



Résumé

« Bon, les filles, on n'a rien à perdre. Notre fiche de paie est déjà vide. Moi toute seule, ils vont me virer. Toi toute seule, ils vont te virer. Mais si on est toutes ensemble, ils ne pourront rien faire. »

Lorsque Aissatou, femme de chambre d'un hôtel, décide de rejoindre le syndicat, elle ne pensait pas se retrouver avec ses collègues, à préparer la lutte. Rencontres, tête-à-tête, réunions, élections de porte-parole, formations, actions collectives, entraînement à la négociation... Marielle Benchehboune décrit comment ces femmes salariées ont trouvé les capacités individuelles et collectives d'agir face aux injustices dont elles sont victimes.

L'histoire des femmes de ménage d'un des plus grands centres commerciaux d'Europe, celle des femmes de chambre de sept hôtels ou encore celles des femmes agents de service hospitalier d'une clinique de l'ouest lyonnais racontent comment il est possible de s'organiser et de gagner.

Chapitre 3 - « Shit-in » et main-d'œuvre gratuite au centre commercial

Un centre commercial quatre étoiles

Je travaille pour cette société de nettoyage, au centre commercial depuis vingt ans. Je nettoie les sanitaires. Ils demandent du quatre étoiles, donc il faut que ça soit nickel, car les gens paient pour aller aux toilettes. Il faut presque nettoyer derrière chaque client, il faut que ça soit irréprochable. Je vais côté hommes, puis côté femmes, puis bébés, et je fais le tour. Et entre temps c'est sali. Le rythme, ça dépend des jours mais le mercredi, le samedi et pendant les vacances scolaires, et à Noël, on n'arrête pas.

Le contact avec les clients ? Moi je n'ai jamais eu trop de problèmes mais j'ai plusieurs collègues qui se sont fait insulter ! Il y en a même une qui s'est fait agresser physiquement et qui a eu une semaine d'arrêt. Les clients paient 50 centimes pour aller aux toilettes, mais nous on ne touche pas à l'argent, ça passe par des bornes. Parfois on les aide même à s'en servir. On nous demande aussi de surveiller s'il n'y a pas des gens bizarres, des choses comme ça. Moi, je suis arrivée dans ce travail par la boîte d'intérim, qui m'a demandé de remplacer une collègue malade sur le centre commercial. J'avais 18 ans. Au début, je voulais être cuisinière, j'avais même le CAP ! Depuis que je suis dans le centre commercial, ça fait presque 20 ans, on a eu beaucoup d'employeurs : quatre au total.

Au niveau de l'équipe on doit être une quarantaine. Mais pas seulement sur les sanitaires. Il y a aussi le mail [\[1\]](#) et ceux qui travaillent la nuit, qui remettent tout au propre avant l'ouverture du matin.

L'année dernière, ils ont fait des travaux dans les sanitaires et quand ça a rouvert, on s'est retrouvées seules pour tout gérer. Une par sanitaire. C'était vraiment dur. J'ai une collègue qui n'en pouvait plus et qui avait dit au patron que ce n'était pas possible. C'est là qu'on a connu le Syndicat et Marielle. Ma collègue nous a présenté le Syndicat et on a vu pour les conditions de travail. Marielle est venue au centre commercial, et après on s'est toutes revues pour parler de ce qui n'allait pas. (Marie, salariée gréviste)

Toilettes bloquées pour cause de surcharge de travail

J'ai commencé à organiser dans le secteur du nettoyage lyonnais en septembre 2016. Aminata, une des premières personnes que j'ai rencontrées est une femme de ménage sénégalaise. Elle travaillait auparavant comme femme de chambre dans des hôtels. En discutant toutes les deux, elle a commencé à me raconter comment ça se passait au centre commercial, et elle m'a beaucoup parlé de la surcharge de travail. Le centre commercial venait d'être rénové. Il était devenu un « quatre étoiles », avec des toilettes plus grandes, plus spacieuses et plus d'exigences en termes de propreté. Les agents d'entretien qu'elles étaient, elles, n'étaient pas plus nombreuses, n'avaient pas plus de moyens. Aminata n'était pas embauchée par le centre commercial, mais par une société de nettoyage à laquelle le travail d'entretien du centre était sous-traité. Mais à la suite des travaux, le contrat entre le donneur d'ordre (le centre commercial) et le prestataire (la société de nettoyage) n'a pas été renégocié, le tarif est resté le même. Par contre, le changement de standing a entraîné l'intensification des cadences de travail et une pression insoutenable des supérieurs hiérarchiques qui passaient régulièrement pour pousser les salariées à travailler plus vite.

