

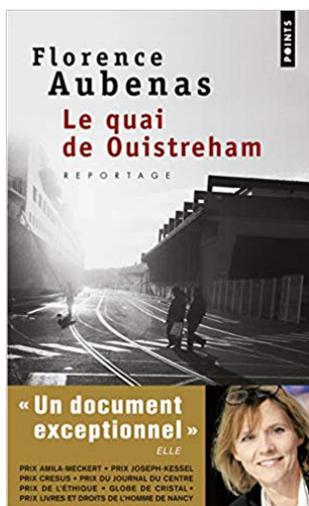
DES BALAIS À LIBÉRER : LES TRAVAILLEUSES DU NETTOYAGE

Le secteur de l'entretien, du nettoyage, du travail ménager est un grand pourvoyeur d'emplois. Il est également l'un de ceux où la violence sociale est la plus sensible, en particulier à l'égard des femmes, qui y sont très largement majoritaires. Employées souvent par des sociétés en sous-traitance, beaucoup endurent de mauvaises conditions de travail. Mais elles ne se laissent plus faire...

Avec *Le quai de Ouistreham*, un livre qui a connu un grand retentissement lors de sa parution en 2010¹, la journaliste d'investigation Florence Aubenas a attiré l'attention du public sur les conditions de travail particulièrement pénibles des femmes engagées dans des entreprises de nettoyage. En se faisant passer pour une quadragénaire restée sans ressources suite à la séparation d'avec son mari, elle avait réussi à se faire engager dans une équipe

qui assurait l'entretien des ferries effectuant la liaison entre Caen-Ouistreham et Portsmouth. Horaires morcelés, tâches éreintantes à effectuer à toute allure, pression permanente et menace constante de perdre son emploi à la moindre incartade, parce que les candidates à l'embauche se bousculent au portillon même si les salaires sont bas... : tel est le lot ordinaire de ces travailleuses dont Aubenas fait elle-même l'expérience avant d'en témoigner par son livre.

Sous-traitance ou maltraitance ?



Plus récemment, une autre catégorie de personnel d'entretien a fait parler d'elle dans les médias, suite à des grèves de grande ampleur. *Le Monde* a donné un large écho au combat syndical mené par des femmes de chambre travaillant dans un grand hôtel parisien qui appartient au groupe Accor, propriétaire de 5000 établissements à travers le monde : « A l'appel de la CGT, vingt-huit femmes de chambre de cet hôtel – le

plus grand de France avec ses 700 chambres – ont posé leur préavis de grève pour dénoncer la sous-traitance de la société STN. Celle-ci les "exploite en les poussant à faire jusqu'à 50 chambres par jour pour un salaire misérable", dénonce au mégaphone leur collègue équipier Aboubakar Traoré. Leurs revendications : que STN ralentisse la cadence pour passer à deux chambres par heure contre plus de trois en temps normal et surtout "que la sous-traitance

1 Florence Aubenas, *Le quai de Ouistreham*, Ed. de L'Olivier, 2010.

s'arrête". » Un des slogans que les grévistes ont choisis pour exprimer leurs revendications en dit long sur ce qu'elles endurent – et surtout sur ce qu'elles veulent voir cesser : "Du vol des salarié.e.s au viol d'une femme de chambre".»²

À Marseille, le personnel d'entretien d'un hôtel quatre étoiles a mené une grève de longue haleine pour obtenir «une augmentation de salaire, une majoration de 50% des heures le dimanche et un 13e mois»³ ainsi qu'une meilleure reconnaissance de leur qualification. Toutes les femmes de chambre sont des salariées d'Elior Services, le prestataire espagnol auquel l'hôtel sous-traite le nettoyage. Après 167 jours, elles ont dû renoncer à leur action sans avoir obtenu satisfaction. Avec néanmoins une avancée, selon une

déclaration du syndicat CNT : ce «*conflit emblématique des luttes actuelles des invisibles de la propreté (...) aura contribué à mettre sur la place publique les conditions de travail et de vie des salariées du secteur.*»⁴

Qu'il s'agisse du nettoyage des ferries ou de l'entretien des chambres, la position de sous-traitance s'avère dans les deux cas extrêmement dommageable pour les salariés, qui se trouvent pris entre deux feux, entre les exigences de leur employeur et celles du client pour lequel ils et surtout elles travaillent. Jouant au plus offrant pour décrocher le contrat qu'elle convoite, la firme sous-traitante s'engage en effet à faire exécuter le service à moindre coût, en sous-estimant sciemment le temps nécessaire et les difficultés

de l'ouvrage, ce qui l'amène à réduire au maximum ses frais de personnel : une pratique de presse-citron destinée à obtenir du travailleur la plus grande productivité, quitte à en changer quand il est trop usé. Puisqu'il a sous-traité le travail en achetant un service à une entreprise tierce, le client, pour sa part, est dégagé de toute responsabilité vis-à-vis du personnel, même s'il se tue à la tâche chez lui. Il peut donc s'en laver les mains et ne viser que le résultat : que ces femmes nettoient le reste !

