

Les Aventures
d'une femme de chambre
dans un hôtel 5 étoiles

Laurence M

**Les Aventures
d'une femme de chambre
dans un hôtel 5 étoiles**

LES ÉDITIONS DU NET

22 rue Édouard Nieuport 92150 Suresnes

À mes parents et mes deux frères partis trop tôt.

REMERCIEMENTS

Un grand merci à mon frère et mes trois sœurs pour leur présence et soutien au quotidien, sans oublier Marie-Laure mon amie d'enfance depuis l'âge de deux ans.

Merci à mes collègues et à deux bénévoles Isabelle et Monique, alias Noisette.

À Annie A et mère Flo.

Merci à toutes les personnes qui m'ont témoigné leur soutien et partagé leur vécu.

À toutes mes anciennes collègues et employé(e)s de ménage.

Ainsi qu'à Olivier, le gérant du bar-restaurant « Ô Bar à Thym » qui m'a gentiment accueillie lors de mes interviews.

Préambule

Mon blog a vu le jour en novembre 2010, grâce à des amis Américains, Carole et son mari Kevin qui m'ont donnée l'idée et conseillée de le faire.

Car il est vrai que c'est typiquement américain ce genre de chose.

D'ailleurs, j'en profite pour à nouveau les remercier.

J'avais créé ce blog pour mettre à l'honneur toutes les femmes de chambre afin de faire savoir ce qu'est leur dur quotidien !

Elles subissent le manque de considération et de respect pour un salaire dérisoire !

Je voulais faire passer un message :

« Stop à la différence des classes sociales, aux clichés et Non à l'irrespect, Oui à une justice équitable ! »

Je suis consciente que mon blog a suscité de l'intérêt suite à l'affaire DSK.

Ce qui m'a valu une interview par Carole BEHN, journaliste à France Soir.

Après quoi, grâce à son article très bien rédigé d'ailleurs, d'autres journalistes m'ont interviewée : TF1, Canal +, Closer et même un aparté de mon témoignage sur Europe 1, suivi d'une proposition d'écrire un livre.

Voilà donc le déroulement de mon « aventure » et l'aboutissement de mon livre avec la maison d'édition laquelle je remercie !

Introduction

LE RÔLE DE LA FEMME DE CHAMBRE

Bienvenue dans le monde de l'hôtellerie.

Vous allez au travers de ce livre pouvoir « endosser » la tenue et découvrir le rôle d'une femme de chambre.

Tout d'abord, je vais vous dépeindre ce qu'est le métier de femme de chambre qui est loin comme certaines personnes se plaisent à croire que sa profession inclus le manque de respect !

Le rôle de la femme de chambre ou son homologue masculin le valet de chambre (très rare dans la profession), a la responsabilité de nettoyer et de ranger les chambres d'hôtel après l'utilisation par le client, ainsi que de nettoyer les parties communes des étages.

Dans certains hôtels, elle travaille en binôme ce qui hélas n'est pas courant.

La plus part du temps elle est seule pour nettoyer les chambres.

Chaque matin, la femme de chambre reçoit son planning lui indiquant les chambres qu'elle doit nettoyer et ranger, avec efficacité et rapidité (15/20 min pour une recouche¹ et 25/30 min pour un départ² le nombre varie selon les hôtels et votre contrat).

Elle fait le ménage de la chambre, l'aère, change les draps et refait les lits, passe l'aspirateur, lave les verres à dents, du minibar et les cendriers, nettoie les sanitaires et la salle de bain qu'elle réapprovisionne en shampoing, savon, linge, serviettes, peignoirs

1. Chambre occupée par un client.

2. Client qui quitte l'hôtel.

propres et envoie le linge sale à la lingerie, lave les vitres, nettoie les terrasses et change les draps de bains.

Parfois elle doit rajouter un lit bébé ou un lit supplémentaire.

Certaines fois, elle doit débarrasser le petit déjeuner pris en chambre par le client, car le service restauration est débordé. Ce qui n'arrange pas son timing. Car il faut savoir que c'est la course contre la montre !

La période la plus intense de son activité se situe entre 8 h 30 - 08 h 45 et 15 h 00.

Elle se tient à disposition du client (un exemple, elle récupère le linge que ce dernier lui confie pour qu'il soit remis en lingerie) et signale tout problème à la gouvernante (défectuosité ou détérioration du matériel, accessoires manquants...)

Parfois, selon l'organisation de l'hôtel, elle peut également participer au service en chambre du petit-déjeuner, réapprovisionner le minibar et prendre en charge la lingerie.

La période estivale est la plus dense.

Hors saison (de octobre à février), c'est le grand ménage : laver les moquettes, les boiseries...

Elle travaille en collaboration avec la lingère, le service restauration, les techniciens, les stagiaires et les réceptionnistes, ce qui n'est pas toujours évident, car certains clients s'impatientent et mettent la pression au personnel de l'accueil en demandant si la chambre est disponible.

Par conséquent, la tension se répercute sur la femme de chambre.

La réception l'appelle en lui demandant où en est le nettoyage de la chambre et d'accélérer la cadence.

Il faut savoir que bien souvent la chambre a été libérée peu de temps avant l'arrivée des nouveaux clients.