Tout ça, Aminata ne le supportait plus. Elle insistait sur le fait que beaucoup de ses collègues étaient en colère à cause de cela. Alors on est allées toutes les deux dans le centre commercial, pour discuter avec les autres salariées. On a fait toutes les deux le tour du hall et des sanitaires pour parler à tout le monde. Aminata me montrait simplement où trouver les salariées puis se cachait dans une boutique pour ne pas se faire repérer. On avait toutes les deux peur, enfin surtout elle, qu'elle subisse des représailles. Ensuite, j'y suis retournée seule. Les salariées avaient toutes la même préoccupation : mettre fin à ce changement de cadence insupportable.

J'ai pris le contact de plusieurs femmes, et je les ai ensuite vues en dehors de leur lieu de travail. C'est là que j'ai compris que la charge de travail n'était pas le seul problème. Elles étaient payées à l'heure elles, mais beaucoup n'avaient pas de contrat, ou enchaînaient les contrats à durée déterminée (CDD). C'est une des spécialités de cette société de nettoyage et des prestataires de ce secteur en général, le cumul des CDD. Les femmes sont souvent embauchées en CDD de remplacement sans date de fin, pour remplacer une salariée qui est en arrêt, ou quand il y a un surcroît d'activité. Comme ils ne savent pas quand une salariée en arrêt va revenir, ou quand le surcroît d'activité va baisser, ils embauchent la personne sans lui faire signer de contrat, car ils ne savent pas exactement quand ils veulent que le contrat finisse. C'est seulement au moment où ils veulent se débarrasser de la salariée que le contrat est donné... Quand il est fourni alors que la salariée est encore en poste, il n'est signé parfois que plusieurs mois après le début du travail. J'ai rencontré Selma qui travaillait depuis plus d'un an sans avoir jamais vu la couleur de son contrat de travail. Elle avait des fiches de paie mais n'avait jamais eu de contrat malgré ses multiples demandes. Personne ne voulait lui dire la date de fin de son CDD.

Ce problème était assez global au centre commercial et concernait pas mal de femmes. Et bien sûr, en termes de conditions de travail il y avait aussi le problème des tenues de travail qui n'étaient pas fournies en quantité suffisante et que les salariées devaient laver chez elles, du matériel qui manquait comme les gants distribués au compte-gouttes, des produits dangereux, etc. Les problèmes étaient vécus et subis de la même manière par toutes les employées. À chaque visite chez l'une ou l'autre, la même rengaine, la même colère. Mais au-delà des colères communes, ce qui a permis au collectif de se monter, c'est qu'il y avait une vraie solidarité entre les salariées, un vrai potentiel d'organisation

Une des difficultés du travail d'organisation sur ce site découlait de l'existence de deux périodes de travail au centre commercial. Des personnes travaillaient de 9 heures à 14 heures et d'autres de 14 heures à 20 heures. Donc forcément, c'est difficile de faire cohésion. Évidemment elles se connaissaient entre elles, mais il ne pouvait jamais y avoir une réunion toutes ensemble. À la fin de l'année, vers Noël, même les dimanches étaient travaillés. Il n'y avait même pas un jour qui permettait de toutes se réunir pour faire une réunion. Alors souvent on faisait une réunion le matin pour les filles de l'après-midi et une autre l'après-midi pour essayer de faire passer le message aux filles du matin. Ce conflit d'emploi du temps a été une vraie difficulté d'organisation sur ce terrain. D'ailleurs, ça a rendu plus difficile le passage à l'action pour la plupart des filles. Dans un chapitre précédent, je parlais de l'importance d'avoir un nombre minimum de personnes à une réunion (voir chapitre 1), parce que c'est en participant à une réunion à dix personnes qu'on voit qu'on peut être dix à passer à l'action. Si on n'est que cinq, même si on sait que les autres ont aussi fait une réunion à cinq, ce n'est pas pareil. Ça ne crée pas la même dynamique collective. C'est une des raisons qui explique la faible mobilisation des salariées lors de la première action.

