



CONTACTS

CNT Solidarité ouvrière

NIVEAU NATIONAL

★ **Fédération nationale des travailleurs du commerce et des services**

Contact : 4 rue de la Martinique 75018
Paris tel : 01 40 34 71 80.
Mail : contact@cnt-so.org

RÉGION PARISIENNE

★ **Syndicat des Travailleurs de Hôtellerie de la Restauration et du Tourisme de la RP**

Contact : 4 rue de la Martinique 75018
Paris tel : 01 40 34 71 80.
Mail : contact@cnt-so.org

★ **Syndicat des Travailleurs du nettoyage et des activités annexes de la RP**

nettoyagecnt.rp@orange.fr
www.cnt-so.org/nettoyage

RHÔNE-ALPES

Contact pour l'ensemble des syndicats

8, rue Paul Lafargue 69100 Villeurbanne.
04 26 00 16 31 Mail : ud69@cnt-so.org

★ **Syndicat de l'hôtellerie, de la restauration, du commerce et des services du Rhône**

shrcs69@cnt-so.org
Tel : 07 81 36 07 27

PACA - MARSEILLE

Contact pour l'ensemble des syndicats :

12 rue de l'Évêché 13002 Marseille.
Site : www.cnt-so.org/13
Mail cnt-so13@cnt-so.org

★ **Section départementale du syndicat national du commerce, du nettoyage et des services 13**

cnt-so13@cnt-so.org

LANGUEDOC ROUSSILLON

CNT-SO 66 3, Impasse du Barral
66000 Perpignan.

★ **Interco 66:**

www.cnt-so66.org
interco66@cnt-so.org

CNT - Solidarité Ouvrière

contact@cnt-so.org
www.cnt-so.org



ÉDITO

Hôtellerie : La lutte contre la sous-traitance continue.

Depuis la longue grève des salariées de la société Arcade au début des années 2000, les luttes des femmes de chambre et des « équipiers » salariés d'entreprises de nettoyage se multiplient.

Rappelons quelques initiatives de ces dernières années : grève dans les hôtels Campanile et première classe du pont de Suresnes (société Deca France), Holiday Inn porte Clichy (PEI), Novotel les Halles (Sin et Stes - Elio), Hyatt vendôme (Française de Services), Hyatt Roissy (Acqua), XXX (LCS), Intercontinental à Marseille (Française de Service).

Seuls ou en intersyndicale, dans tous ces conflits, les syndicats de la CNT Solidarité ouvrière ont été présents voire même à l'initiative.

Tous ces conflits portent sur les conditions de travail, le paiement de toutes les heures travaillées, le refus du paiement à la chambre, la charge de travail, les qualifications et les salaires.

En effet, les salariés des entreprises de nettoyage qui interviennent dans les hôtels sont, de fait, soumis au travail à la tâche : l'entreprise de nettoyage et l'hôtel fixent un nombre moyen de chambres à l'heure. L'entreprise impose ce quota à ses salariées, sans tenir compte des capacités ou des situations particulières.

La charge de travail est telle que, dans les faits, les femmes de chambre effectuent des heures supplémentaires qui ne sont jamais payées. Mais cela ne suffit pas au patron. Quand la fréquentation des hôtels est moins forte, les salariées se voient déduire des heures d'absence autorisées. Autant dire que les salariées ne connaissent jamais le salaire qu'elles perçoivent en fin de mois.

Chacune de ces luttes contribue à la prise de conscience que la sous-traitance n'est pas une fatalité dans l'hôtellerie : lorsque les salariées obtiennent gain de cause, la relation entre l'hôtel et l'entreprise de nettoyage est souvent remise en question.

La CNT Solidarité ouvrière dénonce cette sous-traitance qui vise à faire éclater la communauté de travail et à réaliser plus de profit en sous-payant les femmes de chambre, les gouvernantes et les équipiers (15 à 40 % de moins) qui ne bénéficient pas des accords et des conventions collectives applicables dans les hôtels.

