



Mémoire des luttes



Extrait du documentaire d'Ivora Cusak, *Remue-ménage dans la sous-traitance*, 2008

sites différents, elle déclenche la grève. Seules trente-cinq personnes suivent, sur les 3 500 salariés d'Arcade, dont 800 dans l'hôtellerie. Sans grand impact sur les lieux de travail.

Les grévistes, épaulées par des syndicalistes et un collectif de solidarité, privilégient alors des actions d'éclat, interpellant directement la direction d'Arcade, mais aussi le donneur d'ordres, Accor. Suite à un sacage, huit femmes se retrouvent licenciées pour « faute lourde », et sous le coup d'une plainte pour « dégradations ». À cela s'ajoutent des pressions familiales. « Mon mari m'a beaucoup engueulée », raconte Gnima Seydi, une des licenciées déterminée à « ne plus se laisser faire ». Malgré quelques défections, le mouvement s'installe dans la durée, et suscite l'attention de plusieurs médias, généralistes ou militants, qui dressent des portraits empathiques des grévistes et présentent avec clarté leurs revendications.

Le groupe Accor, une multinationale de 3 700 hôtels (Mercure, Novotel, Ibis, Formule 1...) dans 90 pays, très à cheval sur son image de marque, s'inquiète de la mauvaise publicité occasionnée. Il prétend d'abord ne pas pouvoir s'immiscer dans la gestion du personnel de ses sous-traitants, ce qui serait considéré comme un « délit de marchandage ». Assez vite pourtant, il reçoit les grévistes afin de « rechercher ensemble les modalités de fin de conflit »⁽³⁾. Tel le bout de scotch du capitaine Haddock, le collectif de solidarité lui colle aux trousses : il veut des engagements publics précis. Interpellé lors d'une AG des actionnaires, le PDG Jean-Marc Espalioux déclare que si le recours à la sous-traitance est « inévitable », il se dit prêt à engager une réflexion sur la question, qui pourrait aboutir à la réinternalisation des femmes de chambre. Et le 3 décembre 2002, Accor adopte une charte « sur l'orientation des conditions de recours à des entreprises extérieures de nettoyage ». Des avancées de principe qui feront dire à des syndicalistes de SUD, déjà exténués : « Sur le fond du problème, on a gagné »⁽⁴⁾. Et il faut bien savoir terminer une grève...

Automne 2002 : l'action persiste autour des revendications des 22 femmes encore en grève à l'automne : des opérations conjointes avec des salariés du McDo de Strasbourg-Saint-Denis à Paris bloquent l'accès à des restaurants et à des hôtels. José Bové vient apporter un mouton pour un méchoui de solidarité. Les

femmes préparent elles des repas qui alimentent la caisse leur permettant de tenir, avec environ 100 € chacune par semaine. Mais c'est avec soulagement qu'elles accueillent un projet de protocole d'accord soumis par Arcade. Celui-ci prévoit une baisse des cadences, l'augmentation des heures incluses dans les contrats à 130 heures par mois, la réintégration des licenciées, une indemnité de 4 000 euros pour chacune, et l'abandon de toutes les poursuites en justice. Une clause de confidentialité maintient une relative opacité autour de cet accord, réservé semble-t-il aux seules grévistes, empêchant une extension à l'ensemble des salariés. « Victoire » ? Syndicalistes et soutiens se montrent mitigés. Certes, les avancées sont indéniables, mais ces propositions ne retiennent pas le principe « Même travail = même salaire ». Elles n'alignent pas les cadences

sur celles d'Accor et sont encore en deçà d'un vrai temps complet. Mais pas question de se substituer aux grévistes, qui discutent aussi beaucoup entre elles et décident le 24 février 2003 en toute autonomie d'accepter. Des moments de démocratie directe filmés avec tendresse par Ivora Cusack et Zaléa TV, restitués dans le documentaire « Remue-ménage dans la sous-traitance » sans éluder les hésitations et la distance – parfois même une gêne – entre femmes africaines, syndicalistes et soutiens⁽⁵⁾.

