
Précarité et invisibilité du métier de femme de chambre(cas du groupe NH Hotels Bruxelles)

Auteur : Zenabou, Abdoulaye

Promoteur(s) : Beuker, Laura

Faculté : Faculté des Sciences Sociales

Diplôme : Master en gestion des ressources humaines, à finalité spécialisée en "politique et management RH"

Année académique : 2024-2025

URI/URL : <http://hdl.handle.net/2268.2/24008>

Avertissement à l'attention des usagers :

Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.

NOM : ZENABOU

Prénom : ABDOULAYE

Matricule : S214290

Filière d'études : Master en Gestion des Ressources Humaines, à finalité « politique et management »

MEMOIRE

Précarité et invisibilité du métier de femme de chambre (cas du groupe NH Hôtels Bruxelles)

Promotrice : BEUKER Laura

Lectrice : GELARDI Romina

Lectrice : JAMAR Charline

Table des matières	
Remerciements	4
Introduction	5
Contexte et justification du sujet	6
Méthodologie :.....	11
Première partie : Revue de la littérature	13
Chapitre 1 : La précarité des conditions d'emploi des femmes de chambre	13
1.1 Définition et caractéristiques de la précarité d'emploi.....	13
1.2. Spécificité du travail de femme de chambre	15
1.3. L'impact de la précarité sur la stabilité professionnelle et personnelle	17
Chapitre 2 : La non-reconnaissance des professions et ses répercussions	22
2.1. La stratification des métiers dans le domaine hôtelier	22
2. Invisibilité et absence de valorisation sociale	25
2.3. Les répercussions psychologiques et identitaires de l'absence de reconnaissanc	28
Chapitre 3 : Identification professionnelle et personnelle des femmes de chambre	33
3-1 Notion d'identité professionnelle et construction identitaire.....	33
3-2- Répercussions sur l'image de soi et l'estime de soi :.....	37
3-2- Stratégies de résistance et valorisation individuelle et collective.....	39
DEUXIÈME PARTIE : Approche empirique (enquête de terrain et analyse des résultats)	45
Chapitre 4 : Méthodologie de la recherche.....	45
4.1. Présentation du terrain d'étude.....	45
4.2. Méthode de collecte des données :	47
4.3. Échantillonnage et limites de l'étude	49
Chapitre 5 : Analyse des résultats.....	52
5.1. Conditions de travail et précarité : perception des femmes de chambre	52
5.2. Expériences de non-reconnaissance et impact sur l'identité	57
5.3. Stratégies adoptées pour faire face aux difficultés	61
Chapitre 6 : Rappel des objectifs du mémoire et recommandations	66
6.1- Rappel des objectifs du mémoire	66

6.2. Recommandations pour améliorer la reconnaissance et les conditions de travail :.....	68
Articles scientifiques	74
Annexes	Erreur ! Signet non défini.

Remerciements

Je souhaite tout d'abord exprimer ma sincère gratitude à Madame Laura Beuker, promotrice de ce mémoire, pour sa disponibilité, sa bienveillance, son professionnalisme, ainsi que pour l'écoute attentive qu'elle a manifestée tout au long de ce projet. Son accompagnement, à la fois rigoureux et empreint d'humanité, a constitué un soutien précieux pour moi.

Je tiens également à remercier mes deux lectrices, Madame Romina Gelardi et Madame Charline Jamar, pour le temps qu'elles ont consacré à la lecture de mon travail, ainsi que pour leurs commentaires éclairés qui m'ont permis d'enrichir la qualité de ce mémoire.

Je désire exprimer toute ma reconnaissance à ma grande sœur, Patou Abdoulaye, qui a toujours cru en mes capacités, même lorsque j'en doutais moi-même. Un immense merci à ma petite sœur, Ariel Totchap, pour être cette personne lumineuse et inspirante, qui m'encourage chaque jour avec constance et amour.

Je ne saurais oublier mes parents, véritables fondations de ma motivation, pour leur soutien indéfectible, leurs sacrifices et la confiance qu'ils m'ont toujours témoignée. Ma tante Béatrice, que je considère comme une seconde mère, mérite également une mention spéciale pour sa présence affectueuse et constante dans ma vie.

Je souhaite également adresser mes remerciements aux femmes de chambre et aux gouvernantes qui ont contribué à ce mémoire avec tant de gentillesse, de patience et d'authenticité. Leur accueil chaleureux et leur confiance ont grandement enrichi cette recherche.

Enfin, je remercie tous mes amis qui m'ont accompagné dans cette aventure, pour leurs conseils avisés, leurs relectures critiques et leur soutien moral, toujours empreint de bienveillance.

Introduction

Dans l'univers du secteur hôtelier, le rôle des femmes de chambre s'avère essentiel au bon fonctionnement quotidien des établissements : elles garantissent la propreté des chambres, l'organisation des espaces, le respect des normes d'hygiène et la création d'un environnement accueillant pour les clients. Leur contribution est donc cruciale pour assurer la qualité du service. Cependant, cette réalité demeure largement méconnue et sous-estimée, tant au sein des structures hôtelières qu'au niveau des discours publics relatifs au monde du travail. Cette invisibilité ne constitue pas simplement une omission ou un oubli, mais résulte de mécanismes sociaux profondément ancrés, qui relèvent de logiques économiques, de rapports de pouvoir, ainsi que de stéréotypes sociaux.

Le métier de femme de chambre se situe à la croisée de diverses formes de vulnérabilité. Au niveau contractuel, ces postes sont fréquemment occupés dans des conditions d'emploi précaires : temps partiels non choisis, contrats à durée déterminée, rémunérations modestes, instabilité des horaires et flexibilité imposée. Les employées sont parfois recrutées par le biais d'agences de sous-traitance, ce qui fragilise leur lien avec l'entreprise, les éloigne de la hiérarchie et limite leur accès aux protections collectives. Sur le plan relationnel, le travail s'effectue souvent de manière isolée, répétitive, sans véritable collectif de travail ni espace de reconnaissance ou de valorisation.

À cela s'ajoute un déficit symbolique : les femmes de chambre sont souvent perçues à travers le prisme d'un imaginaire social dévalorisant, associé à des tâches considérées comme « naturelles » pour les femmes (comme le ménage ou le soin aux autres), supposées peu qualifiées et, par conséquent, peu dignes d'attention. Ce stéréotype de genre est également renforcé par des dimensions raciales et sociales : dans de nombreux hôtels, ces postes sont occupés par des femmes issues de l'immigration ou de milieux populaires, ce qui accentue leur assignation à des fonctions subalternes, comme l'ont souligné Balas (2021), Bernard (2020) ou Lambert (2016).

Ainsi, ce n'est pas uniquement la nature du travail qui explique cette invisibilité, mais également la position de ces femmes dans la hiérarchie sociale et professionnelle. Comme l'indiquent les recherches en sociologie du travail, l'invisibilité n'est pas neutre : elle a des conséquences directes sur l'estime de soi, la santé mentale, ainsi que sur la manière dont on se perçoit et envisage sa place dans le monde (Honneth, 2002 ; Dubar, 2000). Dans ce contexte, le travail des femmes de chambre devient le révélateur d'un ensemble de rapports de domination liés au genre, à la classe sociale et à l'origine, qui se croisent et se renforcent, engendrant une forme spécifique de précarité et d'effacement social.

Contexte et justification du sujet

Dans le monde professionnel contemporain, toutes les fonctions ne bénéficient pas d'une reconnaissance équivalente, ni d'une visibilité comparable. Tandis que certains métiers sont mis en avant, valorisés par les médias ou promus dans les discours managériaux, d'autres, bien que tout aussi indispensables, demeurent dans l'ombre, relégués à une position subalterne au sein de l'organisation. Le métier de femme de chambre constitue une illustration saisissante. Bien que fondamental dans le secteur hôtelier et essentiel au bon fonctionnement des établissements, il est pourtant souvent invisibilisé, précarisé et méprisé, alors qu'il requiert des compétences techniques, humaines et organisationnelles indéniables.

Ce métier soulève des enjeux cruciaux : il se situe à l'intersection du travail domestique, du soin et des services, des domaines historiquement féminisés et dévalorisés. Il incarne également les métiers dits « essentiels », mais socialement effacés, ceux qui « font tourner le système » sans jamais être reconnus comme tels. Cette situation interroge : comment expliquer qu'un travail aussi vital soit si peu reconnu, si mal protégé et si peu valorisé ?

La raison pour laquelle j'ai choisi de consacrer mon mémoire à ce sujet réside également dans son impact personnel et émotionnel. En tant qu'étudiante jobiste, j'ai eu l'opportunité de travailler comme femme de chambre dans les trois établissements analysés (NH Grand Place, NH Collection Grand Sablon et nhow Brussels Bloom). Ce sujet ne m'est donc pas étranger, ni une simple curiosité académique : c'est une réalité que j'ai vécue de l'intérieur.

Cette expérience m'a permis de rencontrer des femmes courageuses, engagées et discrètes, mais souvent fatiguées, usées et parfois résignées. J'ai observé les attentes placées sur elles : efficacité, silence, flexibilité et endurance. J'ai également constaté à quel point elles demeuraient invisibles au sein de la structure hôtelière. Peu reconnues, rarement écoutées et rarement impliquées dans les décisions les concernant, elles se heurtent à un contraste frappant entre l'importance de leur travail et le manque de reconnaissance qui leur est accordé. Cette disparité m'a profondément interpellée, éveillant en moi le besoin de comprendre et, surtout, de mettre en lumière ce qui est habituellement occulté.

Ce mémoire constitue un acte de reconnaissance symbolique, visant à souligner qu'aucun métier ne doit être considéré comme inférieur. Chaque fonction joue un rôle crucial, et la valeur d'un emploi ne devrait jamais être évaluée en fonction de sa visibilité ou de son prestige, mais plutôt selon son utilité concrète au sein de la société.

Au-delà de mon expérience personnelle, cette thématique soulève des interrogations fondamentales relatives à la gestion des ressources humaines (GRH). En effet, la manière dont une entreprise valorise, encadre, protège et reconnaît ses employés est au cœur des enjeux liés à la performance, au bien-être au travail et à la justice organisationnelle.

Le métier de femme de chambre illustre que la GRH ne peut se cantonner à la seule gestion des talents ou à la mobilité des cadres ; elle doit également porter son attention sur les professions qualifiées d'« invisibles », souvent externalisées, précaires et déconnectées de toute

politique de valorisation. Négliger ces travailleurs fragilise l'ensemble de l'organisation, car plus un

métier est sous-estimé, plus la qualité du service en pâtit, entraînant une érosion de la motivation et de l'engagement.

À travers ce mémoire, je soutiens que la valorisation de chaque métier, en particulier ceux jugés « mineurs », constitue un levier essentiel pour la performance humaine et sociale de l'entreprise. La reconnaissance ne devrait pas être réservée à ceux occupant un bureau, à des postes managériaux ou utilisant un langage stratégique. Elle doit également inclure celles et ceux qui, par leur travail quotidien, garantissent l'hygiène, la sécurité, le confort et le soin. En d'autres termes, la réussite d'une entreprise repose sur l'ensemble de ses maillons, et plus les besoins humains des employés sont pris en compte, plus leur contribution devient active, engagée et efficace.

Cette approche rejoint les réflexions en GRH concernant la qualité de vie au travail, la gestion de la diversité, la reconnaissance au travail (Honneth, 2002) et la justice organisationnelle (Greenberg, 1990). Elle repose également sur une conception éthique de la GRH, non plus seulement perçue comme un outil de gestion de la main-d'œuvre, mais comme un moyen d'enrichir toutes les dimensions du travail humain.

Enfin, ce sujet s'inscrit dans une démarche sociologique plus vaste, cherchant à comprendre comment le travail, même dans ses formes les plus modestes, façonne l'identité, l'estime de soi et les relations interpersonnelles. En se concentrant sur les femmes de chambre, ce mémoire s'inscrit dans des travaux qui interrogent la précarité professionnelle, le manque de reconnaissance symbolique et les rapports sociaux de genre et de classe. Il permet d'envisager le travail sous un nouvel angle : non seulement comme une activité productive, mais également comme un espace de construction de soi, de tensions et, parfois, de résistance.

Problématique et question de recherche

Dans le monde professionnel, tous les métiers ne bénéficient pas d'un même regard ni d'un même niveau de reconnaissance. Certains sont mis en avant, valorisés et associés à des compétences jugées « nobles » ou prestigieuses, tandis que d'autres, tout aussi essentiels, demeurent invisibles, méprisés ou considérés comme « naturels », surtout lorsqu'ils sont exercés par des femmes issues de classes populaires ou de parcours migratoires. Le métier de femme de chambre fait partie de ces professions discrètes, souvent éclipsées, dont la valeur est rarement reconnue à sa juste mesure.

Pourtant, sans les femmes de chambre, aucun hôtel ne pourrait fonctionner de manière optimale. Elles sont responsables du nettoyage, du rangement, de l'organisation, ainsi que de l'hygiène et du confort des clients. Leur rôle est fondamental pour l'expérience hôtelière, mais leur présence reste largement invisibilisée, tant sur le plan physique que symbolique. Ce

paradoxe soulève une question cruciale : comment des individus peuvent-ils exercer un métier aussi indispensable tout en étant socialement effacés et économiquement précarisés ?

Dans de nombreux établissements hôteliers, les femmes de chambre se heurtent à des conditions d'emploi instables : contrats à durée déterminée, temps partiels imposés, horaires irréguliers, tâches physiquement exigeantes, et pressions sur les cadences. Cette précarité n'est pas un

simple accident temporaire, mais souvent une réalité structurelle, comme l'ont démontré des auteurs tels que Robert Castel (2009) ou Serge Paugam (2000). À cela s'ajoute un manque de reconnaissance : leur travail est souvent perçu comme « simple », « féminin » et « naturel », ce qui entraîne une faible valorisation tant de la part des clients que des directions ou de la société dans son ensemble (Balas, 2021).

Cette situation a des répercussions significatives, non seulement sur les conditions matérielles de vie de ces femmes, mais également sur leur identité, leur image de soi, ainsi que leur rapport au travail et à la société. Le sociologue Claude Dubar (2000) souligne que l'identité professionnelle se construit à partir du regard que l'on porte sur soi-même, mais aussi de celui que les autres portent sur nous. Lorsque ce regard est dévalorisant, il peut fragiliser l'estime de soi, engendrer un sentiment d'indignité ou provoquer un malaise profond dans la perception de soi.

Face à cette réalité, une question centrale émerge, constituant le point de recherche de ce mémoire : **comment la précarité des conditions d'emploi et la non-reconnaissance du métier de femme de chambre influencent-elles ces professionnelles ?**

Pour y répondre, ce travail repose sur trois hypothèses principales :

1. La précarité des conditions d'emploi (instabilité des horaires, bas salaires, charge de travail élevée) diminue le sentiment d'utilité et d'appartenance à un métier digne chez les femmes de chambre.

2. Le manque de reconnaissance sociale engendre un sentiment d'invisibilité, contribuant à une dévalorisation de l'image de soi.

3. Les femmes de chambre élaborent des stratégies individuelles ou collectives (comme la redéfinition subjective du travail, l'entraide ou la mobilisation syndicale) pour résister à cette double pression de précarité et d'invisibilité.

