلا للتجديد أم لا.

يمكن تجديد عقد العمل محدد المدة أربعة مرات كأقصى حد على أن لا تتجاوز المرة الواحدة سنة.

أصبح اللجوء إلى نموذج العقود محدودة المدة أنجع وسيلة بالنسبة لشركة التوصيل للتخلص من الضمانات المتعلقة بالعقود المبرمة لمدة غير محددة وهو ما يعني إبقاء العامل في وضعية غير قارة، وبالتالي أصبح من الأنجع بالنسبة للشركة إبرام عقود شغل لمدة معينة وبالتالي انتداب عامل غير قار ليس له من الحقوق سوى التي يستمدّها من العقد ذاته ويشكل، في هذه الحالة، عقد الشغل محدد المدة تهميشا للعامل وسببا لعدم استقراره في العمل.

ينص الفصل 14 م.ش على أنه « ينقضي عقد الشغل المبرم لمدة معينة بمجرد حلول أجله المسمى أو إتمام العمل موضوع العقد » إذ ما تعاقد عليه الطرفان يقوم مقام القانون بينهما ولا يمكن نقض الاتفاق قبل نهاية المدة المحددة باستثناء الصورة الواردة صلب الفصل 14

جديد وهي صورة ارتكاب الأجير هفوة فادحة تبيح اتخاذ قرار الطرد في شأنه.

تقدر الغرامة المستحقة عن القطع التعسفي لعقد الشغل المبرم لمدة معينة من طرف المؤجر بمبلغ يساوي أجر ما تبقى من مدة العقد أو أجر ما تبقى له وقع إتمام العمل. فقد اعتبر قانون الشغل بتونس أن إنهاء عقد الشغل المحدد قبل إتمام مدته المتفق عليها من طرف المؤجر ودون سبب جدي يبرر الطرد هو بمثابة الطرد التعسفي.

عقود العمل محدودة المدة تضمن لأصحاب شركات التوصيل الحد من توزيع الاستحقاقات والمزايا عند انتهاء العقد، وذلك على عكس الدوام الدائم. وهذا العقد لا يلزم الشركات على تجديد العقد بعد انتهاء مدته وهو ما يساعد الشركات على تقليل مخاطر مطالبات الفصل التعسفي وبالتالي تجنب دفع تعويضات خاصة بإنهاء خدمة العامل.

ينص قانون الشغل التونسي على أنه «يتقاضى العملة المنتدبون بمقتضى عقود شغل لمدة معينة أجورا أساسية ومنحلا لا تقلّ عن الأجور الأساسية والمنح المسندة بمقتضى نصوص ترتيبية أو اتفاقيات مشتركة للعملة القارين الذين لهم نفس الاختصاص المهني».

ويطالب عامل التوصيل بالسهر والمحافظة على الأشياء التي أعطيت له للقيام بالأعمال التي كلف بها. وعليه أن يرجعها بعد إتمام عمله وهو مسؤول عن فقدانها أو تعطيها إذا كان ذلك نتيجة لغلط منه.

لا يعتبر العامل مسؤولا عن التعطيب أو الضياع الناتج عن أمر طارئ أو قوة قاهرة إلا في صورة وجوب إرجاع الأشياء التي تسلمها. كما أن تلف الشيء الناتج عن عيوب فيه أو عن شدة رقة مادته كالتلف الناشئ عن الأمر الطارئ ما لم يكن نتيجة خطأ العامل.

يعتبر العامل مسؤولا عن سرقة أو إتلاف الأشياء التي يتحتم عليه إرجاعها إلى مؤجره إلا إذا أثبت أنه لم يرتكب أي قصور. أما إذا سرقت أو اختلست الأشياء الواجب على الأجير ردّها، فإن ذلك لا يعد أمرا طارئا تبرأ به ذمته إلا إذا أثبت أنه احترز كل الاحتراز من ذلك.

◀ عقد إسداء الخدمات:

يعتبر عقد إسداء الخدمات الذي تواتر التعامل به بين عامل التوصيل والشركة من العقود التي لم يضع لها القانون التونسي قواعد خاصة فيطلق عليه اصطلاح « العقد غير المسمى » ذلك أنه من العقود التي لم تعتن بها النصوص القانونية أو تفرد بها بنظام خاص أو ينظمها بصريح النص، ولكنه مع ذلك عقد خاضع إلى أحكام النظرية العامة للالتزام. يكون إطاره القانوني مبثرا بين عدة مجالات وقوانين أهمها مجلة الالتزامات والعقود التي بينت أساسه في الفصول من 828 وما بعده، المجلة التجارية، قانون المنافسة، قانون حماية المستهلك، الخ...

نصت مجلة الالتزامات والعقود على ما أسمته «عقد الإجارة على الخدمة» بصفته عقدا يلتزم به أحد المتعاقدين للآخر مباشرة خدمة معينة بأجل أو إتمام عمل في مقابلة أجر يلتزم الآخر بأدائه.

يمكن أن يكون عقد إسداء الخدمات ملزما لجانب واحد من الطرفين، أي لا ينشأ التزامات إلا على عامل التوصيل، فإذا لم يقوم العامل بتنفيذ ما في ذمته كان للشركة طلب الفسخ.

مقدار الأجر في هذا العقد يكون معيناً أو قابلاً للتعيين. كما يكون بجزء معين من النتائج المتحصلة أو بمقدار نسبي على الأعمال التي يجريها المؤجر على يد الأجير وهي الطريقة التي تعتمد عليها معظم شركات التوصيل في خلاص العامل الذي يتحصل على أجره من خلال استحقاقه لنسبة معينة من ثمن التوصيل.

على عامل التوصيل الذي ليس عليه إلا الخدمة أن يحتفظ على ما سلم له لإتمام الخدمة أو العمل وعليه رده عند إتمام خدمته فإن تلف أو تعيب بسبب منه فعليه الضمان وتجدر الإشارة إلى أن شركات التوصيل قد توفر في بعض الأحيان وسيلة نقل «دراجة نارية» للعامل، إلا أن هذه الإمكانية ليست متاحة في جميع الشركات ولا ضمان على العامل إذا تعيبت أو هلكت الدراجة بسبب لم يكن من فعله أو تقصيره إلا إذا طُلب بردها وماطل في ردها.

عادة ما يتم صياغة هذا النوع من العقود دون أي بند حماية للعامل إذا تعرض إلى حادث شغل أو إلى مرض منعه من إتمام عمله كلياً أو جزئياً وبالتالي وهو ما لا تتحمل الشركة مسؤوليته بأي وجه كان فيكون العامل محروماً حتى من منظومة الضمان الاجتماعي.

الفرع الثاني: مسؤولية الشركة تجاه عامل التوصيل:

تكون شركة التوصيل مسؤولة عن دفع تعويض للموظف بعقد محدود المدة إذا تم إنهاء العقد قبل انتهاء مدته، ولكن يمكن تجنب هذا التحدي من خلال تضمين شرط الإنهاء المبكر في العقد الأصلي.

أما إذا أصبح عامل التوصيل يمثل مشكلة في مكان العمل أو لا يعمل بالمستوى المطلوب أو لم يعد متناسباً للشركة، فتوجد بعض الإجراءات البسيطة التي يمكن للشركة اتخاذها، كما أن الشركة تكون ملزمة بإبقاء العامل في مكان العمل مع دفع راتبه حتى انتهاء المدة وذلك إذا لم تستطع إثبات ارتكابه للخطأ أو سوء سلوكه.

وتحمل على كاهل الشركة بمقتضى العقد محدد المدة المصاريف التي تستوجبها تلك الخدمات الصحية إذا تعلقت خاصة بحادث عمل وعلى كلّ مؤجّر أن يتخذ التدابير اللازمة

والمناسبة لحماية العمّال ووقايتهم من المخاطر المهنية وعليها بالخصوص القيام بما يلي:

- السهر على صحّة العمّال في أماكن العمل،
- توفير ظروف وبيئة عمل ملائمة،
- حماية العمّال من المخاطر،
- توفير وسائل الوقاية الجماعية والفردية المناسبة وتدريب العمّال على استخدامها،
- إعلام وتوعية العملة بمخاطر المهنة التي يمارسونها.

الوضعية المهنية لعملة التوصيل على أرض الواقع

◀ الصيغة التعاقدية:

بعد أن استعرضنا في الجزء السابق الإطار القانوني المتعلق بشركات/تطبيقات قطاع توصيل الأكل والصيغة التعاقدية التي يضبطها المشرع التونسي، قمنا بالتحقق من مدى تطبيق ذلك على أرض الواقع من خلال إجراء مقابلات مع الشركات المعنية والعاملين في هذا القطاع.

◀ عقد الشغل محدد المدة:

هنالك شركة وحيدة وهي Kooldelivery التي يُمضي معها عامل التوصيل عقداً محدّد المدة، ويتقاضى أجراً أساسياً ومنحة قارة ليكون المجموع 800 د شهرياً وفق نظام 48 ساعة عمل أسبوعياً بمقدار 8 ساعات عمل في اليوم مع التمتع بيوم إجازة (ما عدا أيام الأحد والسبت). وقد أفادنا أحد المبحوثين قائلاً «أنا عبارة موظف نخلص 800 دينار كل شهر»²⁵.

يتمتع العاملون في الشركة بتغطية اجتماعية وصحية، كما أن الشركة تتعهد بتوفير جميع مستلزمات العمل على غرار الدراجة النارية مع خلاص جميع معاليمها، بطاقة تزود بالبنزين، خط الهاتف، اشتراك الانترنت، خوذة الحماية وحقيبة نقل الأطعمة. كما أنّها توقّر كذلك مختصاً في صيانة الدراجات الهوائية في مقرّها.

كما أن الشركة تكافئ من يقوم بنقل عدد طلبيات أكثر من العدد المطلوب بمنحة إنتاج قد تصل إلى حدود 250د، ناهيك عن منح أخرى ترتبط بالأعياد الدينية أو الذكرى السنوية لتأسيس الشركة. وهذا ما أوضحه أحد المبحوثين بقوله «كيف تخدم **nombre de commande** أكثر ميلي مطلوب منك يعطيك فلوس زيادة 250 والا 200 في عيد ميلاد الشركة هذه ينجمو يمدولك فلوس، راس عام أعياد.»²⁶.

25 - محادثة عدد 1: (كأنّي موظف أتناضي شهرياً 800د).

26 - محادثة عدد 1: (عندما تتجز عدد طلبيات أكثر من المطلوب منك تتحصل على زيادة في أجرك، كما أنّها في عيد ميلاد الشركة تُقدّم لك 200د أو 250د، ذات الأمر بالنسبة إلى الأعياد الدينية).

لكن في مقابل ذلك،

كلّ تغيب عن يوم عمل سواء أكان شرعياً، أي مشغفاً بشهادة طبية أو ما يُعادلها، أو غير شرعي فإنّه يترتب عنه حرمان العامل من المنحة الشهرية القارة والمساوية لـ 300د

بالإضافة إلى عدم احتساب يوم عمل من الأجر الأساسي (16.5د لليوم الواحد). وقد وضح أحد المبحوثين هذا الأمر بقوله «أنا مرة عملت accident تكسرت لي خشمي، أعطواوني certificat بجمعة اخر الشهر نلقى شهريتي 400، هي شركة باز باش تلقى فيها تحيل، هذاك علاه لازمك ديما تخدم، ما فماش حتى معاملة انسانية، انتي livreur ما عندكش حق تمرضش»²⁷.

