

ENQUÊTE REPORTAGE PAR CLÉMENTINE EVENO

Enquête

NETTOYAGE, SOUS-TRAITÉ, SALARIÉES, MALTRAITÉES ?

Alors que les conditions de femmes de chambre ont été rappelées dans le débat public par la lutte des femmes de l'Ibis des Batignolles, des femmes exilées, pour la plupart originaires d'Afrique sub-saharienne et habitantes de l'Île-de-France expliquent leur quotidien dans des sociétés de sous-traitance du nettoyage. Ce métier souvent envisagé parce qu'il apparaît comme étant la solution la plus viable, est pourtant porteur de lourds manquements : cadences infernales, heures supplémentaires non payées, invisibilisation des heures décalées qui déséquilibrent grandement la balance entre la vie familiale et le travail.

Un choix déterminé par des nécessités sociales et économiques

« Avant je faisais de la cuisine dans un foyer. Quand j'ai eu mes papiers, j'ai eu besoin d'un contrat rapidement, pour avoir un logement stable » explique Kia*, 54 ans.

« Pour trouver un logement, avec mes enfants, j'avais besoin de bulletins de salaires, et vite ! Sinon j'aurais fait une formation » témoigne Malossa*, femme de chambre en sous-traitance dans un hôtel à Paris.

Sylvie Kimissa, une des victorieuses du conflit de l'Ibis des Batignolles, explique « Pour pouvoir reconduire notre titre de séjour on a besoin d'un contrat en CDI ». L'insertion professionnelle étant l'une des conditions aux demandes de naturalisation.

Ce choix de se lancer comme « agent d'entretien » ou « femme de ménage » est tellement conjoncturel que seulement 17% des salariés du nettoyage seraient heureux de voir leurs enfants dans le même secteur. Même si l'étude a été menée auprès de l'ensemble des salariés du nettoyage et pas uniquement auprès des salariés exerçant dans des entreprises en sous-traitance, l'étude menée par la DARES (Direction de l'Animation, de la Recherche, des Études, et des Statistiques) indique que c'est deux fois moins que pour les autres métiers. Le rapport indique que « les emplois du nettoyage apparaissent plutôt comme une solution de repli ». Le secteur du nettoyage caractérise le vieillissement de la population : l'âge médian est de 45 ans, selon la FEP (Fédération des Entreprises de Propreté, syndicat patronal). Ce que confirme Kia : « Dans l'auberge de jeunesse où je travaillais, on avait toutes plus de 40 ans ».

L'enjeu de l'exil et le genre sont des éléments importants dans le secteur du nettoyage. On y compte un fort pourcentage de femmes immigrées de l'Afrique subsaharienne : près de 40 % de femmes d'origine malienne, 24 % de natives du Sénégal mais également 22 % de femmes originaires d'Haïti, selon le rapport 2021 du Centre d'Analyse Stratégique. Le secteur du nettoyage en sous-traitance est aussi celui qui regroupe le plus de personnes de nationalité étrangère avec 30% de salariés étrangers dans ce secteur contre 6% tous secteurs confondus. Concernant le genre, selon le Ministère du travail, 70% des personnes travaillant dans ce domaine sont des femmes.

Précarité des contrats

« Si tu n'as pas terminé tes chambres, tu dois rester »

Kia et Myriam* avaient des contrats à temps partiel imposés de 5 heures et de 4 heures par jour. Marie travaille aussi à temps partiel. Pour parvenir à bénéficier d'un salaire décent - l'équivalent d'un temps complet - les salariées ont souvent recours à plusieurs employeurs. Plus de 75% des salariés dans le nettoyage en sous-traitance sont à temps partiel.

« Je veux juste qu'on respecte le travail de femme de chambre » explique Malossa. Elle fait part de ce sentiment d'invisibilisation, dû en partie aux horaires décalés. C'est le cas de Marie*, qui commence sa journée à 7 heures du matin. Elle habite dans la grande couronne. Elle se réveille à 4 heures du matin, se rend en voiture jusqu'à la gare, puis elle prend le transilien. Sa journée terminée, elle revient chez elle, s'occupe de ses filles pour les emmener à l'école, puis repart pour un autre emploi, dans une banque. Le soir, elle fait le ménage dans une boulangerie à côté de chez elle et termine à 22 heures. « Cela ne respecte pas les 11 heures légales. Cette atteinte au droit du travail est intégrée au système économique des entreprises de nettoyage » indique Annie Thébaud Mony, sociologue spécialiste de la santé. « Le principe même des horaires décalés est indigne : c'est dire que ces salariés doivent disparaître » ajoute-t-elle. Marie a des employeurs différents. Plus d'un tiers des salariés travaillant dans ce secteur ont différents employeurs, selon la FEP (Fédération des Entreprises de Propreté).



