

KANDI Tiziri

Université de paris 7

Mémoire de fin d'études

M2 études de Genre

Dirigé par Jules FALQUET



Travail et mobilisation des femmes de chambre et des gouvernantes des hôtels Campanile et Première Classe Suresnes de 2012, sous les prismes des rapports sociaux de genre, de classe et de race.

Table des matières

Introduction	3
I/Première partie : La sous-traitance chez Louvre hôtels Group,	
Une précarité multidimensionnelle déclinée au féminin :	13
1 / L'embauche et les qualifications dans la sous-traitance	14
2/Quand les temps partiels riment avec les cadences infernales	20
3/Sous-traiter la pénibilité ou sous-traiter la santé ?	27
II/ Deuxième partie	
Division du travail, exclusion et marginalisation des femmes de chambre et gouvernantes du fait de la sous-traitance	
	35
1/ Division du travail sexuelle et raciale du travail et altérité	36
2/Éclatement de la communauté de travail, et discrimination	42
III/Troisième partie :	
Préparer et mener une grève victorieuse : Entre la solidarité et la méfiance, défaire la division du travail	
	48
1/Préparation de la grève : syndicalisation et visibilité	50
2/Une solidarité dans la méfiance,	
ou l'incidence de la division du travail sur la mobilisation	59
3/Les actions pendant la grève : une lecture sous les prismes des rapports de genre et de la division du travail :	65
Conclusion	73
Bibliographie	78
Source	81
Annexe	82

Introduction

Les luttes contre la précarité du travail se développent depuis les années 1980¹, et s'accroissent depuis une dizaine d'années (depuis les années 2000) en région parisienne, notamment dans des secteurs comme le nettoyage, la restauration, ou la grande distribution.

Ces branches sont marquées par une très forte composante de main-d'œuvre féminine ou immigrée, ou les deux. Cependant, Femmes et immigration est un sujet qui est resté longtemps le parent pauvre de la recherche universitaire selon la description de Sabah Chaib². Ceci, explique-t-elle est dû au fait que ce thème ait été d'une part longtemps considéré comme un sujet mineur, indigne socialement et de l'autre, à cause du manque d'intérêt académique qu'il suscite, et sa non-rentabilité sur le marché de la recherche³.

Ainsi, l'ouvrier de l'industrie du système fordiste a longtemps constitué le seul point de référence des analyses dans le domaine de la recherche, à tel point que le travail tertiaire et le travail des femmes étaient sinon ignorés du moins considérés comme atypiques par les chercheur-e-s.

C'est seulement à partir des années 1970 que les activités professionnelles communément appelées métiers de service, et qui se définissent comme les activités professionnelles orientées vers la production des biens immatériels plutôt que d'objets tangibles ; et impliquant des interactions (directes ou indirectes) entre les salarié-e-s et les bénéficiaires ou destinataires de leur travail, vont progressivement devenir un objet d'analyse courant⁴.

¹ En 1982, une grève d'une semaine a été déclenchée et suivie dans un nombre importants d'hôtels comme : Louvre, Lutetia, Crillon, Ambassador ou autres pour obtenir principalement l'application de la législation sur les 39 heures et la revalorisation des salaires.

² CHAIB, Sabah. *Femmes, migration et marché du travail en France*, *Les cahiers du CEDREF* [En ligne], 12 | 2004, mis en ligne le 02 juillet 2010, Consulté le 02 juin 2016. URL : <http://cedref.revues.org/559>

³ Les recherches académiques sont dépendantes des appels d'offre publics ou privés.

⁴ LE FEUVRE, Nicky. BENELLI, Natalie. REY, Séverine. *Relationnels, les métiers de services ?*, *Nouvelles questions féministes*, Antipodes Vol.31, N°2,2012

Par ailleurs, comme l'explique François Michon, dans l'introduction d'un texte sur la segmentation de la force du travail : les problématiques sociologiques se sont transformées et ont évolué de « *la condition féminine* » au « *travail des femmes* » puis au « *travail féminin* », et enfin à la « *différence des sexes sur le marché du travail* »⁵. Ainsi, la question spécifique de l'insertion des femmes immigrées sur le marché du travail n'arrive que tardivement dans le champ des recherches et des travaux académiques.⁶

Sabah CHAIB, dans son article sur les femmes immigrées et le travail salarié, explique dans sa première partie historique centrée sur l'évolution de l'insertion professionnelle des femmes immigrées⁷ que la domesticité est historiquement un secteur féminin par excellence.

Historiquement en France, les femmes italiennes et polonaises se sont progressivement substituées aux femmes luxembourgeoises, suisses et belges dans les années 1920 et 1930. Plus tard, celles-ci se sont insérées dans des emplois industriels, dans le secteur de l'électronique ou du textile, dans les années soixante, laissant place aux femmes maghrébines, turques et africaines, qui arrivent en France dans le cadre des regroupements familiaux notamment⁸, et qui font leur entrée sur le marché du travail dans les années 1970-1980.

⁵ MICHON, François. *Segmentation, marchés professionnels, marchés transitionnels : la disparition des divisions de genre, dans travail du genre, les sciences sociales du travail à l'épreuve des différences de sexe*. Dir LAUFER Jacqueline, MARRY Catherine, MARUANI Margaret. La découverte, Paris ,2003. p 238.

⁶ CHAIB Sabah. *Femmes, migration et marché du travail en France, Les cahiers du CEDREF* [En ligne], 12 | 2004, mis en ligne le 02 juillet 2010, Consulté le 02 juin 2016. URL : <http://cedref.revues.org/559>

⁷ La catégorie immigrée renvoie la définition officielle retenue dans les années 1990 et désignant les femmes étrangères et les Françaises par acquisition nées à l'étranger.

⁸ La politique de regroupement familiale est souvent analysée par les sociologues comme avant tout une politique qui vise à fixer la main d'œuvre immigrée masculine.

L'arrivée des femmes immigrées d'origine maghrébine, turque ou africaine sur le marché du travail coïncide avec un processus de désindustrialisation progressive, et une tertiarisation de l'économie française, et donc avec l'émergence des emplois de service. Le secteur de nettoyage est ainsi *emblématique de l'explosion, amorcée dans les années 1970, du secteur tertiaire : entre 1962 et 1990, 1 100 % d'emplois supplémentaires ont été créés dans les activités de nettoyage. C'est le poste d'activité qui a le plus rapidement crû parmi les autres emplois du tertiaire*⁹.

C'est dans ce contexte que la sous-traitance s'est étendue dans de multiples domaines, notamment le nettoyage, la restauration rapide, les centres d'appel, mais aussi le bâtiment. Elle naît donc de la tertiarisation de l'économie et est soutenue par l'allégement des politiques et des dispositions juridiques soucieuses d'offrir plus de souplesse et de flexibilité de la main-d'œuvre aux entreprises : à partir de 1980, y a eu plusieurs modifications juridiques : suppression de l'autorisation administrative préalable aux licenciements économiques, l'assouplissement du régime de l'intérim et des contrats à durée déterminée, les possibilités offertes en termes d'aménagement du temps de travail, sans oublier les différentes lois ces dernières années et les modifications qu'elles ont apporté sur l'organisation des relations de travail, notamment l'ANI, loi Macron, loi El Khomri, et aujourd'hui les ordonnances Macron¹⁰.

La sous-traitance est définie par la loi du 31 décembre 1975 comme l'opération par laquelle un entrepreneur confie par un sous-traité, et sous sa responsabilité, à une autre personne appelée sous-traitant tout ou partie de l'exécution du contrat d'entreprise ou du marché public conclu avec le maître de l'ouvrage.

⁹ COURS-SALIES, Pierre. LE LAY, Stéphane. *Le bas de l'échelle. La construction sociale d'une situation subalternes*, Erès, coll « questions vives sur la banlieue », Paris, 2006

¹⁰ On remarquera que même dans le code du travail, l'intérêt de l'entreprise est une phrase récurrente. En effet, bien que la loi fixe plusieurs articles sur les conditions et le temps de travail, elle se déroge elle-même à la loi (la loi qui déroge la loi) en faisant primer les accords de branches et les accords d'entreprises quand cela va dans l'intérêt de l'entreprise (selon la loi).

Le secteur du nettoyage connaît une expansion spectaculaire. En effet, avec 160 823 salarié-e-s en 2015 et plus de 3 666 entreprises de propreté en Île-de-France, il représente 33,1 % des effectifs nationaux des salarié-e-s de la propreté selon les chiffres de la fédération des entreprises de propreté et services associés¹¹.

Cette croissance est accrue du fait de l'externalisation des activités de propreté dans les entreprises et par le développement des services associés.

En ce qui concerne l'entretien et le service d'hébergement¹² dans les hôtels qui nous intéressent dans cette recherche, le sous-traitant n'a rien à voir avec une entreprise de pointe pouvant apporter un savoir-faire que le donneur d'ouvrage ne maîtriserait pas. D'un côté, aucune spécificité technique ou technologique n'est apportée aux hôtels par les entreprises de sous-traitance, de l'autre côté, le service d'hébergement constituant le cœur de métier dans l'hôtellerie, le recours à ses entreprises de sous-traitance est d'un point de vue objectif non justifiable¹³.

Cette politique d'externalisation de leurs services d'hébergement, vise des objectifs de nature économique et idéologique.

¹¹ <http://www.fep-iledefrance.fr/chiffres-cles/>

¹² Le service d'hébergement entendu comme le service d'entretien des chambres.

¹³ Ceci est pourtant légal du point de vue du droit, mais sous conditions. Des syndicats de l'hôtellerie et du nettoyage, comme la CNT SO et la CGT HPE soutiennent que la sous-traitance dans l'hôtellerie, et dans beaucoup d'autres chantiers est un marchandage déguisé. Le marchandage est interdit. Il est défini selon l'article L.8231-1 du code du travail comme « toute opération à but lucratif de fourniture de main-d'œuvre qui a pour effet de causer un préjudice au salarié qu'elle concerne ou d'éluder l'application de dispositions légales ou de stipulation d'une convention ou d'un accord collectif de travail ». Les deux syndicats dénoncent souvent des cas de marchandage dans leurs plaidoiries aux conseils de prud'hommes. En 2014, le groupe ACCOR et l'entreprise Elior sont condamnés solidairement à verser 400.000 € à 18 salarié-e-s du Novotel Les Halls à Paris pour marchandage et travail dissimulé, les deux sociétés ont fait appel.

D'abord, les hôtels (et donc les donneurs d'ordre), conscients du poids de la concurrence entre les entreprises de sous-traitance, concluent les contrats avec l'entreprise la moins-disant. Ensuite, les entreprises de sous-traitance étant facturées au nombre de chambres nettoyées, les hôtels donneurs d'ordre reportent sur elles la gestion du personnel de propreté, ce qui leur fait déterminer le nombre de personnel du service d'hébergement, mais aussi les cadences qui seront attribuées à chaque agent-e.¹⁴ Tous les coûts sont compressés par le sous-traitant afin de réduire ses dépenses et faire une plus-value plus importante.

Les agent-e-s de nettoyage travaillant dans les hôtels, étant juridiquement des employé-e-s des entreprises sous-traitance, sont soumis/ses à l'application de la convention collective des entreprises de propreté et de services associés et non à la convention collective des hôtels, cafés et restaurants, applicable aux employé-e-s travaillant directement pour l'hôtel. Cette distinction sépare donc dans les faits les salarié-e-s entre « les vrais » salarié-e-s qui sont embauché-e-s directement par le donneur d'ordre, et « les autres » ou « les clients » qui sont les salarié-e-s du sous-traitant. La communauté de travail se retrouve ainsi éclatée, quand bien même l'ensemble des salarié-e-s travailleraient effectivement pour un même employeur.

Les hôtels donneurs d'ordre, en faisant éclater la communauté de travail, économisent des sommes colossales, à court et à long terme :

D'abord, à court terme, en concluant un marché avec une entreprise de sous-traitante qui propose les prix les plus bas, l'hôtel fait des économies considérables. Dans le même temps, il exclut les salarié-e-s de la sous-traitance des avantages sociaux et salariaux inscrits dans les accords d'entreprise dont bénéficient les salarié-e-s de l'hôtel¹⁵.

À long terme, faire éclater la communauté de travail créé une division réelle en termes d'intérêts des salarié-e-s à se battre ensemble autour d'une liste de revendications commune. C'est la vieille stratégie de diviser pour mieux régner ! [l'objectif] *est d'éviter la constitution*

¹⁴ Agent de service est le statut des femmes de chambre et des salarié-e-s qui sont classé-e-s au niveau AS (échelon 1,2 et 3) selon la convention collective des entreprises de nettoyage et services associés.

¹⁵ Le statut collectif des salarié-e-s de l'entreprise de la sous-traitance devient donc bien inférieur à celui des salariés de l'hôtel.

*de collectifs de travail de grandes dimensions, soit pour échapper à certaines dispositions réglementaires ou conventionnelles liées à la taille des établissements, soit pour réduire l'ampleur des formes d'organisation et de luttes qui sont souvent liées à l'appartenance à un collectif de travail concret*¹⁶.

Les mobilisations qui regroupent personnels de l'hôtel et personnels de la sous-traitance sont ainsi très rares.

Si des secteurs comme le nettoyage sont les plus importants, voire les premiers à promouvoir et à être demandeurs d'une main-d'œuvre immigrée et/ou féminine, les conditions et les contrats de travail de ces dernières sont caractérisés par une grande précarité : flexibilité et mobilité extrême, contrats CCD, temps partiels imposés, horaires décalés, cadences importantes, et heures supplémentaires souvent non payées.

Le travail dans le secteur de nettoyage est donc un des emplois les plus précaires et les plus fragiles. Néanmoins, comme je l'ai souligné plus haut, des luttes et des résistances et des mobilisations se construisent depuis plus de trente ans et s'accroissent depuis ces dernières années. C'est le cas des femmes de chambre et gouvernantes employées de la société de propreté DECA France, auparavant sous-traitant des hôtels Première Classe et Campanile du Pont de Suresnes (appartenant au LOUVRE HOTELS GROUP, deuxième groupe hôtelier européen) qui se sont mises en grève en mars 2012.

En effet, le 20 mars 2012, toutes les femmes de chambre et gouvernantes (soit seize salariées), se sont mises en grève et ont mené un combat victorieux qui a débouché sur leur internalisation très peu de temps après la fin de la mobilisation.

Cette grève relativement courte a été marquée par des actions et des méthodes de lutte diverses. Les enjeux de cette lutte étaient nombreux, et si le ras-le-bol général partagé par ces femmes a été un élément déclencheur de leur mouvement, dénonçant ainsi leurs conditions de travail déplorables, celles-ci entendaient aussi vouloir remettre en cause le système même de la sous-traitance en s'attaquant à leur employeur direct (DECA), mais surtout à leur employeur effectif (LOUVRE HOTELS GROUP), demandant ainsi leur intégration parmi le personnel interne des hôtels et donc la fin de la sous-traitance.

¹⁶ FREYSSINET Jaques. Politiques d'emploi des grands groupes français, p. 132.

Cette grève qui a duré vingt-huit jours était particulière à plus d'un titre.

D'abord, c'est la première d'une série de grèves victorieuses ayant abouti à l'internalisation des femmes de chambre.

Elle est également une des premières grèves à avoir su mobiliser ensemble le service d'hébergement externalisé (femmes de chambre et gouvernantes) mais aussi une partie du personnel employé directement par l'hôtel.

Ces différents points ont suscité mon intérêt pour cette mobilisation en particulier, car elle diffère ainsi de la mobilisation que j'avais analysée en 2016, dans le cadre de la validation de mon master 1 de science politique à l'université de Paris 8.

En effet, cette recherche s'inscrit dans la continuité d'un travail (mini-mémoire) de Master 1 que j'avais fait sur la mobilisation des femmes de chambre de l'entreprise ARCADE, sous-traitante du groupe ACCOR.

Cette première recherche était ma première entrée sur le terrain du travail et des mobilisations contre la sous-traitance dans l'hôtellerie.

J'avais analysé dans un premier temps la question de la sous-traitance du travail de nettoyage dans l'hôtellerie, et sa particularité que j'ai décrite comme une forme de délocalisation sur place¹⁷, et comme une forme de création d'une périphérie dans le centre.

Ensuite, je me suis intéressée au mouvement de grève, et à la nature de la mobilisation des femmes de chambre contre la sous-traitance, dans des hôtels où le service d'hébergement n'était pas complètement externalisé. C'est-à-dire des hôtels où coexistaient dans le même service (d'hébergement) des femmes travaillant pour une entreprise de sous-traitance et des femmes travaillant directement pour l'hôtel. Les deux catégories n'avaient évidemment pas les mêmes conditions de travail, ni le même statut social.

¹⁷ PUECH Isabelle. . Dérégulation des temps de travail et recompositions du marché du travail : inégalités entre les sexes, disparités entre femmes. Trois figures du salariat féminin du secteur tertiaire. Thèse de sociologie (nouveau régime), Paris 08, 2005

Étant donné le format de ma recherche (mini-mémoire de 25 pages), mais aussi mon propre rapport à la question des mobilisations des femmes de chambre contre la sous-traitance¹⁸ j'ai manqué d'explorer certaines questions et je suis passée à côté d'autres enjeux, ce qui a rendu mon travail assez schématique et n'a malheureusement pas pu rendre compte à la fois de la complexité des conditions de travail et des mobilisations des femmes de chambre contre la sous-traitance du service d'hébergement dans l'hôtellerie.

Néanmoins, mon intérêt pour les mobilisations contre la sous-traitance du service d'hébergement et mes recherches initiales m'ont conduite à suivre de près un certain nombre de mobilisations, dont celle de l'hôtel Campanile Tour Eiffel de 2016, et de 2017, à me rapprocher des organisations syndicales CNT SO mais surtout de la CGT HPE (CGT des hôtels de prestige et économique)¹⁹, en allant aux différentes actions qu'organisaient les différentes sections de ce dernier, et aussi en allant à des réunions internes de bureau de délégué-e-s, ou de salarié-e-s.

Depuis le mois d'avril 2017, je suis devenue salariée du syndicat – défenseur syndical – ce qui m'a permis de voir de plus près les problématiques posées par la sous-traitance des services, notamment le service d'hébergement dans les hôtels, et d'appréhender plus globalement et plus directement les questions et problématiques liées au travail dans l'hôtellerie

Ces intérêts et ces différentes recherches m'ont donc ouvert les yeux sur un certain nombre de questions voire même de thématiques auxquelles je n'avais pas pensé auparavant, peut-être à cause de ma position d'observateur extérieur, qui, me semble-t-il m'empêchait de voir l'ampleur et la complexité de l'organisation du travail, mais aussi l'organisation des mobilisations dans l'hôtellerie.

¹⁸ Je fais référence ici à mes connaissances très limitées du terrain mais aussi des acteurs mobilisés contre la sous-traitance : les femmes de chambres, les délégué-e-s syndicaux, les collectifs de soutien etc. d'un côté, et les données du droit (conventions collective, démarches juridiques prud'homales principalement).

¹⁹ La CGT HPE est un syndicat d'entreprise qui s'est construit en 2001 à partir de l'ensemble des hôtels qui appartenaient au groupe Taittinger, des hôtels de luxe ou économiques, les Premières classe, Kyriad ou Campanile.

Mes questions de départ étaient assez nombreuses : comment, et pourquoi des femmes aussi pauvres, aussi socialement faibles, sans bagage intellectuel et militant, ni parfois même sans moyen de communication (elles sont toutes de diverses origines, et elles ne parlent pas le français, ni la même langue – ce qui est peut-être encore un moyen supplémentaire de les diviser) arrivent-elles à s’organiser ? Quel rôle joue le syndicat, et est-ce que ce rôle est premier ? Contrairement à la mobilisation des femmes de chambre d’ARCADE, les femmes de chambre de DECA étaient rejointes par les gouvernantes. Celles-ci avaient-elles un rôle à jouer ? La division du travail interne au service d’hébergement entre femmes de chambre d’un côté et les gouvernantes de l’autre, est-elle devenue un moyen efficace de mobilisation ? Si oui, comment et pourquoi ? Je ne crois pas au volontarisme militant : les gens ne se mobilisent pas par pitié ou par empathie, en tout cas pas uniquement pour cela, d’où mon questionnement sur l’engagement des gouvernantes au côté femmes de chambre, qui leur sont pourtant subordonnées par la division du travail.

Quels sont les moyens engagés dans la grève ? Qui décidait de quoi, et qui faisait quoi, et comment ? Mais surtout comment cet engagement qui touchait les grévistes en tant que salarié-e-s et qui concerne donc leur travail s’est-il articulé avec leur vie privée ?

Dans cette recherche, ma problématique de travail est la suivante :

Comment l’articulation des rapports de classe, de genre et de race permet d’expliquer et de comprendre la surexploitation des femmes de chambre et gouvernantes de l’hôtel Campanile et Première Classe du pont de Suresnes et leur mobilisation contre la sous-traitance ?

Mon hypothèse centrale est celle de la spécificité de la mobilisation des femmes de chambre et des gouvernantes contre la sous-traitance, due à la spécificité de leur position de femmes, prolétaires et racisées dans la division du travail. Cette spécificité de leur situation nous renvoie à la question de l’articulation des rapports de genre/classe et race d’un côté, mais aussi à l’articulation de la sphère de production et de la sphère de reproduction pour comprendre des thématiques comme les conditions de travail, l’engagement, et les mobilisations²⁰.

²⁰ KERGOAT Danièle. *Se battre disent-elles...* ..., La Dispute, Clamecy, 2012, p85

La sociologie du travail, a longtemps été aveugle à la dimension de genre et de « race » dans les études autour des conditions de travail, et des mobilisations –pour ne citer que cela. Elle a également longtemps laissé dans l'ombre la question des rapports sociaux de genre et de race dans l'analyse des mobilisations féminines, et les spécificités de leurs revendications et de leurs actions.

Placer celles-ci au sein d'une problématique production et reproduction nous permet de dépasser l'image classique quasi naturaliste et culturaliste qui oppose la combativité des hommes à une supposée passivité et à un « suivisme » des femmes, ce qui revient finalement à nier la dimension genrée de la division du travail, et à ranger les femmes derrière la figure dite neutre de l'ouvrier masculin conjuguée à l'universel.

Cette recherche s'inscrit au croisement de la sociologie du travail, et la théorie du genre. Étant donné que je travaille sur une grève qui s'est déroulée en 2012, je n'ai pas pu faire d'enquête de terrain d'observation. La démarche méthodologique adoptée dans ce travail combine deux types d'outils :1) un corpus de sources primaires : notamment des entretiens, des tracts, des courriers et des affiches. 2) des références de seconde main, à savoir des ouvrages et des articles scientifiques, sociologiques ou de théorie du genre, qui traitent de la question du travail, du marché de travail, de l'immigration féminine notamment à l'ère de la mondialisation néolibérale, mais aussi de la question des rapports sociaux de sexe et de race, notamment pendant les mouvements sociaux. Enfin, dans ces documents se trouvent aussi des sources non scientifiques, des articles de presse, des tracts militants, un film et des vidéos²¹ sur la mobilisation des femmes de chambre en particulier, et plus généralement sur les mobilisations des travailleurs de nettoyage en région parisienne.

Cependant, il convient de dire que les cinq mois de travail à la CGT HPE m'ont offert une meilleure compréhension du droit du travail comme outil de défense des salarié-e-s au quotidien notamment sur le plan juridique. Ils m'ont aussi permis de mieux saisir les problèmes auxquels les salarié-e-s sont confronté-e-s au quotidien et qui font que les

²¹ Deux films de Denis Gheerbrant : On a grévé, et la grève des femmes de chambre du Novotel les Halls. Un troisième film est Remue ménage dans la sous-traitance de Ivora Cusack

possibilités de mobilisations sont très faibles alors même qu'il y a des syndicalistes engagé-e-s qui font un vrai travail de terrain au quotidien pour mobiliser les salarié-e-s et pour changer les choses. Ceci prouve que le volontarisme ne suffit pas pour qu'il y ait une mobilisation, notamment dans des secteurs (hôtellerie et nettoyage) qui combinent précarité des conditions de travail, bas salaires et qui emploient des populations déjà vulnérables socialement.

Dans la première partie de ce travail, je reviendrai sur la question des conditions de travail des femmes de chambre et des gouvernantes. Je m'attacherai à analyser d'abord la question de leur embauche, puis la durée de leur temps de travail ainsi que les cadences à faire en temps partiels imposés, et je m'interrogerai enfin sur les conséquences de ce travail sur leur santé et sur leurs vies.

Dans ma deuxième partie, je reviendrai sur la question de la division du travail, et la gestion genrée et raciste du personnel d'hébergement de l'hôtel. Je m'attacherai en particulier à la logique de la division du travail dans les hôtels du Pont de Suresnes, à la question de la mise à l'écart des agentes de la sous-traitance, et la question de la représentativité.

Dans ma dernière partie, je m'attacherai à la mobilisation que les femmes de chambre, les gouvernantes et leurs délégués épaulé-e-s par la CGT HPE ont pu mener. Je reviendrai dans un premier temps sur les préparations de la grève combinée avec une procédure prud'homale pour exercer une pression sur DECA France mais aussi sur LOUVRE HOTELS GROUP.

Ensuite je reviendrai sur la question des rapports de tensions et de méfiance qui ont traversé la préparation de la mobilisation. Je terminerai par une analyse des actions qui ont été mises en œuvre, en les analysant au regard de la division du travail et sous les prismes des rapports sociaux.

Première partie :

La sous-traitance chez Louvre hôtels Group, une précarité multidimensionnelle déclinée au féminin :

Le travail de nettoyage est un travail à faible valeur sociale ajoutée. Cependant, c'est un secteur où le besoin de personnel est permanent.

Avec un degré de mécanisation et d'automatisation très bas, et une application très limitée des nouvelles technologies, c'est donc essentiellement au niveau de l'organisation du travail que des rationalisations, et donc des économies peuvent être réalisées.

L'organisation du travail au Campanile et Première Classe se faisait au jour le jour, avec des cadences très variables, mais souvent très importantes. Le paiement à la chambre et non à l'heure impliquait le travail payé ne correspondait jamais au temps de travail réellement effectué. Les contrats de travail à temps partiel étaient ainsi une variable d'ajustement, qui dissimulait au final un temps de travail beaucoup plus important que le travail payé²².

Cette organisation et division du travail permettaient une plus grande exploitation de ces femmes, et surtout leur maintien dans une situation de pauvreté et de fragilité économique. Ainsi sa remise en cause est donc une remise en cause de l'économie même du secteur.

Des femmes immigrées, précaires, sans diplôme et sans qualification, souvent assez âgées travaillaient depuis des années chez LOUVRE HOTELS GROUP dans ces deux établissements du Pont de Suresnes (Campanile et Première Classe), certaines depuis plus de quinze ans. Elles travaillent toutes dans des conditions d'extrême précarité et flexibilité, que ce soit en termes de temps de travail, de cadences, ou de salaires. Ces conditions sont décrites par ces mêmes femmes comme étant esclavagistes et négrières.

1/L'embauche et les qualifications dans la sous-traitance

²² La notion de travail dissimulé est une notion juridique, elle relève du délit.

Les femmes de chambre et les gouvernantes employées par la société DECA sont des femmes immigrées, pour la plupart d'entre elles d'origine africaine²³, souvent mères de famille. Celles-ci étaient d'abord salariées de l'entreprise ASPIROTECHNIQUE, avant que cette dernière ne perde le marché en 2011.

Les femmes de chambre et les gouvernantes²⁴ sont alors transférées à la nouvelle entreprise, DECA France, qui a repris le marché²⁵.

Pour la plupart de ces femmes, le travail de femmes de chambre est la première sinon la seule expérience salariale qu'elles ont vécue.

Géraldine, 38 ans, femme de chambre à l'hôtel Campanile et Première Classe du pont de Suresnes en témoigne :

-Je travaillais comme coiffeuse [au Cameroun]

-Avais-tu un diplôme de coiffure ?

-(rire) Non, sinon j'aurais fait continuer la coiffure ici, mais le problème c'est que c'est femme de chambre qu'on trouve ici. En fait, au Cameroun c'est pas pareil comme ici, non.

[...]

-Et quand tu es arrivée en France, femme de chambre était ton premier travail, comment l'as-tu trouvé ?

²³ Une gouvernante était de nationalité polonaise, et les deux autres étaient Sénégalaises. 6 femmes de chambre sur les 13 étaient de nationalité Malienne, 2 étaient Ivoiriennes, une était Marocaine, et une Chinoise. Et deux Camerounaise, et une Sénégalaise.

²⁴ À l'exception de Daba, qui elle était rentrée dans l'hôtel avec l'arrivée de DECA France en 2011.

²⁵ La Convention collective des entreprises de propreté prévoit des dispositions, sous forme d'annexe, devenue ensuite l'article 7, qui fixent les *Conditions de garantie de l'emploi et continuité du contrat de travail du personnel en cas de changement de prestataire (ex-annexe VII)*, et qui prévoit donc le transfert des contrats des salarié-e-s vers le nouveau prestataire en cas de perte de marché par l'ancien, sous certaines conditions.

-C'est du bouche-à-oreille, j'avais des amies qui travaillaient dans le nettoyage dans les hôtels, et c'est comme ça que j'ai trouvé. J'ai jamais fait ça avant, mais on apprend, c'est comme ça.

C'est aussi le cas de certaines femmes, qui deviennent gouvernantes suite à quelques mois ou années d'expérience, et à un besoin exprimé par l'entreprise. C'est le cas de Daba qui raconte :

La première fois que je suis rentrée chez DECA France c'était en tant que femme de chambre en 2009. À cause de ma situation personnelle, j'habitais dans un hôtel où y avait DECA France. J'ai demandé à une gouvernante s'ils cherchaient des gens pour le travail, elle m'a dit ok, et c'est comme ça que j'ai commencé (rire). Et quand je suis rentrée en tant que femme de chambre, j'ai travaillé une semaine, au bout d'une semaine ils avaient un problème de gouvernante (rire), ils avaient pas de gouv, et du coup ah, (silence), bon, la manière que j'ai travaillé pendant cette semaine-là, ça les a plu que je travaillais bien, et que aussi je savais lire et écrire, et donc instruite, et donc ils m'ont proposé si ça m'intéressait que je fasse gouvernante. Bon, je connais pas grand-chose, je vois ma gouvernante comment elle contrôle, et je voulais bien essayer pour voir ce que ça donne, et c'est de là qu'ils m'ont envoyé faire une formation de trois jours dans un autre hôtel (rire), là-bas y avait une autre gouvernante qui m'a juste formée, elle m'a montré les bases de tout ce qu'il faut faire, après je suis toute seule, depuis lors, je suis, je suis là. Après c'est sur le terrain qu'on apprend.

Analphabètes, mal à l'aise avec la langue française, sans diplôme et sans qualification, ces femmes n'ont pas rencontré de grandes difficultés à être embauchées par ASPIROTECHNIQUE, ou DECA Service (les sociétés de sous-traitance) dans le cas de Daba.

Aucun justificatif de qualification, ni d'expérience n'a été requis pour leur embauche. Ceci est justifié par le fait que ce type de travail est non qualifié, et ne requiert aucune formation : il s'agit de nettoyer, laver, plier, récurer les toilettes, en somme entretenir un espace et le rendre propre. Il s'agit d'un travail répétitif, proche des tâches ménagères qu'elles effectuent dans la

sphère privée (familiale), dans le cadre du travail domestique²⁶. Lors de leur embauche, leur employeur (ASPIROTECHNIQUE) ne leur a proposé aucune formation professionnelle.

En effet, il n'existe pas de formation préalable pour le poste de femme de chambre. L'apprentissage sur le tas est la règle générale. De même, il n'existe pas d'ouverture de chance de promotion. Une seule formation (obligatoire) est organisée pendant les premiers mois de travail, et elle consiste à apprendre aux femmes de chambre la bonne gestuelle et les bonnes positions d'exécution de leur travail. Cette formation dure généralement quelques heures, et elle est collective.

Quand une femme de chambre est recrutée, les gouvernantes s'organisent de manière à ce qu'elle soit accompagnée par une des femmes de chambre des plus anciennes, et surtout les plus efficaces et sérieuses. Ceci permet à la femme de chambre d'apprendre plus vite et d'être le plus efficace, rapidement.

Ce manque de formation préalable ou après l'embauche n'est pas sans conséquences sur le service. *Faire une chambre* n'a rien d'évident explique Daba, trente ans, gouvernante à l'hôtel Première Classe et Campanile Pont de Suresnes. Cela implique plus de travail pour les gouvernantes qui se retrouvent à devoir contrôler plus longtemps les chambres faites par les nouvelles recrutées. Refaire le lit, refaire certaines tâches de nettoyage (de poussière par exemple) sont alors des tâches qu'elles sont amenées à réaliser, car il faut un temps d'apprentissage et d'adaptation aux exigences de qualité de l'hôtel. Le temps de travail se rallonge, et le nombre de tâches aussi.

Quand y a une nouvelle qui arrive, souvent c'est difficile, parce qu'on ne peut pas lui donner beaucoup de chambres, parce que c'est difficile, et elle connaît pas, du coup comme je t'ai dit, je laisse avec quelqu'un. Tu sais, regarde, chaque femme de chambre on connaît son travail, du coup on prend la meilleure, et on les laisse ensemble, elles travaillent ensemble, comme ça, elle lui montre les bonnes manières et les bonnes bases. C'est comme ça qu'on s'organise, et

²⁶ Le travail domestique dépasse les tâches ménagères et englobe aussi la reproduction des enfants et leur entretien, et la fourniture de service et de satisfaction y compris sexuelle et de soins, qui visent et participent à l'entretien de la force de travail, notamment des personnes définies socialement comme hommes.

je donnerai moins de chambre aux deux, pour qu'elle puisse lui montrer le travail, et on voit après deux jours comment elle travaille, si elle arrive à faire toute seule, je la laisse toute seule, sinon, je lui donne encore quelques jours avec une ancienne, jusqu'à ce qu'elle puisse travailler toute seule. Mais après c'est vrai on passe plus de temps dans les chambres des nouvelles, (...), parfois elles font mal le lit, du coup je dois repasser derrière. Faut bien vérifier la poussière aussi. On connaît pas bien son travail, donc faut faire attention (rire). Daba.

