



PH13

Étude sur l'invisibilisation du métier de « femme de ménage »



UTC – HU04 – P18

Ghita Serrhini & Kiara Perillier

Avant-propos

Pourquoi utilisons-nous encore le dénominatif « femme de ménage » pour désigner des personnes dont le métier consiste à entretenir la propreté de nos lieux de vie ? La justification du choix qui a été le nôtre, celui de conserver cette expression dans notre étude, s'articule selon deux axes : le sexisme banalisé, et l'invisibilisation dont ce métier fait l'objet et de laquelle résulte un recouvrement de l'individu par son travail.

La thématique du sexisme banalisé est la plus intuitive. Selon l'imaginaire collectif, le ménage domestique était à son apparition exercé exclusivement par des femmes. Jusqu'à ce que les femmes obtiennent le droit de travailler contre rémunération, leur rôle au sein du couple et de la famille se cantonnait à l'entretien du foyer, et entre autres au remplissage des tâches ménagères. Bien qu'une certaine émancipation féminine se soit produite depuis lors, et continue de faire son chemin, l'héritage culturel français reste empreint de l'attribution des tâches ménagères à la figure féminine. Bien qu'il ne soit plus considéré comme politiquement correct d'avoir recours à l'appellation « femme de ménage » pour désigner cette profession, les stigmates de cet héritage culturel sont encore très visibles, que ce soit dans les publicités, dans les médias, ou simplement dans la concrétisation factuelle de l'idée, liée au souvenir historique, que les tâches ménagères sont d'évidence effectuées par les femmes. Effectivement, les chiffres de la DARES, analyse commanditée par le ministère du travail français, sont parlant : en 2011, 70,5 % des agents d'entretiens sont des femmes. Ainsi, le métier d'agent d'entretien fait partie, selon la DARES¹, des 20 métiers contribuant le plus à l'indice de ségrégation professionnelle.

Le second axe portant sur l'invisibilisation du métier d'agent d'entretien mérite de plus amples explications. Qu'entendons-nous par invisibilisation ? Le fait que ce métier soit mis en visibilité seulement lorsqu'il n'est pas, ou mal effectué. En effet, nous avouons qu'il ne nous arrive que fort peu souvent de s'étonner de la propreté de notre lieu de travail, comme si son entretien coulait de source, bien que nous ne l'effectuions pas nous-même. Or, s'il arrive que celui-ci soit sale, nous le remarquons immédiatement, nous nous en plaignons, et en déduisons souvent que « le travail n'a pas été fait ». Ainsi, il semblerait que ce soit seulement dans son absence que l'exercice des fonctions des agents d'entretien est remarquable. À ceci s'ajoute que nous n'avons que très rarement l'occasion de croiser le personnel d'entretien dans nos lieux de vie, que ce soit notre lieu d'étude, de travail, ou notre domicile. Cela renforce l'idée que la propreté doit régner d'elle-même, et a pour effet que nous nous questionnons moins sur l'existence ou les conditions de travail des personnes en charge de cet entretien. Ainsi l'appellation commune et largement utilisée de « femme de ménage » prend son sens : à l'inverse d'autres métiers, dont l'appellation fait avant tout référence à la fonction occupée ou réalisée (le cadre dont la fonction est de cadrer l'activité professionnelle, ou le décorateur dont la fonction est d'aménager un intérieur au goût de son client), nous juxtaposons ici grammaticalement, le genre d'une personne à la préposition « de » qui a une fonction définitoire, enfin nous accolons à cette préposition, en guise d'attribut de la définition, le nom « ménage ». Cet agencement sémantique évoque une forme de dévouement entier à l'œuvre dont il est question : comme on parle d'homme de foi pour désigner un homme qui a décidé de dédier entièrement sa vie à l'exercice de sa religion, on parle de femme de ménage dont la force de travail aurait recouvert l'individu, jusqu'à invisibiliser ses particularités et ses désirs propres, au profit d'une dénomination par sa fonction. Ainsi, plutôt que d'associer quelqu'un à son métier en le désignant par un dérivé des fonctions qu'il occupe, dans l'expression « femme de ménage », nous définissons un être par son genre et ce à quoi cet être – de par son genre - doit se dédier.

¹ Direction de l'Animation de la Recherche, des Études et des Statistiques. Il s'agit d'une direction de l'administration centrale, étant en charge d'analyser des statistiques qui concernent le marché du travail en France. <http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/2013-079.pdf>

Bien que notre désaccord avec cette habitude de langage, qui nous paraît rétrograde, soit certain, nous avons décidé pour notre étude de conserver l'appellation « femme de ménage » pour mettre en visibilité son caractère habituel. En effet, nous prononçons souvent cette expression, par réflexe et de manière irréfléchie, sans nous rendre compte de son caractère rétrograde et sans vraiment savoir par quels termes nous pourrions remplacer cette expression.

Table des matières

Introduction.....	4
I) Précarité liée à l'exercice du métier	5
1. De la situation d'urgence au non choix : un itinéraire stéréotypé	5
2. Modalités d'exercice du métier aujourd'hui	5
3. Un travail mal rémunéré, et marqué par la pénibilité physique	8
II) Un mal plus profond, au fondement de ce métier ?	10
1. Une invisibilisation à tous les niveaux : management, organisation du collectif de travail et rapport aux usagers	10
2. Une éthique du <i>care</i> qui s'ignore, mais qui reste au cœur du métier	11
3. Service ou servitude ? Un contrat difficile à cerner	14
Bilan	16
Annexes.....	17
Bibliographie.....	18

Introduction

« Elles sont partout et pourtant, elles sont absentes. C'est le propre de la propreté : elle ne laisse pas de traces. Leur travail est invisible. D'autant qu'on s'applique à les rendre, elles aussi, invisibles. [...] Sous le même toit, dans la même maison, elles sont payées dix fois moins, avec toutes des temps partiels contraints, toutes sous le salaire minimum, toutes sous le seuil de pauvreté. » La justesse de ces mots, prononcés lors d'un discours devant l'Assemblée Nationale le 8 mai dernier, trouve un retentissement d'autant plus fort qu'ils soulèvent une réalité qui semble oubliée dans ces lieux immaculés.