Constatant qu'Arcade traîne des pieds pour l'application pratique de l'accord et que les conditions de travail des nouvelles employées tendent à empirer, Mayant Faty re-

part au front. Elle s'attire les foudres de la direction, qui la licencie le 11 mai 2004 pour « dépassement de ses heures de délégation syndicale ». S'ouvre alors un cycle de mobilisations pour sa réintégration, élargi à la question de la sous-traitance du nettoyage en général. Les recours juridiques ne donnent rien. Mais dix-huit mois durant, le collectif de solidarité reconstitué avec des militants diversifiés (AC!, Coordination des travailleurs précaires, syndicalistes SUD, CNT et CGT, inorganisés, etc.) manifeste chaque semaine devant Arcade avant d'aller bivouaquer pacifiquement dans le hall d'un hôtel du groupe Accor choisi un peu au hasard des convergences de l'instant, occasionnant à leur tour des haltes inopinées devant des fast-food en grève (« Nos enfants aussi travaillent là », dit Mayant Faty) ou d'autres hôtels touchés par un « mouvement social ». À bout, Arcade finit par proposer en novembre 2005

» « Le sentiment de « surexploitation » est vécu comme une humiliation permanente alimentée par le harcèlement de la gouvernante, pivot d'un système fondé sur différents niveaux d'exploitation structurés autour de l'origine ethnique.

Le 7 mars 2002, des femmes de chambre d'Arcade, sous-traitant du groupe hôtelier Accor, se lancent dans une grève illimitée. D'habitude réputée pour leur absence de « culture salariale », des « mamas » africaines en boubous donnent le tournis en jonglant avec des chiffres et en faisant valoir leurs revendications : baisse des cadences de travail, paiement de toutes les heures effectuées, alignement sur les salaires des autres femmes de ménage du groupe. Une lutte qui s'avère formatrice sur le long terme et ouvre la voie au combat général contre le travail à temps partiel forcé, le sale boulot « racialisé » et le travail en miettes.

« Frotter, toujours frotter, c'est fini, il faut payer »

Mogniss H. Abdallah

Agence Im'media

À peine les voyageurs descendus du train, des équipes montent avec sacs poubelles, balais et serpillières dans les wagons pour les nettoyer avec dextérité. Il en va de même chaque jour dans les bureaux après le départ des employés, ainsi que dans les hôtels où les clients ne croisent les femmes de ménage que furtivement. Un évitement organisé qui semble fait pour rendre ces travailleurs « invisibles ». C'est souvent à l'occasion d'une grève « improbable » que le grand public découvre leur existence individuelle ou collective, et qu'ils font (re)découvrir leurs exécrables conditions de travail. Ce fut le cas pour les éboueurs africains à Paris en mai 1968, en pleine bourrasque étudiante, ou encore pour les nettoyeurs du métro à la fin des années soixante-dix, en pleine campagne pour la « revalorisation du travail manuel » : le gouvernement envisageait alors de substituer des travailleurs français aux immigrés et a tenté une requalification toute sémantique des postes de travail : le balayeur se métamorphosait ainsi en « technicien de surface ». Dans les années 2000, des mouvements de grève atypique que des femmes de ménage vont faire parler d'elles, et révéler la féminisation accrue de ce secteur du nettoyage ⁽¹⁾.