Ces hypothèses permettront d'approfondir la compréhension des mécanismes invisibles qui relient conditions d'emploi, regard social et construction de soi dans un métier souvent relégué à la marge. Ce mémoire vise ainsi à explorer, à travers l'expérience vécue, comment ces femmes vivent leur quotidien professionnel, comment elles donnent du sens à un travail peu valorisé, et comment elles parviennent, malgré tout, à préserver leur dignité, leur estime de soi et parfois une forme d'engagement.

Objectifs du mémoire

Ce mémoire vise principalement à explorer l'impact de la précarité des conditions d'emploi et du manque de reconnaissance sociale sur les femmes de chambre, tant dans leur parcours professionnel que dans leur estime de soi, leur identité personnelle, et leur rapport au monde qui les entoure. L'objectif n'est pas simplement de procéder à une analyse froide des données ou des situations de travail, mais plutôt d'apporter un éclairage sur les réalités vécues par ces femmes au quotidien, en mettant en exergue leurs ressentis, leurs témoignages, leurs luttes et leurs stratégies de résistance.

L'intention générale de cette recherche est de mettre en lumière une réalité professionnelle souvent négligée : celle des femmes de chambre, dont la contribution au secteur hôtelier est essentielle, mais dont le rôle est rarement reconnu à sa juste valeur. En effet, ces travailleuses se trouvent dans une situation d'invisibilité, tant sur le plan physique (puisqu'on attend d'elles qu'elles soient discrètes, rapides et silencieuses) que sur le plan social (leur métier étant fréquemment perçu comme "peu qualifié", "naturel" ou "féminin", donc peu valorisé).

À travers cette étude, l'enjeu est de rendre visible l'invisible, d'amplifier des voix qui sont presque systématiquement ignorées, et de démontrer que derrière cette profession se cachent des vécus complexes, parfois douloureux, parfois empreints de fierté, mais toujours riches de sens. L'objectif est de comprendre comment la précarité et l'absence de reconnaissance affectent ces femmes, non seulement dans leur travail, mais aussi dans leur rapport à elles-mêmes, aux autres et à la société dans son ensemble.

Pour atteindre cet objectif général, le mémoire se décline en plusieurs objectifs spécifiques, structurés autour de trois axes principaux : la compréhension des effets de la précarité, l'analyse du manque de reconnaissance, et l'identification des formes de résistance.

Le premier objectif consiste à examiner de manière approfondie comment les conditions d'emploi précaires (telles que les CDD, le travail à temps partiel, les bas salaires, la flexibilité imposée et la sous-traitance) influencent l'expérience de travail des femmes de chambre. Cela nécessite une analyse des répercussions sur leur sécurité matérielle, leur santé physique et mentale, leur stabilité personnelle, ainsi que sur leur sentiment d'utilité sociale. Il s'agit ici de démontrer que la précarité ne se limite pas à une simple instabilité contractuelle, mais qu'elle engendre des impacts profonds sur l'identité, la dignité et la confiance en soi.

Cette recherche s'inscrit dans la lignée des travaux de Paugam (2000) sur la disqualification sociale, de Castel (2009) sur la désaffiliation, et de Cingolani (2023) sur l'insécurité devenue norme dans certains métiers. Ces approches permettent de concevoir la précarité non pas comme une situation temporaire, mais comme une condition structurelle affectant particulièrement les métiers féminins, souvent invisibilisés et socialement minorés.

Le deuxième objectif vise à comprendre de quelle manière le manque de reconnaissance symbolique, sociale et professionnelle influence la perception de soi chez ces femmes. Il ne s'agit pas seulement d'aborder des questions de salaires ou de statuts, mais d'explorer comment

l'invisibilité sociale d'un métier impacte l'estime de soi, le sentiment de légitimité et la capacité à éprouver de la fierté pour son travail.

En s'appuyant sur les contributions d'auteurs tels qu'Axel Honneth (2002) et Guy Bajoit (2013), il sera possible d'analyser les conséquences psychologiques du déni de reconnaissance. L'absence de reconnaissance au travail, qu'elle émane de l'employeur, des collègues ou même des clients, peut engendrer des sentiments d'inutilité, une honte intériorisée ou encore un effacement de soi. L'objectif ici est de mettre en lumière cette souffrance silencieuse, souvent étouffée par la peur ou l'habitude, et de comprendre comment elle s'installe dans les parcours professionnels.

Enfin, le troisième objectif majeur de ce mémoire est de ne pas réduire les femmes de chambre à une position de victimes passives. Bien qu'elles soient confrontées à des conditions difficiles, elles développent également des formes de résistance, d'ajustement et de réinvention, tant sur le plan individuel que collectif. Ces actions peuvent se manifester par de petits gestes discrets, des moyens de soutien mutuel entre collègues, des stratégies pour contourner les contraintes, ou encore des efforts pour redonner du sens à leur travail.

Certaines femmes choisissent de se réapproprier leur métier en le percevant comme un rôle utile, une forme de soin, ou même une source de fierté silencieuse. D'autres s'engagent dans des démarches collectives (revendications, syndicalisation, mobilisation médiatique). Ces stratégies seront examinées à la lumière des travaux de James C. Scott (1990) sur la résistance cachée, de Danielle Kergoat (2012) sur les résistances féminines, et de Judith Butler (1997) sur la réappropriation du langage.

Sur le plan théorique, ce mémoire aspire à enrichir les réflexions sociologiques concernant la précarité, la reconnaissance et l'identité au travail, en s'appuyant sur un cas concret souvent sous-représenté dans la littérature académique. Il s'agit de démontrer que les concepts de précarité et d'invisibilité ne sont pas de simples abstractions, mais qu'ils prennent corps dans des métiers très concrets, comme celui de femme de chambre.

D'un point de vue empirique, ce travail contribue à documenter une réalité de terrain à travers les récits de femmes qui bénéficient d'une visibilité médiatique ou scientifique limitée. En ce sens, il remplit également une fonction de restitution sociale : il donne la parole à celles qui sont souvent absentes des discours sur le travail ou réduites à de simples données statistiques.

Enfin, au-delà des dimensions théoriques et scientifiques, ce mémoire porte une visée éthique et sociale. Il s'agit de rendre justice à ces travailleuses invisibles, de reconnaître la complexité, la technicité et l'engagement que requiert leur métier, et d'interroger collectivement les critères de reconnaissance au sein de notre société. Pourquoi certains métiers sont-ils valorisés alors que d'autres sont ignorés ? Pourquoi le soin, l'hygiène et la propreté, souvent assurés par des femmes, sont-ils si peu reconnus, bien qu'ils soient essentiels au bon fonctionnement de la société ?

En posant ces questions, ce mémoire invite à repenser nos représentations du travail, à dépasser les hiérarchies symboliques qui invisibilisent certaines catégories professionnelles, et à promouvoir une reconnaissance équitable des contributions de chacun.

Méthodologie

La méthodologie adoptée dans le cadre de cette recherche s'inscrit dans une approche qualitative visant à une compréhension approfondie des phénomènes étudiés. Au lieu de quantifier statistiquement un phénomène, l'objectif était de donner la parole aux principales intéressées, de rendre compte de leur expérience subjective et de faire émerger le sens qu'elles attribuent à leur activité professionnelle. Ce choix méthodologique est particulièrement pertinent pour les femmes de chambre, dont le travail, souvent perçu comme "évident" ou "naturel", est en réalité peu interrogé tant dans le discours public que dans la recherche

académique. Ainsi, cette démarche place au cœur de l'étude l'expérience vécue et la subjectivité des enquêtées.

Plus spécifiquement, cette étude repose sur la conduite d'entretiens semi-directifs, qui permettent d'explorer les thématiques de manière à la fois flexible et structurée. Cette technique favorise la collecte de récits riches, facilitant la compréhension des perceptions, des émotions, des représentations et des stratégies que les femmes de chambre mettent en œuvre face à la précarité et à la méconnaissance de leur travail.

L'enquête a été réalisée auprès de quinze salariées, réparties dans trois établissements hôteliers bruxellois appartenant au groupe NH Hotels :

- Le NH Collection Brussels Grand Sablon, un hôtel haut de gamme situé dans un quartier prestigieux du centre de Bruxelles ;
- Le NH Grand Place Arenberg, un hôtel classique, idéalement situé en centre-ville à proximité immédiate de la Grand-Place, accueillant une clientèle à la fois touristique et professionnelle ;
- Le nhow Brussels Bloom, un établissement au design contemporain, plus jeune et créatif, s'adressant à une clientèle cosmopolite.

Le choix de ces trois hôtels repose sur plusieurs critères méthodologiques : d'une part, leur appartenance à un même groupe hôtelier garantit une cohérence dans le cadre organisationnel et la politique des ressources humaines ; d'autre part, leur diversité en termes d'implantation, de positionnement commercial et de clientèle permet de saisir des réalités hôtelières variées. Ce contraste constitue un levier analytique pour observer si et comment la précarité et l'invisibilité sont vécues de manière similaire ou différenciée selon les contextes.

La collecte des données s'est principalement effectuée par le biais d'entretiens semi-directifs, réalisés avec quinze salariées occupant des postes de femmes de chambre et de gouvernantes (responsables d'étage). Ces entretiens ont été conduits en français, en face à face, dans des environnements calmes garantissant la confidentialité.

Cette approche a été motivée par la volonté d'offrir aux enquêtées un espace d'expression relativement libre, tout en orientant la discussion autour de thématiques clés : la relation au métier, la perception des conditions de travail, le ressenti vis-à-vis de la reconnaissance, les tensions vécues, les formes d'engagement ou de résignation, ainsi que les aspirations personnelles. Les guides d'entretien ont été élaborés de manière flexible, permettant une adaptation aux réactions et priorités exprimées par les participantes. La durée des entretiens a varié de 45 minutes à 1h30, en fonction des disponibilités et de la dynamique des échanges.

Il convient de préciser que cette enquête n'a pas été réalisée dans le cadre d'un stage et ne repose pas sur une observation participante. Les données ont été exclusivement recueillies à partir d'entretiens approfondis, sans immersion prolongée dans les services. Ce choix a été compensé par une attention méthodologique particulière accordée à la qualité de l'écoute, à la reformulation des propos et au respect de l'anonymat. L'objectif était de créer un climat de

confiance, permettant aux enquêtées d'exprimer librement leurs ressentis, parfois douloureux ou intimes, sans craindre de répercussions professionnelles.

Dans ce mémoire, j'ai adopté une approche de recherche que l'on peut qualifier d'hypothético-inductive. Cela signifie que je ne me suis pas contenté d'observer le terrain pour faire émerger des hypothèses au fur et à mesure (comme dans une démarche totalement inductive), mais que j'avais déjà formulé des hypothèses préliminaires avant de procéder aux entretiens. Ces hypothèses ont été élaborées à partir de la littérature existante sur la précarité, l'identité au travail et la non-reconnaissance, ainsi que de la problématique que je souhaitais explorer.

Plusieurs concepts et auteurs ont été mobilisés pour éclairer les discours des enquêtées :

- La notion de précarité intégrale (Castel, 2009 ; Paugam, 2004) pour appréhender comment l'instabilité contractuelle s'accompagne d'un effacement identitaire et social ;

- Le cadre de la reconnaissance à trois niveaux (Honneth, 2002) – affective, juridique et sociale pour analyser les blessures symboliques infligées aux femmes de chambre ;

- Les modèles de construction identitaire (Bajoit, 2013 ; Dubar, 2000) pour envisager la manière dont ces femmes se positionnent dans leur métier, oscillant entre une fierté discrète, un sentiment de relégation et des stratégies d'évitement ;

- Enfin, les travaux sur les formes de résistance invisibles (Scott, 1990 ; Kergoat, 2012 ; Butler, 1997) ont été précieux pour identifier les micro-stratégies mises en œuvre pour faire face à la précarité : refus tacites, humour, entraide, dissimulation, ironie, et réinterprétation du travail comme acte de soin ou d'humanité.

PREMIERE PARTIE : Revue de la littérature

Au sein d'une société où les dynamiques professionnelles sont profondément influencées par des rapports de pouvoir, de genre et de classe, la profession de femme de chambre se situe à l'intersection de multiples formes de précarité et d'invisibilité (Abdelnour & Chaffard, 2015). Pour appréhender les mécanismes qui sous-tendent la vulnérabilité de cette profession et leurs conséquences sur l'identité des personnes qui l'exercent, cette première section propose un cadre théorique organisé autour de trois axes principaux. Elle débute par une analyse des conditions d'emploi précaires qui caractérisent le travail des femmes de chambre, en scrutant ses dimensions contractuelles, organisationnelles et économiques. Par la suite, elle se penche sur la non-reconnaissance sociale et symbolique de ce métier, mettant en exergue la manière dont l'invisibilité s'inscrit dans un système de hiérarchisation professionnelle spécifique au secteur hôtelier. Enfin, cette partie s'intéresse à l'impact de ces dynamiques de précarité et d'invisibilité sur l'identité professionnelle et personnelle des femmes de chambre, en mobilisant des recherches existantes sur la construction identitaire, l'estime de soi et les stratégies d'émancipation. Ce cadre théorique vise à établir les bases nécessaires pour analyser comment ces conditions influencent profondément la perception de soi et la place sociale de ces travailleuses.

Chapitre 1 : La précarité des conditions d'emploi des femmes de chambre

Ce premier chapitre a pour objectif de définir la notion de précarité d'emploi et d'examiner les principales caractéristiques à travers des travaux de référence dans ce domaine. L'intention est d'offrir une compréhension à la fois claire et nuancée de ce phénomène, qui s'est progressivement affirmé comme un enjeu central des sociétés contemporaines (Castel, 2009).

1.1 Définition et caractéristiques de la précarité d'emploi

La précarité d'emploi représente aujourd'hui une réalité structurelle du marché du travail moderne (Cingolani, 2023). Elle se manifeste par une diversité de formes et d'expériences, touchant une multitude de catégories professionnelles. Pour appréhender ce phénomène, plusieurs auteurs ont élaboré des cadres théoriques permettant d'en saisir la complexité.

❖ Instabilité du travail et insécurité économique

Selon Cingolani (2023), l'emploi précaire se distingue par une double discontinuité : celle des temps de travail et celle des revenus associés, fragilisant ainsi les parcours professionnels et sociaux. L'auteur souligne que la précarité de l'emploi ne constitue plus une exception marginale, mais s'inscrit comme une modalité prédominante dans les politiques de gestion de la main-d'œuvre : augmentation des contrats à durée déterminée (CDD), temps partiels subis, travail intérimaire, auto-entrepreneuriat contraint, dispositifs pérennes instaurés depuis les années 1980. Dès lors, cette insécurité devient une caractéristique marquante de la socialisation contemporaine, témoignant d'une reconfiguration structurelle des rapports

salariaux et renforçant la vulnérabilité de l'ensemble des salariés, au-delà des segments traditionnellement fragiles.

Cingolani différencie également la précarité d'emploi de celle du travail. Tandis que la première fait référence à des formes contractuelles instables, la seconde concerne l'organisation même de l'activité : intensification des tâches, flexibilité dans la gestion de la main-d'œuvre, faible reconnaissance du travail accompli et isolement professionnel. Cette distinction éclaire les souffrances invisibles liées aux conditions de travail, au-delà du seul statut contractuel. Pour l'auteur, la précarité n'est plus un phénomène marginal ; elle tend à se généraliser dans des secteurs autrefois protégés, engendrant des effets délétères sur la santé mentale, l'estime de soi et la participation à la vie sociale. Cingolani appelle ainsi à une reconnaissance politique et institutionnelle de la précarité comme un problème social majeur.