كما أن، التغطية الصحية لا تغطي فعلياً جميع المصاريف المتعلقة بالأمراض الناتجة عن الشغل سواء الحوادث أو الأمراض الناجمة عن العمل في العراء صيفاً أو شتاءً، كما أن عامل التوصيل مطالب بتحمل جميع نفقاته الطبية بمفرده في مرحلة أولى ثم يُقدّم الوثائق للإدارة التي تنظر فيها ثم تُقدّر المصاريف التي ستقوم بالتكفل بها. وهذا يطرح، على الأقل، مشكلين اثنين يواجههما عامل التوصيل، يتمثل الأول في امتلاكه فعلياً للأموال الكافية لدفع جميع نفقاته وانتظار لمدّة طويلة نسبياً قد تصل لثلاثة أشهر لنظر الإدارة في ملفه ومن ثمّة إرجاع نسبة من المصاريف، وقد قال أحد المبحوثين في هذا الصدد «أنا ال accident بعثتو، قالولي لازمك تعمل تصويرة على خشمك وعلى ايدك ما عملتهاش خاطر ما عنديش فلوس، وانتي تعرف التصوير غالي scanner»²⁸. أمّا الثاني فيتعلق بالوثائق في حدّ ذاتها، فهناك عديد المصاريف التي لا يمكن التحصّل على وثائق تثبتها مثل معالم تغيير الضمادات لدى محلّ تمرّض.

◀ عقد إسداء الخدمات:

يأخذ هذا العقد شكلين اثنين، أولهما أن يقع إمضاء العقد مباشرة مع عامل توصيل لديه معرّف جبائي تحت عنوان «مقاول للحساب الشخصي» (Statut de l'Auto-Entrepreneur)، أو تكليف طرف ثالث يعتبر وسيطاً يكون له معرّف جبائي تحت عنوان «متعهّد خدمات لوجيستية» (Third Party Logistics) والذي يقوم بدوره بتوفير عملة توصيل للشركة، ويكون بمثابة مرجع النظر للعملة لا الشركة مقابل أن يأخذ نسبة مئوية تُقدّر في أغلب الحالات بـ 20٪ من المداخل الخام لهؤلاء العملة والمتأنتية إما بسعر ثابت لكلّ طلبية (4 دنانير) أو بتعريفه مقترنة بالمسافة المقطوعة. وهذا ما وضحّه أحد المبحوثين بقوله «أنا

27 - محادثة عدد 1: (في مرّة تعرّضت إلى حادث مرور وأصبت بكسر في أنفي، فقدمت للشركة عطلة مرضية مشغفة بشهادة طبية لمدّة أسبوع، فتقاضيت اجزاً قدره 400د، وهذا الأمر ليس غريباً فكلّ شركة تقوم بعمليات تحيل على منظوريها، ولا تجد فيها أي معاملة إنسانية، وكان عامل التوصيل ليس عليه أن يُصاب بأي مرض وأن يشتغل دائماً).

28 - محادثة عدد 1: (لم أقم باستكمال مراحل العلاج الناجم عن الحادث، فقد طلب منّي القيام بتصوير طبي، وهو مكلف وأنا لا أملك المال الكافي).

ما نتعاملش مع الشركة direct بيناتنا مقاول، ديجا الكونترا متاعي ما قريتوش برشا صفحات وبالفرنسي، أصلا حتى كان عندك حقوق في الكونترا ماكش باش تاخوهم في تونس، وحتى مقر الشركة ما نعرفوش، يقولوك تصرّف مع المقاول»²⁹.

يُوفّر المقاول عمّال خدمات توصيل الأكل سواءً عبر عقد عمل والذي يكون حسبما أفادنا المبحوثون باللغة الفرنسية وهم لا يتمكنون من فهمه نظراً إلى رأسمالهم الثقافي المحدود وهذا ما يُتيح له إعداد عقد هزيل لا يضمن لهم أي حق، كما أنّه في حالات عديدة يكتفي بمدّهم بنسخة اعتراف بدين للشركة ويُخبرهم بأنّه عقد عملهم.

تشتغل هذه الشركات بنظام الحصّتين (Double Shift)، وكلّ عامل يقوم باختيار أوقات عمله. وقد أفادنا مسؤول بإحدى الشركات قائلاً «الليفورا الكل indépendants ويخدمو avec un concept اسمو «third-party-logistics» 3PL الي هو عبارة على مقاول qui prend en charge plusieurs livreurs, il a une patente ويعملو معه partenariat et collaboration au niveau de cité»³⁰.

في المقابل لا تلتزم الشركة تجاه منظورها بأي شيء ولا تتحمل مسؤوليتهم بأي وجه كان،

سواءً فيما يتعلق بتجهيزات العمل كالدرّاجة الناريّة وجميع معاليمها، البنزين، اشتراك الانترنت، خوذة الحماية ويُسْتثنى من ذلك حقبة نقل الأطعمة التي تُوفّرها الشركة لكونها تحمل علامتها الاشهارية وتُلزم كلّ عامل توصيل بإمضاء اعتراف بدين، أو ما يعادله، بكونه ملزماً للشركة المذكورة أو ما ينوبها بمقدار ماليّ (تقريباً ألف دينار) لقاء الحقبة. كما أنّها غير ملزمة بالتغطية الصحيّة أو الاجتماعية لمنظورها. وقد أفادنا أحد المبحوثين في هذا الصدد قائلاً «أنا الموتور وال assurance والفينيّات وكوارط التليفون وكل شيء من عندي أنا، الساك تابعة ال société اما عملت اعتراف بدين مليون ضمد الساك وال balance متاعهم»³¹.

بالنسبة إلى وقت العمل فهي تحدّد ظاهرياً وفق رغبة عامل التوصيل فهو الذي يختار أن يعمل في الفترة الأولى أو الثانية. لكن حسبما أفادنا المبحوثون، فإن العمل بنظام الفترة الواحد لا يكفي لتغطية المصاريف اليومية من بنزين واشتراك انترنت أو النفقات المتدخّلة بالذمة من صيانة للدراجة الهوائية أو معاليم تأمينها، والتي يضطر أحيانا بعض عملة التوصيل لعدم سداها واستغلال المال لسدّ مصاريف أخرى، ولذلك

29 - محادثة عدد 5: (أنا لا أتعامل مباشرة مع الشركة بل عن طريق مقاول. لم أقرأ عقد العمل فقد كان يشتمل على عديد الصفحات باللغة الفرنسية، وحتى في حال قرأته وكان يتضمن حقوقاً فلن تنالها لأننا في تونس، أنا لا أعرف حتى مقر الشركة، وإن احتجت إلى أمر يقولون لك اتصل بالمقاول).

30 - مقابلة عدد 1 مع الشركات: (نتعامل مع عملة توصيل مستقلين وفق صيغة الطرف الثالث اللوجستي، أي بمعنى أن يكون هنالك مقاول يجلب معه عددا من عملة التوصيل ويتكفل بهم، ونحن نتعامل معه لا مع العملة).

31 - محادثة عدد 7: (الدراجة الناريّة والتأمين ومعلوم الجولان وشحن الهاتف جميعها على حسابي الشخصي، بالنسبة إلى الشركة قدّمت لي حقبة الظمام وميزات العمل اليومية وأمضيت اعترافاً بدين بقيمة ألف دينار لقاء ذلك).

فإن الأغلبية الساحقة تعمل بنظام الحصّتين أي تقريبا يكون على ذمة العمل من الحادية عشر صباحًا إلى حدود الثاينة من صباح يوم الغد طيلة أسبوع بأكمله دون أخذ يوم راحة أي أن عدد الساعات المنجزة أسبوعيا قد تبلغ 105 ساعة أسبوعياً

وهو ما يضرب عرض الحائط بعدد الساعات القصوى المنجزة أسبوعياً وفق نظام 48 ساعة، غير أن أغلب المبحوثين يرون في هذه المعادلة الأنسب بالنسبة إليهم لأنها تُمكنهم من تغطية جميع مصاريفهم وتوفير مبلغ إضافي من المال للمساهمة في الإنفاق المنزلي. وعلى هذا الأساس

لا تُجبر الشركات منظورها ظاهرياً على العمل أكثر من الحد الأقصى المنصوص عليه وفق مجلة الشغل لكنها تُجبرهم ضمناً على العمل بهذا الشكل ليوفّروا مدخولاً قادراً على ضمان الحد الأدنى للعيش الكريم.

وقد وضح أحد المبحوثين هذا بقوله «تخدم shift واحد تخدم فيه 6 commandes يعني 24 فيهم 4800 للمقاول يقعدولك 19800 باش تخلص بيهم 10 essence لاف باش تخلص منهم انترنات أقل حاجة 5 لاف في النهار باش تاكل منهم حاجة والا تعمل قهوة، على شنوة باش تعم بالله»³².

من زاوية أخرى هنالك شركات تقوم بدفع أجرة يوم عمل (في حدود 25 د) بنظام الحصّتين إن كان عامل التوصيل على ذمة التطبيق لكن لم تُوكل إليه مهمة نقل طلبات بسبب نقص الطلب. كما أنها قد تتكفل في حالات معينة بجزء من نفقات العلاج الناجمة عن حوادث شغل مثل شركة (Glovo) غير أنها دون المأمول بالنسبة إلى المبحوثين.

من جهة أخرى،

بإمكان الشركة الاستغناء، وقتما أرادت، عن خدمات عامل التوصيل، دون الالتجاء إلى المسار القانوني الذي ينظم هذه المسألة ودون أن تكون ملزمة بضمان أي استحقاق لمنظورها وفق هذه الصيغة.

وقد قال أحد المبحوثين «فما شركة طردت 40 عامل بعد موت زميلهم في حادث اثناء العمل باش الخبر ما يفوحش...»³³.

32 - محادثة عدد 5: (تعمل بنظام حصّة واحدة، على الأقصى تقوم ب 6 طلبات ويكون مدخولك 24 تعطي منهم 4800 في نصيب المقاول، يتبقى بحوزتك 19800 في، عليك أن تملأ خزان الدراجة بـ 10 د من البنزين، واشترى الانترنت بـ 5 د، تشتري وجبة طعام أو تشرب قهوة، بالله عليك كيف ستغطي مدخولك جميع هذه المصاريف؟).

33 - محادثة عدد 10: (هنالك شركة طردت 40 عاملاً إثر وفاة زميلهم في حادث شغل كي لا ينتشر الخبر)

وعلى هذا الأساس فإن الإفلات من المسؤوليات المنوطة بعهدة المشغل في علاقة بضمان حقوق العملة يقع على مستويين اثنين، أولهما متعلق

بعدم مواكبة النصوص التشريعية التونسية، التي ظلت متصلبة ولم يقع تحيينها، للتحويلات الحديثة والتطورات الجديدة في أنماط العمل، والتي توقّر تحت مسمى مرونة التشغيل امتيازات للمشغلين للإفلات من كلّ التزام تجاه منظورها، وتتيح المجال لها للالتفاف على القوانين وتوسيع نطاق العمل غير المهيكل في إطار خارجي يوحى بأنّه مهيكّل ومنظم مستغلّة في ذلك الهشاشة متعدّدة المستويات لطالبي الشغل ورغبتهم في العمل تحت أي ظرف،

وقد أفادنا ناشط في المجتمع المدني بقوله «بالإضافة إلى المنظومة التشريعية الجامدة وغير المواكبة للتغيرات الطارئة على المجال الاقتصادي، فإن الدولة تمنح هؤلاء المستثمرين منحا وتسهيلات وامتيازات لكنّها في المقابل لا تراقب عمل هذه الشركات عبر أجهزة مثل تفقديّة الشغل المنوط بعهدتها مراقبة مدى التزام الشركات بضمان حقوق العملة المنصوص عليها». أمّا من جهة الثّانية

فإن هذه الشركات تركز أكثر نفقاتها على الخبرات القانونية التي توقّر لها كلّ المآخز القانونية كي تكون في حل من أي التزام مع منظورها بما في ذلك الصيغة التعاقدية،

وهذا ما وضحه خبير قانوني بقوله «هذه الشركات تنتدب أكبر المحامين، فعلاوة على زادهم المعرفي الكبير في علاقة بمجال تخصّصهم، فإنهم يتمتعون بتأثير كبير في السّاحة نظرا لتقلّهم مناصب مهمّة في السّابق»

توليف:

لقد أثّرت الأزمات الاقتصادية في تونس، وخاصة بعد جائحة كوفيد-19 والحرب الروسية الأوكرانية، على طبقات وشرائح واسعة من المجتمع لاسيما مع الارتفاع المشط في الأسعار وتدهور المقدرة الشرائية، وهذا يتطلّب مراجعة عميقة للقوانين المتعلقة بالشغل وسلّم الأجور. فالمنظومة التشريعية الحالية لا تستجيب للتحديات الآتية لهذه الطبقات والمتمثلة أساسا في القدرة على العيش عبر تحقيق الضروريات. ناهيك عن ضبايئة العقود الخاصة بإسداء الخدمات، حيث لم تعتن بها النصوص القانونية أو تفرّدها بنظام خاص أو ينظمها بصريح النص، وهذا ما يجعلها ملزمة لطرف واحد أي عامل التوصيل وتحزّر الشركة من أي عبء.

