

ANALYSE

Invisibilisation et déqualification des femmes de chambre

Par Soizic Dubot, coordinatrice nationale « emploi, revenus, formation »

Introduction

Dans le secteur de l'hôtellerie, la sous-traitance est devenue monnaie courante, spécialement en ce qui concerne les femmes de chambre. Les sociétés se battent pour remporter les marchés, à coups de proposition de moindre coût et de flexibilité absolue. Les conditions de travail des femmes de chambre en pâtissent souvent : cadences intenable, faibles salaires, heures non payées, congés imposés, horaires imprévisibles... Plusieurs actions ont eu lieu dans différents hôtels pour tenter de brider la logique libérale du profit maximal, qui s'appuie et s'enrichit d'une logique raciste permettant l'exploitation des plus précaires du marché du travail, et d'une logique patriarcale dans laquelle l'invisibilisation des compétences des femmes est une alliée forte.

Cette analyse s'arrête sur cette réalité particulièrement bien documentée par le film *Remue-ménage dans la sous-traitance* de Ivora Cusack¹ et plus particulièrement sur cette invisibilisation des compétences, caractéristique de nombre d'emplois fortement féminisés, qui occupe ici une place fondamentale.

Un des axes de travail de Vie Féminine, mouvement féministe et social d'éducation permanente, est la lutte contre les statuts précaires et pour des emplois de qualité. Cet axe est travaillé à partir des réalités concrètes de vie et à l'aide d'une analyse féministe. C'est sur cette base que Vie Féminine avait été invitée à intervenir après la projection du film « Remue-ménage dans la sous-traitance », projeté dans le cadre de l'édition 2009 du festival « Elles Tournent », pour un débat avec le public. Cette analyse puise ses racines dans cette intervention et a été présentée le 2 juillet 2010 lors d'un atelier de la Semaine d'étude de Vie Féminine.

¹ Film français réalisé en 2008 par Ivora Cusack du collectif 360 et même plus, documentant la grève de 2002 des femmes de chambre de Accor-Arcade.

1. Les mauvaises conditions de travail des femmes de chambre mises en avant

En France, à Paris, le 7 mars 2002, des femmes de chambre employées par la société Arcade pour travailler dans les hôtels de la chaîne Accor se sont mises en grève. Leurs revendications, qu'elles faisaient notamment entendre en mettant sens dessus dessous les entrées et halls d'hôtels, concernaient principalement leurs mauvaises conditions de travail. La plupart d'entre elles étaient des mères de famille d'origine africaine qui allaient pour la première fois lutter pour leurs droits. Le bras de fer avec les dirigeants a duré un an au bout duquel elles sont finalement sorties victorieuses.

Cette action, qui a été médiatisée, a permis de mettre sur le devant de la scène les conditions de travail des femmes de chambre jusqu'alors reléguées loin des regards : cadences de travail intenable, postures fatigantes, temps partiel subi associé à des horaires (et salaires) fortement variables, heures travaillées non-payées et non-comptabilisées, pas de pause pour déjeuner, jours de repos imprévisibles, heures moindres en cas de faible affluence... Le tout pour un salaire dépassant à peine le salaire minimum. Avec 4 chambres par heure, cela revient à 1,80€ par chambre, quels que soient sa taille et l'état dans lequel elle a été laissée.

Si cette action s'est soldée par une victoire, le jeu de la sous-traitance dans le secteur ne s'est pas pour autant arrêté et d'autres actions ont eu lieu depuis (et auront sans doute lieu encore). Car en effet, au-delà de la société sous-traitante Arcade, c'est tout ce secteur qui est en proie au recours massif à la sous-traitance visant minimalisation des coûts et flexibilisation à outrance.

2. La situation en Belgique

Cette action a eu lieu en France. Mais qu'en est-il en Belgique ?

La situation des femmes de chambre est peu différente, les logiques commerciales ne s'arrêtant pas aux frontières : ici aussi règne la sous-traitance, avec les mêmes objectifs et des conséquences similaires en termes de conditions de travail.