❖ **Le précarat et la société bipolaire**

Dans *La Montée des incertitudes* (2009), Castel approfondit son analyse du salariat en insistant sur l'individualisation croissante de la relation d'emploi. Le travailleur est désormais tenu responsable de son parcours professionnel sans bénéficier de protections collectives adéquates. Cette logique engendre un « précarat » : un groupe de travailleurs caractérisé par des parcours interrompus, des contrats instables, des stages sans avenir et l'absence de perspectives durables. Ce phénomène est intrinsèquement lié à la « décollectivisation » du travail : la disparition des conventions collectives, le recul des syndicats et la fragmentation du marché du travail. Le précarat incarne une nouvelle figure de la fragilité professionnelle. Castel distingue alors deux catégories d'individus : les « précaires par défaut », qui subissent cette instabilité, et les « individus par excès », qui réussissent à s'adapter à un environnement incertain grâce à un capital culturel et relationnel élevé. Ce clivage contribue à une bipolarisation de la société salariale, où les inégalités se creusent et où la précarité devient un facteur d'érosion du lien collectif.

❖ **Précarité et reconnaissance sociale**

Dans son ouvrage *Le salarié de la précarité*, Serge Paugam (2000) élabore une typologie des relations d'emploi articulée autour de deux axes fondamentaux : la stabilité contractuelle et la reconnaissance symbolique. Il distingue trois formes idéales de rapport à l'emploi : l'intégration, la vulnérabilité et la disqualification. Le travailleur intégré bénéficie d'un emploi stable et valorisé, tandis que le travailleur vulnérable, bien qu'occupant un poste, se trouve dans une situation fragile, peu reconnue et sans perspectives d'avenir. Enfin, le travailleur disqualifié est soit exclu du marché de l'emploi, soit relégué à ses marges.

Cette typologie s'avère particulièrement pertinente pour appréhender la condition des femmes de chambre, souvent piégées entre vulnérabilité et disqualification. Leur emploi se caractérise par une instabilité contractuelle, une faible reconnaissance, un isolement au sein de l'organisation du travail et l'absence de droits collectifs. Pour Paugam, la précarité transcende la simple question du contrat ; elle impacte le statut social, l'identité, la capacité à se projeter dans l'avenir et la qualité des relations interpersonnelles (Paugam, 2000).

L'auteur se penche également sur les répercussions psychologiques de cette précarité, telles que le sentiment d'inutilité, la perte d'estime de soi, ainsi que l'isolement affectif et professionnel. Ces effets contribuent à une forme d'invisibilité sociale, accentuée lorsque le travail réalisé est peu valorisé. Paugam critique aussi les politiques d'insertion, qui, sous couvert de soutien, assignent durablement les travailleurs à des emplois subalternes. Cela est particulièrement vrai pour les dispositifs d'emploi dans les secteurs dits « non qualifiés », comme celui de femme de chambre, où les perspectives de progression sont quasi inexistantes (Paugam, 2000).

À la lumière des différentes approches théoriques évoquées, il devient évident que la précarité de l'emploi est un phénomène complexe, englobant des dimensions économiques, sociales et identitaires. Loin d'être homogène, cette précarité se manifeste de façon différenciée selon les secteurs d'activité, les catégories professionnelles et les genres.

Les analyses croisées de Cingolani (2023), Castel (2009) et Paugam (2000) démontrent que la précarité ne se limite ni à la pauvreté ni à une simple instabilité contractuelle. Elle constitue aujourd'hui une réalité structurelle du marché du travail contemporain, touchant de manière plus intense certaines catégories de travailleurs en fonction de leur position dans la hiérarchie sociale et professionnelle. C'est notamment le cas des femmes de chambre, dont les parcours professionnels sont marqués par des formes de vulnérabilité, telles que des conditions de travail difficiles, des horaires éclatés, ainsi qu'une instabilité tant contractuelle que sociale. Comme le souligne Cingolani (2023), la précarité s'inscrit dans une dynamique de désintégration partielle du salariat stable, affectant différemment les individus selon leur position dans l'espace social. Ces professions, situées aux marges du marché du travail, cristallisent ainsi les effets les plus prononcés de l'instabilité contemporaine de l'emploi.

Dans cette optique, il est pertinent de se pencher sur le métier de femme de chambre. En effet, cette activité s'inscrit au cœur de logiques précaires spécifiques, liées tant aux conditions d'emploi qu'aux exigences du secteur hôtelier et aux rapports sociaux de genre. C'est pourquoi la section suivante se consacrera à l'analyse des particularités du travail des femmes de chambre, afin d'illustrer concrètement les dynamiques de précarisation discutées jusqu'ici et d'en examiner les enjeux spécifiques.

1.2. Spécificité du travail de femme de chambre

Le métier de femme de chambre représente un exemple emblématique des formes contemporaines de travail invisibilisé, précaire et féminin. Souvent considéré comme une activité subalterne, ce métier repose pourtant sur une multitude de compétences, tant techniques qu'organisationnelles, relationnelles et physiques. L'examen croisé d'études sociologiques (Balas, 2021 ; Lambert, 2016 ; Bernard, 2020) permet de mettre en lumière la complexité de cette profession, ainsi que les dynamiques de dévalorisation et de précarisation structurelle qui en façonnent les conditions d'exercice.

❖ Invisibilité et technicité du travail

Selon Balas (2021), le travail des femmes de chambre est caractérisé par une tension entre la technicité des tâches réalisées et leur invisibilisation au sein des institutions. En s'appuyant sur la didactique professionnelle, l'auteur souligne que ces salariées doivent maîtriser un ensemble de savoir-faire précis : entretien minutieux des chambres, gestion du temps, respect des normes d'hygiène, anticipation des besoins des clients, et discrétion dans l'accès à leur espace intime. Cependant, cette expertise demeure peu reconnue, car la discrétion attendue se traduit souvent par un effacement symbolique, rendant leur contribution au bon fonctionnement de l'établissement quasiment invisible.

Cette analyse est renforcée par Lambert (2016), qui inscrit cette invisibilité dans une logique de genre. Le travail des femmes de chambre est perçu comme une extension des tâches domestiques historiquement attribuées aux femmes. Il est ainsi considéré comme « naturel » et peu qualifié, alors qu'il exige en réalité rigueur, endurance physique et capacité d'adaptation. Lambert met en lumière le rôle des stéréotypes de genre dans la division du travail, qui cantonne les femmes à des positions subalternes au sein de l'organigramme hôtelier. La précarité qui en découle est donc intrinsèquement liée au genre.

❖ **Précarisation par l'externalisation et le temps partiel**

L'étude menée par Sophie Bernard (2020) dans *Le nouvel esprit du salariat* approfondit la notion de précarité structurelle. Cet ouvrage offre une réflexion contemporaine sur l'évolution des formes d'emploi, en mettant l'accent sur les transformations du travail dans le secteur des services, la fragmentation des statuts d'emploi et la généralisation de la flexibilité. Son analyse permet de saisir les réalités concrètes de la précarité vécue par des professions majoritairement féminisées, comme celle de femme de chambre.

Bernard (2020) évoque un « salariat disloqué », où les normes d'emploi stables sont progressivement remplacées par des formes de flexibilité imposées. Elle souligne l'importance croissante de la sous-traitance, notamment dans les secteurs de l'hôtellerie et du nettoyage, qui permet aux donneurs d'ordre de transférer les risques économiques. Ainsi, les femmes de chambre ne sont souvent pas directement employées par les établissements hôteliers, mais par des prestataires de services. Ce mode d'emploi engendre des conditions salariales défavorables, un manque de protection sociale et une dilution de la relation de travail directe avec l'établissement.

L'auteur met également en lumière la segmentation accrue du marché du travail, qui accentue la marginalisation de certaines catégories de travailleuses. Dans le cas des femmes de chambre, cette segmentation se manifeste par une concentration dans des tâches répétitives, peu qualifiées et soumises à une pression temporelle intense. Bernard souligne que ces emplois sont fréquemment attribués à des femmes immigrées, renforçant ainsi une double domination : à la fois de classe et de race. Ce phénomène contribue à la pérennisation des inégalités structurelles.

De plus, Sophie Bernard démontre que le recours au temps partiel, aux horaires décalés et à la rotation des équipes favorise l'isolement des salariées, rendant difficile la formation de collectifs de travail solides. Cette situation désamorce toute initiative de mobilisation collective et de revendication d'amélioration des conditions de travail. Le cas des femmes de chambre

illustre de manière exemplaire cette dynamique d'individualisation et de précarisation du rapport au travail.

Enfin, l'ouvrage met en lumière l'impact des nouvelles formes d'organisation du travail sur la reconnaissance sociale. Bernard (2020) indique que la flexibilité structurelle entraîne une invisibilisation des travailleuses sous-traitées, dont le rôle est perçu comme interchangeable et accessoire. Dans le secteur hôtelier, cela se traduit par une absence de valorisation du travail accompli dans les chambres, malgré son importance cruciale pour le bon fonctionnement des établissements. Ce manque de reconnaissance nuit à l'estime de soi et fragilise l'identité professionnelle des salariées concernées.

Ainsi, Le nouvel esprit du salariat de Sophie Bernard se révèle être une ressource théorique incontournable pour appréhender les dynamiques contemporaines de précarisation du travail. Son analyse permet de situer la situation des femmes de chambre dans une perspective structurelle, en mettant en exergue les effets de la sous-traitance, de la flexibilité et de la segmentation professionnelle sur la reconnaissance et la stabilité de l'emploi.

Les contributions de Balas (2021), Lambert (2016) et Bernard (2020) mettent en lumière le fait que cette précarité n'est ni accidentelle ni transitoire. Elle résulte d'un système dans lequel l'emploi féminin est perçu comme périphérique, où la flexibilité est la norme et où les inégalités sont naturalisées. Il devient alors impératif de repenser la reconnaissance de ces métiers dits « invisibles », en valorisant non seulement leur rôle dans l'économie des services, mais également les femmes qui les exercent. La section suivante se concentrera sur l'analyse des effets tangibles de cette précarité sur la stabilité professionnelle et personnelle des femmes de chambre.

1.3. L'impact de la précarité sur la stabilité professionnelle et personnelle

L'examen de la précarité au sein des emplois des femmes de chambre ne saurait se limiter à ses seules conséquences économiques. En effet, cette situation précaire influence profondément la stabilité identitaire, psychologique, sociale et familiale des personnes qui la subissent quotidiennement. Pour appréhender cette réalité plurielle, il est judicieux de s'appuyer sur les contributions de la sociologie du travail et de l'identité, comme l'illustrent les recherches de Guy Bajoit (2013), Serge Paugam (2004) et Marie-Anne Dujarier (2006). Ces auteurs éclairent les effets néfastes de la précarité sur l'équilibre personnel et professionnel des femmes de chambre, en croisant les dimensions subjectives, structurelles et symboliques.

❖ Construction identitaire

Dans son étude sur la construction identitaire, Guy Bajoit (2013) propose un cadre conceptuel fondé sur trois dimensions : l'identité assignée, l'identité engagée et l'identité désirée.

Figure 1. Schéma de l'identité personnelle

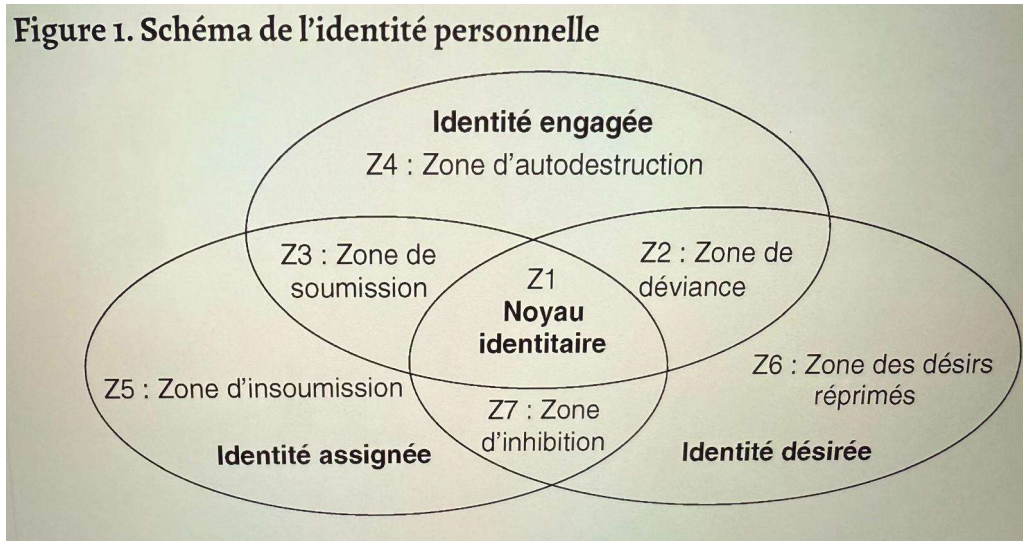


Schéma de l'identité personnelle. Adapté de Bajoit, G. (2013). L'individu sujet de lui-même : Vers une socio-analyse de la relation sociale. Armand Colin, p. 211-234.

Le modèle d'identité personnelle élaboré par Bajoit (2013) permet d'analyser comment des environnements professionnels caractérisés par la précarité peuvent perturber l'équilibre identitaire des individus. Ce schéma identifie trois pôles essentiels qui structurent l'identité : l'identité assignée, qui fait référence à la façon dont la société catégorise un individu selon des stéréotypes ou des statuts imposés, souvent en lien avec le genre, l'origine sociale ou la position hiérarchique ; l'identité engagée, qui correspond aux attitudes et pratiques effectivement adoptées dans les interactions quotidiennes ; et enfin, l'identité désirée, qui renvoie aux aspirations personnelles de l'individu, à ses ambitions de devenir ou d'atteindre un certain idéal pour se sentir épanoui.

Lorsque ces trois dimensions sont en conflit, l'individu peut éprouver une série de tensions identitaires, que Bajoit situe dans des zones spécifiques de déséquilibre, telles que l'inhibition, la soumission ou la déviance. Dans les contextes de précarité structurelle, marqués par des contrats intermittents, une reconnaissance sociale insuffisante ou une pression hiérarchique intense, ces tensions peuvent être exacerbées. Le décalage entre une identité assignée souvent dévalorisante et une identité désirée orientée vers l'émancipation peut entraîner une fragilisation de l'identité engagée. L'individu se trouve alors confronté à une instabilité identitaire, susceptible d'affecter tant son intégration sociale que son bien-être personnel.

Ce cadre théorique procure des outils d'analyse pertinents pour examiner les effets des conditions de travail sur les processus de subjectivation dans les métiers précaires. Il permet notamment de questionner la manière dont les individus investissent leur rôle professionnel, négocient leur image de soi ou projettent leur avenir dans des contextes où les ressources symboliques et matérielles sont restreintes.

Claude Dubar (1991) enrichit cette perspective en développant une approche dynamique de la construction identitaire. Il distingue deux pôles fondamentaux : l'identité pour autrui (sociale) et l'identité pour soi (biographique). Dans cette optique, l'identité professionnelle est envisagée comme le résultat d'un processus continu de négociation entre ces deux dimensions.