En octobre, les filles ont rédigé un courrier avec leurs revendications, en demandant à l'employeur de répondre dans la semaine pour prendre un rendez-vous afin de discuter de leurs demandes. C'est assez marrant, car quand on est autour de la table pour discuter de combien de temps on laisse à l'employeur pour répondre, il y a toujours ce débat : « Quand même, il faut lui laisser le temps de répondre », « Non si on n'a pas de réponse demain on passe à l'action ». Il y a toujours ces discussions-là. Ici, l'employeur a eu une semaine pour proposer un rendez-vous. Les filles s'étaient aussi mises d'accord sur le lieu et la date de l'action s'il ne donnait pas suite. Il fallait faire ça soit un mercredi soit un samedi, car c'est là qu'il y a le plus de monde dans le centre commercial. Comme les salariées sont très peu nombreuses, une dizaine, elles ne pouvaient pas bloquer le centre. C'était difficile pour elles d'avoir de l'impact et de la visibilité, s'ajoutait à cela le risque de représailles qu'elles jugeaient très important. Elles avaient raison. La solution discutée a été de faire venir du monde, des alliés : d'une part pour rendre cette action visible et perturber le bon fonctionnement du centre commercial et ainsi faire un peu basculer le rapport de force et, d'autre part, pour protéger les employées en montrant qu'elles ne sont pas seules, qu'elles ont des alliés qui les soutiennent. Il s'agissait de faire peur à l'employeur. L'idée était que la pression mise par les salariées sur le centre commercial soit telle qu'elle se répercute sur le prestataire de nettoyage. L'objectif était que la directrice du centre commercial, qui est la donneuse d'ordre du prestataire de nettoyage, lui dise :

« Je ne veux plus qu'elles soient là dans une heure ! Donnez-leur ce qu'elles veulent pour que ça s'arrête. On est samedi après-midi, il faut que ce bordel cesse ».

Le patron a complètement ignoré le courrier des salariées. Pire encore, Aminata qui avait été nommée représentante de section syndicale entretemps, a reçu comme seule réponse une convocation pour un entretien préalable à un licenciement. Ça a été un moment terrible. Un grand désarroi pour elle, et un sentiment de peur et de rétractation pour toutes les autres. Mon discours de « Il ne peut pas vous licencier parce que vous êtes syndiquées, il n'a pas le droit » n'avait plus aucune valeur. Les faits étaient là. Le courroux s'était abattu. C'est aussi à ce moment-là qu'a été décidée l'action : les filles ont dit : « Samedi

suivant on passe à l'action. Mais il faut que des gens viennent nous aider parce que c'est trop risqué pour nous ». Il n'y a pas eu de préavis pour cette première action. Il y a eu un vrai effet de surprise. Par contre, ce qui a été compliqué c'est qu'il a fallu mobiliser beaucoup d'alliés, des militant·es, des organisations de jeunesse, des organisations communautaires... Tout ça en une semaine. Pas simple, car en plus du manque de temps, en octobre 2016 c'était le contrecoup des mobilisations contre la loi travail. Tout le monde était K.O., mais c'était une bonne occasion de se mobiliser pour des salariées précaires. Les militant·es ont répondu présent·es. L'annonce du licenciement d'Aminata en plus de la situation catastrophique des salariées là-bas a vraiment révolté les gens.

L'action avait pour mot d'ordre : «Toilettes exceptionnellement bloquées pour cause de surcharge de travail ». Un « shit-in » devant les sanitaires : tous·tes en couche-culotte, grève des toilettes en attendant d'être reçu·es par l'employeur.

