

NOTE DE PLAIDOYER

LES CONDITIONS DE TRAVAIL DANS LES SECTEURS DU GARDIENNAGE ET DU NETTOYAGE AU MAROC

Note de plaidoyer

Les conditions de travail dans les secteurs du gardiennage et du nettoyage au Maroc

Pour un travail décent et durable des travailleurs de gardiennage et du nettoyage au Maroc

Au Maroc, les agents de gardiennage et les employés de nettoyage font partie des professionnels les plus touchés par la précarité de l'emploi et la dureté des conditions de travail. Ces professions sont généralement régies par des contrats de sous-traitance ou d'intérim. Elles souffrent de salaires dérisoires, d'horaires de travail changeant constamment, d'une instabilité de l'emploi et d'un risque de licenciement.

Dans le cadre de la politique d'externalisation des tâches et activités jugées non stratégiques, le recours à la sous-traitance - initialement conçue pour permettre aux entreprises et aux administrations de déléguer certains services afin de se concentrer sur le cœur de leur métier - prend de plus en plus d'ampleur et d'importance.

Ces activités sont définies dans le cadre de contrats de services établis selon un cahier de prescription spécial (CPS). Dans certains cas, ce recours a permis de formaliser par décret régissant les prérequis d'accès et d'exercice de certains métiers, autrefois informels. Cependant, cette nouvelle forme d'emploi est aussi marquée par un nombre de dysfonctionnements tels que la stagnation, voire la baisse des salaires ; le non-respect de la réglementation relative aux heures de travail ; le risque potentiel de se retrouver dans l'emploi informel ; etc.

Ces dysfonctionnements ont interpellé les différents acteurs, notamment les syndicats des travailleurs, les poussant à se préoccuper et à s'interroger sur l'impact des modalités d'emplois atypiques sur la main d'œuvre. Cette interrogation porte en particulier, sur sa perspective d'intégration dans le marché du travail, sa mobilité interprofessionnelle, son niveau de rémunération, ses droits aux prestations de sécurité sociale, son accès à la formation, à la protection en matière de sécurité et de santé au travail, sa capacité à exercer ses droits en matière de liberté syndicale et de négociation collective, etc. Plus particulièrement, les difficultés surgissent lorsque

ces emplois sont subis ou entravent l'accès à un emploi décent et souhaité par les travailleurs.¹

Ce recours intensif à la sous-traitance contribue à l'aggravation des inégalités et à la précarité au travail : Dans une même structure, les différents membres d'une équipe de nettoyage peuvent avoir des statuts différents : les titulaires, les contractuels et les salariés d'une entreprise prestataire. Le personnel, relevant de ces différentes formes d'emploi, est affecté à des tâches quasiment similaires. Mais ils ne bénéficient ni des mêmes avantages, ni des mêmes salaires. Les titulaires reçoivent un salaire fixe, tandis que les intérimaires sont rémunérés sur la base du nombre d'heures travaillées. Le personnel sous-traitant voit, quant à lui, une partie de son salaire récupérée par l'entreprise prestataire.

Face à la croissance des emplois atypiques, la précarité se prolifère dans le secteur du nettoyage

Les femmes marocaines constituent 50% de la population. Mais leur participation au marché du travail demeure assez modeste. Le taux d'activité des femmes n'était que de 19,9% en 2020 contre 70,4% pour les hommes (HCP)². Elles sont également les plus touchées par le chômage. En 2020, le taux de chômage était de 7,8% chez les hommes contre 13,5% chez les femmes.

Les femmes marocaines travaillent parfois dans des conditions difficiles, notamment dans les emplois peu qualifiés. Les employées du nettoyage s'activent souvent dans une forme d'emploi atypique et certaines d'entre elles sont confrontées à différents types d'abus et à des menaces de licenciements.

Les employés du secteur de nettoyage, travaillant pour le compte d'une société sous-traitante, voient une partie de leur salaire prélevée par cette dernière. Selon une parlementaire de l'UMT³, les femmes de ménage travaillant à la Chambre des conseillers touchent un salaire de 1600 dhs/mois sachant que leur contrat indique une rémunération de 3000 dhs/mois. D'autres employés du nettoyage travaillent à mi-temps et ne touchent donc qu'un salaire de 800 dhs/mois.