Dans certaines conditions, toutefois, l'intervention d'un intermédiaire peut s'avérer d'un grand intérêt pour les travailleurs. Ainsi, le dispositif des titres-services a permis à de nombreuses aide-ménagères de sortir du travail au noir.

Au bonheur des dames ?

C'est en 2004 que l'État belge a mis au point ce système de financement mixte (public/privé) pour créer des emplois de service. En s'adressant à une société de titres-services, les particuliers peuvent

engager à moindre frais un.e aide qui viendra faire le ménage chez eux. Ces travailleurs et surtout ces travailleuses ont un contrat en bonne et due forme avec l'entreprise qui les emploie ;

elles paient leurs cotisations sociales et sont couvertes en cas de maladie ou d'accident. Et il en coûte relativement peu au client, puisqu'il ne paie qu'une partie du salaire, l'autre étant subventionnée

2 Victoire Chevreul, «["Parfois on pleure, tellement nous sommes fatiguées" : avec les femmes de chambre grévistes de l'hôtel Ibis](#)», *Le Monde*, 24 juillet 2019.

3 Luc Leroux, «[A Marseille, la grève des femmes de chambre d'un hôtel de luxe](#)», *Le Monde*, 7 juin 2019

4 [Cité notamment par lefigaro.fr](#)

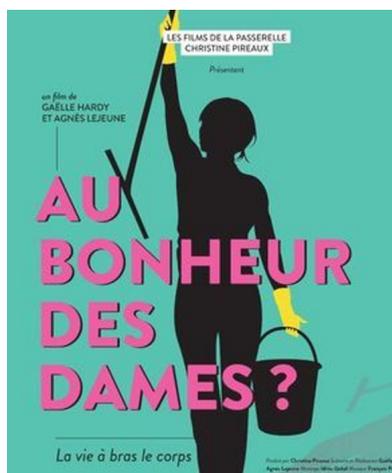
par la Région, et qu'en outre, il bénéficiera d'une réduction fiscale proportionnelle à la dépense engagée.⁵

Un autre avantage du système pour les travailleuses est la possibilité qu'il leur offre de maîtriser leurs horaires de travail, ce qui n'est pas le cas dans la sous-traitance traditionnelle : « Dans le nettoyage, l'horaire de travail de l'immense majorité des salariés est l'horaire à temps partiel flexible (...) La plupart des clients demandent à la firme de nettoyage de procéder à l'entretien en dehors des heures standard, c'est-à-dire l'horaire de ses employés. En conséquence, la journée de travail habituelle des nettoyeurs commence à six heures et se termine au mieux à 21 heures ou 22 heures, avec une coupure au milieu de la journée. soit une amplitude de 14 à 16 heures par jour (...) »⁶ Des emplois du temps épouvantables, dont le témoignage de Florence Aubenas souligne les conséquences désastreuses tant au plan économique (on n'arrive pas à accumuler assez d'heures pour gagner sa vie correctement) qu'au plan privé (comment assurer une présence familiale

satisfaisante dans de telles conditions ?).

Avec les titres-services, au moins, le travailleur a la possibilité d'aménager lui-même son horaire hebdomadaire en concertation avec les clients. C'est pourquoi, on y rencontre beaucoup de femmes seules avec enfants.

« Aujourd'hui, 15 ans après sa création, le secteur des titres-services est – après le secteur de la construction – le deuxième employeur le plus important du pays, qui pèse pour 4,7% de l'emploi national », peut-on lire dans le dossier de presse du film *Au bonheur des dames ?*, qui porte en sous-titre *La vie à bras le corps*.