Cette haute institution étatique ne fait pas exception à la tendance observable dans la majeure partie des entreprises et autres organismes : les tâches liées à l'entretien sont externalisées, c'est à dire le plus souvent confiées à des vacataires ou à des agents sous-traités par des sociétés tierces. « *La propreté, le goût, les ornements : tout bonnête homme a de tels sentiments* »². Voltaire a bien raison : qui pourrait s'imaginer vivre, travailler et évoluer dans des espaces que personne ne se serait appliqué à rendre salubres ? Pourquoi de tels efforts, un tel travail, que tout le monde s'accordera à qualifier d'indispensables, ne sont-ils pas reconnus comme concourant à la bonne marche globale de l'entreprise et méritant ainsi d'être rétribués à leur juste valeur, du moins par un contrat salarié ?

Face à ces interrogations se dresse un constat : si la propreté est essentielle, elle est de moins en moins l'affaire de tout un chacun. Au-delà des entreprises, une proportion grandissante de ménages fait ponctuellement appel aux services de ces femmes pour prendre soin de leur foyer, à défaut de pouvoir eux-mêmes s'y atteler. Une étude menée par l'INSEE en 2011 y apportait déjà confirmation : le temps que nous consacrons aux tâches ménagères avait alors globalement diminué de 8 min en moyenne par jour, tandis que le taux des ménages ayant recours à une aide-ménagère rémunérée s'établissait à 12%³.

La recomposition de ce métier est alors bicéphale. D'une part, on assiste à sa professionnalisation progressive, comme en témoigne le fleurissement des annonces et des agences d'intérim dédiées à la propreté. Dans le même temps, il semble que cette profession peine à se défaire de son passé historique et à former un système cohérent dans une société non plus de *servitude* mais de *service*, supposée être plus démocratique et égalitaire. Si la précarité (conditions de travail, pénibilité, rétribution matérielle) que vivent ces travailleurs est indiscutable comme nous le verrons en premier lieu, nous sommes en droit de nous demander en second lieu si le mal ne serait pas plus profond : qu'est-ce que sous-tend l'idée de faire ménage à la place des autres ? Ou, comme s'interroge la philosophe Geneviève Fraisse, « *quel contrat passe-t-on avec les personnes qui nettoient derrière nous ?* »⁴

C'est à la croisée de ces questionnements et à la lumière du travail d'enquête effectué auprès de femmes de ménages que notre étude prend source. Nous tâcherons de comprendre le lieu-d'être de ce métier aujourd'hui et la manière avec laquelle il est vécu par les personnes qui l'exercent, en étant guidées par la problématique générale suivante : Pourquoi faut-il repenser l'exercice du métier de femme de ménage aujourd'hui, en tachant de dépasser l'invisibilisation qui le singularise et de mieux cerner le contrat moral qui le régit ?

² Voltaire, *Le Mondain*, 1736.

³ Source : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1281050#titre-bloc-7>

⁴ Extrait d'un entretien réalisé avec Bérénice Rocfort-Giovanni, journaliste pour l'Obs.

I) Précarité liée à l'exercice du métier

1. De la situation d'urgence au non choix : un itinéraire stéréotypé

Dans le cadre de cette étude, nous avons été amenées à réaliser deux interviews. Nous avons d'abord été à la rencontre de Caroline, qui exerce le métier de femme de ménage depuis 12 ans au sein de la même agence spécialisée dans la propreté. De résidence en résidence, où elle s'occupe généralement du nettoyage des parties communes, elle n'a jamais connu de perspectives d'évolution de toute sa carrière. Clarice, que nous avons rencontrée plus tard, a travaillé pendant 10 ans au sein d'une mairie, en étant rémunérée sur la base de vacations, c'est à dire à l'heure ou à la journée, sans disposer d'horaires fixes et à temps incomplet. Aujourd'hui titulaire d'un CAP petite enfance, elle a renoncé à son ancien emploi et travaille comme assistante maternelle.

Les deux discours qu'elles nous ont livrés présentent des similitudes structurelles, qui selon nous ne sont pas anodines : originaires de pays d'Afrique, elles ont toutes les deux fui à la recherche d'une meilleure qualité de vie en France. Acculées par l'urgence et l'absence de qualifications particulière, elles sont devenues femmes de ménages par défaut, comme en suivant le cours naturel des choses, à en croire le fatalisme dans leurs voix. Les références au racisme ordinaire, auquel elles faisaient face quotidiennement lors de la recherche et de l'exercice de leur emploi, ponctuaient régulièrement leurs récits comme un leitmotiv.

S'il est une première déduction à en tirer, c'est bien que la voie qui mène à l'exercice du métier de femme de ménage n'est pas celle de la vocation, ni même celle d'un choix : elle matérialise plutôt un recours d'urgence s'offrant à des personnes vivant dans la précarité, et étant souvent aux prises avec un rejet social diffus. À cela s'ajoute que le métier ne présente en son sein aucune perspective d'évolution, à moins de parvenir à démarrer une autre carrière.

2. Modalités d'exercice du métier aujourd'hui

De la domesticité d'apparat à la bonne de bourgeoisie, en passant par l'employée de maison à partir de la période de l'après-guerre, l'aide-ménagère s'inscrit aujourd'hui dans la lignée des nouveaux métiers de « service à la personne », au même titre que l'assistance aux personnes âgées et les auxiliaires de vie par exemple. Dans l'idée de cerner les modalités d'exercice de ce métier aujourd'hui, nous avons eu recours à l'outil « Sources de prescription ».

	Prescriptions formelles	Prescriptions informelles
Sur les objectifs	Atteindre les objectifs fixés par les fiches technique énumérant les tâches à effectuer selon les lieux.	Valoriser l'image de son entreprise par la qualité du rendu de son travail ; Satisfaire les exigences des clients au-delà des prescriptions ; Ne pas gêner les personnes se trouvant dans le lieu qu'il entretient ;
Sur les moyens	En effectuant son travail avec le matériel mis à disposition ; En respectant le planning de réalisation des tâches ; En permettant à l'agence d'être le premier intermédiaire entre le client et l'employé.	En respectant la vie privée et l'intimité des clients ; En prenant en considération la variabilité du référentiel de propreté conduisant à une variation des prescriptions.

