



syndicat

interprofessionnel
de travailleuses et
travailleurs

Il faut
qu'on parle



FEMMES
DE CHAMBRE

Juin 2019

SOMMAIRE

Visibiliser les conditions de travail des femmes de chambre pour les améliorer	3
<u>Le travail de femme de chambre</u>	<u>4</u>
1. Charge de travail	
<u>Pénibilité Physique</u>	<u>5</u>
2. Protection de la personne	
<u>Harcèlement</u>	<u>6</u>
3. Temps de travail, Flexibilisation	
<u>Heures supp.</u>	<u>7</u>
4. Des contrats précaires	
<u>Des salaires insuffisants et peu de moyens de se défendre</u>	<u>8</u>
<u>Démarche de l'enquête</u>	<u>9</u>
<u>Conclusions et Revendications</u>	<u>10</u>

VISIBILISER LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES FEMMES DE CHAMBRE POUR LES AMÉLIORER

Un silence assourdissant, une invisibilité qui crève les yeux

Le métier de femme de chambre est le cœur de l'hôtellerie. L'image et le standing d'un hôtel reposent sur lui. Ainsi les femmes de chambre sont pour beaucoup dans le rayonnement international d'une région.

Les travailleuses qui s'adressent au syndicat SIT sont nombreuses.

La liste des problèmes rencontrés est longue, et même si les situations personnelles et les employeurs varient, des enjeux communs se dessinent : épuisement, douleurs chroniques, troubles dépressifs, précarité financière, chantage sur l'avenir de leur contrat ou sur le nombre d'heures qu'on leur donnera...

Il est donc urgent de s'intéresser à ce métier.

Comprendre en détail quelles sont les conditions de travail actuelles des femmes de chambre à Genève, afin de faire valoir leurs droits, mettre leurs employeurs face à leurs responsabilités et demander des améliorations.

Le SIT a récolté des témoignages auprès de ses membres, lors de réunions ou de rendez-vous individuels. Nous sommes également allés à la rencontre des femmes de chambre sur leur lieu de travail, et avons diffusé un sondage et récolté des informations précises sur la façon dont cela se passe dans les hôtels.

Contre la précarisation : luttons ensemble !

C'est ensemble que nous pourrons faire front contre la précarisation croissante du secteur, ainsi qu'exiger et obtenir des améliorations de travail. Pour cela, les travailleuses et les travailleurs doivent pouvoir exercer leurs droits syndicaux. Nous demandons de vraies protections contre les licenciements, l'accès des syndicats aux lieux de travail, des congés pour se former sur ses droits et pour organiser des réunions. C'est ensemble que nous travaillons, c'est ensemble que nous nous défendrons !

Cette brochure a pour objectif de:

- Rendre visible les difficultés du métier de femme de chambre
- Dénoncer la précarité des femmes de chambre
- Favoriser une prise de conscience et la solidarité entre travailleuses et travailleurs
- Contribuer à la Grève féministe/grève des femmes* 2019, en mettant en avant les luttes syndicales dans ce métier « féminin »

LE TRAVAIL DE FEMME DE CHAMBRE

Une journée de travail

Le travail de femme de chambre consiste à nettoyer les chambres de fond en comble, faire les lits, faire briller les salles de bain. D'autres tâches peuvent également être effectuées, selon le type d'établissement : repassage, gestion des minibars, nettoyage des fenêtres, etc. L'organisation de ces tâches est gérée par les gouvernant-e-s, qui répartissent le travail et en contrôlent le résultat

Salaire, conditions de travail et précarité de l'emploi

Ce métier est couvert par une convention collective nationale de travail (CCNT), qui fixe des obligations minimales à l'employeur.

Un temps-plein équivaut à 42 heures hebdomadaires, pour un salaire minimum de CHF 3'470.- Cela correspond à une journée de 8h24, à laquelle s'ajoute une pause de 30 minutes. L'employeur peut prévoir de meilleures conditions, mais il est rare que les femmes de chambre soient payées plus que le minimum, que leur expérience soit valorisée au niveau salarial, ou que leur pause soit plus longue, par exemple.