Ces employés peuvent parfois voir leur journée de travail étendue mais ils ne sont rémunérés que sur la base de leurs heures de travail contractuelles : « *Les femmes*

¹ Observatoire national du marché du travail (2020), « Les nouvelles formes et les formes atypiques d'emploi au Maroc, page 9 »

² Haut-commissariat au plan (2020), « Note d'information à l'occasion du 8 Mars », URL : shorturl.at/npyAO

³ Article de presse, Media 24 (2021), « A la chambre des conseillers des employées de nettoyage perçoivent des salaires inférieurs à leurs contrats », URL : shorturl.at/pzBGW

travaillant de 7h à 16h continuaient à travailler jusqu'à minuit lors des discussions sur le projet de loi de finance, soit après la clôture desdites séances, pour le même salaire ».

Les capacités de mobilisation et de contestation de ces femmes se trouvent largement réduites en raison de la dimension précaire de leur contrat de travail. Ces femmes sont souvent engagées par les entreprises sous-traitantes via un contrat d'intérim. Elles ne sont pas couvertes ou peu couvertes par les mécanismes de la protection sociale. En effet, les sociétés prestataires font signer à ces employés des contrats de six mois à répétition. En cas de contestation de leurs conditions, ces derniers peuvent donc se retrouver en situation d'arrêt de travail sans aucune visibilité de reprise.

Des fois, les femmes qui travaillent dans l'hôpital provincial font plus de 10 heures, spécialement lorsqu'il y a des gardes de nuit, elles travaillent de 19H à 7H du matin donc 14 heures d'affilées ... celles qui travaillent 4 heures par jours font réellement 8 heures par jour avec le même salaire de 1 300 DH/mois » Responsable syndical.

« Les femmes n'ont pas de contrôle médical alors que leur travail présente beaucoup de risque sur le long terme en ce qui concerne les efforts physiques, les produits chimiques etc. elles ont des problèmes de dos, des problèmes respiratoires, des allergies cutanées. » Union de l'Action Féministe - Tanger

Le secteur de gardiennage : entre opacité et croissance

Présents dans les administrations, les entreprises, les banques, les hôpitaux et les écoles, les agents de sécurité sont souvent recrutés via des entreprises de sous-traitance ou des contrats d'intérim. Ils sont à la fois confrontés à la précarité et aux problèmes liés au contact direct avec les citoyens et les usagers.

Leur travail nécessite souvent le dépassement des horaires de travail réglementaires, mais sans aucun impact sur le salaire. Ce dernier se trouve réduit par rapport à la clause contractuelle en raison des prélèvements effectués par la société prestataire. Le nombre de sociétés de gardiennage est estimé à 1597 selon le ministère de

l'Intérieur⁴. Mais ce chiffre est sous-évalué. En effet, plusieurs entreprises de gardiennage opèrent dans le secteur informel, n'offrant ni stabilité ni couverture sociale aux agents qu'elles emploient.

En plus de la précarité et l'instabilité d'emploi, les agents de sécurité se trouvent souvent confrontés à un contact direct avec les citoyens. Ils se trouvent par conséquent contraints de gérer des situations de crise ou de colère en cas d'insatisfaction des usagers d'un service public, comme les cas des urgences dans les hôpitaux, par exemple.

De plus, le rôle de l'agent de gardiennage est souvent élargi à d'autres tâches non incluses dans sa fiche de poste. Or, son rôle consiste théoriquement à surveiller l'accès et à contrôler les allées et venues des personnes. Dans beaucoup de structures, l'agent de sécurité remplit également les tâches de coursier, d'agent d'accueil voire même de facilitateur.

Les agents de gardiennage sont mobilisés, pratiquement, tous les jours de la semaine, parfois 24/24h, y compris les weekends et jours fériés, sans pour autant prétendre aux indemnités légales relatives aux heures de travail supplémentaires ou lors des jours fériés chaumés. Ces catégories se trouvent également privées du droit au congé.

Les agents de gardiennage sont beaucoup de fois sujets de confrontation face à des situations difficiles, il est très fréquent qu'ils ne bénéficient pas de couverture sociale et d'assurance contre les accidents de travail.