Figure 1 : Tableau des Sources de Prescription sur les objectifs et les moyens

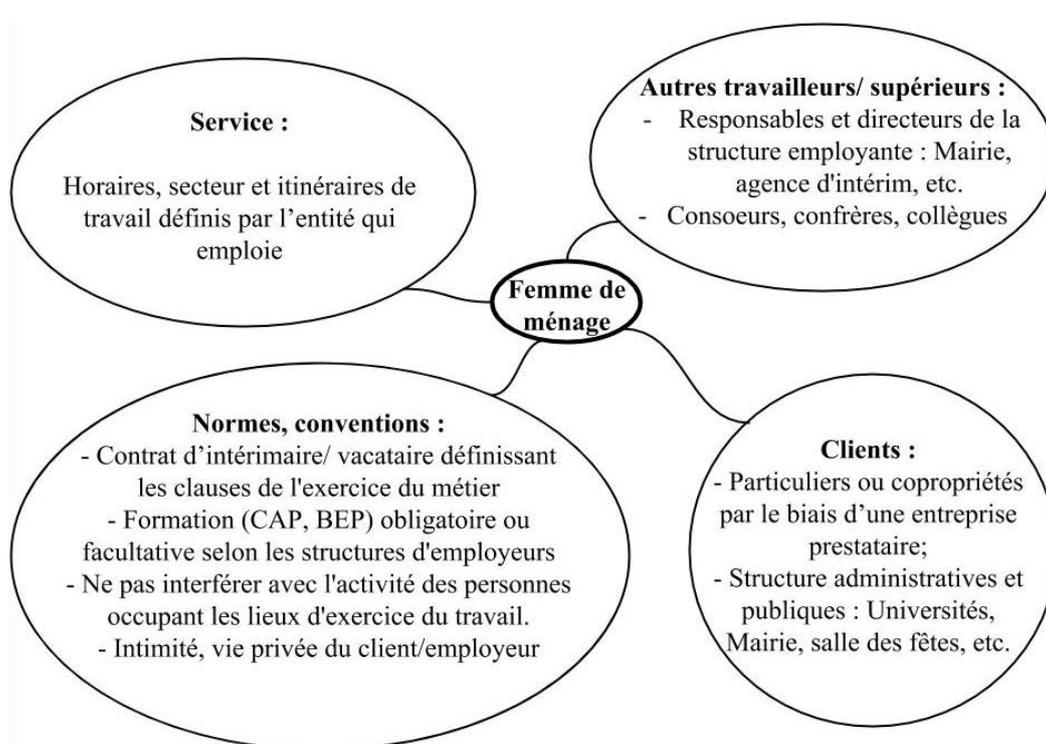


Figure 2 : Diagramme poulpe des sources de prescription dans le métier de femme de ménage

Au niveau étatique / national :

Les membres de la société prescrivent au travailleur de maintenir des lieux publics en condition d'hygiène et de salubrité.

Au niveau de l'entreprise d'intérim ou de l'administration :

- Les responsables prescrivent au travailleur des objectifs à l'oral ou à l'écrit, via des fiches techniques énumérant les tâches à effectuer ;
- Les responsables prescrivent au travailleur des horaires de travail et un planning de roulement fixe avec ses autres collègues ;
- Les responsables prescrivent au travailleur de développer, par ses propres moyens, des compétences pratiques et techniques liées à l'entretien ;
- La direction prescrit au travailleur de véhiculer une bonne image de la société à travers son comportement, son respect d'un code vestimentaire et la qualité du service fourni.

Au niveau de l'individu :

- Le travailleur s'auto-prescrit de respecter l'intimité et la vie privée de ses clients et employeurs ;
- Le travailleur s'auto-prescrit d'effectuer un travail de qualité, satisfaisant les attentes des usagers ;
- Le travailleur s'auto-prescrit de renvoyer image irréprochable de son travail et de lui-même aux usagers et à ses employeurs.

Figure 3 : Liste des missions du travailleur

La réalisation de cet outil permet de dégager plusieurs observations déterminantes pour la suite de l'étude, sur lesquelles nous reviendrons : lorsque cette activité est encadrée dans le cadre d'une agence - ce qui semble être le fait dans la majeure partie des cas -, cette dernière va se placer comme un intermédiaire à tous les niveaux de la chaîne d'offre du service : par souci de débarrasser au maximum le client de la charge mentale liée aux tâches ménagères, tout sera mis en œuvre pour qu'il n'ait jamais à croiser la femme de ménage, de manière à ce qu'il n'ait qu'à découvrir les lieux propres en temps voulu, comme par magie. Notamment, comme nous l'a expliqué Caroline, les retours des clients remontent vers les femmes de ménage essentiellement par le biais de l'agence, et ce uniquement lorsqu'ils sont porteurs d'une insatisfaction (voire pire, lorsqu'ils sont racistes). Les entrevues avec le chef de service n'ont lieu qu'à cette occasion par ailleurs ; autrement les femmes de ménages n'entretiennent presque pas de lien avec l'agence, si ce n'est lors de la récupération des clés ou d'un changement de planning.

3. Un travail mal rémunéré, et marqué par la pénibilité physique

Abordons à présent la question de la rémunération : qu'elles travaillent au sein d'une agence ou qu'elles occupent un poste de vacataire, les femmes de ménage sont payées à l'heure, le salaire étant conditionné par les minima légaux et la loi du marché, mais aussi par le niveau de fonction attendu qu'elles devront occuper. Concrètement, ce salaire dépasse rarement la barrière du SMIC, soit une dizaine d'euros de l'heure. Certains avantages en nature, après valorisation monétaire, peuvent être déduits de ce salaire, comme le prévoit la convention collective des femmes de ménage (fourniture de repas et/ou d'un logement). Si elles sont rémunérées sur base de vacances, les femmes de ménages ne bénéficient d'aucune protection sociale (chômage, retraite, *etc.*) en plus d'être employées à temps incomplet, pour un volume horaire pouvant aller de 25 à 42 heures par semaines.