إن غياب نص قانوني واضح وصريح بخصوص صيغ التعاقد في حالة إسداء الخدمات وعدم تفعيل آليات الرقابة على القطاعات التي تعتمد هذه الصيغة، من شأنه أن يُحيلنا على انتهاج الدولة لسياسة قوامها تحرير رب العمل من مسؤولية العامل، وإلقاء كاهل تأمينات الأخير الصحية والتقاعدية وضمائنه الوظيفية على ظهره وحده.

ففي حالة عجز عامل التوصيل عن مواصلة عمله اثر حادث شغل، فإن المشغل غير ملزم بأي تغطية صحية له، كما أنه بإمكانه الاستغناء عن خدماته بشكل نهائي، وكما أفادنا أحد المبحوثين بأن ما يجمعك بالشركة مجرد زرّ فهي تتخلّى عن خدماته فقط بعدم تفعيل حسابه على التطبيق وبذلك يكون مرفوئاً، وقد عبّر عن هذا قائلاً «فما شكون مسكين بو عابلة تضرب على راسو هبل عطاووه مليون وبعد عملولو désactivé على ال application عبارة واحد ami معاك بلوكيتو»³⁴.

من جهة أخرى، واعتماداً على الوسطاء الذين يتكفلون بتوفير عملة توصيل ويكونون في آن واحد مرجع النظر بالنسبة إليهم عوضاً عن الشركة، فإن غياب الرقابة الفعلية قد جعل العديد منهم، لغايات متعدّدة، يستغلون حالة الهشاشة الاقتصادية ولرأسمالهم الثقافي المحدود من أجل تشغيلهم دون عقود والكتفاء بالاعتراف بدين (ضمان حقيبة نقل الطعام وميزانية العمل اليومية) أو ما يُعادل، واعتبارها عقوداً وفق ما خلصنا إليه من المقابلات مع المبحوثين، إذ أفادنا أحدهم بقوله «ما فماش كونترا، تحت الحيط معندكش حقوق أما عليك واجبات»³⁵.

إن استغلال حالة الهشاشة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والنفسية للعاملين في قطاع التوصيل يعتمد على أمرين اثنين وهما ضعف/ عدم اكتراث المنظومة التشريعية على إنشاء تنظيم صارم لهذا القطاع بما في ذلك آليات الرقابة من جهة وقبول عملة التوصيل إلى حدّ ما بهذه الوضعية إمّا عن عدم دراية بحقوقهم أو وفق اعتقاد شائع بينهم أن لا أحد سيدافع عنهم خصوصاً وأن.

الشركات وضعتهم أمام ثنائية أحلاهما مرّ: القبول بالاستغلال وعدم توقّر أساسيات العمل اللائق أو العودة إلى البطالة خصوصاً وأن هذه الشركات تُشغل أكثر من احتياجاتها بكثير كي لا تتأثر بطرد عمال منهم وكي تظل دائماً الطرف الأقوى في هذه العلاقة الشغلية.

وعلى هذا الأساس يمكننا في هذا المستوى أن نستشف مدى الهشاشة التي يعاني منها عملة التوصيل، وأن هذا القطاع لانظامي حتّى وإن بدا ظاهرياً نظامياً.

34 - محادثة عدد 3: (هناك أب عائل لعائلته، تعرّض لحادث شغل على مستوى رأسه، فأضّر ذلك بمداكره، فقامت الشركة بتعطيل حسابه على التطبيق، تماماً مثلما تقوم به على الفيسبوك عندما تقوم بحظر واحد من أصدقائك)
35 - محادثة عدد 12: (لا يوجد عقد، هنالك عمل غير مصرّح به لا حقوق لك فيه لكن عليك واجبات).

مخاطر العمل:

تُعتبر مهنة عمال التوصيل لمأكولات بالاعتماد على درّاجات نارّية من المهن المحفوفة بالمخاطر، وفيما يلي سنحاول عرض البعض منها التي قمت بتسجيلها سواء أثناء الملاحظة الميدانية أو من خلال المحادثات مع العملة.

◀ حوادث الطرقات:

لاحظنا أثناء قيامنا بالبحث الميداني أن عملة التوصيل يُفضّلون اقتناء درّجات نارّية صينيّة الصنع، ويعود ذلك لعدّة اعتبارات، إذ علاوةً على سعرها المنخفض تشتهر هذه الدراجات باستهلاكها المحدود للمحروقات واحتوائها على جهاز تغيير السرعات ممّا يجعلها أكثر استجابة ونجاعة للصعود في المرتفعات وأيضاً فاعليتها في السير في المنخفضات.

ينبغي خيار الدراجات النارية الصينية أيضاً على خاصية توقّفها في السّوق التونسيّة وتوقّر قطع غيارها بأسعار منخفضة مقارنةً بمثيلاتها من ماركات أخرى، هذا دون إغفال سهولة صيانتها.

غير أنّها، وفي الآن ذاته، تضع مستعمليها أمام مخاطر متعدّدة، فعلى سبيل المثال يمكن لعكاز (**béquille**) دراجة جبالينغ (**Jialing**) أن يتسبب في حادث أثناء نسيانه مفتوحاً، فهو يعيق الدراجة على الدوران في المنعرجات، وقد وقع هذا بالفعل لعدد الليفرورات، هذا بالإضافة إلى الخطورة التي تطرحها الأحافير الموجودة على العجلات والتي يمكن أن تتسبب في الانزلاق بسهولة خاصة في الأيام الممطرة، وقد أدّى هذا الأمر إلى وقوع عديد حوادث الطرقات.

يُعتبر عمل توصيل الطعام مرادفاً للصراع مع الزمن، وذلك لعدّة اعتبارات أهمّها وجوب إيصال الطلبيات في الوقت المحدّد ساخنةً تفادياً لشكاوي الحرفاء والعقوبات التي قد تُسلّط على العامل من قبل الشركة إن هو تأخّر،

كما أن هاجس أن يتمكّن من سداد جميع مصاريفه ويُبقي قليلاً من المال معه يجعله في صراع دائم من أجل إيصال أكبر عدد ممكن من الطلبيات. على هذا الأساس يصير هاجسه التنقّل بسرعة على الطرقات المزدهمة.

هذا الضغط الزمني الذي يجعل عامل التوصيل يُفطر في السرعة مستعملاً الهاتف الجوّال لتتبع مسار الطلبية ولا يحترم القواعد المرورية ولا يحرص على ارتداء الخوذة بالتوازي مع الإرهاق المزمّن التّاجم عن العمل لساعات طويلة واستعمال درّاجات نارّية صينيّة الصنع غير آمنة كما سبق ووضحنا ذلك سابقاً قد يؤدي إلى حوادث مروّية، التي أضحت خبزهم اليومي، قد تصل حدّ الموت، فالأغليّة السّاحقة للمبحوثين (ما عدا واحد) قد تعرّضوا، على الأقلّ لمرة واحدة، لحادث وفيهم من مازال يُعاني من مخلفاته. وقد أفادنا أحد المبحوثين قائلاً «أنا عملت الأكسيدون في نوفمبر ولتوة نعاني، زيد عليهم مسّاج 3 مرّات في الجمعة

الي هو يتكلف برشا، كلّ حصّة ب 25 دينار ديجا لتوة مازلت بالكوش خاطر ما نجمش ندخل للتولات»³⁶.

كما تجدر الإشارة هنا أن المبحوثين قد أكدوا أن هنالك عديد الحوادث التي أصيب بها عملة التوصيل قد تسبّب فيها باقي مستعملي الطريق الذين لا يطبقون قواعد السلامة المرورية. وقد أوضح أحدهم هذه المسألة قائلاً «مرات يبدأو غلطاتي أنا خاصة كيف ندوبل عاليمين وكرهبة ترجع عليا وساعات غلطات الي عندهم كراهب خاطر نحسهم موش مستعرفين بينا في الكياسات ما يقرولناش حساب كموطورات ويبدى لاصق فيك رغملي نورمالمون فما مسافة أمان ويحل الباب بلاش ما يخزر»³⁷.

نظراً لغياب التغطية الصحية أو لبطء في تحصيل نسبة منها كما وضحنا سابقاً، لا يَتمّ المصابون بحوادث الطرقات مراحل علاجهم، لتظلّ مخلفاتها معهم مثل الأوجاع أو تورّم مناطق الكسور أو صعوبات في الحركة، كما أن فيهم من يعود إلى العمل مباشرة خوفاً من خسارة شغله بالإضافة إلى كون أنّه إن لم يعمل لن يُحصّل قوت يومه.

◀ التعرض إلى الجريمة:

تتأثر سلامة عمال التوصيل في بعض المناطق الحضرية والضواحي بأعمال الجريمة مثل السرقة خصوصاً عند فرض الحريف القاطن في عمارة غير محروسة أن يوصل عامل التوصيل الطلبية إلى منزله، الأمر الذي يجعله يترك درّاجته في الأسفل ممّا يجعلها سهلة المنال بالنسبة إلى اللصوص.

كما أن إيصال الطلبيات يبقى لوقت متأخر ويكون عامل التوصيل مضطراً لسلك طرقات غير آمنة، فهذا يُعرّضه لعمليات سرقة باستعمال السلاح (Braquage)، ليتمّ على إثرها السطو على أموال الشركة وفي حالات عديدة يقع افتكاك درّاجته الثّأريّة، حيث أفادنا أحد المستجوبين قائلاً «لا عرفت نبكي على موتوري الي تهز، لا على فلوس الشركة الي لازمني نرجعها»³⁸.

وقد عاب الكثير منهم التعاطي السلبي لأعوان الأمن مع قضايا السرقة التي تعرّضوا إليها، وقد اعتبر أحدهم أنّهم لم يولوا الشكوى التي تقدّم بها أي أهمية لأنّه مجرد عامل توصيل، وقد وضح ذلك بقوله «وفما تراخي من طرف الحاكم، يمكن خاطرني livreur ومانيش شخصية هذاكه علاه موضوعي ما عطاوهوش الأهمية، وديجا العباد الي فكولي موطوري مازالو يخدمو عابلاصة هذيكه»³⁹.

36 - مقابلة عدد 4: تعرضت لحادث مروري في نوفمبر، ومازلت إلى حدّ اللحظة أعاني من مخلفاته، هذا بالإضافة إلى 3 حصص أسبوعية مع أخصائي تقويمتكلفة 25د لكل حصّة، ناهيك عن استعمال لحقّاضات لعدم قدرتي على استعمال دورة المياه).