Pour informations, les stagiaires ne sont pas rémunérés, juste hébergés, nourris et blanchis.

Ils effectuent le même travail qu'un salarié et parfois voire souvent, ils font plus d'heures que prévues.

Ils s'abstiennent de revendiquer, sinon leurs rapports de stage et leurs notes risquent de s'en ressentir.

Eh oui, lorsque vous êtes stagiaire vous faites « le dromadaire » en ravalant votre salive plutôt que de faire « le lama » en « crachant » ce que vous avez « sur la patate ».

Il y a le service de jour 8 h 30 – 16 h 30 ou 8 h 45 – 17 h 15, soit 7 h 30 ou 8 h 00 par jour suivant les hôtels et le service couverture (service du soir) 12 h 00 – 20 h 00 ou 13 h 00 – 21 h 30, avec une demi-heure de pause déjeuner. Elle a deux jours de repos dans la semaine mais pas forcément consécutifs.

La femme de chambre qui est du soir, se voit parfois avec des recouches en plus de son planning, car le client a souhaité que sa chambre soit faite à 17 heures ou tout simplement celle de la matinée n'a pu la nettoyer car elle était en retard sur son planning et la gouvernante l'informe qu'elle sera faite par celle du soir.

Vous vous doutez que cela est loin de plaire à celle qui se retrouve avec des chambres supplémentaires.

Le pire c'est lorsqu'elle a un départ supplémentaire donc elle doit faire la chambre à blanc.

Les tâches des femmes de chambre du soir sont de nettoyer les parties communes, c'est-à-dire faire la poussière et passer l'aspirateur à l'étage de tous les couloirs et ensuite passer dans toutes les chambres afin de les « retaper » (refaire si besoin le lit, nettoyer la salle de bain, changer le linge de toilette, vider les poubelles et cendriers...)

Pour être performante et compétente, la femme de chambre doit avoir le sens du service et de la propreté c'est une spécialiste de l'hygiène.

Elle doit être efficace, rapide, discrète, honnête, rigoureuse, méticuleuse, méthodique et douée pour l'organisation.

Pour être efficace, elle doit économiser ses gestes.

Le soin et la rapidité sont les qualités maîtresses de la femme de chambre.

Une connaissance ou une notion d'une langue étrangère, l'anglais entre autre vu que c'est la langue internationale, est un plus pour faciliter les relations avec la clientèle.

Elle doit avoir un sens aigu de l'observation pour lui permettre de détecter les éventuelles anomalies dans une chambre si besoin elle en informe la gouvernante ou le technicien.

Ponctuelle, ordonnée, serviable, respect de l'intimité et prévenante vis-à-vis des clients sont les mots clefs de ses qualités.

Le métier étant difficile, elle doit faire preuve également d'une bonne endurance physique et morale, car elle est rarement respectée et considérée.

Elle travaille toujours debout, portant de lourdes charges (chariots, linge sale...) sur un rythme intense, pour un salaire dérisoire pouvant aller de 1370 € - 1740 € bruts/mois et de 1280 euros brut/mois pour une débutante.

Il y a les emplois :

- saisonniers, en été pour les villes balnéaires et touristiques, l'hiver pour les stations de ski,
- à l'année,
- et les extras (personne rémunérée à l'heure, appelée en cas de surcroit de travail ou suite à une absence prévue ou imprévue).

Ils font appel au service d'agences d'intérim ou à d'anciennes saisonnières qui veulent uniquement faire des extras pour compléter leurs revenus.

Il y a les hôtels qui embauchent directement leur personnel et ceux qui font appeler aux entreprises de nettoyage.

Il faut savoir que les femmes de chambres employées par ces sociétés c'est du pure esclavage et de l'exploitation.

Car elles sont payées au nombre de chambre nettoyées, en moyenne 3,80 euros par chambre.

Pour postuler un diplôme n'est pas forcément nécessaire, mais un plus, surtout si vous souhaitez évoluer.

Les différents diplômes et niveaux de formations possibles sont :

- CAP/BEP : CAP services hôteliers est le plus adapté,
 - CAP assistant technique en milieux familial et collectif,
 - CAP maintenance et hygiène des locaux,
 - CAP Employé(e) d'hôtel,
 - BEP métiers de la restauration et de l'hôtellerie spécialité production de service.
- Apprentissage : de nombreux dispositifs d'apprentissage sont disponibles pour se former au métier de femme de chambre/valet de chambre.

Autre : Certificat de Qualification Professionnelle de l'Industrie Hôtelière (CQPIH) « Employé(e) d'étage ».

En ce qui concerne la possibilité d'évolution de la femme de chambre, elle peut se voir confier la responsabilité d'un étage puis d'une équipe de femmes de chambre.

Ensuite, les évolutions étant plus difficiles, il lui faudra passer des diplômes complémentaires.

Pour devenir gouvernante dans les hôtels de luxe et les hôtels de chaîne, une femme de chambre devra faire preuve de disponibilité, de mobilité géographique, d'expérience, de motivation et d'une certaine aptitude à l'encadrement.

Plus tard, elle peut devenir chef gouvernante, à condition de posséder une formation hôtelière ou un complément de formation ménagère.