Une des composantes les plus importantes à prendre en compte dans les contrats qu'elles peuvent signer est sans doute celle de la clause de mobilité : le site officiel de l'administration française rapporte qu'« une clause de mobilité est une disposition prévue dans le contrat de travail ou la convention collective qui prévoit que le salarié accepte à l'avance que son lieu de travail puisse être modifié. Cette mutation s'impose au salarié (sauf exceptions). Tout salarié peut se voir proposer une clause de mobilité, lors de son embauche ou après signature du contrat (avec son accord). Le contenu de la clause de mobilité est précisé dans le contrat de travail ou, à défaut, la convention collective. »⁵ L'incidence de cette clause sur la réalité de l'exercice de ce métier est très forte : considérons qu'une journée typique comprend 3 heures de travail rémunérées, soit 3 heures de ménage. Ces heures sont réparties entre plusieurs lieux, auxquels la femme de ménage est tenue de se rendre par ses propres moyens, et ce quel que soit leur éloignement relatif (à titre d'exemple, Caroline nous expliquait qu'elle pouvait être amenée à se rendre dans le centre de Compiègne, à Margny et à Venette au cours de la même journée). Faute d'adéquation entre les horaires des moyens de transports et ceux prescrits à la travailleuse, qui sont très strictes, celle-ci est souvent amenée à effectuer ces trajets à pied, sous peine d'arriver en retard et ainsi de s'exposer à des sanctions. Il y a donc un très fort décalage entre le temps de travail rémunéré (3 heures) et le temps total consacré au travail (8 heures en comptant 5 heures consacrées au trajet, comme nous rapportait Caroline).

À cela, il faut rajouter les risques d'agression auxquels s'exposent les femmes de ménages, puisqu'elles effectuent quotidiennement les mêmes trajets, très tôt le matin et tard en fin de soirée, soit à des heures où les rues sont peu fréquentées (pour Clarice, une journée standard commençait à 6 heures du matin et s'achevait aux alentours de 22 heures). L'angoisse devient ainsi une compagne de route de tous les jours. Les responsables hiérarchiques, conscient de cette situation, ne tentent d'y apporter aucune remédiation, si ce n'est de prendre soin de rappeler aux femmes de ménages de bien s'enfermer une fois arrivées dans les locaux, eux aussi déserts.

Enfin, pour finir d'aborder - bien que nous soyons loin de l'exhaustivité - les causes de la pénibilité de ce métier, il faut évoquer la souffrance physique qu'il engendre. Les femmes de ménage se retrouvent souvent à devoir mettre un arrêt à leur vie professionnelle à un âge prématuré, puisqu'elles sont particulièrement exposées au risque de contracter des troubles musculosquelettiques (TMS). L'étiologie liée à ces troubles n'est pas difficile à établir : certains mouvements, qu'on retrouve au cœur de l'action du nettoyage, ont des effets nocifs pour le corps lorsqu'ils sont répétés trop fréquemment. Frotter circulairement des surfaces ou des vitres, courber le dos pour passer la serpillère, pousser à la force de ses bras des machines de près de 100 kg pour le nettoyage de certains sols... *etc.* Les tendinites qualifiantes sont une peine courante dans ce milieu, et si des interventions chirurgicales pour y remédier parfois souhaitables, elles ne sont pas dénuées

⁵ Source : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31576>

de risques de complications. Ces séquelles ne s'atténuent pas avec le temps ; porter des charges lourdes devient impossible. Clarice, qui a exercé pendant 10 ans, souffre d'une tendinite à l'épaule. Aujourd'hui assistante en maternelle, elle est incapable de porter dans ses bras les enfants dont elle s'occupe.

II) Un mal plus profond, au fondement de ce métier ?

1. Une invisibilisation à tous les niveaux : management, organisation du collectif de travail et rapport aux usagers

Il n'est pas évident de parler de collectif de travail dans un métier qui demande à être exercé seul, à chaque étape. La dimension collective, pourtant fondamentale le processus d'individuation propre au travailler, est pour ainsi dire absente dans toutes ses phases. Pour mieux s'en rendre compte, nous avons eu recours à l'élaboration du FAST ci-dessous, qui reprend les tâches les plus générales à accomplir dans l'exercice de ce métier. Il en ressort que si une relative dimension collective est supposée à certaines étapes, elle ne reste que théorique comme nous le verrons.