Les hôtels font de plus en plus appel à la sous-traitance. Ils le font non seulement pour engager du personnel en extra, pour des remplacements par exemple, mais bel et bien pour du personnel fixe. Dans certains hôtels, toute l'activité de femmes de chambre est externalisée! Cela permet aux hôtels de se décharger de leurs responsabilités sociales vis à vis de leurs employé-e-s. En effet, la protection de la santé est une obligation de l'employeur. Vu que

l'employeur est l'agence de placement, l'hôtel ne s'en préoccupe que rarement. Quel absurde dumping social que celui de se défausser de cette obligation vis-à-vis des travailleuses qui font le travail le plus central de l'hôtel!

Des protections insuffisantes pour une grande pénibilité

La protection de la santé des travailleuses et travailleurs est une obligation légale de l'employeur. Pourtant, les procédures de prévention des maladies professionnelles sont quasi inexistantes dans les hôtels. De plus, même s'il est avéré que les femmes de chambre développent souvent des troubles musculo-squelettiques chroniques et des troubles psychiques graves, peu d'études sont faites à ce sujet et les assurances les reconnaissent rarement comme maladies professionnelles.

Le métier est, comme son nom l'indique, exercé quasi totalement par des femmes. Elles sont de tous âges, et généralement elles sont issues de l'immigration européenne et extra-européenne, comme c'est souvent le cas des métiers précaires et peu valorisés.

Les tâches à effectuer sont très pénibles physiquement et la pression est très forte sur ces travailleuses. Le fait que ce soit un métier « de l'ombre » et « féminin » contribue à invisibiliser les difficultés liées à ce travail.

1. CHARGE DE TRAVAIL PÉNIBILITÉ PHYSIQUE

Pendant une journée de travail, les femmes de chambre nettoient entre 15 et 25 chambres

Parfois même davantage. La complexité et la taille des chambres dépend du standing de l'hôtel. Une chambre luxueuse est synonyme de matelas extrêmement lourds, de meubles à déplacer, de miroirs en nombre, de bibelots à astiquer avec précaution. Quel que soit le standing, le nombre de chambres attribuées est beaucoup trop élevé.

Les gestes sont très répétitifs et sollicitent les bras, le dos, les jambes.

Il faut faire les lits et soulever de lourds matelas, se pencher au-dessus de la baignoire, des wc, pousser les meubles pour passer l'aspirateur, transporter le matériel de rechange de tous les lits sur un chariot, etc. Cela, le plus rapidement possible pour tout autant de chambres à faire durant la journée. Les produits utilisés sont souvent toxiques et les protections ne sont pas toujours disponibles.

0% des femmes de chambres ont indiqué ne pas avoir de douleurs liées à leur travail.

Pour 85% d'entre elles, c'est une réalité quotidienne.

« Ils se sont fâchés quand j'ai dit que j'avais mal au dos. »
« On perd la notion de ce qui devrait être normal. Si on n'arrive pas à faire le travail à cause de nos douleurs, on se sent coupables ou incompetentes. Il faut apprendre à remettre les responsabilités à leur juste place. »

Contrairement à la pénibilité des métiers masculins, celle du travail de femme de chambre est invisible.

La pénibilité est utilisée comme un outil de revendication dans certains métiers masculins, mais il n'est pas permis aux femmes d'affirmer que leur métier les brise physiquement, qu'il leur demande de la force. C'est pourtant bien le cas : aucune femme de chambre n'affirme n'avoir pas de douleurs liées à son travail. Les douleurs sont parfois aiguës, souvent chroniques.

Manque de formations ou manque de temps.

Rares sont les hôtels et les agences qui proposent aux femmes de chambre des formations pour connaître les bons gestes à adopter. Et en général, les femmes de chambre n'ont pas le temps pour appliquer ces conseils. Par exemple, s'accroupir pour faire un lit prend plus de temps que le faire debout.