Quant aux offres de promotions, elles restent très timides, et se limitent globalement à des offres de travail de gouvernante. Ce manque d'offre de formation, de qualification, et donc de promotion des femmes de chambre peut s'expliquer de deux manières :

d'abord le fait que les femmes de chambre qui exercent ce travail soient majoritairement illettrées, ou bien qu'elles n'aient pas de diplôme scolaire et un faible patrimoine culturel. Ceci a pour conséquence que les femmes de chambre elles-mêmes ignorent leurs droits, dévalorisent leur travail et ne parlent pas de la question de la qualification, alors même que celle-ci a des effets sur leur rémunération ;

une volonté claire de les maintenir dans une situation de précarité et d'ignorance, afin de les exploiter plus. Ce dernier point s'explique notamment par la volonté du maintien des femmes de chambre à l'échelon le plus bas (et donc le moins payé aussi, ça va de soi) alors même que toutes les femmes de chambre travaillent depuis plusieurs années dans le nettoyage et que la convention collective des entreprises de propreté et des services associés contient une grille d'échelonnement indexée sur le nombre d'années d'ancienneté qui détermine le taux horaire auquel elles devraient être payées.

On se trouve ici face à une situation dont les causes et les conséquences deviennent une seule et même chose : les raisons de leur embauche deviennent l'outil de subordination et le moyen de leur maintien dans une situation de surexploitation. Une spirale qui combine une situation de précarité dans le privé due à la situation d'immigration, de manque de qualification, et une précarité professionnelle, où derrière leurs contrats à durée indéterminée, synonymes d'une stabilité professionnelle, se cachent la surexploitation et les bas salaires.

Le fait que les hôtels deviennent de plus en plus exigeants en termes de normes de qualité du service de nettoyage, n'a comme conséquences sur les employé-e-s que le durcissement de leurs conditions de travail. En termes de mise en place de formation mais aussi en termes de

salaire, d'appréciation et de considération de ce travail, il n'y a généralement pas de changements²⁷.

En effet, être femme de chambre aujourd'hui ou agent de nettoyage, c'est être agent non qualifié. Cette image des femmes de chambre renvoie encore à celle des bonnes à tout faire, dont le travail est peu appréciable, qui vit chez son employeur, et est de ce fait toujours disponible à tout moment.

Natalie Benelli dans : *Nettoyeuse, comment tenir le coup dans un sale boulot* part d'une définition du travail de nettoyage comme quelque chose qui consiste à éliminer la saleté, un travail proche du travail domestique (qui est gratuit, invisible et définit socialement comme un travail féminin). En faisant ce rapprochement, elle explique pourquoi ce travail est dévalorisé socialement et comment il trace la ligne sociale, de genre mais aussi de classe. ainsi, explique-t-elle, *plus on s'élève dans la hiérarchie sociale et professionnelle, moins les personnes sont confrontées à la nécessité de s'occuper elles-mêmes de l'élimination de la saleté [...] dans la sphère privée, les hommes gardent plus facilement les mains propres que les femmes, les femmes des classes aisées plus facilement que les femmes des classes populaires et les femmes migrantes*²⁸.

²⁷ Souvent des hôtels ferment pendant des mois, voire des années pour travaux et à cause de cela, ils organisent souvent des plans sociaux (PSE : plans de sauvegarde de l'emploi). A la réouverture, souvent ces hôtels sont classés dans de plus hautes catégories (passés de 2 étoiles à 3 ou 4, de 4/5 étoiles à palace etc.). Leurs exigences en termes de qualité augmentent alors en conséquence. Cependant les salaires des employés ne sont quasi jamais augmentés. Pire, certains hôtels profitent des périodes de travaux pour dénoncer dès la réouvertures les statuts sociaux des salariés et les avantages sociaux qui vont avec, qui sont souvent des acquis de lutte syndicales au niveau de l'hôtel. C'est le cas de Pullman Montparnasse, qui va fermer pendant quelques années pour travaux et qui a dénoncé le statut social des salarié-e-s de l'hôtel arraché par les luttes qu'avaient engagé les délégué-e-s de la CGT HPE.

²⁸ BENELLI Natalie. *Nettoyeuse, comment tenir le coup dans un sale boulot ?*, Éditions Seismo, coll. « Questions de genre », Zurich, 2011, 218 pages

Dans les hôtels Campanile et Première Classe du Pont de Suresnes, le service d'hébergement n'était pourtant pas entièrement sous-traité. En effet, seules les femmes de chambre et les gouvernantes travaillent pour le sous-traitant. Il n'existe pas de valet de chambre, mais des équipiers, qui sont au nombre de quatre, et ils ont des contrats à temps plein.

Eux ils font les chambres qu'on appelle les Day-use. (Heu), quand les femmes de chambre rentrent, et que l'hôtel est complet, (heu), et que y a quelqu'un qui a pris une chambre pour une heure ou deux heures, pour qu'ils relouent les chambres après, et ben c'est les équipés qui les font. Y a que deux, trois chambres à dépanner comme ça. Sinon le reste du temps, ils ramassent le linge quand les femmes de chambre terminent le boulot, c'est eux qui ramènent le linge, le matin c'est eux qui ramènent les serviettes et les draps dans le local. Après ils ont d'autres taches à faire, genre les parties communes, le parking, les autres choses. Mais le travail le plus dur, c'est les femmes de chambre et nous qui le font.

Les équipiers, comme le reste des employé-e-s qui travaillent directement pour les deux hôtels, étaient et sont régis par la convention collective des hôtels, cafés et restaurants.

Contrairement aux femmes de chambre, les équipiers ont des contrats de travail à temps complet, et le fait de travailler directement chez le donneur d'ordre les faisait bénéficier des avantages des accords d'entreprise applicables aux employé-e-s du donneur d'ordre²⁹.

Ceci se traduit par leur accès à un certain nombre de primes et d'indemnités, auxquelles les employées de la sous-traitance n'ont pas le droit, alors même que les deux types de personnel travaillent dans le même service. Dans le service d'hébergement cohabitent deux segments d'une même classe qui ne sont pas assignés aux mêmes taches et qui n'ont pas le même statut social. Alors que les équipiers travaillent à temps plein, les femmes de chambre travaillent à temps partiel, et tout cela n'est pas sans conséquence sur leurs conditions de vie et de travail. Bien que les deux types d'employé-e-s soient précaires et assigné-e-s à des postes subalternes, Il est clair que les femmes de chambre constituent un sous-segment, davantage précarisé, du fait de la sous-traitance.

²⁹ Ces accords comprennent un ensemble de primes (prime annuelle, prime d'habillement et déshabillage) et indemnité (indemnité de transport) en plus de la prise en charge en partie de la mutuelle santé.

2/Quand les temps partiels riment avec les cadences infernales !

Les femmes de chambres des hôtels Campanile et Première Classe du Pont de Suresnes combinaient cadences infernales et des contrats à temps partiel.

En effet, celles-ci avaient toutes des contrats à temps partiel³⁰, qui variaient entre 60 et 105 heures mensuelles. Une mention claire du nombre de chambres à nettoyer par heure est expressément faite sur leurs contrats de travail³¹ : quatre chambres par heure de travail.

Avec quatre chambres à l'heure. Et à la fin du mois, (...) ils totalisent toutes les chambres qu'on a fait ils divisent par quatre, et ils trouvaient le nombre qu'on a fait pour ce mois-ci. Par exemple, (...) si on a fait cent chambres ce mois, et ben ils prennent ces cent chambres, ils divisent par quatre et on trouve le nombre d'heures qu'on a fait le mois, (...) c'est leur méthode. Il faisait ça avec toutes les femmes de chambre, on était toutes à la sous-traitance, et les gouvernantes. Géraldine, 38 ans, femmes de chambre.

Alors qu'elles étaient théoriquement embauchées pour cinq heures de travail par jour, pour des contrats de 20 h/semaine en moyenne, leurs plannings effectifs dépendaient pratiquement de la charge de travail existante, au jour le jour. Ainsi, leur temps de travail dépendait du nombre de chambres qu'elles devaient remiser chaque jour, qui dépend à son tour du taux de fréquentation et d'occupation de l'hôtel, donc de la clientèle.

– Tu faisais ton travail de quelle heure à quelle heure ?

³⁰ L'ensemble des femmes de chambre ont toujours des contrats à temps partiel, mais avec plus d'heures qu'avant la grève. Une des gouvernantes avait aussi un contrat à temps partiel avant la grève.

³¹ La mention du nombre de chambre à effectuer par heure devrait être indicative et non exécutive, ce qui n'était pas le cas des femmes de chambre employées par DECA France.

– Avant ? De 8 h 30 à (...) à pas d'heure. L'arrivée on savait toujours. On arrivait entre 8 h et 8 h 30, mais l'heure de finir, en général on avait pas d'heure fixe. Tant que les femmes de chambre n'avaient pas fini, je ne pouvais pas partir. J'attendais que tout le monde termine, pour après partir. C'est toujours difficile, même maintenant ! Daba, gouvernante

DECA France appliquait aux femmes de chambre le contrat de marché conclu avec le donneur d'ordre, LOUVRE HOTELS GROUP. En effet, elles sont payées à la prestation de service, au forfait, et donc au nombre de chambres qu'elles ont nettoyées, indépendamment du temps de travail qu'elles avaient réellement effectué.

Quand la fréquentation des hôtels est importante, les femmes de chambre se retrouvaient donc avec une augmentation significative des cadences, et donc un allongement de leur temps de travail. Elles étaient souvent appelées à travailler plusieurs jours consécutifs sans repos compensatoire, notamment quand il y a plusieurs départs dans la journée, voir dans la semaine et le mois.

Faire une chambre en cas de départ n'est pas la même chose que quand le client reste (une recouche), cela implique plus de temps de travail.

– Ça peut aller jusqu'à 18 h, ça peut aller jusqu'à 17 h, même 19 h, ça dépend de l'état des chambres, et aussi du nombre de femmes de chambre que j'ai. Ça dépend du nombre de heu [...], par ce qu'y a des départs, ce qu'on appelle les chambres à faire à blanc donc quand il y a beaucoup plus de départs, y a beaucoup plus de travail, donc on reste plus tard, en général les vendredis, les dimanches et les mardis, on part très tard, parce que c'est les plus grosses journées, même parfois les mercredis, après le reste ça va, on peut rester jusqu'à 18 h, même 19 h, ça dépend, voilà

Daba, Gouvernante .

Quand à l'inverse, la fréquentation baisse, deux solutions s'offraient alors à leur employeur DECA France :

Les envoyer travailler dans un autre hôtel ou il y aurait du travail.³²

Les renvoyer chez elles, avec leur journée de travail décomptée. elles sont donc considérées comme absentes, quand bien même elles s'arrangeaient pour faire tout le travail qu'elles ne pouvaient pas faire en temps normal : à savoir nettoyer les plinthes, laver les rideaux ou autres.

– Quand on était avec la société, ils prenaient nos plannings, imagine, par exemple, aujourd'hui y a pas assez de chambre, nous, on va me dire par exemple, Géraldine, demain tu vas aller travailler par exemple à (...) je n'sais plus, (...), ben un autre hôtel. C'était normal tout ça. Et quand on disait à un moment pourquoi ? Ils nous disaient que c'était la loi, c'est comme ça, c'est dans le contrat. Qu'est ce que tu veux faire ? Et puis, chez nous aussi, y avait des femmes de chambre qui venaient de temps en temps.

– C'est-à-dire ? Explique-moi ?

– Ben par exemple, quand une femme de chambre chez nous est en arrêt maladie, et ben ils ramènent une femme de chambre d'un autre hôtel, et ils l'envoient chez nous pour venir travailler ! Tu comprends ? C'est ce qu'on faisait, c'est normal. Sinon quand y a pas où t'envoyer, et ben tu (...) tu rentres chez toi, et t'es absente !

Géraldine, Femme de chambre

Cette situation intégrée par ces femmes de chambre précaires³³ a généré une relation de concurrence entre elles, où chacune voulait faire le plus de chambres pour pouvoir gagner le plus d'argent, c'est-à-dire gagner au moins le SMIC. Elle générait aussi des tensions entre les femmes de chambres et les gouvernantes. Daba raconte :

³² C'est le recours à la Clause de mobilité très largement utilisée chez les entreprises de propreté. Cette clause figure directement sur les contrats des salarié-e-s. je reviendrai dessus dans la 3^{ème} partie de cette première grande partie.

³³ Les femmes de chambre pensant que cette pratique est parfaitement normale, non pas seulement par habitude mais parce que c'est inscrit sur le contrat de travail.

Avant elles faisaient jusqu'à 30 chambres par jours c'est fatiguant, tout ça pour 600 € par mois. Pour qu'elles gagnent 1 000 € par mois, il fallait faire 30 chambres par jour, du coup nous les gouvernantes on était fatiguées, par ce qu'il suffit que je donne à une plus de chambre que l'autre, elle fait tout un scandale pourquoi tu donnes à elle 30 chambres et moi 20 chambres (rire). Toujours des histoires. Plus tu fais de chambres, plus tu gagnes, donc c'était toujours tendu ! Nous les gouvernantes on s'en sortait plus, en plus nous aussi on avait nos problèmes de santé.

Paiement à la chambre et mobilité imposée, voilà deux stratégies pour exploiter le plus possible les femmes de chambre, et en faire une variable d'ajustement, selon la quantité de travail existante dans l'hôtel, voire même sur plusieurs chantiers gérés par l'entreprise de sous-traitance.

Ces deux stratégies de la sous-traitance s'accompagnent de contrats à temps partiel imposés.

En effet, bien que souvent, l'argument mis en avant pour justifier le recours aux contrats à temps partiel soit celui que les femmes le choisissent volontairement pour pouvoir concilier travail domestique et travail salarié, il convient ici de s'interroger sur deux questions :

la notion de choix

le poids des politiques publiques et des entreprises privées dans la progression de ce type de contrats.

En effet, si le travail salarié est un temps où le/la travailleur-se, se voit devoir travailler, et donc se couper de ses loisirs, ce qui sort de ce cadre est donc du temps libre, consacré à son épanouissement, et à ses loisirs. Cette définition masque ce qui pèse encore sur les femmes, à savoir l'accomplissement du travail domestique, exclusivement féminin, gratuit et invisible.

Si les hommes qui sont à temps partiel déclarent qu'ils le sont pour des raisons de santé, d'exercice d'une autre activité professionnelle, ou pour suivre une formation ou des études, les femmes, déclarent souvent que c'est pour pouvoir réconcilier vie professionnelle et vie personnelle et pour notamment s'occuper des enfants.

En définitive, le travail à temps partiel (majoritairement féminin) répond lui-même à une idéologie qui veut que celui-ci soit l'emblème du maintien de l'assignation des femmes au privé, et à l'accomplissement du travail domestique. Par « réconcilier leurs tâches et leurs prérogatives dans les deux sphères », il y a en effet cette question de la double journée de travail déclinée au féminin : reproduction en tant que copine, mère, sœur, épouse, ou

concubine de, et production, en tant qu'ouvrière ou employée. De fait, *le travail salarié de femmes reste contingent par rapport à celui de l'homme. De telles idées n'ont jamais cours en ce qui concerne les hommes*³⁴. Ce constat remet en cause la thèse de la possible émancipation, voire libération des femmes par l'insertion dans le salariat³⁵.

Des multiples enquêtes, statistiques, mais aussi des travaux en sociologie du travail ont souligné que le travail à temps partiel caractérise le travail féminin de manière générale, et touche notamment les secteurs où la proportion des femmes est la plus importante.

Margaret Maruani l'a résumé dans un texte sur le travail à temps partiel en Europe : En France, comme dans la plupart des pays européens, le travail à temps partiel est au centre des débats sur la flexibilité, le temps de travail et le partage de la rentabilité. Trop souvent présenté comme un outil de conciliation entre vie familiale et activité professionnelle, il apparaît de plus en plus comme un instrument de flexibilisation de l'emploi et de partage du chômage réservé aux femmes. Qui dit temps partiel pense « femme » : aucune autre forme d'emploi – aucune autre forme de chômage – n'est à ce point sexuée. Partout en Europe, le travail à temps partiel représente désormais la figure emblématique de la division sexuelle du marché du travail.³⁶

Pourtant, cet argument de choix (qui n'en est pas un finalement) n'explique pas à lui seul la progression phénoménale des contrats à temps partiel.

³⁴ ALONZO, Philippe. *Femmes et salariat, L'inégalité dans l'indifférence*. L'harmattan, Paris, 2000.

³⁵ Il convient de préciser que la double journée ne concerne pas uniquement les femmes travaillant à temps partiel, mais également celles qui travaillent à temps plein.

³⁶ MARUANI, Margaret. *Le travail à temps partiel en Europe*, HIRATA Helena et SENOTIER Danièle [dir] *Femme et partage du travail*, Syros, Paris, 1996, p. 178.

Beaucoup de travaux sociologiques ont mis en avant l'hypothèse de l'existence d'une réelle volonté politique exprimée par les entreprises et orchestrée par les politiques qui expliquerait la progression phénoménale de ce type de contrat³⁷.

En effet, face à la progression du chômage depuis les années 1970, le débat, notamment en termes de droit sur le partage du temps de travail et la protection des salarié-e-s, a progressivement laissé place à celui de la flexibilité du travail et de l'assouplissement de la législation³⁸. Nous sommes donc passé-e-s d'une logique sociale à une logique économique-politique, qui vise à redéfinir les relations de travail et à recomposer le temps de travail.³⁹

C'est donc aussi l'organisation du travail qui impose le temps partiel. Les emplois sont ainsi construits que les salariés n'ont pas le choix selon Marie-Thérèse Letablier du Centre d'études de l'emploi.⁴⁰

³⁷ PUECH Isabelle. Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambre, Sociologie du Travail, Vol. 46, No. 2 (Avril-Juin 2004), pp. 150-167.

³⁸ Plusieurs textes attestent de cette réceptivité du législateur aux thèses de la flexibilité : pendant la décennie quatre-vingt nous pouvons par exemple relever la suppression de l'autorisation administrative préalable aux licenciements économiques 10, un assouplissement du régime des contrats à durée déterminée et de l'intérim ou encore le développement des possibilités d'aménagement du temps de travail ; plus récemment, la loi quinquennale n°93-1313 du 20 décembre 1993 participe indéniablement d'une politique de flexibilité du travail et de l'emploi , de même que la loi n°94-126 du 11 février 1994 relative à l'initiative et à l'entreprise individuelle. Fardoux Olivier. Le droit social à l'épreuve de l'extériorisation de l'emploi. Thèse. P 11.

³⁹ Idem.

⁴⁰ Emploi-famille : des ajustements variables selon les pays", Lettre du Centre d'études de l'emploi n°37, avril 1995.

De 10 % en 1982, la part des emplois à temps partiel au sein de la population active occupée (hors chômeurs) est passée à 12,5 % en 1992, puis à 15 % en 1994, pour atteindre 18,8 % en 2011. Ceci représente plus de 4,2 millions d'emplois.

Ces emplois à temps partiel sont créés principalement dans les domaines de service et des soins à la personne, et concernent notamment les femmes : 82 % des salarié-e-s à temps partiel sont des femmes, et 31 % des femmes salariées sont à temps partiel, contre 7 % des hommes.

Cependant, si les femmes se mettent de plus en plus à temps partiel quand elles ont des enfants en bas âge, ou à l'arrivée d'un nouvel enfant, elles disent aussi souvent vouloir travailler à temps plein, ou se déclarent en tout cas être favorable à une augmentation de leur temps de travail quand elles sont célibataires/n'ont pas d'enfants, ou quand ces derniers ont grandi.

Pourtant les emplois proposés aux femmes restent majoritairement des emplois à temps partiel. En effet, bien que le travail féminin soit devenu une norme, les femmes font souvent leur entrée sur le marché du travail avec des contrats précaires, ou à temps partiel imposés. Bien que le travail des femmes soit devenu une norme, ces dernières sont assignées prioritairement et majoritairement à des travaux de service notamment et de soins à la personne, en somme à des tâches de reproduction, avec des contrats CDD/et ou à temps partiel. Tout change sans que rien ne change vraiment en définitive. Le marché de travail n'est pas neutre à l'ethnie ou au sexe des personnes qui y rentrent, d'où le fait qu'aujourd'hui, une femme à temps partiel représente la figure du travailleur pauvre.

Ces différents points sont importants pour comprendre aussi pourquoi les femmes de chambre de l'hôtel Campanile et Première Classe ont revendiqué l'augmentation de leur temps de travail. En effet, étant majoritairement des femmes âgées⁴¹ ou avec un seul enfant et donc avec peu d'engagement en termes de soins aux enfants, ces femmes pouvaient demander une augmentation de leur temps de travail.

Étant donné qu'elles font effectivement des heures beaucoup plus importantes que ce qu'elles devraient faire au vu de leurs contrats, les temps partiels « imposés » ne sont en définitive

⁴¹ Plus de 8 femmes de chambre en entre 42 ans et 57 ans, et ont des enfants.

qu'une manœuvre patronale pour une meilleure rentabilité et pour une gestion plus facile en fonction du taux d'activité !

Bien qu'on puisse dire à première vue que c'est le sous-traitant qui est le premier responsable de cette situation en étant l'organisateur direct de ces pratiques, le donneur d'ordre n'en reste pas moins responsable, et il en est même complice.

En effet, LOUVRE HOTELS GROUP, leader mondial dans l'hôtellerie, comme beaucoup de groupes leader soucieux de leur image ne veut pas se risquer à ce type de pratiques illégales⁴². L'image du groupe est extrêmement importante pour les grands groupes, dans l'hôtellerie ou ailleurs.

La crainte d'un mouvement d'ampleur si le donneur d'ordre recourait lui-même à des pratiques illégales est aussi un autre argument qu'on peut avancer pour comprendre le recours à la sous-traitance.

Pour conclure sur ce point, je dirai que si une partie des temps partiels correspond à une « volonté » et à « un choix » des femmes, et l'autre à celle des employeurs, le travail s'organise différemment que l'on soit un homme ou une femme, et le type de travail diffère aussi que l'on soit un homme ou une femme. C'est l'idée de l'impossible rupture épistémologique entre privé et public en ce qui concerne les femmes, opposée à la coupure radicale que les hommes ont politiquement imposée depuis le XVIII^e siècle.⁴³

3/Sous-traiter la pénibilité ou sous-traiter la santé ?

⁴² JOUNIN Nicolas. Loyautés incertaines. Les travailleurs du bâtiment entre discrimination et précarité. Sociologie. Université Paris-Diderot - Paris VII, 2006 p 112.

⁴³ KERGOAT, Danièle. Se battre disent-elles..., La Dispute, Clamecy, 2012.p 203.

Les cadences imposées, et qui changent quotidiennement devenaient de plus en plus insupportables pour les femmes de chambre qui travaillaient presque tous les jours sans repos⁴⁴, depuis plusieurs années.

Le rythme de travail a des conséquences importantes sur leur santé : des troubles musculosquelettiques (TMS), des problèmes liés à l'utilisation des produits de nettoyage toxiques, de plus un stress et une fatigue permanents liés à l'intensité du travail.

Ces pathologies sont loin d'être neutres du point de vue des rapports sociaux ! Celles-ci doivent être lues et étudiées à la lumière de ces derniers.

En effet, les femmes de chambre de Campanile et Première Classe Pont de Suresnes, à l'instar de beaucoup de femmes de chambre dans les hôtels sont – comme j'ai tenté de l'exposer plus haut – exposées en permanence aux aléas des taux d'occupation de leurs hôtels. La cadence déjà fixée était intenable dans le temps qui leur était imparti.

Des tâches répétitives, debout, pliée, accroupie, les mains en l'air à froter, les bras fatigués, les jambes lourdes à force de se baisser, toujours les mêmes gestes, tous les jours, toutes les chambres, sans pause pour prendre le temps de manger, le travail est physiquement pénible.

En effet, s'il est vrai que ce travail est globalement caractérisé par la répétition, il est important de noter que les femmes de chambre exercent des mouvements différents à l'exécution de chaque tâche, ce qui rend le travail éprouvant pour l'ensemble du corps.

Faire une chambre n'a rien d'évident : avant de commencer le travail, les femmes de chambre doivent remplir leurs chariots, prendre l'aspirateur, les produits d'entretien, les produits d'accueil, les draps, les taies d'oreillers et les serviettes propres, etc. Bien que les consignes affirmaient que les femmes de chambre ne dussent prendre que le nombre de linges correspondant aux nombres de chambres qu'elles avaient à faire, la réalité du terrain leur impose de prendre toujours plus de linge.

⁴⁴ Il existe pourtant des clauses dans le code du travail, mais aussi dans la convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés qui organisent le temps de travail, et encadrent le temps de repos des salarié-e-s. Ces clauses sont souvent contournées notamment qu'on un paiement à la chambre est avéré.

En effet, le matériel pouvant souvent être abîmé (taches, trous dans les draps ou les serviettes), elles doivent toujours en prendre plus au risque de faire des allers-retours entre les chambres et le local d'approvisionnement.

Cette réalité du terrain leur impose de fait une charge supplémentaire beaucoup plus conséquente que la charge théorique qu'on peut lire dans les affiches de poste que leur donnent leurs responsables !

C'était difficile. Tous les jours on faisait les chambres, parfois jusqu'à trente chambres. On est toujours debout, toujours fatiguée, (...) toute la journée sans manger sans boire, parce que y avait pas de pause mais beaucoup de travail. Quand on arrivait, on remplissait les chariots, il faut toujours beaucoup le remplir, (...) prendre des draps en plus, des taies, des serviettes, parce que sinon (...) quand tu arrives dans la chambre, et ben parfois y a des choses ça va pas, des taches sur les draps, les serviettes, donc il faut prendre en plus pour pas revenir après, c'est lent (...) ça fait perdre beaucoup de temps.

Géraldine, femme de chambre

Vient après le nettoyage des chambres : soulever le matelas, le retourner, le pousser, enlever les taies d'oreiller, enfiler des propres, vider la poubelle, se baisser pour nettoyer le lavabo, la baignoire, passer l'aspirateur, ouvrir la fenêtre pour aérer, la fermer ensuite, nettoyer le miroir, mettre les produits d'accueil, et tout cela dans un laps de temps de quinze minutes par chambre, et d'une heure pour quatre chambres. L'ensemble pour un salaire variant tous les mois entre 600 € et 800 €.

Sollicitation physique intense, charges statiques très lourdes, torsion du corps, effort musculaire excessif et cadences élevées [...] tous ces facteurs suscitent des risques très élevés pour la santé. Ils sont démultipliés par la mauvaise conception ergonomique des appareils de nettoyage. Pendant les services, les employées poussent des chariots surchargés entre les chambres et souvent entre plusieurs étages. [...] Sans surprise, les femmes de chambre sont les employées de l'hôtellerie les plus touchées par les « troubles musculosquelettiques » [TMS] : tendinites ou ténosynovites [poignet, coude, épaule] ; atteinte des nerfs périphériques, lombalgie chronique, hernie discale, lombaire, lésions chroniques du ménisque, etc. Plus encore, du fait des contraintes de temps et des cadences, elles sont plus particulièrement

sujettes aux traumatismes physiques [lumbagos, entorses, déchirures musculaires, contusions, chutes ou glissades etc.]⁴⁵.

Les gouvernantes de l'hôtel subissent elles aussi les mêmes pathologies : bien que celles-ci ne fassent pas les mêmes tâches, le contrôle des chambres et la nature répétitive de leur travail ont bien souvent les mêmes conséquences sur la santé que pour les femmes de chambre.

Il faut aussi souligner que beaucoup de gouvernantes ont fait leur première entrée dans l'hôtellerie en tant que femmes de chambre, avant de faire des formations et d'être promues gouvernantes, et étaient donc aussi exposées aux mêmes conditions de travail, et par conséquent atteintes par les mêmes maladies et souffrances.

De plus, le rythme de travail fait que souvent les femmes de chambre se protègent rarement des produits chimiques d'entretien pourtant dangereux, notamment quand ils sont utilisés très fréquemment, voire quasi quotidiennement.

Le contact quotidien avec des produits toxiques irritants pour la peau, les yeux, les voies nasales et la gorge peut aussi provoquer de l'eczéma et de l'asthme. Le risque de cancer est élevé. Les pneumallergènes présents dans la poussière remise en suspension par les opérations de ménage peuvent être en cause, tout comme les très nombreux produits d'entretien, s'ils contiennent des composants volatiles, ou non volatiles et appliqués par pulvérisation, irritants (ammoniac, eau de javel, acides forts, et/ou sensibilisants (isothiazolinones, aldéhydes, ammoniums quaternaires, amines aliphatiques, surfactants, dérivés terpéniques...). Certains produits à base de solvants peuvent endommager le foie, et les organes reproducteurs. Les gants en latex utilisés pour le nettoyage sont également à l'origine de réactions allergiques⁴⁶.

Tu sais y a au moins trois femmes de chambres qui sont parties, car elles ont des problèmes de santé. Aisha est malade, elle ne vient plus, elle a des problèmes de genoux, en plus elle est

⁴⁵ ALMBERG Nina. La grève c'est pas du luxe ! Les petites mains des grands hôtels, in Marseille II. Bonnes femmes mauvais genre, *Revue Z*, n°10, 2016, 220 p., Marseille, Éditions Agone, Les Ami-e-s de Clark Kent, ISBN : 978-2-7489-0296-9.

⁴⁶ Ibid.

âgée. Même Mariam, elle s'est fait mal aux bras, du coup elle n'arrive plus à faire son boulot, du coup elle s'est arrêtée définitivement, à cause des lits, c'est très dur de faire les lits. Un jour elle faisait une chambre, un lit, et à un moment elle a senti des douleurs, et depuis lors elle ne peut plus travailler.

Elles ont toutes des problèmes de santé, même les plus jeunes : des douleurs dans le dos, les bras, les articulations. Tu imagines, avant elles faisaient jusqu'à trente chambres par jours c'est fatiguant, tout ça pour 600 € par mois. Pour qu'elles gagnent 1 000 € par mois, il fallait faire trente chambres par jour. Daba, Gouvernante.

En plus des postures contraignantes et des gestes à répétition, qui engendrent des pathologies physiques, femmes de chambre et gouvernantes subissaient un stress permanent au travail.

En effet, l'organisation même de la journée de travail est une source de stress non négligeable. Les femmes de chambre interviennent dans des chambres en recouche ou en départ (des chambres à blanc). Elles commencent toujours par les chambres déjà libérées, indiquées par les gouvernantes. Quand celles-ci sont faites, elles doivent passer par les chambres (qui sont sur leurs plannings) une par une en toquant sur les portes, pour voir si elles sont libérées ou pas. Ce temps passé à l'attente de la sortie des clients est souvent une source de stress et d'angoisse non négligeable. Ce stress est dû à plusieurs facteurs :

dans le cas des femmes payées à la chambre, ce temps d'attente n'est pas payé. Ceci était le cas des femmes de chambre employées par DECA France

:la durée de temps d'attente peut modifier la durée journalière du temps de travail des femmes de chambre, ce qui peut entraîner des heures de plus (des heures complémentaires⁴⁷) dont la rémunération n'est pas toujours garantie. Ceci peut être le cas des femmes de chambre qui sont payées à l'heure.

⁴⁷ Nous parlons d'heures complémentaires dans le cas des personnes qui sont embauchées à temps partiels, et qui effectuent des heures complémentaires par rapport à la durée légale du temps de travail. L'emploi de l'expression « heures supplémentaires » est réservée aux personnes travaillant à temps complet.

la durée du temps d'attente peut être longue, et affecter leurs propres programmes quotidiens (ne pas pouvoir aller chercher des enfants, rater un rendez-vous important etc.)

De plus, le nombre de chambre dépendant des taux d'occupation, il suffit qu'un groupe de personne annonce son départ collectif ou qu'une famille ou plusieurs groupes arrivent à l'improviste pour que le stress monte, car cela entraîne une augmentation importante de leurs cadences.

Les gouvernantes qui reçoivent directement des directives et donc des pressions pour accomplir les cadences demandées transfèrent la pression sur les femmes de chambre sur qui elles répartissent les chambres et qui doivent aller toujours plus vite pour finir !

Un autre facteur important du stress tient aux exigences de qualité posées par LOUVRE HOTELS (leader mondial de l'hôtellerie) concernant la qualité de service en général, et sur la qualité des chambres en particulier, et que les femmes de chambre et gouvernantes employées par DECA France devaient réaliser.

La clientèle du Campanile et Première Classe du Pont de Suresnes est principalement une clientèle d'affaire, en raison de la situation géographique des hôtels (à proximité de la défense et de la Porte Maillot). L'état de propreté et d'équipement des chambres est essentiel pour le classement de l'hôtel et pour son image pour satisfaire une clientèle particulièrement exigeante. La pression sur les femmes de chambre et les gouvernantes pour satisfaire les normes de qualité exigées par LOUVRE HOTELS sont non négligeables, et sont une source de stress permanent.

Le rythme du travail et la réalité du terrain sont très différents des fiches de poste que les différentes directions remettent aux femmes de chambre ou qu'on peut lire sur les sites de certains hôtels ou certaines entreprises de nettoyage.