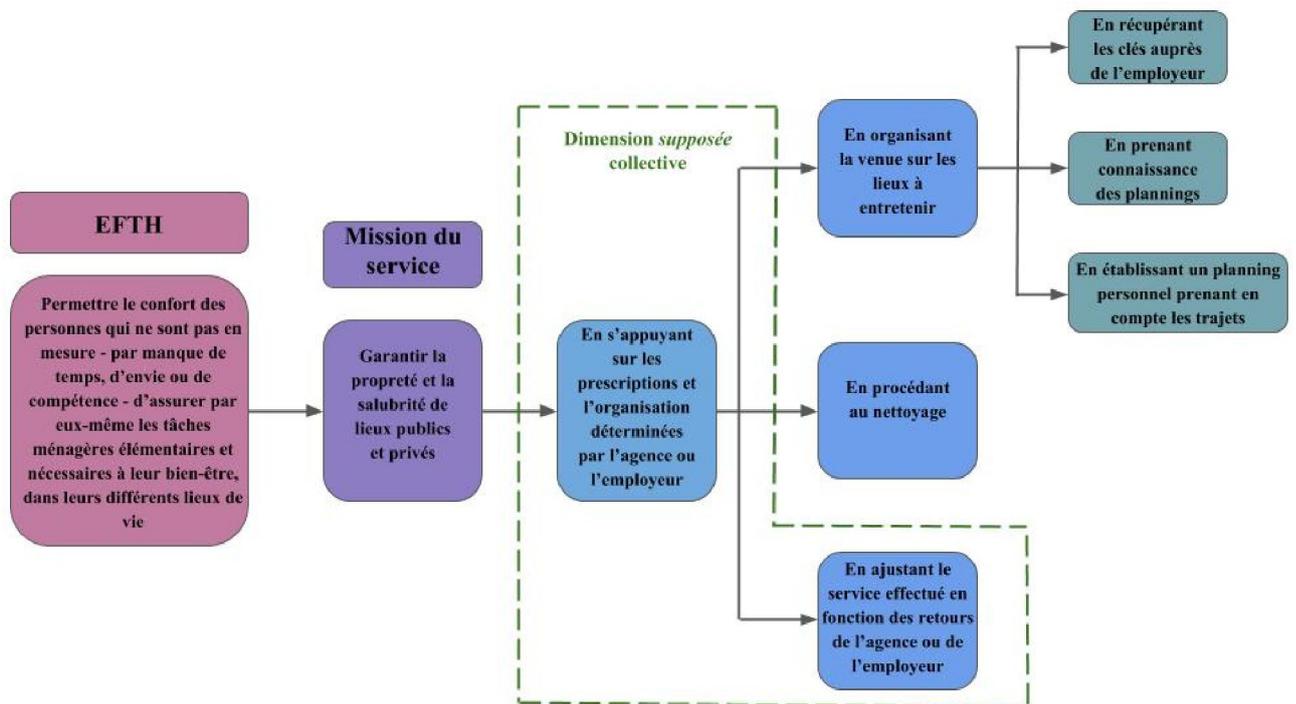


Figure 4 : FAST des missions et des tâches au cœur du métier de femme de ménage

Au niveau du management appliqué au sein de l'agence

D'une part, il fut saisissant pour nous de constater lors de l'entretien avec Caroline à quel point les rapports qu'elle entretient avec les autres membres de l'agence (chefs de service, personnel, autres femmes de ménage) sont réduits à leur strict minimum, voire inexistants. En effet, son planning ne connaît que de très rares modifications et elle conserve constamment les clés des lieux dont elle s'occupe ; elle ne se rend donc presque jamais physiquement à l'agence. Par ailleurs, elle nous a raconté qu'elle ne rencontrait son chef de service que lorsque celui-ci avait un mauvais retour, recueilli auprès des clients, à lui faire parvenir. Ainsi, l'agence se place comme intermédiaire entre les femmes de ménage et les clients à tous les niveaux (de l'offre du service à la mise en place de l'organisation, en passant par la définition des tâches et le recueil des éventuels retours) : l'absence de dialogue entre elle et les femmes de ménage n'en est que plus regrettable, et contre-productif.

Dans le rapport aux usagers

Il est tout aussi intrigant de constater comme tout est mis en œuvre pour que les clients n'aient jamais à rencontrer les femmes de ménage, ce qui engendre la banalisation d'un travail efficace mais silencieux, pouvant aller jusqu'à l'irrespect. Par exemple, d'après le témoignage de Clarice, il n'était pas rare pour elle de devoir adapter ses horaires à ceux des employés de la mairie, puisqu'elle doit attendre qu'ils aient quitté les lieux avant de pouvoir procéder au ménage. Aussi, il arrive fréquemment qu'elle doive reprendre tout le nettoyage des sols s'ils décident de retourner dans leurs bureaux de manière impromptue, ne manquant pas alors de laisser des traces de pas derrière eux. Cette attitude, que Clarice percevait comme du mépris, et qui se matérialisait par une multitude d'autres « petites inattentions » au quotidien, tient entièrement au fait de l'occultation du service accompli.

Une invisibilisation et une solitude intériorisée par le travailleur

Lorsque nous avons demandé à nos deux interlocutrices si elles se retrouvaient souvent seules dans leur travail, nous avons relevé le même étonnement sur leur visage, comme si elles n'avaient jamais envisagé qu'il puisse en être autrement. Les tâches sont réparties dans une logique de rotation, non pas de collaboration, certaines ne pouvant pas être réalisées simultanément (par exemple, une femme de ménage ne peut pas essuyer les vitres pendant qu'une autre s'occupe du sol sans annuler le travail de la seconde). Clarice a même évoqué que le collectif de travail pouvait être mal vécu dans certains cas où il pouvait être imposé : il serait à l'origine de rivalités et de tensions, lorsque le travail de l'une empiète sur celui de l'autre.

2. Une éthique du *care* qui s'ignore, mais qui reste au cœur du métier

L'éthique du *care* est une branche de la philosophie largement théorisée dans le monde anglo-saxon, et qu'on retrouve au cœur de débats publics en France également. Son enjeu est d'interroger la place et d'accréditer la légitimité du «prendre-soin» dans notre société de service, en passant par une analyse à échelle personnelle : nous manifestons et percevons tous de la sollicitude dans nos rapports ordinaires aux autres, de même que nous prodiguons et recevons tous des soins autour de nous, que ce soit dans un contexte institutionnel et rémunéré ou non. Joan Tronto, philosophe américaine, définit le *care* en ces termes : « Activité caractéristique de l'espèce humaine, qui recouvre tout ce que nous faisons dans le but de maintenir, de perpétuer et de réparer notre monde, afin que nous puissions y vivre aussi bien que possible. Ce monde comprend nos corps, nos personnes et notre environnement, tout ce que nous cherchons à relier en un réseau complexe en soutien à la vie. »⁶

En reprenant le FAST exposé plus haut, on constate que nous avons naturellement identifié cette notion de *care* comme étant au cœur du métier de femme de ménage : en effet, l'EFTH que nous avons retenue est de *permettre le confort des personnes qui ne sont pas en mesure - par manque de temps, d'envie ou de compétence - d'assurer par elles-mêmes les tâches ménagères élémentaires et nécessaires à leur bien-être, dans leurs différents lieux de vie*. Il nous paraît cependant que l'évidence du parallèle que nous pouvons établir entre notre sujet d'étude et cette notion appelle à être analysée plus en profondeur.