Le 7 mars 2002, des femmes de chambre d'Arcade, sous-traitant du groupe hôtelier Accor, se lancent dans une grève illimitée. D'habitude réputée pour leur absence de « culture salariale », des « mamas » africaines en boubous donnent le tournis en jonglant avec des chiffres et force détails relatifs à leur exploitation. « On sait quand on commence, jamais quand on finit ! » « On n'a pas de salaire fixe, on ne sait pas combien on gagne à la fin du mois, parce qu'un jour c'est 6 heures, un autre c'est 3 heures Et il n'y a pas de jours fixes », s'insurgent-elles, exigeant pêle-mêle le paiement immédiat des heures réellement travaillées, les primes dues qui manquent sur les fiches de paie, une baisse des cadences, un local, etc. Estimant qu'elles effectuent un plein temps « caché », elles réclament d'être payées 8 heures par jour, soit l'équivalent d'un temps mensuel plein. Revendications moins anecdotiques qu'il n'y paraît. En effet, outre le temps partiel contraint qui caractérise de plus en plus le travail des femmes en général, elles subissent de plein fouet une gestion fort pernicieuse des variations d'activité dans l'hôtellerie où, à la différence des bureaux dont la surface à nettoyer reste stable, le nombre de chambres et donc la charge de travail change tout le temps en fonction du taux d'occupation. Au jour le jour, la « gouvernante » (chef d'équipe) leur donne donc le nombre de chambres à remiser, qui peut varier de dix à trente, selon un mode de calcul basé sur une moyenne de

dix-sept minutes par chambre. Elles sont donc payées à la pièce (ou à la tâche) et non en fonction des heures figurant sur leurs contrats. Comme elles n'arrivent pas à tenir la cadence, soit elles font des heures supplémentaires non payées pour finir le quota de chambres qui leur a été assigné, soit on convertit les chambres non nettoyées en heures d'absence décomptées du salaire ! À cela s'ajoute l'inégalité entre les femmes de chambre d'Arcade et les « filles » employées directement pour Accor. Bien qu'elles effectuent côte-à-côte le même travail, la différence de traitement est par trop flagrante : les salariées d'Arcade doivent faire 4 à 5 chambres de l'heure, celles d'Accor ont un quota fixe de 2,5/h soit 19 chambres en 8 heures. Les payes varient de 610 à 1 220 euros ; les unes sont obligées de se cacher dans les toilettes des clients pour boire ou manger, les autres ont une pause déjeuner, etc. D'où un sentiment de « surexploitation » très fort parmi les femmes d'Arcade, vécu comme une humiliation permanente alimentée par le harcèlement de la « gouvernante » qui n'a de cesse de surveiller et de pousser à l'augmentation des cadences. Derrière ses airs de « petit chef », elle est le pivot d'un système où coexistent, comme l'explique la sociologue Isabelle Puech, « différents niveaux d'exploitation salariale qui se structurent notamment autour de l'origine ethnique » : les « filles », plus jeunes, davantage au contact des clients, souvent d'origine espagnole ou portugaise ; et les femmes de ménage africaines, plus âgées, pour la plupart arrivées en France au début des années quatre-vingt dans le cadre du regroupement familial, exerçant là leur premier métier salarié à des postes « invisibles » (chambres, toilettes, locaux vides...). L'incapacité de ces dernières à lire ou à comprendre leur contrat de travail serait l'un des principaux critères d'embauche chez Arcade. Quant à l'irrégularité du séjour, elle ne poserait guère de soucis. « Tu ramènes les papiers de ta grand-mère, ils vont t'embaucher ! » rigolent-elles. Toutes racontent les conditions d'embauche, le bouche à oreille, les candidatures spontanées, l'entretien initial au cours duquel mieux vaut paraître ignare, la condescendance affichée d'emblée, puis la brusque prise de fonction, la formation sur le tas et la découverte de la pénibilité du travail, l'absence de repos et déjà les premiers accidents, les soucis de santé (maux de dos, de reins, l'insomnie, les fausses couches, etc.).

Une partie craque et disparaît du jour au lendemain, la majorité continue de longues années en serrant les poings. Certaines complètent ce travail par un deuxième boulot ailleurs, dans des bureaux en nocturne par exemple. Leur paie cumulée, aussi minime soit-elle, ne constitue pas comme on le dit un « salaire d'appoint » mais bien plus le revenu principal pour des

mères seules ou avec des maris en situation précaire, et des aînées qui envoient de l'argent aux parents au pays.