37 - مقابلة عدد 8: (أحياناً تكون حوادث المرور بسبب خطأ منّي كأن أتجاوز سيطرة من على اليمين، ولكن في أحيان أخرى تكون نتيجة أخطاء باقي مستعملي الطريق، نظراً إلى كونهم لا يعترفون بوجودنا من الأساس فلا يحترم مسافة الأمان ويفتح باب السيارة دون التنبّث من خلق الطريق).

38 - محادثة 7: (لم أعرف علام سأكبي، على درّاجتي الثّأرية التي أخذت عنوة منّي أو أموال الشركة التي شرقت وعلي سدادها).

39 - محادثة عدد 7: (هنالك تقاعس من طرف أعوان الأمن، ويعود ذلك لكوني عامل توصيل ولست شخصية مرموقة لذلك لم يولوا الشكوى التي تقدّمت بها الأهمية اللازمة، وتجدر الإشارة إلى كون العصاة التي سطت على درّاجتي ما تزال تقوم بعمليات أخرى في ذات المكان).

في المقابل لا تُعوّض الشركة عن السرقات التي يتعرّض إليها عاملو التوصيل بل تُلزمهم بتعويض الأموال التي سُرفت منهم.

وقد أفادنا أحد المبحوثين الذي تعرّض إلى عمليّة سطو قائلاً «الشركة ما عوضتلي شيء، أنا تحملت الخسارة، ديجا مازلت نخلص في كمبيالاتها»⁴⁰.

هذه السرقات صارت منظّمة، إذ يقوم المتورطون فيها باستدراج عملة التوصيل عبر التطبيقات ومن ثمّة الاعتداء عليهم، وفي حالة أن انتابت شكوك عامل توصيل بخصوص حريف لا يجد تجاوبا من مسؤول الشركة الذي يُلزمه بإيصال الطلبيّة. وهذا ما جعل العديد منهم يستنجد بمرافق ليلاً بمقابل لحماية نفسه.

◀ الأمراض:

نظراً إلى كون عملة التوصيل يشتغلون في أماكن مفتوحة، فإن ذلك يجعلهم عرضة للأمراض مثل نزلات البرد والتي أكّد المبحوثون أنّها تُلزمهم طيلة الشتاء لأنهم لا يمكنون في المنزل للتماثل إلى الشفاء والتعافي بل يشتغلون بشكل متواصل، كما أنّهم صيفاً يتعرّضون لحروق ناتجة عن أشعة الشمس.

وفي هذا الصدد أفادنا مبحوث قائلاً «ديما الليفرور يكحكح في الشتاء، ديما خشمك يجري و grippé وما لازمكش ترتاح باش تبرى باش ما تخسرش خدمتك، وفي الصيف تتحرق بالشمس، تولي محروق، تبدى تخدم داخ»⁴¹.

من زاوية أخرى، أفادنا المبحوثون بكون العمل بدوام الحصّتين ودون التمتع بأيّام راحة يفرض عليهم تناول مأكولات غير صحيّة نظراً لكون وضعيتهم الماديّة تُجبرهم على اقتناء طعام زهيد الثمن ممّا سبّب لهم أمراض على مستوى المعدية، كما أن المكوث خارج المنزل لساعات طويلة وسط الضجيج والازدحام المروري وفي ظلّ غياب لمكان مخصّص لهم من قبل الشركة يرتاحون فيه عند نقص الطلب على الخدمات له تأثير سلبي على الصحة الجسدية، فهم يُعانون من إرهاق دائم وفيهم من أصبح يُعاني من نوبات قلق، وقد قال أحد المبحوثين واصفاً ملازمة حالة الإرهاق لعامل التوصيل «في نهار ال off كي ترقد ويمشي في بالك ترتاح تقوم تلقى بلايص في بدنك يوجعو فيك ماكش فاهم كيفاش، وفشلة وبرشا مرض تقول واحد سامحي ضارينو بالكيمياوي»⁴².

40 - محادثة عدد 7: (لم تُعوّض لي الشركة شيئاً، إذ تحملت كامل الخسارة بمفردي، ومازلت إلى اليوم أدفع في وصولات الأمانة من المتجر الذي اشتريت منه دراجتي المسروقة).

41 - محادثة عدد 6: (عامل التوصيل شتاءً يُلزمه مرض الحقيّ إذ لا وقت له في التشافي كي لا يضطر إلى التعيّيب وبذلك يخسر عمله، أمّا صيفاً فتصيبه الحروق).

42 - محادثة عدد 1: (في يوم الإجازة، تظنّ أنّك ستتمتع بقسط من الراحة، لكن على عكس ذلك تستيقظ وأنت تشعر بالوجع في كلّ ركن من جسدك، وكأنّ الواحد ممّا ضرب بسلاح كيمياوي).

كما أن العمل بنظام الحصريين والذي قد يصل فيه عدد ساعات العمل المنجزة أسبوعيًا مقدار 105 ساعة قد ينجر عنه العديد من الآثار السلبية على صحة الإنسان والتي قد تصل حد الموت، فحسب دراسة أجرتها منظمة الصحة العالمية ومنظمة العمل الدولية فإن العمل لمدة 55 ساعة في الأسبوع يُسبب مئات الآلاف من حالات الوفيات المبكرة، كما يرتبط أيضًا بزيادة مخاطر الإصابة بالسكتة الدماغية وأمراض القلب⁴³.

المعاملة السيئة:

من خلال الملاحظة والمحادثات، أوجدنا ترابطًا وثيقًا بين أن يكون الفرد عامل خدمات توصيل الأكل وبين معاشية تجارب متكررة ومكثفة من الإهانة والإهمال. بدءًا من تعامل الشركات التي جردتهم من إنسانيتهم وتعتبرهم مجرد آلات طابعة للنقود على حد وصفهم، فكل عامل توصيل هو بمثابة عدد معين من الطلبات لا غير، وهذا ما يجعلها تستغني عن خدماته حال حدوث أمر أعاقه عن مواصلة عمله حتى وإن كان حادث شغل، كما أنها غير داعمة لهم في الإشكاليات التي تقع لهم مع الحرفاء حتى إن كان العامل قد تعرض إلى مظلمة. وقد قال أحد المبحوثين بخصوص هذا الأمر «ساعات client ينجم يتبلى عليك يكذب عليك والشركة تصدقو خاطر ال client est le patron هذه راهي معروفة من أول الدنيا. خدمة هشة ينجمو في أي لحظة يخرجوك على برة»⁴⁴.

أما الحلقة الثانية للاحتقار فيمارسها أصحاب المطاعم، حيث يعتمدون في مواقف معينة إلى إلزام عملة التوصيل بالموثوق خارج محلّاتهم أثناء انتظار طلبياتهم كي لا يُسبّبوا إزعاجًا لحرفائهم. نفس الأمر يحصل معهم عند الجلوس في مقهى بانتظار ورود طلبيات عليهم وقد أطردهم عدد من أصحاب المقاهي، وقد أفادنا صاحب مقهى قائلًا «برشا طردوهم، يخلي قهوته نهار كامل وبحوزلك طاولة، وبورطابلوه يعمل في حس قوي تنتن والكلام الزايد، خلاف فيهم شكون مجرمة»⁴⁵.

وتتجلى هذه التجارب المحبطة أيضًا في التعامل مع مستعملي الطريق الذين يعتبرون عملة التوصيل مصدرًا للفضى والاستهتار، وقد يصل حد مهاجمتهم بالسب والشتم أحيانًا، بالإضافة إلى مواجهة ازدياد وسوء المعاملة من بعض الحرفاء عند تأخر توصيل الطلبيات، حتى وإن كان العمال غير متسببين في تلك فيها. وقد أفادنا أحد المبحوثين بقوله «مرة وحدة تحب تدوبل عاليمين في طريق صغير ولات تسب، هذوما حاجات عادية يصيرو على أي livreur»⁴⁶.

43 World Health Organisation. Long working hours increasing deaths from heart disease and stroke: WHO, ILO. Mise à jour le 17 May 2021, consulté le 1 juillet 2023. URL : <https://www.who.int/news/item/172021--05-long-working-hours-increasing-deaths-from-heart-disease-and-stroke-who-ilo>

44 - محادثة عدد 3: (أحيانًا يقوم حريف بالادعاء بأنك قمت بخطأ معين، والشركة تصدّقه لأن الحريف هو السيّد).
45 - مقابلة مع صاحب مقهى: (العديد من أصحاب المقاهي أطردهم، إذ يحجز عامل التوصيل طاولة ليوم بأكمله وهو لم يستهلك سوى مشروب واحد، وهاتفه يصدر على الدوام صوتًا مزعجًا، يقصد صوت ورود طلبية في التطبيق، وعلاوة على ذلك يستعملون ألفاظ نابية، هذا دون أن نتغافل عن أن فيهم منحرفين).

46 - محادثة عدد 8: (في مرة أرادت امرأة أن تتجاوزني على اليمين في طريق غير واسع، وبما أنها لم تتمكن من ذلك، فقد انهالت عليّ بالسباب، هذه أشياء روتينية تمر على أي عامل توصيل).

هذه التجارب السلبية لها انعكاسات ضارة على الصحة النفسية لعمال توصيل المأكولات، حيث يزداد مستوى التوتر والضغط النفسي لديهم ويُعمّق شعورهم بالدونية واحتقار الذات. وقد وضح أحد المبحوثين هذه المسألة بقوله «برشا الأمراض المربوطة بالستراس فما شكون تطلعو حبوب في راسو والا تبدى عندو وجايع في راسو ديما فما شكون تبدى عندو وجايع في قلبو، خاطر برشا حاجات تصير ما تنجمنش تجاوب وتقعّد الداخل، تمرض نفسانيا معناها. أنا واحد من الناس نروح للدار نحط راسي عالمخدة نقعد نخمم فيه النهار كيفاه تعدي، شبيه ال client هذاك حكي معايا هكاكة والا شبيهه تصرف معايا هكاكة، بالسيف عليك تمرض، راك نهار كامل في الشارع تتعامل مع العباد»⁴⁷.

◀ تأثير على الحياة الشخصية:

إن العمل المضني الذي يقوم به عملة التوصيل بشكل يومي غير منقطع وما ينجم عنه من شعور دائم بالإرهاق، بالإضافة إلى مزيد تعميق الشعور بالدونية وعدم الاستحقاق التي تُمارس عليهم من عديد الأطراف، من شأنه أن يُشكّل خطراً وتهديداً حقيقياً على الجانب النفسي حتّى وإن كانوا في حالة إنكار له أو عدم دراية به.

الأمر الذي سيؤثر على علاقاته بمن حوله فعلى سبيل المثال، وطبعاً دون أن نُقصي تأثير الهشاشة الاقتصادية والسلبية على قرار الارتباط، فإن أغلب المبحوثين ليسوا متزوجين أو مستقرين في علاقة عاطفية، وقد أفادنا أحدهم قائلاً «نحس روجي مانيش آمن أنا بنت الناس الي خاطبها ومانيش آمنها كان تصيرلي حاجة تقلي برا على روجك وليت نخمم نفسخ الخطوبة»⁴⁸.

تقييم عملة التوصيل لمهنتهم (هل وقعنا في الفخ؟!)

إن رؤية عامل التوصيل لمهنته تنطلق أساساً من تقييمه لاختياره، أي مدى تحقيقه لانتظاراته منه.

بالعودة إلى السياق الذي تولّد من خلاله قرار الالتحاق بهذا القطاع، فإنّه كما سبق وأشرنا أنّه نابع من خيار عقلائي أو هكذا يبدو على الأقل ظاهرياً. والذي ينطلق من إجراء مقارنة بين المكافآت والتكاليف في كلّ خيار متاح أمام الفرد.