Le rythme de travail et ses réalités sont marqués par beaucoup d'anticipation des femmes de chambre et de gestion personnelle : surcharger les chariots de produits pour ne pas devoir faire des allers-retours entre les chambres et les locaux d'approvisionnement, s'imposer un rythme de travail très rapide dans certaines chambres pour économiser du temps pour les chambres les plus sales, en plus d'une organisation de leurs plannings familiaux en tenant compte de la charge de travail qu'elles peuvent effectuer à l'hôtel, et qui peuvent entraîner des heures complémentaires, sont des facteurs d'un stress permanent de ces travailleuses.

Cette pénibilité du travail, entraîne souvent des taux d'absentéisme très hauts : dans l'hôtellerie en général, celui-ci est de l'ordre de 4,5 à 5 %.

Ce taux élevé de l'absentéisme est principalement lié à l'état de santé de ces femmes. Il est souvent le premier pas avant de demander un reclassement, voire même parfois avant de démissionner, ou d'être licenciée faute de possibilité de reclassement.

Cependant, ce n'est pas comme une méthode de résistance individuelle à la surexploitation que j'analyse l'absentéisme au travail, mais plutôt comme une affirmation de cette surexploitation.

En effet, de par l'organisation du travail⁴⁸ dans l'hôtel, le service d'hébergement est constitué d'une main-d'œuvre non qualifiée, mobile, interchangeable et inorganisée. Les cadences élevées et fixées au préalable pour chaque femme de chambre et gouvernante leur imposent un rythme de travail particulièrement difficile et stressant d'un côté, et individualisent de l'autre le rapport de ces femmes à leur travail.

Bien que l'absence d'une femme de chambre ou d'une gouvernante puisse entraîner des difficultés liées à l'organisation du travail, il est difficile de soutenir que cela puisse entraîner des pertes financières importantes que ce soit pour l'employeur direct ou pour le donneur d'ordre. En effet, les femmes étant payées à la chambre et donc à la prestation de service et non à l'heure, l'absence d'une ou de plusieurs d'entre elles induit une réorganisation du service et une division des chambres entre les femmes de chambres présentes.

Dans les cas d'absence de plusieurs femmes de chambre, et de l'impossibilité de réorganisation du service à partir du personnel présent, les entreprises de sous-traitance font alors jouer la carte de la clause de mobilité inscrite sur les contrats des employées, et font venir des femmes de chambre d'autres hôtels pour effectuer le travail.

Bien que l'usage de cette clause soit réglementé, et qu'il y ait des délais de prévenance à respecter, cette réglementation n'est quasi jamais respectée, étant donné le peu de protestation existante, et l'absence de contrôle de l'état sur l'usage réel qui est fait de cette clause.

⁴⁸ L'organisation et la division du travail dans l'hôtel Campanile est l'objet de mon deuxième chapitre, et notamment de sa première partie.

Ce dernier point m'amène à une autre réflexion sur les objectifs du recours à la sous-traitance qui ne relève pas directement qu'à des objectifs économiques et financiers (en tout cas pas à court terme).

En effet, le recours à la sous-traitance est aussi motivé par une délégation de la gestion du personnel à une autre entreprise. Cela relève de ce qui peut être qualifié d'une sous-traitance de la pénibilité.

De nombreuses études ont révélé que la sous-traitance a induit une dégradation considérable des conditions de travail des salarié-e-s mis à disposition. Pour différentes raisons, notamment à cause de la nature même des missions confiées aux travailleurs (exemple du BTP ou de l'industrie lourde), ou à cause de l'inexistence des instances de représentation du personnel dans certaines entreprises de sous-traitance, notamment celles qui n'emploient pas plus de 50 salarié-e-s (comme le CHSCT⁴⁹), qui peuvent être les seules voies de recours possible pour faire cesser des situations de travail déplorables, de harcèlement moral ou sexuel, ou de prévenir leur aggravation.

En cas d'accident de travail, d'inaptitude pour un poste, de maladie, ou d'une quelconque situation qui met en danger un-e employé-e ou sa santé physique et/ou moral, la responsabilité incombe au sous-traitant et non au donneur d'ordre. Ce dernier a la garantie d'avoir une main-d'œuvre exploitable, prête à travailler et apte pour le poste auquel elle est assignée. Il n'a aucune responsabilité juridique sur les employé-e-s de la sous-traitance, ni à court ni à long terme (reclassement, retraite, etc.), ceci n'est pas sans lui offrir des économies financières considérables.

Pendant les mobilisations des femmes de chambre en général, un slogan est souvent chanté par ces dernières :

- J'ai mal au dos,
- Il faut payer !
- J'ai mal aux pieds,

⁴⁹ Comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail

– Il faut payer !

Campanile, il faut payer ! L'esclavage est terminé !

Quand les femmes de chambre disent que LOUVRE HOTELS fait des économies sur leurs dos, et quand elles chantent ce slogan de mobilisation, elles sont loin d'être métaphoriques ! Ce discours renvoie à une situation de souffrance réelle quasi esclavagiste qu'elles subissent au quotidien en silence, et qu'elles entendaient révéler au monde lors de leurs mobilisations.

Deuxième partie

Division du travail, exclusion et marginalisation des femmes de chambre et gouvernantes du fait de la sous-traitance/

L'organisation scientifique du travail est née vers 1880 notamment suite au développement de la production industrielle. Cette organisation du travail, entend éliminer les méthodes

artisanales de travail, mais aussi répondre aux besoins sans cesse croissant de la production tout en réduisant le cout du travail.

Frederick Winslow Taylor (1856-1915) était à l'origine de l'étude scientifique des méthodes de travail. Les principes du taylorisme reposent sur :

la spécialisation des salarié-e-s, où chaque un/e effectue toujours le même travail.

Fragmentation du processus de production. Celui-ci est décomposé en plusieurs taches simples mais répétitives à faire.

Individualisation du procès de production. Celui-ci est organisé de manière à ce que les salarié-e-s soient atomisé-e-s avec le moins d'interaction et de relations possibles avec leurs collègues. Cette individualisation implique une fixation des cadences afin d'éliminer le temps mort (temps de non production) d'un coté, et de l'autre coté, la possibilité de payer les salarié-e-s à la pièce, en fonction des cadences réalisées (l'individualisation implique aussi les salaires)

Un temps prédéfini pour réaliser les taches et les cadences.

Séparation des salariés entre travailleurs/ses (exécutifs et les contres maîtres ne sont plus les mêmes personnes)

Cette organisation du travail avait éliminé l'ancien ouvrier de métier, et a produit, avec le travail à la chaine une nouvelle figure de travailleur/se mobile, non qualifier, interchangeable. Cette organisation du travail est loin d'avoir disparu. On peut retrouver cette organisation du travail dans les hôtels, et dans les entreprises du nettoyage, où l'ensemble des caractéristiques du taylorisme, se conjuguent avec une précarisation massive des salarié-e-s, et une parcellisation de la communauté de travail, notamment depuis l'introduction de la sous-traitance. Cette organisation n'est pas sans conséquence sur les rapports entre salariés. Leurs méthodes de résistance mêmes sont imprégnées par cette organisation du travail.

Division du travail sexuelle et raciale du travail et altérité

[Le] modèle cœur/périphérie pourrait être aussi dénommé celui de la centrifugation, puisque les entreprises les plus puissantes, à savoir les grandes entreprises qui contrôlent l'activité des plus petites, projettent toujours plus à l'extérieur les activités à faible valeur ajoutée, celles qui

sont déjà arrivées à maturité (donc peu porteuses d'innovation) et avec elles les types d'emplois les plus dégradés : emplois à temps partiel, emplois temporaires, emplois sans garantie et à faible rémunération, etc. Ce qui nous intéresse ici réside dans la généralisation du modèle cœur/périphérie, hier réservé à la relation donneur d'ordres/sous-traitant [...]Ce modèle de la centrifugation doit être croisé avec les questions du genre, de l'ethnicité et de l'âge dans certains emplois ou dans certains secteurs d'activité : les inégalités de chances d'accès aux emplois du cœur des processus de production de biens et de services sont aussi au centre de la problématique⁵⁰ »

Dans notre cas de recherche, s'agissant de la sous-traitance de nettoyage des chambres dans des hôtels, et donc du service d'hébergement qui constitue le cœur de métier dans l'hôtellerie. Il ne s'agit donc pas d'une activité périphérique, mais de l'activité centrale de l'entreprise.

Aussi, bien que les entreprises recourent souvent à la sous-traitance en recherchant un type de personnel spécialisé⁵¹, aucune spécificité technique ou technologique n'est apportée par les femmes de chambre de la société DECA qui gère les hôtels Campanile et Première Classe (contrairement à un décorateur, ou un frigoriste, par exemple, qui apportent un savoir-faire spécifique à l'hôtel). D'ailleurs, dans de nombreux hôtels, les femmes de chambre et gouvernantes sont directement salariées de l'établissement.

La sous-traitance de cette activité n'est pas liée à son poids dans l'économie de l'entreprise, mais au type de personnel qui la constitue. Elle touche à un *salariat subalterne* et précaire.

Bien que les catégories de gestion ordinaires en entreprise, sont [à première vue] strictement techniques (qualification, ancienneté...) ou bien renvoient à des comportements individuels (compétence, loyauté...), bref disposent d'une apparence universaliste⁵², Il y a ici au-dessous une gestion genrée et raciste du travail dans le service d'hébergement d'hôtel, doublée d'une segmentation du fait de la sous-traitance qui accentue leur exclusion.

⁵⁰ DURAND, Jean-Pierre (2004). La chaîne invisible. Travailler aujourd'hui : flux tendu et servitude volontaire. Paris : Seuil.P 182

⁵¹ JOUNIN Nicolas, Loyautés incertaines. Les travailleurs du bâtiment entre discrimination et précarité. Sociologie. Université Paris-Diderot - Paris VII, 2006

⁵² *Ibid.*pp 112-113.

Ces femmes exercent leur travail dans un espace fermé, complètement invisible. On peut même dire que l'invisibilité constitue une dimension à part entière de leur travail. Elles accèdent à l'hôtel par une entrée spécifique (l'entrée du personnel), elles ne rentrent dans les chambres que quand les client-e-s sont parti-e-s, elles n'ont donc aucun contact ou presque avec eux/elles, et leur accès au hall ou aux espaces de vie de l'hôtel leur est purement et simplement interdit.

En effet, les femmes de chambre s'occupent des chambres et non des parties communes. Le nettoyage de ces dernières est réservé aux équipiers qui sont embauchés directement par l'hôtel. Le recrutement de personnel de nettoyage des chambres dans le Campanile et le Première Classe du Pont de Suresnes est exclusivement féminin.

Bien qu'il existe le poste de valet de chambre dans les hôtels, ce métier reste très majoritairement féminin en général. Les valets de chambre sont souvent et majoritairement demandés dans les hôtels de luxe, car cela correspond à un besoin spécifique de ces hôtels, et cela confirme le caractère féminin du travail de nettoyage des chambres dans les hôtels.

Dans le cas de la sous-traitance, les femmes de chambre ont généralement un statut d'agent de service.

Ce même statut qui peut être majoritairement partagé par des hommes racisés, ne dit rien sur le poste de travail réel et qu'ils/elles occupent après chez les donneurs d'ordre. Il ressort de mes observations pendant mes passages à la CNT SO nettoyage que j'avais effectués l'été 2016, que les femmes agentes de service sont majoritairement dans le nettoyage des bureaux, des agences, des chambres, mais aussi des immeubles.

Les hommes sont souvent assignés à des espaces ouverts : entretien des rues, entretien des parkings, des parties communes des établissements privés (grandes surfaces par exemple) et publiques (université, hôpitaux etc.). Le travail de nettoyage nocturne est exclusivement masculin.

Mes observations rejoignent les recherches et les travaux de Philippe Bataille (1997) et Sabah Chaïb (2006) sur la centralité de l'origine ethnique dans la gestion du personnel féminin du secteur du nettoyage qu'Isabelle Puech rapporte dans son texte Femmes et immigrées :

corvéables à merci⁵³. Bataille a ainsi montré que les entreprises de nettoyage dans les hôpitaux et les administrations publiques, recourent notamment à des femmes d'origine européenne maîtrisant la langue française, en revanche, les femmes issues des pays tiers, sont mises à l'écart des clients. Celles-ci sont le plus souvent chargées de l'entretien des locaux vides. Quant à Sabah Chaïb elle a enrichi cette analyse en mettant en avant les clivages qui s'établissent autour de l'âge des travailleuses en plus de leur origine ethnique. Les femmes immigrées les plus jeunes sont plus en contact avec les clients. *Leur niveau de formation, leurs capacités linguistiques et leur mode de présentation de soi constituent autant de critères « d'acceptabilité sociale » qui favorisent une moindre invisibilité professionnelle et sociale que leurs aînées, relayées elles, dans les espaces les plus « cachés ».*

La gestion de la main-d'œuvre et sa répartition sur les donneurs d'ordre sont donc différenciées selon les stéréotypes de genre, d'ethnie et d'âge : si Les femmes sont confinées dans l'espace privé, et renvoyées à l'invisibilité, qui double leur exclusion et les fait disparaître de l'espace public, cette invisibilité est plus accentuée selon l'origine ethnique et l'âge de la femme qui est chargée du ménage.

Si les bureaux, les immeubles, les chambres sont propres, c'est qu'elles le sont de fait, sans le travail des femmes !

Beaucoup de femmes de chambre des hôtels Campanile et Première Classe du Pont de Suresnes travaillent dans l'hôtel depuis plusieurs années, plus de 15 ans pour certaines. Celles-ci sont toujours classées au plus bas de l'échelle, c'est-à-dire agent de service, niveau 1, échelon 1.

Bien que les employeurs cherchent de manière générale à nier aux travailleurs en bas de l'échelle la qualité de leur formation, cette négation est doublée pour les femmes, chez qui ces qualifications sont reliées quasi automatiquement aux qualités qu'elles auraient acquises dans la sphère de reproduction. En définitive, les employeurs pensent que les tâches exercées par

⁵³ PUECH Isabelle. *Femmes et immigrées : corvéables à merci*, *Travail, genre et sociétés*, 2006/2 (N° 16), p. 39-51. DOI : 10.3917/tgs.016.0039. URL : <http://www.cairn.info/revue-travail-genre-et-societes-2006-2-page-39.htm>

les femmes de chambres sont innées, et que par conséquent ne devraient pas donner lieu à une augmentation de leurs salaires ou à un rééchelonnement de leurs contrats.

Cette politique patronale de DECA France ne peut pas être interprétée comme une simple adaptation aux rapports de genre qui traversent la société : c'est une politique consciente, et elle a pour objectif de maintenir ces femmes dans une situation de précarité, qui rend possible une situation de surexploitation. Elle s'inscrit elle-même dans une logique néolibérale plus globale, qui a pour objectif la segmentation du marché du travail et de tirer vers le bas les conditions d'exploitation et les salaires.

Dans son texte *La Règle du jeu*⁵⁴, Jules Falquet, reprend les thèses de Wallerstein et de Balibar sur le nouveau racisme, qui permettent d'expliquer pourquoi un segment significatif du salariat accepte des rémunérations très basses. Wallerstein et Balibar placent [...] les rapports sociaux de race dans la continuité des rapports de classe. Il y a selon eux *une ethnicisation de la force du travail*, voire, *une identification maximale entre la classe et la race* [qui a pour fin] *de rendre les salaires très bas pour des segments entiers de la force de travail*. Ils ajoutent : *De tels bas salaires sont uniquement possibles parce que les salariés sont maintenus dans des structures familiales où les revenus salariaux de toute une vie, ne constituent qu'une part relativement faible du revenu familial total. De telles structures familiales nécessitent un investissement considérable en travail dans les activités dites de « subsistances » non seulement de l'homme, mais dans une plus grande mesure de la femme, des enfants et même des gens âgés.*⁵⁵

⁵⁴ FALQUET, Jules. *La règle du jeu*, In Elsa Dorlin [dir], *Sexe, race; classe, pour une épistémologie de la domination*, PUF, Paris, 2009. P 74-75.

⁵⁵ BALIBAR, Etienne. Wallerstein Immanuel. *Race, nation, classe, les identités ambiguës*, la découverte, paris 2005, p. 50.

Falquet pointe l'absence de l'élément de genre dans l'analyse de Balibar et de Wallerstein, ainsi que dans les travaux de recherches postérieurs qui s'inspirent de ces hypothèses.

Elle pointe ensuite la proportion considérable de la migration féminine dans les migrations internationales, en mettant en avant les travaux de Saskia Sassen et les nombreuses recherches qui ont suivi, et qui ont mis en évidence *l'existence d'une main-d'œuvre migrante et précarisée, majoritairement féminine et du Sud (racisée) pour assurer à bas prix le travail souterrain, invisible, souvent informel et pourtant indispensable de la mondialisation dans les métropoles globales*. En se référant aux travaux de Nakano Glenn⁵⁶ qui montrent les continuités entre le système juridique de l'esclavage et l'astreinte des femmes Afro-Nord-américaines au *care* aux États-Unis et qui fait donc le lien entre la race, le genre et la mise en forme du marché du travail, Falquet montre, comment en Europe, dans le cadre de la mondialisation néolibérale, *grâce aux politiques migratoires et sociales des différents États, les femmes des pays industrialisés et les femmes privilégiées des pays du sud ont été poussées à se défausser sur les femmes sur [...] majoritairement [les] femmes migrantes illégalisées ou non*)⁵⁷.

Cette analyse de Falquet nous permet de comprendre comment ces trajectoires individuelles des femmes immigrées du sud se traduisent politiquement, et se confrontent à des politiques migratoires, mises en place par des États, visant la réglementation des mobilités de la force de travail.

Les femmes immigrées, venant rejoindre leurs époux ou seules se voient donc assignées à une place particulière sur le marché du travail, car le Capitalisme, comme système d'exploitation, n'est pas indifférent au sexe ou au lieu de provenance de la

⁵⁶ NAKANO GLENN, Evelyn. *From servitude to service: historical continuities in the racial division of paid reproductive labor*, signs: Journal of women in culture and society, 1992, N°18, P 1-43 (trad. Fr. In Elsa Dorlin [dir], Sexe, race; classe, pour une épistémologie de la domination, PUF, Paris, 2009).

⁵⁷ FALQUET, Jules. La règle du jeu, In Elsa Dorlin [dir], Sexe, race; classe, pour une épistémologie de la domination, PUF, Paris, 2009, p. 76-79.

force de travail, suivant ainsi une logique de recherche du profit, et de baisse du coût de la production par une baisse du prix de la force de travail.

La prise en compte de tous ces éléments dans l'analyse, permet de dépasser l'idée d'un consentement des femmes de chambre à la violence et à la surexploitation dans leur lieu de travail.

En effet, ce n'est pas parce que ce sont des femmes et encore moins parce qu'elles sont immigrées et africaines que leur surexploitation devient possible, mais parce que la structure globale économique et idéologique rend possible une telle situation, de la même manière qu'elle permet à ce qu'une femme, racisée, immigrée, qui ne parle pas un français correct renvoi dans l'imaginaire collectif l'image d'une femme de chambre ou une femme de ménage. Ces raccourcis idéologiques sont pourtant un résultat d'une situation micro et macro complexe, qui la rend possible.

Ce n'est pas non plus à cause d'une « non-conscience » que les femmes de chambre et les gouvernantes sont surexploitées. Ces explications psychologisantes peuvent conforter certains milieux militants dans leurs discours sur « la conscience », mais ne permettent pas de comprendre réellement pourquoi cette situation est-elle devenue possible.

Au mieux je dirai que de telles explications relèvent de la mauvaise foi, au pire je dirais que c'est un moyen de légitimation de la surexploitation dans laquelle se retrouvent ces femmes. Parler d'une acceptation et donc d'un consentement à la surexploitation remet en cause la notion même de la violence du rapport de domination et d'exploitation entre les dominants (exploiteurs) et les dominé-e-s.

Ces éléments d'analyse, permettent de mettre au centre la violence politique, mais aussi la violence de la division du travail et de la gestion de la main-d'œuvre pour maintenir la surexploitation des femmes de chambre, mais aussi l'exploitation de l'ensemble des salarié-e-s.

La notion de violence efface donc celle du consentement du fait de l'absence d'alternatives ou de connaissance d'une autre situation. « *La violence principale de la domination constitue limiter la possibilité d'action, de rayon d'action et de pensée de l'opprimée : limiter la liberté du corps, limiter l'accès aux moyens autonomes et sophistiqués de production et de défense,*

aux connaissances, aux valeurs, aux représentations »⁵⁸. Et c'est ce que j'essayerai de démontrer dans cette deuxième partie de ce chapitre.

2/Éclatement de la communauté de travail, et discrimination

Quand j'avais commencé à m'intéresser à la sous-traitance dans les hôtels, une question s'est imposée à moi : le recours à la sous-traitance est motivé par des intérêts économiques d'un côté, mais y a-t-il aussi des intérêts idéologiques, relatifs à la modification même de l'organisation du travail ? Y a-t-il un intérêt à détruire ce qui pouvait autrefois être la communauté de travail ? Ma réponse était oui, si aujourd'hui, comme je l'avais souligné plus haut, la communauté de travail est juridiquement éclatée. Il coexiste au sein d'un même lieu de travail une multitude de statuts, mais aussi une somme de salarié-e-s qui sont juridiquement éparpillés sur plusieurs employeurs juridiques. Cette nouvelle gestion de la main-d'œuvre qu'ont notamment adoptée les grandes entreprises est essentiellement une gestion qui vise à précariser l'emploi afin de s'assurer toujours une main-d'œuvre, jeune, apte à exécuter le travail auquel elle est assignée. Cette gestion permet aussi de précariser les statuts des salarié-e-s et de mettre un terme aux avantages sociaux, qui relèvent notamment de l'usage avec l'ancienneté que les salarié-e-s acquièrent après plusieurs années de travail sur un même lieu.

Avec l'éclatement de la communauté de travail, notamment avec l'introduction puis la progression phénoménale de l'intérim et de la sous-traitance, il coexiste dans une multitude d'entreprises des vrai-e-s salarié-e-s, ceux de l'entreprise donneuse d'ordre, et ceux mis à sa disposition, qui sont des salarié-e-s à part, c'est *les Autres*

⁵⁸ MATHIEU, Nicole-Claude. *L'anatomie politique. Catégorisation et idéologies du sexe*, Coté-femmes, Paris, 1991, P 131-226.

En 1972, Colette Guillaumin écrit ceci : Plutôt que de tomber dans le piège, tendu par notre culture, de la croyance en la matérialité de la race et de l'assimilation du racisme à l'hostilité, on doit pouvoir délimiter le concept de racisme comme désignant toute conduite de mise à part revêtue du signe de la permanence⁵⁹. J'ai choisi de partir de cette définition du racisme de Guillaumin, car elle me semble importante en ce qu'elle nous permet d'aller au de-là de la définition réductionniste du racisme comme un ensemble d'actes hostiles. L'essentialisation dite positive de certains groupes qui leur prétend des qualités innées, et/ou des prédispositions naturelles est aussi du racisme.

D'un autre côté, l'idée de la mise à part, la mise à l'écart, l'exclusion peut être une première étape d'une démarche plus radicale qui est la mise en altérité. La gestion de main-d'œuvre dans l'entreprise de nettoyage DECA France et chez LOUVRE HOTEL, comme je l'ai soulignée plus haut, peut donner l'impression d'être d'ordre technique et donc basée sur la compétence ou la qualification, mais ceci cache en réalité ce que cette gestion différenciée induit en termes de rapports entre deux types de personnel qui constitue ensemble la communauté de travail dans le lieu de travail, à savoir les hôtels Campanile et Première Classe du Pont de Suresnes.

Pourtant cette communauté de travail est juridiquement morcelée, et cet éclatement juridique de la communauté de travail était (dans le cas de mon terrain de recherche, et l'est toujours dans beaucoup d'autres entreprises) intégré par les salarié-e-s eux/elles-mêmes, qu'ils/elles soient ceux de la sous-traitance ou ceux et celles des donneurs d'ordre. La division juridique des deux types de salarié-e-s a une réalité matérielle. Les femmes de chambre et les gouvernantes n'étaient pas considérées comme des travailleuses à part entière.

Daba, en parle :

⁵⁹GUILLAUMIN, Colette (2002). *L'idéologie raciste. Genèse et langage actuel*. Paris : Folio, 1 ère éd. 1972. pp110

– Est-ce que toi, et d'autres gouvernantes, vous aviez déjà eu à faire à un syndicat dans l'hôtel ? Est-ce que vous êtes déjà allées voir un délégué dans l'hôtel ?

– Non non, on avait pas tout ça nous, tout se faisait entre nous et DECA. À chaque fois qu'on avait un problème, il fallait le régler avec DECA France. C'est DECA France qui nous a ramenés là-bas, l'hôtel, eux c'est pas leur problème. On nous disait même que nous sommes des clients en fait, des clients de l'hôtel (rire).

– Qui vous disait ça ?

– Les gens de l'hôtel, la direction de l'hôtel. Eux ils ne nous considéraient pas comme des gens qui travaillent dans l'hôtel. C'est comme si on vient juste de l'extérieur, faire le boulot et partir. On était pas considérées du tout. Personne ne nous respectait, ils nous parlaient comme ils voulaient, ils nous traitaient comme ils voulaient, et ils s'en foutaient complètement des femmes de chambre, même de nous-mêmes.

– Le directeur de l'hôtel ?

– Pas seulement le directeur, mais même le personnel de l'hôtel, qui ne fait pas partie de DECA France en fait. Ils voyaient pas les femmes de chambre comme des gens normaux on dirait !

On est donc allé-e-s voir la CGT, et on a bien préparé, on a bien caché ce qu'on préparait à la direction de DECA France et la direction de l'hôtel. On faisait tout entre nous-mêmes. Quand on faisait des réunions, on les faisait entre nous-mêmes.

Géraldine, femme de chambre, explique aussi que quand le CE organisait des sorties ou des activités pour le personnel, aucune femme de chambre ni gouvernante n'y était conviée !

Les femmes de la société, des étrangères, étrangère dans le pays et étrangère au travail, mépris, isolement, non-considération, était leur quotidien.

Elles peuvent être comptées pour ce qui peut être appelé des Strangers Within: elles travaillaient dans l'hôtel, sans être considérées comme tel, ni même avoir le droit à ce à quoi elles auraient eu droit si elles étaient salariées directes de l'hôtel.

Un autre nom a particulièrement attiré mon attention : les clientes.

Bien qu'à première vue on est tenté de dire que ce mot renvoie à l'exclusion du personnel de la sous-traitance et sa désignation comme *l'autre*, ce mot a la particularité de : d'abord

inverser la relation de travail qu'il y a entre donneur d'ordre et sous-traitant, et puis ensuite fait abstraction de ce dernier.

En effet, bien que ça soit LOUVRE HOTELS qui soit le client de DECA France, c'est les employées de ces derniers qui sont désignées comme *les clientes, et les étrangères*. Cette désignation met LOUVRE HOTELS au centre comme le capitaliste promoteur d'emploi face à des sous-traitants qui sont soumis à ses appels d'offres⁶⁰. La relation contractuelle entre les deux entreprises est plaquée sur les femmes de chambre, qui sont désignées comme *les clientes*, celles qui ne sont pas les réelles employées, et qui donc ont un statut précaire dans l'hôtel.

Autre la non-considération, la marginalisation au quotidien, ces femmes, n'étaient pas représentées aux instances de représentation du personnel existantes dans l'hôtel bien qu'elles soient comptées dans les effectifs, et qu'elles aient juridiquement le droit de voter et de se présenter aux élections dans certaines instances de représentations dans l'hôtel⁶¹.

⁶⁰ Ce qui ne veut pas dire non plus que toutes les entreprises de sous-traitances sont des petites entreprises soumises, avec des petits capitaux et étant toutes soumises aux grandes entreprises. Des entreprises comme SAM SIC, STN et bien d'autres sont des leaders Européens voir même mondiaux de certaines activités comme le nettoyage et la sécurité. Avoir plus d'analyse dans la thèse de JOUNIN Nicolas Loyautés incertaines. Les travailleurs du bâtiment entre discrimination et précarité. Sociologie. Université Paris-Diderot - Paris VII, 2006

⁶¹ On peut résumer les dispositions générales comme ceci : les salarié-e-s des entreprises de sous-traitance comptent dans les effectifs à partir d'une année d'ancienneté. Cependant, ils/elles sont électeurs/ices et non éligibles à l'élection de CE, électeurs/ices, et éligibles à l'élection des Délégué-e-s du Personnel, et électeurs/ices et non-éligibles à l'élection de DUP (Délégation unique du personnel, laquelle peut être mise en place de manière unilatérale par l'entreprise si celle-ci compte moins de 300 salarié-e-s. La référence), En cas de mise en place d'une DUP, les délégué-e-s de cette instances exercent les mandats de CE, DP et de CHSCT. Les salarié-e-s de la sous-traitance perdent toute représentation de leur question car ils/elles n'y sont pas éligibles.

Les salarié-e-s des entreprises de sous-traitance ont le droit d'exercer leur droit de vote chez le donneur d'ordre ou chez leur employeur direct. Cependant les enjeux sont très grands quant à leur vote ou leur candidature chez l'un ou chez l'autre. Les périodes des élections professionnelles sont généralement assez tendues de par ces enjeux.

En effet, si des listes communes (travailleurs de la sous-traitance et de l'hôtel) symbolisent l'alliance entre les deux types de salarié-e-s, et donc la remise en cause de leur division juridique et une affirmation de la communauté de travail⁶², les enjeux sont plus importants pour les salarié-e-s de la sous-traitance : les instances de représentation du personnel étant centralisées chez leur employeur, souvent les représentants des salarié-e-s se retrouvent loin des centres de décisions des entreprises. Le fait que les entreprises ne soient que des employeurs juridiques et non effectifs des salarié-e-s, les représentants du personnel sont coupé-e-s du reste de leurs collègues et loin de leurs problématiques et de leurs préoccupations liées à leurs conditions de travail.

De plus, le fait que certaines entreprises aient pour cadre géographique d'activité l'ensemble du territoire français, et donc une implantation nationale, rend l'activité et l'intervention effectives des délégué-e-s plus compliquée objectivement (manque de moyens, nombre d'heures de délégation très restreint etc.)

⁶² Selon les juges, la communauté de travail réunit des salariés autour de la production d'un même produit, ce sont tous les travailleurs présents au même moment dans l'entreprise, qu'ils en soient salariés ou non. Il s'agit donc de tous les travailleurs qui, de loin ou de près, participent à la production. Les salariés de l'entreprise de ménage ou de restauration qui sous-traitent font ainsi partie de cette communauté de travail.

Les salariés semblent [alors] isolés, les lieux et les temps d'activité plus difficiles à déterminer, les lieux et les modes d'exercice du pouvoir plus masqués.⁶³

Les salariées de DECA France, ne connaissaient même pas leur délégué-e-s. De plus n'ayant pas une culture syndicale ou politique, celles-ci ne savaient pas qu'elles avaient le droit d'être représentées et de se présenter elles-mêmes chez LOUVRE HOTEL.

Les conditions particulièrement difficiles, liées à l'organisation même du travail : absence de lieu de dialogue et de discussion, les cadences très lourdes qui leur sont imposées, qui leur imposaient de fait un rythme de travail infernal, le niveau de fatigue et d'épuisement qui en résulte, le tout en plus de leurs prérogatives familiales liées à leurs tâches de reproduction dans le privé, font qu'il ne pouvait émerger une conscience collective de la possibilité d'un changement ! Il s'agit ici non pas de conscience individuelle sur la dureté des conditions de travail (évidemment que chacune était consciente que ces conditions de travail sont de plus en plus lourdes et insupportables) mais, l'absence d'un cadre d'organisation et d'appui, a fait que le projet d'une action commune n'était pas à l'ordre du jour pendant des années durant.

Il convient tout de même de souligner le rôle particulièrement néfaste et non uniquement inefficace de la CGT du nettoyage⁶⁴ quant aux possibilités de mobilisation dans le secteur du nettoyage.

⁶³ URBA N Quentin. *Les perturbations en droit du travail résultant de la dématérialisation de l'entreprise*, Contribution au colloque du Centre des affaires de droit des affaires de Cergy Pontoise, Novembre 2005.

⁶⁴ La CGT du Nettoyage est une section de la CGT des Ports et Docks. Ce syndicat a fait preuve historiquement d'une grande corruption et de soutien actif aux attaques du patronat que ce soit sur un plan juridique (un avenant à la convention collective des entreprises de propreté et des services associés, signé en 2008 excluant les salariés de la sous-traitance des élections chez le donneurs d'ordre) et sur le plan des luttes en venant casser des grèves (grèves des palaces Hyatt 2014 notamment).

En effet, ce syndicat affilié à la fédération des Ports et Docks a fait preuve d'une complicité et d'une démarche active dans la casse des droits des salarié-e-s du nettoyage souvent en situation de sous-traitance.

Du vote d'un avenant de branche⁶⁵ empêchant les salarié-e-s de la sous-traitance de pouvoir voter et de se présenter aux élections professionnelles chez leur donneur d'ordre en 2008 (ce qui concerne plus de 400 000 employé-e-s), à une démarche active de casse de grève en incitant les femmes de chambre à reprendre le travail quand celles-ci se sont mobilisées contre leurs conditions de travail⁶⁶, en passant par une des pressions et des campagnes de dissuasion des salarié-e-s de la sous-traitance de voter chez leur donneur d'ordre, ce syndicat a fait et fait toujours preuve d'une complicité sans faille de la politique patronale dans sa démarche d'écrasement de ces employé-e-s du nettoyage.

Recevant des sommes d'argent assez importantes par les entreprises de propreté, la CGT propreté est un garant de la paix sociale dans ce secteur d'activité pour les employeurs, mais aussi du maintien de la surexploitation des salarié-e-s.