Ce très beau documentaire réalisé par Gaëlle Hardy et Agnès Lejeune nous invite à découvrir le quotidien professionnel d'une douzaine d'aide-ménagères. Et puisque on est au cinéma, tout commence par une image : celle d'une femme occupée à nettoyer un miroir dans lequel son visage se dégage peu à peu, au fur et à mesure que, d'un geste précis, elle fait disparaître la couche d'écume savonneuse recouvrant la surface vitrée. Ce plan inaugural est aussi un questionnement sur l'image : image de soi, image véhiculée par les autres. En effet, pendant que son visage se révèle à nos yeux, la femme s'interroge sur la perception, souvent peu valorisante, que le public a de son métier.

« Il s'agissait de comprendre à quelles conditions c'est un travail honorable », explique Agnès Lejeune dans l'entretien qu'elle nous a accordé⁷. « Je me suis retrouvée devant des femmes qui disaient : "j'aime faire ce métier, cela a du sens pour moi, je trouve de l'intérêt à faire en sorte qu'une maison soit accueillante." L'aspect relationnel est important pour elles. Elles ont besoin de reconnaissance et rencontrent

5 « Il s'agit donc d'un travail subventionné pour des particuliers. Mais tout le monde n'a pas la capacité d'acheter des titres-services. On a là un retour d'impôt qui ne bénéficie qu'à une partie de la population. En cela, le système n'est pas équitable. C'est la grosse critique que fait la CSC à ce dispositif », selon la réalisatrice Agnès Lejeune.

6 Estelle KRZESLO, « Prestige et misère de l'intermittence. Artistes et prolétaires dans le nouveau discours managérial » in *L'artiste, un entrepreneur ?*, Bruxelles, coéd. SMartBe-Les Impressions nouvelles, 2011, pp. 228-229.

7 Voir l'interview à la suite de cet article.

parfois des comportements déplacés.»

Le film offre à la fois une belle galerie de portraits – de femmes très différentes les unes des autres dans leurs parcours, leurs formations, leurs centres d'intérêt – et une réflexion collective sur leur métier et leurs conditions de travail : *« On a filmé les femmes en train de travailler en postulant qu'à travers ce dispositif de tournage, le geste éveillerait à quelque chose, provoquerait des réminiscences, susciterait la parole sur le travail lui-même. Elles travaillaient vraiment, pas pour la caméra. »*

Au fil des séquences, il apparaît que ce qui préoccupe le plus ces femmes se rattache toujours à la limite physique des corps : leur capacité à résister à la fatigue qui s'accumule au cours de la journée, leur difficulté à effectuer certains gestes (s'agenouiller, se pencher

pour passer l'aspirateur sous le lit...), les incertitudes sur les possibilités de tenir encore longtemps. En tout cas, elles ne pourront pas travailler ainsi jusqu'à l'âge de la retraite, elles sont toutes d'accord là-dessus.

Certaines évoquent aussi les maltraitances, petites ou grandes, qu'elles rencontrent parfois dans les maisons où elles travaillent : conditions d'accueil qui témoignent d'un manque de respect, humiliations, vexations, voire même agressions sexuelles. Et, ajoute Agnès Lejeune, *« plus pernicieux encore que le harcèlement sexuel, plus sournois est le climat social. Il y a souvent une violence des femmes sur les autres femmes. Exiger de faire un volume de travail beaucoup plus élevé que ce qui est possible. Charger la barque tout le temps. Quand la valeur faciale des titres-services a été augmentée, certains clients ont diminué le nombre de*

titres-services pour la même quantité de travail. »

Devant des situations de ce type, certaines firmes ont tendance à considérer que le client est roi. Les femmes, dans ce cas, n'ont qu'à s'en accommoder ou partir. On se retrouve alors dans des relations sociales d'un autre temps, « le régime de la servilité domestique » que décrit Isabelle Ferreras : *« Le rapport de service est caractérisé par la soumission, tourné vers la seule satisfaction du désir du client, la non-résistance à son injonction (...) C'est bien un régime d'interaction non civique, qui renvoie historiquement au régime politique d'interaction prédémocratique. »*⁸ Mais d'autres entreprises de titres-services, tout au contraire, tiennent un rôle sécurisant pour les femmes, en recadrant le client ou en l'excluant purement et simplement, comme on le voit dans une séquence du film.

