

LE « POIDS » DE LA TRANSFORMATION : UN CHARIOT TROP LOURD POUR LES PRÉPOSÉES AUX CHAMBRES

ANA MARÍA SEIFERT

CINBIOSE-Université du Québec à Montréal, Montréal, Québec, Canada

Résumé

Cette étude présente le travail des préposées aux chambres, dont la tâche a été affectée par les transformations en cours dans l'industrie hôtelière (offre de nouveaux services aux clients, politiques de réduction de coûts). L'étude montre les contraintes physiques et temporelles de leur travail et analyse comment les transformations ont augmenté les problèmes d'approvisionnement en linge, la variabilité du travail et les contraintes temporelles. Les observations indiquent que certaines des travailleuses ont développé des stratégies de constitution de réserves pour « épargner du temps », ce qui résulte en une surcharge du chariot et provoque un alourdissement des contraintes physiques. Ces résultats montrent l'importance de mieux faire connaître les situations contraignantes, peu reconnues, dans les emplois féminins, de favoriser l'amélioration de leurs conditions de travail et de poursuivre de recherches sur la relation entre les transformations du travail et les problèmes de santé et de sécurité.

Mots clés : Travail des femmes, organisation du travail, services, hôtel

THE « WEIGHT » OF THE WORK CHANGES : A HEAVY CART FOR THE HOUSEKEEPING MAIDS

Abstract

This study concerns the work activity of housekeeping maids, whose tasks are affected by the undergoing changes in the hotel business (new services offered to clients, cost reduction policies). The present study shows the physical and time constraints associated with this work and analyses how the additional tasks have created problems regarding the linen supply, work variability, and time constraints. The observations indicate that some workers developed particular strategies as to make reserves to save time, which results in the overloading of their cart and the aggravation of physical constraints (effort). These results show the importance of getting an understanding of the constraint situations mostly ignored in women's work, and of facilitating the improvement of work conditions, and of pursuing researches on the relation between changes in workplaces and health and security at work issues.

Key words : Women's work, work organisation, services, hotels

INTRODUCTION

Au cours des dernières années, l'industrie du tourisme s'est beaucoup développée au Québec et particulièrement à Montréal. En effet, entre 1994 et 1998, le nombre de chambres d'hôtel a augmenté de 14,6%, et le taux d'occupation de 18% (1). La compétition entre les différents hôtels s'est traduite par l'offre de nouveaux services et des tentatives de réduction des coûts. Plusieurs ont eu recours à la sous-traitance pour le lavage du linge et offrent plus de services dans les chambres : cafetière, mini-bar, journaux, etc. Ceci a transformé le travail dans l'entretien ménager des hôtels et plusieurs employés, dont les préposées aux chambres, se plaignent d'une augmentation de contraintes. En même temps, les employeurs veulent diminuer les coûts reliés aux accidents de travail, dont la plupart sont déclarés par les employés d'entretien ménager. C'est dans ce contexte de transformation organisationnelle et matérielle qu'un grand hôtel a demandé une étude afin de documenter les éléments pouvant contribuer au développement de maux de dos, de cou et d'épaules chez les préposées aux chambres.

MÉTHODES

Un sondage répondu par 20 préposées, ainsi que des observations de huit préposées (50 heures), puis de trois équipiers qui approvisionnent les lingeries et ramassent le linge sale et les déchets (20 heures), ont permis de documenter l'activité de travail. Les accidents de travail (1 an), les feuilles d'assignation des chambres (2 mois) et les feuilles d'évaluation des chambres (3 mois), ont été analysés afin d'identifier les exigences. Des mesures de la dimension et du poids des chariots de transport de linge ainsi que de l'effort nécessaire pour les mettre en marche ont été effectuées. La validation des résultats et l'élaboration des solutions ont été réalisées à l'aide d'entrevues et de discussions (6 préposées et 2 équipiers).

RÉSULTATS

L'entreprise et la population à l'étude

Le service d'entretien ménager compte 46 préposées aux chambres, (60% des employés de l'entretien ménager) dont 45 sont des femmes, ayant en moyenne 50 ans et 15 ans d'ancienneté. L'hôtel compte 390 chambres, réparties en 26 sections de 15 chambres. Vingt-deux sections sont allouées à une travailleuse, selon son ancienneté. Vingt-quatre travailleuses n'ont pas de section attitrée. Les travailleuses sont appelées au besoin, selon le nombre de chambres à nettoyer, le seul critère d'appel est l'ancienneté. Ainsi, la travailleuse d'une section peut travailler ailleurs, lorsque sa section n'est pas occupée.