Ainsi, en 2004, la revue Démocratie publiait un article intitulé *Les dessous noirs des hôtels bruxellois*². Cet article faisait écho d'une « tournée » de plusieurs hôtels organisée le 12 février à Bruxelles par une délégation CSC-FGTB dénonçant « *le recours pour le nettoyage des chambres à des sociétés sous-traitantes quasi mafieuses qui exploitent un personnel féminin, immigré et peu à même de se défendre* ». Dans les cas pointés, les femmes de chambre avaient « *1 heure pour nettoyer de fond en comble quatre chambres ! Soit 15 minutes pour aspirer la moquette de la chambre, changer la literie, dépoussiérer le mobilier, regarnir le mini bar et le présentoir à publicités, nettoyer la salle de bain y compris les carrelages de haut en bas, remplacer les savons et les serviettes. Le tout payé, 1,55 euro la chambre, soit 6,20 euros de l'heure...* ». La cadence et le salaire sont du même ordre que ceux dénoncés pour Arcade. Quant aux autres exactions commises par les entreprises sous-traitantes : paiement au noir, primes escamotées, contrat à temps partiel camouflant un horaire à plein-temps, refus de respecter le repos de maladie, licenciement en cas de contestation, arrangements avec les commissions paritaires...

² Article du 15/07/2004, de Catherine Morenville, disponible sur le site de la revue : <http://www.revue-democratie.be/index.php?p=art&id=329> (consulté en juillet 2010).

Là aussi, l'enjeu est d'obtenir une flexibilité maximale et les coûts les plus bas. Le permanent CSC précisait alors que tous les hôtels n'étaient pas complices (certains avaient toujours leur propre personnel de nettoyage rétribué dans les règles, d'autres avertis par les syndicats avaient cassé le contrat avec les sous-traitants) mais qu'une grande majorité³ recourait à des sociétés sous-traitantes imposant de mauvaises conditions.

Depuis 2004, la sous-traitance se poursuit et l'actualité des centrales syndicales est émaillée d'actions visant à garantir de bonnes conditions de travail pour les employées des services de nettoyage dans les hôtels. Ainsi, en août 2006 une grève faisait échouer un projet de sous-traitance dans un hôtel bruxellois, tandis qu'à la même période un préavis était déposé dans un autre hôtel pour protester contre le transfert, de l'activité de nettoyage à une société externe accusée d'exploiter les femmes de chambre et d'utiliser de « faux » intérimaires⁴.

Plus récemment, le 18 septembre 2009, lors d'un débat suivant la projection du film *Remue-ménage dans la sous-traitance*⁵ au festival *Elles tournent*, Christian Bouchat, Secrétaire régional (Bruxelles-Halle-Vilvoorde) de la Centrale Alimentation-Horeca-Services de la FGTB, soulignait que de telles pratiques étaient toujours d'actualité et que la situation française à laquelle faisaient face les grévistes de Accor-Arcade n'était pas sans faire écho aux pratiques existant en Belgique (même si des différences existaient du fait notamment du plus fort taux de syndicalisation en Belgique). Il évoquait alors plusieurs mobilisations ayant pris place pour les contrer.

3. Trois logiques articulées entre elles

Derrières les situations vécues par les femmes de chambre, que ce soit donc en France ou en Belgique, et les conditions de travail dénoncées lors des actions, ce sont trois logiques qui se dessinent. La situation des femmes de chambre les révèle et montre leur articulation et la manière dont elles se renforcent mutuellement.

a) Une logique libérale :

La logique libérale est celle basée sur la recherche de la flexibilisation maximale et de la minimalisation des coûts, dans laquelle le nettoyage est réduit à une charge. Elle conduit à la sous-traitance sur base du meilleur tarif, c'est-à-dire du tarif le plus bas. C'est celle de la compétition que se livrent les sociétés sous-traitantes pour décrocher les chantiers auprès des donneurs d'ordre qui fixent au final le tarif et retiennent les cadences les plus élevées, avec peu d'autres considérations, ce qui peut sembler surprenant puisqu'on pourrait s'attendre à ce que, dans l'hôtellerie, l'entretien des chambres occupe une place centrale au vu du service

3 70% selon les estimations de Patrick Vanderhaeghe, alors permanent régional CSC pour la Centrale bruxelloise de l'alimentation et des services.

⁴ « La société aurait fait signer des contrats de travail de 4 jours aux femmes de chambres, sans prestation le week-end ou les jours fériés car ces prestations sont plus chères ces jours-là. Pendant ces périodes, le nettoyage est dès lors réalisé par des intérimaires, envoyés par une société d'intérim... mais ces intérimaires sont en réalité les mêmes personnes que celles qui effectuent le nettoyage la semaine sous contrat avec la société externe », dénonçait le front commun syndical, cité dans l'article « La sous-traitance sur la sellette » du 25/08/2006, de *La Libre*, disponible à <http://www.lalibre.be/actu/bruxelles/article/302385/la-sous-traitance-sur-la-sellette.html> (consulté en juillet 2010).

