



L'application est également en service à Rabat et à Marrakech.

# Comment Heetch a dompté les taxis

Si l'américain Uber a quitté le Maroc l'an passé, son rival français a su s'allier avec les chauffeurs locaux pour devenir leader du VTC dans la capitale économique.

EL MEHDI BERRADA, à Casablanca

**A**près moins de trois ans d'activité, Uber a mis fin à son aventure marocaine en février 2018, au grand regret de plus de 300 chauffeurs et de 19 000 utilisateurs. « L'incertitude réglementaire actuelle ne nous permet pas de fournir une expérience sûre et fiable. Tant qu'il n'y aura pas de vraie réforme ni un environnement favorable aux nouvelles solutions de mobilité, nous sommes contraints de suspendre nos opérations », indiquait le géant américain, qui a beaucoup souffert d'une relation tendue avec les taxis, casablancais en particulier. La loi marocaine exige en effet la détention d'un agrément pour le transport des personnes et dont les chauffeurs Uber ne disposaient pas.

Arrivé à la fin de 2017, le français Heetch a au contraire fait le choix de ne travailler qu'avec des taxis. Deux ans plus tard, ils sont plus de 5 000 enregistrés sur l'application à avoir transporté des clients de Heetch, soit plus

de 2 millions de courses. « Nous ne sélectionnons que des taxis en bon état, en circulation depuis huit ans au maximum. Nous dispensons aussi une formation à tous les chauffeurs qui utilisent notre application », nous explique Patrick Pedersen, directeur général de Heetch Maroc. Une particularité qui a permis à la société française de percer sans avoir à craindre d'être prise à partie par les transporteurs traditionnels. Quand ils investissent une nouvelle ville au Maroc, ses dirigeants

scellent des partenariats avec les syndicats de taxis relevant de l'UMT (Union marocaine du travail).

Pour les convaincre, Heetch a mis en place le label Fiddek, délivré aux chauffeurs selon des critères de propreté et de qualité de services. En contrepartie, ceux-ci peuvent notamment bénéficier d'une couverture maladie. Pour renforcer sa position et éviter les conflits, Heetch a demandé un agrément auprès des autorités dans chaque ville où il est présent, Casablanca, Rabat et Marrakech. Pour Patrick Pedersen, Heetch a démontré aux chauffeurs qu'ils gagnaient mieux leur vie en utilisant l'application qu'en maraudant dans les rues embouteillées, particulièrement à Casablanca.

L'autre application VTC en vogue au Maroc, c'est Cafeem. Cette firme émiratie, établie en Afrique du Nord, a été rachetée cette année par Uber pour 3,1 milliards de dollars (2,8 milliards d'euros), mais sa présence dans le royaume était timide jusqu'à l'arrivée de Heetch. En janvier 2018, les dirigeants de Careem ont réalisé un rapprochement avec deux des principaux syndicats de taxis au Maroc, avec la signature d'un protocole d'accord avec l'Union nationale des taxis (UNT) et le Syndicat démocratique des transports (SDT). Ces deux organisations représentent, sur le territoire, 5 000 taxis pour l'UNT et 1 700 taxis pour le SDT, mais cet accord ne porte que sur la ville de Casablanca. En parallèle, des chauffeurs particuliers continuent à mettre leur véhicule à disposition des clients de Careem, qui a étendu ses services à Rabat et Tanger. **■**

## SERVICE DE NUIT

**La métropole, avec ses 4 millions d'habitants, continue d'attirer les VTC. En octobre a débarqué Yassir, une application créée par deux ingénieurs algériens, Mahdi Yettou et Nouredine Tayebi, présente notamment en Algérie et en Tunisie mais qui, dans la capitale économique marocaine, n'offre ses services que la nuit entre 20 heures et 7 heures du matin. « Nous avons constaté que les Casablancais, surtout les femmes, ont du mal à trouver des taxis le soir et ne se sentent pas en sécurité quand ils attendent une voiture », explique Rachid Moulay El Rhazi, directeur général de Yassir au Maroc, qui affirme travailler actuellement avec 10 000 chauffeurs partenaires dans la région du Maghreb, pour plus de 1 million d'utilisateurs.**

E.M.B.