« Devant la porte de l'hôpital, j'ai été attaqué par un groupe de personnes armées et en colère, le salaire que je reçois ne me permet ni de me soigner ni de subvenir aux besoins de ma petite famille. Quand j'essaye d'expliquer la difficulté de ma situation, je suis toujours sujet de rabaissement à la fois de la part de l'employeur et du citoyen. »

Agent de sécurité

⁴ Oxfam au Maroc (2021), « Etude à propos des conditions de travail dans le secteur du gardiennage privé au Maroc »

Quelles alternatives pour un secteur de nettoyage et de gardiennage valorisé et responsable ?

- Contourner les lacunes de la législation et adopter des dispositifs juridiques spécifiques propices à chaque profession relevant de l'emploi atypique.
- Contraindre les preneurs d'ordre à présenter des justificatifs d'affiliation des employés à la CNSS et vérifier tous les documents requis à la conduite du service dans les meilleures conditions afin d'assurer la stabilité de ces travailleurs.
- Accentuer le contrôle de l'Etat et afin de veiller au respect de la réglementation, notamment pour les heures de travail et la protection sociale :
 - Mettre en place des dispositions de contrôle de l'application de la **loi 27-06** dans le secteur de la santé publique et de l'éducation ;
 - Faire exclure les gardiens privés des articles 192, 191 et 190 du code de travail ;
 - Intégrer un nouvel article au niveau du code de travail marocain, en harmonie avec la loi 27-06 qui prend en considération les contraintes des femmes gardiennes à travers une approche sensible au genre.
- Organiser la passation des marchés de manière à garantir la régularisation des salaires des agents, charges sociales, assurance, etc. (ex : renforcer la protection sociale en abaissant les seuils sur la durée horaire minimale, mettre fin à la rigidité de l'application du principe du moins disant dans toutes circonstances permettant aux entreprises d'en tirer bénéfice sur la base des fractions déductibles des salaires des agents ; ces derniers sont perçus comme des coûts de transaction ce qui est une optique).
- Conditionner les marchés publics au respect d'un cahier des charges exhaustif assurant la dignité de ces travailleurs, et ce, à travers une réforme du décret sur les marchés publics visant à assurer une concurrence loyale entre les entreprises travaillant dans le domaine du gardiennage et du nettoyage, et œuvrant pour la dignité des travailleurs (ex : exiger des audits sociaux en amont des grands marchés et les grandes entreprises, voire parfois les PME).

- Intensifier, à travers les institutions de tutelle, les campagnes de contrôle par les inspecteurs du travail, pour savoir à quoi sont exposés les travailleurs de la sécurité et du nettoyage des entreprises privées, et élargir leur périmètre et prérogatives de travail.
- Opter, dans le cadre de la responsabilité sociale des entreprises, pour des contrats permanents car la sécurité de l'emploi offre un avantage compétitif important et augmente la productivité.
- Réaliser des enquêtes de satisfaction auprès du public dans les secteurs de la Santé et de l'Education afin d'améliorer la qualité du service rendu, notamment par les entreprises et les établissements publics concernés.
- Encourager le droit conventionnel (les conventions collectives sectorielles) pour pallier les insuffisances et les spécificités des métiers atypiques ;
- Sensibiliser les travailleurs occupant un emploi atypique de leurs droits pour tenir à leur exercice syndical et pourvoir revendiquer à travers la négociation collective ;
- Mettre en place des cellules d'écoute de doléances d'agents de gardiennage et de nettoyage victimes d'exploitations dégradantes.
- Encourager les entreprises à développer et offrir des formations sur mesure aux agents affiliés à leurs structures.
- Professionnaliser et hybrider le métier à travers la formation continue, la valorisation des tâches – habituellement rejetés, l'informatisation des opérations par l'intégration de moyens humains et technologiques, de matériel et de process (ex : vidéosurveillance).