© CLÉMENT SAVEL

© CLÉMENT SAVEL

Arrêt de la Cour de cassation, 28 septembre 2010 :

Les juges ont statué de la manière suivante :

- Des salariées de la société ont été rémunérées pour des travaux de nettoyage sur la base d'un nombre de chambres déterminé quotidiennement : 4 chambres par heure
- sans tenir compte du temps de travail nécessaire à l'exécution de cette tâche ;
 - le nombre d'heures de travail mentionné sur les bulletins de salaires a été minoré
 - la clause " d'objectif " mentionnée sur les contrats d'embauche des salariées n'exonère en rien la société poursuivie de son obligation de rémunérer son personnel en fonction de la durée effective du temps de travail

ENQUÊTE REPORTAGE

Kia a maintenant un employeur unique, elle travaille de 6 à 9 heures dans un cabinet d'avocats. Pour ce faire, elle se lève à 4 heures du matin. Quand elle cumulait deux emplois, le cabinet d'avocats et une auberge de jeunesse (durant quatre années), elle travaillait le matin puis de 11 heures à 15 heures pour 1100 euros net par mois. « Je n'avais aucun week-end : du lundi au vendredi chez les avocats, le mercredi jusqu'au dimanche à l'auberge de jeunesse, je n'avais pas de jour de repos. » À présent, Kia a des horaires fixes, comme 80% des salariés des entreprises de propreté qui ont des horaires « à peu près semblables » selon la FEP.

C'est au donneur d'ordres d'établir les horaires, de choisir si ceux-ci vont se faire plutôt la journée ou bien quand les cadres de l'entreprise sont absents. Le recours aux horaires décalés dépend des entreprises donneuses d'ordres, ce sont elles qui décident. Les sites tertiaires représentent 40% du chiffre d'affaires, les heures sont réalisées majoritairement en dehors des heures de bureau.

Horaires décalés et éloignement de l'habitat entraînent des difficultés pour régir vie familiale et personnelle. Quand elle travaillait dans un hôtel, Myriam commençait le travail à 9 heures, mais elle devait se réveiller à 5 heures : elle prenait le RER D, ligne 4, bus 40.

Valérie, pour avoir le temps de chercher ses enfants après le travail, a demandé sa mutation « grosse erreur, car là-bas c'était pire. » Valérie profitait de sa pause pour courir déposer sa fille, « ensuite je revenais directement au travail » confie-t-elle. Marie récupère ses filles, les fait manger et joue avec elles puis repart nettoyer la boulangerie le soir. Myriam, Malossa et Marie habitent à l'extérieur de Paris, dans la petite et grande couronne. Les hôtels et entreprises où elles travaillent, ou ont travaillé, sont majoritairement situées dans Paris intramuros.

Maintenant que Kia ne travaille plus à l'auberge de jeunesse, elle effectue uniquement le travail du matin « Au moins je suis tranquille, je suis toute seule. J'ai les clés, je fais mon ménage, ils me disent bonjour quand je pars et ensuite je me repose chez moi. » Avec son salaire du matin et les 560 euros de chômage, Kia gagne 940 euros net par mois ; elle fait partie des 10% des personnes les plus pauvres de la population.

Pratiques illégales

Myriam et Kia, arrivées il y a dix et vingt ans en France, n'ont pas travaillé pour les mêmes sociétés de nettoyage. Pourtant, le constat est le même. Dans les hôtels où elles travaillaient, le nombre de chambres à effectuer variait chaque matin en fonction du nombre de clients. Le nombre d'heures dans le contrat lui, ne changeait pas et les heures supplémentaires n'étaient pas payées.

Les cadences imposées sont élevées. « Un matin, la gouvernante te dit que tu dois faire dix-sept chambres, un autre jour vingt. Si tu n'as pas terminé, tu restes quand même. » raconte Myriam. Le temps additionnel ne lui a pas été payé. Elle est partie trois mois plus tard. Kia, 54 ans, qui travaillait dans une auberge de jeunesse à l'est de Paris explique « On devait faire soixante-trois lits dans dix-neuf chambres en 4 heures. Si tu n'as pas fini, ils te disent de ne pas partir. » Valérie* et ses collègues ont été embauchées, quant à elles, dans un hôtel après avoir participé à une grève en 2019. Avant l'internalisation, c'est-à-dire le fait d'être embauchée directement par l'hôtel, si le travail n'était pas terminé « on pouvait partir deux heures en retard, sans que les heures supplémentaires ne soient payées. » Notons à ce sujet que la Cour de cassation avait déclaré en 2010 illégal le fait de rémunérer le travail accompli à la chambre sans tenir compte du travail effectué.