Une action syndicale difficile à mener

Quoi qu'il en soit, l'existence du système des titres-services n'arrange pas tout. Même s'il a permis à de nombreuses femmes de sortir du travail au noir, même si la triangulation qu'il instaure offre une relative protection aux

aide-ménagères par rapport aux clients et un rapport de force plus favorable, beaucoup reste à faire pour améliorer leurs conditions professionnelles. Si on demande à Marie-Virginie Brimbois quelles sont les

principales revendications à défendre, elle répond sans hésiter : *« D'abord augmenter le salaire de base. »* Marie-Virginie est l'une des protagonistes du film. Elle travaille comme aide-ménagère au sein de Domestic

8 Isabelle Ferreras, *Gouverner le capitalisme?*, Paris, PUF, 2012, p. 79.

Services, qui emploie environ 6000 personnes à travers la Belgique, presque exclusivement des femmes (les hommes ne sont que 2%). Elle est aussi déléguée syndicale depuis une dizaine d'années. Elle siège en outre au Conseil d'entreprise et au Comité du bien-être de Domestic Service. Elle connaît donc très bien le secteur. Pour elle, de trop bas salaires font courir le risque d'un retour en arrière : « Il y a de plus en plus d'aide-ménagères qui retournent au travail en noir. Quand tu fais du noir, tu peux monnayer un peu plus ton travail. Mais si tu es dans une société comme la mienne (enfin, ce n'est pas la mienne : j'y travaille), où tu n'as que ce que prévoit la loi, tu n'as même pas un chèque repas en plus, aucun autre avantage. »

Les revendications ne portent pas que sur le salaire : « Il y a aussi le remboursement des frais de déplacement par l'employeur : c'est une horreur en titres-services. Certaines sociétés facturent un euro de plus à leurs clients pour les frais de transport, mais la loi n'oblige à rien en la matière. Un autre problème est la pénibilité du travail. On voit de plus en plus de femmes tomber régulièrement malades, avec des pathologies qu'on ne rencontrait pas avant : des problèmes de poumon, de respiration... Pourquoi aux poumons ? D'après les médecins, c'est à cause de l'usage répété des produits

ménagers. Ils n'ont pas beaucoup d'effets si tu les utilises une ou deux fois par semaine, mais tous les jours, ça provoque des dégâts. Pour essayer de les éviter, on a de plus en plus de formations sur l'utilisation des produits traditionnels, comme le vinaigre ou le bicarbonate de soude... »

Si les objectifs à atteindre sont assez clairs, les moyens d'action sont plus difficiles à réunir. Dans une entreprise traditionnelle, tout le monde travaille au même endroit, et les gens se connaissent. Comment fait-on, pratiquement, pour fédérer des travailleurs isolés les uns des autres ? « Il n'y pas moyen, répond Marie-Virginie sans ambages. Dans les manifestations auxquelles je participe, nous ne sommes jamais que deux ou trois maximum. On a plus de monde quand les TEC font grève en même temps que nous : dans ce cas, beaucoup d'aide-ménagères préfèrent s'associer à la grève en manifestant plutôt que de perdre une journée de travail parce qu'elles n'ont pas de moyen de transport. Au moins, elles touchent une indemnité de grève, 37 euros. C'est mieux que rien, mais en une journée de travail, si tu fais deux maisons sur cette journée, tu gagnes plus que ça. Le salaire minimum est de 11€73 de l'heure. »

Quelle force le syndicat représente-t-il vraiment, dans ce cas ? « C'est une question que je me pose aussi, répond Marie-Virginie. Si on avait les titres-services en plus, ce serait une vraie force pour le syndicat : c'est le deuxième secteur d'activité en Belgique. Mais malheureusement, on n'a jamais cette force-là, parce qu'on n'arrive pas à mobiliser les travailleuses. Souvent elles disent qu'elles ne peuvent pas se permettre de perdre de l'argent. »



Au-delà de l'employeur, le travail syndical peut s'effectuer aussi en direction du législateur, en trouvant les relais politiques nécessaires. Ainsi en va-t-il pour la reconnaissance légale de la pénibilité du travail, dans ce secteur où le taux d'absentéisme est plus élevé qu'ailleurs. Et de façon générale, Marie-Virginie en appelle à davantage de contrôle de l'État sur les conditions d'usage des titres-services.

Vers une coopérative ménagère ?

Il est frappant de constater les similitudes entre les conditions professionnelles des employés de titres-services et des travailleurs freelance que Smart emploie. Non contentes de déterminer elles-mêmes leurs horaires, «certaines femmes gèrent leur stock de clients comme une petite entreprise, comme on gèrerait un portefeuille d'assurances», explique Agnès Lejeune. *Celles qui ont la confiance de leurs clients, on se bat pour les avoir et elles peuvent frapper à la porte d'une société en disant: "j'amène avec moi 20 clients, c'est-à-dire tant d'heures à facturer". Si la société ne joue pas le jeu, elles repartent avec leurs clients, même si ce n'est pas légal. Et les clients les suivent, parce qu'ils sont attachés à leurs femmes de ménage.* » Dans ces conditions, ces travailleuses n'auraient-elles pas intérêt à s'associer en coopérative, comme on l'a vu dans les années 1970 avec l'expérience fameuse du Balai libéré (voir ci-contre) ?