Bien qu'il soit exclu depuis 2016 de l'union départementale de la CGT de Paris (une instance interprofessionnelle qui réunit les différents syndicats CGT de la capitale), ce syndicat reste toujours représentatif dans la branche du nettoyage, faute de position claire et tranchante de la CGT au niveau confédéral. Les raisons du silence de l'instance suprême de la CGT ne sont

⁶⁵ Cet avenant a été invalidé par un jugement du TGI de Paris le 9 février 2010, suite à une procédure lancée par la CNT du Nettoyage, soutenue par la CGT HPE.

⁶⁶ Ceci est le cas de la grève des femmes de chambre du Park HYATT Vendôme qui se sont mobilisées en 2013 contre leurs conditions d'exploitation. Les délégués de la CGT Propreté se sont présenté-e-s et ont incité les femmes de chambre à reprendre le travail. De même, lors de la première réunion de préparation de la grève aux Campanile et Première Classe du Pont de Suresnes, ces délégué-e-s se sont présenté-e-s au lieu de la réunion avec la DRH de DECA France. Un documentaire réalisé par Canal + a mis partiellement la lumière sur ces questions de lien entre le patronat de la sous-traitance du nettoyage et la CGT propreté. <https://www.youtube.com/watch?v=XgIzknLOZR>s

pas connues, pourtant la question d'argent peut être une bonne entrée pour expliquer ce silence pourtant assourdissant !

Cependant, cette question soulevée par un documentaire de Canal+ en 2015, n'a pas donné suite à des recherches notamment universitaires qui s'intéressent au monde du travail et aux questions de mobilisations contre la surexploitation des salarié-e-s des entreprises de sous-traitance. Les organisations syndicales ont – selon mes observations – un poids non négligeable dans le maintien des travailleurs/ses des entreprises du nettoyage dans une situation de surexploitation : non-intérêt de certaines organisations syndicales d'un côté, corruption et complicité avec le patronat du nettoyage de d'autres organisations syndicales, ces salarié-e-s sont donc livré-e-s à eux/elles-mêmes, et leur surexploitation maintenue.

Troisième partie :

Préparer et mener une grève victorieuse : entre solidarité et méfiance, défaire la division du travail :

Contrairement aux grèves des femmes de chambre menée dans les années 2000, et qui ont duré plusieurs mois, voire même un an entier dans le cas des femmes de chambre d'ARCADE de 2002-2003, la grève des femmes de chambre de DECA France a duré 28 jours. Cette grève était déclenchée par la CGT HPE (CGT des hôtels de prestige et économiques), et soutenue jusqu'à la fin par les deux syndicats CGT HPE et la CNT SO.

Bien que les conditions de possibilités de mener une grève victorieuse étaient faibles au vu de l'organisation du travail et la situation de précarité dans laquelle se retrouvaient ces femmes, la grève a été préparée plus de huit mois avant son déclenchement, et un travail d'organisation a été fait afin de mobiliser l'ensemble des femmes de chambre, des gouvernantes, mais aussi des employé-e-s de l'hôtel derrière les mêmes revendications.

On a grévé, un film de Denis Gheerbrant, sorti en 2014, revient sur cette mobilisation, en suivant les femmes de chambre dans leurs actions, les Remus Ménage et rassemblements organisés, leurs prises de paroles lors de ces actions, mais aussi leurs témoignages individuels face à la caméra.

Toutes, femmes immigrées, majoritairement africaines, voilées pour certaines, sans expérience de grève, comme en témoigne Mariam, dont le témoignage a donné le titre au documentaire, *oui, aujourd'hui moi aussi je peux dire que j'ai grévé !*

Les femmes de chambres et les gouvernantes étaient largement soutenues par les employé-e-s de l'hôtel, et par les délégués de la CNT SO. La mobilisation sur le terrain était combinée à une lutte sur le plan juridique. Des dossiers ont été déposés au conseil de prud'homme de Nanterre afin que DECA France et LOUVRE HOTELS GROUP soient condamnés solidairement pour travail dissimulé et marchandage.

Beaucoup d'actions ont été aussi organisées afin de populariser la grève et construire la solidarité autour d'elle. Des rassemblements, des tam-tams devant l'hôtel pendant la journée et parfois le soir, en passant par des interventions à la radio ou à la télé, tous les moyens étaient mobilisés afin de sortir de l'isolement et de l'invisibilité qui faisait le quotidien des grévistes jusqu'alors.

En face, les grévistes avaient DECA France, mais aussi LOUVRE HOTELS GROUP. Bien que cette grève soit préparée depuis plusieurs mois et bien que les femmes de chambres se soient impliquées et déterminées, elle était tout de même difficile et délicate. Je nommerai principalement deux raisons :

La clause de mobilité largement répandue dans les contrats de travail des salariés de la sous-traitance pouvait être utilisée pour casser la mobilisation, et la rendre caduque. En effet, cette clause qui sert en temps normal (en temps de paix) à ajuster la main-d'œuvre aux besoins des différents sites dans lesquels intervient l'entreprise de sous-traitance, peut être utilisée pour casser des grèves en déplaçant des salariés pour travailler à la place des grévistes. Cette clause de mobilité est un réel moyen pour les entreprises de casser des grèves sans tomber dans le délit d'entrave.

Le fait que la grève soit largement féminine et précaire conditionne la possibilité de tenir et de continuer à se mobiliser en cas de non-accord.

En effet, les mobilisations des femmes sont souvent difficiles et fragiles. On ne peut comprendre cela que si on tient compte des rapports sociaux de genre, de classe et de race qui traverse et structure la vie sociale des grévistes et leur mobilisation. La stratégie patronale qui consiste à « laisser pourrir » une mobilisation et de refuser tout dialogue et toute négociation afin de décourager les grévistes a plus d'effet sur les mobilisations des femmes, n'ont pas que les femmes ne veulent pas se battre, mais que

les contraintes sur leurs mobilisations sont plus pesantes. De plus, comme on a pu le voir dans beaucoup de mobilisations dans l'hôtellerie par exemple, comme celle des femmes de chambre d'ARCADE 2002/2003, la direction n'hésite pas à contacter les conjoints des grévistes pour qu'ils demandent à leurs femmes de reprendre le travail et d'arrêter la grève. On ne vit pas une mobilisation de la même manière que l'en soit défini socialement comme homme ou femme.

Dans cette dernière partie, je vais m'intéresser à la grève que les femmes de chambre, gouvernantes et les employé-e-s de l'hôtel ont menée.

Ce qui m'intéresse c'est de questionner les rapports entre les différents groupes de grévistes, et de comprendre les rapports entre leurs engagements, leur mode d'action et la place qu'elles/ils occupent dans la division du travail dans l'hôtel. Je vais aussi tenter de lire l'engagement des grévistes et leurs actions sous les prismes des rapports de genre, en mettant la lumière sur la sphère de la reproduction.

Ce que je voudrai faire dans ce travail c'est de mettre la lumière sur le dessous du tableau de l'unité et du « tous ensemble » !, et de comprendre pourquoi et comment cela était-il possible au moment de la grève.

Pour comprendre cela, je vais m'appuyer principalement sur les entretiens que j'ai réalisés, avec Géraldine, Daba et Claude Lévy.

1/Préparation de la grève : syndicalisation et visibilité

La grève des femmes de chambre et des gouvernantes du Campanile et Première Classe du Pont de Suresnes était un choix et un fruit d'une organisation de plus de 8 mois plutôt. En effet, la colère de se voir surexploitées et méprisées tous les jours était bien présente chez les travailleuses individuellement, mais cela n'était pas suffisant pour les inciter à se mobiliser ou à déclencher une révolte, même spontanée durant des années avant 2012.

La peur de perdre son emploi, les difficultés économiques⁶⁷ mais surtout la peur de l'isolement sont autant de facteurs qui ont freiné la possibilité de la constitution d'un collectif pouvant déclencher une grève avant 2012.

L'absence de lieu de discussion, et d'organisation était aussi un facteur important d'isolement des salariées. La journée de travail était organisée de manière à ce que les femmes de chambre et les gouvernantes ne puissent pas communiquer et qu'elles soient atomisées et isolées les unes des autres. Les seuls moments d'échange se limitaient au moment de l'habillage dans les vestiaires.

T : Vous discutiez entre vous avant la grève ?

G : Oui oui, le matin quand on arrivait, avant de commencer le nettoyage, quand on faisait les chariots, parce que tu sais on avait pas de pause, donc on pouvait pas comme ça se poser et parler, pas du tout, donc le matin c'était le seul moment et sinon au vestiaire aussi, mais pour mettre nos blouses, (...), le matin quand on arrive, on rentre par la porte derrière, nous, les gouvernantes et les équipiers on rentre par cette porte derrière, on descend au -1, et on va dans les vestiaires pour nous changer, c'est là qu'on parle. Le soir on parlait rarement, on était souvent fatiguées et pressées.

La compréhension de l'organisation des femmes de chambre et des gouvernantes et de leur préparation de cette grève ne tient donc pas seulement à leur conscience de leur situation de surexploitation, ni même à ce qui serait de l'ordre de la dégradation de leurs conditions de travail compte tenu du fait que leurs conditions de travail ont toujours été les mêmes.

Dans un ouvrage intitulé *défection, prise de parole et loyauté*, Albert Hirschman propose une réflexion sur les conditions d'émergence ou de non-émergence de l'action collective.

Comme son titre l'indique, Hirschman énumère 3 différentes stratégies auxquelles recourent les individus en cas d'insatisfaction, de mécontentement ou d'une injustice : défection, prise de parole, ou loyauté. Selon lui les conditions objectives qui se présentent face aux individus participent à déterminer le choix de la stratégie et le comportement qu'ils/elles adoptent pour

⁶⁷ Une des grévistes Géraldine m'a expliqué qu'elle vivait toute seule et qu'elle avait 2 enfants à charge.

résoudre le problème auquel elles/ils font face, ou de faire le choix de ne pas le résoudre, auquel cas, ils/elles font le choix de la défection.

Ce modèle de Hirschman nous permet de comprendre que si le mécontentement peut engendrer une prise de parole et donc une mobilisation pour faire cesser une injustice ou améliorer une situation, cette prise de parole n'est pas automatique et le mécontentement n'engendre pas forcément une prise de parole.

Il est donc important de sortir de la question seule de la conscience pour comprendre ce qui a rendu possible une telle mobilisation, malgré les conditions qui objectivement faisaient que la grève et la possibilité d'une mobilisation étaient improbables.

En effet pour comprendre cette mobilisation et l'analyser, il faut revenir sur le rôle important qu'aient joué les délégués de la CGT HPE (CGT des hôtels de prestige et économiques) et son bureau dans la préparation puis le déclenchement de la grève. Cette organisation a joué un rôle essentiel en ce qu'elle a su et pu mobiliser l'ensemble des femmes de chambre et des gouvernantes en sous-traitance mais aussi des salariés de l'hôtel et fédérer les différentes forces en présence, provoquant ainsi une cessation quasi totale de l'activité dans les deux établissements de Suresnes, ce qui était un moyen efficace de pression sur LOUVRE HOTELS GROUP.

La préparation des élections des délégués du personnel et du comité d'entreprise, organisée par LOUVRE HOTELS dans ses deux établissements du pont de Suresnes en juillet 2011 était un moment clé dans le début de préparation de la mobilisation. Des salariés de l'hôtel, principalement des équipiers et réceptionnistes de l'hôtel avaient rejoint la CGT HPE et ont exprimé leur volonté de se présenter à ces élections.

Si l'enjeu premier était de mobiliser les femmes de chambre et gouvernantes et de les faire impliquer dans ce processus électoral notamment en les incitant à se présenter et à voter⁶⁸,

⁶⁸ Pour pouvoir être représentée et donc porter les questions propres aux femmes qui étaient en sous-traitance, mais aussi pour que la section soit majoritaire à l'issue de ces élections, ce qui donnera plus de moyens pour préparer la mobilisation et la défense des droits des femmes de chambre et gouvernantes en sous-traitance, mais aussi des salarié-e-s de

les mois qui ont suivi étaient marqués par une forte activité syndicale tant sur le terrain juridique que sur la préparation effective de la grève en faisant notamment des réunions régulières.

En fait, y avait souvent une conscience déjà chez nos délégué-e-s qui disaient que ce n'était pas possible de travailler à côté de gens qui sont autant exploité-e-s que ça, il faut qu'on fasse quelque chose tu vois ? Ce qu'ils n'avaient pas c'est les outils leur expliquant ce qu'on pouvait faire, et notamment le fait de pouvoir voter et de se présenter. Ça c'est fondamental hein, dans ces luttes-là, faire voter et présenter des salarié-e-s de la sous-traitance, ça c'est quelque chose si tu veux (...) pour un salarié lambda, c'est pas évident[...] Donc voilà, nous on avait mis à disposition de nos délégué-e-s les outils juridiques qui permettaient de considérer que les salarié-e-s de la sous-traitance pouvaient voter et être élus, et qu'ils pouvaient s'en occuper.

Parler aux femmes de chambre de la possibilité de voter et de se présenter sur une même liste avec les travailleurs de l'hôtel est quelque chose de très important. Jusqu'ici absentes des instances de représentation du personnel de l'hôtel, et complètement ignorées par leurs délégués de DECA France qu'elles affirment ne pas connaître, ces femmes étaient livrées à elles-mêmes.

L'arrivée de la CGT était révélatrice de la possibilité du début d'un changement étant donné que le ras-le-bol était déjà atteint.

En effet, le mécontentement était déjà largement répondu entre les femmes de chambre et les gouvernantes autour des questions de leurs conditions de travail. Celles-ci en parlaient déjà entre elles, mais aussi à leurs collègues masculins de la réception et aux équipiers qui étaient syndiqués à la CGT HPE depuis 2011 pour certains.

– C'était dur, on se plaignait tout le temps, c'était dur, on travaillait très dur, on avait beaucoup de chambre, et (...) on était mal payé, on était payé parfois le 12, mais parfois ça traînait jusqu'au 18 pour avoir notre paie, quand ça traîne comme ça, ben nous on est bloquées. On se plaignait tout le temps !

l'hôtels (avoir un locale pour faire les réunions, pouvoir diffuser la propagande syndicale (tracts, affiches etc.).

– Auprès de qui ?

– Entre nous, les gouvernantes parfois, et le réceptionniste, Malek, lui il était à la CGT, il travaillait pour l'hôtel. De temps en temps il nous appelait, (...) il nous demandait tout le temps comment ça se passe au travail, mais nous on se plaignait tout le temps avec DECA. Y avait aussi les agents d'entretiens, Ali, et monsieur Diarra, eux ils travaillaient pour l'hôtel, y avait que nous et les gouvernantes qui étaient à la sous-traitance. Le matin quand on arrivait, c'est eux qui ramenaient le linge dans le locale, (...) et c'est là qu'on causait avec eux. Eux ils étaient tous syndiqués, Ali, monsieur Diarra et Malek, c'est des Africains comme nous, mais ils sont syndiqués(...), et ils nous disaient que si on voulait que ça change (...) et ben il faut se syndiquer ! Il était noir, enfin africain comme nous, et lui il nous disait qu'il faut qu'on se syndique pour que ça change. Lui il disait que le vrai problème c'est LOUVRE HOTEL.

– Et vous avez réagi comment ?

– Ben on s'est syndiqué (Rire)

– Pourquoi du coup ?

– Ben on s'est dit qu'on devait essayer, si ça ne changeait pas c'est pas grave, toute façon ça ne pouvait pas être pire que comment on était(...) Mais on était pas toute syndiquées au même moment,(...) c'était progressivement, mais la même année, y en a qui se sont syndiquées avant moi, d'autres après. C'était en 2011, à peu près 8 mois avant la grève(...) C'était aussi les gouvernantes qui nous encourageaient à nous syndiquée. Elles aussi elles étaient syndiquées.

– Et vous aviez quels rapports avec les gouvernantes ?

– On s'entendait bien, elles aussi elles se plaignaient de leur travail. Tu imagines ? Contrôler 145 chambres, toute seule ? C'est pénible, (...) c'était pénible pour tout le monde.

– Connaisais-tu les syndicats avant ? Peux-tu me dire quels syndicats étaient présents dans l'hôtel ?

– Je ne sais pas trop, (...) (grimace) je crois que (...), y avait la CNT, la CGT, je ne sais pas si y en a des autres !

– Pourquoi tu t'es syndiquée à la CGT ?

– Parce que c’est la CGT qui était le premier, c’est (...) c’est eux qui sont venus nous voir, Malek, monsieur Diarra, (...), enfin, c’est que la majorité des femmes étaient syndiquées à la CGT, donc c’était la CGT, ça aurait été la CNT, je passerais à la CNT. Je vois pas trop de différence, nous on avait besoin qu’on nous aide ! La CNT était là aussi pendant la grève !

La syndicalisation des femmes de chambre et des gouvernantes en juillet 2011 était un facteur important de leur mobilisation. Cette syndicalisation était la première expérience militante pour la quasi-totalité de ses femmes. Aucune n’avait déjà eu à faire à un syndicat avant cette échéance. Ce choix premier de syndicalisation peut être interprété comme un choix par désespoir devenu aujourd’hui un choix par connaissance. Aujourd’hui encore, les femmes de chambre et les gouvernantes sont toujours syndiquées à la CGT HPE, soit 5 ans après la grève.

En 2011, les délégués avaient fait la démarche de contacter la CGT HPE pour avoir les outils pour améliorer les conditions de travail des femmes de chambre et des gouvernantes et leur garantir un droit de représentation au sein des instances de représentation du personnel. La syndicalisation s’est faite alors progressivement et après plusieurs échanges entre elles, les gouvernantes et les délégués, afin de se donner un cadre pour changer les choses. La syndicalisation pour les femmes de chambre et les gouvernantes était un choix collectif.

La démarche de syndicalisation des femmes de chambre ne peut se comprendre qu’au regard du désarroi collectif d’un côté, et du fait du rapport de confiance que les délégués ont commencé à construire de par l’intérêt et l’écoute qu’ils portaient à leurs conditions d’exploitation d’un autre côté. Le syndicat représentait pour ces femmes un cadre qui pouvait leur donner les moyens d’une expression collective. C’était pour elle un moyen pour se faire entendre et de sortir de l’invisibilité. L’étiquette syndicale n’avait pas d’importance pour elles, ce qui les a conduits à se syndiquer c’est à la fois le fait que ce syndicat ait apparu comme le choix de l’ensemble des femmes.

Si la syndicalisation dans le secteur du nettoyage est globalement très basse 3 à 5 % (8 % au niveau national) elle l’est encore davantage chez les femmes. La précarité, les conditions de travail, le poids de la double journée sont tant de raisons qui expliquent cet écart en termes de syndicalisation. Le non-intérêt porté par certains syndicats à certains secteurs très féminins, notamment dans les TPE/PME ou il existe un réel désert syndical ou aux revendications des travailleuses, peut expliquer aussi cet écart entre la syndicalisation des hommes et celle des femmes.

La participation des femmes de chambre et des gouvernantes aux élections de comité d'entreprise et de Délégués du personnel a fait que la CGT HPE est devenue un syndicat majoritaire dans les deux établissements de l'hôtel. Ceci a permis à l'organisation de se doter des moyens de préparation de la mobilisation en organisant des réunions régulièrement avec les femmes de chambre, les gouvernantes et les délégués.

– On avait des réunions, avec monsieur Claude et les délégués. On parlait de notre travail, de comment ça se passait, et c'est là qu'on a compris que c'était pas réglo, que c'était pas la loi. C'est eux qui nous ont expliqué. Nous on savait pas. Nous on était déjà fatiguée, mais c'est eux qui nous ont tout expliqué. On a fait plusieurs réunions tous les mois dans l'hôtel, dans la salle du petit déjeuner. La première fois y avait la directrice de la sous-traitance qui est venue à la première réunion, nous on savait pas qui c'était, Il est venu avec un délégué qu'on ne connaissait pas aussi, et on les a sorti, c'était la seule fois. Ils pensent qu'ils ont tous les syndicats ces gens-là, mais monsieur Claude et les délégués nous ont expliqué que y avait deux CGT ! Nous on savait pas, on les a jamais vus avant et puis on savait que les patrons ils nous trompent, donc les voir ensemble, on était sûre que c'était pour nous tromper, ils se disent qu'on est pas grand-chose, donc ils nous trompent !

– Pourquoi avez-vous refusé de leur parler ?

– (Rire) Mais, nous on s'est dit pourquoi ils sont pas venus avant nous proposer des choses ? Ils attendent que nous on se syndique pour venir avec leurs propositions, non, ça marche pas comme ça. Ils auraient dû nous parler de leur syndicat avant ! Nous on savait pas que y avait un syndicat chez DECA. (...) Et quand ils ont entendu qu'on était à la CGT et qu'on était pas contentes,(...) ils ont dit que c'est un problème et ils sont venus nous parler, mais ça marche pas comme ça ! Ça c'est l'arnaque ! Tu comprends ? Donc on les a dégagés (rire)

Les réunions mises en place par la CGT HPE ont permis aux femmes de chambre de mieux saisir l'organisation de leur surexploitation d'un côté, et de l'autre renforcer le rapport de confiance établi entre elles et l'organisation syndicale. Cet ensemble n'a fait que de renforcer leur détermination. Je m'explique :

Au cours des réunions organisées, un déplacement important a pu être opéré : le vrai responsable de la situation de surexploitation que subissent les femmes de chambre n'est pas celui qui l'organise directement, c'est-à-dire DECA France, mais c'est LOUVRE HOTELS GROUP. Si une action peut être engagée, celle-ci devrait avoir comme cible de condamner les deux employeurs solidairement. Mais en dernière

instance, celui qui détient le vrai pouvoir c'est LOUVRE HOTELS GROUPE qui prend le prestataire le moins disant, sans se soucier des conditions d'exploitation des salarié-e-s ni de leurs salaires.

Le passage des délégués de la CGT du nettoyage avec la DRH est clairement une erreur tactique importante pour les uns et pour l'autre (les délégués eux-mêmes et la DRH), car en voulant venir intimider les femmes de chambre et se montrer soucieux de leurs problèmes, cette démarche a eu un effet inverse : les salariées ont rejeté les déléguées, et la complicité de la CGT et de la DRH n'était pas de l'ordre de la supposition, mais quelque chose d'apparent.

– C'était en 2011. Alors, en fait, moi et une collègue, une gouvernante, on avait une discussion sur certaines choses, les repos en fait. Chacune d'entre nous voulait prendre le mercredi comme jour de repos. En fait, moi je suis arrivée la dernière à l'hôtel. Mes 2 collègues avaient leurs jours de repos fixes, et moi aussi j'avais les mêmes jours mais ailleurs, ce qui m'arrangeait avec mes enfants, du coup comme(...) j'étais la dernière, (...) ils me mettaient des jours de repos pas fixes, et pas ceux que je voulais, du coup je voulais qu'on change ça. Et c'est là où on s'est dit, on va chercher si y a un syndicat, pour voir comment faire, nous on savait pas, on connaissait pas les syndicats, mais ma collègue, elle était allée voir la CNT, elle était syndiquée à la CNT là. Puis (...) à ce moment là, on a parlé avec d'autres collègues, qui eux sont dans l'hôtel, et eux ils nous ont parlé de la CGT. Ils nous ont dit qu'il fallait se syndiquer pour se protéger, pour connaître nos droits, et qu'on nous traite plus comme la sorte. Après c'est de là qu'on a parlé aux femmes de chambre, du syndicat. Elles voulaient savoir que ce que c'était exactement.

– Elles posaient quoi comme questions les femmes de chambre ?

– Qu'est-ce que ça rapportait ? Est-ce qu'on va pas les virer ?(...) Plein de choses ! On les a bien rassurés (...), on leur a bien expliqué, et c'est là qu'elles se sont syndiquées, et elles ont commencé à cotiser, et de là qu'on a monté tout ce qu'on a monté avec les collègues.

– Tu dis que vous-même vous avez expliqué aux femmes de chambre des choses sur le syndicat, alors que vous étiez syndiquée depuis peu, comment vous avez fait ?

– Oui, (rire) c'est vrai qu'on était toutes syndiquées presque au même temps, (...) mais le fait que les femmes de chambre savent que nous les gouvernantes on était dedans, ça leur donnait confiance (sourire).

Le fait que les gouvernantes se soient syndiquées avait joué un rôle non négligeable pour la syndicalisation des femmes de chambre. En effet, la syndicalisation de leurs supérieures hiérarchiques directes avait renforcé la détermination des femmes de chambre. Celles-ci étaient soutenues, et un vrai rapport de force commençait à apparaître. La possibilité de faire une grève gagnante avait tout son sens car ces femmes n'allaient pas être seules et isolées. La peur de la sanction est devenue insignifiante : elles étaient nombreuses et soutenues, elles avaient le pouvoir, et cela leur a permis d'être déterminées à mener une grève dans la durée.

Un dernier point me semble important à relever, c'est le lien de solidarité ethnique qu'a revêtu cette lutte contre la surexploitation.

En effet, les liens de solidarité de classe se confondaient avec des liens de solidarité de race, car *c'est des Africains comme nous !* Me disait Géraldine quand elle m'a parlé des délégués de la CGT HPE, et me disait Daba quand elle me parlait des délégués et des femmes de chambre. La race était identifiée à la classe car l'assignation de ces personnes à la place qu'elles occupaient dans la division du travail faisait que la solidarité entre Africains, était une forme de solidarité de classe, contre cette division du travail qui exploitait les uns et surexploiter les autres, créant ainsi différents segments dans ce collectif de travail.

Bien que les préparations de la grève étaient chargées de tension et de méfiance entre les salarié-e-s (notamment entre gouvernantes et femmes de chambre)⁶⁹, les divisions et les segmentations salariales et culturelles sont devenues insignifiantes

La revendication centrale de la grève était de mettre fin à la sous-traitance. Cependant, cette revendication qui, dans un premier temps peut apparaître comme irréalisable prend tout son sens et son caractère réaliste quand elle est prise avec le reste des revendications.⁷⁰

- 1) Augmentation des salaires de base de 150 € par mois et reconnaissance des qualifications
- 2) Transformation des contrats de travail à temps partiel en temps complet pour ceux qui le souhaitent

⁶⁹ Je reviendrai sur ce point dans la partie suivante.

⁷⁰ La liste des revendications figurent sur les tracts d'information que je mets en annexe.

- 3) Paiement des salaires à l'heure et non à la chambre avec comme indication de productivité, 2 chambres à l'heure au Campanile et 2,5 chambres au 1^{re} classe
- 4) 13^e mois
- 5) Paiement des indemnités nourriture, 2MG⁷¹ par jour
- 6) Paiement de la prime d'habillement déshabillage de 225 € par an
- 7) Respect de la dignité des salariés

Ces revendications analysées et prises ensemble ont pour objectif de rendre caduque le recours à la sous-traitance, et de faire que les femmes de chambre et les gouvernantes aient des conditions de travail et de salaires qu'elles auraient eues si elles étaient embauchées directement par l'hôtel.

Il est important de relever aussi que l'intégration du personnel sous-traité par le donneur d'ordre est une revendication de principe. La CGT HPE avec ses près de 30 sections dans les différents hôtels en île-de-France fait de la restitution de la communauté de travail un principe et un objectif central⁷².

⁷¹ MG : Minimum garanti : cela correspond à une prime de panier.

⁷² La CGT HPE a publié un livret intitulé *reconstituer la communauté de travail* y a quelques années. Ce livret a été pas mal repris par les différentes sections syndicales de la CGT, mais aussi par la CNT SO etc. C'est un outil qui s'appuie principalement sur les luttes victorieuses qu'ont mené les salarié-e-s des entreprises de sous-traitance dans les hôtels avec le soutien de la CGT HPE. Il revient principalement sur les différentes voies d'intégration des salarié-e-s de la sous-traitance dans le collectif de travail : par la lutte, par la loi, ou par les urnes (élections professionnelles).

2/Une solidarité dans la méfiance, ou l'incidence de la division du travail sur la mobilisation

La solidarité entre femmes de chambre, gouvernantes, et le personnel de l'hôtel était centrale et exemplaire pendant les 28 jours de grève. Si les revendications portées par les grévistes concernaient et touchaient l'ensemble des grévistes, l'intégration des femmes de chambre et des gouvernantes directement dans les effectifs de l'hôtel était au centre de ces revendications.

Une question s'est tout de même imposée à moi, quand j'ai commencé mon terrain : c'est comment et pourquoi les gouvernantes se sont-elles mobilisées au côté des femmes de chambre, et puis quels étaient les rapports entre les différentes catégories de grévistes ? Ces questions ont émergé suite à un certain nombre d'observations :

Pendant la grève des femmes de chambre de l'entreprise ARCADE, celles-ci avaient organisé une occupation des locaux de l'entreprise ARCADE pendant laquelle on les voit crier « gouvernante dégagez ! »⁷³. Pendant cette grève, ni les femmes de chambre employées directement par l'hôtel, ni les gouvernantes n'étaient mobilisées au côté des femmes de chambre de la sous-traitance.

Pendant mon travail à la CGT, certaines femmes de chambre qui venaient nous voir pour entamer des démarches juridiques de contestation de sanction ou pour contester des notifications de sanction ou de licenciement, me disaient souvent que les gouvernantes étaient derrière les sanctions. Celles-ci sont leurs supérieures hiérarchiques : c'est un corps intermédiaire entre elles et leurs employeurs, et elles ont pour mission le contrôle. Elles exercent donc de par la nature de leur mission un pouvoir coercitif sur les femmes de chambre, c'est des contremaîtres.

Y a de moins de moins de gouvernantes employées directement par les hôtels recourant à la sous-traitance, et y a ces dernières années de plus en plus de gouvernantes qui se mobilisent aux côtés des femmes de chambre contre leurs conditions de travail, et souvent pour l'internalisation du service d'hébergement.

⁷³ CUSACK Ivora, Remue ménage dans la sous-traitance 18 :41.

Comment comprendre l'engagement des gouvernantes dans les mobilisations, alors que de par la nature de leurs missions et de leur travail, celles-ci sont souvent assimilées à un bras droit de la direction sur le terrain ?

D'abord, pour comprendre la mobilisation des gouvernantes, l'argument de la conscience ou de la volonté de solidarité avec les femmes de chambre m'a semblé idéaliste et pour le moins insatisfaisant. L'hypothèse que je soutiens c'est que par-delà la question de la conscience, le travail de gouvernante a connu un déclassé important et une dégradation considérable par le fait de la sous-traitance. Ce qui peut expliquer la mobilisation des gouvernantes dans les deux établissements du LOUVRE HOTELS GROUP c'est le ras-le-bol ressenti et partagé avec les femmes de chambre et leur volonté de se mobiliser elles aussi pour améliorer leurs conditions de travail et leurs salaires.

En effet, le travail de gouvernante d'étage n'a pas échappé au fléau de la sous-traitance, et il n'est plus réellement ce qu'il était. Quand un hôtelier sous-traite entièrement ou en partie son service d'hébergement, il doit aussi sous-traiter le service d'encadrement, afin d'échapper au délit de prêt de main-d'œuvre illicite et de marchandage.

Dans une relation de sous-traitance, et afin d'échapper au délit de prêt illicite de main-d'œuvre et de marchandage, les conditions de travail du salarié/de la salariée mis/e à disposition ne doivent pas s'apparenter à celles d'une relation de travail direct avec le donneur d'ordre. Outre le fait que les salariés de l'entreprise de sous-traitance ne doivent pas être traités de la même manière que les salariés du donneur d'ordre, le lien de subordination et le pouvoir de contrôle et de direction doivent être conservés par l'employeur juridique c'est-à-dire par l'entreprise de sous-traitance et non le donneur d'ordre. Ce dernier, ne doit pas avoir d'autorité ou de pouvoir de contrôle direct du travail fourni par les employé-e-s de son prestataire. Le contrat entre deux entreprises peut être qualifié de prêt de main-d'œuvre illicite si l'entreprise donneuse d'ordre assure elle-même l'encadrement des salarié-e-s mis à sa disposition.

Le service d'encadrement des femmes de chambre se trouve ainsi sous-traiter dans tous les hôtels ou y a un recours à une entreprise de sous-traitance dans le nettoyage des chambres.

La logique de compression du coup de la force de travail pour maximiser le rendement des entreprises de sous-traitance a conduit ces dernières à durcir les conditions de travail des femmes de chambre et gouvernantes, notamment en augmentant les cadences d'un côté, mais aussi en supprimant certains avantages sociaux du service d'encadrement. En effet, La

convention collective des entreprises de nettoyage des locaux de 1981, qui comportait l'attribution d'une prime de treizième mois, a été dénoncée. La convention collective des entreprises de propreté de 1994, qui l'a remplacée, a supprimé cet avantage.

Néanmoins, il convient de dire que la situation des gouvernantes peut quand même différer d'un hôtel à un autre ou d'une entreprise de sous-traitance à une autre suivant les politiques patronales dans chaque établissement ou groupe d'établissements. Leur situation économique et leurs conditions de travail expliquent leur proximité de la direction ou des salariées

Les gouvernantes constituent dans l'hôtellerie et dans la sous-traitance un corps intermédiaire entre la direction et les salarié-e-s. Si la sous-traitance a largement affaibli leur statut social et a précarisé leurs conditions de travail et leurs salaires, leur proximité de la direction ou des salariés dépend de leur situation matérielle réelle dans chaque établissement et du rapport de force qu'il y a entre les salarié-e-s et la direction.

Cette politique dont la logique est la compression maximale du coût de la force de travail a induit une harmonisation des conditions de travail et des salaires des travailleuses, qui se chargent du contrôle du travail d'autres salariées. À la situation de précarité matérielle s'ajoute le sentiment d'injustice et de non-reconnaissance induit par le mépris quotidien de la direction de l'hôtel d'un côté et le sentiment d'exclusion de par la relation de sous-traitance. L'ensemble de ces facteurs ont favorisé une proximité réelle entre ces femmes.

