

# Les petites mains des grands hôtels

Il est 8 h 30, au rez-de-chaussée d'une résidence hôtelière « prestige » de la Côte basque (1). Dehors, les touristes profitent de l'air marin, de la plage et du soleil après de longues semaines de confinement dues à la pandémie. L'activité bat son plein : les quelque deux cents appartements et chambres d'hôtel de la résidence affichent complet. Âgées de 18 à 57 ans, les femmes de ménage récupèrent leurs feuilles de travail du jour. L'objectif n'est pas tant de nettoyer réellement les chambres que de « *montrer qu'on est passé* », explique M<sup>me</sup> Michelle T., une femme de ménage proche de la soixantaine, qui livre volontiers quelques précautions et « *astuces* » : ne pas oublier de baisser le couvercle des W.-C., faire briller la robinetterie, retourner le pommeau de douche, fermer les rideaux.

Le temps nécessaire pour effectuer ces tâches a été calibré par la directrice de la résidence qui, un après-midi, chronomètre en main, a suivi les salariées dans leur travail. Elles avaient, dit-elle, tendance à « *traîner* »... C'est sur cette base que se trouve automatiquement calculé chaque jour, en fonction des réservations, le temps de ménage à effectuer le lendemain. Et donc le nombre de femmes de ménage à prévoir.

Ce matin, c'est la panique. La directrice vient tout juste d'apprendre que l'une des « *filles* » ne viendra pas. Il lui faut trouver une remplaçante en urgence : « *Je vais appeler Maiwenn*, suggère la responsable. *Elle dit toujours oui.* » À 18 ans, M<sup>me</sup> Maiwenn D. habite dans un ensemble HLM à Hendaye et, élevée seule par sa mère au chômage, doit travailler pour commencer des études de droit, son « *rêve* ». Elle accepte sur-le-champ et arrive trente minutes plus tard, sans avoir pris le temps de troquer le chemisier avec lequel elle s'apprêtait à faire les courses contre une tenue plus confortable et moins fragile : « *J'ai peur qu'elle ne me rappelle plus si je lui dis non.* » La jeune fille entame son neuvième jour de travail d'affilée. « *J'ai déjà fait presque cent cinquante heures en trois semaines, pour 1 000 euros. C'est beaucoup d'argent!* », se réjouit-elle.

**Dans les hôtels de luxe, les femmes de ménage sont aussi soumises à des cadences infernales. Au point que certaines profitent de l'heure du déjeuner pour fuir. Ainsi qu'on le constate dans une résidence de prestige de la Côte basque.**

PAR NOTRE ENVOYÉE SPÉCIALE MARIE MORGAN \*

Peu des femmes de ménage de la résidence partagent cet enthousiasme. Payées au salaire minimum, elles sont, pour la plupart, embauchées en extra : elles ne savent ni combien d'heures elles feront dans le mois, ni combien elles gagneront, ni quels jours elles travailleront. Sans compter qu'on les sollicite en général au dernier moment. De sorte que rares sont celles qui parviennent à obtenir l'équivalent d'un temps plein. Beaucoup jonglent donc avec un autre travail. Telles M<sup>me</sup> Jessica R., serveuse au bar d'une maison close espagnole, la nuit, et qui enchaîne parfois directement avec le ménage à 8 h 30 le samedi et le dimanche ; ou M<sup>me</sup> Caroline D., qui travaille à temps partiel dans une société de nettoyage de Bayonne, à une trentaine de minutes.

DANS le courant de l'été, la directrice nous explique, un jour, dépitée : « *On s'est fait retoquer par l'Urssaf pour les contrats en extra. On en fait trop. Normalement, ce sont des contrats ponctuels, mais là les filles reviennent tout le temps, donc on devrait, selon eux, leur faire signer un CDD. Mais je ne peux pas, moi!* » En effet, le groupe auquel appartient la résidence a décidé du coût maximal que doivent représenter les femmes de ménage dans le fonctionnement de la résidence. En raison de leur nombre, celles-ci constituent le poste de dépenses salariales le plus élevé des résidences hôtelières, et donc celui sur lequel il convient de faire des économies. Sans la précarité des contrats d'extra, qui permet un ajustement optimal aux besoins en ménage, l'objectif serait intenable. Il le serait également si les heures supplémentaires étaient

payées. Or, ici, elles ne font pas l'objet d'une rémunération, mais d'une « *récupération* ». Sauf qu'on ne les récupère jamais. Chaque matin, c'est donc l'angoisse lors de la réception des feuilles de travail. S'ensuit une course contre la montre pour ne pas avoir à travailler pour rien. Car, défi relevé ou non, la fiche de paye ne change pas.