Agata Zielinski est docteur en philosophie et maître de conférences à la Faculté de médecine Université de Rennes 1. Dans son exploration de ce concept, qui s'appuie notamment sur les

⁶ Zielinski Agata, « L'éthique du *care*. Une nouvelle façon de prendre soin », *Études*, 2010/12.

travaux de Tronto, elle identifie quatre aspects du *care*, ou quatre temps dans ce qui constitue à la fois une disposition morale et une action technique :

- Le *caring about*, ou le constat du besoin de l'autre et la reconnaissance de la nécessité d'y répondre,
- Le *taking care of* : c'est l'engagement de sa responsabilité et la mise en œuvre des moyens à sa disposition,
- Le *care giving*, soit l'action professionnelle, concrète et efficace, à travers la rencontre directe avec autrui, et dans une proximité voire une promiscuité pouvant aller jusqu'au corps à corps.
- Le *care receiving*, qui correspond à l'évaluation du processus du soin par celui qui l'a reçu, sans quoi on ne peut s'assurer de l'adéquation entre le besoin et le résultat fourni. C'est là qu'apparaît la réciprocité de la relation qui lie soignant et soigné : le premier a également besoin du second et de sa reconnaissance, comme critère d'évaluation de la réussite de l'action qu'il a entrepris.

Cette découpe du processus nous paraît offrir support adéquat pour formaliser le décalage entre travail prescrit et travail réel, que nous avons constaté de façon récurrente au cours des entretiens menés et de nos lectures.

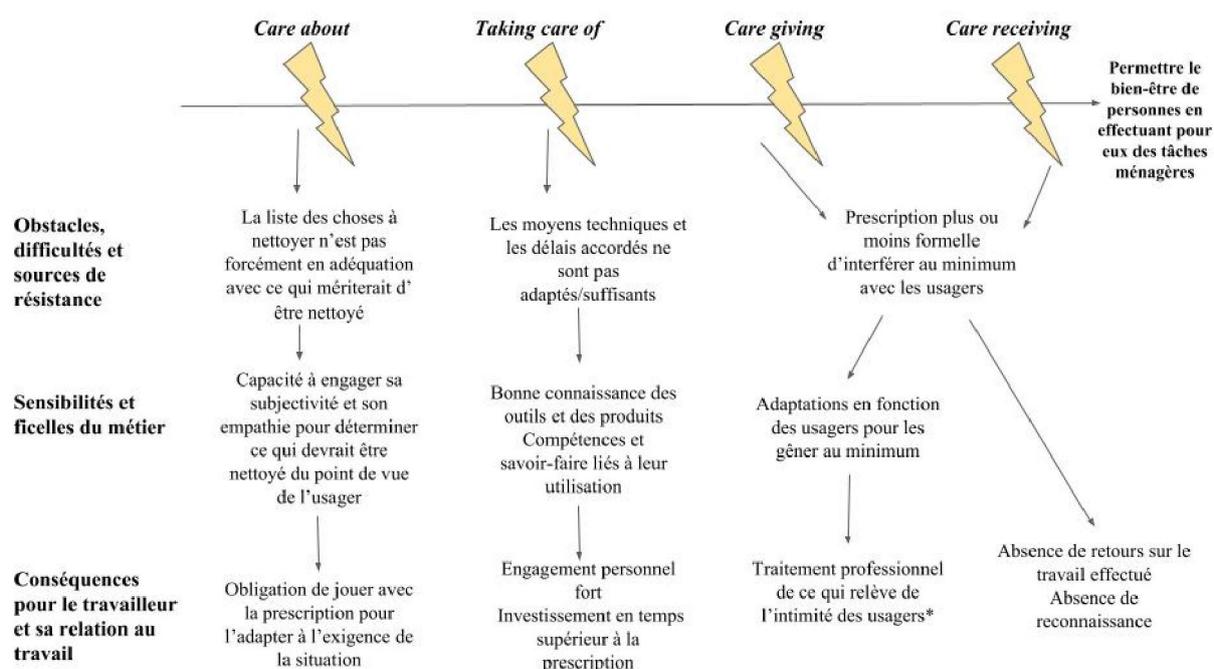


Figure 5 : Analyse de l'écart prescrit/réel et de ses conséquences dans le métier de femme de ménage

* À cet égard, nous pouvons également considérer que la saleté laissée derrière soi constitue un prolongement de notre intimité : « Où est la limite de notre corps ? [...] *Le mouchoir sale, c'est comme une partie de moi.* »⁷

⁷ Extrait de l'interview de Geneviève Fraisse.

Phrase de synthèse :

Au contact du réel du travail, une femme de ménage doit engager sa subjectivité pour répondre au mieux aux exigences de propreté des usagers, qui vont nécessairement au-delà de ce qui est strictement prescrit, sans pour autant pouvoir s'appuyer sur leurs retours ou leur reconnaissance.

À quoi attribuer cet écart, cette impérieuse volonté de *bien faire*, malgré l'absence de reconnaissance ? À la précarité et à la nécessité de s'acquitter au mieux de ses tâches pour ne pas perdre son emploi ? À la fierté et l'honneur mis en jeu ? Au besoin de résister et de donner un sens à son travail, envers et contre la pression et la déshumanisation subies ? À la volonté, consciente ou non, de prendre soin des gens ?

Pour Zielinski, « La visée du *care* est au-delà de la stricte adéquation de la réponse à un besoin. Le *care* doit offrir à l'autre les conditions d'éprouver sa dignité »⁸. Au-delà des prescriptions, il ne s'agit donc pas seulement de rendre un lieu salubre, mais de permettre à l'utilisateur de voir dans l'espace soigné le prolongement de son amour-propre, sans quoi ce dernier ne pourrait être satisfait. Or que ce soit par abnégation, ou par pur pragmatisme, la femme de ménage tient le contentement comme objectif principal : si elle ne pourra pas l'éprouver, cette satisfaction n'en demeure pas moins le critère d'évaluation qui lui vaudra d'être réprimandée s'il n'est pas rempli.