L'identité sociale est celle qui est attribuée à l'individu par les institutions, l'environnement professionnel ou les normes sociales. En revanche, l'identité biographique résulte du récit que l'individu élabore sur sa propre trajectoire, de manière subjective et évolutive. Lorsque ces deux pôles ne parviennent plus à s'articuler de manière cohérente, en raison, par exemple, d'une précarité prolongée, d'un manque de reconnaissance ou d'une absence de perspectives, l'individu peut être confronté à une crise identitaire. Celle-ci se manifeste par des difficultés à se définir à travers le travail, à se projeter dans l'avenir ou à donner un sens à son activité professionnelle.

Les conditions objectives de précarité, telles que l'instabilité contractuelle, la fragmentation des horaires ou l'absence de lien collectif, entravent cette narration biographique. Elles compliquent la construction d'une trajectoire valorisante, susceptible de nourrir l'estime de soi et d'encourager l'adhésion à un rôle social reconnu. Dubar souligne que cette instabilité empêche l'individu d'unifier son être, ses actions et ses aspirations.

Dans la continuité de ce cadre, le modèle de Guy Bajoit (2013) demeure particulièrement pertinent pour analyser les répercussions identitaires de la précarité. Celle-ci ne se limite pas à une instabilité économique ou contractuelle : elle impacte en profondeur l'équilibre entre les différentes dimensions de l'identité. Lorsqu'un individu ne parvient plus à concilier son identité assignée, celle qu'il engage réellement et celle qu'il aspire à devenir, il entre dans une zone de tension qui peut fragiliser durablement son rapport à soi et à son travail. Ces déséquilibres, accentués par un environnement professionnel instable ou peu valorisant, peuvent conduire à des formes de désengagement, d'inhibition ou de soumission, marquant une rupture du lien identitaire au monde social.

❖ **La précarité comme mécanisme de disqualification sociale**

Dans son étude, Serge Paugam (2004) examine la précarité à travers le prisme de la disqualification sociale, laquelle émerge d'un processus progressif de délitement des liens sociaux. En adoptant une approche sociologique, il met en lumière les divers degrés de précarité auxquels sont confrontés les salariés, en fonction de leur relation au travail, à l'emploi et à l'intégration sociale. Son analyse s'avère particulièrement pertinente pour appréhender la situation des femmes de chambre, dont l'emploi se caractérise par une instabilité chronique, une reconnaissance minimale et des conditions de travail souvent dégradées.

Comme stipulé dans le point 1.1 plus précisément le point concernant : la précarité et reconnaissance sociale, Paugam (2000) identifie trois types idéaux de relations au travail : l'intégration, la disqualification et la vulnérabilité. Le travailleur intégré jouit d'un emploi stable et valorisé, ancré dans un cadre collectif protecteur. À l'opposé, le travailleur disqualifié se retrouve exclu du marché de l'emploi ou restreint à des formes de travail marginales, souvent dans un contexte de chômage prolongé ou d'assistance sociale. Entre ces deux extrêmes se situe

le travailleur vulnérable, dont l'insertion professionnelle est marquée par l'instabilité, la précarité contractuelle et un manque de reconnaissance institutionnelle.

En outre, Paugam aborde les répercussions identitaires et psychologiques de cette précarité. Il démontre que l'incertitude et l'instabilité professionnelles sapent la construction de l'identité en tant que sujet socialement reconnu. Le sentiment d'inutilité ou de dévalorisation s'avère central dans l'expérience des individus précaires. Cette perspective permet de mieux saisir comment les femmes de chambre peuvent intérioriser une forme de relégation sociale, malgré l'importance concrète et essentielle de leur travail au sein des établissements hôteliers.

En conclusion, l'auteur distingue trois formes de pauvreté :

- La pauvreté intégrée, où l'absence de ressources est compensée par la force des liens sociaux ;
- La pauvreté marginale, caractérisée par une exclusion durable et un isolement social ;
- La pauvreté disqualifiante, un processus progressif de désaffiliation sociale lié à la perte d'un emploi stable, à la dépendance aux aides sociales et à la perte de reconnaissance.

Ce processus de disqualification est cumulatif : la précarité professionnelle entraîne une diminution des droits sociaux, ce qui provoque à son tour un affaiblissement psychologique, conduisant à l'isolement. Ce cycle constitue un terreau fertile pour la reproduction de la pauvreté et l'érosion du sentiment d'identité personnelle. Le travail, qui devrait être un vecteur d'intégration sociale, devient au contraire un instrument de marginalisation, et cela est d'autant plus prononcé chez les femmes de chambre, dont le travail est à la fois invisibilisé et dévalorisé.

Enfin, Paugam met en exergue le rôle des institutions (employeurs, dispositifs d'insertion, syndicats) dans la perpétuation ou la limitation de la précarité. Il met en garde contre les initiatives qui, sous prétexte de réinsertion, enferment les individus dans des formes d'emploi dévalorisées ou temporaires. Cette critique éclaire les politiques d'emploi actuelles, qui ciblent souvent les métiers dits « non qualifiés », comme celui de femme de chambre, en les privant de véritables perspectives d'évolution ou de reconnaissance professionnelle durable.

❖ **Le paradoxe managérial et l'autonomie sous contrainte**

Marie-Anne Dujarier (2006) met en lumière comment l'idéologie managériale contemporaine valorise des concepts tels que l'autonomie, l'engagement et l'épanouissement professionnel. Cependant, dans les secteurs précaires, ces injonctions sont souvent vécues comme des contradictions. Les femmes de chambre sont tenues d'être « autonomes », tout en devant se conformer à des cadences strictes, à un contrôle quantitatif (nombre de chambres à nettoyer) et à une standardisation des procédures. Le moindre écart peut entraîner des sanctions, et leur voix est rarement entendue.

Ce décalage entre le discours managérial et la réalité du travail génère une dissonance cognitive et morale : on exige de la motivation tout en refusant toute forme de reconnaissance ; on évoque la qualité du service, tout en invisibilisant celles qui en sont les principales actrices.

Cette contradiction compromet la possibilité d'un engagement authentique et mène à une forme de désinvestissement subjectif, voire à un détachement psychologique vis-à-vis du travail.

Dujarier souligne également la solitude organisationnelle des femmes de chambre. Travaillant souvent seules dans les étages, elles disposent de peu d'occasions d'échanges, de mutualisation ou de reconnaissance entre pairs. Cette absence de collectif renforce leur isolement et entrave la constitution de résistances ou de solidarités, contribuant ainsi à une précarité qui est à la fois économique, relationnelle et symbolique.

Les analyses croisées de Bajoit (2013), Paugam (2004) et Dujarier (2006) dessinent les contours d'une précarité intégrale : un état où l'instabilité de l'emploi s'associe à une instabilité existentielle. La précarité vécue par les femmes de chambre affecte leur capacité à se projeter, à se raconter et à se sentir utiles et reconnues. Elle compromet la continuité biographique, fragilise les liens sociaux et empêche la construction d'un avenir professionnel.

Cette situation ne résulte pas d'échecs individuels, mais d'un système d'emploi basé sur une flexibilité imposée, la sous-traitance et l'assignation genrée à des tâches invisibles. Pour remédier à cette problématique, il ne suffit pas d'améliorer les contrats ; il est impératif de repenser les conditions d'exercice, de reconnaître le travail invisible et de créer des espaces de valorisation professionnelle. La stabilité personnelle et professionnelle ne constitue pas seulement une richesse, mais représente une condition essentielle à la dignité au travail.

Chapitre 2 : La non-reconnaissance des professions et ses répercussions

2.1. La stratification des métiers dans le domaine hôtelier

La stratification des professions au sein de l'industrie hôtelière ne découle pas seulement de contraintes organisationnelles ou techniques, mais s'impose également comme un système social structurant, profondément enraciné dans des relations de pouvoir, de genre et de classe. Cette hiérarchie professionnelle, tant verticale qu'horizontale, s'appuie sur des logiques anciennes de division du travail, tout en ayant évolué avec les transformations contemporaines du capitalisme. Une analyse approfondie des travaux de Thévenin (2009), Bourdieu (1993), Boltanski et Chiapello (1999), ainsi que Nathalie Lapeyre (2006), permet de mettre en lumière les multiples mécanismes à l'œuvre.

❖ Hiérarchie et division du travail dans l'hôtellerie

D'après Laurent Thévenin (2009), l'univers hôtelier se caractérise par une organisation profondément hiérarchisée, inspirée tant par les structures militaires que par les principes de la division du travail à la manière taylorienne. Ce modèle a été renforcé par l'expansion des chaînes hôtelières et de la restauration professionnelle, qui ont imposé des standards de gestion axés sur la spécialisation et la séparation des fonctions. Ainsi, chaque secteur hébergement, cuisine, salle, gestion dispose de sa propre hiérarchie interne.

Dans le domaine culinaire, la « brigade Escoffier » établit une distinction rigoureuse entre les divers postes, allant du commis au chef exécutif. Au sein des étages, les femmes de chambre sont supervisées par des gouvernantes et des responsables d'étage. À la réception, les hôtes d'accueil, les standardistes et les *night auditors* relèvent de l'autorité du chef de réception ou du directeur d'hébergement. Cette structure hiérarchique repose sur des critères techniques (savoir-faire), organisationnels (niveau de responsabilité), mais également symboliques (interaction avec la clientèle, maîtrise des langues étrangères, port de l'uniforme).

Cependant, cette organisation ne saurait être considérée comme neutre ; elle contribue à reproduire et à accentuer les inégalités sociales préexistantes. Les postes les plus visibles et valorisés sont souvent occupés par des individus issus des grandes écoles hôtelières, bénéficiant d'un capital culturel et linguistique élevé, tandis que les métiers « de l'ombre » tels que le ménage, la plonge ou la blanchisserie sont majoritairement exercés par des femmes, des jeunes peu diplômés ou des personnes issues de l'immigration. Ce cloisonnement professionnel participe ainsi à la perpétuation de l'ordre social au sein de l'entreprise.

❖ L'illusion de la flexibilité et de la modernisation

Boltanski et Chiapello (1999) ont examiné dans *Le Nouvel Esprit du Capitalisme* comment le discours managérial contemporain promeut la polyvalence, l'autonomie et le travail en réseau. Avec les mutations des modèles managériaux modernes, le secteur hôtelier a connu une « modernisation » qui met l'accent sur la polyvalence, l'autonomie et les réseaux. Les établissements privilégient désormais des profils « agiles », capables de s'adapter à des

contextes changeants, de gérer plusieurs fonctions simultanément, ou encore de contribuer à l'image de marque de l'entreprise.

Cette évolution a engendré l'apparition de postes hybrides (réceptionniste-barista, chef de rang-gestionnaire de caisse, concierge-digital manager) et a introduit une logique de gestion apparemment plus souple et horizontale. Cependant, comme le soulignent les auteurs, cette prétendue horizontalité dissimule en réalité une hiérarchisation de plus en plus subtile et insidieuse. Les formes traditionnelles d'autorité sont remplacées par une pression constante à la performance, à la disponibilité et à la maîtrise des codes relationnels.

Dans ce nouveau cadre, les employés les plus valorisés ne se limitent plus à ceux occupant des postes formellement supérieurs, mais incluent également ceux capables de se « vendre », d'optimiser leur employabilité et de développer des compétences transversales. En revanche, ceux qui demeurent cantonnés à des fonctions d'exécution, sans marge de manœuvre en matière de décision ou d'innovation, voient leur travail dévalué, malgré une charge réelle qui n'a fait que croître.

Ainsi, les femmes de chambre, les plongeurs ou les agents d'entretien, bien que cruciaux au bon fonctionnement de l'établissement, sont exclus de cette dynamique d'enrichissement des compétences. Leurs tâches, souvent routinisées et invisibilisées, ne sont pas reconnues comme sources de valeur ajoutée ou d'évolution. La hiérarchie se redéploie donc en profondeur, non plus seulement sur des critères statutaires, mais à travers un accès différencié à la reconnaissance et à l'autonomie.

❖ **La domination symbolique et l'intériorisation de la subalternité**

Cette dynamique de hiérarchisation, bien que souvent souterraine, exerce une influence considérable, comme l'illustre Pierre Bourdieu dans son ouvrage *La misère du monde* (1993), en offrant une voix à des travailleurs souvent ignorés, tels que les agents subalternes ou les employés considérés comme « ordinaires », Bourdieu met en lumière la violence symbolique engendrée par l'absence de reconnaissance. Dans de nombreux cas, les individus ne se contentent pas de souffrir des conditions difficiles ou précaires de leur emploi ; ils subissent également l'indifférence, voire le mépris, dont leur activité fait l'objet.

Dans le secteur hôtelier, cette violence symbolique est fréquemment intériorisée. La dichotomie entre les « métiers nobles » (tels que la direction, la relation client ou la création culinaire) et les « métiers dévalorisés » (comme le ménage, la plonge ou le nettoyage des chambres) se reproduit au quotidien à travers les interactions, les uniformes, l'accès aux différents espaces (cuisine, salle, ascenseurs réservés aux clients, service), ainsi que dans les discours des employés eux-mêmes. Nombre d'entre eux finissent par considérer comme « normal » d'être moins valorisés, moins écoutés et moins formés. Cette intériorisation contribue à la perpétuation des rapports de domination, étouffant ainsi les contestations et les aspirations à l'émancipation.

Par ailleurs, l'invisibilité des travailleurs est parfois institutionnalisée. Les plannings, les bulletins de paie, les conditions d'hébergement des saisonniers et les politiques de recrutement à bas coût témoignent d'une gestion froide et utilitariste des ressources humaines, où les statuts les plus précaires sont souvent perçus comme de simples "flux" plutôt que comme des individus. Dans ce contexte, le travail se transforme en une variable d'ajustement, tandis que la hiérarchie justifie de manière continue cette inégalité de traitement.

L'analyse de Bourdieu (1993) met en exergue comment les travailleurs immigrés et les femmes de chambre, souvent assignés à des tâches de nettoyage ou de maintenance, subissent cette violence symbolique. Leur travail, bien que crucial pour le bon fonctionnement de l'hôtel, est systématiquement minimisé, tant par le regard des clients que par celui de leurs supérieurs hiérarchiques. Bourdieu souligne également que cette hiérarchisation engendre une intériorisation des inégalités et des hiérarchies sociales, où les travailleurs les plus précaires acceptent souvent leur condition de manière silencieuse, en raison d'un manque de perspectives d'évolution et de l'intériorisation de leur subalternité.

Dans le secteur hôtelier, la hiérarchie se révèle être un vecteur de reproduction des inégalités sociales de genre et d'origine. Les postes les plus visibles et prestigieux (comme ceux de la direction, de la réception ou des chefs de cuisine) sont fréquemment occupés par des hommes, généralement issus de classes sociales favorisées ou de cultures dominantes. En revanche, les métiers considérés comme « invisibles » et « subalternes » sont attribués à des femmes, souvent issues de l'immigration ou de milieux défavorisés, ce qui contribue à maintenir des rapports de domination à la fois professionnels, sociaux et culturels.

La répartition des métiers dans le secteur hôtelier s'inscrit dans une structure complexe, influencée par des logiques historiques, organisationnelles et symboliques. Elle se manifeste par une séparation nette entre les fonctions valorisées et celles qui sont dévalorisées, ainsi qu'entre les trajectoires professionnelles prestigieuses et les parcours souvent invisibles. Bien que cette hiérarchisation structure le secteur hôtelier en répartissant les rôles selon des niveaux de responsabilité et de reconnaissance, elle contribue également à rendre invisibles certains métiers pourtant essentiels. Face à ces constats, la question de la reconnaissance s'avère centrale. Reconnaître les métiers subalternes ne se limite pas à accorder une meilleure rémunération, mais implique également de les considérer comme des professions porteuses de sens, de savoir-faire et de dignité.