2. PROTECTION DE LA PERSONNE HARCÈLEMENT

Mise sous pression croissante et mise en concurrence entre collègues

La pression que les femmes de chambre subissent est alarmante. Les exigences de productivité sont très élevées. Pour réussir à imposer une cadence pareille, les employeurs n'hésitent pas à utiliser la crainte de la perte de poste ou la menace de la diminution des heures (pour celles qui travaillent à l'heure ou en extra). Ensuite, il y a la mise en concurrence entre les employé-e-s : entre fixes ou extras, par exemple. La solidarité entre les collègues est ainsi détruite sciemment par l'organisation du travail. Dans des climats comme ceux-là où il y a une mise en concurrence des unes avec les autres, le moral ne va pas bien et cela provoque souvent des dépressions et des troubles anxieux. Cela empêche également la solidarité entre collègues et par conséquent, cela complique l'action syndicale.

67% des femmes de chambres se sentent mal sur leur lieu de travail. Le même nombre de répondantes ne se sentent pas écoutées et prises en compte par leurs supérieurs quand elles ont un problème.

« Plus on travaillait, moins on nous remerciait. Nous sommes traitées comme des animaux. »

Prévention du harcèlement sexuel

Le thème du harcèlement sexuel est devenu une question de société. Les femmes de chambre peuvent être particulièrement exposées à ce genre d'agressions, que ce soit de la part de clients ou de collègues. Le personnel reste encore largement mal, voire pas du tout informé, même si des procédures commencent à entrer en vigueur dans certains établissements.

Problèmes exposés, solutions manquantes

La grande majorité des femmes de chambre savent à qui s'adresser en cas de problème au travail. Toutefois, la plupart du temps, elles se voient imposer une fin de non-recevoir. C'est pourtant de la responsabilité de l'employeur que de prévenir et protéger le personnel de tout ce qui atteint le moral et la dignité dans le travail.

3. TEMPS DE TRAVAIL, FLEXIBILISATION HEURES SUPP.

Des plannings trop imprévisibles

La loi prévoit que les plannings soient connus deux semaines à l'avance pour deux semaines, mais bien souvent ils sont modifiés à tout va. Dans certains établissements, les changements sont faits sans en informer le personnel, en affichant un nouveau planning ou en le corrigeant à la main. Aussi, nombreuses sont les travailleuses à ne pas connaître leurs horaires pour la semaine à venir. Comment trouver un équilibre personnel dans ces conditions? Comment pouvoir organiser sa vie privée, familiale, associative ou syndicale?

Flexibilisation, un outil de réduction des coûts humains

Le maître-mot est la flexibilisation. Afin d'optimiser les coûts du travail, l'employeur organise les horaires au jour le jour. Cette flexibilité ne va que dans un sens: on attend que la femme de chambre se montre disponible à prendre des horaires changeants, même si cela l'empêche d'avoir un deuxième travail.

Mais en échange, difficile de refuser un horaire, car le risque est trop grand de ne pas se voir attribuer suffisamment d'heures la prochaine fois. Ce qu'on appelle le risque entrepreneurial n'existe pas: toute l'imprévisibilité des affaires retombe sur la main d'œuvre..

Trop de travail et des heures supplémentaires invisibles

Dans un nombre important d'établissements, le nombre de chambres attribuées à chaque femme de chambre est en général bien trop élevé pour qu'elles puissent faire leur travail dans le temps qui leur est imparti. Cela pousse souvent les travailleuses à faire l'impasse sur leurs pauses. Pour cette même raison, elles savent en général à quelle heure elles commencent le matin, mais pas toujours quand elles finissent. L'employeur a l'obligation d'enregistrer le temps de travail de façon très précise. Or, dans beaucoup d'établissements, le décompte des heures n'est pas précis, et ainsi, un nombre incalculable d'heures supplémentaires peuvent passer à la trappe.

Pour 3/4 des femmes de chambre, le temps qui leur est imparti est insuffisant pour accomplir leur travail.