Rappelons à cet égard que nous sommes dans une situation de réciprocité, où celui qui porte attention au besoin est appelé à y répondre de même que celui qui le reçoit est amené à l'évaluer : cette situation exige, pour la femme de ménage, de prendre pour point de départ non pas le besoin tel qu'il lui est dicté, mais l'utilisateur lui-même, puisque c'est son contentement qui est en jeu. « Le *care* s'acquiert et s'affine au contact de ceux dont la situation le réclame »⁹ ; or comme nous l'avons vu ce contact est rompu. À défaut de pouvoir aiguiser son action grâce au retour des clients, la femme de ménage devra se mettre à leur place et appliquer son propre référentiel de la propreté. À cet égard, Clarice nous confiait pendant notre entretien qu'elle employait la même application à nettoyer les locaux de la mairie qu'à nettoyer chez elle. À cela, elle ajoutait de multiples anecdotes montrant son application particulière au travail, et prouvant à quel point elle « *prend ça à cœur personnellement* » : nettoyer jusqu'au talon des chaises pour éviter qu'ils ne laissent de traces sur le carrelage, refaire la vaisselle même lorsqu'elle a déjà été faite par les employés de la mairie, etc.

⁸ *Ibid.*

⁹ *Ibid.*

3. Service ou servitude ? Un contrat difficile à cerner

“On ne va pas passer derrière vous pour vous essuyer les fesses !”

Ce message, placardé sur une porte à l'attention des employés de la mairie, par une collègue de Clarice en proie à l'exaspération, soulève un nœud fort, peut-être le plus crucial de notre étude, que nous avons tenté de mettre au clair à travers sa formalisation par l'outil tension ci-contre :

	Offrir un service de qualité	VS	Se retrouver en condition de servitude
	La mission de la femme de ménage est de nettoyer les lieux avec la même rigueur, quel que soit leur état d'insalubrité initial		La femme de ménage ne doit pas se retrouver à la merci des clients et de leur irresponsabilité

Le métier de femme de ménage tient son lieu d'être en établissant un équilibre instable entre service et servitude, lié à la nature même des tâches qu'elles se doivent de remplir.

Se pose encore une fois la question de la limite des corps, celle qui distingue une dégradation de la propreté des lieux progressive qui s'explique par leur usage quotidien, de l'insalubrité due au laisser-aller des usagers. Puisque cette frontière est mince, jusqu'où est supposée aller la bonne volonté des femmes de ménage ?

Niveau	Symptômes		Symptômes
Client	Les usagers, habitués à retrouver leurs locaux propres tous les jours, ne prennent aucune précaution quant à l'état dans lequel ils les laissent après leur passage		Les usagers, habitués au fait que seul le minimum sera fait, essayent tant bien que mal de maintenir les lieux agréables à vivre parallèlement à l'usage qu'ils en font
Travailleur	Le service est tout de même rendu, mais le comportement des clients est perçu comme un manque de respect de leur travail, mais aussi de leur intégrité et dignité		Le service est réduit strictement aux prescriptions, le travailleur n'a pas le sentiment d'être asservi mais il en résulte l'insatisfaction du travail qui n'a pas été fait <i>jusqu'au bout</i>

Figure 6 : Outil tension

À l'étude de cette tension inhérente et fondatrice, certains pourraient être d'avis que la seule issue qu'elle admet serait la disparition pure et simple du métier de femme de ménage. Celle-ci arriverait au terme d'une prise de conscience et de responsabilité collective, qui verrait chacun de nous assumer intégralement la propreté et la salubrité de tous ses lieux de vie. Bien que nous l'accordions

légitime, ce n'est pas une éventualité dans laquelle nous souhaitons nous situer pour notre étude. Nous nous plaçons plutôt en faveur d'une redéfinition claire du contrat moral qui régule l'action, loin d'être neutre, de *faire le ménage pour autrui*. S'agit-il d'un ménage d'appoint, pour maintenir la stricte salubrité ? Ou s'agit-il de soigner l'âme d'un lieu, et par-delà même celles de ses occupants ? Dans cette dernière optique, où l'on se place bien loin de l'idée de servitude ou même de service classique, quel système de rétribution imaginer ?

Bilan

Puisqu'il est une nécessité d'apporter une conclusion à cette étude, que nous pourrions cependant étendre à plusieurs autres enjeux, rappelons dans un premier temps les points saillants abordés avant de tenter d'offrir des pistes d'ouverture.

Le métier de femme de ménage manque avant toute de reconnaissance, à tous les niveaux :

- Institutionnel, ce qui se traduit par une précarité (sociale, économique et physique) qu'aucune mesure ne vient contrecarrer (révision de la convention collective de la profession, normes et législation plus strictes, protection sociale adéquate, *etc.*) et d'une externalisation systématique du service au sein de la structure dans laquelle il intervient,
- De l'entreprise, dont la structure et l'organisation recouvrent le travail effectué par les femmes de ménage,
- De la relation « d'homme à homme » supposée lier le client et le travailleur, mais dans laquelle ce dernier est invisibilisé,
- Personnel, puisque comme en attestent les trop nombreuses jauges au rouge de l'outil « Fonction du travailler » en annexe, le métier de femme de ménage, aux vues des conditions dans lesquelles il s'exerce, ne permet pas à celles qui le pratiquent de s'individuer.

« Plus le *care* aura une place visible, institutionnalisée ou reconnue dans la société, plus l'attention de tous aux besoins les uns des autres sera favorisée, comme un cercle vertueux. La reconnaissance sociale du *care* devrait en ce sens jouer un rôle éducatif. »¹⁰

Pour mieux tenter d'appréhender le cercle vertueux dont il est question, nous avons tenter de repréciser de manière schématique les mécanismes de l'attention qui articulent la dimension interpersonnelle et la dimension sociale du *care*. Cette attention, qui est à entendre comme la disposition à percevoir la vulnérabilité d'autrui, en est en effet la condition première. Or, qu'elle soit volontaire ou non, cette disposition doit être rendue possible par une visibilisation certaine. Une solution alors envisageable serait de réduire au maximum les intermédiaires entre clients et femmes de ménage susceptibles de dénaturer leur relation et de perdre le sens du contrat moral qui les lie. Aussi, et bien que cela puisse paraître contraignant à bien des égards, il faudrait imaginer que le ménage soit effectué en présence des personnes à qui il bénéficie, pour aller dans le sens de leur prise de responsabilité et, pourquoi pas à terme, de leur autonomisation.