Bien que l'entrée des gouvernantes ait encouragé les femmes de chambre à se syndiquer et à se mobiliser, cette unité était traversée par un rapport de méfiance entre femmes de chambre et gouvernantes, mais aussi entre gouvernantes elles-mêmes pendant la période de préparation de la grève. Comment expliquer cela ?

Daba et Géraldine ont toutes les deux évoqué cette question de méfiance quand je les ai interrogées sur le choix de la période, voire la date de la grève. Leurs réponses étaient quasi identiques : on faisait des réunions, on préparait une grève et on était au courant de préparer cela, mais personne ne savait quel jour cette grève allait-elle partir ! Seuls les délégués le savaient. La peur des fuites et que la direction soit prévenue était très grande.

Pour tenter de comprendre et d'expliquer ce rapport de méfiance entre gouvernantes et femmes de chambre et de gouvernantes elles-mêmes je vais reprendre mon entretien avec Daba :

– Comment avez-vous décidé du jour de lancement de la grève ?

– Ça, Claude et Malek, les délégués ont décidé le jour, ils nous ont prévenues, mais le jour, jour exact, on va pas le dire, pourquoi ? Parce qu’y avaient certaines personnes dans le groupe, certaines, on avait pas confiance, on avait peur des fuites.

– Certaines femmes de chambre ?

– Pas les femmes de chambre(...), mais on va dire gouvernantes, on avait pas confiance en elles. On disait pas exactement les dates. Et on préparait, on a ramené les drapeaux, les gilets, les badges. Toutes les femmes de chambre et les gouvernantes savaient qu’il allait y avoir une grève, mais personne ne savait quand exactement.(...) Y a que les délégués qui le savaient. Moi j’ai su la veille. Je n’étais même pas là-bas, c’était mon jour de repos, je suis donc allée quand même les rejoindre (rire)

– Ah oui, ok (rire), et pour revenir aux gouvernantes, pourquoi cette méfiance ? C’est pas clair pour moi, peux-tu m’en dire plus ?

– (rire) au début, au début quand on venait de rentrer dans la CGT, y’en a, comment dirai-je (...), une des gouvernantes, qui était en train de mettre dans la tête des femmes de chambre et les autres, comme quoi de ne pas avoir confiance en moi, vu que moi c’est DECA France qui m’avait ramenée ici, alors je peux être de leur côté,(...) et je peux même me syndiquer juste pour avoir les informations pour pouvoir les ramener à DECA, vu que c’est DECA qui m’a ramenée en dernier dans l’hôtel.

– Mais je ne comprends pas, vous étiez toutes salariées de DECA pourtant ?

– Oui, attend, en fait moi j’ai toujours travaillé avec DECA France, je suis la seule mais elles avant, elles travaillaient pour ASPIROTECHNIQUE, et après DECA France a gagné le marché, ils sont venus et ils m’ont ramenée,(...) je suis rentrée avec eux le même jour dans l’hôtel comme assistante de gouvernante, mais je faisais le même boulot que les gouvernantes. Bon après moi j’ai rien dit, y a eu des soucis de confiance, voilà, mais après tout ça on l’a dépassé.

– C’est le seul souci en termes de confiance que vous aviez dans l’équipe ?

– Non, en fait, y a une gouvernante, elle gagnait beaucoup plus que nous, quand on ramenait nos fiches de paie pour tout préparer, elle, elle disait qu’elle avait pas de problème(...), quand j’ai fouillé un peu j’ai trouvé qu’elle était mieux payée que moi et les femmes de chambre. Et c’est pour ça on lui a parlé avant la grève, et disait que elle, elle avait pas de problème. Mais bon après voilà.

– Mais cette gouvernante a quand même fait grève ?

– Oui oui, (rire) je ne sais pas pourquoi, en fait, toute façon elle avait pas le choix, pour faire la grève. Parce que si elle retournait, de ne pas faire la grève, elle sera toute seule ! et aussi c'est elle qui allait faire les chambres,(...) à ce moment-là, pendant la grève, c'était la direction qui faisait les chambres au début (rire). Du coup, si elle retourne sa veste, elle va faire les chambres elle-même, toute seule !

Aussi, elle avait peur de ne pas être payée, mais comme à la fin du mois, Claude est arrivé avec la caisse de grève, et que chaque femme de chambre et gouvernante avait son chèque, (...) c'est là où elle a dit, là c'est du sérieux ! (rire) et tout le monde est resté en grève. On avait de l'argent aussi, et on avait réussi.

– Et du côté des femmes de chambre ?

– Non non, pas du tout, les femmes de chambre étaient toutes solidaires, elles étaient prêtes ! Elles étaient très contentes le jour de la grève et pendant la grève, moi j'avais pas de crainte des femmes de chambres ! Elles déjà elles parlent que leurs langues, (...) c'est rare que tu les entendes parler le français ! Que leur langue ! La grève c'était important pour eux, elles n'allaient pas la foirer ! C'est important.

On avait peur des fuites, mais des gouvernantes, pas les femmes de chambre !

Le rapport de méfiance entre les gouvernantes d'un côté et entre les gouvernantes et les femmes de chambre de l'autre tient à l'organisation du travail dans la sous-traitance.

Bien que l'ensemble des femmes (Femmes de chambre et gouvernantes) travaillaient ensemble depuis des années, l'entrée de Daba dans le collectif de travail avec l'arrivée de DECA France, a fait que celle-ci était associée à l'entreprise : celle-ci était perçue par ses collègues comme venue avec l'entreprise pour contrôler le collectif qui était déjà sur place, c'est en somme la représentante de la société DECA France dans l'hôtel.

Daba, avait un poste d'assistante de gouvernante, et elle travaillait à temps partiel, qui est en réalité un temps complet caché, à cause des heures complémentaires effectuées. Celle-ci était pourtant payée pour un travail à temps partiel, comme les femmes de chambre. Toutes fois, le fait qu'il y ait pas de problème dans le paiement des gouvernantes, qui travaillaient à temps complet, a suscité un rapport de méfiance entre femmes de chambres (surexploitées et sous-payées) et les gouvernantes, qui certes étaient elles aussi surexploitées, mais qui étaient mieux payées que les femmes de chambre et que l'assistante de gouvernante.

Le rapport confiance-méfiance est lié donc à la fois à l'organisation du travail, et à la question de la place dans la division du travail et de ce que ça induit en termes de salaires. Paradoxalement, aucune des deux (Daba et Géraldine) ne m'a parlé de méfiance à l'égard des délégués de la CGT HPE, qui travaillent pour l'hôtel, à temps complet, et qui sont donc de fait mieux rémunérés qu'elles. Pourquoi la non-méfiance à leur égard, et la méfiance à l'égard des gouvernantes ?

Pour tenter de répondre à cette question je passerai par l'hypothèse de l'intériorisation de la division du travail

Entre les employés de l'hôtel et celles de la sous-traitance.

La division du travail entre personnel de la sous-traitance.

Si les femmes de chambre étaient méfiantes à l'égard des gouvernantes et non des délégués employés de l'hôtel, c'est parce qu'elles ont intériorisé la division juridique des travailleurs entre ceux de l'hôtel et elles-mêmes employé-e-s de la sous-traitance.

Les employés de l'hôtel, syndicalistes qui s'intéressaient à leurs problématiques, et qui leur parlaient et voulaient les syndiquer, étaient perçus comme les salariés stables, qui voulaient avec leur syndicat améliorer leurs conditions de vie et de travail. En l'occurrence, les gouvernantes, étaient leurs supérieurs hiérarchiques directs chez le sous-traitant. Celles-ci percevaient des salaires plus importants que les leurs, et à partir de cela n'avaient pas d'intérêt immédiat à lutter avec les femmes de chambre. Cette perception a pu changer au moment de la grève pour plusieurs raisons :

La grève allait se faire contre DECA France, mais principalement contre LOUVRE HOTEL.

L'ensemble des femmes de chambre allaient se mobiliser et faire grève. Cela implique que le personnel non gréviste allait effectuer l'ensemble du travail habituel.

La mobilisation d'autres employés de l'hôtel pour renforcer la grève et son impact a encouragé l'ensemble du personnel sous-traité.

La CGT HPE organisatrice logistique de la grève a mobilisé les femmes de chambre et les gouvernantes pour une grève, mais sans révéler la date de cette dernière. L'organisation des grèves et des mouvements de mobilisation sont toujours organisés avec l'ensemble des

salarié-e-s syndiqués à la CGT HPE⁷⁴, mais les dates du début de mobilisation font l'objet de discussion entre les délégué-e-s. L'importance de la non-révélation des dates tient notamment à la réalité du terrain très difficile. En effet, les entreprises de sous-traitance pouvant se préparer et recruter du personnel pour remplacer le personnel gréviste, cette information de la date exacte d'une mobilisation ne pouvait être révélée, au risque que la grève soit caduque du fait du maintien de l'activité, à cause du remplacement des grévistes.

3/Les actions pendant la grève : une lecture sous les prismes des rapports de genre et de la division du travail :

la mobilisation des grévistes a duré 28 jours, et elle a été précédée par une démarche juridique au conseil de prud'hommes pour faire condamner DECA France et LOUVRE HOTELS GROUP solidairement sur le marchandage et travail dissimulé du fait du paiement des femmes de chambre à la tâche et non à l'heure, et puis après la grève a été déclenchée avec tout ce qu'elle impliquait (cessation de travailler et actions pour donner de la visibilité au mouvement).

En effet, dans mon enquête de terrain sur le déroulement des préparations de la grève, j'ai pu consulter un certain nombre de courriers d'échange entre la CGT HPE d'un côté et DECA France et LOUVRE HOTELS GROUP de l'autre sur les conditions de travail des femmes de chambre et gouvernante avant la grève. LOUVRE HOTELS GROUP dans ses courriers se contentait simplement de dire que c'est à DECA France qu'il fallait s'adresser, en se défendant de toute responsabilité sur la situation des femmes de chambre et des gouvernantes. DECA France de son côté n'a pas donné suite aux différentes interpellations de la CGT HPE.

⁷⁴ Le syndicat ne se lance dans une mobilisation que dans le cas ou au moins 50% des salariés d'un service (sous-traiter ou de l'hôtel) ou les deux se syndiquent et décident de faire grève. Aussi bureaucratique que cela puisse paraître, la syndicalisation est un a priori à la mobilisation pour la CGT HPE. L'histoire des grèves menées par cette organisation prouve à ses militants que seule une mobilisation où un nombre important des salarié-e-s sont syndiqué-e-s peut être victorieuse.

Le syndicat CGT HPE a décidé donc d'engager une procédure prud'homale, pour contraindre les deux entreprises à cesser les pratiques illégales exercées sur les travailleuses, mais aussi pour obtenir réparation (financière) de ce qui a été fait pendant des années.

La préparation de ces démarches judiciaires était marquée par une grande implication des travailleuses, et notamment des gouvernantes : le segment de contrôle est devenu le fournisseur des moyens et des outils pour prouver l'illégalité du paiement des femmes de chambre.

On a donné beaucoup de documents à la CGT, (...) des plannings pour prouver que les femmes de chambre étaient payées à la chambre, des fiches de paie, les femmes de chambre nous ont ramené leurs fiches de paie de la première fiche de paie, jusqu'à la dernière, on a tout photocopié, tout tout, parce qu'on gardait tout dans un classeur. Quand la CGT est venue, on a tout photocopié et on a tout donné pour tout calculer et tout savoir, et lancer le prud'homme. Daba, gouvernante.

Les gouvernantes se sont donc impliquées du côté des femmes de chambre, et de par leur travail d'organisatrices de la répartition des chambres notamment, elles avaient les plannings des femmes de chambres, qui permettent de prouver que celles-ci n'étaient pas payées à l'heure, mais plutôt à la chambre, ce qui est complètement illégal.

Après la syndicalisation des femmes de chambre et les différentes réunions de préparation des différentes actions, la grève a été préparée, et au congrès de la CGT HPE, les délégués avaient voté la mise en place d'une caisse de grève statutaire pour soutenir financièrement les grévistes mobilisé-e-s.

La caisse de grève, on a pu la mettre en place à partir de 2012, c'était une décision prise en congrès, elle correspond à un tiers de nos ressources de l'année, et ça permet de dégager un peu un financement pour lancer un mouvement et puis (...) comment dirai-je d'essayer de tenir un peu sur la durée quoi ! Actuellement la caisse de grève permet de financer une indemnité de 42 € par jour de grève à partir du 2^e jour(...) voilà, ce qui donne un peu le courage aux grévistes. Claude Lévy, permanent syndical CGT HPE.

Le film de Denis Gheerbrant *On a grévé*, qui a suivi la grève des femmes de chambre des deux établissements de LOUVRE HOTELS du Pont de Suresnes a mis la lumière sur les différentes actions que les grévistes et leur syndicat ont mises en place pour faire entendre parler de leur grève.

Piquet de grève permanent devant les deux hôtels du Pont de Suresnes, des rassemblements devant les différents hôtels du LOUVRE HOTELS GROUP et devant le siège social, des tam-tams et des interventions à la radio et dans les médias pour parler de leur grève, ces femmes ont enchaîné les actions, qui leur ont permis de sortir de l'ombre et de devenir visibles.

C'est comme si c'est une journée de travail en fait, comme si j'allais travailler ! Le matin je déposais ma fille à l'école, parce que moi je vivais seule,(...) donc je déposais ma fille à l'école, et le soir, y a ma voisine si on finissait tard sur le piquet, je prévenais ma voisine, et elle, elle partait chercher ma fille jusqu'à ce que je reviens et le mercredi je la ramenaient avec moi à la grève,(...) du coup j'avais aucun problème à m'organiser. En fait, avant de commencer la grève, on disait dans les réunions aux femmes de chambre, c'est comme si on travaillait, (...) au début on notait même qui est là et qui n'est pas là, mais tout le monde était sur le piquet, et tout le monde était payé les mêmes heures par le syndicat. Tout le monde venait le matin.(...) Après à un moment on a même commencé à s'organiser et mettre une équipe du soir. Daba, gouvernante.

Les femmes grévistes s'organisaient comme elles le faisaient quand elles travaillaient, et elles étaient toutes présentes tous les jours à toutes les actions organisées. Pour pouvoir être présentes aux actions, ces femmes s'organisaient avec leurs voisines, leurs ex-compagnons, leurs familles, etc. pour garder leurs enfants notamment. Pour le reste des tâches, tout était organisé comme en temps normal (comme pendant les jours de travail) : préparation de la nourriture le soir, dépôts des enfants à l'école ou à la crèche le matin, etc.

Dans le film *On a grévé*, Denis Gheerbrant a eu cet échange avec Fatim, une femme de chambre gréviste :

–La vous êtes en train d'attendre pour éviter que les autres rentrent travailler ?

–Oui.

–Parce que là il est 15 h 45, normalement tu pars à quelle heure ?

– Normalement 15 h 30, je rentre à 15 h 30.

–Mais tu vas rester jusqu'à quelle heure ?

– *Qui, aujourd'hui ?*

– *Oui.*

–*Mais je sais pas, on attend une réponse aussi, on trouve des réponses après on va rentrer, voilà, on est dans la grève, la grève avec les travailleurs c'est pas pareil, c'est ça !*

– *Et tes enfants ? Ils vont t'attendre ?*

– *Oui, mes enfants vont m'attendre, mais j'ai quelqu'un pour les chercher l'après-midi, parce que maintenant la grève on sait pas on fini quand, voilà quoi !*
– *Et tu t'es organisée pour qu'il y ait quelqu'un qui vient te chercher les enfants ?*
– *Voilà, on est organisée. C'est ça, parce que normalement 16 h/16 h 30 j'ai le droit de chercher mes enfants, mais maintenant de la grève, on n'est pas du soir, mais il faut faire des grèves, comme ça on va gagner, on va arriver !*

En effet, les grévistes étaient tous les jours présent-e-s devant l'hôtel notamment pour empêcher d'autres salarié-e-s envoyé-e-s par DECA France d'entrer dans l'hôtel et faire le nettoyage des chambres. DECA France, avait envoyé des salariées qui travaillaient sur d'autres sites pour remplacer le personnel gréviste.

Tu sais quand on a commencé la grève, DECA France, ils ont voulu ramener d'autres femmes de chambre de l'extérieur pour faire les chambres, on a refusé catégoriquement que personne ne rentre. On a demandé qu'ils nous montrent leurs contrats, leurs CDI.

Et comme moi j'ai de la chance de travailler dans beaucoup d'hôtel avec DECA France avant, je connais pratiquement toutes les femmes de chambre, en tout cas beaucoup, du coup, beaucoup de femmes de chambre qu'ils ramenaient, (...) et qu'ils disaient oui ouioui, elle a un CDI, je disais non nonnonnon, vous mentez, j'ai travaillé avec elle, elle a un CDD, du coup on les faisait partir (...). Et ça leur a fait peur, parce que à chaque fois, il donnait un petit papier et ils disaient oui, elle a un contrat(...), mais moi je connaissais les filles. On leur a dit : nous on est en grève, pour ça et ça et ça, et vous vous venez nous perturber notre grève. Elles nous disaient, non, nous on nous a rien dit, on nous a juste dit que dans cet hôtel-là, il manquait des femmes de chambre, machin, tout ça et c'est pour ça qu'on est venue. DECA disait ça à ces filles-là(...), mais comme moi je travaillais dans plein d'hôtels je leur ai expliqué à ces filles-là, et on leur disait qu'elles ne peuvent pas travailler comme ça quand elles n'ont pas de CDI(...) Certaines venaient, et nous montraient leurs contrats, mais c'était pas des vrais documents, parce que je les connaissais, ça fait longtemps qu'elles travaillent pour DECA France, (...)mais elles n'ont jamais eu de CDI, du coup on les faisait partir. Même le soir, c'est ça qu'ils ont voulu faire Daba, gouvernante.

La clause de mobilité au moment de la lutte servait de moyen de casser la grève. C'est un moyen légal, car les entreprises de sous-traitance s'en servent pour restructurer leurs chantiers de manière à remplacer le personnel gréviste et d'assurer le service.

Bien que les personnes interrogées ne m'aient rien dit sur les réactions de ces personnes venues les remplacer, ce que je peux dire de par mes analyses précédentes, c'est que étant donné le caractère légal de la clause de mobilité d'un côté et la situation de précarité que vivent l'ensemble des travailleurs/ses des entreprises de nettoyage, le personnel remplaçant n'a pas d'autres choix que d'effectuer le travail, au risque d'être licencié pour refus de mutation temporaire ou définitive.

D'un autre côté s'il est vrai que les entreprises souvent recrutent du personnel avec des contrats CDD pour remplacer les travailleurs/ses grévistes, il est cependant difficile de le savoir ou de le prouver, notamment à cause du manque de moyens matériels de vérification (pas d'implantation syndicale dans toutes les entreprises de sous-traitance, inspection de travail qui ne peut pas toujours effectuer des inspections pour vérifier si y a eu ou pas recrutement de personnel durant les grèves etc.). Tout dépend alors du rapport de force entre les grévistes et le personnel venu en remplacement, d'où l'importance de la présence quotidienne des grévistes sur leurs piquets de grève. Dans le film *On a grévé*, on voit pas mal de séquences où les grévistes s'affrontaient aux remplaçant-e-s et demandaient leur départ.

Daba, qui avait travaillé dans plusieurs hôtels où intervenait DECA France avant de travailler exclusivement dans les hôtels du Pont de Suresnes avait reconnu beaucoup de ses anciennes collègues qui travaillaient jusqu'alors en CDD pour DECA France. La colère et la détermination des grévistes ont fait que toutes les tentatives de leur remplacement avaient échoué. Aucune gréviste n'a été remplacée durant les 28 jours de grève.

Dans ce même film, on voyait les enfants de ces femmes grévistes sur le piquet de grève : enfants, elles les ramenaient parfois avec elles, quand elles ne trouvent personne pour les garder, adolescents ou jeunes ils venaient eux-mêmes soutenir leurs mamans sur le piquet de grève.

Bien que les époux/compagnons ou ex-compagnons ne soient pas passés sur le piquet de grève, ceux-ci étaient nombreux à suivre la grève, et même à appeler d'autres grévistes pour avoir plus d'information.

– Pendant la grève aussi, certains de leurs maris(...) pour celles qui étaient mariées, ils comprenaient pas certaines choses de ce qu'on faisait,(...) du coup, arrivées chez elles, leurs maris m'appelaient, et je leur expliquais ce qu'on faisait et que c'était pour la grève, et aussi leur dire qu'elles rentraient plus tard quand il fallait.

[...] – En fait on s'est séparés avec mon ex, mais comme on habite pas loin l'un de l'autre, et qu'il était au courant de la grève aussi, je lui ai expliqué et tout y avait pas de problème pour garder la petite. (...) Il savait que j'étais à la CGT, il m'a dit que c'était une bonne chose, parce que lui aussi là où il travaille y a la CGT là-bas, donc il m'a dit que c'est une bonne chose, il faut être là-bas pour connaître les droits et tout ça.

– Et lui il travaillait où ?

– Lui il est agent multitechnique dans un hôtel, à l'hôtel Paris Adagio Tour Eiffel. Daba, Gouvernante.

L'entourage familial a donc joué un rôle important dans la mobilisation. Les liens de solidarité entre voisines, amies etc. notamment pour garder les enfants et les récupérer étaient importants pour que les femmes se mobilisent et soient présentes dans les différentes actions.

Cependant, si les grévistes dans leur ensemble avaient participé aux différentes actions qui s'organisaient dans la journée, très peu d'entre elles notamment, avaient participé à des actions le soir. Très peu d'entre elles avaient également pris la parole face aux médias.

Pour exercer plus de pression sur LOUVRE HOTEL, et pour déranger les quelques clients d'affaire habitués qui logeaient dans l'hôtel, les grévistes avaient organisé quelques tam-tams quelques soirs.

– Oui, je voulais revenir sur ces actions, comment avez-vous organisé cela ? Qui y participait ?

– En fait, dans cet hôtel, la journée y avait personne dans les chambres, c'est surtout le soir, que y a du monde, parce que l'hôtel il fait souvent soit des hommes d'affaires(...), les gens qui travaillent dans le coin, à la Défense, etc., qui dorment là-bas(...), du coup, dans la journée, si on perturbe on va juste perturber les gens du restaurant, mais pas les gens qui dorment, c'est là qu'on s'est dit il faut qu'on tape sur les gens du soir, les clients qui dorment ! Parce que au début, c'est la direction qui continuait quand même à faire les quelques chambres des habitués, ils sont abonnés dans l'hôtel, ils dorment là-bas, (...)du coup ils viennent que le soir, et c'est les gens de la direction et les réceptionnistes qui faisaient leurs chambres. Pendant presque deux semaines, (...) quand eux ils partaient au boulot entre 8 h et 9 h, nous on arrivait, du coup ça servait à rien quoi ! (...) C'est de là qu'on a préparé ça avec le délégué, et avec les autres personnes. Le soir on venait, on perturbait jusqu'à 22h.

– Et vous faisiez comment pour vous vous arrangez ?

– Ben on s’organisait,(...) celles qui ont pas de mari, celles qui sont toutes seules. Moi par exemple comme je suis toute seule,(...) (rire) ma fille parfois je la laissais à ma voisine, sinon à son père, quand c’était ses jours de garde,(...) j’étais donc libre à m’organiser tout ça. Y avait aussi des célibataires, une femme de chambre,(...) celle qui est de nationalité italienne-là qui je hébergeais chez moi, y avait une autre aussi, et puis y avait les hommes aussi pour venir le soir aussi, parce que eux, c’est pas eux qui s’occupent des enfants à la maison, c’était plus facile pour eux ! Voilà,(...) on s’organisait comme ça(rire) on ramenait nos petits tam-tams d’Afrique là, et nos bols, et on perturbait.

– Y avait combien de femmes environ ?

–(...) On était 4 ou 5 femmes. C’est celle qui soit n’ont pas de mari, soit qui ont quelqu’un pour s’occuper de leurs enfants. À ce moment-là, moi j’hébergeais une des femmes de chambre, (...) elle aussi elle était pas mariée, et ben on venait ensemble.

Beaucoup de recherches, notamment celles portées par Maruani, ont démontré que l’articulation entre travail domestique auquel sont assignées les femmes et l’activité dans la sphère du publique est souvent un objet de négociation. Si l’ensemble des femmes étaient présentes aux actions organisées dans la journée, seules les femmes célibataires ou vivant seules avaient pu s’investir dans les actions organisées le soir. Les femmes seules et les hommes grévistes organisaient le piquet de grève du soir, afin de mettre plus de pression sur LOUVRE HOTELS GROUP.

Cette possibilité de participer à des actions organisées le soir tient au fait que ces femmes étaient seules, souvent jeunes, et ayant moins de responsabilités familiales que le reste de leurs collègues, qui vivaient avec leurs époux, qui avaient plus de charge familiale et moins de marge de manœuvre pour négocier la possibilité de participer aux actions du soir.

Daba, pouvait participer à ces actions car elle s’arrangeait avec son ex-mari pour la garde de sa fille. La possibilité de rejoindre les actions du soir tient notamment au fait qu’elle soit aussi indépendante économiquement vis-à-vis de son mari, bien que sa situation soit globalement précaire. Les hommes grévistes, de leur côté pouvaient participer à ces actions car l’occupation des enfants revenait à leurs conjointes.

Ici aussi, la division du travail domestique, la position des femmes de chambre dans la division du travail, mais aussi leur âge, et leurs situations familiales expliquent leur absence en grand nombre dans ce type d’action. C’est donc au niveau de la structure sociale et

économique qu'on peut trouver des explications au fait que très peu de femmes aient participé à ces actions. La marge de manœuvre tient beaucoup à la situation familiale des grévistes.

Dans le cas des prises de parole, les femmes qui intervenaient le plus à la radio, qui prenaient la parole dans les rassemblements, et aussi face aux médias sont les femmes les plus jeunes et celles qui sont le plus à l'aise avec la langue française. L'obstacle de la langue pèse beaucoup sur la prise de parole de ces femmes, notamment les plus âgées d'entre elles, qui sont arrivées en France assez tardivement (notamment dans le cadre du regroupement familial) et qui ont aussi commencé à travailler tardivement. Cette situation les d'extrême précarité à tous les niveaux fait qu'elles ont peu gagné en visibilité.

Conclusion

À travers l'étude des conditions de travail, et de mobilisation des femmes de chambre et des gouvernantes de la société DECA France sous les prismes des rapports sociaux, cette recherche m'a permis de comprendre et mettre la lumière sur la dynamique des rapports sociaux et leur consubstantialité :

En effet, la compréhension des dynamiques des rapports sociaux permet de comprendre le paradoxe de *tout change mais rien ne change* : combien même les femmes soient intégrées sur le marché du travail, ce qui peut s'appréhender à une évolution, celles-ci restent majoritairement assignées au travail domestique d'un côté et elles un travail souvent précaire et subalterne avec souvent des contrats à temps partiel imposé. Parallèlement, quand les femmes accèdent à des postes importants dans la division du travail, ceux-ci connaissent une dévalorisation.

La précarité et la précarisation des femmes sont au centre de la politique économique capitaliste. Si la précarité du travail des femmes n'est pas le résultat de sa marginalisation, mais, au contraire de sa centralité dans le développement du Capitalisme industriel,⁷⁵ cette logique est toujours d'actualité dans le capitalisme néolibéral. Les métiers de services notamment, auxquels les femmes sont largement assignées sont aujourd'hui des laboratoires des politiques de précarisation de l'emploi féminin en particulier et de l'emploi tout court en général. Alors que les CDI étaient autrefois synonymes de stabilité économique et sociale, ceux-ci peuvent être des cache-misères, notamment en termes de conditions de travail, cadence et temps de travail.

Cette situation fait qu'elles soient souvent dans un rapport de dépendance vis-à-vis de leurs conjoints, et souvent même vis-à-vis de leurs collègues, notamment quand elles décident de se mobiliser et de porter leurs revendications pour un meilleur salaire et de meilleures conditions de travail, parce que leur situation objectivement ne favorise pas les possibilités d'un engagement militant, ni les possibilités d'une mobilisation. Ceci est le cas de la mobilisation des femmes de chambre et des gouvernantes que j'ai étudié dont la mobilisation dépendait d'un travail syndicaliste des délégués de la CGT HPE, qui se sont intéressés aux problèmes de travail de ces travailleuses, et qui ont mis en place des réunions d'organisation et de préparation d'une mobilisation.

⁷⁵ L.frader. p 295.

Les femmes racisées sont intégrées sur le marché du travail, mais en tant que précaire pour qu'elles restent précaires : l'ensemble de l'organisation sociale et politique est solidairement mobilisé pour que celles-ci demeurent dans cette situation. Si les possibilités d'une évolution professionnelle sont difficiles et souvent contraignantes pour les femmes de part l'organisation sociale et structurelle de la société, celle-ci est encore plus difficile pour les femmes racisées, immigrées, qui sont souvent sans qualification, ou avec des qualifications non reconnues dans les pays occidentaux ou elles émigrent.

La situation de surexploitation de certains segments de la classe ouvrière est un levier de la politique du dumping sociale. Le recours très fréquent depuis notamment ces 30 dernières années à la sous-traitance n'est pas une garantie d'une stabilité pour les salariés les plus qualifiés, mais une démarche de fragmentation de la communauté de travail, et de destruction de la possibilité même de l'émergence d'une action collective. (La sous-traitance est un vrai laboratoire pour l'application de la politique néolibérale).

Bien que la sous-traitance ait largement gagné du terrain pour atteindre aujourd'hui même des secteurs du service public, les employeurs ne sous-traitent pas que les services définis comme périphériques et ne relevant pas du cœur du métier.

En effet la logique de la sous-traitance relève aussi d'une gestion qui suit des logiques qu'on peut qualifier de racistes et genrées : elles visent souvent les services dont les employé-e-s sont souvent des femmes, précaires et peu ou pas qualifiées, même quand le service relève du cœur du métier de l'entreprise. Le cas de la sous-traitance du service d'hébergement dans les hôtels est emblématique de cette politique.

Les hôtels, ne pouvant pas délocaliser dans d'autres pays, où le coût du travail est moins cher pour des raisons structurelles, ils recourent à la sous-traitance, ou les pratiques douteuses comme le paiement à la pièce font la règle. Ces entreprises exploitent une main-d'œuvre précaire, immigrées, parfois même sans papier afin de toujours les exploiter plus, souvent au détriment même de la santé physique et psychologique de ces travailleurs/ses.

Dans ces entreprises de sous-traitance, paiement à la chambre rime avec les contrats à temps partiel imposés. En exploitant des femmes immigrées sans qualification, les employeurs font de cette main-d'œuvre une variable d'ajustement de leurs besoins économiques.

Le droit et la législation évoluent depuis plus de 30 ans dans un sens unique, qui est celui d'adapter les contrats de travail aux besoins des entreprises. L'exclusion des salarié-e-s mis à disposition (sous-traité) de certaines instances de représentation du donneur d'ordre confirme la démarche de morceler la communauté de travail et de détruire les liens de solidarité entre des salarié-e-s qui autrefois constituaient une communauté juridique et effective sur un même lieu de travail, et qui pouvaient se mobiliser ensemble en cas de remise en cause de ses droits collectifs.

Cette division juridique de la communauté de travail n'est pas sans conséquences sur la conscience des travailleurs/ses, sur leurs rapports de travail, et sur leurs perceptions de leurs intérêts communs : les salarié-e-s des entreprises de sous-traitance sont souvent marginalisé-e-s, et considéré-e-s comme des client-e-s, des étrangers/ère, des faux/sses travailleurs/ses au mieux, et au pire, comme des garant-e-s de meilleures conditions de travail et de salaires pour les salarié-e-s du donneur d'ordre.

Ma recherche a voulu rendre compte du poids de la division du travail, et mettre la lumière sur les clivages qui traversent les différents segments qui constituent la communauté de travail mais aussi le collectif en lutte. À travers les entretiens que j'ai menés, j'ai tenté de rendre compte des tensions et des rapports entre les segments antagoniques de part la division du travail, et unis dans la lutte (les gouvernantes et les femmes de chambre).

Je voulais aussi mettre la lumière sur la sphère de reproduction, ce grand oublié de pas mal de recherches sociologiques portant sur les mobilisations, pour comprendre la dimension genrée des actions militantes et que celles-ci dépendent aussi de la situation objective et matérielle de celles et ceux qui les portent.

Cette grève préparée plus de huit mois plutôt, après de multiples actions juridiques et militantes, a su construire un rapport de force et un grand réseau de sympathie et de solidarité et elle a obtenu l'ensemble de ses revendications, l'internalisation du service d'hébergement un an plus tard, et la signature d'une charte sociale qui a abouti à l'internalisation des services d'hébergement dans quatre autres hôtels du LOUVRE HOTELS GROUP sans grève.

Les femmes de chambre et les gouvernantes de DECA France, sous-traitant du LOUVRE HOTELS GROUP ont grévé. Seize femmes de chambre et gouvernantes, organisées avec des

salariés de l'hôtel avec leur syndicat CGT HPE, ont décidé de sortir de l'invisibilité, de défier leur employeur juridique mais aussi leur employeur effectif, qui n'est autre que LOUVRE HOTELS GROUP, le deuxième leader mondial du monde de l'hôtellerie. cette grève préparée plus de huit mois plutôt, après de multiples actions juridiques et militantes, elle a su construire un rapport de force et un grand réseau de sympathie et de solidarité et elle a obtenu l'ensemble de ses revendications, l'internalisation du service d'hébergement un an plus tard, et la signature d'une charte sociale qui a abouti à l'internalisation des services d'hébergement dans 4 autres hôtels du LOUVRE HOTELS GROUP sans grève.