Le projet est dans l'air, mais tarde à se concrétiser, comme le raconte Marie-Virginie Brimbois: «*J'avais reçu une formation sur les coopératives avec des collègues, des syndicalistes, des personnes du monde associatif et nous nous sommes dit que ce serait une bonne idée de créer une coopérative de*

femmes de ménage. Mais gérer l'individu est compliqué dans les coopératives, parce que chacun travaille de son côté, on est très isolé.

Il faut donc quelqu'un pour l'organisation d'ensemble. (...) Nous, on partait du principe qu'à partir du moment où nous étions en coopérative,

La société coopérative « Le balai libéré »

Au départ de l'aventure du Balai libéré, il y a la revendication de meilleures conditions de travail pour les ouvrières engagées par une entreprise de nettoyage sur le site de l'université de Louvain-la-Neuve.

« Un premier conflit éclate en novembre 1974. Les griefs des ouvrières sont nombreux. Elles sont payées 78 francs brut de l'heure alors que le tarif normal est de 102 francs. Les frais de déplacement ne sont pas remboursés et, lorsqu'elles cassent du matériel, elles encourent une amende. Elles ne bénéficient pas de vêtements de travail. Certaines travaillent pendant des mois sans être déclarées. (...) A cela s'ajoutent les brimades quotidiennes d'un brigadier particulièrement odieux, les traitant sans aucun respect. (...) »

Le 25 février 1975, les travailleuses se mettent en grève. Elles réfléchissent à l'utilité d'avoir un patron pour effectuer un travail qu'elles connaissent mieux que quiconque et après plusieurs jours de réflexion, adressent une lettre de licenciement à leur patron et à leur brigadier. *"Réunies depuis une semaine dans des groupes de travail et en assemblée générale, les ouvrières de feu votre firme ont constaté ce qui suit: tout d'abord nous constatons après une étude approfondie de notre travail que nous pouvons parfaitement l'organiser entre nous. (...) Ensuite, nous découvrons que votre rôle principal a été de nous acheter notre force de travail à un prix négligeable pour la revendre à un prix d'or à l'UCL (...) Nous sommes au regret de vous signifier votre licenciement sur le champ pour motif grave contre vos ouvrières."* »

Peu après, elles constituent une asbl, « Le Balai Libéré », avec l'appui actif de la CSC du Brabant wallon, avant de se convertir en coopérative trois ans plus tard. De 35 personnes en 1975, elles sont 96 en 1980. L'entreprise fonctionnera avec des hauts et des bas jusqu'en 1988.

D'après Marie-Thérèse Coenen, « L'autogestion au féminin », Ed. Carhop, 2005.

tout le monde avait son mot à dire. Mais le fait qu'il y ait quand même besoin d'une personne pour centraliser ne fût-ce que les appels des utilisateurs ou les appels des aide-ménagères pose problème. (...). Agnès Lejeune ajoute un autre élément d'explication : « Comme la marge bénéficiaire est de plus en plus limitée, il faut réunir beaucoup de femmes pour

que l'entreprise soit rentable et donc de grosses capacités de gestion. Une petite société comme Logi9 rassemble 500 femmes et 5000 familles avec lesquelles est conclu un contrat commercial. Ce n'est pas aisé à gérer. Il faut tout un staff. »

« On n'arrive pas à trouver les bonnes modalités. Mais il doit y avoir moyen », affirme Marie-Virginie avec

conviction. Pourquoi ce moyen ne passerait-il pas par l'adossement à une grande coopérative de travailleurs autonomes qui posséderait une longue expérience en la matière ?

Carmelo VIRONE
Septembre 2019

Pour aller plus loin

FILMER LE TRAVAIL.

Extraits d'un entretien avec Agnès Lejeune, mai 2019.