Pour préparer l'action, on s'est retrouvé vers la gare, pas loin du centre commercial, pour donner les instructions de l'action aux militant·es mobilisé·es en soutien. Chaque petit groupe qui entrait dans le centre commercial s'est posté dans les magasins à proximité des toilettes. Il y a eu un signal sur lequel on s'était mis d'accord : je me suis mise audessus des escalators et j'ai commencé à chanter. Tous les gens se sont mis à sortir des magasins en chantant et en venant s'asseoir devant les toilettes. En avançant, ils·elles ont placardé partout le message des salariées sur la surcharge de travail et les problèmes d'équipement. Comme le mode d'ordre c'était l'organisation d'un shit-in, tout le monde a fait la grève des toilettes : distribution de couches pour tenir en cas de forte envie. Une heure avant, pour créer un effet de perturbation, quatre personnes étaient allées bloquer les toilettes de l'intérieur. Cette partie de l'action avait été préparée avec les salariées qui étaient en charge des toilettes et qui m'avaient expliqué comment les fermer de l'extérieur avec une épingle à nourrice. Donc avant même qu'on arrive, une file d'attente anormale s'allongeait. Au moment où on est arrivé pour le « shit-in » il y avait déjà une file d'attente d'une vingtaine de personnes.

Ce qui était marrant, c'est que très vite la perturbation s'est fait ressentir. Des gardiens de sécurité sont venus tirer les cordons de sécurité, pour que surtout les client·es ne s'approchent pas... Évidemment certain·es sont quand même venus en solidarité, d'autres nous ont pris·es en photo, etc. Le responsable de la sécurité nous a demandé : « Mais qu'est-ce qu'il y a ? Qu'est-ce que vous faites ? » Les deux salariées qui étaient là étaient à la fois excitées et très inquiètes des conséquences qu'al lait avoir cette action sur elles directement. Elles ont expliqué qu'elles avaient demandé un rendez-vous au patron du prestataire de nettoyage mais qu'il n'avait pas daigné leur répondre et que du coup, elles attendaient le rendez-vous ici. Tout le monde a répondu qu'on ne bougerait pas tant que le patron n'aurait pas rencontré les représentantes des salariées. Quinze minutes plus tard le directeur de l'agence de la société de nettoyage arrivait. Les circonstances ont fait qu'il a évidemment accepté de rencontrer la délégation de salariées.

Tout de suite, il a expliqué que le centre commercial avait mis une salle à disposition pour tenir la réunion, qu'il écouterait les employées, mais qu'il fallait lever le blocage des toilettes. Les salariées ont répondu : « On va d'abord aller discuter de nos demandes, on lèvera l'action ensuite. » Dans les couloirs du sous-sol qui amenaient à la salle, il était très pressé, il marchait vite, car il savait qu'en haut c'était le bordel et la directrice du centre commercial lui mettait la pression. On s'est retrouvées dans cette salle : deux salariées qui avaient été mandatées par leurs collègues, un représentant du Syndicat et moi qui les accompagnions. Comme c'était la première fois qu'elles faisaient face à l'employeur, on ne se rendait pas encore bien compte si les salariées allaient gagner sur les revendications. Je

n'avais pas assez creusé sur l'entreprise, notamment sur ses résultats financiers pour évaluer ses marges de manœuvre. D'habitude, cette étape fait partie de la préparation de la négociation. Mais pour être honnête, on n'avait pas préparé cette négociation. En fait, on n'avait pas suffisamment anticipé le fait qu'on allait être reçues. C'est quelque chose que l'on a corrigé au moment de la deuxième action, là on avait bien préparé la négociation, les porte-parole étaient plus entraînées. Mais même sans préparation, on avait la force de l'action derrière nous et on savait que c'était notre meilleure arme. Au bout de quinze minutes, le directeur d'agence a été rejoint par sa responsable, la directrice régionale du prestataire de nettoyage, qui est arrivée avec ses petits talons rouges.