« On a grévé » de Denis Gheerbrant raconte l'histoire des femmes et des hommes qui se sont révoltés contre cette réalité.



Les mains dans le luxe

Le 7 mai 2014, une dizaine de femmes de chambre dénoncent leurs conditions de travail devant l'Intercontinental, hôtel cinq étoiles dominant le Vieux-Port de Marseille. L'occasion d'aérer un peu les pratiques de la sous-traitance dans le nettoyage... CQFD était présent.

« Ici, c'est de l'esclavage », s'étrangle Samir devant l'hôtel Intercontinental. Un room-service accessible 24h/24 pour 192 chambres, 22 suites, dont une présidentielle, si l'envie prend au bon Français de visiter son royaume...

Samir habite Toulon et sa boîte peut du jour au lendemain l'envoyer à Aix-en-Provence en le prévenant à 7 h du matin. Il n'y a pas de train à cette heure-là. Samir est équipé, un nouveau nom pour les koutifs qui nettoient les chambres des riches : tête de lit en cuir blanc, plaid brodé... Tout doit être nickel, dans les hôtels de luxe. Pourtant en CDI, Samir pointe les risques du métier : « Pour laver les vitres, on me fait travailler seul dans une nacelle en façade. » Et puis, au-delà de la peur du vide, il y a la peur de se faire jeter. La pression est mise par la direction de l'hôtel, qui débriefe chaque matin la Française de Services, société sous-traitante en leader dans le nettoyage. Nettoyage des droits, entre autres : ceux là sont balayés. Il y a eu plusieurs grèves à Paris, en 2013. « Le dress code est de se changer tous les jours, voire deux fois par jour, s'il y a des odeurs corporelles », rappelle Marie-Françoise Litaudon, qualifiée de mère-supérieure de l'hygiène par Le Monde.

À Marseille, la sœur des petites mains n'importunera pas le client dans son Spa avec sa salle de relaxation ; Samir ne s'est jamais rendu dans la salle de techno-gym. Soutenus par le syndicat CNT-solidarité ouvrière, qui a convoqué ce rassemblement devant l'hôtel, les salariées appellent leurs conditions de travail déplorables. « M. Fouré m'a menacé », raconte Samir. Fouré, c'est le DRH parisien. Des femmes de chambre venues de l'hôtel Massalia, dans le 8^e arrondissement, parlent de manque de respect. La gouvernante de cet hôtel est perçue comme une harpie. « Elle adore travailler avec nous, parce que nous nous taisons », témoigne une

jeune Portugaise. Ses collègues sénégalaises et cap-verdiennes approuvent.

Armelie, une ancienne salariée, n'a pas tenu plus de trois semaines à son poste de gouvernante d'étage. « À 11 h, j'ai demandé à la DRH les fiches de poste des femmes de chambre. » À 15 h, à sa prise de poste, elle est virée. Expéditif. « Je suis tombée des nues ! » Quel lièvre avait-elle levé ? « Les filles sont sous payées. Sur leurs contrats, elles doivent cinq heures, mais en fait, c'est un système à la chambre qui fonctionne. » Un travail à la tâche, mais payé sur des heures fixes. « De plus, les filles n'ont pas de pause. » Samir, toujours remonté, en rajoute une couche : « C'est deux euros pour que je me dépêche manger dans l'hôtel ! » Il peut aussi déjeuner dehors... Les filles non. « J'étais la seule à manger », raconte Armelie. En tout cas, personne n'aura les miettes de la table de Lionel Levy, le chef-cuisinier.

Medji est équipier et montre des plaies sur ses mains : « La Javel ? Non... La boîte a changé les produits, mais ils sont encore plus forts. » La faute à des matériaux inadaptés et à un management qui exige que tout brille. « Comment nettoyer des sols rugueux et des moquettes qui peluchent ? » D'après la FDS, on n'emploie plus de Javel, tout va bien. Medji aurait besoin d'une séance au sauna, mais sa condition le lui interdit. Pourtant, il devrait savoir que le Spa « traite la peau avec douceur avec des manœuvres fluides, des pressions bien régulières, sans jamais provoquer de déplacements de tissus ».

