

Femmes de chambre dans des hôtels de luxe, femmes de ménage dans le nettoyage industriel, veilleuses de nuit dans une maison de retraite de banlieue... Trois femmes de ménage racontent en détail ce que des milliers d'entre elles, d'origine immigrées, subissent aujourd'hui en France. Témoignages.

Les yeux gonflés, allongée sur le canapé, Madeleine* se frotte le visage pour se réveiller. C'est que, le matin en principe, elle récupère. Veilleuse dans une maison de retraite en Ile-de-France, elle travaille de 19 h 00 à 6 h 30. A 44 ans, Madeleine est usée, fatiguée. « *On n'a pas le choix, on s'habitue* », lâche-t-elle du bout des lèvres. Voilà dix-huit ans que Madeleine exerce le métier de femme de ménage. Au tout début, en 1990, lorsqu'elle arrive du Congo pour rejoindre son mari, elle a pour objectif de finir ses études à Paris 8. Mais avec les petits boulots et ses deux enfants, le rythme devient vite ingérable. Elle lâche l'université et trouve, par le bouche à oreille, un emploi de femme de chambre à Disney. Quatre heures de transport par jour : deux heures aller, deux heures retour. « *Je me levais à 5 heures, à 6 heures je réveillais mes enfants, je les préparais. A 7 heures, je les déposais à l'école. Après je prenais trois RER différents et j'arrivais à Disney à 9 heures.* » Elle y restera deux ans. Deux ans de travail acharné, debout toute la journée, dix minutes par chambre.

Le Disney's Sequoia Lodge contient 1011 chambres. « *Il fallait faire 32 chambres par jour, environ cinq en une heure, c'était impossible.* » La pression était forte. Du coup, elle explosait largement son CDI de trois heures. Passant plutôt six heures à nettoyer les chambres. Sauf que les trois heures supplémentaires, Madeleine n'en voyait pas la couleur. « *J'ai compris qu'il fallait compter soi-même ses heures et réclamer, sinon, ils trichaient. Ceux qui ne savaient pas lire se faisaient arnaquer dix fois plus.* » Sur les six heures quotidiennes, les femmes de chambre avaient droit à trente minutes de pause, « *mais nous on voulait finir le travail et partir, du coup, on ne mangeait pas. Au retour, dans le RER, on s'endormait toutes. On était épuisées. Ça faisait rigoler les touristes.* »

"On se bourrait d'anti-douleurs"

Pendant les heures de ménages, les femmes debout ou à genoux lavent les salles de bains, passent l'aspirateur et ramassent « *les saletés que certains touristes laissaient exprès sous les lits* ». Physiquement ? « *Ca nous a rendus malades* », répond Madeleine du tac-o-tac. Le dos, cassé. Les épaules, douloureuses. Les jambes et les pieds, gonflés. Comment tenir ? « *On se bourrait d'anti-inflammatoires, d'antidouleurs. Le nombre de radiographie des épaules que j'ai passées... On essayait de se doper carrément. Certains buvaient même de l'alcool pour ne plus sentir les douleurs.* » A la maison, pas de repos. Madeleine fait tout pour quitter Disney. Elle atterrit alors au Paris Marriott Hotel Champs Elysées, hôtel de luxe, où la nuit peut coûter jusqu'à 1800 euros. « *Là, c'était un autre rythme. Il fallait attendre que les clients quittent leur chambre. C'était mieux qu'à Disney, compare-t-elle, puisqu'il y avait moins de chambres. Le salaire était fixe et on avait droit à une heure de pause* ». Mais malgré tout, Madeleine passe des heures debout à circuler dans les couloirs, à astiquer les portes, les plaintes et les poignées dorées. Une sciatique finit par la clouer trois mois chez elle. Puis elle se fait opérer du pied, atteinte de la maladie de Morton, provoquée par « le surmenage ». Les médecins lui donnaient des ordonnances pour aménager le poste mais « *au Marriott, ça ne suivait pas* ». Au bout de deux ans, le sous-traitant qui l'emploie fait faillite et le repreneur revoie les contrats à la baisse. « *C'est là que les problèmes ont commencé.* » Parce que Madeleine a refusé de se laisser faire. « *On est allé voir les syndicats. On a fait grève et on a gagné contre le patron aux Prud'hommes.* »

"J'ai envie de progresser"

La naissance de sa troisième fille, handicapée, l'oblige à s'arrêter pendant deux ans. *« Je voyais mes amies femmes de ménage progresser, faire des formations, devenir aide-soignante ou auxiliaire de vie. Je me suis dit, pourquoi pas moi. »* Au début des années 2000, Madeleine trouve un CDI en maison de retraite : 35 heures pour 800 euros. *« Je faisais le ménage dans les chambres mais je passais du temps à parler avec les personnes âgées. Je ne pouvais pas être indifférente. »* Elle demande au bout d'un an une formation pour devenir aide médico-psychologique. Mais là encore, pendant sa formation de deux ans, la maison de retraite l'oblige à travailler les week-ends. Illégal. A son retour, malgré son nouveau diplôme, on lui attribue le nettoyage de sept personnes âgées, ce qui lui laisse peu de temps pour les activités. *« Les pauvres résidents, on les manipule comme des sacs à patate. Ce ne me plaisait pas de les traiter ainsi. J'ai fini par changer pour un poste de veilleuse de nuit. »*

Aujourd'hui, malgré une hausse de son salaire à 1400 euros par mois, cette maman célibataire, avec trois enfants à charge, peine à joindre les deux bouts. Pour les fêtes de fin d'année, et pour éviter un surendettement trop lourd, elle a pris un deuxième travail pendant quelques mois chez des particuliers. *« La nuit, je travaillais et le jour, j'allais deux fois par semaine faire cinq heures de ménages et de repassage chez un couple, dans le XVIème arrondissement. Le monsieur voulait que je fasse le travail en trois heures. C'était impossible. Il m'a licencié »*. Le rêve de Madeleine ? *« Il me manque deux modules de ma formation à valider pour devenir aide soignante. J'ai envie de progresser. Je rêverai de devenir éducatrice ou infirmière »*.