On avait demandé que la direction du centre commercial, qui est le donneur d'ordre, assiste aussi à la réunion pour qu'elle entende les revendications. D'une part, parce que le client de la société sous-traitante a beaucoup d'influence sur celle-ci. D'autre part, il y a une double responsabilité : celle de la société de nettoyage, qui est directement employeur, mais aussi celle du client, le donneur d'ordre, qui fixe le prix du contrat de nettoyage. De notre point de vue, c'est cette double responsabilité qui pèse sur les salariées et provoque la surcharge de travail. L'idée était de réunir autour de la table tous les responsables de cette situation. Mais les responsables du centre commercial n'ont pas voulu venir. Cependant, on savait qu'ils n'étaient pas très loin, car on voyait le portable du directeur d'agence sur la table, et à chaque fois qu'il vibrait, il s'exaspérait « Faites lever le blocage, on est là autour de la table, dites-leur de partir. » Ce à quoi les salariées répondaient : « Il n'y a pas de problème, on va partir quand vous aurez donné ce pour quoi on est ici ».

La négociation a duré quarante-cinq minutes. Il a répété qu'on ne lui avait pas laissé assez de temps pour répondre à la lettre de revendications, qu'il devait faire des calculs pour voir ce qui était possible, etc., qu'il fallait qu'on se revoie. On est ressorties de cette réunion avec une première petite victoire : le remboursement, rétroactif et pour l'avenir, des frais de transport. Cette victoire, aussi petite soit-elle, a été importante pour plusieurs raisons. D'abord pour le portemonnaie des salariées, mais aussi parce qu'il a été démontré que l'employeur était obligé de négocier et prêt à céder si le rapport de force était suffisant même si c'était un droit qui leur était normalement acquis. Il n'était jusqu'ici pas respecté et cette situation allait changer grâce à elles. Cette prise de conscience a tout changé pour la suite des événements. Cette petite victoire était la première et donnait envie aux salariées d'aller en chercher d'autres. Aux salariées qui avaient eu trop peur de venir, cette victoire a donné envie de continuer et de s'organiser.

L'action a été levée avec cette « petite » victoire et une date pour une réunion la semaine suivante afin de négocier la suite. C'était chouette. On est parties en manifestation, dans le centre commercial vers la sortie. Une quarantaine de personnes dans le centre, chantant des slogans, se sont dispersées dans le calme une fois dehors.

Concernant toutes les salariées qui n'avaient pas participé, Marie et Aminata m'ont dit que ça les avait beaucoup fait discuter entre elles dans les semaines qui ont suivi. Ça les a motivées, ça leur a montré que c'était possible. Il y avait eu des médias, donc ça a fait pas mal de bruit dans les réseaux militants et sociaux. Cependant Aminata était toujours convoquée et en attente de son licenciement. On n'a rien réussi à obtenir là-dessus. C'est sûrement ça la plus grosse erreur qu'on a faite, de ne pas conditionner la fin de l'action à la levée de la convocation. Avec le recul, je crois que si on avait gagné ça, le mouvement aurait pu prendre une tout autre ampleur. La peur demeurait malgré tout.

L'action collective émancipatrice

Avant le Syndicat, on ne parlait pas de ces problèmes entre nous. Et puis après on a parlé de ce qui n'allait pas, on s'est réunies et on a dit stop il faut qu'on nous écoute. Quand ma collègue s'est fait licencier, on a dit il faut y aller. Des gens de l'extérieur sont venus nous aider à dire il y a un souci avec l'entreprise. On a demandé un entretien avec le responsable de l'entreprise et tant qu'on n'avait pas le rendez-vous on ne partait pas. Tout le monde nous demandait ce qui n'allait pas, les clients, les commerçants. Il y avait des gants, des balais, des couches, et tant que l'on n'avait pas l'entretien avec le patron on ne lâchait pas. On criait. Il y avait une chanson.