Mme Suarez brandit elle aussi sa main droite, bien plus grosse que la gauche : un choc qu'elle a subi en faisant les lits, il y a trois mois. La médecine du travail lui demande de reprendre son poste sur un pied. « Apte d'une main », grince Mme Suarez...

Patricia, neuf mois en France, neuf mois de ménage. « Parfois 19 chambres pour un service et le dimanche compris. On ne connaît nos jours de travail que d'une semaine sur l'autre. » Un paquet d'heures ne sont pas payées, les heures supplémentaires, notamment. « On a même des retenues », affirme une collègue. Un système infantilisant où les femmes de chambre sont traitées comme du menu fretin. Les menaces sont monnaie courante. Et ce n'est pas suffisant, si l'essai de Patricia vient d'arriver du Portugal. « Il y a un rapport familial entre nous, mais elles n'ont jamais compris leurs contrats », affirme la mère-supérieure maison, qui se dit choquée par la manifestation et estime qu'elle a toujours fait en sorte de payer les employées. « D'ailleurs, elles ne sont que cinq devant l'hôtel ! » Et pour cause : ce sont les cinq femmes de chambre en CDI. Toutes les autres, en CDD, craignent de perdre leur place. « Elle nous insulte ! », affirme Amalia devant ces collègues qui approuvent d'un hochement de chef. Des insultes familiales, peut-être ? La gouvernante parle d'incompréhension due au manque de maîtrise de la langue...

Le 7 mai, la directrice de l'Intercontinental n'a pas traîné devant son établissement, où elle a laissé le soin aux gouvernantes et aux

membres de la sécurité de prendre en photo les salariés récalcitrants. Elle nie les mauvaises conditions de travail et renvoie les gueux à leur société sous-traitante. Samir est heureux de la mobilisation : « Ils pensent que je suis un con, un étranger, mais je suis Français. Quand tu parles de tes droits, tu es à éliminer ! Un mois plus tard, il végète à Aix-en-Provence sur une voie de garage. Son salaire couvre à peine ses frais de transports, mais il tient bon.

Un mois plus tard, Julien, de la CNT-SO, confirme que c'est à nouveau la bagarre. « Ils l'ont mal pris », à la Française des Services. Doux euphémisme, car sur place, les petits chefs sont devenus hargneux. Ils ont adressé aux salariées cet avertissement : « On a vos photos ! » D'après Julien, ils ont un double discours. Un CDD n'a pas été renouvelé, mais le syndicat est encore intervenu et la travailleuse devrait être reprise. Chose plus curieuse, certaines femmes de chambre du Massalia travaillent parfois au Novotel, mais pour le groupe Medifrance, dont Stéphane Fouré, le DRH de la FDS, est propriétaire...

Devant le Massalia, le 6 juin dernier, la Française de Services a envoyé sa directrice du Développement, Isabelle Rocca, qui communique avec brio et dément toutes les accusations, à l'initiative du directeur de l'hôtel. Un mois plus tard, à la Française de Services a même prévu un trépidant et offre la participation à une mutuelle. « Isabelle Rocca explique que le syndicat CNT-SO n'est pas représentatif : « Notre délégué n'exprime aucune plainte. » Elle parle de la CGT-Nettoyage, qui semble très compréhensive avec sa direction. « Et puis la CGC, l'UNSA et la CDFD ont signé notre charte, on a toutes les garanties, nous respectons la loi », insiste le directeur de l'Intercontinental. Traçabilité, normes, contrôles, tout y passe pour démontrer que l'hôtel est un lieu idyllique pour des travailleuses qui, par malchance, ne parlent souvent qu'un français approximatif et sont abusées par les petits caresses de leur contrat.