« Ce que tu fais, tu le fais tous les jours en sueur. Et tu as intérêt à finir le travail qu'on t'a donné dans le temps imparti, parce que ce que tu sues en heures supp, c'est de la sueur sans valeur. »

4. DES CONTRATS PRÉCAIRES DES SALAIRES INSUFFISANTS ET PEU DE MOYENS DE SE DÉFENDRE

Des contrats précaires pour des horaires flexibles

Le nombre de contrats précaires dans l'hôtellerie est en hausse. L'employeur, au lieu d'engager suffisamment de personnel fixe, préfère engager des femmes de chambre payées à l'heure, avec des horaires variables. Selon les hôteliers, c'est pour faire face à l'irrégularité saisonnière de la demande liée au tourisme. Le métier est parfois totalement sous-traité à des agences spécialisées. Leurs buts: optimiser les coûts du travail et se décharger de la responsabilité de protéger les employées. Ceci a un impact très lourd sur les femmes de chambre. Elles peinent à organiser leur vie, vivent avec des revenus qui varient tout en étant liées à un employeur principal et ressentent une incertitude quant à leur travail. Va-t-on m'appeler pour travailler ou non? Vais-je entrer dans mes frais ce mois-ci?

Précarité et vulnérabilité

Dans ce contexte où la plupart des emplois sont sur appel, il est difficile pour les femmes de chambre de revendiquer une quelconque amélioration de leurs conditions de travail. Les employeurs connaissent bien les ficelles de la précarité, et peu d'entre eux se gênent pour montrer la porte à celles qui cherchent à améliorer

leurs conditions ou qui demandent simplement l'application de leurs droits

Un salaire minimum gravement insuffisant

Le salaire minimum selon la CCNT est de 3470.- francs par mois pour 42 heures hebdomadaires, cela équivaut à 19.07 francs de l'heure. Le salaire conventionnel n'augmente pas avec les années d'expériences. Ainsi, les femmes de chambre touchent un salaire qui permet à peine de vivre pour une personne seule à Genève. Il est inacceptable de travailler autant et si dur pour un salaire si bas! Un salaire de 23 francs de l'heure devrait être le minimum à ce jour.

Où sont les droits syndicaux?

Il est urgent de créer les bonnes conditions pour que le personnel hôtelier puisse s'informer sur ses droits, se réunir et exercer ses droits syndicaux. Pour cela, l'employeur doit cesser d'user de moyens de pression sur les employé-e-s qui viennent exprimer un souci. Il faut aussi que les syndicats puissent avoir accès aux locaux de pause pour distribuer de l'information et se faire connaître. Enfin, il faut que le personnel aie des congés syndicaux pour se former et se réunir, et que cela puisse être fait sur le lieu de travail.

60% de nos répondantes ont des contrats précaires

« Je suis femme de chambre à 100% depuis 25 ans, mon salaire est de 3'470.- francs. J'ai un autre emploi le soir. »

DÉMARCHE DE L'ENQUÊTE

Un groupe donne l'alerte

Nous avons rencontré un groupe de femmes de chambre qui nous ont raconté leur quotidien. Toutes étaient d'accord: leur travail les casse, elles sont invisible. Pour pouvoir améliorer leurs conditions de travail, il faut premièrement montrer que ces conditions ne sont pas normales. Après tant d'années dans le métier, on en oublierait ce que sont des droits respectés...

Suite à ces réunions, nous avons passé des entretiens individuels avec d'autres femmes de chambre et nous avons été frappées par l'uniformité de leurs plaintes, où qu'elles travaillent. En tant que syndicat représentatif de l'hôtellerie, nous avons donc voulu faire remonter en surface ces plaintes et les faire connaître.

Elaboration d'un questionnaire

Le SIT a élaboré un questionnaire sur la base de leurs plaintes et de la liste de contrôle de la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST) qui permet aux employeurs de vérifier par eux même si ils respectent la loi sur la protection de la santé. Cette liste pose des questions claires. Les bienfaits des mesures qu'elle contient sont avérés, mais malheureusement trop peu appliqués.