بالنسبة إلى قرار الالتحاق بقطاع توصيل الأكل، بُني، بشكل عام، وفق المعادلة الآتية:

47 - محادثة عدد 1: (هنالك عديد الأمراض المتصلة بالتوتر، فهناك من تصير لديه بثور في رأسه، أو تلازمه أوجاع في قلبه، نظرا إلى أن الواحد متّا يمزّ بعديد المواقف السلبية لكنّه يكتنمها في نفسه دون القيام برّد فعل كي لا يخسر عمله، وهذا ما يُسبّب أمراضا نفسية لعملة التوصيل، أنا أقضي كلّ ليلة وقتنا أختلي فيه بنفسني لأخمن عن السبب الذي دفع حريفا كي يخاطبني بتلك اللهجة الحادة، إن قضاء يوم بأسره في الشارع والتعامل مع الناس من شأنه أن يُسبّب عديد الأمراض النفسية).

48 - محادثة عدد 3: (لا أشعر بالأمان، أنصدّق لا أشعر به حتى مع خطيبي، لو يحصل لي مكروه ستهجرني، أفكر مليّا في فسّخ خطوتي معها).

◀ المكافآت المنتظرة:

تتمثل في درجة أولى في ارتفاع مداخيلها نسبياً مقارنة بالمهن الأخرى المتاحة بالنسبة إليهم، خصوصاً وأن هذا الأمر يتوقف على المجهود الذي يبذلونه، فعلى قدر الطلبات المنجزة في اليوم يكون المدخول. ولعل هذا الأمر قادر على دعم مكانتهم داخل العائلة خصوصاً وأنهم سيتمكنون من المساهمة في الإنفاق الأسري.

في مستوى آخر، يُمكنهم هذا الخيار من التمتع بهامش من الحرية، إذ لا وجود لرئيس عمل مباشر كما أنهم يشتغلون في فضاءات مفتوحة وقتما أرادوا ذلك لكونهم هم الذين يختارون بملء إرادتهم وقت عملهم، كما أنهم يتعاملون بشكل أساسي مع تطبيقات في هواتفهم وهو أمر قد ينطوي على إثارة بالنسبة إليهم، أولاً لأن الذي ينظم عملهم ليس آدمياً وثانياً فإن هذا الأمر قد يجعلهم يشعرون بكونهم في مكانة اجتماعية أفضل لأن هذا الأمر غير متاح في المهن الأخرى التي بإمكانهم تقلدها ويجعلهم يتجاوزون الشعور بالدونية المتأني من محدودية رأسمالهم الثقافي.

من جهة أخرى، وهذا بالطبع بعد أن نقوم باستثناء الحالة الوحيدة التي تعتمد على العقود محدّدة المدّة والتي يرى فيها من قرروا الالتحاق بها لثبات أجرها وإمكانية التكفل بتغطيتهم اجتماعياً وصحياً، يُعتبر الصيغة التعاقدية «إسداء الخدمات» جذابة لأنهم شركاء مع المؤسسات التي يشتغلون لصالحها وليسوا مجرد تابعين كما في المهن الأخرى، وهذا ما يجعلهم يرون ذواتهم من موقع آخر أكثر رفعةً. وذات الأمر يتحقق لكونهم من جهة يتعاملون مع طبقات اجتماعية ميسورة وكأن هنالك ندبةً ومساواة من نوع آخر تتأى بهم عن التفاوت الحاصل على الصعيد الاقتصادي، ومن جهة ثانية يُقدّمون خدمات تُسهّل حياة باقي الناس وخاصة من الذين لا يقدرّون على قضاء حاجياتهم بأنفسهم كالحاملين لإعاقات أو المرضى، ولعل هذا من الأسباب التي تُعلي من تقديرهم لذواتهم.

كما أن العديد منهم يرون أنه لا يمتلكون مهارات اجتماعية تُمكنهم من ربط علاقات اجتماعية بشكل أيسر، ولعل مهنتهم ستمكّنهم من اكتسابها.

**ما يمكن استخلاصه من أغلب هذه الخيارات محتملة التحصيل/المنتظرة،
أنّها تصبّ في خانة انتزاع الاعتراف، أي أن هؤلاء الأفراد ينتظرون أن يقع
الاعتراف بهم كأفراد فاعلين في المجتمع، وبذلك يستردّون إنسانيتهم
المسلوبة جرّاء عدم تحقيق الذات في الماضي.**

وبناءً على هذا الأمر يمكن اعتبار أن عملة التوصيل بقرار ولوجهم هذا القطاع يسعون إلى انتزاع الاعتراف⁴⁹ (La lutte pour la reconnaissance).

49 - لمزيد التعمّق في مفهوم الاعتراف يُرجى قراءة الكتاب التالي:

Axel Honneth, « Reconnaissance » Traduit par O. Mannoni, in Monique Canto Sperber (dir) Dictionnaire d'éthique et de philosophie morale, Paris, Puf 1996.

على هذا الأساس يكون الاعتراف المتبادل بين عملة التوصيل وباقي المتدخلين في هذا القطاع كفيلاً بوضع حدّ للصراعات الاجتماعية القائمة على السيطرة والهيمنة والظلم الاجتماعي التي عايشوها سابقاً، وبالتالي يستطيعون تحقيق ذواتهم، وهذا ما يتمّ حقا ضمن العلاقات التداوتية، وهي علاقات تتوقف على تحقيق ثلاثة نماذج معيارية متميزة للاعتراف والمتمثلة في الحب والحق والتضامن. ويمكن تفصيلها كما يلي:

أ- الحب:

إن شعور الفرد بكونه محبوباً يجعله يُحس بقيمته ومكانته، أي يتحقق لديه الأمن العاطفي، لكن الحب باعتباره إحدى ركائز هذا الاعتراف ذو دائرة ضيقة فهو لا يتعدّى حدود الأسرة ومجموعة الأقران أو الزمالة الخ.. وبالعودة إلى سياق قطاع خدمات توصيل الأكل، فإن هذا الحب قد يتحقّق من العائلة عندما يُسهمون في الإنفاق الأسري، أو الذي يكتّنه لهم الحرفاء عندما يُقدّمون لهم خدمات لا يقدرّون على إنجازها بمفردهم، أو الذي يتحصلون عليه من مركز عملهم نظراً إلى الامتنان لكونهم يشتغلون بجهد كبير. وقد قال أحد المبحوثين «فما كلمة تتقال خادم القوم سيّدهم، معناها الانسان الي في خدمة المجتمع راهو سيّد، ماهوش أرذل القوم والا أذلهم، عاملو les livreurs معاملة حسنة خاطر ماكش عارف كيفاه تعب باش يوصلك الكوموند لباب الدار»⁵⁰.

ب- الحق:

اعتراف قانوني أو شبه قانوني يكرّس لحريّة الفرد واستقلاليته الذاتية عن الجماعة، لكونه فاعل أخلاقي مسؤول عمّا يقوم به، والتفاعل بين الأفراد لا يعني ضرورةً انصهارهم كذوات حريّة الأفراد، وبالتالي فإن هذه الركيزة تتحقّق متى شعر الفرد بأنّه يحظى بمكانة الشريك الفاعل مثله مثل باقي الفاعلين، وهذا الجسر الذي يقود الفرد إلى بلوغ «احترام الذات»، ويمكننا القول في هذا المقام أن الصيغة التعاقدية وفق منظورهم الأولي قد تنجح في تحقيق ذلك، خصوصاً وأنّه لا وجود لرّب عمل كما أنّهم ليسوا عمّال بشكل تقليدي يتحكّم صاحب العمل في أجورهم وإنّما يتحدّد مدخولهم بالعمل الذي ينجزونه في الوقت الذي يحدّدونه هم بأنفسهم. وقد وضح هذا أحد المبحوثين بقوله «نخدم وفرد وقت l'aise، ما عنديش problème متاع شبّيك لتوة، شبّيك قاعدلي هنا، أنا هنا مرتبط ب application ب système ما جيتش كوموند هاني قاعد»⁵¹.

50 - محادثة عدد 7: (هناك مثل قائل بأن خادم القوم سيّدهم، بمعنى أن الإنسان الذي يكون في خدمة المجتمع ليس أرذل القوم بل هو سيّدهم، لذلك عاملوا عملة التوصيل معاملة حسنة فأنت لا تعرف كم عاني كي يوصل إليك طلبك).

51 - محادثة عدد 7: (في مهنة التوصيل، تعمل ولك في ذات الوقت تكون في أريحية، فلا وجود لصاحب عمل يكلّفك بمهام عديدة، أنت مرتبط بتطبيق، فقلّ في مكانك إن لم تكن لك طلبية).

ج- التضامن:

وتتمثل في وجود علاقات تقدير متبادلة، ممّا يفسح المجال لوجود ترابط حيوي بين هؤلاء الذوات داخل الشّياقات التي تجمعهم، وهذا قد يتحقّق من خلال أن كلّ جهة، أي عملة التوصيل والشركة، مطالبة بفعل ما في وسعها من أجل خلق المنفعة المشتركة وتحقيق الأهداف المرجوة وفق مبدأ «كلّ حسب كفاءته، كلّ حسب إضافته»، وذات الشيء ينطبق بين عملة التوصيل والحرفاء، فهم يلبّون احتياجاتهم وفي المقابل الحرفاء يُقدّمون لهم المال والمعاملة القائمة على الاحترام، وذات الأمر بين العملة وأصحاب المطاعم المطالبين بمعاملتهم معاملة استثنائية واعتبارهم أولويّة لأنّ عملة التوصيل هم من يرفعون من حجم الطلبات على سلّهم، وكما قال أحد المبحوثين «الكل يتعاونو باش نخدمو في ظروف طيبة والحريف فللآخر يكون **satisfait**»⁵².

التكاليف المحتملة:

في سبيل تحقيق هذه الخيرات المنتظرة، يقوم الفرد بتحديد التكاليف التي يتوجب عليه توفيرها، والتي تتمثّل، إذا ما استثنينا صيغة العقد محدّد المدّة والتي تمثّل حالة واحدة، في توفير ما يلي:

- الدّرجة النّاريّة وخلص جميع معاليمها (التأمين، معلوم الجولان...)، والتي تتأتى من مساهمات من أفراد العائلة أو من ديون من أحد الأقران أو من خلال كمبيالات يتعهّد بدفعها للمحل التجاري الذي اشتراها منه، وهذا ما جاء على لسان مبحوث بقوله «درت في أحوالي مّا ومنا، دبرت شطر حق الموتور وكملّي قريبي الشطر لآخر سلف»⁵³. وهذا ما يُفسّر اقتناء أغلبهم لدراجات ناريّة صينيّة الصنع لكونها الأقلّ ثمنًا والأقلّ استهلاكًا للبنزين علاوةً على كونها بالنسبة إليهم تتوافق مع احتياجاتهم في العمل كما وضّحنا ذلك في مستوى سابق. واستنادًا على المعطيات التي وقع تجميعها من خلال الملاحظة فإنّ ثمن الدراجات الناريّة ذات 4 أوقات صينيّة الصنع تبلغ حوالي 3000 د، فإن كانت ذات اسطوانة 50 صل فالأمين يبلغ 185 د ومعلوم الجولان 35 د، أمّا بالنسبة إلى الدّرجة ذات اسطوانة 110 صل وهي الأكثر استعمالاً من طرف عملة التوصيل فإنّ التأمين يبلغ 235 د ومعلوم جولانها 65 د.

- اعتراف بدّين (تقريبًا ألف دينار) لقاء حقّية نقل المأكولات المقدّمة من الشركة ورأسمال يُمكنهم من خلاص الطلبات في انتظار خلاصها من الحرفاء سواء بشكل مباشر أو غير مباشر عبر الخلاص عن بُعد.