En un mois, une douzaine d'employées ont décidé de ne pas revenir. La plupart de celles qui restent souffrent d'entorses, de maux de dos, de tendinites, souvent en silence. Telle M<sup>me</sup> Alicia L., 19 ans, qui continue de travailler malgré une entorse qui l'oblige à passer l'aspirateur et la serpillière en boitant, et qui passe ses soirées à appliquer des pains de glace sur sa blessure. Elle rêve de devenir caissière, « *un travail tranquille, où on est assis* », nous dit-elle, avant d'ajouter, dans un soupir : « *Mais je n'ai pas l'expérience pour être embauchée.* »

Au cours de l'été, la durée de la pause déjeuner est passée d'une heure à trente-cinq minutes afin que les « *filles* » n'aient pas le temps de rentrer chez elles. Car certaines, y réfléchissant à deux fois, décidaient de ne pas revenir l'après-midi. « *Ça nous mettait dans le pétrin* », argumente la directrice. « *Et puis comme ça, elles ne perdent pas le rythme!* » Mais, avec les nouvelles directives consécutives à l'épidémie de Covid-19, il n'y a plus de micro-ondes ni de frigo dans la salle de pause, où elles avaient l'habitude de prendre leurs repas, et une place sur deux est à présent barrée de Scotch orange.

Bien que située au sous-sol, dans le parking, cette salle était le seul lieu de camaraderie pour les

employées. On y accédait après avoir discrètement récupéré les clés auprès des réceptionnistes, craintes et respectées pour avoir « *des responsabilités* », comme celle de « *parler aux clients* ». Au contraire, remarque M<sup>me</sup> T., « *nous, on est invisibles* ».

Cependant, l'épidémie a aggravé les conditions de travail. M<sup>me</sup> T. arrive chaque matin la boule au ventre, racontant la dernière info entendue à la télévision la veille au soir au sujet de la maladie. « *J'ai 57 ans, je fais partie des personnes à risque. Avec notre métier, on est en première ligne.* » Le budget que la direction du groupe alloue au ménage ne permet pas de respecter les règles : pas assez de temps, de masques, de tabliers, de charlottes, de chiffons... Les « *tenues Covid* », en quantité insuffisante, sont donc mises de côté et conservées par la directrice pour que, dans un parfait jeu de dupes, les femmes de ménage puissent les revêtir au cas où l'un des « *grands directeurs* » du groupe débarquerait. Alors qu'une légère reprise de l'épidémie se profile fin juillet et que la directrice a reçu un nouveau rapport de ses supérieurs, elle demande aux femmes de ménage d'« *appliquer le protocole plus que jamais et de redoubler d'efforts. Vous êtes en première ligne. On ne peut pas se permettre, vu le retard sur le chiffre d'affaires, d'avoir un problème de contamination dans l'hôtel!* ». « *À vous de jouer, les filles!* », conclut-elle d'un air grave. Mais le nombre de minutes consacré à chaque chambre n'a pas augmenté.

Seule vraie innovation liée à l'épidémie, la direction du groupe a décidé de récupérer les vêtements qu'Emmaüs ne peut plus vendre en raison des risques sanitaires pour en faire, après les avoir découpés, des chiffons, et ainsi réaliser des économies sur ce poste de dépenses. Les baignoires sont ainsi frottées avec des caleçons en polyester, les vitres avec des joggings au logo du club de foot Paris-Saint-Germain (PSG), et les toilettes avec des nuisettes en dentelle...

(1) Les noms de lieux, de structures et des personnes ont été modifiés ou anonymisés pour pouvoir recueillir la parole des femmes de ménage interrogées dans le cadre de ce reportage.