Cette liste officielle de mesures de protection de la santé permet de se rendre compte si les pratiques des hôtels pour organiser le travail de femme de chambre sont bonnes. Elles permettent ainsi de demander des améliorations concrètes lorsque cela n'est pas le cas.

Diffusion et réponses

Le questionnaire a été rempli par les femmes de chambre membres du syndicat SIT, ainsi que par la participation volontaire de travailleuses rencontrées à la sortie des hôtels du canton. L'anonymat des répondantes est respecté, mais pour celles qui le souhaitent, des réunions avec des collègues ont pu être organisées et continueront de l'être.

Nous continuons à l'heure actuelle de récolter des informations de terrain. N'hésitez donc pas à remplir le questionnaire, si vous êtes du métier (plus d'infos au dos de la brochure) ou de prendre contact avec le SIT par téléphone au 022 818 03 00.

CONCLUSIONS ET REVENDICATIONS

Nous avons pu constater que la **charge de travail** est en général bien trop importante par rapport au **temps de travail**, ce qui engendre une grande **pénibilité physique et du stress**. Cette pénibilité n'est pas du tout reconnue. Par conséquent, aucune mesure de prévention et de protection n'est réellement développée. Les maladies chroniques qui en découlent, qui touchent principalement les muscles et le squelette, ne sont pas prises en charge sérieusement. Les heures supplémentaires s'accumulent, épuisant ainsi physiquement et moralement les travailleuses, qui souvent ne sont même pas rémunérées pour ce temps passé.

Les mesures contre le **harcèlement** et pour la **protection de la personne** sont insuffisamment appliquées. Il n'y a que la productivité qui compte et cela a des conséquences désastreuses sur les personnes.

Ce métier, comme de façon plus générale tout le secteur de l'hôtellerie-restauration, subit une vague de **flexibilisation**. Les employé-e-s ont des **contrats** de plus en plus **précaires**, et les **salaires** du secteur, bien qu'en général conformes à la CCNT, sont **insuffisants** pour vivre sur le canton. La sous-traitance se généralise, alors que le métier de femme de chambre est l'une des activités les plus centrales au sein de l'hôtel.

Les droits syndicaux existent en théorie en Suisse. Or, comme l'a démontré le Bureau international du travail (BIT), ceux-ci se portent très mal en 2019. Dans les hôtels, rien n'existe pour que les travailleuses puissent connaître leurs droits et s'organiser syndicalement. Au contraire, celles qui osent chercher à résoudre des problèmes sur leur lieu de travail le font la peur au ventre.

POUR TOUTES CES RAISON, NOUS DEMANDONS :

La reconnaissance de la pénibilité du métier de femme de chambre

- L'application des mesures de protection de la santé physique et psychique
- Une diminution de la charge de travail via l'augmentation des effectifs la réduction de temps de travail sans baisse de salaire
- Une prise en charge adaptée par les assurances sociales

La fin de la précarité

- Une augmentation des salaires à 23.- francs de l'heure au minimum
- Des contrats à durée indéterminée avec un taux d'activité fixe
- La fin de la sous traitance

Davantage de droits syndicaux

- Un droit d'accès aux lieux de travail pour les syndicats de la branche
- Une meilleure protection contre le licenciement
- Des congés syndicaux pour se former sur ses droits et donner son avis
- Des locaux pour organiser des réunions sur le lieu de travail

OUI, J'ADHÈRE AU SIT

Le-la soussigné-e demande son adhésion au SIT et s'engage à en respecter les statuts.

Nom _____

Prénom _____

Né-e le _____ Sexe _____ Permis _____

Nationalité _____ N° AVS _____

Adresse (+C/O) _____

N° Postal _____ Localité _____

Tél. fixe _____ Tél. portable _____

Adresse e-mail _____

Employeur/Entreprise _____

Profession exercée _____

Taux d'occupation _____ % Salaire brut _____

Je désire payer ma cotisation tous les 2 - 3 - 4 - 12 mois (entourer ce qui convient)
Le montant de la cotisation est mensuel. Elle peut se payer tous les deux, trois, ou quatre
mois, chaque semestre ou une fois par an.