52 - محادثة عدد 14: (جميعنا نتعاون من أجل توفير ظروف عمل طيبة كي يكون الحريف راض) 53 - محادثة عدد 5: (فمت بتجميع مذكراتي، واستدنت من قريب لي نصف المبلغ كي أتمكن من شراء دراجة)

- هاتف جوال ذو ذاكرة وصول عشوائي (RAM: Mémoire vive) قويّة نسبياً كي يتمكّنوا من تشغيل التطبيقات، بالإضافة إلى أن هنالك شركات مثل Jumia Food تمنح الطلبية لمن تظهر إليه أولاً وهذا يرجع إلى قوة هذه الذاكرة، كما أنّه يحتوي على بطارية قويّة كي لا ينفد شحنها بسرعة، وهذا ما يعني أنّهم مطالبون باقتناء هواتف مرتفعة الثمن (حوالي 800د). كما أن عليهم القيام باشتراك الانترنت (30 د على الأقل شهرياً).

- تجهيزات الوقاية، والمتمثلة في خوذة (80د تقريباً)، قفازات (حوالي 70د)، جاكيت حماية من الماء (في حدود 100د)، حذاء يُسهّل قيادة دراجة نارية مزودة بجهاز تغيير السرعة (100د) وحامل هاتف يتّصل بالدراجة كي لا يضطر عامل التوصيل مسك الهاتف أثناء تتبّع مسار الطلبية (30د).

على هذا الأساس،

كي يتمكّن عامل توصيل من الولوج في هذا القطاع أن يُوفّر على الأقل 4 آلاف دينار ونصف دون احتساب الاعتراف بدين.

ونظرًا إلى حالة الهشاشة الاقتصادية التي يُعاني منها الراغبون في الالتحاق بهذا القطاع، فسيفق تجميع هذا المبلغ من خلال مساهمات مالية على عامل التوصيل سدادها فيما بعد.

وبما أن الاختيار العقلاني قائم على معادلة تفوق فيها قيمة المكافأة حجم التكاليف، فإن الدخول إلى هذا القطاع هو بمثابة وعد بتحقيق ذلك. وسنحاول فيما يلي استعراض التقييم الفعلي وفق التجربة الشغلية التي عايشوها.

المكافآت والمصاريف على أرض الواقع:

لئن حققت لهم مهنتهم مدخولاً مادياً إلا أنّه ظلّ دون المأمول، فالعمل ليس على وتيرة ثابتة لكونه مرتبطاً بمتغيّرات أخرى لا سلطة لعامل التوصيل عليها، أولها أن الأمر متوقف على احتياج العميل، فإن كانت له رغبة في أن يطلب أكلاً من خلال خدمة التوصيل فإن العامل سيجني مالاً وإن لم يطلب سيظلّ العامل منتظراً، والسبب الثاني مرتبط بعدد العملة في هذا القطاع في كلّ منطقة، فإستراتيجية الشركة تقوم على توفير أكبر عدد ممكن من عملة التوصيل، كي تجد نفسها جاهزة إن ارتفع الطلب على خدماتها من جهة، وكي تظلّ في موقف قويّة مع العملة أي أنّها قادرة على الاستغناء عن خدماتها في أي لحظة دون أن يؤثّر ذلك على العمل من جهة أخرى وقد وضح أحد المبحوثين هذا الأمر بقوله «الشركة عندها سيستمها، في عوض تخدم 4 يمركيو نهارهم سافا، هوما يحطو 8 ويقلك أمورهم يصور نهارو ما يصورش يقلك أمورهم أعطيه خدمتو هو تمشي وكهو وباش يضمن زادة انو صبعهم ما يجيش تحت

الزرسة، باش les livreurs يقعدو ديما يخدمو بشروطهم»⁵⁴. أمّا ثالثاً فهو مرتبط بالقدرة التنافسيّة للشركة التي يعمل لمصلحتها، فكّما وفّرت عروضاً لعملائها ازدادت عدد الطلبات التي ينقلها، وكّما كانت أضعف انخفضت وتيرة عمله وهذا ما وقع استنتاجه من خلال الملاحظة التي قمنا بها.

على هذا الأساس يكون دخل عامل التوصيل حسب صيغة إسداء الخدمات غير مستقر، وهذا ما يجعله دائماً لا يشعر بأمن الموارد كما وقع تحديده في هرم أبراهم ماسلو⁵⁵، وهذا ما سيحمله دائماً يشعر بالخوف لأن مصيره ودخله مرتبط بمتغيّرات أخرى خارجة عن نطاق تحكّمه، وهذا ما يُفسّر بقاء أغلب عملة التوصيل على ذمّة العمل طيلة فترتين أي على امتداد 15 ساعة على الأقل من أجل تحصيل أكبر عدد ممكن من الطلبات، خصوصاً وأن مدخوله يقع خصم 20٪ منه لفائدة الوسيط بينه وبين الشركة (المقاول)، وهذا ما قاله أحد العملة بعد أن أجرى عمليّة حسابيّة «مصرف في نهار 20 دينار بين essence وماكلتك وقهوتك ودخانك، أما هذا ما حسبناش les surprises كيما les accident والتصليح، أحنا في خدمتنا كيف تبدى خدمة ماشية برشة وانتي بالطبيعة لازمك ديما تخدم double shift باش تنظر أكثر فرنك، وقتها تنجم توصل تدخل 45 دينار، تنحي 9 دینارات للمقاول و20 المصروف تقعدلك 16د، هذا يتسمى نهار طيّارة برشا الي ديما ما يتعاودش برشا»⁵⁶. وعلى حدّ قول هذا المبحوث فإن الدخل الشهري الصافي في حال كان عدد الطلبات في أحسن حالاته ودون التمتع بأيّ يوم راحة سيكون مساوياً لـ 480 د سيقوم بدفعها فيما بعد في المصاريف المتعلقة بالدراجة الناريّة.

أمّا في الحالة الوحيدة المتعلقة بالعقود محدّدة المدّة، فإن فرض الشركة على عملة التوصيل التنقل، على حسابهم الخاص، إلى ورشاتها صباحاً للالتحاق بالعمل وإرجاع الدراجات ليلاً إلى نفس المكان والعودة كذلك على نفقتهم الخاصة إلى منازلهم، يُمثّل عبئاً ثقيلاً على ميزانيتهم، وقد عبّر أحد المبحوثين عن هذه المسألة قائلاً «توصل الموتور في ليل للديبو وبرا تصرف على روحك، ترصیل في taxi بال majoration وال transport عليك انتي في الصباح وفي ليل، ياسر عليا»⁵⁷. ناهيك عن العقوبات المجحفة في علاقة بحالة التغيب، حتّى وإن كان شرعيّاً، وحرمانهم من منحة المردوديّة التي تُعادل تقريباً 40٪ من مدخولهم الشهري (300د).

54 - محادثة عدد 5: (الشركة لديها نظام العمل الخاص بها، فعلى سبيل المثال عوض أن تُشغل أربعة عمال فقط ويكون لهم دخل محترم فإنها تُشغل ثمانية عمال دون أن تكثر لأمرهم، المهم بالنسبة إليها أن يكون عملها على ما يرام، هذا بالإضافة لضمان أن يرضخ لها عملة التوصيل دائماً).

55 - لمزيد التعمّق في هرم أبراهم ماسلو للاحتياجات: Maslow (AH), « Devenir le meilleur de soi-même - Besoins fondamentaux, motivation et personnalité », France, Editions Eyrolles, 2008

56 - محادثة عدد 7: (مصاريف يومية تبلغ 20د بين بنزين وأكل وقهوة وسجائر، هذا طبعاً دون احتساب المصاريف الطارئة مثل حوادث المرور أو عطب في الدراجة، ونظراً إلى ضرورة الاشتغال بنظام الحضتين كي تضمن أكثر مدخول ممكن، فانه في أحسن الأحوال سيبلغ 45د، تطرح منها 9 دنائير للمقاول و20د للمصاريف اليومية، سيبقي 16 د وهذا يعتبر أمراً استثنائياً لا يتكرّر دائماً).

57 - محادثة عدد 1: (تقوم بإيصال الدراجة ليلاً إلى ورشة الشركة، ثم تستقل سيّارة تاكسي بتكلفة إضافية، وتعود صباحاً ذات الورشة على حسابك، هذا مكلف جداً).

ورغم تحقيق المبحوثين لبعض آمالهم على غرار المساهمة في الإنفاق الأسري أو اقتناء بعض الثياب، إلا أن وضعهم الاقتصادي لم يتحسن بالشكل المنتظر، فأغلبهم لم يتمكن من سداد ديونه المتعلقة بتوفير تجهيزات العمل، كما أن فيهم من صار يتغافل على سداد مصاريف معيّنة كالتأمين من أجل ضمان استمراريته وفق مبدأ الأولويات، وفيهم من حاول التقليل من مصاريفه عبر إلغاء وجبة طعامه، ولعلّ هذا الأمر يقودنا إلى مفارقة ساخرة جاءت على لسان أحدهم «تصوّر روحك جيعان وانتي هازز في الساك متاع الخدمة مأكلة»⁵⁸.

كما أن وهم الربح الذي كان أحد مقومات قرار الالتحاق بهذا القطاع اصطدم بصلابة الواقع، ولفت الانتباه إلى أن أغلبهم لم يقيم بدراسة مخاطر هذا الاختيار، على غرار عدم ثبات وتيرة الطلبات، والمصاريف المستمرة التي تتطلبها صيانة دراجاتهم سواء أكان ذلك بسبب تلف ناجم عن الاستعمال لقطع الغيار أو تعرّضها لحادث مروري أو تلف الهاتف الجوّال وقد عبّر أحدهم عن هذا قائلاً «تاخوهم باليمين، تعطيهم باليسار»⁵⁹. وأحياناً شراء دراجة نارية جديدة في حالة هلاكها بشكل كامل أو تعرّضها إلى السرقة، وهذا ما أفادنا به مبحوث بقوله «سلفي ولد حومتي موطور بعد ما تبراكت وأنا مازلت نخلص فيها، ونشاله نجمش ندبر تسبقة نعطيها لموتور جديد»⁶⁰. كما يضطر بعضهم ليلاً إلى تأجير مرافق لتوفير حماية من مخاطر الجريمة وهذا ما أخبرنا به مبحوثون بالإضافة إلى ما اكتشفناه أثناء الملاحظة، ويمكننا أن نستشفّ من هذا الأمر

أن الشركات قد اختارت هذا الشكل للتملص من هذه الأعباء وجعل عملة التوصيل وجهاً لوجه معها لكونها على دراية بهذه المخاطر، فهي شريكة في الربح غائبة في الإنفاق.

على هذا الأساس

سيظلّ عملة قطاع التوصيل في حلقة مفرغة، وهم يتأرجحون داخلها بين التعلّق بالأمل الزائف بعد أن سحّروا جميع مواردهم للمراهنة على هذا الخيار وهم يظنون أن خلاصهم معه، والإحباط الدائم لقرار الهجرة غير النظامية بالنسبة إلى أغلبهم،

إذ قال أحدهم «مستحيل تعمل فلوس في تونس، حلها في الفصعة»⁶¹.

58 - محادثة عدد 1: (تخيّل أن تكون عاملاً في قطاع توصيل الأكل وأنت تتضوّر جوعاً).

59 - محادثة عدد 10: (جميع المداخيل يقع دفعها في المصاريف).

60 - محادثة عدد 7: (أعزني أحد رفاق الحي دراجته النارية، بعد تعرّض لسطو وسرقة دراجتي رغم أنني لم أسدّد جميع أقساطها، وسأحاول تجميع مبلغ مالي بعد ذلك لدفع تسبقة لشراء أخرى).

61 - محادثة عدد 1: (من المستحيل أن تجمع مالا في تونس، يكمن الحلّ في الهجرة).