Recommandations pour un plaidoyer multi-acteurs et une intervention coordonnée

Pour Oxfam au Maroc, les inégalités de revenus et de richesses sont nourries et renforcées par un accès très inégal à l'emploi. Le Maroc a un taux d'activité faible (47%) qui s'explique principalement par l'absence des femmes du marché du travail. Seules 22% d'entre elles occupent un emploi, contre 65% des hommes. L'emploi des femmes est fortement freiné par le poids des normes sociales : plus de trois quarts des femmes en dehors du marché du travail sont des femmes au foyer et seulement 13% sont en études, tandis que la moitié des hommes en dehors du marché du travail

sont en études. Le Maroc fait ainsi partie des pays du monde avec la plus faible participation des femmes à la vie active même si elles sont de plus en plus diplômées.

L'emploi des jeunes constitue un autre enjeu de taille. Les jeunes, surtout lorsqu'ils sont urbains et diplômés du supérieur, sont particulièrement touchés par le chômage (près de trois-quarts des jeunes diplômés du supérieur sont au chômage).

Au total, 1,7 million de Marocain-e-s, soit 28% des 15-24 ans, ne sont ni en emploi, ni en éducation, ni en formation (NEET), et 80% sont des femmes. Les jeunes qui parviennent à obtenir un travail occupent des emplois précaires à 80% informels. Ceci est problématique car 8 travailleurs et travailleuses sur 10 sont par conséquent dépourvus de couverture médicale et sociale, ainsi que de droits syndicaux. Près de 22% des travailleuses et travailleurs ne perçoivent même pas de salaire (aides familiales et apprentis dans le secteur agricole).

Ces données et éléments liés au chômage et à l'emploi, nous pousse au regard de l'analyse synthétique précédente, il convient de renforcer l'engagement des parties prenantes du changement afin d'améliorer la situation des employés du nettoyage et des agents de gardiennage à travers un appel à l'action et à la sensibilisation de l'opinion publique :

Au niveau des institutions

- Amélioration du cadre législatif existant pour apporter des solutions innovantes et durables aux nouvelles réalités socio-économiques du secteur des services en général et du gardiennage et du nettoyage en particulier
- Renforcement du rôle de l'Etat (employeur, contrôleur, agent) ainsi que les moyens pour le contrôle de la mise en application des dispositifs par les employeurs privés, notamment à travers une meilleure coordination et une coaction entre l'Etat et les acteurs privés.

Au niveau des acteurs privés et de la société civile :

- Promotion de la responsabilité sociale des entreprises pour promouvoir les meilleures pratiques d'amélioration des conditions de travail des agents de sécurité et des employés du nettoyage ;
- Renforcement des partenariats public-privé avec les organismes d'assurance ;

- Mise en place d'une politique des ressources humaines engageant les employés en contrat à durée indéterminée, refusant la pratique des horaires coupés et offrant un plan de carrière réel (formation et évolution). Cet engagement permettra de renforcer ainsi la relation entre l'entreprise de gardiennage ou de nettoyage et ses collaborateurs et contrer l'éventuel recours à la diminution des coûts directs de main d'oeuvres ;
- Optimisation du travail par la suppression de tous les temps morts, interruptions, perturbations et la mobilisation du travail en fonction de blocs d'heures éventuellement empilables pour constituer le temps de travail rémunéré ;
- Mobilisation des syndicats et de la société civile afin d'accompagner les processus de changement sur le terrain ; élargir l'action de sensibilisation et de promotion de conditions de travail digne au niveau territorial et national ; militer pour la création d'un organisme en charge de la production de données scientifiques sous la forme d'un observatoire des conditions de travail ; stimuler le dialogue face à l'asymétrie et la confrontation des intérêts.

Au niveau des personnes ayant droit et du grand public

- Prise de conscience des droits et obligations liés au contrat de travail ;
- Renforcement de capacités et autonomisation dans la revendication des dysfonctionnements du secteur auprès des autorités concernées.
- Renforcement mutuel de la responsabilité sociétale et à la culture du respect à travers la sensibilisation du grand public au rôle des agents de nettoyage et de gardiennage, aux limites de leurs interventions

Finalement, il faudrait adopter une approche inclusive pour un plaidoyer inclusif dont les aspirations vont au-delà du secteur de gardiennage et du nettoyage ; un plaidoyer qui contribue dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusions sociale, et à la réduction des inégalités économiques, sociales et environnementales, à travers un emploi inclusif sans discriminations dans des conditions de travail digne et décent.