⁵ *Remue-ménage dans la sous-traitance*, film français réalisé en 2008 par Ivora Cusack du collectif 360 et même plus, documente la grève de 2002 des femmes de chambre de Accor-Arcade.

qu'achète la clientèle, que cet entretien soit au cœur du métier plutôt que relégué à la marge et sous-traité ainsi.

b) Une logique raciste :

Parmi les femmes de chambre, les femmes de nationalité extra-européenne sont surreprésentées. En Belgique, elles sont souvent maghrébines, turques et philippines. Il s'agit de personnes qui ont peu de possibilité d'embauche sur le marché du travail. En effet, la méconnaissance de la langue, la méconnaissance des droits, un bas niveau d'étude, un faible réseau social sont autant de critères favorables à l'embauche dans une perspective de flexibilité, alors qu'ils sont généralement des obstacles. Ne pas poser trop de questions lors de l'entretien d'embauche, s'y présenter accompagnée de son époux s'avèrent aussi positifs. L'information que telle entreprise embauche passe souvent par le bouche à oreille, grâce à la connaissance de personnes y travaillant, souvent de même nationalité et ayant suivi un parcours antérieur similaire. Des sans-papiers, encore plus vulnérables sur le marché du travail, sont aussi parfois employées par les entreprises sous-traitantes.

Pour toutes ces femmes, l'embauche apparaît alors comme une faveur. A elles ensuite de maintenir leur emploi, à tout prix. Ce qui est frappant, c'est que malgré les conditions de travail difficiles, elles sont nombreuses à y travailler depuis plusieurs années, parfois plus de dix ans⁶. N'ayant pas le choix, ayant besoin d'un emploi et d'un salaire, ou croyant que « c'était ça le travail »⁷, elles acceptent tout, et conviennent à merveille à la logique libérale.

c) Une logique patriarcale et sexiste :

Femmes de chambre, il s'agit bien évidemment de femmes. Ce qui est loin d'être anodin. L'invisibilisation et la déqualification des compétences, qui règnent dans nombre d'emplois féminisés, sont particulièrement actives dans les chambres d'hôtel, et ne font que faciliter la flexibilisation et la minimalisation des coûts. Et inversement : flexibilisation et minimalisation des coûts ne peuvent qu'encourager l'invisibilisation et la déqualification des compétences mises en œuvre par ces femmes.

Par ailleurs, notons également que le fait d'avoir des enfants à sa charge ou encore mieux, d'être une femme monoparentale peut constituer là encore un avantage à l'embauche. En effet, l'emploi et le salaire qui en découle n'en seront que plus indispensables, encourageant l'acceptation de dures conditions de travail et la peur de perdre cet emploi.

4. Invisibilisation du travail et de ses conditions

L'invisibilisation, qui est une des caractéristiques du travail des femmes et n'est pas propre au nettoyage des hôtels⁸, se joue ici à plusieurs niveaux. Elle revêt différentes formes, qui permettent de « justifier » la relégation des femmes de chambre à la marge, la piètre considération de leur travail, sa déqualification et son faible salaire.

⁶ Comme l'illustrent les parcours des femmes interviewées dans le film *Remue-ménage dans la sous-traitance* (voir note précédente).

⁷ « J'ai tout accepté, je croyais que c'était ça le travail », dit Gnima Seydi cité dans l'article de Carine Eff, *La lutte improbable des salariées d'Arcade*, consulté sur <http://www.vacarme.org/article1115.html> (consulté en juillet 2010).

⁸ cf. l'analyse *Invisibilisation et déqualification des « emplois femmes »* de Vie Féminine, disponible sur le site www.viefeminine.be, sous l'onglet « positions ».

a) Non-reconnaissance des compétences et savoir-faire

Nettoyer des chambres d'hôtel (et les toilettes, salles de bain, couloirs qui les accompagnent) pour satisfaire des client-e-s, surtout à des cadences telles que celles imposées par les hôtels, demande compétences et savoir-faire. D'ailleurs, une travailleuse qui ne sera pas jugée « compétente » fera l'objet de critiques des client-e-s et de ses supérieur-e-s, voire de sanctions. Or, on fait ici comme si ces compétences et savoir-faire étaient naturels ou n'existaient pas. Peu importe qu'ils aient été acquis dans la sphère privée grâce à une socialisation différenciée les encourageant chez les femmes et qu'ils aient été affinés et adaptés par l'expérience des premières semaines de travail. Peu importe qu'ils représentent un critère d'embauche qui fera préférer des femmes, peut-être même avec famille, afin de les mettre à profit. On n'en parle pas, ou bien on les considère comme naturels. De ce fait, il ne s'agit alors pas de compétences professionnelles et ils ne bénéficient pas de valorisation sociale ou salariale. Ce qui s'avère fort pratique pour maintenir de faibles coûts.