من جهة أخرى، فإنّ مطلب الاعتراف قد قُوبِلَ بازدياء، بدايةً بالشركة التي تتعامل معهم على اعتبار أنّهم مجرّد مواقع على خريطة تطبيقاتها ومراكمون لرأسمالها، تجني منهم الأرباح لكنّها ولكنّها غائبة إذا ما تعلق الأمر بضرر يتكبّدونه، علاقتها بهم تنتهي متى اختارت تعطيل حسابهم على التطبيق دون أي التزامات تجاههم، وقد قال أحد المبحوثين في هذا الصدد «يخزرك موتور و position في ال maps وصلت كوموند في وقتها والا لا، انتي ما تمثيلهم شيء، أصلا ما يشوفوكش انتي كانسان»⁶². وقد أضاف نفس المبحوث في سياق آخر مستنكراً لغياب تمييز الشركات لمجهودات عملة التوصيل وكونهم المتدخل الرئيسي في مراكمة رأسمالها قائلاً «صحيح هي شركة فيها عباد يخدمو في الادارة، لكن فللخر الخدمة الي تدخل منها الفلوس هي عند les livreurs، كان مشات الخدمة انت الي مشيتها، وكان طاحت راك انت السبب، يلزم يعرفوها هوما الحاجة هذه، خاطر ينجمو يكونو ما يعرفوهاش والا يعرفوها ومطفين الضوء»⁶³. أما المستوى الثاني لهذا الاحتقار فيتجلى في معاملة شريحة واسعة من الحرفاء، فهم يُشعرون عملة التوصيل بأنّهم قد اعتدوا على مساحتهم الحميمية، أي منازلهم، رغم كونهم هم من طلبوا تلك الخدمة، كما أنّ هنالك معاملة جافة استشف منها أغلب المبحوثين علوية منهم، وهذا ما عبّر عليه أحد المبحوثين بقوله «برشا حقرة، يهز من عندك تاك تاك تقلو ما شافكش ويسكر عليك الباب، لا صحة لا يسلمك، وانتي تلقاك طالعو للساتيام ايتاج»⁶⁴. أما الحلقة الأخرى لهذا التحقير فتشمل مستعملي الطريق الذين لا ينفكون يهاجمونهم لكونهم يعتبرونهم مصدر إزعاج بسبب تهوّرهم في السيّاقة، مروراً بأصحاب المقاهي الذين يسأمون من بقائهم في فضاءاتهم ويستعملون دورات مياهم في انتظار طلبياتهم، أو أعوان الأمن الذين لا يكثرثون للجرائم التي يتعرّضون إليها كالسرقة باستعمال أدوات حادة أو التعنيف، وصولاً إلى أصحاب المطاعم الذين يفرضون عليهم أحيانا انتظار الطلبيات في الخارج كي لا يزعجوا الحرفاء.

IV. قطاع عملة التوصيل من زاوية جندريّة

مثلما وضحنا في العنصر الأوّل المتعلّق بالبروفائيل السوسيولوجي لعملة التوصيل والذي خلصنا فيه أنّ قطاع التوصيل ذكوري، وذلك لعدّة اعتبارات منها صعوبة قبول انتداب جنس الإناث من قِبل الشركات التي تعتبر هذا العمل ذكوريا/شاقاً أي أنّه حكر فقط على جنس الذكور ونادراً ما يقع قبول إحداهن. وقد قالت مبحوثة في هذا الصدد «فما بنية أخرى عندها موتور حبت تخدم أما وقتها ما قبلوهاش، قالولها بنية ماكش باش تنجم روحك»⁶⁵. كما أنّ هنالك اعتبارات أخرى تتعلّق بسلامتهن الجسدية والنفسية ومردّد ذلك أنّ العمل في

62 - محادثة عدد 5: (هم ينظرون إليك باعتبارك دراجة نارية وموقعاً على الخريطة أوصلت الطلبية في الوقت المحدّد أم لا، أنت لا تمثّل لهم شيئاً فهم لا يعتبرونك إنساناً من الأساس)

63 - محادثة عدد 5: (صحيح أنّ هنالك إداريين يعملون في الشركة، لكن العمل الحقيقي في الأخير يعود لعملة التوصيل، فهو المسؤول عن ازدهار العمل أو تراجعه، يجب عليها معرفة هذا الأمر إن كانت غير مدركة له، أو أنّها تعلمه ولكنّها لا تعترف به).

64 - محادثة عدد 3: (هنالك حرفاء يعاملونك باحتقار، يأخذون منك الطلبية دون أن ينظروا في وجهك، ويغلقون في وجهك الباب دون شكر ودون أدنى تقدير لكونك صعدت للطابق السابع كي تصل إلى منزله)

65 - مقابلة عدد 9: (هنالك فتاة أعرفها لديها دراجة نارية، أرادت أن تعمل لكن لم يقع قبولها وقالوا لها أنت فتاة لا يمكنك العمل في هذا المجال).

فضاء مفتوح والتعامل مع المطاعم والتنقل إلى منازل الحرفاء في التمثّل الجمعي يُمثّل تهديداً لجنس الإناث على غرار التحرش الجنسي أو الاغتصاب، أو لكون هذه المهنة تتطلب قدرة على سياقة الدراجات النارية الأمر الذي قد يكون غير متاح للكثير من النساء لكونه مرفوض بشكل نسبي في العرف الاجتماعي.

رغم هذا التمييز على أساس الجنس والتقسيم الجندي للعمل، غير أن هنالك استثناءات وقع إدماجهن في هذا القطاع بفضل علاقات ذاتية تجمعهن بمقاولين أو عملة توصيل قاموا بتدخلات من أجل قبولهن، وقد قالت إحداهن «عندي صديق عرفني على مقاول، هو الي وسطلي ودخلي»⁶⁶.

رغم موافقة العائلة، التي تنتظر دخلاً جديداً للمساهمة في الإنفاق الأسري، على عمل بناتهن في قطاع التوصيل، إلا أنها تفرض شروطاً في علاقة بتوقيت العمل، وقد قالت إحدى المبحوثات في هذا الصدد «دارنا قبلو الخدمة، أُمي الحاجة الوحيدة الي تخاف منها الليل تقلي اخدي نهار كامل أما الليل لا، شجعتني عالخدمة وتقلي سايس روحك وكهو، ما عارضتنيش جملة ديجا تعرف فيها فلوس الخدمة هذه»⁶⁷.

رغم كون المبحوثات أكدن على عدم تعرّضهن إلى تحرّش وأن بعض الحرفاء يكتّون. لهن الاحترام لأنهن يعملن في مهنة شاقة ليجمعن المال من عمل شريف، غير أن هذا الأمر من زاوية أخرى يُعبّر عن عدم تكافؤ الفرص بينهن وبين العاملين من جنس الذكور، فإقصاؤهن من العمل ليلاً يجعل من مداخيلهن محدودة، كما أن هذا الأمر قد يكون بمثابة ضوء أخضر لبعض الحرفاء من أجل استضعافهن ومن ثمة التطاول عليهن، وقد وضّحت هذا الأمر مبحوثة بقولها «20 بالماية معاملة خايبة أولا يحقروك خاطرك طفلة وكيفاش نخدم في الخدمة هذه»⁶⁸. بمعنى أنّنا هنا أمام احتقار مزدوج يجمع بين الانتماء الطبقي والهشاشة الوظيفية وبين النوع الاجتماعي.

V. عملة التوصيل باعتبارهم مجموعة مهنية متضامنة: تحقيق الاعتراف المفقود؟

مثلما تمّ توضيحه سابقاً، فإن انتظارات عملة قطاع التوصيل المتعلقة بانتزاع الاعتراف لم تتحقّق بل على العكس تعمّق معها الشعور بالحقرة.

غير أن هذا الأمر، مع مرور الوقت، خلق حالة فريدة من التضامن بين أفراد المجموعة المهنية بقطع النظر عن الشركة التي ينتسب إليها، فجميع المبحوثين أكدوا، بشكل قطعي وحاسم،

66 - مقابلة عدد 8: (لدي صديق أوصلني إلى مقاول ساعدني في قبولي في العمل).
67 - محادثة عدد 8: (قبلت عائلتي العمل، لكن أُمي فرضت علي العمل نهائاً فقط لكونها تخاف علي من العمل ليلاً، شجعتني على العمل لكونها تعلم أن في هذا القطاع مدخولاً مالياً).
68 - محادثة عدد 8: (عشرون بالمائة من الحرفاء يعاملوني بازدراء أولاً لكوني من جنس الإناث، وثانياً لأنّي أعمل في مهنة مماثلة).

أنهم يُساعدون دون تردد كل زميل لهم تعرّض إلى مشكلة مثل نفاذ البنزين أو عطلٍ للدراجة التّاريّة أو المساهمة بمبلغ مالي في حال تعرّضه إلى إصابات في حادث مرور أو فقدانه لدراجته في عمليّة سطو مسلّح أو سرقة أو أيّ أمر آخر. وذات الشيء يحصل معهم إن كانوا هم المتضرّرين.

هذا التضامن هو الوجه الأشدّ وضوحًا لاسترداد الاعتراف المفقود كما سبق وأوضحنا ذلك سابقاً، إذ

يتحقّق الاعتراف المتبادل بين أعضاء ذات المجموعة المهنية، لكونهم على قناعة راسخة بأن لا أحد غيرهم يكثرث لأمرهم،

ويكون هذا الاعتراف قائماً على:

الحب: يتحقّق من طرف أعضاء نفس المجموعة المهنيّة عندما يعتبرون كلّ فرد منهم مهمّاً، ويشعرون بما يشعر به. وهذا ما أكّده مبحوث بقوله «تلقاك حابس في feu يتعدى عليك livreur ما تعرفوش يتبسملك ويقلك ربي يعينك»⁶⁹.

الحق: يتحقّق من خلال الاعتراف بكون كلّ فرد له الحقّ أن يعمل في ظروف ملائمة، ولذلك يحاولون أن يوفّروا لبعضهم البعض، في غياب أيّ مساندة من أيّ جهة، الحدّ الأدنى للتمتّع بها. وهذا ما أفادنا به أحد المبحوثين بقوله «نخزّرلهم في الخزرة الي نخزّر فيها لروحي، أنا نخزّر لروحي مكافحة ونخزّرلهم مكافحين، الكلنا نحبو نخدمو خدمة نظيفة شريفة ونحبو نعديو نهارنا سافا وكهو»⁷⁰.

التضامن: ويتجلّى من خلال وجود علاقات تقدير متبادلة وترباط حيوي بين هؤلاء الذوات داخل السّياق الذي يجمعهم، ونلمس هذا في التضامن اللامشروط عندما يقضي عمّال التوصيل الذين يمتلكون خبرة وقتاً في مساعدة الجدد على فهم حيثيات عملهم، أو عندما يبادرون بتقديم مساعدة لأيّ فرد منهم سواءً أكان دعماً مادياً أو معنوياً رغم وضعيتهم الاقتصادية والنفسية الهشّة. وهذا ما أوضحه أحد المبحوثين والذي تعرّض لحادثة سطو بقوله «في ظرف جمعة لمدولي مليون ونص»⁷¹.

69 - محادثة عدد 1: (أحياناً عندما تكون منتظراً في إشارات المرور، يقف بجانبك أحد عملة التوصيل الذي لا تعرفهم ويبادرك بابتسامة ثمّ يقول لك «فليكن الله في عونك»)

70 - محادثة عدد 8: (أنظر إليهم كما أنظر إلى نفسي، أرى نفسي مكافحة وهم كذلك، جميعنا نرغب في أن يكون له عمل شريف، ويودّ أن يمرّ يومه بسلام).

71 - مقابلة عدد 7: (قاموا بتجميع ألف وخمسمائة دينار في غضون أسبوع).