Après 28 jours de grève continue, elles ont occupé l'espace public, elles ont fait de la rue en bas des hôtels ou elles travaillaient une scène pour se donner de la visibilité. Elles ont enchaîné les actions, et les prises de parole, elles ont réussi à faire parler d'elles, obligeant les journalistes à traverser le périphérique pour les écouter parler de leurs conditions de travail, et de la politique négrière que pratiquent les plus grandes entreprises de France.

Dans ce conflit, les femmes de chambre et gouvernantes se sont battues pour de meilleures conditions de travail et des meilleurs salaires, mais que ce que cela veut dire exactement ?

Les revendications des grévistes portaient essentiellement sur le respect de la législation et la fin des pratiques esclavagisantes. En définitive, elles ne se battaient pas contre l'exploitation, mais simplement contre le non-respect du droit ! Contre des sociétés qui se permettaient des pratiques illégales avec ces femmes car elles sont femmes, immigrées et précaires. Elles ont revendiqué le droit de travailler dans la dignité, et la fin de leur marginalisation. Ce sont en somme des revendications défensives qu'elles ont portées avec leur syndicat CGT HPE et leurs délégués.

Ces femmes de chambre et gouvernantes se sont battues en tant que femmes, en tant qu'ouvrières, que femmes de couleur, elles[n'ont pas] empilé les registres revendicatifs [et] en luttant de cette manière, elle [ont] combattu le droit ouvert à la surexploitation de tous et toutes et donc, en cela, elles [ont] accédé à l'universel⁷⁶.

⁷⁶ KERGOAT Danièle. Dynamique et consubstantialité des rapports sociaux. dans Elsa DORLIN (sous la dir.), *Sexe, race, classe, pour une épistémologie de la domination*, 2009, Paris, PUF, 111-125.

La CGT HPE est un syndicat qui depuis quelques années a pu et su mener des grèves victorieuses et des avancées importantes pour les salarié-e-s de l'hôtellerie, y compris sur le terrain juridique (condamnation du groupe Accor et la société Elixior pour marchandage et travail dissimulé, des requalifications de contrats CDD en CDI pour des salariés de beaucoup d'hôtels, etc.). Ce syndicat a mené des luttes victorieuses et a pu obtenir des internalisations des femmes dans beaucoup d'hôtels (notamment des hôtels économiques). Cependant, les mobilisations des femmes de chambre et gouvernantes dans les hôtels de luxe⁷⁷ ont obtenu des avancées très importantes⁷⁸, mais n'ont pas abouti à l'internalisation du service d'hébergement. Si les avancées obtenues par les femmes de chambre de la sous-traitance dans certains hôtels de luxe font que leur statut social devient plus favorable que celui des femmes de chambre embauchées en internes, la logique purement économique du recours à la sous-traitance n'est pas opérante. Les logiques d'internalisations et d'externalisations n'obéissent donc pas toujours à des mêmes logiques, et ces logiques ne sont pas forcément économiques, comment peut-on donc expliquer ces démarches ? Qu'est ce qui expliquerait le maintien de la sous-traitance dans certains hôtels, même quand ce n'est pas avantageux économiquement ?

⁷⁷ Notamment du groupe HYATT.

⁷⁸ Comme le 13^e mois, la revalorisation des salaires, etc.

Bibliographie :

ALONZO, Philippe. Femmes et salariat, L'inégalité dans l'indifférence. L'harmattan, Paris, 2000.

BALIBAR, Etienne. WallersteinImmanuel. *Race, nation, classe, les identités ambiguës*, la découverte, paris 2005. p50

BENELLI Nathalie. *Nettoyeuse, comment tenir le coup dans un sale boulot ?*, éditions Seismo, coll. « Questions de genre », Zurich, 2011, 218 pages

CHAIB, Sabah. *Femmes, migration et marché du travail en France*, *Les cahiers du CEDREF* [En ligne], 12 | 2004, mis en ligne le 02 juillet 2010, Consulté le 06 juin 2017.
URL : <http://cedref.revues.org/559>

CHAIB Sabah. *Femmes immigrées et travail salarié*, *Les cahiers du CEDREF* [En ligne], 16 | 2008, mis en ligne le 18 juin 2011, Consulté le 03 juin 2017. URL : <http://cedref.revues.org/587>

COURS-SALIES, Pierre. LE LAY, Stéphane. *Le bas de l'échelle. La construction sociale d'une situation subalternes*, Erès ,coll « questions vives sur la banlieue » , Paris, 2006

DURAND, Jean-Pierre (2004). *La chaîne invisible. Travailler aujourd'hui : flux tendu et servitude volontaire*. Paris : Seuil. 386 p.

COURS-SALIES, Pierre. LE LAY, Stéphane. *Le bas de l'échelle. La construction sociale d'une situation subalternes*, Erès ,coll « questions vives sur la banlieue) , Paris, 2006

FALQUET, Jules. *La règle du jeu*, In Elsa Dorlin [dir], *Sexe, race; classe, pour une épistémologie de la domination*, PUF, Paris, 2009. P 74-75

Fardoux Olivier. *Le droit social à l'épreuve de l'extériorisation de l'emploi*, thèse Droit privé, Lille 2, 1997

FREYSSINET Jacques. *Politiques d'emploi des grands groupes français*, Grenoble : PUG, 1982.

GUILLAUMIN, Colette (2002). *L'idéologie raciste. Genèse et langage actuel*. Paris : Folio, 1 ère éd. 1972. 380 p

JOUNIN Nicolas. *Loyautés incertaines. Les travailleurs du bâtiment entre discrimination et précarité*. Sociologie. Université Paris-Diderot - Paris VII, 2006.

KARGOAT, Danielle. *Se battre disent-elles...*, La Dispute, Clamecy, 2012.

KERGOAT Danièle. Dynamique et consubstantialité des rapports sociaux. dans Elsa DORLIN (sous la dir.), *Sexe, race, classe, pour une épistémologie de la domination*, 2009, Paris, PUF, 111-125.

¹LE FEUVRE, Nicky. BENELLI, Natalie. REY, Séverine. *Relationnels, les métiers de services ?*, Nouvelles questions féministes, Antipodes Vol.31, N°2, 2012

MARUANI, Margaret. *Le travail à temps partiel en Europe*, HIRATA Helena et SENOTIER Danièle [dir] *Femme et partage du travail*, Syros, Paris, 1996. P178

MATHIEU, Nicole-Claude. *L'anatomie politique. Catégorisation et idéologies du sexe*, Côté-femmes, Paris, 1991, P 131-226.

MICHON, François. *Segmentation, marchés professionnels, marchés transitionnels : la disparition des divisions de genre, dans travail du genre, les sciences sociales du travail à l'épreuve des différences de sexe*. Dir LAUFER Jacqueline, MARRY Catherine, MARUANI Margaret. La découverte, Paris, 2003. p 238.

NAKANO GLENN, Evelyn. *From servitude to service: historical continuities in the racial division of paid reproductive labor*, signs: Journal of women in culture and society, 1992, N°18, P 1-43 (trad. Fr. In Elsa Dorlin [dir], *Sexe, race; classe, pour une épistémologie de la domination*, PUF, Paris, 2009)

PUECH, Isabelle. Dérégulation des temps de travail et recompositions du marché du travail : inégalités entre les sexes, disparités entre femmes. Trois figures du salariat féminin du secteur tertiaire. Thèse de sociologie (nouveau régime), Paris 08, 2005. 440 p.

PUECH Isabelle. Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambre, *Sociologie du Travail*, Vol. 46, No. 2 (Avril-Juin 2004), pp. 150-167

PUECH Isabelle. *Femmes et immigrées : corvéables à merci*, *Travail, genre et sociétés*, 2006/2 (N° 16), p. 39-51. DOI: 10.3917/tgs.016.0039. URL:<http://www.cairn.info/revue-travail-genre-et-societes-2006-2-page-39.htm>

URBAN Quentin. *Les perturbations en droit du travail résultant de la dématérialisation de l'entreprise*, Contribution au colloque du Centre des affaires de droit des affaires de Cergy Pontoise, Novembre 2005.

Sources :

ALMBERG Nina. *La grève c'est pas du luxe ! Les petites mains des grands hôtels*, in Marseille II. Bonnes femmes mauvais genre, *Revue Z*, n°10, 2016, 220 p., Marseille, Éditions Agone, Les Ami-e-s de Clark Kent, ISBN : 978-2-7489-0296-9.

CUSACK, Ivora. *Remue-ménage dans la sous-traitance*. 360° et même plus, Paris, 2011.

Emploi-famille : des ajustements variables selon les pays ", *Lettre du Centre d'études de l'emploi* n°37, avril 1995.

EFF Carine. Journal d'une femme de chambre : la lutte improbable des salariées d'ARCADE, VACARME, en ligne le 02 janvier 2003, consulté le 14 mai 2016, URL <http://www.vacarme.org/article1115.html>

GHEERBRANT Denis. *On a grévé*, Les Films d'Ici, France, 2014.

<http://www.fep-iledefrance.fr/chiffres-cles/>

La convention collective nationale des entreprises de propreté, les éditions des journaux officiels, Paris, 2003

La convention collective nationale des Hôtels, cafés, restaurants, les éditions des journaux officiels, Paris, 2005

Reconstituer la communauté de travail. <http://www.cgt-hpe.fr/wp-content/uploads/CGT-HPE-reconstituer-la-communaut%C3%A9-de-travail.pdf>

<https://www.youtube.com/watch?v=XgIzkNLOZR8>

Annexe

Entretien avec Daba

T : Bonjour Daba, tu travailles à l'hôtel campanile Pont de Suresnes, tu avais participé à la grève de 2012, une des premières grèves à avoir débouché sur votre embauche directe par l'hôtel, sans sous-traitance.

T : ou es tu née?

D : je suis née et j'ai grandi au Sénégal à Koalack (...) J'étais au lycée et en 2004, je me suis mariée, et je suis venue ici en France.

T : tu es donc venue dans le cadre du regroupement familial ?

D : c'est compliqué, (...) à la base je devais continuer mes études, mais ça s'est tourné autrement, (petit geste avec la tête) je n'ai pas pu y aller, j'ai eu ma fille, mais je voulais avoir une formation pour m'occuper et pour avoir de l'argent aussi.

T : quel âge as-tu ?

D : là j'ai 30 ans, je vais avoir 30 ans bientôt, dans un mois (rire)

T : ok, joyeux anniversaire par avance !

T : tu es en France depuis quand ?

D : depuis 2004.

T : et de 2004, jusqu'en 2009, tu as fait quoi ?

D : j'étais assistante maternelle, agréée, chez moi

T : chez toi, c'est-à-dire ?

D : En fait, (...) quand j'ai eu mon bébé, je ne pouvais pas aller travailler, je ne connaissais pas très bien le pays, je suis allée faire une formation ; j'ai fait une formation d'assistante maternelle chez moi, à distance, j'ai obtenu le diplôme, après de là j'ai fait le CAP petite enfance, je l'ai obtenu, et dès que je l'ai obtenu j'ai aménagé ma maison, j'ai travaillé chez moi en m'occupant des enfants.

T : Tu es gouvernante depuis quand ?

D : Je suis gouvernante depuis 2011 au campanile et première classe du pont de Suresnes, mais avant j'étais dans d'autres hôtels. C'est ma boîte de sous-traitance qui m'envoyait ailleurs, partout ; pour faire gouvernante dans plusieurs hôtels, mais (...) depuis que je suis à campanile, j'ai plus bougé jusqu'à maintenant, je suis là-bas.

T : Tu travaillais pour DECA à ce moment là ?

D : Oui, j'ai toujours travaillé avec DECA, toujours, depuis 2009.

T : Et c'est donc DECA qui t'envoyait travailler dans plusieurs hôtels ?

D : (...), c'est comme toutes les femmes de chambre et toutes les gouvernantes, à l'époque on avait droit de bouger, là ou y a un creux, et que nous on n'a pas beaucoup de travail, on peut nous envoyer là bas pour aller fermer ces creux là bas. Ça peut être très loin, n'importe où, là où on t'envoie, tu pars, et ils peuvent te dire ça le jour même où tu travailles.

T : c'est-à-dire ?

D : ben, tu arrives y a pas de travail pour toi, et ben on t'envoie ailleurs ! (sourire)

T : tu es arrivée comment chez DECA ?

D : la première fois que je suis rentrée chez DECA France c'était en tant que femme de chambre en 2009. A cause de ma situation personnelle, j'habitais dans un hôtel où y avait DECA France. J'ai demandé à une gouvernante s'ils cherchaient des gens pour le travail, elle m'a dit ok, et c'est comme ça que j'ai commencé (rire). Et quand je suis rentrée en tant que femme de chambre, j'ai travaillé une semaine,(...) au bout d'une semaine ils avaient un problème de gouvernante (rire), (...) ils avaient pas de gouv, et du coup aaah bon, la manière que j'ai travaillé pendant cette semaine là, ça les a plu que je travaillais bien, et que aussi je savais lire et écrire, et donc instruite, et donc ils m'ont proposé si ça m'intéressait que je fasse gouvernante, bon, je connais pas grand-chose, je vois ma gouvernante comment elle contrôle, et je voulais bien essayer pour voir ce que ça donne, et c'est de là qu'ils m'ont envoyé faire une formation de 3 jours dans un autre hôtel (rire), là-bas y avait une autre gouvernante qui m'a juste formée, elle m'a montré les bases de tout ce qu'il faut faire, après je suis toute seule, depuis lors, je suis , je suis là. Après c'est sur le terrain qu'on apprend.

Donc depuis 2009, tu travailles pour Deca, et depuis 2011 pour DECA mais aux hôtels Campanile et première classe Pont de Suresnes. Vous étiez combien de gouvernantes ?

Daba : on est 3, on a toujours été 3 gouvernantes(...), chaque gouvernante contrôlait 145 chambres. On se répartissait les deux hôtels, y avait une gouvernante pour le campanile, et une autre pour le première classe et moi parce que je suis arrivée la dernière, je faisais 3 jours dans le campanile et 2 jours dans l'autre, et la semaine suivante je fais l'inverse, c'est comme ça qu'on fait.

T : tu parles au présent, cette situation est toujours d'actualité ?

D : oui, même maintenant. Les autre gouvernantes je les ai trouvées là, et quand elles sont en repos, moi je prends le relais là bas en fait, c'est comme ça que ça se passe. Au campanile y a 5 étages, et au première classe y a 6 étages, mais c'est le même nombre de chambres(...), donc on fait toutes 145 chambres,(...) enfin celles qui sont occupées, c'est ce que je viens de faire avant de venir te voir (rire)

T : En quoi consiste ton travail ?

D : moi heu, je répartis les chambres pour les femmes de chambre le matin, et heu, quand je finis ça je vais voir toutes les (...), les chambres qui n'ont pas été louées la veille, faut que je les contrôle, pour voir au cas où les réceptionnistes les avaient louées et oublié de me le dire. Une fois que tout ça est fait, je fais mon contrôle, de revoir derrière les femmes de chambre, si la chambre est bien et normale, vérifier les serviettes, les produits d'accueil, la poussière, tout ce qui y a à vérifier dans la chambre.(...) A force de travailler, on sait si le lit est bien fait, si la chambre est bien nettoyée. L'hôtel est exigeant, surtout campanile il est vraiment exigeant sur la poussière, les cheveux et tout ça, mais bon, des fois ils viennent nous contrôler, à chaque fois qu'ils montent dans les étages, les chambres tout est nickel, tout est normal.

T : qui monte dans les étages ?

D : les adjoints, des fois ça les arrive de monter pour contrôler vite fait, pour voir où ça en est, mais souvent on a jamais de problème, et aussi des fois on a des guides mystères (rire) qui viennent pour voir l'état des chambres, et toujours on est à 100%, toujours.

T : des guides mystères ?

D : (rire) des guides mystères oui (rire), et souvent, depuis que je suis là-bas, on a jamais de problèmes, souvent c'est 100%. Mais ça c'est par rapport aux primes en fait ! (rire)

T : peux tu m'en dire plus sur cette question des guides mystères et des primes ? Avant c'était des adjoints de DECA ou de l'hôtel qui venaient faire l'inspection ?

D : non non, c'est des gens de l'hôtel, toujours. Ils venaient faire leurs visites, ils obtenaient leurs 100% de qualité, et (...) quand les primes arrivent (...) c'était eux qui les partageaient mais pas avec nous, on les voyait pas nous les primes. Ils contrôlent la qualité des vestiaires, chez les réceptionnistes, et (...), comment dirais-je, dans la cuisine, y a beaucoup d'ensemble de chose, mais c'est les chambres qui donnent beaucoup plus de points. Et s'ils ont regroupé tout ça là, et ben ils en auront leur participation et leur intéressement sans problème, et nous on voyait rien.

T : Tu faisais ton travail de quelle heure à quelle heure ?

D : Avant ? de 8h30 à (...) pas d'heure. L'arrivée on savait toujours. On arrivait entre 8h et 8h30, mais l'heure de finir, en général on avait pas d'heure fixe. Tant que les femmes de chambre n'avaient pas fini, je ne pouvais pas partir. J'attendais que tout le monde termine, pour après partir. C'est toujours difficile, même maintenant !

T : et cela donne quoi ?

D : ça peut aller jusqu'à 18h, ça peut aller jusqu'à 17h, même 19h, ça dépend de l'état des chambres, et aussi du nombre de femmes de chambre que j'ai. Ça dépend du nombre de (...), par ce qu'y a des départs, ce qu'on appelle les chambres à faire à blanc donc quand il y a beaucoup plus de départs , y a beaucoup plus de travail, donc on reste plus tard, en général les vendredis, les dimanches et les mardis, on part très tard, parce que c'est les plus grosses journées, même parfois les mercredis, après le reste ça va , on peut rester jusqu'à 18h, même 19h, ça dépend, voilà.

T : tu étais à temps plein ?

D : je suis à temps plein maintenant, avant j'étais à temps partiel, c'est après la grève que j'ai pu avoir ça. Les femmes de chambre, elles sont à temps partiel, et souvent on est en sous-effectif.

T : explique-moi ?

D : normalement, pour que l'hôtel tourne bien, il faut 14 femmes de chambre, 7 dans chaque hôtel, mais souvent on n'est pas assez (...). Quand y a des femmes de chambre partent, heu quittent l'hôtel, l'hôtel ne veut pas embaucher, donc les autres femmes font les chambres, elles ont beaucoup de chambres à faire, du coup on finit plus tard. Elles aussi elles finissent tard.

Tu sais y a au moins 3 femmes de chambres qui sont parties, car elles ont des problèmes de santé. Aisha est malade, elle ne vient plus, (...)elle a des problèmes de genoux, en plus elle est âgée. Même Mariam, elle s'est fait mal aux bras, du coup elle n'arrive plus à faire son boulot, du coup elle s'est arrêtée définitivement, à cause des lits, c'est très dur de faire les lits. Un jour elle faisait une chambre, un lit, et à un moment elle a senti des douleurs, et depuis lors elle ne peut plus travailler.

Elles ont toutes des problèmes de santé, même les plus jeunes : des douleurs dans le dos, les bras, les articulations. Tu imagines, avant elles faisaient jusqu'à 30 chambres par jour c'est fatiguant, tout ça pour 600 € par mois. Pour qu'elles gagnent 1000 € par mois, il fallait faire 30 chambres par jour, du coup nous les gouvernantes on était fatiguées, par ce qu'il suffit que je donne à une plus de chambres que l'autre elle fait tout un scandale pourquoi tu donnes à elle 30 chambres et moi 20 chambres (rire). Toujours des histoires (...). Plus tu fais de chambre, plus tu gagnes, donc c'était toujours tendu ! Nous les gouvernantes on s'en sortait plus en plus nous aussi on avait nos problèmes de santé, c'est le dos et les jambes, à force de marcher, et de se baisser pour voir au dessous des lits, et bon, moi aussi je suis grande, et les portes, à chaque fois je suis obligée de me baisser pour ouvrir les portes, souvent j'ai des problèmes dans mes poignets. En ce moment j'ai des problèmes sous mes pieds, le soir quand je rentre chez moi, c'est des douleurs atroces que j'ai, dues aux problèmes de circulations de sang. Du coup je dois mettre des chaussures spéciales pour travailler avec, sinon je ne peux pas, j'ai extrêmement mal aux pieds et aux jambes.

N'Y a aucun travail facile.

T : tu as quel rapport avec les femmes de chambre ?

D : moi, j'ai la chance que je m'entends avec toutes mes femmes de chambre.

T : Quand tu dis mes femmes de chambre, y en a combien qui travaillent avec toi ?

D : parce que j'ai la chance de travailler dans les deux hôtels. Donc je m'entends avec tout le monde et je connais tout le monde, je ne vois pas aucune femme de chambre avec qui je ne m'entends pas. De l'autre côté, c'est des femmes que je comprends beaucoup. C'est des femmes qui n'ont pas été à l'école, qui ne savent pas lire, écrire, (...), et je les considère comme mes mamans, et (...), si y a ce lien entre elles et moi, c'est parce que j'adore travailler avec elles, parce que des fois il m'arrive que je me sente pas bien, et que je ne contrôle pas bien les chambres, mais j'ai confiance en elles, je sais qu'elles vont les faire normalement, comme je les souhaite. J'ai une confiance que j'ai construit avec elles. Même avec les autres gouvernantes, c'est pour ça qu'on a pu monter cette grève ensemble. C'est des femmes qui sont très enfermées, comme elles ne connaissent pas beaucoup de choses, il suffit qu'on dise quelque chose mal, qu'elles ne vont pas bien le prendre. Pour pouvoir être bien avec elles, il faut vraiment les comprendre, je viens d'Afrique comme elles, mais on ne vient pas du même

pays, je ne parle pas la même langue qu'elles, mais quand même on arrive un peu à communiquer. La plupart viennent du Mali, y en a beaucoup du Mali, sinon y a des Ivoiriennes, Camerounaise, et une Sénégalaise, et la plupart travaillent dans le nettoyage depuis des années, y a des femmes ça fait depuis au moins 15 ans qu'elles travaillent dedans.

T : elles sont formées pour le travail ou pas ?

D : Quand je recrute une nouvelle femmes de chambre, je la laisse avec une ancienne, ou une des meilleures une semaine,(...) ou ça dépend quand elle va connaitre, et du coup elle va lui montrer, mais sinon aucune femme de chambre n'a de formation.

T : quand y a une nouvelle femme de chambre ça se passe comment pour toi ?

D : Quand y a une nouvelle qui arrive, souvent c'est difficile, parce que on ne peut pas lui donner beaucoup de chambres, parce que c'est difficile,(...) et elle connaît pas, du coup comme je t'ai dit, je laisse avec quelqu'un, tu sais, regarde, chaque femme de chambre on connaît son travail, du coup on prend la meilleure, et on les laisse ensemble, elles travaillent ensemble, comme ça, elle lui montre les bonnes manières et les bonnes bases, c'est comme ça qu'on s'organise, et je donnerai moins de chambre aux deux, pour qu'elle puisse lui montrer le travail, et on voit après deux jours(...) comment elle travaille, si elle arrive à faire toute seule, je la laisse toute seule, sinon, je lui donne encore quelque jours avec une ancienne, jusqu'à ce qu'elle puisse travailler toute seule.

T : Est-ce que y a un tourn-over dans l'hôtel ?

D : non, personne ne bouge là-bas (rire)

T : y a-t-il des valets de chambre dans cet hôtel ?

D : y a des équipés, mais eux ils font les chambres qu'on appelle les Day-use. (...), quand les femmes de chambre rentrent, et que l'hôtel est complet, (...), et que y a quelqu'un qui a pris une chambre pour 1h ou deux heures, pour qu'ils relouent les chambre après, et ben c'est les équipés qui les font. Y a que deux, trois chambres à dépanner comme ça. Sinon le reste du temps, ils ramassent le linge quand les femmes de chambre terminent le boulot, c'est eux qui ramènent le linge, et le matin c'est eux qui ramènent les serviettes et les draps. Après ils ont d'autres taches à faire, genre les parties communes, et le parking, les autres choses. Mais le travail le plus dur, c'est les femmes de chambre et nous qui le font.

T : et les équipés, il travaillait pour DECA aussi ?

D : non non, Y a que les gouvernantes et les femmes de chambre qui étaient en sous-traitance, mais sinon tout le reste ils étaient tous de l'hôtel.

T. ok, maintenant on va parler un peu de la grève, d'abord, comment c'était parti ?

D : hey ! (rire) longue histoire. Alors, comment ça s'est passé la grève heum ? C'était en 2011. Alors, en fait, moi et une collègue, une gouvernante, on avait une discussion sur certaines choses, les repos en fait. Chacune d'entre nous voulait prendre le mercredi comme jour de repos. En fait, moi je suis arrivée la dernière à l'hôtel. Mes 2 collègues avaient leurs jours de repos fixes, et moi aussi j'avais les mêmes jours mais ailleurs, ce qui m'arrangeait avec mes enfants, du coup comme (...) j'étais la dernière, (...) ils me mettaient des jours de repos pas fixes, et pas ceux que je voulais, du coup je voulais qu'on change ça. Et c'est là où on s'est dit, on va chercher si y a un syndicat, pour voir comment faire, nous on savait pas, on connaissait pas les syndicats, mais ma collègue, elle était allée voir la CNT, elle était syndiquée à la CNT là. (...) Puis à ce moment là, on a parlé avec d'autres collègues, qui eux sont dans l'hôtel, et eux ils nous ont parlé de la CGT. Ils nous ont dit qu'il fallait se syndiquer pour se protéger, pour connaître nos droits, et qu'on nous traite plus comme la sorte. Après c'est de là qu'on a parlé aux femmes de chambre, du syndicat. Elles voulaient savoir que ce que c'était exactement.

T : elles posaient quoi comme questions les femmes de chambre ?

D : Que- ce que ça rapportait ? Est-ce qu'on va pas les virer ? (...) Plein de choses ! On les a bien rassurées, (...) on leur a bien expliqué, et c'est là qu'elles se sont syndiquées, et elles ont commencé à cotiser, et de là qu'on a monté tout ce qu'on a monté avec les collègues. Y avait un certain Malek qui était là-bas, il est plus là-bas.

T : Malek, faisait quoi ?

D : oui, Malek était à la réception, c'était un délégué syndical. Et comme les femmes de chambre avaient aussi confiance sur Malek, et y avait aussi un autre monsieur qui s'appelle Mr Diarra, (...) il est toujours là-bas, et lui il parle malien, et lui il expliquait aux femmes de chambre maliennes dans leur langue, (...) comme ça elles ont bien compris ce que ça menait, et les risques qu'il y avait à prendre, et tout le monde était d'accord, et heu, on est parties comme ça.

T : vous dites que vous-même vous avez expliqué aux femmes de chambre des choses sur le syndicat, alors que vous étiez syndiquée depuis peu, comment vous avez fait ?

D : Oui, (rire) c'est vrai qu'on était toutes syndiquées presque au même temps,(...) mais le fait que les femmes de chambre savent que nous les gouvernantes on était dedans, ça leur donnait confiance (sourire).

T : Je voulais dire aussi, est-ce que toi, et d'autres gouvernantes, vous aviez déjà eu à faire à un syndicat dans l'hôtel ? Est-ce que vous êtes déjà allées voir un délégué dans l'hôtel ?

D : non non, on avait pas tout ça nous, tout se faisait entre nous et DECA. A chaque fois qu'on avait un problème, il fallait le régler avec DECA France. C'est DECA France qui nous a ramenées là-bas, l'hôtel, eux c'est pas leur problème. On nous disait même que nous sommes des clients en fait, des clients de l'hôtel (rire).

T : qui vous disait ça ?

D : les gens de l'hôtel, la direction de l'hôtel. Eux ils ne nous considéraient pas comme des gens qui travaillent dans l'hôtel. C'est comme si on vient juste de l'extérieur, faire le boulot et partir. On était pas considérées du tout. Personne ne nous respectait, ils nous parlaient comme ils voulaient, ils nous traitaient comme ils voulaient, et ils s'en foutaient complètement des femmes de chambre, même de nous-mêmes.

T : le directeur de l'hôtel ?

D : pas seulement le directeur, mais même le personnel de l'hôtel, qui ne fait pas partie de DECA France en fait. Ils voyaient pas les femmes de chambre comme des gens normaux on dirait !

On est donc allé-e-s voir la CGT, et on a bien préparé, on a bien caché ce qu'on préparait à la direction de DECA France et la direction de l'hôtel. On faisait tout entre nous même. Quand on faisait des réunions, on les faisait entre nous même.

T : vous les faisiez à l'hôtel, ou ailleurs ?

D : si, à l'hôtel, dans la salle du petit déjeuner, ou dans les petits bureaux qu'on avait, nous les gouvernantes avant, là-bas y avait pas de Caméra, y a rien, mais ils n'avaient pas le droit de rentrer(...). Ils sont venus, DECA avec des délégués de l'autre CGT à la première réunion, on

les a dégagés, et on a dit qu'on les connaissait pas leurs délégués. On les a jamais vus. Ils étaient avec la direction(...), d'ailleurs, ils sont venus ensemble.

T : vous parliez de quoi dans les réunions ? , comment vous vous êtes préparées cette grève ?

D : On parlait des questions de travail, des cadences, heu, les heures supplémentaires, les femmes de chambre payées à la chambre, les élections des délégués du personnel. D'ailleurs, on a toutes voté dans l'hôtel pour ces élections pour que la CGT devienne majoritaire. Et puis on a donné beaucoup de documents à la CGT, des plannings pour prouver que les femmes de chambre étaient payées à la chambre, des fiches de paie, les femmes de chambre nous ont ramené leurs fiches de paie de la première fiche de paie, jusqu'à la dernière, on a tout photocopié, tout tout, parce qu'on gardait tout dans un classeur. Quand la CGT est venue, on a tout photocopié et on a tout donné pour tout calculer et tout savoir, et lancer le prud'homme.

T : vous avez fait combien de réunions à peu près ?

D : oh, je ne me souviens plus (sourire). De temps en temps, mais je ne me souviens plus exactement. De temps en temps. Quand on ne se voyait pas on communiquait par téléphone.

T : des réunions téléphoniques ?

D : non, Claude, ou Malek du syndicat nous appelaient nous, moi ou une femme de chambre, ou les autres gouvernantes, ils nous disaient ce qu'ils ont fait, et moi j'informais les autres collègues.

T : Comment avez-vous décidé du jour de lancement de la grève ?

-D :Ça, Claude et Malek, les délégués ont décidé le jour, ils nous ont prévenues, mais le jour, jour exact, on va pas le dire, pourquoi ? Parce qu'y avaient certaines personnes dans le groupe, certaines, on avait pas confiance, on avait peur des fuites.

T : Certaines femmes de chambre ?

-D : Pas les femmes de chambre(...), mais on va dire gouvernantes, on avait pas confiance en elles. On disait pas exactement les dates. Et on préparait, on a ramené les drapeaux, les gilets, les badges. Toutes les femmes de chambre et les gouvernantes savaient qu'il allait y avoir une grève, mais personne ne savait quand exactement.(...) Y a que les délégués qui le savaient.

Moi j'ai su la veille. Je n'étais même pas là-bas, c'était mon jour de repos, je suis donc allée quand même les rejoindre (rire)

T : Ah oui, ok (rire), et pour revenir aux gouvernantes, pourquoi cette méfiance ? C'est pas clair pour moi, peux-tu m'en dire plus ?

D :(rire) au début, au début quand on venait de rentrer dans la CGT, y'en a, comment dirai-je (...), une des gouvernantes, qui était en train de mettre dans la tête des femmes de chambre et les autres, comme quoi de ne pas avoir confiance en moi, vu que moi c'est DECA France qui m'avait ramenée ici, alors je peux être de leur côté,(...) et je peux même me syndiquer juste pour avoir les informations pour pouvoir les ramener à DECA, vu que c'est DECA qui m'a ramenée en dernier dans l'hôtel.

T : Mais je ne comprends pas, vous étiez toutes salariées de DECA pourtant ?

D Oui, attend, en fait moi j'ai toujours travaillé avec DECA France, je suis la seule mais elles avant, elles travaillaient pour ASPIROTECHNIQUE, et après DECA France a gagné le marché, ils sont venus et ils m'ont ramenée,(...) je suis rentrée avec eux le même jour dans l'hôtel comme assistante de gouvernante, mais je faisais le même boulot que les gouvernantes. Bon après moi j'ai rien dit, y a eu des soucis de confiance, voilà, mais après tout ça on l'a dépassé.

T : C'est le seul souci en termes de confiance que vous aviez dans l'équipe ?

D :Non, en fait, y a une gouvernante, elle gagnait beaucoup plus que nous, quand on ramenait nos fiches de paie pour tout préparer, elle, elle disait qu'elle avait pas de problème(...), quand j'ai fouillé un peu j'ai trouvé qu'elle était mieux payée que moi et les femmes de chambre. Et c'est pour ça on lui a parlé avant la grève, et disait que elle, elle avait pas de problème. Mais bon après voilà.

T :Mais cette gouvernante a quand même fait grève ?

D :Oui oui, (rire) je ne sais pas pourquoi, en fait, toute façon elle avait pas le choix, pour faire la grève. Parce que si elle retournait, de ne pas faire la grève, elle sera toute seule ! et aussi c'est elle qui allait faire les chambres,(...) à ce moment-là, pendant la grève, c'était la direction qui faisait les chambres au début (rire). Du coup, si elle retourne sa veste, elle va faire les chambres elle-même, toute seule !