« Même travail = même salaire ! »

Pour résister à la pression, il leur faut avant tout sortir de l'isolement sur leur lieu de travail et s'unir là où une gestion très individualisée du personnel rend difficile toute démarche collective. Au départ, elles ne se connaissent pas ou peu entre elles, et c'est à une poignée de copines qu'elles se risquent à des protestations spontanées, sporadiques. Elles se rapprochent aussi des syndicats, dont la CFDT. La fin des années quatre-vingt-dix a bruisé d'initiatives de convergences entre chômeurs, travailleurs précaires et salariés garantis, sans-papiers et mal-logés. Parmi les femmes de chambre, il y a des Maliennes, Sénégalaises ou Mauritanienues mal-logées, des sans-papiers aussi. Plusieurs hôtels du groupe Accor à Paris ont d'ailleurs été la cible d'actions coups de poing pour dénoncer sa collaboration avec la politique d'expulsions du gouvernement (location d'une aile de l'hôtel Ibis de Roissy, réservation de billets de train pour la rétention et l'acheminement des expulsés). Le nouveau syndicat SUD-Rail tente, lui, de développer une section nettoyage et aide déjà des travailleurs immigrés, hommes et femmes, qui lavent et briquent les trains pour la sous-traitance⁽²⁾.

Mayant Faty, Sénégalaise venue en 1981 rejoindre son mari lui-même agent de nettoyage anti-graffiti à la SNCF, a commencé chez Arcade en 1989 « pour avoir un logement plus grand », et fut en 1992 parmi les « Maliens de Vincennes » mal-logés. Après dix ans de labeur, cette femme de chambre capte l'esprit de révolte ambiante, fait valoir son aspiration à la dignité, au respect. « Moi je gueule, on me paie, alors pourquoi pas les autres ? » SUD lui propose de devenir déléguée au CE d'Arcade. Dans un premier temps, elle hésite, considérant ne pas pouvoir défendre ses collègues correctement dans la mesure où elle ne sait pas encore bien lire et écrire. Puis elle se reprend : « Même si tu ne sais pas lire ni écrire, même si tu n'es pas capable de préparer un papier avant de parler aux gens, tout est écrit dans ton cœur. Donc il suffit de commencer et ça part tout seul ! »

Une fois élue déléguée en février 2001, Mayant Faty voit son contrat passer à temps plein (7 heures par jour), sans augmentation de sa charge de travail. Ce favoritisme douteux lui refile « les boules ». Elle redouble d'ardeur dans sa volonté d'agir afin d'obtenir l'égalité pour toutes et tous. Sur son temps de délégation syndicale, elle entreprend la tournée des hôtels. Puis, avec des copines dispersées sur trois ou quatre

une transaction financière, elle aussi confidentielle, à « la femme de ménage la plus célèbre de France ».

« Nettoyage = esclavage ! » ?

Le groupe Accor en retrouve-t-il son sourire publicitaire ? Pas sûr. Il a beau prétendre internaliser une partie du personnel de nettoyage ⁽⁶⁾ et changer de sous-traitants, les mots d'ordre popularisés par les grévistes d'Arcade retentiront à nouveau ici et là. « Frotter, frotter c'est fini, il faut payer » scandent ainsi une poignée de nouvelles grévistes en décembre 2006 au Novotel de la porte de Bagnolet, tambourinant sur leur éternel sceau plastique tout en esquissant un pas de danse. Au bout d'une semaine, elles obtiennent satisfaction. Quelque part, il y a donc transmission d'expérience : la lutte paie. Et s'avère formatrice : pendant la lutte, des « anciennes » ont appris à lire et à écrire et se sont initiées au droit du travail, notamment au sein du réseau Stop précarité. Une réplique militante, en quelque sorte, à la formation sur le tas.