L'activité de travail

Au début du quart, la travailleuse se présente au bureau et prend une feuille qui indique les chambres allouées. Elle se dirige vers la lingerie de sa section, prend son chariot, complète le linge manquant et prend l'aspirateur. Elle se dirige vers les chambres en poussant le chariot d'une main et tirant l'aspirateur de l'autre. Elle sonne à la porte de la chambre choisie (la plus éloignée, afin de revenir vers la lingerie), entre (s'il n'y a pas de réponse), repère visuellement les déchets et la vaisselle à laver, les ramasse et dépose les déchets dans le chariot et la vaisselle sale dans le lavabo. Elle lave la vaisselle et la laisse écouler, ramasse les serviettes sales, va vers le lit, le défait, prend les draps et serviettes sales, les dépose dans le chariot, prend le linge propre du chariot, fait le lit. Elle époussette les meubles, puis va à la salle de bain, sèche la vaisselle, la met à sa place, lave le lavabo, la baignoire et le bol de toilette. Nettoie les miroirs, essuie le lavabo, la baignoire et le bol, range les produits

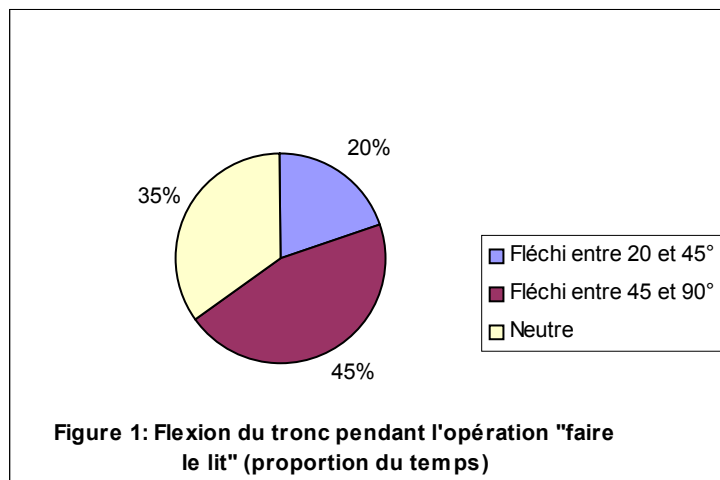
(shampooing, etc.) et le linge propre. Elle passe l'aspirateur, ferme la porte, pousse, tire ou pivote le chariot (selon l'emplacement visé) vers la prochaine chambre. Si le trajet est long, elle prend aussi l'aspirateur.

La travailleuse doit nettoyer 15 chambres en une journée, elle dispose donc de 30 minutes par chambre. Cependant, le temps réel se situe entre 29 et 50 minutes sur 13 chambres observées. Lorsqu'il y a un retard, elles coupent dans leurs pauses et dans leur temps de dîner.

Dans une période de 3 mois, 30 chambres ont été évaluées par l'hôtel et 7 chambres ont été jugées médiocres ou inacceptables. Les critiques plus fréquentes sont des cheveux (4), les miroirs (3) et les verres mal nettoyés (3) et la poussière (3).

Les contraintes physiques

Parmi les principaux facteurs de risque physique identifiés, la posture et l'effort pour faire les lits, occupe une place importante. La figure 1 montre le pourcentage de temps correspondant aux différentes postures pendant cette opération. Faire le lit occupe entre 15 et 30% du temps total de travail dans la chambre et pendant 45% du temps, le tronc est en flexion entre 45° et 90°.



La contrainte posturale est aggravée par l'effort déployé lorsqu'elles soulèvent le matelas (8 fois en moyenne) afin d'insérer les draps et les couvertures. Cette opération a causé deux accidents en un an. Ainsi, les travailleuses dont la section comporte une proportion plus grande de chambres à deux lits ont des conditions plus contraignantes.