Les filles n'ont pas fait la grève, on était juste deux, mais elles étaient avec nous. Elles ne pouvaient pas arrêter le travail. Avant l'action j'avais très peur. Mais après je me suis dit que je ne risquais rien et que j'allais parler. J'avais très peur que ça dégénère, que le centre soit touché. Je voulais juste que le patron comprenne que des choses n'allaient pas. La première réunion de négociation, j'étais angoissée. J'avais peur de perdre ma place, c'était ma première action, je ne savais pas comment ça pouvait se passer. Mais on m'a dit que je ne risquais rien, et je voulais juste me faire entendre. Et ça s'est très bien passé, je me suis fait écouter. Même si on avait peur, il y a un moment où l'eau a débordé et ça a éclaté. C'est le problème de ma collègue qui s'est fait licencier qui a fait qu'on s'est dit, pourquoi on ne se ferait pas entendre. Avant on ne connaissait pas le Syndicat, maintenant on sait qu'on a des droits. (Marie, salariée gréviste)

La négociation de la honte

La semaine suivante, on s'est retrouvées face à l'employeur, Aminata, la représentante des salariées et moi, pour discuter des revendications. Là nous n'étions pas à domicile, nous étions dans les bureaux du prestataire de nettoyage et nous n'avions pas le pouvoir de l'action avec nous. La négociation a été beaucoup plus dure : lui était mieux préparé et avait prévu des réponses à toutes les revendications qu'on avait abordées la semaine précédente. Nous avons nous aussi bien préparé le rendez-vous, mais il a été meilleur que nous. Il y eut seulement quelques petites avancées : il a par exemple accepté la requalification des salariées, c'est-à-dire que les salariées qui étaient « agent de service 1 » (AS1) soient requalifiées en « agent de service 2 » (AS2), c'est-à-dire une augmentation de 3 centimes par heure... C'est totalement dérisoire, mais c'était une des demandes des salariées. On a juste obtenu de toutes petites avancées qui ont fait qu'on n'est pas ressorties bredouilles, mais on était tout de même frustrées de ce déni de l'employeur. Je n'oublierai jamais le plus violent de tout, le mépris. À un moment, on abordait les problèmes sur le lieu de travail et il demande à la représentante des salariées si elles seraient d'accord pour un roulement entre les différents postes. Si par exemple, elle voulait travailler dans les couloirs plutôt que dans les toilettes. Elle lui a répondu :

Travailler dans les couloirs ça serait difficile pour moi, car il y a beaucoup de clients qui demandent où se trouve tel ou tel magasin, et comme je ne sais pas lire, je préfère être dans les toilettes : c'est plus facile pour moi.

Quelques minutes plus tard, on aborde l'obligation qu'a l'employeur de fournir certains documents à cette salariée qui avait été nommée entretemps représentante de section syndicale. Parmi eux, un exemplaire de la convention collective et, ce qui nous intéressait surtout, la liste des chantiers de l'entreprise pour nous permettre à Aminata et moi d'en faire le tour pour toucher d'autres salariées. On lui demande de remettre ces documents, et là il regarde la salariée dans les yeux et il dit avec un sourire narquois : « Oui, quand j'aurai ces documents, je vous les remettrai, vous les lirez et vous les signerez ensuite ». Aminata baisse les yeux et regarde le sol. Honteuse. Non, elle ne les lira pas. Elle ne sait pas lire. Humiliation. Moi en tant qu'organisatrice, tellement déstabilisée par la situation, je ne me suis même pas révoltée ouvertement de ce qui venait de se passer sous mes yeux. J'ai laissé faire. J'étais trop bouleversée par cette violence. Ce qui était violent, c'est que ce rendez-vous condensait toutes les formes de domination possibles : un homme face à une femme, un blanc face à une noire, un mec en costard face à une femme habillée simplement, un patron face à sa salariée...

Si c'était à refaire aujourd'hui, on le ferait tellement autrement. Non seulement on n'a presque rien gagné, quelques centimes et des promesses, mais en plus on l'avait laissé faire. En sortant, j'étais tellement en colère. Contre lui et contre moi-même. Aminata continuait d'être calme et sûre d'elle. « Il ne me fait pas peur ce connard-là ». Sa convocation pour faute grave entraînant le licenciement avait lieu la semaine suivante.

Note

[1] Le mail correspond aux couloirs et allées du centre commercial.