Dans le nettoyage, les salariés ne bénéficient pas d'une réelle identité professionnelle, les savoir-faire et techniques ne sont pas reconnus. La représentation du travail des femmes de ménage (et de certains hommes) n'a pas tout à fait rompu avec la sphère de la « domesticité », activité réputée gratuite et d'essence féminine. La place grandissante dévolue aux services aux particuliers (nounous, aides aux personnes malades ou âgées etc.), en partie pour pallier les politiques néolibérales de réduction des services publics, ne va certainement pas réduire ce processus réservant aux étrangères les tâches considérées comme dégradantes, autrefois réservées aux « bonnes à tout faire » ⁽⁷⁾. D'où la fortune du slogan « Nettoyage = esclavage ». Excessif ? Peut-être. Il n'en demeure pas moins que les contrats de travail des femmes de chambre d'Arcade mentionnent la qualification « agents de service ». Étymologiquement, le mot « service » vient du latin *servitium*, qui veut dire esclavage, asservissement. La généalogie du mot renvoie au domestique qui, sous la Révolution française, n'a pas le droit de vote parce qu'il n'est pas autonome ⁽⁸⁾.

Pour leur part, les salariées immigrées du nettoyage ne tracent pas toujours une frontière nette entre activités salariées et tâches ménagères à la maison, vécues comme une source d'exploitation supplémentaire. En revanche, nombre d'entre elles perçoivent les services à la personne comme une pépinière de « vrais » métiers qualifiants (auxiliaires puéricultrices, infirmières, sages-femmes...) et comme un levier de promotion sociale donnant accès à une formation

professionnelle, non exempte toutefois de préjugés culturalistes. Dès qu'une opportunité se présente, elles la saisissent. Cela a été le cas pour des anciennes d'Arcade, ainsi que pour des femmes de ménage lors de la « première vague » de grèves des travailleurs sans-papiers en 2008. Au bout de six mois de grève – elle aussi archi-minoritaire – avec occupation des locaux de la société Ma Net à Paris, les sept grévistes ont été régularisées. Il leur a fallu une promesse d'embauche et/ou un contrat de travail à temps complet. Ces Bécassine du XXI^e siècle, prétendument sottes, arriérées et sans bouche, se sont battues pour cela, et elles ont gagné, contribuant ainsi à leur façon au combat général contre le travail à temps partiel subi, le sale boulot « racialisé » et le travail en miettes.

(1) À l'orée 2000, les trois quarts des agents d'entretien sont des femmes, majoritairement venues d'Afrique noire. 50 % des femmes immigrées étrangères (contre 14 % des femmes en général) travaillent dans la catégorie des « services divers » (hôtellerie, restauration, nettoyage de locaux, assistantes maternelles, gardiens d'immeuble, coiffeuses...). Cf. Isabelle Puech, in « Femmes et immigrées : corvéables à merci », *Travail, genre et sociétés* 2006/2, n° 16, La Découverte, 2006.

(2) cf. *La Délégation*, de Christophe Cordier, 35 minutes, printemps 2000, prod. Ateliers Varan.

(3) cf. *L'Humanité*, 22 avril 2002.

(4) Christian Chedouba in *27 Femmes de ménage contre une multinationale*, de Sonia Chikh et Jérôme Polidor, septembre 2002, www.lamare.org/83

(5) Une nouvelle version de *Remue-ménage dans la sous-traitance*, 70 mn sort fin 2010 en DVD multilingues. Cf. <http://remue-menage.360etmemeplus.org>

(6) cf. par ex. Cathy Kopp, DRH du groupe in *Libération*, 11 août 2004.

(7) Une femme immigrée étrangère sur 5 travaille dans le secteur des services aux particuliers, selon l'Insee (chiffres 2001 à partir du recensement de 1999).

(8) Geneviève Fraisse in « Service ou servitude », *L'Humanité*, 16 octobre 2010.