Les déplacements du chariot qui sert à transporter le linge constituent aussi des opérations exigeantes physiquement. En effet, deux accidents en un an impliquent sa manipulation et 25% des préposées interrogées associent au chariot les douleurs au dos et aux épaules. Les contremaîtres et des collègues mentionnent que la charge du chariot est déterminée par une sorte de « compulsion » qui augmente avec l'âge : « plus elles sont vieilles, plus elles le chargent », et proposent d'imposer des normes. Les chariots sont lourds et souvent chargés avec plus de linge que nécessaire pour compléter la journée de travail. Ce phénomène est particulièrement notable pour certains types de linge (débarbouillettes, petites serviettes).

Les chariots pèsent entre 122 et 154 Kg (8 chariots) lorsqu'ils sont chargés de linge propre. La force de démarrage est, dans cinq cas sur neuf, supérieure à la valeur de 11,5 Kg-f recommandée par l'AFNOR pour des manipulations à une main. Ces manipulations sont fréquentes lors du transport de l'aspirateur (pousser le chariot d'un bras et tirer l'aspirateur de l'autre), ou encore, à la sortie des lingeries (tenir la porte d'une main et pousser ou tirer le chariot de l'autre).

Plusieurs contraintes sont liées à la forme des couloirs (courbes) et des portes (largueur) dont 47% sont battantes sans mécanisme de rétention. Dans 7 lingeries sur 9, il faut traverser 2 à 3 portes et 1 ou 2 couloirs. De plus, l'équipier commence à travailler une heure après les préposées et est appelé à faire d'autres tâches avant celle-là. Ceci provoque une accumulation de linge sale et humide sur le chariot.

Les contraintes temporelles

Les contraintes temporelles sont dues à cinq principaux facteurs peu considérés lors de l'attribution des tâches: a) Le nombre de chambres vacantes (départ du client) par travailleuse dont le nettoyage occupe en moyenne 60% plus de temps que celle d'une chambre occupée; b) Le nombre d'occupants, leurs activités et habitudes, ce qui détermine le nombre de lits défaits et la quantité de serviettes et de vaisselle utilisée; c) Les tâches provenant de l'offre des nouveaux services : une travailleuse a pris 12 minutes pour laver et sécher 2 verres, 2 tasses, 1 cafetière, 1 plateau, 4 cendriers, 1 bac à glace; d) Le nombre de sections attribuées par travailleuse. Les observations montrent que 80% des travailleuses ayant deux sections contiguës se sont déplacées de deux à quatre fois plus que souhaité (aller d'une chambre à la suivante plus proche), parce qu'elles ont dû sauter des chambres et revenir sur leurs pas à cause de clients qui dormaient. La situation est pire lorsqu'elles se font allouer des sections éloignées les unes des autres et perdent la possibilité d'entendre ou de voir les clients qui partent. Ainsi, elles ont parcouru jusqu'à sept fois la distance souhaitée; e) La pénurie de linge propre, parce que la travailleuse doit se déplacer plusieurs fois à la lingerie pour vérifier si le linge est arrivée, ne peut compléter son travail et doit retourner pour le terminer. Les préposées craignant de manquer de certains types de linge ont tendance soit à les accumuler, soit à travailler vite pour s'approvisionner les premières. Les travailleuses moins anciennes sont plus affectées parce qu'elles se retrouvent dans différentes sections et doivent s'approvisionner dans plusieurs lingeries au cours de la journée.

DISCUSSION

Les contraintes

L'analyse de l'activité de travail des préposées montre que la tâche comporte d'importantes contraintes temporelles et physiques (posture et effort). L'opération « faire le lit » est particulièrement exigeante pour le dos à cause de la posture mais aussi de la conjugaison posture-effort pour lever le matelas. Cette dernière peut occuper jusqu'à un tiers du temps que la travailleuse devrait théoriquement consacrer à la chambre.

Les données des accidents et du sondage montrent que la manipulation du chariot peut causer des problèmes importants. Une étude aux États Unis confirme son influence dans les accidents et difficultés vécus par les préposées (2). La présente étude permet de signaler, de façon plus précise, les lieux et les situations où la manipulation du chariot est particulièrement critique, c'est à dire la sortie des lingeries et l'attribution de chambres éloignées les unes des autres. L'étude a permis aussi de signaler le manque d'articulation

des horaires des préposées et de l'équipier qui vide le linge sale, situation qui obligeait les travailleuses à pousser un chariot très lourd.