❖ **La division sexuée du travail et sa légitimation sociale**

Nathalie Lapeyre (2006), dans *Le genre de l'emploi*, examine les mécanismes qui produisent et maintiennent la hiérarchisation sexuée des métiers. Elle démontre que les tâches traditionnellement associées au féminin, telles que le soin, le ménage et le service, sont perçues comme naturelles, ce qui les rend peu valorisées tant sur le plan symbolique qu'économique. Dans le secteur hôtelier, cela se traduit par une concentration des femmes dans les services de nettoyage, les reléguant aux échelons inférieurs de la hiérarchie.

Lapeyre souligne également le cloisonnement professionnel, renforcé par des biais sexistes et des organisations du travail peu propices à la mobilité. Bien que les femmes de

chambre possèdent une expertise et un engagement indéniables, elles accèdent rarement à des postes de responsabilité, comme celui de gouvernante. Cette stagnation professionnelle engendre un sentiment d'injustice, impactant leur perception du métier et leur légitimité professionnelle.

Ces analyses convergent vers un constat commun : la hiérarchisation des métiers dans l'hôtellerie repose sur des logiques historiques, genrées, racialisées et économiques, qui invisibilisent des fonctions pourtant essentielles. Les femmes de chambre, les plongeurs et les agents d'entretien souffrent non seulement d'un manque de rémunération, mais également d'une absence de reconnaissance. Cette dévalorisation a des conséquences néfastes sur leur estime de soi, leur santé mentale et leurs trajectoires professionnelles.

Repenser cette hiérarchie nécessite une redéfinition des critères de reconnaissance au sein des établissements. Il ne s'agit pas seulement d'augmenter les salaires, mais aussi de rendre visibles la complexité, l'importance et la pénibilité de ces métiers. Offrir une voix aux travailleurs invisibilisés, revoir les processus de promotion et repenser l'organisation du travail sont autant de pistes à explorer pour établir une reconnaissance authentique et durable.

En définitive, cette absence de reconnaissance est d'autant plus préoccupante qu'elle influence directement les trajectoires individuelles et professionnelles, renforçant les inégalités sociales et contribuant à l'enfermement dans des rôles subalternes et invisibles.

2. Invisibilité et absence de valorisation sociale

Le secteur hôtelier s'articule autour d'une variété de métiers cruciaux pour son bon fonctionnement, pourtant, la reconnaissance sociale et symbolique de ces professions reste désespérément faible, voire totalement absente. Cette invisibilité du travail, en particulier dans les métiers souvent occupés par des femmes et caractérisés par leur précarité, contribue à une dévalorisation systémique. Celle-ci est exacerbée par des mécanismes sociaux, économiques et idéologiques.

❖ Le travail invisible au sein du système économique

Dans son ouvrage *Travail invisible, genre et mondialisation*, Bruno Lautier (2004) souligne que la mondialisation de l'économie a accentué la place du travail invisible, notamment celui exercé par des femmes issues des classes populaires et de l'immigration. Ces femmes se trouvent souvent dans des emplois liés aux services domestiques, au nettoyage ou à l'hôtellerie, des fonctions fréquemment perçues comme naturelles ou accessoires. Lautier met en lumière que, bien que ce travail soit essentiel aux chaînes de production et de services, il est largement ignoré dans les statistiques officielles, les politiques publiques et les représentations collectives. Les femmes de chambre illustrent parfaitement cette dynamique : elles assurent la propreté des lieux, garantissent l'hygiène et contribuent à l'image de l'établissement, tout en demeurant invisibles sur la scène hôtelière.

Cette invisibilité ne peut être considérée comme un simple oubli. Elle résulte d'une organisation sociale et économique qui privilégie la rentabilité immédiate au détriment de la reconnaissance du travail réel. L'absence de visibilité physique (leur présence étant souvent

évitée durant les horaires d'affluence), le manque d'interactions symboliques (absence de remerciements ou d'attention) et la reconnaissance salariale insuffisante (rémunérations faibles et absence de primes) participent à la déshumanisation du travail accompli.

❖ **Le capitalisme patriarcal et la naturalisation du travail féminin**

Silvia Federici (2021), dans *Le capitalisme patriarcal*, approfondit cette réflexion en affirmant que le travail reproductif, qui englobe notamment les tâches domestiques et de soin, est systématiquement exclu des sphères de valorisation économique. Selon elle, cette exclusion n'est pas le fruit du hasard : elle est structurellement nécessaire au bon fonctionnement du capitalisme, qui repose sur une division sexuée du travail. Le travail des femmes est confiné à la sphère privée ou au service d'autrui, sans être reconnu comme tel, car il est souvent perçu comme une extension de dispositions « naturelles » telles que le soin, la propreté et la discrétion.

Dans le secteur hôtelier, cette logique se manifeste de manière évidente. Les femmes de chambre réalisent un travail physique exigeant, soumis à des normes strictes en matière de propreté, de rapidité et de discrétion. Cependant, leur rôle est fréquemment dévalué, assimilé à des gestes « féminins » attendus, et donc jugé indigne d'une valorisation particulière. Cette naturalisation du travail féminin sert à justifier tant des salaires bas que l'absence de reconnaissance professionnelle. La contribution réelle à la qualité de l'accueil, à l'image de marque et à la fidélisation de la clientèle est ainsi totalement négligée.

❖ **Invisibilité : une construction institutionnelle et symbolique**

Le silence des travailleurs face à la souffrance mentale provient non seulement d'un déni social, mais également d'une injonction implicite à ne pas exprimer les douleurs liées au travail. De ce fait, les atteintes à la santé mentale sont souvent perçues comme des pathologies individuelles, plutôt que comme des symptômes d'un système de production néfaste.

Parallèlement, Nancy Fraser (2001) met en lumière l'invisibilité des injustices symboliques, notamment celles qui touchent à la reconnaissance sociale. Elle soutient que certaines catégories de travailleurs sont disqualifiées avant même toute discussion sur la redistribution, car leur statut est marginalisé tant socialement que culturellement. L'absence de reconnaissance constitue ainsi un obstacle à une participation équitable dans l'espace public. Cette « subordination statutaire » (Fraser, 2001) empêche les individus de revendiquer la justice sociale, tant sur le plan économique que symbolique. Les femmes, les migrants et les travailleurs peu qualifiés se retrouvent parmi les premières victimes de cette dynamique.

Cette invisibilité est également renforcée par les normes esthétiques et économiques qui régissent certains secteurs d'activité. Ciavaldini-Cartaut et Balas (2021) illustrent cette dynamique dans leur étude sur les femmes de chambre en hôtellerie. Ils examinent comment la propreté est érigée en idéal, devant ne laisser aucune trace de l'intervention humaine. Ainsi, le travail est requis, mais son résultat ne doit en aucun cas révéler l'effort fourni ni l'identité de la personne l'ayant accompli. Cette « invisibilité érigée en norme de qualité » efface littéralement la travailleuse du paysage (Ciavaldini-Cartaut & Balas, 2021, p. 72), contribuant à un effacement symbolique institutionnalisé.

❖ **Manque de valorisation sociale : entre déni de compétence et absence de reconnaissance**

Dans ce cadre, le déficit de valorisation sociale ne se limite pas uniquement à la question des rémunérations ou des conditions matérielles de travail, mais englobe également le manque de reconnaissance des compétences authentiques déployées par les travailleurs. Cette négation de la subjectivité et des aptitudes contribue à une fatigue mentale considérable.

De manière analogue, Fraser (2001) met en lumière que la reconnaissance constitue une condition fondamentale pour assurer la justice sociale. L'absence de cette reconnaissance est ressentie comme une injustice en soi, engendrant une souffrance morale ainsi qu'une exclusion sociale. L'auteure plaide en faveur d'une synergie entre la redistribution des ressources économiques et la reconnaissance des statuts et identités souvent dévalorisés.

L'analyse d'Andrée Molinié (2006) concernant les métiers du nettoyage illustre de manière frappante ce double phénomène. Elle démontre que ces professions, majoritairement occupées par des femmes migrantes, sont non seulement invisibilisées (effectuées tôt le matin ou tard le soir, sans interaction avec les usagers), mais également dépréciées tant sur le plan symbolique que salarial. Cette dévalorisation s'appuie en partie sur des stéréotypes sociaux (liés au genre, à l'origine ethnique, à la supposée « absence de qualification ») et sur la naturalisation des tâches qualifiées de « féminines » (Molinié, 2006).

L'étude menée par Ciavaldini-Cartaut et Balas (2021) enrichit cette réflexion en adoptant une approche de didactique professionnelle. En analysant minutieusement l'activité des femmes de chambre, les auteurs mettent en évidence la complexité des gestes, la gestion simultanée de multiples contraintes (temps, normes de qualité, satisfaction client, sécurité sanitaire), ainsi que l'adaptation constante aux situations imprévues. Ces compétences, bien que réelles et cruciales, sont rarement reconnues dans les référentiels professionnels ou dans les discours managériaux. Ce décalage entre la logique managériale d'invisibilisation et celle de reconnaissance professionnelle engendre une tension permanente dans l'expérience des travailleuses.

La reconnaissance du travail réel, de l'engagement subjectif et des compétences mobilisées dans des activités souvent qualifiées d'invisibles, se révèle être un enjeu majeur de justice sociale. Les auteurs étudiés s'accordent à affirmer que la reconnaissance ne constitue pas un simple supplément symbolique, mais bien une condition de dignité et de bien-être au travail. Le manque de valorisation sociale, associé à l'invisibilisation du travail, représente un facteur de fatigue mentale, d'exclusion sociale et d'inégalités structurelles.

Revaloriser ces métiers implique de mettre en lumière les compétences souvent méprisées, de transformer les représentations sociales et de repenser les politiques de travail en intégrant des dispositifs de reconnaissance, tant symboliques (discours, représentations, statuts) que matériels (conditions de travail, rémunération, formation). Cela nécessite également de remettre en question les normes managériales, esthétiques et productivistes qui légitiment cette invisibilisation.

Ces logiques mènent à la négation de l'engagement subjectif des travailleurs et à la disqualification de leurs compétences, notamment dans les professions considérées comme « subalternes », souvent occupées par des femmes, des personnes racisées ou peu qualifiées. L'invisibilité du travail réel, lorsqu'elle devient la norme (comme c'est le cas dans l'hôtellerie), couplée à une reconnaissance institutionnelle minimale, contribue activement à la perpétuation des inégalités sociales. Ce processus ne se limite pas à une absence de reconnaissance matérielle ; il impacte également le statut social des individus, leur estime personnelle et leur sentiment d'appartenance.

Revaloriser le travail des femmes de chambre ne doit pas se cantonner à une simple amélioration salariale. Cela implique également de transformer les représentations sociales, de reconnaître les compétences mises en œuvre et de donner de la visibilité aux personnes qui effectuent ce travail. Cela requiert une évolution des pratiques managériales, une réintégration des travailleuses dans les collectifs professionnels, ainsi qu'une réévaluation des critères de légitimité professionnelle.

L'invisibilisation du travail est un phénomène éminemment politique. C'est à travers des choix institutionnels, économiques et symboliques que certaines tâches sont mises en avant, tandis que d'autres sont dévalorisées ou effacées. En faire un objet de reconnaissance, c'est affirmer que toute activité humaine utile mérite dignité, visibilité et considération.

Il devient dès lors impératif de s'interroger sur les conséquences plus profondes de cette absence de reconnaissance. Quelles sont les répercussions lorsque les individus ne se sentent ni vus, ni entendus, ni valorisés dans leur activité professionnelle ? Quels effets cette dévalorisation engendre-t-elle sur leur santé mentale, leur identité personnelle et leur rapport au travail ?

2.3. Les répercussions psychologiques et identitaires de l'absence de reconnaissance

La reconnaissance, considérée comme une condition essentielle à la formation de l'identité et à l'intégration sociale, s'avère être un angle d'analyse particulièrement riche pour examiner les conséquences psychologiques et identitaires liées à la précarité et à l'invisibilité du travail. En ce qui concerne les femmes de chambre, souvent marginalisées au sein des systèmes productifs et symboliques, le manque de reconnaissance peut éroder leur stabilité tant personnelle que professionnelle. Cette section théorique mobilise trois approches complémentaires celles d'Axel Honneth, de Vincent de Gaulejac et de Guy Bajoit afin d'explorer les effets profonds du déni de reconnaissance sur l'estime de soi, le sentiment d'appartenance et la construction identitaire dans un contexte de précarité structurelle. Ces cadres conceptuels permettent d'analyser comment les dimensions affectives, juridiques et symboliques de la reconnaissance sont altérées dans un environnement professionnel dominé par des logiques gestionnaires, et quelles souffrances psychiques, aliénations subjectives et désaffiliations sociales en résultent.

❖ **La théorie de la reconnaissance : un cadre d'analyse de l'instabilité sociale et identitaire**

Dans une perspective critique inspirée de la Théorie critique de l'École de Francfort, Axel Honneth (2002) élabore une théorie normative de la reconnaissance, la présentant comme une condition essentielle au développement de l'identité individuelle et à la justice sociale. Il avance que la reconnaissance est un besoin fondamental de l'être humain, conditionnant ainsi la stabilité personnelle, morale et sociale. Dans son ouvrage *La lutte pour la reconnaissance*, il distingue trois formes clés de reconnaissance : la reconnaissance affective (ou sollicitude personnelle), la reconnaissance juridique, et l'estime sociale.

La reconnaissance affective, qui se manifeste dans les relations primaires telles que l'amour ou l'amitié, constitue le socle de la confiance en soi. Elle assure l'intégrité physique et émotionnelle de l'individu, favorisant ainsi l'émergence d'une relation positive avec soi-même. En revanche, la reconnaissance juridique s'inscrit dans le cadre institutionnel et repose sur l'octroi de droits fondamentaux aux individus, garantissant leur respect. Enfin, l'estime sociale se traduit par la valorisation des compétences et qualités spécifiques d'un individu au sein d'une communauté morale partagée, formant ainsi la base de l'estime de soi (Honneth, 2002).

Le déni de reconnaissance, qu'il prenne la forme de violence physique (absence de sollicitude), d'exclusion juridique ou d'humiliation sociale, engendre un sentiment de mépris qui peut causer des blessures identitaires profondes. Ces atteintes fragilisent la construction subjective et peuvent entraver l'intégration professionnelle et sociale de l'individu. Honneth soutient que ces expériences négatives peuvent également être des catalyseurs de luttes sociales, dès lors qu'elles sont perçues comme représentatives d'une condition partagée. Les luttes pour la reconnaissance se transforment alors en moteurs d'émancipation et de transformation sociale (Honneth, 2002).

Dans le contexte de l'emploi précaire et de l'invisibilité des femmes de chambre, cette théorie se révèle être un outil analytique pertinent. Ces travailleuses, souvent peu reconnues sur le plan juridique (droits fragiles, sous-traitance) et social (faible valorisation symbolique de leur profession), sont vulnérables à une forme structurelle de mépris social. L'absence d'estime et de visibilité, conjuguée à une reconnaissance juridique partielle, compromet leur stabilité professionnelle et influence leur construction identitaire. Étant donné que la reconnaissance est, selon Honneth, un processus intersubjectif, son absence dans le milieu professionnel peut conduire à un déficit durable de confiance, de respect et d'estime de soi, exacerbant ainsi les dynamiques d'exclusion et de désaffiliation.