Aussi, elle avait peur de ne pas être payée, mais comme à la fin du mois, Claude est arrivé avec la caisse de grève, et que chaque femme de chambre et gouvernante avait son chèque, (...) c'est là où elle a dit, là c'est du sérieux ! (rire) et tout le monde est resté en grève. On avait de l'argent aussi, et on avait réussi.

T : Et du côté des femmes de chambre ?

D : Non non, pas du tout, les femmes de chambre étaient toutes solidaires, elles étaient prêtes ! Elles étaient très contentes le jour de la grève et pendant la grève, moi j'avais pas de crainte des femmes de chambres ! Elles déjà elles parlent que leurs langues, (...) c'est rare que tu les entendes parler le français ! Que leur langue ! La grève c'était important pour eux, elles n'allaient pas la foirer ! C'est important.

On avait peur des fuites, mais des gouvernantes, pas les femmes de chambre !

T : vous êtes donc parties en grève, ça a duré 28 jours

D : rire, oui oui, c'était agréable, franchement ! On voulait même pas que ça finisse ! (...) Si tu veux, la grève nous a beaucoup beaucoup plus rapprochées, parce que même entre gouvernantes, on s'entendait pas avant, la fameuse « jour de repos là » (rire). Du coup ça nous a vraiment rapprochées (...), les femmes de chambre aussi. Surtout que chacune vient de son pays, et chacune restait dans son clan ! y a même une chinoise dedans ! Maintenant elle est partie. Elle a ouvert son commerce. La grève nous a permis aussi de connaître des repas d'autres pays, d'autres cultures ! (...) Chaque personne ramenait de son, moi j'ai ramené de mon pays du Sénégal, d'autres ont ramené du Mali, (rire) chaque personne ramenait de chez elle, même la polonaise, chacun a découvert le truc de chaque personne, du coup on s'est vraiment rapprochées, beaucoup, beaucoup beaucoup ! C'était très bien ! On avait pas peur de reculer.

T : j'ai vu dans le film on a grévé, que certains enfants de grévistes venaient sur le piquet de grève

D : Oui oui, moi ma fille était là ! Elle venait, elle devait avoir dans les 8ans, et elle adorait ! Chaque matin quand je la ramenaient à l'école, (...) elle disait, non, moi je pars à la grève et tout ! Tout le monde ramenait ses enfants ! Ils étaient contents ! Ma fille elle en parlait toujours « ma mère elle est en grève » à son école (...) Du coup quand j'allais la chercher ou la prendre, ses camarades me disaient Naf nous a dit que vous êtes en grève et tout ça ! Et puis

elle avait mon sifflet de la CGT pour montrer à sa maitresse (...)! C'était agréable ! Vraiment agréable ! On la voit même dans le film même !

T : à part les gouvernantes et les femmes de chambre, qui aussi était en grève ?

D : les filles du petit déjeuner, elles, elles sont embauchées par l'hôtel, mais (...), les équipés, heu, le technicien, le réceptionniste Malek, qui était délégué, le plongeur, tout le monde était là, et eux ils gagnaient rien à faire grève, ils venaient juste pour nous aider ! Ils gagnent toujours le même salaire, ils avaient déjà leurs primes et tout hein ! C'est des collègues on s'entendait bien avec eux, avant ils étaient pas syndiqués aussi,(...) mais ils sont rentrés dans le syndicat. Et quand ils ont vu qu'on préparait notre lutte, ils nous ont aidé.

T : raconte-moi, comment se passait tes journées de grève, comment tu faisais ?

D : C'est comme si c'est une journée de travail en fait, comme si j'allais travailler ! Le matin je déposais ma fille à l'école, parce que moi je vivais seule,(...) donc je déposais ma fille à l'école, et le soir, y a ma voisine si on finissait tard sur le piquet, je prévenais ma voisine, et elle, elle partait chercher ma fille jusqu'à ce que je reviens et le mercredi je la ramenaient avec moi à la grève,(...) du coup j'avais aucun problème à m'organiser. En fait, avant de commencer la grève, on disait dans les réunions aux femmes de chambre, c'est comme si on travaillait, (...) au début on notait même qui est là et qui n'est pas là, mais tout le monde était sur le piquet, et tout le monde était payé les mêmes heures par le syndicat. Tout le monde venait le matin.(...) Après à un moment on a même commencé à s'organiser et mettre une équipe du soir. Quand on finissait à 17h on rentrait, mais on s'est dit qu'ils pouvaient peut être ramener une équipe pour faire les chambres le soir, ou même le restaurant, il marchait parce que y avait plus de bruit. Du coup on a commencé à monter une équipe, la deuxième ou troisième semaine de grève, pour déranger les clients du restaurant et les clients qui dormaient le soir. La ils ont commencé à réagir et à nous prendre plus au sérieux ! tu sais quand on a commencé la grève, DECA France, ils ont voulu ramener d'autres femmes de chambre de l'extérieur pour faire les chambres, on a refusé catégoriquement que personne ne rentre. On a demandé qu'ils nous montrent leurs contrats, leurs CDI.

Et comme moi j'ai de la chance de travailler dans beaucoup d'hôtel avec DECA France avant, je connais pratiquement toutes les femmes de chambre, en tout cas beaucoup, du coup, beaucoup de femmes de chambre qu'ils ramenaient, (...) et qu'ils disaient oui ouioui, elle a un CDI, je disais non non non non, vous mentez, j'ai travaillé avec elle, elle a un CDD, du coup on les faisait partir(...). Et ça leur a fait peur, parce que à chaque fois, il donnait un petit

papier et ils disaient oui, elle a un contrat(...), mais moi je connaissais les filles. On leur a dit : nous on est en grève, pour ça et ça et ça, et vous vous venez nous perturber notre grève. Elles nous disaient, non, nous on nous a rien dit, on nous a juste dit que dans cet hôtel-là, il manquait des femmes de chambre, machin, tout ça et c'est pour ça qu'on est venue. DECA disait ça à ces filles-là(...), mais comme moi je travaillais dans plein d'hôtels je leur ai expliqué à ces filles-là, et on leur disait qu'elles ne peuvent pas travailler comme ça quand elles n'ont pas de CDI(...) Certaines venaient, et nous montraient leurs contrats, mais c'était pas des vrais documents, parce que je les connaissais, ça fait longtemps qu'elles travaillent pour DECA France, (...)mais elles n'ont jamais eu de CDI, du coup on les faisait partir. Même le soir, c'est ça qu'ils ont voulu faire

T : Oui, je voulais revenir sur ces actions, comment avez-vous organisé cela ? Qui y participait ?

D : En fait, dans cet hôtel, la journée y avait personne dans les chambres, c'est surtout le soir, que y a du monde, parce que l'hôtel il fait souvent soit des hommes d'affaires(...), les gens qui travaillent dans le coin, à la Défense, etc., qui dorment là-bas(...), du coup, dans la journée, si on perturbe on va juste perturber les gens du restaurant, mais pas les gens qui dorment, c'est là qu'on s'est dit il faut qu'on tape sur les gens du soir, les clients qui dorment ! Parce que au début, c'est la direction qui continuait quand même à faire les quelques chambres des habitués, ils sont abonnés dans l'hôtel, ils dorment là-bas, (...)du coup ils viennent que le soir, et c'est les gens de la direction et les réceptionnistes qui faisaient leurs chambres. Pendant presque deux semaines,...) quand eux ils partaient au boulot entre 8 h et 9 h, nous on arrivait, du coup ça servait à rien quoi !(...) C'est de là qu'on a préparé ça avec le délégué, et avec les autres personnes. Le soir on venait, on perturbait jusqu'à 22h..

T : Et vous faisiez comment pour vous vous arranger ?

D : Ben on s'organisait,...) celles qui ont pas de mari, celles qui sont toutes seules. Moi par exemple comme je suis toute seule,...) (rire) ma fille parfois je la laissais à ma voisine, sinon à son père, quand c'était ses jours de garde,...) j'étais donc libre à m'organiser tout ça. Y avait aussi des célibataires, une femme de chambre,...) celle qui est de nationalité italienne-là qui je hébergeais chez moi, y avait une autre aussi, et puis y avait les hommes aussi pour venir le soir aussi, parce que eux, c'est pas eux qui s'occupent des enfants à la maison, c'était plus facile pour eux ! Voilà,...) on s'organisait comme ça (rire) on ramenait nos petits tam-tams d'Afrique là, et nos bols, et on perturbait.

T : Y avait combien de femmes environ ?

D : (...) On était 4 ou 5 femmes. C'est celle qui soit n'ont pas de mari, soit qui ont quelqu'un pour s'occuper de leurs enfants. À ce moment-là, moi j'hébergeais une des femmes de chambre, (...) elle aussi elle était pas mariée, et ben on venait ensemble

T : Et ça se passait comment au niveau de l'organisation avec ton ex compagnon ?

D : En fait on s'est séparé avec mon ex (...), mais comme on habite pas loin l'un de l'autre, et qu'il était au courant de la grève aussi, (...) je lui ai expliqué et tout y avait pas de problème pour garder la petite. Il savait que j'étais à la CGT, il m'a dit que c'était une bonne chose, parce que lui aussi là où il travaille y a la CGT là-bas, (...) donc il m'a dit que c'est une bonne chose, il faut être là-bas pour connaître les droit et tout ça.

T : et lui il travaillait ou ?

D : lui il est agent multi-technique dans un hôtel, à l'hôtel Paris Adagio Tour Eiffel.

T : avais-tu fais grève avant ?

D : non, c'est la première (rire).

Après cette grève, est-ce que y eu d'autres moments de mobilisation ?

D : oui, on a fait deux petites grève de quelques heures(...), parce que des fois ils ne prennent pas au sérieux ce qu'on demande, ben on se tape une grève, et tout de suite tout rentre dans l'ordre.

T : vous faites des débrayages du coup ?

D : oui oui, des fois même une demie journée hein ? Après tout de suite on a ce qu'on a voulu, et on reprend le boulot (rire)

T : vous avez gagné quoi après cette grève de 2012 ?

D : ah, on a tout gagné (rire) baisse des cadence, les femmes de chambre sont payées à l'heure maintenant, elles sont passées de 30 chambre à 19, parfois elles ont même 12, elles dansent(rire), même si elle fait pas les 19 chambres elle a son salaire, (...) et si elle fait plus , elle a ses heures voilà. Avant les femmes de chambre, certaines, préféraient travailler 7jours sur 7 et ne pas avoir de jour de repos pour avoir plus d'argent, maintenant elles font moins de chambre, elle ont des jours de repos fixe et elles gagnent dans les 1000€.(...) Ils ont augmenté les salaires, ils ont augmenté nos contrats, les primes, ils ont payé les jours de grève, ils ont

installé une pointeuse, ça a beaucoup changé, surtout pour les femmes de chambre, après on a été internalisées,(...) on travaille directement pour l'hôtel maintenant. En plus maintenant ils ne peuvent plus nous envoyer travailler ailleurs! Heu ça a beaucoup changé là-bas, ils nous regardent plus pareil, après la grève on a obtenu beaucoup plus de respect du personnel de l'hôtel, parce que avant ils ne considéraient pas les femmes de chambre ni les gouvernantes, ils leur parlaient comme ils voulaient(...) Heureusement que y a des têtes qui ne se laissent pas faire, mais y en a certaines, il suffit qu'elles voient la direction qui arrive, c'est comme si c'est le diable qui arrivait ! Elles avaient peur, parce qu'ils ne les respectaient pas du tout ! Ils les traitaient comme ils voulaient ! À l'époque on avait la femme de notre directeur qui travaillait dans l'hôtel, mais elle traitait les gens mais comme elle voulait ! Ils peuvent passer même à coté de ton nez, ils ne te disent même pas bonjour !

T : c'est des blancs ?

D : oui, mais aujourd'hui, depuis qu'on a fait cette grève là, ils voient que c'est des femmes de chambre et des gouvernantes qui ne se laissent pas faire(...), y a beaucoup plus de respect ! Il suffit même qu'il y ait une réceptionniste, ou heu comment dirai je un adjoint qui parle mal à une femme de chambre, et que la femme de chambre elle descend à la direction, c'est cette personne là qu'on va mettre une bonne raclée,(...) avant y avait pas ça, c'était pas pensable ! Mais maintenant ils se disent eux c'est des grévistes, faut faire attention à eux, et discuter avec eux. Maintenant nous quand on demande des choses on dit soit vous le faites, soit on appelle Claude, ils savent que y a la CGT HPE derrière(...) ! Des fois même y a des gens de la direction ils me disent, oui Daba, t'as pas besoin d'appeler Claude, on peut discuter et on voit ça entre nous ! On est des gens avec qui il faut discuter maintenant !

T : l'autre fois tu m'avais parlé de la Suisse, et du fait que tu y étais allée pour parler de la lutte contre la sous-traitance, peux tu m'en parler ? :

D : Parce qu'en fait en Suisse comme ici , y a des gens qui ne connaissent pas ce que c'est que de faire une grève, ils grèvent pas en fait ! des femmes de chambre, mais aussi des travailleurs d'usine, plein de choses(...), c'est de la sous-traitance, donc elles ont peur de gréver , ils ont pas pouvoir dire aux patrons non, du coup, y a une association, ils ont vu le film on a grévé, et ils ont vu comment on a fait notre grève, je suis allée pour témoigner avec Farida, une déléguée du personnel dans l'hôtel. Je suis aussi allée avec des femmes de chambre, dans la campagne, pour sensibiliser et parler aux femmes travailleuses,(...) des femmes de chambre

par exemple, pour ne pas se laisser faire. Je suis encore plus fière de nous. Les gens m'ont dit que si on était pas venue témoigner, ils auraient pas cru que des femmes pourraient être capables de faire ça,(...) surtout des femmes venues d'Afrique, qui connaissent pas grand-chose, et ça les a vraiment épaté, c'était vraiment quelque chose de génial, vraiment.

Tu sais pendant la grève, on a fait beaucoup de choses,(...) on est intervenues à la radio par exemple, plusieurs fois, et y avait des gens qui nous écoutaient et c'est comme ça qu'ils ont entendu parler de notre grève. On allait souvent à la radio, et parfois c'est les gens des journaux et de la radio qui venaient nous voir et du coup on témoignait.

T : Est-ce que les femmes de chambre témoignaient aussi à ce moment là ?

D : oui, y avait Mariam, qui est femme de chambre, mais c'était celle qui parlait mieux le Français, et elle comprenait beaucoup plus, mais y a aussi Géraldine avec qui on témoignait beaucoup et on est même allée dans des salles de cinéma quand le film est sorti pour témoigner.

T : Tu étais très présente, avec Géraldine et Mariam

D : oui, j'étais la plus disponible. Ma fille je la laissais avec son père. Et puis c'est vrai qu'on parle mieux le français moi et Géraldine et Mariam, c'est très important. Et puis elles me faisaient beaucoup confiance les femmes de chambre, donc je m'organisais de manière à dire oui, et aller parler de nous, et de notre lutte, (...)pour donner espoir aux gens, ça ne me dérange pas du tout(...) Tu sais je suis très proche des femmes de chambre, surtout coté familial, coté conseils, si elles veulent acheter un truc sur internet, si elles connaissent pas quelque chose, c'est moi qu'elles venaient voir, si elles ont des problèmes à la banque, c'est moi qu'elles viennent voir ! Elles sont même capables de me donner leurs cartes bleues, ou même le code avec, elles ont confiance(...) Elles me parlent de leurs enfants, de leurs maris, de tout ! y a des femmes de chambre leur mari me connaît très bien, par exemple, quand y a du travail et elles ne rentrent pas tôt, c'est moi qu'ils appellent.

T : ils t'appellent pourquoi ?

D : ils me demandent pourquoi elles sont pas rentrées jusqu'à maintenant parce que souvent, quand elles rentrent pas à l'heure parce qu'on a des chambres (...) et beaucoup de travail, et qu'elles rentrent plus tard, ils m'appellent, je dis elles sont là, elles sont au travail, tout va bien. Elles n'ont pas leurs téléphones pour pouvoir faire leur travail et tout ça, donc elles ont donné mon téléphone à leur famille, en cas de besoin c'est moi qu'ils vont appeler pour

savoir– Pendant la grève aussi, certains de leurs maris(...) pour celles qui étaient mariées, ils comprenaient pas certaines choses de ce qu'on faisait,(...) du coup, arrivées chez elles, leurs maris m'appelaient, et je leur expliquais ce qu'on faisait et que c'était pour la grève, et aussi leur dire qu'elles rentraient plus tard quand il fallait(...). Même pour aller à certaines projections après la grève, parfois j'allais avec certaines femmes de chambre avec moi, et donc je parlais avec leurs maris, et du coup ils ont confiance en moi, et du coup je partais avec eux.

T : Donc y a du contact aussi avec les familles des femmes de chambre ?

D : oui, je suis parfois en contact avec les familles, je les aide quand ils ont besoin, ça n'a rien à avoir avec le travail. Par exemple, quand ils ont des mariages(...), ou des baptêmes, je suis la seule gouvernante qui me déplace, même si c'est loin, je pars pour représenter l'hôtel, du coup ils ont cette fierté là quand j'arrive, elles me présentent à toutes leurs familles, y a leur cheffe (...)qui est là et tout, du coup ça me touche beaucoup. Je suis la seule qui y va parce que je suis disponible aussi hein ?

T : et comment tu vis ça ?

D : ben ça ne me dérange pas, je suis bien avec elles, comme je te dis, pratiquement les femmes de chambres je les appelle même pas par leurs prénoms en général, je les appelle toutes maman, c'est comme mes mamans.(...) Parce que je suis toute seule, ma mère est au pays, et je suis enfant unique, j'ai pas de frère et sœur, et quand je suis à l'hôtel, ben c'est comme si je suis avec ma famille en fait. Même quand j'ai mes problèmes chez moi, y en a certaines femmes de chambre avec qui je discute, (...)elles me donnent des conseils, que ce que je dois faire et tout, quand j'étais mariée, et que j'avais des problèmes, elles me donnaient beaucoup de conseils sur comment je dois faire des trucs, je me sens bien avec elles. Tu sais même la direction me reproche ça, ils me disent c'est tes petites protégées, et je réponds, oui c'est mes petites protégées et alors ? (...)Je l'assume ! Y a aucun problème. Tant que je suis là, je vais les protéger ! Parce que souvent ils veulent que je leur raconte comment ça se passe là haut, et là je dis ça se passe très bien, y a aucun problème avec les femmes de chambres(...). Même si y a un problème je le règle moi-même, si y a une femme de chambre, parce que certaines sont âgées y en a elles ont même des petits enfants, elles ont leurs problèmes, si elles font des choses qui ne sont pas normales, je les prends à part et on s'explique, normal, et le lendemain ça repart normalement.

T : quand tu dis elles ont des problèmes, tu parles de quels types de problèmes ?

D : Tu sais, les maliennes sont souvent âgées, elles ont pas été à l'école, et leurs maris souvent c'est eux qui prennent leur argent. Elles savaient pas avant combien elles gagnaient. Et elles venaient me voir, et on faisait les calculs pour savoir comment gérer ça a la maison, parce que leurs maris en général ils prennent tout.(...) Parfois les maris ne travaillent pas, mais même si ils travaillent, et ben ils prennent l'argent de leurs femmes , et c'est comme ça on a su les problèmes de fiches de paie

T : donc elles donnaient leur argent à leurs maris ?

D : oui, elles donnent au mari, parce que c'est le monsieur qui gère après. Là récemment, y a une femme de chambre, son salaire est rentré, mais elle a pas pu retirer, elle est venue me demander, on a fait des recherches, et c'est là qu'on a su que c'est les impôts qui ont ramassé l'argent parce que son mari n'a jamais payé la taxe d'habitation, alors qu'il lui a jamais parlé de ça. Si elles font pas ça, si elles donnent pas leur argent, et ben le monsieur peut leur interdire de travailler par exemple. Moi y en a beaucoup qui m'ont dit ça. Le travail c'est leur libération aussi, quand elles viennent travailler. Tu imagine, si la femme de chambre, elle a pas la paix chez elle, et que vient aussi au travail, je lui mets la pression, la pauvre, elle aura pas où se retourner ! Au contraire, à la maison ça va pas, au boulot au moins qu'elle puisse être normale, rigoler. Quand on était chez DECA c'était la pression partout. Maintenant elles sont plus libres et dynamiques.

II/ entretien Géraldine

T : Tu es née où ?

G : je suis née et j'ai grandi au Cameroun

T : tu vivais avec qui là-bas ?

G : je vivais avec mes parents

T : et tu faisais quoi ?

G : je travaillais comme coiffeuse.

T : t'avais un diplôme de coiffure ?

G : (rire) non, sinon j'aurai fait continuer la coiffure ici, mais le problème c'est que c'est femme de chambre qu'on trouve ici. En fait, au Cameroun c'est pas pareil comme ici, non. Ne faut pas un diplôme. La formation se fait en direct dans le salon de coiffure. Tu regardes avec la coiffeuse, et tu paies toutes les fins du mois, et puis après tu trouve un travail.

T : et ils te donnent pas une attestation, un diplôme ?

G : Peut être dans les grandes coiffeuses, mais là ou je faisais non.

T : tu as fait ça pendant combien de temps ?

G : j'ai travaillé beaucoup d'année.

T : et tu es arrivée en France quand ?

G : y a 9 ans je crois

T : et quand tu es arrivé en France, femme de chambre était ton premier travail, comment l'as-tu trouvé ?

G : c'est du bouche à oreille, j'avais des amies qui travaillaient dans le nettoyage dans les hôtels, j'ai dit que je cherchais du travail, elles m'ont envoyé chez la société ASPIROTECHNIQUE(...), j'ai parlé avec la dame, elle m'a expliqué le travail, et c'est comme ça que j'ai trouvé. J'ai jamais fait ça avant, mais on apprend, c'est comme ça.

T : donc ce n'était pas avec DECA France que tu avais signé ton premier contrat ?

G : Non, c'était ASPIROTECHNIQUE, après ils sont partis, et DECA France est venue, du coup ils ont transféré nos dossiers. C'est souvent comme ça, même dans les autres hôtels. Au début tu travailles pour une société, après elle part, et toi tu restes, tu travailles pour l'autre, et ainsi de suite. (Rire)

T : ça se passait comment chez ASPIROTECHNIQUE avant ?

G : Ben la même chose que chez DECA France, la même,

T : c'est-à-dire ?

G : on avait 4 chambres par heure.

T : c'était marqué comme ça sur votre contrat ?

G : oui oui, c'est marqué comme ça. On avait des contrats de (...) de (...) je ne me souviens plus.

T : et ça se passait comment le travail ?

G : c'était difficile. Tous les jours on faisait les chambre, parfois jusqu'à 30 chambres. On est toujours debout, toujours fatiguée, (...) toute la journée sans manger sans boire, parce que y avait pas de pause mais beaucoup de travail. Quand on arrivait, on remplissait les chariots, il faut toujours beaucoup le remplir, (...) prendre des draps en plus , des taies, des serviettes, parce que sinon (...) quand tu arrives dans la chambre, et ben parfois y a des choses ça va pas, des taches sur le draps, les serviettes, donc il faut prendre en plus pour pas revenir après, c'est lent (...) ça fait perdre beaucoup de temps. Après on arrive, on change les housses, les draps, vider les poubelles, faire la moquette, nettoyer la baignoire, les WC, tout ça pour 15 minutes, (...) tu as 15 minutes pour faire tout ça, c'est impossible, surtout quand c'est une chambre à blanc. Tu imagines ? (...) c'est fatigant ! C'est pour ça qu'on se plaignait beaucoup

T : c'était des contrats à temps partiel ? :

G : Avec quatre chambres à l'heure. Et à la fin du mois, (...) ils totalisent toutes les chambres qu'on a fait ils divisent par quatre, et ils trouvaient le nombre qu'on a fait pour ce mois-ci. Par exemple, (...) si on a fait cent chambres ce mois, et ben ils prennent ces cent chambres, ils divisent par quatre et on trouve le nombre d'heures qu'on a fait le mois, (...) c'est leur méthode. Il faisait ça avec toutes les femmes de chambre, on était toutes à la sous-traitance, et les gouvernantes. Et quand n'y avait pas de travail, ils nous envoyaient ailleurs ! (rire)

T : c'est-à-dire ?

G : quand on était avec la société, ils prenaient nos plannings, imagine, par exemple, aujourd'hui y a pas assez de chambre, nous, on va me dire par exemple, Géraldine, demain tu vas aller travailler par exemple à (...) je n sais plus, (...), ben un autre hôtel. C'était normal tout ça. Et quand on disait à un moment pourquoi ? Ils nous disaient que c'était la loi, c'est comme ça, c'est dans le contrat. Que ce que tu veux faire ? Et puis, chez nous aussi, y avait des femmes de chambre qui venaient de temps en temps.

T : c'est-à-dire ? Explique-moi ?

G : Ben par exemple, quand une femme de chambre chez nous est en arrêt maladie, et ben ils ramènent une femme de chambre d'un autre hôtel, et ils l'envoient chez nous pour venir

travailler ! Tu comprends ? C'est ce qu'on faisait, c'est normal. Sinon quand y a pas ou t'envoyer, et ben tu (...) tu rentres chez toi, et t'es absente !

T : y avait combien de femmes de chambre et combien de gouvernantes ?

G : on était heu, environs 14 femmes de chambre, et y avait 3 gouvernantes. Et y avait 2 hôtels, le Campanile et le première classe, les deux c'était le LOUVRE HOTELS, et y a 145 chambres dans chaque hôtel. Nous on travaille dans les deux. Et DECA France est arrivé en 2011, après on 2012 c'était la grève avec la CGT.

T : et ça se passait comment ?

G : c'était dur, on se plaignait tout le temps, c'était dur, on travaillait très dur, on avait beaucoup de chambre, et (...) on était mal payé, on était payé parfois le 12, mais parfois ça trainait jusqu'au 18 pour avoir notre paie, quand ça traîne comme ça, ben nous on est bloquées. On se plaignait tout le temps !

T : auprès de qui ?

G : entre nous, les gouvernantes parfois, et le réceptionniste, Malek, lui il était à la CGT, il travaillait pour l'hôtel. De temps en temps il nous appelait, il nous demandait tout le temps comment ça se passe au travail, mais nous on se plaignait tout le temps avec DECA. Y avait aussi les agents d'entretiens, Ali, et monsieur Diarra, eux ils travaillaient pour l'hôtel(...), y avait que nous et les gouvernantes qui étaient à la sous-traitance. Le matin quand on arrivait, c'est eux qui ramenaient le linge dans le locale, (...) et c'est là qu'on causait avec eux. Eux ils étaient tous syndiqués, Ali, monsieur Diarra et Malek, c'est des africains comme nous, mais ils sont syndiqués, et ils nous disaient que si on voulait que ça change et ben il faut se syndiquer ! Il était noir, enfin africain comme nous, et lui il nous disait qu'il faut qu'on se syndique pour que ça change. Lui il disait que le vrai problème c'est LOUVRE HOTELS.

T : et vous aviez quels rapports avec les gouvernantes ?

G : On s'entendait bien, elles aussi elles se plaignaient de leur travail. Tu imagines ? Contrôler 145b chambres, toute seule ? C'est pénible, (...) c'était pénible pour tout le monde. Tu sais, malheureusement pour elles, après la grève elles ont la même quantité de chambre. Je crois qu'elles ont fait grève pour nous ! La grève était surtout pour nous. C'est vrai elles sont passées à temps plein après la grève, parce que avant y en a une elle était à temps partiel aussi, mais c'est tout, elles contrôlent toujours le même nombre de chambres.

T : Et vous avez réagi comment ?

G : ben on s'est syndiqué (Rire)

T : pourquoi du coup ?

G : ben on s'est dit qu'on devait essayé, si ça ne changeait pas c'est pas grave, toutes façon ça ne pouvait pas être pire que comment on était. Mais on était pas toute syndiquées au même moment, c'était progressivement, mais la même année, y en a qui se sont syndiquées avant moi, d'autres après ! C'était en 2011, à peu près 8 mois avant la grève. C'était aussi les gouvernantes qui nous encourageaient à nous syndiquée. Elles aussi elles étaient syndiquées.

T ! Connaissais-tu les syndicats avant ? Peux-tu me dire quels syndicats étaient présents dans l'hôtel ?

G : je ne sais pas trop, heu, (...) (grimasse) je crois que (...), y avait la CNT, la CGT, je ne sais pas si y en a des autres

T : pourquoi tu t'es syndiquée à la CGT ?

G : parce que c'est la CGT qui était le premier, c'est (...) qui sont venus nous voir, Malek, monsieur Diarra, heu, enfin, c'est que la majorité des femmes étaient syndiquées à la CGT, donc c'était la CGT, ça aurait été la CNT, je passerais à la CNT. Je vois pas trop de différence, nous on avait besoin qu'on nous aide ! La CNT était là aussi pendant la grève !

T : vous discutiez entre vous avant la grève ? Vous vous connaissez bien ?

G : oui oui, le matin quand on arrivait, avant de commencer le nettoyage, quand on faisait les charriots, parce que tu sais on avait pas de pause, donc on pouvait pas comme ça se poser et parler, pas du tout, donc le matin c'était le seul moment et sinon au vestiaire aussi, mais pour mettre nos blouse, heu, le matin quand on arrive, on rentre par la porte derrière, nous les gouvernantes et les équipés on rentre par cette porte derrière, on descend au moins un, et on va dans les vestiaires pour nous changer, c'est là qu'on parle. Le soir on parlait rarement, on était souvent fatiguée et pressées.

T : du coup tu t'es syndiquée, et vous faisiez quoi ?

G : on a avait des réunions, avec monsieur Claude et les délégués. On parlait de notre travail, de comment ça se passait, et c'est là qu'on a compris que c'était pas réglo, que c'était pas la loi. C'est eux qui nous ont expliqué. Nous on savait pas. Nous on était déjà fatiguée, mais c'est

eux qui nous ont tout expliqué. On a fait plusieurs réunions tous les mois dans l'hôtel, dans la salle du petit déjeuner. La première fois y avait la directrice de la sous-traitance qui est venue à la première réunion, nous on savait pas qui c'était, elle est venue avec un délégué qu'on ne connaissait pas aussi,(...) et on les a sorti, (...) c'était la seule fois. Ils pensent qu'ils ont tous les syndicats ces gens-là, mais monsieur Claude et les délégués nous ont expliqué que y avait deux CGT ! Nous on savait pas, (...) on les a jamais vu avant et puis on savait que les patrons ils nous trompent, donc les voir ensemble, on était sûre que c'était pour nous tromper, ils se disent qu'on est pas grand-chose, donc ils nous trompent !

T : pourquoi avez-vous refusez de leur parler ?

G : (rire) mais, nous on s'est dit pourquoi ils sont pas venus avant nous proposer des choses ? Ils attendent que nous on se syndique pour venir avec leurs propositions(...) , non, ça marche pas comme ça. Ils auraient dû nous parler de leur syndicat avant ! Nous on savait pas que y avait un syndicat chez DECA. Et quand ils ont entendu qu'on était à la CGT et qu'on était pas contentes,(...) ils ont dit que c'est un problème et ils sont venus nous parler, mais ça marche pas comme ça ! Ça c'est l'arnaque ! Tu comprends ? donc on les a dégagé (rire)

T : et vous les avez revus après cet incident ?

G : non, nous continuait bien nos réunions. On était là toutes à partir de 15h30/16h. (...), on parlait à l'avance pour voir la date, la date quand on peut toute être présentes, quand on est libres, (...), 15h30 ou 16h, on devait finir. Ça durait une heure, deux heures ça dépend, on parlait.

T : et qui parlait ?

G : on parlait toutes, nous, les gouvernantes, les délégués, tous. Et tu sais, toutes les femmes qui ne parlaient pas, parce que elles parlent pas français on traduit. Par exemple, y a des femmes qui s'expriment, mais pas très bien, donc on lui demande de parler sa langue maternelle, et on traduit, c'était important pour savoir tout ce qui était un problème. On donnait aussi nos fiches de paie à monsieur Lévy, il étudiait,(...) il voyait ce qui n'était pas bon sur les fiches de paie tout ça. Il a fait un prud'homme mais c'était pas suffisant,(...) et on a décidé de faire la grève, mais le jour de la grève, on le savait pas.

T : pourquoi ?

G : par ce que ça part, c'est des femmes, si elles disent, ça part. Et le directeur ils prennent ses dispositions, donc ils nous ont pas dit exactement la date, on a rien su.

T : Peux-tu m'en dire plus ? Racontes moi comment ça s'est passé ce jour-là ?

G : ben ce jour-là, on arrive au travail comme d'habitude, et là, monsieur Lévy et les deux délégués ont dit non, aujourd'hui y a pas de travail parce que c'est la grève,(...) y a plus de boulot (rire) ils nous ont donné les gilets, les tracts. Et c'était partie. On était très heureuses !
Moi j'étais très heureuse !

T : pourquoi ? Explique-moi

G : ben parce que je savais que y a une caisse de grève, la CGT avait voté pour ça, on en a beaucoup parlé dans les réunions, donc on était tranquille. Parce que moi je me faisais du souci au début, parce que quand t'as pas d'argent, tu réfléchis, comment faire, tout ça, mais nous on a su que y avait une caisse (rire) (...), mais franchement, même sans caisse j'aurai grévé ! On avait beaucoup d'espoir que ça change, (...) qu'on a les mêmes conditions et les avantages comme les autres, nous on travaille dur, et c'est l'employeur, c'est le Louvre hôtel qui empêche ! Parce que même pendant la grève, (...), les réceptionnistes, ils sont allés faire les chambres mais ils n'ont pas pu tenir ! Parce que y avait personne pour faire les chambres, donc ils les ont envoyés, mais ils n'ont pas pu tenir ! DECA France aussi a envoyé des gens pour travailler, mais nous on les a bloqués, on a dit non, on a bloqué l'entrée, on les a pas laissés rentrer !