ولعلّ

هذا التضامن لم يُوجد فقط بين أفراد يُعايشون نفس تجربة الهشاشة، بل كان له دور حتّى في تجاوز الحدود الجندريّة،

فرغم أن تمثيليّة الإناث في هذه المهنة تكاد تكون هامشيّة، فمن خلال الملاحظة أوجدنا أن في منطقة المنار 2 توجد ثلاث فتيات فقط في حين أن هنالك المئات من جنس الذكور، إلّا أنّهن لم يتعرضن إلى أيّ إقصاء أو تمييز من طرف زملائهن على أساس الجنس، وقد قالت إحدى المبحوثات «ما حسيتش روعي طفلة نخدم وسط ولاد، يخزرولي ك livreur كيفي كيفهم»⁷².

توليف

لقد جاء قطاع توصيل الأكل ليحلّ مشكلة، أو بالأحرى خلق حاجةً وفرض نفسه كأداة لتحقيقها، وقد تضافرت عديد العوامل ليكون بالشكل الذي هو عليه اليوم في تونس، بدءاً بالبحر الشامل الذي مثّل طفرة نوعية مرادفة لـ «عن بُعْدٍ» في الثقافية الاستهلاكية، والشركات التي استغلت ضبابيّة المنظومة التشريعية المتعلقة بالتشغيل وفق صيغ مستحدثة كما هو الحال مع عقود إساءة الخدمات واحتياطي البريكاريا، مسدود الأفق، الذي يُعاني من تهميش متعدّد المستويات وعلى استعداد لتقديم أيّ فروض ولاء لقاء تحقيق ذاته واسترداد الاعتراف بآدميته عبر تحسين وضعه الاقتصادي وتحقيق مكانة في مجتمعه من موقع الشريك والفاعل لا من موقع الدونيّة والوصم الاجتماعي القائم على الجريمة.

إنّ اللحظة المصاحبة لاتخاذ قرار الالتحاق بقطاع توصيل الأكبر تُعتبر بمثابة منفذ ضوء وسط عتمة واقعهم، فهم يبحثون عن شّاعة يُعلّقون عليها آمال غدّ آخر مختلف يقطع مع الدونيّة والازدراء الذي أضحى هايبيتوس يتحكّم في تمثّلهم لما حولهم. إذ أن وجوب الاختيار الأفضل، داخل هذا السيّاق الإكراهي، وفق مؤشرات يمتزج فيه الجانب العقلاني بالعاطفي وتعتمد على قياس المزايا والخيارات المحتملة في كلّ عمل رجّحت لهم هذا الطريق باعتباره الخلاص الوحيد على هذه الضّعة للمتوسّط.

على هذا الأساس، وتشبّهنا بالأمل، سخر هؤلاء الأفراد الموارد المتاحة لديهم لتوفير جميع المستلزمات كي يُصبحوا عملة التوصيل واضطروا للتداين وإمضاء وصولات أمانة، كما أنّهم لم يدخروا جهداً أو وقتاً رغم وصولهم إلى حالة من الاستنزاف، فالكثيرون منهم يشتغلون لحوالي 105 ساعة أسبوعياً دون التمتع بأيّ يوم إجازة في ظروف عمل أقلّ ما يقال عنها غير إنسانية ولا تتوفّر على الحد الأدنى للكرامة إذ ليس لهم لا مكان للراحة أو تلبية حاجياتهم

72 - مقابلة عدد 8: (لم أشعر بأنني فئاة تشتغل وسط مجموعة ذكور، إنهم ينظرون إليّ باعتباري عاملة توصيل بغضّ النظر عن جنسي).

الإنسانية، وفي مقابل ذلك ظلّت وضعيتهم الاقتصادية على ما كانت عليه خصوصًا وأنّ المصاريف المتعلقة بتجهيزات العمل ونسبة المقابل لها نصيب الأسد من مداخيلهم، كما أنّ النظرة الدونية ظلّت ترافقهم حتّى عندما أرادوا أن يُثبتوا العكس وأنّهم فاعلون في واقعهم ومواطنون على ذات القدر من الحقوق والواجبات، فالشركات تتعامل معهم بمبدأ «القبول أو الترك»، وشريحة من الحرفاء وأصحاب المطاعم ومستعملي الطريق ينظرون إليهم انطلاقًا من الوصم الاجتماعي القائم على الجريمة وانعدام التحصّن.

عندما يكون السياق قائمًا على الحرّية ومبدأ تكافؤ الفرص، يتوقّف الفرد عن أداء الإجراء متى كانت قيمة المكافأة أقل من قيمة التكاليف المتكبدة، لكن في حالة عملة قطاع توصيل الأكل الأمر مختلف نسبيًا لأنّ هذا الاختيار كان بمثابة تذكرة الخلاص الأخيرة التي راهنوا عليها بكلّ ما لديهم من موارد وأمل من أجل العيش الكريم تحت سماء هذا البلد، ولذلك سيُعتبرون أنّ أيّ التوقف عن هذا العمل سيُعتبر بمثابة خطوة نحو الوراء ستقودهم إلى السقوط في فخّ الجريمة أو الإدمان. كما أنّ البقاء في هذا العمل وقتيًّا بكلّ منسوب القهر والغبن الذي يعايشونه سيضحي بمرحلة اضطراريّة ضمن مشروعه الهجري بشكله اللانظامي لكونهم مقصّيين من امتياز التأشيرة.

التوصيات

انطلاقاً من الإيمان بمبدأ العدالة الاجتماعية وتكافؤ الفرص والكرامة الإنسانية التي تفترض توفير أساسيات العمل اللائق باعتباره صمّام أمان أمام أي تهديد للسلم الاجتماعي، سنحاول فيما يلي استعراض جملة من التوصيات سواء التي عبّر عنها المبحوثون بشكل مباشر أو التي استشفناها من خلال التحليل.

بالنسبة إلى الحكومة:

- ◀ التعاون بين الجهات المعنية: يجب تعزيز التعاون والتنسيق بين الحكومة والجهات القانونية والصحية والعمالية والاقتصادية ذات الصلة. يساهم التعاون في تطوير إطار قانوني واضح وفَعّال وضمان تنظيم سليم وسلس لقطاع التوصيل.
- ◀ الحدّ من تشتت الترسّانة القانونية المنظمة للقطاع وسنّ قوانين تتماشى والتطور الذي يشهده، وعلى هذا الأساس يجب وضع قوانين ولوائح جديدة أو تعديل القوانين القائمة لتنظيم قطاع التوصيل بشكل أفضل. ينبغي أن تراعي هذه القوانين حقوق عمال التوصيل وحقوق المستهلك وسلامة الطعام والنقل.
- ◀ تفعيل دور الهياكل الرقابية على غرار تفقديّة الشغل لمتابعة عمل شركات توصيل الأكل وتقييم مدى تطبيقهم للقانون، والتركيز على عقود الشغل التي تكفل حقوق العملة.
- ◀ إعادة النظر في المعرّف الجبائي «تقديم خدمات لوجيستية»، بما أنّه غطاء لجميع آليات التشغيل الهشّ ولتهرّب الشركات من تحمّل مسؤوليّة منظوريها.
- ◀ التعجيل بالمصادقة على الأوامر التنفيذية في علاقة بالاقتصاد الاجتماعي والتضامني، لتشجيع هذه الشريحة الاجتماعية من أجل بعث مبادرات في أشكال العمل الجديدة، وتوفير البيئة المواتية والتسهيلات اللازمة لذلك، الأمر الذي قد يساهم من زاوية نظر أخرى في حماية المعطيات الشخصية للحرفاء من أيّ شبهات استغلالها من طرف الشركات متعدّدة الجنسيات، وصمّام أمان أمام التحويلات البنكيّة التي تقوم بها مثل هذه الشركات للخارج والتي قد تُسهم في مزيد إضعاف احتياطي البلاد من العملة الصعبة.

بالنسبة إلى الشركات:

- ◀ يجب على شركات توصيل الطعام والمنصات الرقمية للتوصيل الحصول على التراخيص والتصاريح المطلوبة من السلطات المختصة والتسجيل في السجل الوطني للمؤسسات أو البوابة الالكترونية للمؤسسات الناشئة وفقاً للأجل المحدد. فإن ذلك يساعد على تنظيم

القطاع ومراقبة الأنشطة وضمان الامتثال للمعايير القانونية والصحية.

◀ حماية حقوق العمال: يجب تعزيز حماية حقوق عمال قطاع التوصيل، بما في ذلك تنظيم ساعات العمل وتوفير الحماية الاجتماعية والتأمين الصحي والضمان القانوني. كما ينبغي وضع معايير واضحة للعقود والعمالة وضمان تعامل عادل بين الشركة وعامل التوصيل. وأهمها المعايير التي يتم على أساسها صياغة عقود عمل ضامنة لحقوق العامل. ومنها:

- الحرص على مراجعة الأجور أو مقدار العمولة سواءً أكان بمبلغ ثابت على كلّ طلبية أو على أساس المسافة المقطوعة.

- توفير طبيب شغل.

- توفير جميع تجهيزات العمل، بما في ذلك الدراجة النارية، الخوذة، الهاتف، حامل الهاتف، جاكيت الحماية من الماء والحذاء.

- التّكفّل بالمصاريف على غرار التأمين، معلوم الجولان، اشتراك الانترنت، بطاقة تزوّد بالبنزين ومصاريف صيانة الدراجة.

- التّكفّل بمصاريف التنقّل إلى مراكز العمل في حالة العقد محدّد المدّة ، أو تمكينهم من استغلال درّاجات العمل 24/24.

- تخصيص فضاء يُقضى فيه العملة وقت الانتظار مجهّز بدورة مياه ومطعم يُقدّم وجبات لمنظوريه.

- تمكين العاملين من دورات تكوينيّة في التواصل من أجل تطوير مهاراتهم ودعمهم النفسي.

- معاملة قائمة على الاحترام.

◀ سلامة الطعام والصحة: يجب تنفيذ قوانين صارمة للحفاظ على سلامة الطعام والصحة في عمليات التوصيل. يتعين على الشركات تطبيق معايير النظافة والتخزين والنقل الصحيحة للحفاظ على جودة الطعام وتجنب الأمراض الناجمة عن تلك العمليات.

بالنسبة إلى منظمات المجتمع المدني بما في ذلك الاتحاد العام التونسي للشغل:

◀ ممارسة الضغط من أجل ضمان تطبيق القانون.

◀ التثقيف القانوني والنقابي للعملة.

◀ المساعدة على بعث هيكل نقابي في القطاع.

هذا بالإضافة إلى دعوة كلّ من الحرفاء وأصحاب المطاعم ومستعملي الطريق إلى حسن معاملة عملة التوصيل وعدم ممارسة أي شكل من أشكال التمييز السلبي عليهم، لأنّ هذا يتعارض مع أساسيات المنظومة الكونية لحقوق الإنسان، كما أنّ فيه مسّاً من ركائز التعايش السلمي.

هذه التوصيات تهدف إلى تعزيز الشفافية والمسؤولية وحماية حقوق جميع المعنيين بقطاع التوصيل في تونس، ويتطلب تنفيذ هذه التوصيات التعاون وتعزيز الجهود المشتركة من قبل الحكومة والشركات والعمال والمستهلكين لتحقيق تنظيم قطاع التوصيل بصفة فعّالة ومستدامة.

الطباعة :

مؤسسة فريدريش إيسرت.

جميع الحقوق محفوظة

هذه الوثيقة غير مخصصة للبيع.

لا يسمح بطبع أي جزء من هذا المنشور أو إعادة إنتاجه أو استخدامه بأي وسيلة دون الحصول على إذن كتابي مسبق من الناشرين.

الآراء الواردة في هذا المنشور هي صادرة فقط عن المؤلف الأصلي. هي لا تمثل بالضرورة آراء مؤسسة فريدريش إيسرت.



mena.fes.de

تصميم وطباعة :

مهدي الجليتي | www.magma-studio.tn