Ainsi, le cadre théorique proposé par Honneth permet de relier les enjeux de justice sociale, de souffrance subjective et de mobilisation collective, en établissant la reconnaissance comme fondement normatif et psychologique de toute forme de stabilité sociale.

❖ **Les conséquences du management gestionnaire sur la stabilité professionnelle et personnelle**

Dans *La société malade de la gestion*, Vincent de Gaulejac (2005) examine en profondeur les mutations contemporaines du monde du travail sous l'influence d'une idéologie gestionnaire axée sur la performance, le rendement et la flexibilité. Il met en lumière un changement significatif, passant d'un contrôle disciplinaire traditionnel à une forme de pouvoir managérial intériorisé, qui mobilise non seulement les corps, mais également les affects, les désirs et l'identité psychique des salariés.

Ce modèle repose sur une contradiction fondamentale : bien qu'il prône l'autonomie, la responsabilité et l'épanouissement personnel, il impose en réalité des dispositifs fortement normatifs, générateurs de normes implicites de surinvestissement subjectif. L'individu se voit contraint de s'épanouir dans un emploi instable, sans garanties de réciprocité (De Gaulejac, 2005). Ce décalage entre les promesses d'autonomie et la réalité d'un contrôle diffus engendre une souffrance psychique profonde, marquée par la culpabilité, l'épuisement et la dévaluation de soi.

Appliquée au cas des femmes de chambre, cette analyse révèle comment un emploi socialement dévalorisé, souvent sous-traité, mal rémunéré et invisibilisé, peut être le vecteur d'une violence symbolique diffuse. La logique gestionnaire y est particulièrement manifeste : exigences accrues de rentabilité (nombre de chambres à nettoyer dans un temps imparti), contrôle indirect par le biais des encadrantes ou des logiciels de pointage, discours sur la « qualité de service » sans réelle reconnaissance du travail fourni. Cette situation engendre une instabilité professionnelle structurelle (absence de perspectives, contrats précaires) doublée d'une instabilité identitaire, car le travail ne peut constituer une base positive pour la reconnaissance de soi.

De Gaulejac (2005) met également en exergue le rôle de la culpabilisation managériale, selon laquelle l'échec est attribué à l'individu lui-même. Ce mécanisme se révèle particulièrement destructeur pour les travailleuses en bas de l'échelle, qui disposent de peu de marge de manœuvre pour revendiquer leurs droits ou reconstruire une identité professionnelle valorisée. Le risque qui en découle est celui d'une désaffiliation psychique : perte de sens, retrait subjectif, voire intériorisation de la honte et de l'indignité sociale.

Ainsi, la grille d'analyse proposée par De Gaulejac s'avère précieuse pour appréhender comment les nouvelles formes de gouvernance du travail peuvent miner en profondeur la stabilité personnelle et sociale des femmes de chambre. Elle permet de réfléchir aux interrelations entre précarité matérielle, invisibilité symbolique et souffrance psychique, en démontrant que l'instabilité professionnelle ne découle pas uniquement des conditions contractuelles, mais aussi de formes subtiles d'assignation, de dévaluation et de déni de reconnaissance.

❖ **Impact psychologique et identitaire de la non-reconnaissance**

Dans les sociétés modernes, où l'individualisation des trajectoires de vie est prédominante et où les liens sociaux traditionnels se fragilisent, l'individu est amené à se concevoir comme le principal acteur et responsable de son existence. Guy Bajoit, dans son ouvrage *L'individu, sujet de lui-même : Vers une socio-analyse de la relation sociale* (2013),

propose une analyse sociologique des tensions identitaires engendrées par cette nouvelle réalité. Cette approche s'avère particulièrement éclairante pour appréhender les conséquences psychologiques et identitaires de la non-reconnaissance, notamment dans des professions précaires et peu valorisées, telles que celle de femme de chambre.

Bajoit souligne que l'individualisation engendre une injonction paradoxale. D'une part, l'individu est contraint de se forger de manière autonome, d'être l'architecte de sa propre vie, tandis que, d'autre part, il se heurte à des contraintes sociales et économiques qui limitent sa liberté d'action (Bajoit, 2013). Cette situation génère une forme d'incertitude identitaire : l'individu se voit dans l'obligation de se considérer comme un sujet autonome, tout en se retrouvant souvent dans une position d'impuissance face à un environnement social qui ne reconnaît ni ses efforts ni sa valeur.

Cette tension est particulièrement manifeste dans les professions socialement dévalorisées, où la non-reconnaissance se traduit par une invisibilisation du travail, une dépréciation des compétences et un statut social réduit. Les femmes de chambre, au centre de cette invisibilité, éprouvent un profond décalage entre leur contribution essentielle au fonctionnement d'un secteur clé, comme l'hôtellerie, et le manque de reconnaissance sociale dont elles souffrent. Selon Bajoit (2013), cette absence de reconnaissance compromet l'édification d'une estime de soi robuste : elle fragilise le sentiment de légitimité et la confiance en soi, qui sont pourtant fondamentaux pour que l'individu se perçoive comme un sujet à part entière.

La non-reconnaissance engendre fréquemment une forme de désaffiliation subjective : les individus ressentent un décalage entre leur identité, leurs actions et la manière dont ils sont perçus et valorisés par la société. Bajoit décrit comment cet écart engendre une souffrance psychique, se manifestant par des sentiments de dévalorisation, de honte ou de culpabilité (Bajoit, 2013). Dans le cas des femmes de chambre, cette souffrance peut être accentuée par la précarité de leur emploi et la lourde charge émotionnelle associée à leur silence et à leur marginalisation.

De surcroît, Bajoit met en avant la dimension relationnelle de la reconnaissance : être sujet de soi-même implique également d'être reconnu comme tel par autrui, dans un cadre d'échange social où la reconnaissance mutuelle est essentielle à la construction identitaire. L'absence de cette reconnaissance dans le milieu professionnel, en particulier pour les femmes de chambre, ne porte pas seulement atteinte à leur statut professionnel, mais peut également remettre en question leur identité sociale dans son ensemble. Ces femmes peuvent ainsi subir une forme d'aliénation symbolique, où le travailleur est réduit à un simple outil fonctionnel, nié dans sa dimension humaine et subjective.

Ainsi, L'individu, sujet de lui-même propose une grille d'analyse pertinente pour saisir comment la non-reconnaissance dans un contexte de précarité professionnelle impacte directement la construction identitaire et le bien-être psychologique. Pour les femmes de chambre, cela se traduit par une relation au travail marquée par la difficulté d'affirmer une identité professionnelle valorisée et de maintenir une estime de soi stable. Cette perspective

incite à réévaluer les politiques sociales et professionnelles concernant la reconnaissance et la valorisation des métiers invisibilisés, afin de contribuer à la restauration d'une dignité sociale et personnelle.

L'examen croisé des théories de Honneth, De Gaulejac et Bajoit révèle que la non-reconnaissance ne constitue pas seulement une injustice sociale, mais agit comme un puissant vecteur de déstabilisation identitaire et psychologique. Pour les femmes de chambre, l'absence de reconnaissance affective, juridique et sociale peut engendrer un triple processus de mépris, de marginalisation et d'invisibilisation, compromettant ainsi leur estime de soi et leur appartenance sociale. Ces approches mettent en lumière comment les logiques gestionnaires contemporaines, en exacerbant la précarité et en niant la subjectivité des travailleuses, participent à une forme d'aliénation silencieuse. Par conséquent, réexaminer les conditions de reconnaissance dans ces métiers invisibles représente un enjeu éthique et politique crucial pour restaurer une dignité subjective et renforcer les fondements d'une justice sociale authentique.

Chapitre 3 : Identification professionnelle et personnelle des femmes de chambre

L'identité professionnelle ne se limite pas à une simple désignation de poste ou à un ensemble de tâches techniques. Elle englobe la façon dont un individu se perçoit dans son rôle professionnel, l'image qu'il pense projeter auprès des autres, ainsi que le sens qu'il attribue à son activité. Pour les femmes de chambre, cette identité se façonne dans un contexte caractérisé par des contraintes particulières, telles que des conditions de travail ardues, un manque de reconnaissance, des relations hiérarchiques rigides et une forte invisibilité sociale.

Ce chapitre vise à examiner les mécanismes par lesquels ces travailleuses construisent leur identité, tant en relation avec leur activité professionnelle qu'à travers leur rapport à elles-mêmes et aux autres. L'objectif est de comprendre comment elles intègrent, remettent en question ou réinterprètent les représentations associées à leur métier, et comment ces processus influencent leur estime de soi, leur confiance personnelle et leur position au sein de l'espace social.

La première section se penchera sur la notion d'identité professionnelle ainsi que sur les dynamiques de construction identitaire. La seconde analysera les impacts de la précarité et du manque de reconnaissance sur l'image de soi et l'estime personnelle. Enfin, la troisième partie mettra en lumière les stratégies individuelles et collectives que ces femmes déploient pour surmonter les obstacles, affirmer leur valeur et redonner un sens à leur travail.

3-1 Notion d'identité professionnelle et construction identitaire

La problématique de l'identité professionnelle s'inscrit dans une réflexion plus vaste sur la manière dont les individus façonnent leur identité dans un environnement social en perpétuelle mutation. Cette construction ne se limite pas à une dimension individuelle ; elle est profondément influencée par les rapports sociaux, les institutions et les représentations collectives. Plusieurs approches sociologiques, notamment celles de Guy Bajoit (2013), Claude Dubar (2000) et Vincent de Gaulejac (1987), offrent des cadres d'analyse complémentaires et particulièrement pertinents pour appréhender comment les individus donnent sens à leur parcours, à leurs rôles sociaux et à leur place dans le monde du travail.

❖ Une construction traversée par les tensions sociales

Bajoit (2013) souligne que l'individu contemporain devient « sujet de lui-même », contraint de bâtir son identité dans un monde où les repères traditionnels s'estompent progressivement. Il identifie trois dimensions indissociables de cette construction : l'identité héritée, l'identité assignée et l'identité visée. De son côté, Dubar (2000) met en exergue la tension constante entre l'« identité pour soi » (subjective et intérieure) et l'« identité pour autrui » (socialement définie), soulignant que l'identité professionnelle se forge à la croisée des trajectoires personnelles et des attentes institutionnelles. Ensemble, ces perspectives permettent de concevoir la construction identitaire comme un processus dynamique, empreint de tensions, d'ajustements et de luttes pour la reconnaissance.

Selon Bajoit, l'identité n'est pas un état figé, mais se construit de manière continue à travers les interactions sociales et les expériences vécues. Dans les sociétés modernes, marquées par l'individualisation, l'individu devient de plus en plus « sujet de lui-même », c'est-à-dire qu'il assume la responsabilité de son propre destin, de ses choix et de sa cohérence personnelle. Cette dynamique marque un tournant par rapport aux sociétés traditionnelles, où l'identité était largement déterminée par des facteurs tels que la famille, la religion ou la classe sociale.

Pour approfondir cette logique de construction identitaire, Jérôme Pieters et Marie-Anne Muyschondt (2011), dans leur ouvrage sur l'identité et les récits, soulignent que Bajoit élabore un modèle intégrateur fondé sur des tensions existentielles, qu'il définit comme des conflits intérieurs liés aux difficultés de concilier les différentes facettes de soi. Comprendre comment les individus façonnent leur identité personnelle revient, selon lui, à saisir comment ils établissent des liens sociaux et participent à la production même de la société. Ainsi, l'individu s'efforce, à travers ce processus, d'échapper aux conditionnements sociaux pour se construire en tant que sujet autonome.

Ce travail identitaire repose sur la gestion simultanée de trois sentiments fondamentaux :

1. Le sentiment de reconnaissance sociale, lié à la manière dont l'individu perçoit le regard des autres et cherche à harmoniser son identité engagée avec celle que la société lui attribue.

2. Le sentiment d'accomplissement personnel, qui renvoie à la volonté de l'individu de rester fidèle à sa propre perception de soi tout en poursuivant un idéal personnel (identité désirée).

3. Le sentiment de consonance existentielle, soit l'effort de cohérence entre ce que l'individu aspire à devenir et ce que la société attend de lui.

Ces trois sentiments ne coïncident que rarement de manière parfaite. L'individu est constamment confronté à des écarts entre son être, ses aspirations et les attentes des autres. Cette difficulté à aligner ces dimensions génère des tensions intérieures que Bajoit qualifie de « tensions existentielles ». Ces tensions sont révélatrices de la fragilité, voire de la souffrance inhérentes à la construction identitaire.

L'auteur identifie trois manifestations distinctes de cette tension identitaire :

- Le sujet dénié, qui ressent une absence de reconnaissance de la part de son entourage, se trouve souvent incompris, sous-estimé ou ignoré dans son identité réelle ou celle qu'il aspire à incarner.

- Le sujet divisé, qui éprouve un conflit interne entre son être actuel et l'être qu'il souhaiterait devenir. Ce déni d'autoréalisation peut engendrer des sentiments de honte, de culpabilité ou un vide existentiel.

- Le sujet anémique, qui fait face à une inadéquation entre ses aspirations profondes et les attentes sociales. Incapable de faire valoir ses désirs ou d'accepter les normes dominantes, il navigue entre renoncement et résistance, sans jamais parvenir à un équilibre.

Ainsi, l'identité personnelle se trouve en perpétuelle redéfinition, toujours en évolution, mais structurée autour d'un noyau identitaire qui se transforme en fonction des épreuves rencontrées et des contextes de reconnaissance ou de rejet. Le travail identitaire se présente alors comme un effort incessant pour préserver une certaine cohérence intérieure dans un monde social en constante tension.

Pour approfondir cette dynamique de tensions, Bajoit propose un modèle intégrateur des « tensions existentielles », permettant d'analyser comment les individus s'efforcent de concilier les multiples facettes de leur identité. Cette dynamique prend une importance particulière dans le cadre professionnel, qui représente un lieu essentiel de reconnaissance sociale, tout en étant soumis à des contraintes normatives. L'identité professionnelle, en tant que forme spécifique d'identité sociale, est également affectée par ces tensions existentielles : le besoin de reconnaissance, le désir d'accomplissement personnel et l'obligation de conformité. Cette tension se fait particulièrement sentir dans les métiers peu valorisés, tels que celui des femmes de chambre, où les conditions de travail entravent à la fois l'autoréalisation et la reconnaissance externe.

Il convient également de noter que Bajoit (2013) met en lumière une injonction paradoxale à laquelle les individus sont confrontés : ils doivent à la fois faire preuve d'autonomie, d'unicité et d'authenticité, tout en répondant aux attentes sociales et professionnelles. Cette tension peut engendrer une instabilité identitaire, surtout dans des contextes de précarité ou de faible reconnaissance professionnelle. Dans ce cadre, le besoin de reconnaissance apparaît comme un élément central dans la construction identitaire. S'inspirant des travaux de Honneth, Bajoit souligne que l'individu ne peut atteindre une perception positive de soi sans être reconnu par autrui. Ce processus de reconnaissance, qu'elle soit affective, juridique ou sociale, constitue une ressource cruciale pour maintenir une continuité et une estime de soi dans un environnement professionnel souvent exigeant, voire aliénant.

En somme, la construction identitaire, telle que l'analyse Bajoit, repose sur un travail constant de conciliation entre les attentes sociales, les aspirations personnelles et la reconnaissance intersubjective. Le concept de tensions existentielles éclaire la complexité de ce processus, en particulier dans les contextes professionnels dévalorisés, comme celui des femmes de chambre. Ces dernières se retrouvent ainsi prises dans un entrelacs d'identités héritées, assignées et visées, où le manque de reconnaissance engendre des formes spécifiques de souffrance identitaire.