T : Ça se passait comment à la maison, pendant la grève ?

G : en fait, j'avais deux enfants à ce moment, mon fils avait 10 ans, et ma fille avait 2 ans, les jours de grève c'était comme une journée de travail. J'avais une journée de repos, je crois que c'était dimanche. On allait à la grève comme les jours de travail, on arrivait le matin à 9h et on rentrait à 17h, parfois un peu plus, parfois y avait les négociations pendant la grève, donc parfois on restait plus longtemps, et parfois des réunions avec le syndicat et les grévistes, ça dépend. Ma fille était à la crèche,(...) du coup j'allais la récupérer après, à la fin de journée. Je faisais les repas le soir. J'habite toute seule avec mes enfants, donc je m'organisais, comme tous les jours ! (rire) parfois je demandais à des copines ou à des voisines d'aller récupérer mes enfants. Mon ex allait les chercher aussi parfois mais souvent c'était moi, ou des copines.

T : vous viviez ensemble à ce moment là ou pas ?

G : non, heureusement (rire)

T : et qui allait négocier ?

G : y avait Claude, les délégués, mais y avait toujours une d'entre nous ou deux qui aller

T : Es-tu déjà allée à ces négociations ?

G : non, mais y avait une autre femme de chambre, Mariam, l'ivoirienne, elle parlait mieux français, sinon y avait une gouvernante aussi, moi je voulais pas, j'aime pas trop la responsabilité, je ne m'engage pas trop, pour la grève j'étais pour, mais moi je ne voulais pas trop ça. Y avait pas des négociations tous les jours hein, (...), c'était avec Louvre Hôtel, mais je pense que y avait aussi avec DECA France je pense.

Maintenant ça se passe comment ? vous avez gagné quoi ?

G : maintenant on a des contrats de 6h avec 19 chambres, ça va ! C'est beaucoup mieux qu'avant, on est plus payé à la chambre ! Maintenant quand j'arrive, si y a des chambres ou y a pas je suis payée quand même, avant il fallait aller même ailleurs pour faire les chambres pour être payer, maintenant c'est plus comme ça ! Et on a surtout gagné la dignité, avant y avait toujours des activités que faisait le CE, nous, on était jamais invité, jamais. Et puis maintenant on connaît plus de choses qu'avant maintenant y a des choses que je ne connaissais pas avant que je connais maintenant, je ne connais pas tout, mais au moins je sais que quand je pose des questions, c'est que c'est pas forcément normal, donc je vais voir les délégués. Aujourd'hui on peut dire non, avant je ne pouvais pas. Maintenant je ne travaille que dans l'hôtel. Et puis maintenant on est plus unis, on parle entre nous, on dit comment ça se passe, et d'ailleurs on a fait une grève après, y a 2ans ou 3 ans, à cause de la charge de travail ! C'était plus facile à partir en grève. Mais bon, moi je me méfie toujours, parce que (rire) comment dire, (...) je ne veux pas citer des noms,

T : tu te méfies de quoi ? Ne cite pas de nom si tu veux, mais explique moi

G : Je ne sais pas, moi je me méfie des gens qui peuvent dire des choses à la direction.

T : des gens de quel service ?

G : ben les gens de notre service, on a pas tous les mêmes intérêts, ben déjà y a des nouvelles personnes qui sont arrivées, qui n'était pas là avant, parce que des femmes de chambres sont parties, et puis y a aussi certaines qui ne font pas le même travail que nous, et qui sont en contact avec la direction, pas toutes, mais quand même

T : tu parles des gouvernantes ?

G : (rire) (l'air embarrassée, grimasse) oui, bon, on se parle, hein, on a de bons rapports, mais on se méfie un peu quand même.

T : Est-ce que t'as cette méfiance à l'égard de Malek, ou Mr Diarra ?

G : non non, eux c'est des gens qui n'ont pas peur, quand ils ont fait grève, ils l'ont faite pour nous, ils n'ont pas peur d'aller devant. Les gouvernantes aussi, mais tu sais même pendant la grève on se méfiait. Y en a qui sont arrivées plus tard après nous, y'en a qui font pas le même travail que nous, leur travail est difficile aussi, mais on apprend à se faire confiance, tu sais, c'est pas facile dans ce travail, et la direction peut te virer si on lui rapporte quelque chose sur toi(...). Donc moi je préfère observer et être discrète, on fait toute ça, après tout on est à l'hôtel pour travailler ! Sinon (...) le reste tout va bien on sait que si on voit que y a beaucoup de chose qui ne vont pas, là on peut se faire confiance !

T : pourquoi ?

G : ben parce qu'on a déjà vécu l'expérience, et puis si y en a une qui ne suit pas, elle va se retrouver toute seule, c'est comme ça que ça se passe aussi ! (rire), tu sais y a toujours des gens pour raconter que celle-ci elle fait ça, ou elle fait ça, (...) la direction elle adore qu'on lui rapporte des trucs ! (...) Parfois maintenant depuis la grève, ils nous parlent, mais ils parlent plus à certaines, et ils essayent d'avoir un bon rapport avec pour qu'elle balance, surtout celles qui parlent français ! Et finalement y en a une ou deux qui sont là pour surveiller, c'est pour espionner et faire des rapports, ils adorent ça ! On des yeux pour voir ! Hein ? !

Avec les gouvernantes par exemple, ça se passe bien, mais parfois ça va pas ! Parce que imagine, (...) par exemple, aujourd'hui y a une absente, et moi j'ai un programme pour après le boulot, (...) et elles nous distribuent les chambre de la femme absente, mais moi je dis je ne peux pas, et ben ça leur plait pas, y a des jours ou je veux prendre que mon contrat, de 19 chambres. Bon elles nous obligent pas, mais (...) c'est pas bien de refuser tout le temps ! Elles c'est pas leur faute aussi, au fait, c'est compliqué parce que je connais leur travail, je sais que c'est vraiment difficile, moi j'ai déjà fait Gouv, c'est vraiment difficile ! 145 chambres à contrôler tous les jours, c'est vraiment dur ! Maintenant je préfère être femme de chambre que gouv, c'est vraiment dur, bon nous avant la grève je gagnais beaucoup moins de 1000 €, on gagnait 800€. Maintenant j'ai un contrat de 130h, et je gagne jusqu'à 1500 € quand je fais

certaines heures supplémentaires. On gagne 1200 € quand on travaille sans heures supplémentaires ! Ça va aujourd'hui on respire, donc je préfère rester femme de chambre!

III/ Entretien Claude Lévy

La CGT HPE est un syndicat de salariés d'hôtels qui syndique principalement le personnel hôtelier en région parisienne. Il est aujourd'hui un syndicat hors normes à plusieurs titres, notamment grâce aux nombreuses victoires suite à des grèves et des mobilisations de femmes de chambre qu'il a réussi à déclencher puis à mener jusqu'à la victoire. En plus des améliorations des conditions de travail des différentes catégories, notamment celle des femmes de chambre, les luttes soutenues par la CGT HPE ont abouti à l'internalisation du service d'hébergement et donc à la fin de la sous-traitance dans certains hôtels, notamment dans le groupe LOUVRE HOTELS.

T : Comment s'est créé le syndicat CGT HPE, dans quel contexte?

C: le syndicat a été créé en 2001, (...) à partir des différents hôtels qui composaient le groupe Taittinger à l'époque. Groupe Taittinger qui avait une partie d'hôtels de luxe, les hôtels Concorde, Concorde Lafayette, (...) Concorde Louvre, le Crillon, et une partie hôtels économiques qui comportaient la chaîne Envergure, les Campanile, et Première Classe essentiellement, (...) et plus tard Kyriad, voilà, donc (...) Comme on avait un comité de groupe de ce groupe Taittinger avec ces deux pôles, et bien on a décidé de monter un syndicat, pour avoir un peu plus d'indépendance pour pouvoir faire nous même les désignations de délégués, organiser des sections, etc. etc.

T : Pourquoi es tu intéressé aux questions liées aux hôtels ?

C : A partir de mon expérience dans les unions locales, puisque j'ai été successivement à l'union locale du 17^{ème} puis du 14^{ème}, et à l'union locale du 17^{ème} j'ai tissé des liens très forts justement avec les camarades du Concorde Lafayette (...) que j'ai aidé à s'organiser, enfin, ils

étaient déjà organisés, mais enfin, je les ai aidés à développer un peu la section syndicale à l'époque. Ça s'est passé au tout début des années 90 par-là, 90, 91, au moment où il y a eu une grosse bagarre dans cet hôtel quand il y a eu la dénonciation de la loi Godard, c'est-à-dire le paiement au pourcentage service, qui générait des salaires assez intéressants pour les salariés en contact avec la clientèle. D'ailleurs beaucoup d'hôtels ont décidé de remettre en cause ce système de rémunération, qui comme l'hôtellerie marchait bien, ça donnait des salaires intéressants aux employé-e-s. Donc ils ont pris pour prétexte la guerre du Golfe à l'époque, pour remettre en cause ce système et mettre en place des salaires fixes. Donc il y a eu des bagarres dans plusieurs hôtels, notamment en ce qui nous concernait parce que j'étais à l'époque à l'UL du 17^{ème}, l'hôtel Concorde Lafayette. C'est donc à cette occasion que j'ai tissé des liens importants avec les camarades de cette section syndicale. Et puis plus tard, (...) donc une dizaine d'années plus tard, après qu'on ait remporté cette bagarre (...) sur la dénonciation, c'est-à-dire le paiement au pourcentage service a été supprimé, mais on a obtenu quand même le maintien du niveau de salaire, c'est-à-dire la moyenne des salaires que percevaient les salarié-e-s avant la dénonciation du pourcentage service. Ça a été une belle bagarre qui a permis quand même (...) d'obtenir cette victoire, qui n'a pas été (...) enfin, ça n'a pas été pareil dans tous les hôtels, parce que il y a eu quand même des hôtels qui ont subi des baisses de niveau des rémunérations, et donc (...) il y a eu ce rapprochement avec les camarades et puis en 2001, comme je te l'ai dit, ils ont décidé de passer le pas, et de créer leur syndicat pour avoir plus d'efficacité et pour avoir plus d'indépendance etc.

T : Aujourd'hui la CGT HPE compte près d'une trentaine de sections syndicales, comment le syndicat a-t-il réussi à s'implanter dans les hôtels ? et aussi dans les entreprises de la sous-traitance ?

C : Alors, essentiellement, y a eu la consolidation des sections qui existaient déjà, mais il y a eu aussi la création de sections nouvelles. Notamment quand le groupe STARWOOD CAPITAL a racheté le groupe Taittinger qui a été vendu en 2005, qui lui-même l'a revendu après au groupe Constellation, groupe Qatari, qui l'a donné à gérer à HYATT. HYATT c'est un gestionnaire du groupe Constellation qui est un groupe Qatari qui a acheté à STARWOOD les différents hôtels. Et donc, à partir de l'arrivée de HYATT (...) on a été amenés à s'intéresser « entre guillemets » aux autres HYATT qui existaient que ceux qui avaient été

repris dans le cadre du groupe Taittinger. Et donc on a créé notamment deux sections, celles du HYATT Vendôme et HYATT Madeleine pour essentiellement soutenir les salarié-e-s de la sous-traitance, car dans ces deux hôtels l'hébergement est en sous-traitance. Donc il y a eu aussi quelques créations, par exemple à l'hôtel Collectionneur, une création d'une section, alors c'est un peu particulier parce que c'est des salarié-e-s de la sous-traitance alors qu'au HYATT Vendôme et au collectionneur il y avait déjà des sections CGT en interne pour les salarié-e-s de l'hôtel, CGT HCR, hôtels cafés et restaurants. Donc on est venu en gros renforcer cette section, même si la section bon, comme il n'y avait pas beaucoup de prise en compte des salarié-e-s de la sous-traitance, ils se sont rapprochés de nous, donc on a créé ces nouvelles sections, qui de fait sont venues renforcer les sections de la CGT dans ces deux hôtels, en syndiquant les salarié-e-s de la sous-traitance. A l'hôtel HYATT Madeleine c'est différent, ça a été la création pure de la CGT, l'arrivée d'une section CGT regroupant à la fois des salarié-e-s de l'hôtel et des salarié-e-s de la sous-traitance.

T : Comment s'est faite cette syndicalisation ?

C : Alors il y a deux choses, au HYATT Vendôme par exemple c'est des salarié-e-s que je connaissais déjà en partie, parce que j'avais défendu pas mal d'entre eux aux prud'hommes pour récupérer un 13^e mois. On avait gagné le procès, et donc (...) les salarié-e-s qui avaient gagné avaient informé leurs collègues, ils étaient 5 ou 6, et donc ça a fait un peu tache d'huile. L'ensemble des salarié-e-s se sont rapproché-e-s de nous pour effectivement récupérer ce 13^{ème} mois, c'était un peu l'origine de la section syndicale. Plus le fait qu'ils avaient des conditions de travail très dures, en plus des rémunérations bidons par rapport au fait qu'ils travaillaient dans un palace, au HYATT Vendôme, donc tout ça a fait que effectivement il y a eu la création de cette section syndicale

T : Et pour les salarié-e-s de la sous-traitance ?

C : c'était à la demande des salarié-e-s, c'est-à-dire, on avait mené pas mal d'actions pour défendre des salariés du nettoyage de la sous-traitance, et puis voilà, le syndicat avait une petite réputation pour la défense de ces salarié-e-s là quoi ! et donc le bouche à oreille a

fonctionné, et puis aussi, aussi, il y a eu les hôtels où on avait déjà une petite base, où le syndicat a sensibilisé les délégués pour dire mais il faut vous occuper aussi des salarié-e-s de la sous-traitance, tu vois, c'est nos délégués qui parlaient aux salarié-e-s de la sous-traitance, individuellement mais aussi en organisant des réunions. Par exemple à Suresnes, on avait des réunions préparatoires avant la grève pour expliquer les choses aux femmes de chambre, en leur disant que oui, vous avez le droit de voter dans l'hôtel, oui vous avez le droit de vous syndiquer ! Parce que (...) un grand truc aussi c'est de dire aux femmes de chambre vous n'avez pas le droit de vous syndiquer avec les salarié-e-s de l'hôtel, parce que ce n'est pas la même entreprise que vous ! C'est le discours patronal et celui de la CGT Propreté aussi. Il faut expliquer tout ça, il y a quand même un travail en amont d'explications. Leur expliquer aussi que la CGT de l'hôtellerie ce n'est pas pareil que la CGT Propreté, parce que souvent, elles ont des expériences où de toutes façons la CGT de la Propreté ne servait à rien, au mieux ils n'étaient pas efficaces, (...), au pire ils les cassaient auprès des patrons pour dénoncer les meneurs, il y a eu pas mal de cas comme ça !

T : Comment vous êtes arrivés à dépasser les clivages et construire des liens entre le personnel sous-traités et celui des hôtels ?

C : Ben en fait, il y avait souvent une conscience déjà chez nos délégué-e-s qui disaient que ce n'était pas possible de travailler à côté de gens qui sont autant exploités-e-s que ça, il faut qu'on fasse quelque chose tu vois ? Ce qu'ils n'avaient pas c'est les outils leur expliquant ce qu'on pouvait faire, et notamment le fait de pouvoir voter et de se présenter. Ça c'est fondamental, dans ces luttes-là, faire voter et se présenter des salarié-e-s de la sous-traitance, ça c'est quelque chose si tu veux (...) pour un salarié lambda, c'est pas évident ! Si tu veux elle est venue assez tardivement cette question de pousser sur l'électorat et l'éligibilité des salarié-e-s de la sous-traitance. Moi à ma connaissance, enfin de mémoire, les premières jurisprudences doivent remonter aux années 90. Tu vois, c'est quand la sous-traitance s'est développée, qu'il y a des syndicalistes qui se sont posé-e-s la question : il y a de plus en plus de salarié-e-s de la sous-traitance, qu'est ce qu'on peut faire. Il y a eu ou des avocats ou des syndicalistes qui ont pensé à mobiliser la constitution (...) parce que la première décision sur cette histoire de dire que les travailleurs de la sous-traitance sont intégrés à la communauté de

travail et donc peuvent voter et être éligibles, ça remonte -de mémoire- à 2006. Les premiers arrêts de la cour de cassation c'est la fin des années 90, qui disaient que compte tenu du 8^{ème} alinéa du préambule de la constitution, il n'y a pas de raison de ne pas laisser les salarié-e-s de la sous-traitance voter aux élections. Donc voilà , nous on avait mis à disposition de nos délégué-e-s les outils juridiques qui permettaient de considérer que les salarié-e-s de la sous-traitance pouvaient voter et être élus, et qu'ils pouvaient s'en occuper, et puis nous on était clairs, on a dit à nos délégués, si vous voyez arriver des mecs de la CGT propreté vous les foutez dehors ! Et même on disait aux femmes de chambre, nous on est la CGT de l'hôtellerie si vous voyez des gens de la CGT Propreté c'est des pourris, (...) alors il y a des endroits où elles les avaient déjà vu, mais par exemple à Suresnes elles n'en avaient pas vu ! Alors ils se sont carrément invités à notre première réunion ! Ils ont su par la direction qu'on réunissait les salarié-e-s, donc ils sont venus, les délégués de cette CGT sont venus avec la patronne ! Carrément ! (grimasse), en disant on vient prendre connaissance de ce qui ne va pas, etc. etc. ils sont venus avec la patronne ! Et là je leur ai dit, écoutez, vous êtes gentils, mais là c'est une réunion avec la CGT HPE, vous n'êtes pas invités, donc vous nous laissez discuter avec les salarié-e-s et vous sortez ! Et c'est là où les mecs se sont énervés, oui, attention on connaît du monde à Montreuil, et j'ai dit t'inquiète nous aussi on connaît du monde à Montreuil ! (rire) informez Montreuil si vous voulez (rire) ! Et donc là les femmes ont vu que ce n'était pas la même CGT quoi ! Donc ça leur a donné confiance. Et puis comme on avait cette présence syndicale sur place, le directeur n'a pas osé non plus dégager tout le monde tu vois, parce qu'ils sentaient bien que ça bouillait !

T : Donc l'intérêt porté par les délégué-e-s aux problèmes des salarié-e-s de la sous-traitance vient de leurs consciences de la surexploitation de ces derniers ?

C : Souvent les gouvernantes sont de même origine sociale que les femmes de chambre par exemple dans la sous-traitance. Dans les hôtels classiques ça peut être différent, ou t'as des gouvernantes de type européen, des françaises et des femmes de chambre immigrées, mais dans la sous-traitance c'est rare, tu vois souvent des gouvernantes et des femmes de chambre qui sont de la même origine, et les gouvernantes étaient-elles même femmes de chambre, donc elles connaissent la difficulté du métier etc. etc. après sur les salaires, tu sais à un moment donné, ils étaient plus intelligents les patrons. Dans la CCN il y avait un 13^{ème} mois

pour les agents de maîtrise et des cadres qui leur permettait quand même de diviser un peu plus, mais ils l'ont supprimé ! C'est pas intelligent pour eux, mais c'était bon pour nous (rire). Et puis tu sais, il fut un temps, les hôtels intégraient encore les gouvernantes dans l'encadrement etc. etc. pour serrer les femmes de chambre, et effectivement avec la concurrence et les donneurs d'ordre qui serrent les prix, ils ont baissé les rémunérations des gouvernantes, il y a donc eu aussi un mécontentement des gouvernantes. Parce que c'est pas non plus un travail facile ! c'est vrai que le travail de femmes de chambres est pénible physiquement, mais le travail de gouvernantes pour encadrer les femmes de chambre, contrôler les chambre et compagnie, je peux te dire que (...) quand tu vois les zozos que tu as comme femme de chambre, c'est pas toujours simple, (...) qui sont-elles même victimes de leurs conditions de travail, et donc qui râlent, c'est pas simple !

T : Quelles sont les principales problématiques que posent les femmes de chambre qui travaillent dans les hôtels mais pour les entreprises de sous-traitance ?

C : Le paiement à la chambre et pas à l'heure, c'est souvent le plus grand problème dans la sous-traitance. A Suresnes c'était l'élément déclencheur, les femmes en avaient marre ! Ne pas se faire payer ses heures travaillées. Puis y a les cadences, mais ça revient à ça, quand les cadences sont trop élevées, les patrons ne payent pas les heures, ils payent à la chambre, tu vois le système ! Tu vois, comme le sous-traitant est payé à la chambre dans les contrats commerciaux avec le donneur d'ordre, si tu veux il essaye de reproduire ça avec les femmes de chambre (...) parce qu'on lui paye, je sais pas 8€ la chambre, lui il fait son calcul avec le prix de l'heure et si il veut s'en sortir et ben il demande aux femmes de faire tant de chambres par heure donc le paiement à la chambre c'est une incitation à augmenter les cadences. Au lieu de dire, y a besoin de tant de salarié-e-s pour nettoyer cet hôtel, et bien ils préfèrent payer à la chambre. Paradoxalement, dans les jurisprudences, c'est un élément de marchandage de dire je vous mets à disposition tant de salarié-e-s pour tant d'heures, parce que dans ce cas-là, la jurisprudence a tendance à considérer que c'est un prêt de main d'œuvre illicite, qu'on te prête par exemple 10 femmes de chambre à temps complet c'est quelque part du prêt de main d'œuvre illicite, il faut un contrat qui ne puisse pas vraiment déterminer le nombre d'heures,

faut une prestation forfaitaire tu vois, c'est un des paradoxes de la jurisprudence à ce niveau-là.

T : Comment ça se passe avant de déclencher une grève ?

C : En fait il y a une préparation en amont, c'est à dire que nous on demande aux salarié-e-s de se syndiquer, et en règle générale on part pas en grève tant qu'on n'a pas la moitié des salarié-e-s de syndiqués, parce que sinon on sait par expérience que ça va tourner en sucette !

T : vous avez mis en place une caisse de grève ?

C : La caisse de grève, on a pu la mettre en place à partir de 2012, c'était une décision prise en congrès, elle correspond à un tiers de nos ressources de l'année, et ça permet de dégager un peu un financement pour lancer un mouvement et puis (...) comment dirais-je d'essayer de tenir un peu sur la durée quoi ! Actuellement la caisse de grève permet de financer une indemnité de 42€ par jour de grève à partir du 2^{ème} jour(...) voilà, ce qui donne un peu le courage aux grévistes , voilà, maintenant c'est sûr que si t'as une grève d'une centaine de personnes (...) une grève par exemple au HYATT Vendôme ou elles sont 80 qui durerait un mois ça ferait quand même assez mal aux finances du syndicat, bon, on essaye quand même parallèlement de monter des caisses de grève, ou d'obtenir le paiement des jours de grève mais généralement, par expérience, plus la grève est longue moins il est facile d'obtenir le paiement des jours de grève. Ça dépend de la situation de la grève. Si on part sur des pratiques complètement illicites, c'est vrai que l'employeur est gêné, par exemple à Suresnes, vu ce qui se pratiquait ils ont quand même convenu de payer les jours de grève et de faire récupérer certains, ce qui est paradoxal c'est que comme on avait actionné au début la caisse de grève, les filles se sont retrouvées après la grève à avoir touché plus que si elles avaient travaillé (rire). Donc la caisse de grève est un outil important, c'est quelque chose qui rassure. Les salarié-e-s se disent voilà, à la fin du mois je n'aurai pas 0€ (...). Et puis comme c'est des salarié-e-s qui ont de très bas salaires en général dans les endroits où on a mené des grève, 42 € par jour, ça fait environ 800 € par mois, souvent les femmes de chambre sont à temps partiel et puis (...) elles gagnent pas des milles et des cents donc, bon, voilà, c'est dans la limite de leurs salaires habituels, elles sont pas très perdantes, ça les rassure.

T : Qu'est ce qui a déclenché la grève de Suresnes ?

C : La revendication principale c'était l'internalisation des femmes de chambres et des améliorations salariales et de leurs conditions de travail. Dans un premier temps, la direction a dit, bon, écoutez, il n'est pas question pour nous d'internaliser l'hébergement, mais on est prêts à payer plus le sous-traitant pour remonter les salaires, les mensualisations etc. etc. Mais il y avait aussi des revendications qu'on avait posées pour les deux catégories de salarié-e-s : pour les salarié-e-s de la sous-traitance et pour les salarié-e-s de l'hôtel, pour unir un peu les gens. Il y avait à peu près un tiers du personnel de l'hôtel en grève plus la totalité des salarié-e-s de la sous-traitance, gouvernantes et femmes de chambres. Bon, c'était pas facile, il faut dire que la situation s'est largement dégradée dans les hôtels, comme je t'ai dit, les employés de l'hôtel savaient que le nerf de la guerre c'est le service d'hébergement, demain si ils veulent partir en grève, et bien c'est difficile s'ils n'ont pas les femmes de chambre, si on veut vraiment gêner l'employeur. Il y a eu tout ça qui a fait réfléchir les salarié-e-s. On serait parti en grève pour en finir, je ne sais pas moi avec la sous-traitance du gardiennage, je ne suis pas persuadé que ça aurait été efficace de revendiquer l'internalisation, après c'est une revendication aussi de principe, de tout syndicaliste digne de ce nom. Les gens se rendent bien compte quand même que sans femmes de chambres, l'hôtel ferme, c'est un service clé. On a aussi engagé une procédure aux prudhommes pour faire valoir le marchandage, et le travail dissimulé, alors travail dissimulé ça les emmerdait au plus haut point, parce ce qu'on a pu obtenir des preuves si tu veux comme quoi les femmes étaient réellement payées à la chambre, on avait des plannings ou il y avait le nombre de chambres et puis(...) tu divisais le nombre de chambres par la cadence et tu tombais sur le nombre d'heures de travail qu'on leur payait chaque mois, ça les a quand même emmerdés parce que ça impliquait la responsabilité du donneur d'ordres. Donc mettre les affaires aux prudhommes ça les a fait chier ça c'est sûr !

T:et comment aviez vous obtenu les plannings ?

Les gouvernantes commençaient déjà à donner en douce à nos délégués bien des éléments pour bien prouver qu'il y avait un paiement à la chambre et pas à l'heure. Donc ça ça les a mis en porte à faux, ça les a emmerdés quoi ! Tu vois tout ça à été bien préparé, tout ça c'est indispensable si tu veux arriver à quelque chose!

T: parle-moi de la grève

C : En fait y a eu pas mal de tentatives de remplacements, mais les filles étaient quand même très déterminées quoi. Moi je temporisais un peu en disant montrez les CDI tout ça voilà, mais elles, elles étaient très déterminées, de toutes façons quand les salarié-e-s sont très déterminées c'est difficile pour l'employeur de (...) même si on leur dit ne faites pas de conneries, ne vous bagarrez pas, discutez avec les filles qui viennent travailler à votre place mais bon ce n'est pas facile de gérer, tu ne peux pas les empêcher! Quand elles sont très déterminées

T : Qu'est ce qui rend possible ces remplacements?

C : En fait ces remplacement sont possibles notamment par la clause de mobilité, mais surtout par le fait que l'entreprise sous-traitante elle a des CDI sur plusieurs sites. Et comme c'est pas interdit de remplacer un gréviste par une personne en CDI ben elle joue là dessus tu vois (...) Alors, dans l'absolu faudrait aller voir dans l'hôtel où on a pris un CDI si jamais ils n'ont pas mis un cdd à la place de la personne qui est venue remplacer les grévistes tu vois ? Mais ça on n'a pas beaucoup de moyens de contrôle ! Déjà pour contrôler sur l'hôtel même c'est pas facile on peut passer par l'inspection du travail éventuellement mais c'est pas facile.

T : Comment s'est terminée cette grève ?

C : Dans un premier temps en 2012 on a obtenu des avancées importantes: l'installation d'une pointeuse donc la fin du travail à la tâche, des avancées salariales sur les mensualisations, sur les qualification des salariées (...) Donc en fait, le sous-traitant n'arrivait plus par rapport à (...) C'est à dire que respecter la loi faisait qu'il perdait de l'argent et donc il s'est retrouvé en redressement judiciaire et là on a dit à la direction écoutez maintenant ça suffit, soit vous internalisez les filles soit on repart pour une grève d'un mois ou plus. Et là ils ont craqué et ils ont dit Ok, on va les internaliser. Alors la grève c'était mars avril 2012, l'internalisation premier août 2013, voilà ! Et après on a dit à la direction ça serait quand même bien qu'on négocie une charte de la sous-traitance, ce qui nous a d'ailleurs été reproché après dans des dossiers prudhommes en disant la CGT HPE dit tout et son contraire: d'un côté elle nous attaque pour marchandage, en disant que c'est pas normal qu'il y ait pas d'égalité de traitement entre les salariés de la sous-traitance et ceux de hôtel, et d'un autre côté elle signe une charte

de la sous-traitance qui quelque part valide la sous-traitance. Et moi je réponds régulièrement en disant que non, fondamentalement ce qu'on veut pas c'est l'inégalité de traitement entre les salariés de la sous-traitance et ceux de hôtel tu vois , c'est ça le problème fondamental. Dans certaines conclusions ça a du te faire marrer j'ai mis que le (...) le je ne sais plus quelle tournure de phrase j'avais mis, mais en gros la lutte des classes n'est pas du côté où on croit donc on essaye d'être pragmatiques.

Dans l'accord, on a aussi fait sauter la clause de mobilité parce que ça c'est quelque chose qu'on demande systématiquement pour empêcher qu'il y ait des représailles derrière, en disant que à la limite elles pouvaient passer du Campanile au première classe, une mobilité sur les deux hôtels qui sont en fait côte à côte.



COMMUNIQUE

100% des salariées de la société de nettoyage sous traitante DECA FRANCE qui travaillent comme femmes de chambre, gouvernantes, au sein des hôtels CAMPANILE et PREMIERE CLASSE du Pont de SURESNES du groupe LOUVRE HOTELS et une partie des salariés en interne sont en grève illimitée depuis ce mardi 20 mars pour voir satisfaire leurs revendications :

- 1) Augmentation des salaires de base de 150 € par mois et reconnaissance des qualifications ;
- 2) Intégration au sein de la SNC des Hôtels du Pont de SURESNES ;
- 3) Transformation des contrats de travail à temps partiel en temps complet ;
- 4) Paiement des salaires à l'heure et non à la chambre avec comme indication de productivité, 2 chambres à l'heure au Campanile et 2,5 chambres au 1^{ère} classe ;
- 5) 13^{ème} mois, paiement des indemnités nourriture, de la prime d'habillement déshabillage de 225 € par an ;
- 6) Respect de leur dignité ;

La CGT-HPE dénonce le phénomène des bas salaires et de la sous traitance dans l'hôtellerie, à l'origine de ce type de conflit, comme constituant **un véritable apartheid social chez LOUVRE HÔTELS** et ailleurs, sur un même lieu de travail. Nous ne laisserons pas faire et appelons à un **rassemblement de solidarité** le :

Jeudi 22 mars 2012 à 12h devant l'entreprise 15 Bd Henri Sellier 92150 Suresnes, Métro Porte Maillot puis Bus 244 arrêt Pont de Suresnes ou Métro ou RER la défense puis Tramway jusqu'à Suresnes-Longchamp

Paris le 20 mars 2012



3 Place du Général Koenig 75017 Paris 0140476068 Fax 0145744326

AU 28^{ème} JOUR DE GRÈVE LOUVRE HÔTELS A CÉDÉ !

En grève depuis le 20 mars 2012, 100% des salariées de la société DECA France IDF1, sous traitant des hôtels Campanile et Première Classe du Pont de Suresnes et une partie des salariés en interne, ont fait céder la société LOUVRE HÔTELS 2^{ème} groupe hôtelier en France qui exploite les hôtels restaurants sous enseigne CAMPANILE, PREMIERE CLASSE, KYRIAD, ET GOLDEN TULIP.

Les femmes de chambre et les gouvernantes de DECA France IDF 1 obtiennent :

la fin du travail à la chambre avec la mise en place d'une pointeuse pour un paiement à l'heure et la diminution des cadences indicatives de 25% ;

une augmentation de leur mensualisation garantie chaque mois de 26h, 104h et 108h33 à 120 ou 130h par mois;

une revalorisation de près de 100 € de leur salaire mensuel

+ 24 à 26 € sur le salaire de base (AS1A → AS2B)

+ 56 € à +88 € de prime panier

+ 11 € de frais d'entretien des tenues

la suppression de leur clause de mobilité

le paiement de 50% des jours de grève, les autres 50% récupérés

Les salariés de LOUVRE HÔTELS de leur côté, ne sont pas en reste avec des repositionnements à la hausse de leur classification dans la grille des salaires des Hôtels Cafés Restaurant, des augmentations de leur mensualisation de 120h à 169h pour deux d'entre eux et de 120h à 130h pour 4 autres. Le même régime leur est appliqué pour les jours de grève.

Les grévistes tiennent à remercier tous ceux qui les ont soutenus dans leur combat contre l'injustice et l'apartheid social vécus dans les hôtels Campanile et Première Classe Pont de Suresnes et ailleurs. Rien ne sera plus comme avant dans ces deux établissements hôteliers.

Preuve est faite, qu'une classe ouvrière unie et solidaire autour de leurs syndicats CGT et CNT du Nettoyage forts de soutiens déterminés peut faire fléchir le patronat le plus rétrograde !

Ce conflit a ouvert des perspectives

Il nous faut maintenant continuer le combat pour que cesse partout cette exploitation honteuse des femmes de chambre de la sous traitance dans l'hôtellerie.

Ce sera tout l'objet des négociations que nous avons obtenues et qui vont s'ouvrir chez LOUVRE HÔTELS pour la mise en place au niveau national d'une charte sociale de la sous traitance respectueuse de l'égalité de traitement et des conditions de travail des salariées.

Paris le 17 avril 2012