« J'ai fait deux fausses couches à cause des ménages »

Mère courage, Aïssatou a du faire face à un mari violent et à un travail épuisant. Elle revient avec dignité sur ses conditions de travail comme femme de ménage.

Discrète et distinguée, Aïssatou* élève seule ses trois enfants, après avoir réussi à se défaire d'un mari violent. Depuis son arrivée de Côte d'Ivoire, dans les années 80, elle n'a jamais cessé de travailler comme femme de ménage dans bon nombre d'entreprises sous-traitantes. Son pire souvenir, ce sont *« les chantiers »* dans les bureaux. *« J'avais trois chantiers différents. Je commençais à Bussy Saint-Georges, puis j'allais à Vincennes, puis à Montreuil. On avait deux heures pour faire le ménage complet mais il fallait le double pour bien faire. Et en plus les employeurs faisaient des réclamations. J'étais payée à l'heure mais le temps de trajet n'était pas compté. Je ne savais jamais combien j'allais toucher à la fin du mois. »* En plus des chantiers, elle était employée par des particuliers, qui la repéraient dans les bureaux qu'elle nettoyait. Parfois, Aïssatou se surprend elle-même à raconter son expérience. A moins que le pire souvenir ne soit celui de femme de chambre dans les grands hôtels à la Défense pendant trois ans. Les cadences étaient infernales. Se baisser, se relever sans cesse, être pliée en deux, se mettre à quatre pattes pour nettoyer sous les lits, briquer les baignoires et les toilettes. Aïssatou a fait deux fausses couches à cause de ça. *« Je connais beaucoup de femmes qui ont avorté ou qui ont perdu leur bébé en faisant le ménage. »*

Pour sa fille, alors qu'elle était enceinte de quatre mois, elle a dû s'arrêter net pour mener le bébé à terme. Alors bien sûr, à ce rythme-là, la vie familiale en prend un coup. *« Le soir quand je rentrais chez moi, je n'arrivais même pas à laver ma fille, tellement j'avais mal aux bras, aux mains, aux jambes et aux pieds »*. D'autant que, au fur et à mesure que les enfants grandissent, l'organisation du quotidien se complique. Aïssatou, elle, explique qu'elle a

toujours essayé de s'organiser au mieux. Mais les horaires qu'on lui imposait, l'empêchait par exemple d'aller chercher ses enfants à l'école. *« Je me débrouillais, je devais trouver quelqu'un que je payais pour rester avec eux jusqu'à 23 heures. »* Aujourd'hui, avec la Caf, les APL et son contrat de femme de ménage à mi-temps dans une grande entreprise, à une demi-heure de chez elle, lui permet de s'en sortir. Elle continue toujours à faire des ménages chez des particuliers pour arrondir les fins de mois. Et c'est sa fille aînée de 18 ans qui assure pour les plus petits. *« Je me lève à 4h30 du matin pour être au travail à 6h30. Donc j'essaie de tout préparer la veille. Quand j'arrive au travail, je les appelle pour savoir si tout va bien. Tous les jours, on se débrouille comme ça. »*

« Quatre heures par jour dans le RER »

photo Patrick Nussbaum*Les prénoms ont été modifié par souci d'anonymat

Cette franco-algérienne de 56 ans travaille comme femme de ménage. Avec un mi-temps, elle peine à joindre les deux bouts.

Nassira* passe en moyenne quatre heures par jour dans les transports en commun. Sans compter les dimanches, où les trains se font moins fréquents. A 56 ans, cette veuve doit porter sa famille à bout de bras. Son aîné, déscolarisé, a du mal à trouver un travail. Quand elle le peut, elle aide sa fille aînée qui a pris son indépendance. Nassira peine à boucler ses fins de mois, *« toujours à découvert de 1000 euros, je n'y arrive pas, je ne m'en sors pas »*. Salariée à mi-temps dans une entreprise où elle nettoie les toilettes et entretient les locaux, elle passe son temps libre à trouver un deuxième travail. *« Je cours pour demander des crédits et pour trouver un job. C'est dur de chercher quand on n'a pas internet. »* Cette algérienne au look soigné a une formation de comptable. Mais on lui a vite fait comprendre que son diplôme algérien ne valait rien en France. Nassira a pourtant des tonnes d'envies. Prendre des cours du soir, faire du sport, s'inscrire à la piscine, s'occuper des devoirs de sa fille de 13 ans mais rien n'y fait, à la fin de la journée, quand elle rentre, c'est toujours la fatigue qui remporte la mise. *« On ne peut pas vraiment s'occuper des enfants. Quand je rentre il faut faire à manger, le ménage, les courses. Ca me décourage. »* Les vacances ? *« Ne m'en parlez pas. Je ne connais pas ! Les dix jours de vacances par an, je les passe chez moi, à la maison. »* Nassira a quelques problèmes de dos. Mais rien de grave, assure-t-elle. Par contre, elle a développé une allergie aigue aux produits ménagers. Avec 1100 euros par mois, Nassira ne s'en sort pas. Elle dit qu'il lui suffirait de 300 euros de plus pour ne pas couler complètement. Et aspire à une formation qui lui permettrait peut-être d'améliorer son salaire.

Ixchel Delaporte , L'HUMANITE, 15 février 2011