Avant de tourner, Gaëlle Hardy et moi, nous avons vu 120 femmes. On en a conservé une dizaine pour le film. Le film aurait pu être plus dur, mais notre postulat, c'était de leur donner un espace : toute parole prononcée devait pouvoir être assumée personnellement. Il n'était pas question de flouter les images. Dans les confidences que les femmes nous ont faites, il y avait des comportements sordides et beaucoup de haine sociale à leur rencontre. Cela aurait été cependant humiliant pour elles de le dire devant la caméra. Trop dur et contre-productif. Certaines situations sont néanmoins évoquées devant la

caméra, mais avec beaucoup de retenue.

Nous-mêmes, en tant qu'auteures, quand nous avons commencé à dire que nous voulions faire un film sur les aide-ménagères, nous avons aussitôt ressenti le mépris de certains. Cela a été un levier pour nous. C'était un sujet qu'on ne pouvait pas refuser, mais dont beaucoup n'avaient pas envie qu'il se fasse. Chez Wallonie Image Production et du côté des Films de la Passerelle, le projet est passé sans problème. Avec d'autres, dans le secteur professionnel, on ressentait une certaine réserve, qui portait peut-être sur notre capacité à réaliser ce film, mais qui se manifestait aussi par rapport au sujet. D'autant plus que le titre, surgi

très tôt dans le travail, pouvait mener à une fausse piste : celle de Zola et du naturalisme. Or, j'avais une grille de lecture qui n'allait pas dans ce sens. Je me suis retrouvée devant des femmes qui disaient : « J'aime faire ce métier, cela a du sens pour moi, je trouve de l'intérêt à faire en sorte qu'une maison soit accueillante. » L'aspect relationnel est également important pour elles. Elles ont besoin de reconnaissance et rencontrent parfois des comportements déplacés. Il y a parfois dans le rapport avec elles un côté kleenex, où on jette les filles pour un rien, ce qui est très insécurisant.

Il s'agissait de comprendre à quelles conditions c'est un travail honorable. Nous avons décidé que le film serait

d'abord un espace de paroles pour les aide-ménagères, pas pour leurs clients. Les points de vue, les contrepoints des clients apparaissaient à travers ce qu'en disaient les dames. Ce sont elles qui ont tenu à ce qu'on filme dans les lieux où elles travaillent. C'était un signe de leur motivation, la preuve qu'elles s'entendent bien avec les gens chez qui elles font le ménage. Et on voit qu'elles travaillent plutôt dans de belles maisons.

On a filmé les femmes en train de travailler, en postulant

qu'à travers ce dispositif de tournage, le geste éveillerait à quelque chose, provoquerait des réminiscences, susciterait la parole sur le travail lui-même. Elles travaillaient vraiment, pas pour la caméra.

On les a filmées pendant leurs heures de travail, mais on les avait rencontrées avant, et beaucoup échangé avec elles. Le dispositif a bien fonctionné, mais par petites touches. Par exemple, quand une femme témoigne de la manière dont elle a été harcelée sexuellement, elle le

fait avec pudeur. On aurait pu ne pas parler de ce problème, mais beaucoup de femmes que nous avons rencontrées ont évoqué des situations similaires: on ne pouvait pas l'éviter. Or, à la Commission du Film, (qui statue sur les aides au financement des films par la Fédération Wallonie-Bruxelles, ndlr), on nous a dit – on était en plein dans le mouvement *Me Too* – vous n'allez pas nous faire croire que les femmes de ménage elles aussi sont victimes de harcèlement? Eh bien, si!

Sources et ressources

Florence AUBENAS, *Le quai de Ouistreham*, Ed. de L'Olivier, 2010. Rééd. en poche (collection Points, 2011). Le livre a été adapté au cinéma par Emmanuel CARRÈRE en 2019, avec Juliette BINOCHÉ dans le rôle principal.

Yannick BOVY, *Sans mettre de gants – Le dernier jour d'une technicienne de surface* ([vidéo](#)), CEPAG 2017

Marie-Thérèse COENEN, « [L'autogestion au féminin](#) », éd. CARHOP, 2005

Isabelle FERRERAS, *Gouverner le capitalisme?*, Paris, PUF, 2012

André GORZ, « [Pourquoi la société salariale a besoin de nouveaux valets](#) », *Le Monde diplomatique*, juin 1990.

Gaëlle HARDY et Agnès LEJEUNE, [Au bonheur des dames? La vie à bras le corps](#), Les films de la passerelle, 2019.

Estelle KRZESLO, « Prestige et misère de l'intermittence. Artistes et prolétaires dans le nouveau discours managérial » in *L'artiste, un entrepreneur?*, Bruxelles, coéd. Smartbe-Les Impressions nouvelles, 2011, pp. 221-232