Etienne Deschamps, de la CNT-SO (Confédération Nationale des Travailleurs -Solidarité Ouvrière : syndicat anarcho-syndicaliste) constate une modulation des emplois du temps au dernier moment. Dans une lettre, le syndicat demande à une de ces sociétés de cesser de donner l'emploi du temps deux jours avant. « Dans l'hôtellerie, la sous-traitance permet d'ajuster le personnel au taux d'occupation, on leur a dit aujourd'hui tu ne travailles pas. » explique-t-il. Les clauses de mobilité sont souvent présentes dans les entreprises de sous-traitance. « Quand une entreprise a un problème avec un salarié, on le change de site » précise le syndicaliste.



© CLEMENT SAVELI



[© CLÉMENT SAVEL]

Sous-traitance, discrimination, encadrement par la loi

Il apparaît que les conditions des femmes de ménage sous-traitées sont un enjeu de taille. « L’esclavage c’est fini » criaient les femmes de chambre de l’Ibis des Batignolles sur le piquet de grève. La question de la discrimination avait été soulevée lors de cette lutte ; une plainte pour discrimination indirecte et discrimination raciale à l’embauche avait été déposée à l’endroit du groupe Accor. Elle a été retirée quand les revendications des grévistes ont été acceptées par le groupe. Cette qualification de discrimination en lien avec l’origine avait été établie par le Conseil des prud’hommes de Paris (17 décembre 2019), qui avait caractérisé les pratiques d’une entreprise de BTP de « discrimination systémique en lien avec l’origine ». Cela concernait des travailleurs d’origine malienne d’un chantier.

Au-delà de l’enjeu de la discrimination, la course au moins-disant des entreprises de nettoyage en sous-traitance est la conséquence des appels d’offre lancés par les donneurs d’ordre. Si l’enveloppe donnée au sous-traitant est minime, les conditions de travail en pâtissent. « On ne peut faire qu’avec ce qu’on

a. » Philippe Jouanny, directeur de la FEP. En effet, peu importe les bonnes volontés, l’entreprise sous-traitante n’a pas une grosse marge de manœuvre. C’est pourquoi, une loi avait été proposée afin que ce soit le droit français qui encadre ces pratiques parfois illégales et souvent indignes. Intitulée « Femmes de ménage : encadrer la sous-traitance, cesser la maltraitance » (12 mai 2020) la proposition de loi du député François Ruffin était de surpayer de 50% les heures avant 9 heures et après 18 heures. L’objectif : inciter les donneurs d’ordre à privilégier le temps plein. Les conditions de salaire devaient être identiques à celles des salariées de l’entreprise qui ne sont pas employées par une société en sous-traitance. Ces deux propositions ont été supprimées lors des amendements, menés par les députés de LREM (La République en Marche). La référence à la maltraitance et aux femmes de ménage a été également supprimée, la loi s’est appelée « Améliorer les conditions de travail des agents d’entretien ». Selon Etienne Deschamps, depuis 20 ans à CNT-SO : « en termes d’abus, je vois aujourd’hui des choses que je n’avais jamais vues au début de ma carrière. »

Discrimination raciale systémique :

Vient d’un ordre établi provenant de pratiques, volontaires ou non, neutres en apparence, mais qui donne lieu à des écarts de rémunération ou d’évolution de carrière entre une catégorie de personnes et une autre.

Quatre facteurs :

- les stéréotypes et préjugés sociaux
- la ségrégation professionnelle dans la répartition des emplois entre catégories
- la sous-évaluation de certains emplois
- la recherche de la rentabilité économique à court terme

Lutter contre les discriminations au travail

Pour Kia, c’est un soulagement de ne plus avoir à supporter les cadences de l’auberge de jeunesse. « J’ai moins d’argent, mais au moins je suis plus tranquille ». Elle va aux restos du coeur, ils l’aident pour payer l’électricité. Kia a conservé son métier du matin, où elle se lève à 4 heures pour nettoyer le cabinet d’avocats.

**Tous les prénoms ont été changés, à la demande des personnes interrogées*