Par ailleurs, dans un registre similaire, notons que les gestes répétitifs et physiques que demande le travail de femme de chambre peuvent provoquer des maladies spécifiques (ex : maux de dos) qu'il est difficile de faire reconnaître comme maladies professionnelles.

b) Prolongement de la sphère privée

Un autre niveau où se joue l'invisibilisation, réside dans les lieux du travail : il s'agit des chambres et des couloirs. Des lieux qui, à la différence des halls et jardins d'avantage publics, rappellent la sphère privée et familiale. Ce lien facilite l'embauche des femmes dans ces postes, mais aussi la dévalorisation de ces emplois en renforçant encore cette « naturalisation » des compétences (le tout fait logique), mais aussi en écartant des regards les femmes de chambre qui travaillent souvent seules dans des couloirs et chambres, en dehors des champs de vision d'autres personnes.

c) Absence de contact avec la clientèle

Elles sont donc le plus souvent hors des regards, et notamment des regards des client-e-s. Même si elles empruntent la même porte d'entrée, elles entrent en piste en décalé, quand les lieux sont vides : après leur départ, avant leur arrivée, ou pendant leur absence. Peu de contacts, pour un travail qui doit lui-même se faire discret, jusque dans son résultat qui est invisible ou doit l'être. Les chambres sont remises dans leur état initial, normal. Quand des client-e-s arrivent, cet état normal n'a pas besoin d'être relevé. C'est quand quelque chose n'est pas dans cet état normal qu'on le remarque, ainsi qu'à ce moment le travail derrière (dans ce cas, pas ou mal fait). Il en est de même quand le nettoyage se fait pendant l'absence de client-e-s restant plus d'une nuit : il faut alors ranger sans trop toucher, en évitant les effets personnels, afin que son passage se remarque le moins possible.

Dans tous les cas, nous ne sommes pas dans du travail qui « construit » quelque chose de visible. Cela contribue à ce qu'il ne soit pas valorisé dans nos sociétés où la construction et la production le sont. Ce n'est pas sans évoquer les « fées du logis », ce rôle des femmes qui maintiennent le domicile propre et rangé, dans son état « normal », sans que les tâches qui le permettent ne soient valorisées ou simplement perçues.

Peut-être cela contribue-t-il aussi au fait qu'il soit plus facilement sous-traité et semble moins central, et que le travail des femmes de chambre soit confié à des entreprises extérieures et/ou rattaché à d'autres commissions paritaires que celles du reste du personnel.

d) Triangulation employeurs/employées

Dans le cadre de la sous-traitance, se met en place une triangulation entre le donneur d'ordre (c'est-à-dire les responsables de l'hôtel, qui déterminent les tâches, les risques, qui

contrôlent... et pour lesquels comptent plus le résultat que le processus), l'employeur légal (c'est-à-dire la société sous-traitante, qui embauche et paie) et la travailleuse. Cette triangulation génère elle-aussi une certaine invisibilité du travail et de ses conditions, en limitant et partitionnant les contacts entre ces différents intervenants.

5. Conclusion

L'invisibilité semble donc bien être une des caractéristiques fortes du travail des femmes de chambre. Cette invisibilité est à la fois au service des trois logiques patriarcale, raciste et libérale et en même temps produite par elle, comme dans une chaîne sans fin.

Lors de la grève de 2002 à Paris, les revendications pour un travail décent rejoignaient celles d'un véritable statut s'accompagnant d'une reconnaissance sociale. Elle, comme d'autres actions qui ont pu suivre en France ou en Belgique depuis, permit de rendre visibles les femmes de chambre et leur travail. Les modes d'actions choisis alors (occupation des halls et des entrées - c'est-à-dire de ces espaces bien d'avantage publics que les chambres et couloirs, interpellation des client-e-s, interpellation des responsables des hôtels et pas seulement de la société sous-traitante, épandage de papiers dans les halls rendant évidente l'importance du nettoyage...) s'attaquaient directement à cette invisibilité et aux processus y conduisant.

A l'issue de cette grève, seules les conditions de travail de quelques femmes dans quelques hôtels furent changées¹⁰. Mais cette lutte parvint aussi à pointer et ébranler cette tolérance vis-à-vis du travail de nombreuses travailleuses, une tolérance qui sous-tend nombre de secteurs fortement féminisés, ainsi que plus largement notre organisation du marché du travail et de société.

⁹ Cf. le film, précédemment cité, *Remue-ménage dans la sous-traitance* de Ivora Cusack, qui documente ces actions.

¹⁰ Changements importants et nécessaires mais qui ne révolutionnèrent pas pour autant leur situation de fond en comble.