Comment les transformations sont-elles liées aux contraintes?

Le fardeau de la tâche a augmenté peu à peu à mesure que les transformations se sont implantées. L'arrivée de groupes touristiques augmente le nombre de lits à faire parce qu'il y a une plus grande proportion d'occupations doubles et de lits supplémentaires. De plus, ces chambres sont situées souvent dans la même zone, se libèrent en groupe et parfois tard, de sorte que la travailleuse de la section peut avoir des contraintes temporelles supplémentaires. L'introduction des services peut augmenter la tâche et le temps qui lui est alloué. La sous-traitance intensifie les problèmes d'approvisionnement du linge, puisque la quantité de linge n'est pas augmentée en quantité suffisante pour pallier aux temps d'attente : à l'hôtel, pendant le lavage et pendant le transport.

Sous certaines circonstances, tous ces facteurs s'associent et créent de situations de forte contrainte temporelle et physique. Les travailleuses réagissent en adoptant des stratégies visant à réduire les pertes de temps et à diminuer l'effort.

Les stratégies des travailleuses

Pour contrer les retards causés par les problèmes antérieurement mentionnés les travailleuses doivent faire des compromis. Elles coupent dans leurs pauses et peuvent diminuer le nombre d'opérations effectuées. Certaines opérations s'y prêtent moins, c'est le cas du lit qui doit être fait en tout temps. Par contre, l'analyse des feuilles d'évaluation suggère que le travail d'époussetage et de finition peut être fait avec moins de détail. Ceci épargne du temps mais élimine une petite période de repos relatif pour le dos : la travailleuse intercale les opérations exigeantes physiquement (lit, salle de bain) avec des opérations moins exigeantes (époussetage).

Par ailleurs, la pénurie chronique de linge est à l'origine d'une stratégie qu'elles appellent « d'écureuil ». Ainsi, le chariot est chargé à pleine capacité afin de diminuer les déplacements et les pertes de temps. Dans ce cadre, il est possible de comprendre que les travailleuses le plus âgées aient plus recours à cette stratégie, puisque leur savoir faire ne serait plus suffisant pour compenser l'augmentation de la charge de travail.

La complexité de cette intervention

Le défi de cette intervention a été de faire de l'observation dans un milieu particulièrement conflictuel et méfiant. Cet environnement de travail pourrait être le résultat de l'irritabilité liée à la fatigue et au sentiment que leur situation n'intéresse personne. Une situation similaire a été soulevée chez le personnel de nettoyage des hôpitaux. Messing (2) signalait que ce service et son personnel étaient « invisibles ». Dans l'hôtel, les écrits mentionnent que l'entretien ménager est le cœur de l'institution, mais dans la pratique les contraintes et les exigences de la tâche sont peu reconnues et peu de moyens sont mis en œuvre pour la faciliter. Leurs plaintes, considérées excessives, sont restées lettre morte et les travailleuses pensaient que cette étude n'allait rien changer. Dans ce contexte, elles défendaient leurs droits avec acharnement et le moindre soupçon de favoritisme devient cause de chicane et ressentiment.

Par ailleurs, ce milieu est majoritairement immigrant et multiethnique. Différentes langues et codes (comportement, communication) cohabitent, pouvant être cause de malentendus et des tensions. Le défi de l'ergonome, elle même immigrante, était de ne jamais donner signes de « favoritisme » envers quelqu'un afin de réussir l'intervention.

CONCLUSION

Cette étude permet de montrer et de questionner la non-reconnaissance des facteurs qui peuvent augmenter la tâche et les contraintes physiques et temporelles. L'introduction des petits changements a provoqué un cumul de contraintes; la stratégie des travailleuses pour parer aux contraintes temporelles est responsable de la surcharge du chariot et accentue les contraintes physiques.

BIBLIOGRAPHIE

- (1) Aubry F. (1998) *La conjoncture dans le secteur de l'hôtellerie au Québec*. Service de la recherche. CSN, 34pp.
- (2) Intilli H. (1999). *The effects of converting wheels on housekeeping carts in a large urban hotel. Program evaluation*. American Association of Occupational Health Nurses Journal. Vol. 47, No 10 :466-9.
- (3) Messing K. (1998). *Hospital trash : cleaners speak of their role in disease prevention*. Medical Anthropology quarterly 12 (2) : 168-187.