❖ **L'identité professionnelle : un espace de reconnaissance et de contrainte**

L'approche de Claude Dubar (2000) enrichit de manière significative celle de Guy Bajoit en mettant l'accent sur le caractère processuel et relationnel de l'identité. Pour Dubar, l'identité n'est jamais statique ni simplement donnée ; elle est continuellement en construction,

façonnée au fil du temps par les relations que l'individu entretient avec autrui et avec les institutions, notamment l'école, la famille et, bien entendu, le travail.

Dubar souligne que les crises identitaires émergent souvent des décalages entre les représentations sociales associées à une profession et la manière dont les individus souhaitent être perçus ou se perçoivent eux-mêmes. Cela est particulièrement pertinent pour les métiers peu reconnus, tels que celui des femmes de chambre, où l'invisibilité sociale, la charge physique du travail et l'absence de perspectives d'évolution peuvent engendrer un fort sentiment de conflit intérieure identitaire.

❖ **Le conflit entre trajectoire sociale et reconnaissance**

Vincent de Gaulejac (1987), dans son ouvrage *La névrose de classe*, propose une analyse psychosociale approfondie des tensions identitaires, en articulant origine sociale, parcours professionnel et reconnaissance symbolique. Il met en évidence les contradictions vécues par des individus issus de milieux populaires, dont l'ascension ou la stagnation professionnelle engendre un conflit entre l'identité héritée et celle acquise.

Face à cette tension, les individus adoptent diverses stratégies, telles que la dissimulation de leur métier, la compensation symbolique (valorisation de la famille, engagement militant) ou le repli sur des collectifs de semblables.

Gaulejac examine également la transmission intergénérationnelle de ces conflits. Les récits familiaux, les injonctions à réussir et les comparaisons sociales nourrissent une tension entre l'espoir d'une ascension sociale pour les enfants et le sentiment d'une position professionnelle dévalorisée. Ce rapport ambivalent au travail peut engendrer culpabilité, honte ou résignation, freinant ainsi la possibilité d'une construction identitaire stable.

L'identité professionnelle ne se limite donc pas à un statut occupé à un moment donné. Elle résulte d'un processus dynamique qui engage des dimensions symboliques (reconnaissance, image de soi), biographiques (parcours de vie et de formation) et sociales (conditions de travail, normes professionnelles). Cette conception permet de mieux comprendre les défis auxquels sont confrontées les femmes de chambre dans l'élaboration d'une identité professionnelle stable, cohérente et reconnue.

Ce travail d'affirmation identitaire se complique d'autant plus lorsque les opportunités de mobilité, de reconnaissance institutionnelle ou d'évolution sont restreintes. L'identité professionnelle, loin de se réduire à un simple rôle social, se transforme en un enjeu existentiel, nécessitant un effort constant pour harmoniser ce que l'on est, ce que l'on aspire à devenir et les perceptions que les autres ont de nous. Dans ce cadre, la quête de reconnaissance affective, juridique et sociale émerge comme une ressource cruciale pour maintenir l'estime de soi et bâtir un parcours professionnel malgré les obstacles.

En définitive, l'élaboration de l'identité professionnelle ne peut être dissociée des contextes sociaux, institutionnels et relationnels dans lesquels elle s'épanouit. Les travaux de Bajoit, Dubar et Gaulejac éclairent le fait que cette identité n'est ni fixe ni exclusivement

individuelle, mais qu'elle résulte d'un équilibre toujours précaire entre héritage social, attentes extérieures et aspirations personnelles. Dans des professions souvent caractérisées par un manque de reconnaissance, telle que celle des femmes de chambre, cette dynamique identitaire se manifeste de manière particulièrement saisissante. Elle met en lumière les tensions entre les images que la société projette sur ces travailleuses et la façon dont elles investissent leur rôle au quotidien. L'exploration de leur identité professionnelle constitue ainsi une voie essentielle pour appréhender les formes contemporaines de subjectivation au travail.

3-2- Répercussions sur l'image de soi et l'estime de soi :

Dans les métiers peu valorisés socialement, l'estime de soi et l'image personnelle des travailleurs subissent des atteintes profondes. Le métier de femme de chambre, souvent invisibilisé, précarisé et dévalorisé, illustre de manière particulièrement éclairante comment l'identité personnelle et professionnelle peut être compromise dans un environnement de non-reconnaissance sociale. En s'appuyant sur les recherches de George Herbert Mead (1934), Alain Ehrenberg (1998), Erving Goffman (1963) et Axel Honneth (2000), il devient possible de saisir les mécanismes psychosociaux qui fragilisent la construction identitaire et l'estime de soi dans de telles conditions.

❖ L'image de soi comme produit des interactions sociales

George Herbert Mead, pionnier de l'interactionnisme symbolique, propose une vision de l'identité fondée sur les interactions sociales. Dans son ouvrage *Mind, Self and Society* (1934), il avance que l'image de soi émerge d'un processus d'internalisation du regard d'autrui. Selon lui, le « soi » (*self*) n'est pas inné, mais se développe à partir de l'expérience sociale, notamment à travers la manière dont l'individu apprend à se percevoir à travers les réactions des autres.

Mead distingue deux dimensions du soi : le « Je », qui est spontané et créatif, et le « Moi » (*Me*), qui représente la conscience de soi façonnée par la société. Le « Moi » se construit à partir des réponses anticipées des autres significatifs collègues, supérieurs, clients dans un processus d'interaction incessant. Dans un cadre professionnel, cela implique que l'image que l'individu se forge de lui-même dépend largement de la manière dont il est perçu et reconnu dans son travail.

Pour les femmes de chambre, souvent confrontées à un manque de reconnaissance, voire à une invisibilité sociale, cette dynamique peut engendrer une image de soi affaiblie. Si les interactions professionnelles se limitent à des injonctions impersonnelles ou à des rappels hiérarchiques, sans valorisation du travail accompli, le « Moi » se construit dans un rapport de dévaluation plutôt que de valorisation.

❖ La fatigue d'être soi et la fragilité de l'estime de soi

Alain Ehrenberg, dans *La fatigue d'être soi* (1998), examine comment les transformations des sociétés contemporaines ont modifié les formes de souffrance psychique, notamment par l'augmentation des troubles dépressifs. Il souligne qu'à une époque où

l'autonomie, l'initiative personnelle et la responsabilité individuelle dominant, l'estime de soi devient un enjeu central mais également précaire.

Ehrenberg indique que la dépression contemporaine n'est plus liée à la répression ou à l'interdit (comme dans les sociétés traditionnelles), mais à l'injonction de devenir soi-même, d'être efficace, actif et autonome. L'individu se retrouve isolé face à ses échecs, perçu comme responsable de ses insuffisances, ce qui fragilise son estime de soi.

Dans des professions comme celle de femme de chambre, cette pression est d'autant plus palpable qu'elle s'accompagne d'un manque de reconnaissance sociale et d'une faible valorisation symbolique du travail réalisé. Les travailleuses peuvent alors intérioriser une image négative d'elles-mêmes, non pas en raison de leur inaction, mais parce qu'elles ne se sentent ni vues ni prises en compte, malgré leur engagement quotidien. Ainsi, l'estime de soi est menacée non seulement par les conditions de travail, mais également par le déficit de sens et de valorisation associé à leur profession.

❖ **Le stigmatisme intériorisé et ses effets identitaires**

Dans *Stigmatisme* (1963), Erving Goffman explore les répercussions de la stigmatisation sur l'identité. Le stigmatisme est un attribut qui dévalorise socialement un individu. Il peut revêtir des formes physiques, morales ou tribales (ethniques, religieuses, sociales). Pour les femmes de chambre, le stigmatisme professionnel se superpose à d'autres dimensions telles que le genre, la classe sociale et l'origine. Cette accumulation de stigmates contribue à un processus de disqualification globale.

Goffman met en avant que le stigmatisme est fréquemment intériorisé. L'individu adopte le regard social qui le juge et se voit à travers les yeux de ceux qui le stigmatisent. Cette intériorisation peut engendrer une perte d'estime de soi, un sentiment d'infériorité et l'acceptation d'un statut minoré. Pour faire face à cette situation, les femmes de chambre développent diverses stratégies de gestion identitaire : dissimulation de leur métier, retrait des interactions sociales, ou recherche de reconnaissance dans d'autres sphères (famille, religion, groupes de pairs).

Cependant, Goffman rappelle que le stigmatisme n'est pas un phénomène individuel, mais un produit des rapports sociaux. Ce n'est pas la personne qui est « inférieure », mais la façon dont son rôle est perçu dans un système social asymétrique. Réexaminer la place des femmes de chambre implique donc également de repenser la hiérarchie symbolique des professions.

❖ **Le déni de reconnaissance comme blessure identitaire**

Dans son ouvrage *La lutte pour la reconnaissance* (2000), Axel Honneth élabore une théorie selon laquelle la reconnaissance constitue une condition morale et sociale fondamentale pour l'épanouissement de soi. Il distingue trois dimensions de la reconnaissance : l'amour (au niveau affectif), le droit (dans le cadre juridique) et la solidarité (sur le plan social). Un déficit dans l'une de ces dimensions compromet gravement la dignité, l'intégrité morale et l'estime de soi.

L'exemple des femmes de chambre illustre parfaitement cette carence de reconnaissance dans la sphère sociale. Leur travail est souvent perçu comme interchangeable, peu qualifié et de peu d'utilité. Elles ne bénéficient ni de valorisation, ni de représentation, ni d'écoute. Honneth évoque alors le concept de mépris social, une atteinte morale qui engendre des blessures identitaires profondes. L'absence de reconnaissance de leur activité engendre un isolement, un doute sur leur valeur personnelle, et peut même conduire à un retrait social. Ce phénomène ne se limite pas à la sphère professionnelle, mais impacte également leur capacité à se sentir pleinement intégrées dans la société. Pour Honneth, la lutte pour la reconnaissance des femmes de chambre dépasse les enjeux économiques : elle revêt une dimension éthique et sociale incontournable.

Les analyses croisées de Mead, Ehrenberg, Goffman et Honneth démontrent que l'image de soi et l'estime de soi ne sont pas des qualités intrinsèques et stables, mais des constructions sociales constamment mises à l'épreuve. Dans le cas des femmes de chambre, l'invisibilité, la précarité et la stigmatisation contribuent à une dévalorisation intérieure, difficile à surmonter sans une reconnaissance extérieure. Ainsi, revaloriser ces métiers exige une transformation des perceptions sociales : il s'agit de redonner visibilité au travail effectué, de reconnaître les compétences mobilisées et de légitimer la parole des travailleuses. Cela implique également une réforme des normes de valorisation professionnelle, souvent basées sur des critères masculins, techniques ou gestionnaires. Restaurer l'estime de soi des femmes de chambre, c'est également restaurer leur place au sein du tissu symbolique de la société.

3-2- Stratégies de résistance et valorisation individuelle et collective

La précarité et l'invisibilité inhérentes au métier de femme de chambre ne se limitent pas à une simple fragilité contractuelle ou à un déficit de reconnaissance symbolique ; elles traduisent également une assignation sociale à la soumission, au silence et à l'effacement. Néanmoins, ces conditions adverses ne se traduisent pas par une acceptation passive. Au contraire, les travailleuses précaires développent diverses formes de résistance et de valorisation, souvent

discrètes et parfois collectives, qui leur permettent de préserver leur dignité, d'affirmer leur subjectivité et, dans certains cas, de forger une conscience collective.

Ce processus a été théorisé de manière complémentaire par des penseurs tels que James C. Scott (1990), Danielle Kergoat (2012), Luc Boltanski (1982) et Judith Butler (1997), chacun apportant un éclairage spécifique sur les stratégies d'action des dominées face aux structures de domination. Ces auteurs permettent ainsi de concevoir la résistance non comme un événement spectaculaire, mais comme un processus ancré dans des contextes particuliers, parfois invisible mais porteur d'une transformation sociale significative.

❖ La résistance dans les coulisses de la domination

Dans *Domination and the Arts of Resistance*, Scott (1990) établit une distinction cruciale entre le discours public (public transcript) et le discours caché (hidden transcript) dans les relations de domination. Cette dichotomie permet d'analyser les formes subtiles de résistance

que les dominées déploient dans des contextes où la contestation ouverte est risquée ou impraticable. Contrairement à l'apparente soumission observable dans l'espace public, Scott démontre que les subalternes élaborent, en coulisses, un contre-discours souvent dissimulé, mais chargé d'une critique, d'une subversion ou d'une affirmation identitaire.

Appliquée à la condition des femmes de chambre, cette grille d'analyse éclaire les stratégies de résistance quotidiennes, ordinaires mais significatives, que ces travailleuses mettent en œuvre pour affirmer leur existence, leur dignité et leur savoir-faire, malgré l'invisibilité sociale et la dévalorisation symbolique dont elles sont victimes. Ces stratégies peuvent se manifester par de petits gestes, des réappropriations symboliques, une entraide discrète, des discours ironiques ou sarcastiques en coulisses, ou encore des manières d'adapter leur travail en fonction de leurs conditions réelles tout en préservant une apparence de conformité.

Ces formes de résistance ne visent pas nécessairement à renverser l'ordre établi, mais plutôt à le négocier, à le contourner, voire à le ridiculiser discrètement, permettant ainsi aux femmes concernées de conserver une part de contrôle sur leur corps, leur parole et leur rythme de travail. Elles constituent une affirmation implicite de leur subjectivité et une manière de revaloriser leur position dans un espace social où elles sont souvent réduites à l'anonymat ou à une fonction utilitaire.

Par ailleurs, Scott souligne la dimension collective de ces formes de résistance. Le discours caché se construit souvent dans des espaces de sociabilité à l'abri des regards hiérarchiques (réfectoires, vestiaires, transports), favorisant l'émergence de solidarités invisibles mais essentielles à la survie symbolique des groupes dominés. Dans les hôtels ou les entreprises sous-traitantes, les femmes de chambre peuvent ainsi élaborer une mémoire partagée de leurs expériences, renforcer un sentiment de justice collective et, parfois, préparer des formes plus visibles de revendication (grèves, dénonciations publiques, alliances syndicales).

En ce sens, la réflexion de Scott transcende la dichotomie classique entre soumission et révolte ouverte. Elle permet d'envisager des formes intermédiaires, silencieuses et créatives de résistance, qui revêtent une importance identitaire et politique considérable pour les travailleuses précaires. Ces « arts discrets de la résistance » deviennent autant de moyens de valorisation personnelle et collective, souvent invisibles aux yeux du pouvoir, mais essentiels à la construction de soi et à la préservation d'une forme de dignité dans un monde du travail oppressant.

❖ **La spécificité des résistances féminines et du travail invisible**

Dans son ouvrage *Se battre, disent-elles...*(2012), Kergoat s'intéresse aux diverses manifestations de la résistance féminine au sein des environnements sociaux et professionnels dominants, en mettant particulièrement l'accent sur les espaces traditionnellement dévolus aux femmes. L'auteure inscrit son analyse dans la continuité d'une sociologie matérialiste et critique des rapports de genre, soulignant l'importance du travail, tant productif que reproductif, dans l'édification de la domination patriarcale, ainsi que dans les dynamiques de subjectivation et de lutte.