¹⁰ *Ibid.*

Annexes

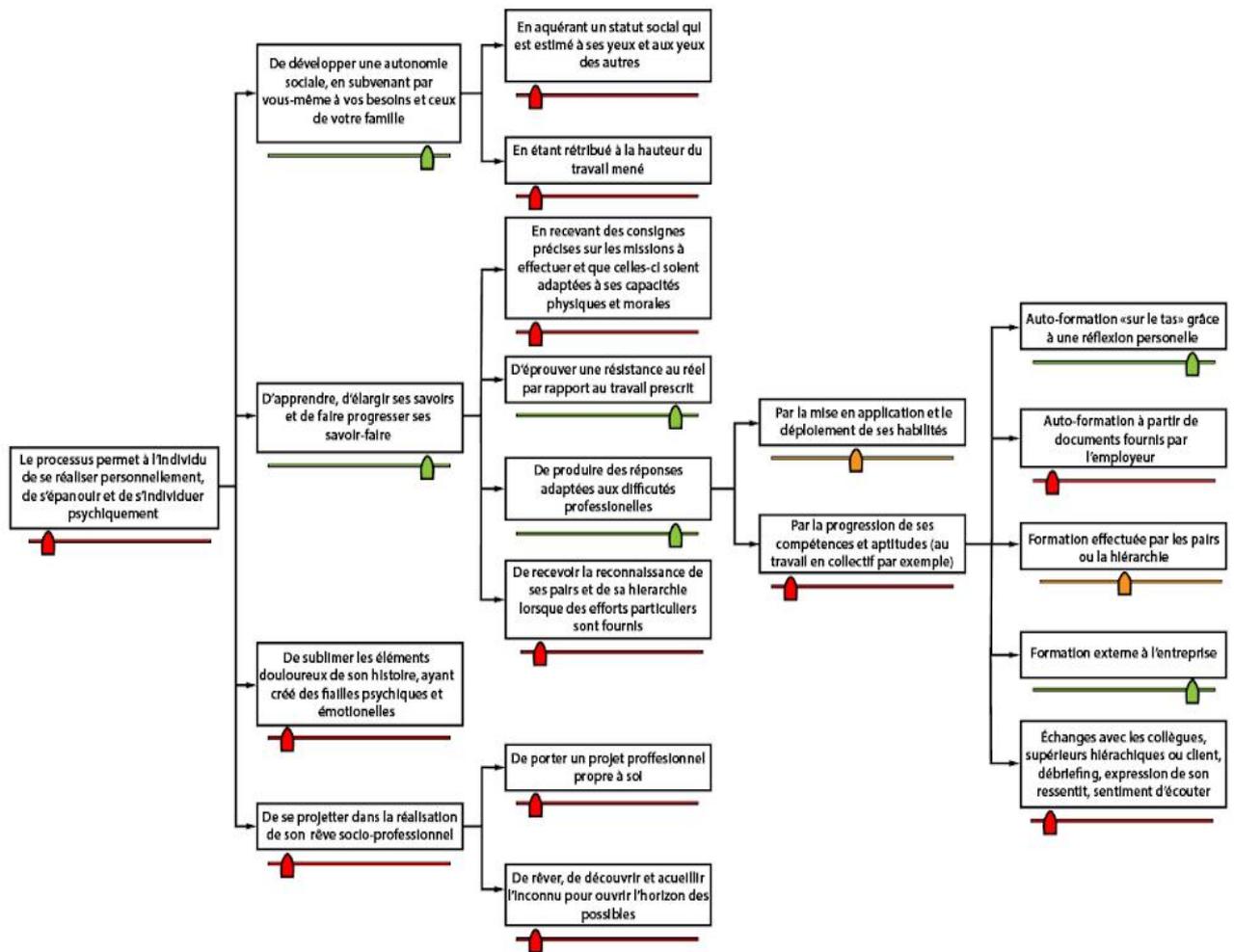


Figure 8 : Outil fonction du travailler

Bibliographie

Discours de François Ruffin devant l'Assemblée Nationale du 8 Mars 2018 :

<https://francoisruffin.fr/le-menage-a-lassemblee/>

Bérénice Rocfort-Giovanni, « Femmes de ménage : tout le monde pourrait nettoyer sa propre saleté », entretien avec Geneviève Fraisse paru dans L'Obs, 12/03/2018.

<https://www.nouvelobs.com/rue89/20180312.OBS3439/femmes-de-menage-tout-le-monde-pourrait-nettoyer-sa-propre-saletc.html>

Zielinski Agata, « L'éthique du *care*. Une nouvelle façon de prendre soin », *Études*, 2010/12 (Tome 413), p. 631-641.

<https://www.cairn.info/revue-etudes-2010-12-page-631.htm>

Ooreka - Salaire d'une femme de ménage :

<https://femme-de-menage.ooreka.fr/comprendre/salaire-femme-de-menage>

DARES (Direction de l'Animation de la Recherche, des Études et des Statistiques) Analyses :

<http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/2013-079.pdf>

Table des illustrations :

Figure 1 : Tableau des Sources de Prescription sur les objectifs et les moyens.....	p.6
Figure 2 : Diagramme poulpe des sources de prescription dans le métier de femme de ménage.....	p.6
Figure 3 : Liste des missions du travailleur.....	p.7
Figure 4 : FAST des missions et des tâches au cœur du métier de femme de ménage.....	p.10
Figure 5 : Analyse de l'écart prescrit/réel et de ses conséquences dans le métier de femme de ménage.....	p.12
Figure 6 : Outil tension.....	p.14
Figure 7 : Schéma de mécanismes d'attention.....	p.17
Figure 8 : Outil fonction du travailler.....	p.18