Se faire sous-traiter

« Le but de la sous-traitance est de faire éclater la communauté de travail et de réaliser plus de profits en sous-payant les femmes de chambre, gouvernantes et équipiers (en général de 15 à 40 %) qui ne bénéficient pas de la convention collective de l'hôtel », affirme de son côté la CGT de l'hôtel Parc-Hyatt Paris-Vendôme, dont les salariées étaient aux prud'hommes le 6 juin 2014. L'hôtel se trouve dans la rue la plus chère de Paris au Monopoly... Rue de la Paix - pas de la paix sociale, en tout cas. À Marseille, Sabrina est venue soutenir les femmes de chambre du Massalia. Elle a été débauchée de l'hôtel Kyriad, à la Capelle. Elle contestait sa date d'embauche : il manquait trois jours. Propose, la société de nettoyage, l'a renvoyée une semaine après. « C'est du travail à la tâche », affirme cette ancienne secrétaire de boîte d'intérim qui connaît ses droits. « J'ai tapé "Protection des ouvriers" sur Internet », comme on tape socialement protectrice des animaux, et j'ai immédiatement adhéré à la CNT-SO. »

Article paru dans CQFD n°123 (juin 2014), par Christophe Goby, illustré par Pirnik

Revue de presse

Les femmes de chambre mettent la pagaille

S'estimant « exploitées », elles ont manifesté hier devant l'Intercontinental

Elles se disent lassées, essorées, pressurées, les femmes de chambre de grands hôtels marseillais. Hier, une petite délégation de ces salariées ont manifesté devant l'hôtel Intercontinental, dernière une unique banderole : « halte à l'exploitation et au mépris ».

En poste à l'Intercontinental, à la Villa Medici ou au Novotel Prado, ces employées sont salariées d'une société sous-traitante, la Française de services, qui d'après le syndicat CNT Solidarité ouvrière « ne respecte pas le code du travail ».

« Le temps qu'on passe à finir le ménage des chambres n'est pas payé ». Une employée.

« A l'Intercontinental, nous sommes bien traitées et les clients sont respectueux. Le problème, c'est que nous ne sommes pas payées pour les heures que nous effectuons », explique une femme de chambre. « Le matin, on nous donne un volume de chambres à faire. Le ménage doit être évidement parfait. Mais souvent, nous n'avons pas le temps de finir, alors il faut faire des heures



sup, sans être payées ». Sa collègue, qui travaille au Novotel Prado, dit faire régulièrement « deux heures quotidiennes de travail en plus, gratuitement ». Astreintes à des règles strictes concernant leur tenue (cheveux tirés, vernis à ongles interdit, présentation soignée), et de comportement avec les clients (savoir comment frapper à la porte, attendre, s'annoncer, refrapper, retrouver, s'assurer qu'il n'y a personne dans la chambre), ces femmes de chambre sont pour la plupart employées sur des contrats à temps partiel, avec un faible taux horaire. « Elles gagnent en moyenne 400€ par mois et passent beaucoup de temps non rémunéré sur le poste de travail, le matin par exemple lorsqu'il leur faut attendre que des clients libèrent une chambre pour commencer travailler », indique Julien Huard, secrétaire départemental CNT Solidarité ouvrière 13, qui vient d'ouvrir une section dans ces professions de nettoyage.

Hier devant l'Intercontinental, la CNT évocait aussi le « mépris » dont seraient victimes ces salariées, comme dans le cas de cet équipier brutalement muté de Marseille sur Aix. « J'habite à Toulon et je dois commencer lundi à Aix à 7h du matin. Or, il n'y a pas de train suffisamment tôt pour que je sois à l'heure », expliquait ce salarié. Contactée par téléphone, la direction de Française de service, qui a son siège en région parisienne, n'a pas

souhaité s'exprimer. D'après la CNT Solidarité Ouvrière, le DRH de la société sera mercredi prochain à Marseille pour rencontrer le syndicat et examiner ses revendications. Julien Huard l'a mis en garde : « C'est la rencontre de la dernière chance avant les prud'hommes ». SMA



« La Provence », édition Marseille. Jeudi 08/05/2014



La Marseillaise, 9 mai 2014



NON À LA SOUS-TRAITANCE DANS L'HÔTELLERIE