En apposant ma signature, je m'engage à payer régulièrement mes cotisations.

Genève, le _____ Signature _____

Salaire mensuel en CHF	Cotisation mensuelle	Salaire mensuel en CHF	Cotisation mensuelle
<input type="checkbox"/> moins de 1200.-	8.40.-	<input type="checkbox"/> de 3601.- à 3900.-	27.30.-
<input type="checkbox"/> de 1201.- à 1500.-	10.50.-	<input type="checkbox"/> de 3901.- à 4200.-	29.40.-
<input type="checkbox"/> de 1501.- à 1800.-	12.60.-	<input type="checkbox"/> de 4201.- à 4500.-	31.50.-
<input type="checkbox"/> de 1801.- à 2100.-	14.70.-	<input type="checkbox"/> de 4501.- à 4800.-	33.60.-
<input type="checkbox"/> de 2102.- à 2400.-	16.80.-	<input type="checkbox"/> de 4801.- à 5100.-	35.70.-
<input type="checkbox"/> de 2401.- à 2700.-	18.90.-	<input type="checkbox"/> de 5101.- à 5400.-	37.80.-
<input type="checkbox"/> de 2701.- à 3000.-	21.-	<input type="checkbox"/> de 5401.- à 5700.-	39.90.-
<input type="checkbox"/> de 3001.- à 3300.-	23.10.-	<input type="checkbox"/> de 5701.- à 6000.-	42.00.-
<input type="checkbox"/> de 3301.- à 3600.-	25.20.-	(et ainsi de suite)	

LA RÉALITÉ DU MÉTIER DE FEMME DE CHAMBRE EST INVISIBLE

Le métier de femme de chambre est invisible, et pourtant, c'est sur lui que repose l'image des grands hôtels, et par là celle d'une région touristique et internationale.

En tant que femmes, souvent immigrées, elles subissent de plein fouet le sexisme et le racisme d'une société entière.

Bas salaires, pénibilité physique, cadence insoutenable, manque de reconnaissance et instabilité du travail, les femmes de chambre en ont assez!

DES AMÉLIORATIONS, AU PLUS VITE

Cette brochure est un petit tour d'horizon d'une réalité que l'on déroberait aux regards... qui a vocation à se rendre visible pour le 14 juin, jour de la grève féministe. Ce jour-là, soyons nombreuses à revendiquer l'amélioration de nos conditions de travail! Elle a également pour objectif d'exiger des améliorations des conditions de travail au plus vite pour les femmes de chambre.

VOUS AUSSI, REMPLISSEZ LE QUESTIONNAIRE!

Pour que votre point de vue de femme de chambre puisse être également pris en compte dans le travail du SIT, vous pouvez remplir le questionnaire sur internet. Vous le trouvez ici: www.sit-syndicat.ch/femme-de-chambre

N'hésitez pas à prendre directement contact avec nous en nous appelant au 022 818 03 00.

LE SIT

Le SIT regroupe des travailleurs-euses résolu-e-s à défendre leurs intérêts communs face aux employeurs et au pouvoir politique, et à lutter pour l'instauration d'une société de femmes et d'hommes libres et responsables.

Parmi les objectifs du SIT se trouve depuis toujours le fait de promouvoir l'égalité entre femmes et hommes, et comporte une commission Femmes qui se réunit chaque mois dans ce but.

Pour améliorer ensemble les conditions de travail dans le secteur de l'hôtellerie restauration, nous avons également un comité de secteur composé de militant-e-s engagé-e-s

Le SIT propose des permanences d'accueil du secteur de l'hôtellerie restauration tous les mardis et les jeudis de 14h à 18h au Syndicat SIT, 16 rue des Chaudronniers. Si vous êtes déjà membre du SIT, vous pouvez prendre rendez-vous directement avec une ou un secrétaire syndical-e en appelant au 022 818 03 00.

16, rue des Chaudronniers
cp 2387, 1211 Genève 3
t +41 22 818 03 00
sit@sit-syndicat.ch
sit-syndicat.ch
Facebook : SITsyndicat