Pour Kergoat, la résistance des femmes ne se limite pas aux actions collectives visibles telles que les grèves, les manifestations ou les luttes syndicales. Elle englobe également des formes plus subtiles, souvent silencieuses ou invisibles, profondément ancrées dans le quotidien des femmes. Ces pratiques de résistance se manifestent par une distanciation symbolique vis-à-vis du stigmat, un refus de l'humiliation, ou encore un déplacement des normes de subordination au sein du travail ou de la famille. Elles révèlent une capacité à convertir la soumission attendue en un espace d'autonomie partielle, voire en une revalorisation de soi.

Dans le cadre des femmes de chambre, cette approche permet de mettre en lumière des actes de micro-résistance souvent négligés par des observateurs extérieurs : négociations collectives informelles concernant les cadences de travail, entraide entre collègues pour surmonter la pression, refus tacite d'accomplir certaines tâches perçues comme dégradantes, ou encore affirmation identitaire à travers l'humour, l'ironie et le récit de soi. Ces formes de lutte, bien que discrètes, sont significatives et s'opposent aux conditions déshumanisantes d'un emploi précaire et fortement genré.

Kergoat souligne également que, même si ces résistances peuvent apparaître fragmentées ou dispersées, elles ont le potentiel d'alimenter des processus de politisation lorsque les expériences individuelles se conjuguent à une conscience collective des rapports de pouvoir. Ce passage de l'expérience vécue à une parole politique constitue une étape cruciale dans la valorisation collective et la construction d'une mémoire de lutte féminine.

Dans cette optique, les femmes de chambre ne se contentent pas d'être des victimes d'une invisibilisation professionnelle ; elles incarnent également des subjectivités actives, capables de se battre quotidiennement pour préserver leur dignité, tisser des liens et redéfinir leur place dans le monde du travail. L'analyse de Kergoat éclaire ainsi les formes discrètes mais puissantes de résistance genrée dans des sphères où le pouvoir semble omniprésent, mais où, paradoxalement, des brèches se forment, permettant aux femmes d'exprimer progressivement leur voix.

❖ **De la condition objective à la conscience collective**

Dans son étude *La formation d'un groupe social* (1982), Boltanski examine les mécanismes par lesquels une catégorie objective se transforme en un groupe subjectif, c'est-à-dire un ensemble d'individus partageant une expérience commune, qui se manifeste par une prise de parole collective, une revendication identitaire ou une lutte organisée. Il souligne que la simple existence d'une condition commune (profession, statut, origine sociale) ne suffit pas à engendrer un groupe social ; il est également nécessaire que cette condition soit perçue comme injuste, partagée et susceptible de transformation.

Boltanski met en avant l'importance de la nomination, de la mise en discours et de la mobilisation symbolique dans la construction d'un groupe. Ce n'est qu'à partir du moment où des individus, souvent marginalisés ou fragmentés dans leur quotidien, commencent à se percevoir comme appartenant à une même condition sociale et à en discuter collectivement que se produit la transition entre l'isolement social et la formation d'un groupe doté d'une conscience et d'une capacité d'action. Il désigne ce phénomène comme un travail de subjectivation

collective, souvent initié par des relais tels que des syndicats, des leaders informels ou des collectifs militants.

Cette approche éclaire de manière significative la situation des femmes de chambre, dont la précarité structurelle, la division du travail (notamment à travers la sous-traitance) et l'isolement dans les environnements professionnels entravent souvent l'émergence d'une revendication commune. Cependant, on observe actuellement une montée progressive de formes d'auto-identification collective autour de leur condition spécifique : dénonciation des cadences de travail, affirmation de leur rôle dans l'économie du tourisme, et mobilisation au sein des luttes syndicales. Ce mouvement s'inscrit parfaitement dans le processus décrit par Boltanski : la transformation d'une catégorie de travailleuses invisibilisées en un groupe social conscient de ses intérêts et capable d'agir politiquement.

Dans cette perspective, les stratégies de résistance et de valorisation ne se limitent pas à des actions individuelles ; elles s'inscrivent dans un processus de visibilité collective, où le simple fait de se nommer, de se montrer et de revendiquer une reconnaissance devient un acte politique fondamental. L'approche de Boltanski incite ainsi à considérer la lutte des femmes de chambre non pas comme marginale, mais comme un exemple emblématique de la formation d'un groupe social à partir de l'expérience partagée de la précarité et du mépris symbolique. Il analyse les conditions par lesquelles une catégorie objectivée (par exemple, une profession peu qualifiée, féminisée et précarisée) peut se muer en un groupe subjectif, porteur d'une voix collective. Pour lui, le passage de la simple coexistence à l'appartenance à un groupe nécessite un processus de nomination, de mise en récit et de reconnaissance partagée.

Les travaux de Scott, Kergoat et Boltanski se conjuguent pour déconstruire l'image de passivité souvent associée à la précarité. Au contraire, ils mettent en lumière les multiples formes de résistance féminine et ouvrière, qui sont situées et évolutives. Bien que les femmes de chambre soient intégrées dans des rapports sociaux de sexe et de classe dominants, elles élaborent des tactiques de contournement, manifestent des gestes d'opposition, et engagent des dynamiques collectives de valorisation. Ces pratiques, qu'elles émanent du quotidien, de l'intime ou du collectif, témoignent d'une volonté persistante de refuser l'effacement, de revendiquer une place manifeste dans la société, et d'ancrer leur expérience dans une mémoire de lutte.

❖ **Langage et pouvoir : réappropriation discursive**

Cette réflexion aborde également la possibilité de renverser les normes dominantes par le biais d'une réappropriation des discours stigmatisants. Butler (1997) soutient que le langage n'est pas un outil neutre : il engendre des effets de réalité. Les mots n'expriment pas uniquement des faits, mais façonnent également les identités, définissent les positions sociales et renforcent les rapports de pouvoir. Ainsi, le fait de nommer un individu ou de le catégoriser dans un registre de subalternité ou de service contribue à l'assigner à une position dominée. Dans le contexte des femmes de chambre, les désignations telles que « petites mains » ou « personnel de l'ombre » renforcent cette assignation symbolique à une place inférieure.

Un concept central chez Butler est celui de l'injure en tant qu'acte performatif. Selon son analyse, l'injure ne se limite pas à blesser ; elle produit un effet de subjectivation, c'est-à-dire qu'elle constitue l'individu dans une position inférieure ou marginalisée. Pour les femmes de chambre, les marques de mépris, les injonctions humiliantes ou l'absence de reconnaissance représentent autant de formes discursives qui les placent dans une situation de sujétion symbolique. Cependant, cette analyse ouvre également la voie à une résistance par le biais du langage lui-même.

Butler souligne que les discours oppressifs peuvent être retournés, un processus qu'elle nomme réappropriation. En s'appropriant les termes dévalorisants, en les transformant ou en les exposant dans l'espace public, les groupes dominés peuvent déstabiliser les normes établies et affirmer leur subjectivité. Cette dynamique est observable chez certaines femmes de chambre syndiquées ou engagées dans des luttes collectives, qui révisent leur discours professionnel pour redéfinir leur rôle comme essentiel, qualifié et digne de reconnaissance.

Enfin, Butler démontre que le langage peut devenir un levier d'action politique. Par la parole, les collectifs opprimés peuvent contester leur assignation, créer de nouveaux récits et revendiquer leur dignité. Pour les femmes de chambre, les grèves, les témoignages médiatiques ou les prises de parole collectives dans des mouvements sociaux constituent des formes performatives de résistance, capables de redéfinir leur position sociale et de faire émerger une identité professionnelle valorisée. En illustrant que les mots peuvent à la fois opprimer et libérer, elle fournit des outils pour envisager les stratégies de résistance symbolique et identitaire mises en œuvre par les femmes de chambre face à leur dévalorisation professionnelle.

Ces analyses convergent vers une conclusion essentielle : la précarité et l'invisibilité ne sauraient annihiler la capacité d'action. Les femmes de chambre, malgré leur insertion dans des rapports de domination, développent des formes de défense variées. Leur résistance peut être silencieuse ou manifeste, individuelle ou collective, gestuelle ou discursive. Elle engendre une mémoire sociale, une culture de la dignité et une nouvelle subjectivité politique.

Réfléchir aux stratégies de valorisation des femmes de chambre, c'est reconnaître qu'elles ne sont pas de simples victimes d'un système, mais bien des actrices de leur redéfinition sociale. Le langage, la solidarité, la mise en récit et les pratiques collectives sont autant de voies par lesquelles elles reconstruisent leur identité, leur fierté et leur pouvoir d'agir.

Au terme de cette revue de la littérature, il apparaît que le métier de femme de chambre constitue un révélateur exemplaire des tensions contemporaines du monde du travail, à l'intersection de la précarité économique, de l'invisibilité symbolique et des assignations sociales liées au genre, à la classe et à l'origine. Loin d'être une réalité marginale ou transitoire, cette situation reflète des transformations structurelles du salariat et des rapports sociaux qui façonnent en profondeur les trajectoires professionnelles et identitaires des travailleuses concernées.

Dans ce contexte, la précarité ne saurait se limiter à une simple instabilité contractuelle. Elle englobe des dimensions plus profondes : la dévalorisation institutionnelle du travail, la désaffiliation sociale engendrée par l'isolement et la fragmentation des collectifs, ainsi que

l'érosion des repères identitaires. Cette fragilité est alimentée par des logiques organisationnelles (sous-traitance, intensification), mais aussi par des représentations sociales ancrées qui naturalisent la subalternité des métiers féminisés. Parallèlement, le manque de reconnaissance, qu'il soit symbolique, juridique ou professionnel, agit comme un mécanisme de disqualification, fragilisant l'estime de soi et compromettant l'intégration sociale.

Cependant, cette réalité ne se réduit pas à une passivité silencieuse. Les femmes de chambre, loin d'être des figures dépourvues d'agency, développent des formes de résistance quotidiennes, discrètes ou collectives, qui traduisent un effort constant pour affirmer leur valorisation, leur dignité et leur subjectivité. Ces stratégies, qu'elles soient identitaires, langagières ou organisationnelles, témoignent d'une volonté de réappropriation du sens de leur activité et d'un refus d'être réduites à une simple force de travail anonyme.

Ce cadre théorique a ainsi permis d'identifier les principaux mécanismes de précarisation, d'invisibilisation et de résistance pouvant être à l'œuvre dans le travail des femmes de chambre. Il jette les bases conceptuelles nécessaires pour appréhender les effets concrets de ces dynamiques sur les parcours, les vécus et les représentations des premières concernées. Dès lors, il devient impératif de confronter ces hypothèses et analyses aux récits et aux expériences vécues sur le terrain.

La seconde partie de ce mémoire se consacre précisément à cet enjeu : en réalisant une enquête empirique auprès de femmes de chambre, nous chercherons à analyser la manière dont ces dynamiques structurelles se manifestent dans les parcours individuels, les perceptions personnelles ainsi que les formes concrètes d'engagement ou de résistance. Cette investigation du réel nous donnera l'opportunité de confronter les contributions théoriques élaborées jusqu'à présent, tout en enrichissant leur portée analytique à la lumière des expériences et des témoignages des principales intéressées.

DEUXIÈME PARTIE : Approche empirique (enquête de terrain et analyse des résultats)

Chapitre 4 : Méthodologie de la recherche

Ce chapitre a pour vocation de présenter et de justifier les choix méthodologiques qui ont orienté la réalisation de cette recherche. En sociologie, la méthodologie ne se limite pas à des outils techniques ; elle constitue un cadre réflexif qui guide la construction de l'objet d'étude, la sélection du terrain, l'établissement des relations avec les participants, ainsi que l'interprétation des données (Quivy & Van Campenhoudt, 2008).

Dans le cadre de ce mémoire, l'enquête s'appuie sur une approche qualitative, mettant en lumière l'expérience vécue des femmes de chambre œuvrant dans divers établissements hôteliers à Bruxelles. Cette démarche vise à donner la parole à des actrices souvent invisibilisées dans le champ académique, tout en cherchant à comprendre, au travers de leurs témoignages, les enjeux liés à la précarité, à la reconnaissance et à l'organisation du travail au sein des hôtels.

La première section de ce chapitre est dédiée à la présentation du terrain d'étude, à savoir trois hôtels du groupe NH Hotels, choisis pour leur diversité et leur représentativité des réalités du secteur hôtelier urbain. Ce choix repose sur une connaissance approfondie du terrain, ainsi que sur des critères relatifs à la structure organisationnelle, à la localisation géographique et à la composition du personnel.

Dans un second temps, le chapitre aborde les méthodes de collecte des données, principalement à travers des entretiens semi-directifs, réalisés à l'aide de deux guides d'entretien distincts : l'un destiné aux femmes de chambre et l'autre aux gouvernantes. L'utilisation de l'entretien semi-directif se justifie par sa capacité à faire émerger des récits contextualisés et à recueillir des expériences subjectives, tout en maintenant une cohérence avec les objectifs de la recherche.

Enfin, la dernière section se concentre sur la stratégie d'échantillonnage adoptée, précisant les critères de sélection des participants, leur répartition selon leur fonction et leur type de contrat, ainsi que les limites inhérentes à cette approche méthodologique. Il s'agit ici de reconnaître les contraintes rencontrées sur le terrain tout en évaluant leur impact sur la portée des résultats.

Ainsi, ce chapitre permet de situer la recherche dans une posture épistémologique claire, en exposant les conditions concrètes dans lesquelles les données ont été produites et en garantissant la transparence du processus d'enquête, condition essentielle à toute recherche sociologique rigoureuse.

4.1. Présentation du terrain d'étude

Pour appréhender les conditions de travail des femmes de chambre dans le secteur hôtelier, cette étude a été conduite au sein de plusieurs établissements du groupe NH Hotels

situés à Bruxelles. Le choix de ce groupe hôtelier repose sur une série de critères, tant structurels que stratégiques, qui en font un terrain particulièrement pertinent pour une analyse approfondie.

• **Le groupe NH Hotels : historique et positionnement**

Établi en 1978 en Espagne, le NH Hotel Group (abrégié en “Navarra Hoteles”) s’est progressivement affirmé comme l’un des principaux acteurs de l’hôtellerie en Europe et en Amérique latine. Grâce à une stratégie d’expansion rapide, combinant acquisitions et ouvertures de nouveaux établissements, le groupe s’est développé dans plus de 30 pays à travers le monde. Il propose une vaste gamme d’hôtels, allant du segment milieu de gamme au haut de gamme, sous différentes marques telles que NH Hotels, NH Collection, nhow ou encore Tivoli.

Depuis 2019, le groupe fait partie du conglomérat hôtelier thaïlandais Minor Hotels, ce qui lui a permis d’élargir son réseau international tout en consolidant sa présence sur les marchés européens. NH Hotel Group est reconnu pour son engagement à maintenir des standards élevés en matière de qualité de service, de confort et d’expérience client, ce qui se traduit également par des exigences rigoureuses en matière de gestion du personnel.

• **Présence à Bruxelles**

À Bruxelles, le groupe NH Hotels possède plusieurs établissements stratégiquement situés, tant dans le centre historique que dans les quartiers d’affaires. L’étude s’est concentrée sur trois hôtels emblématiques du groupe :

- NH Collection Brussels Grand Sablon : un hôtel 4 étoiles situé dans un quartier prestigieux, réputé pour son ambiance raffinée et ses prestations haut de gamme.

- NH Brussels Grand Place Arenberg: idéalement placé à proximité de la Grand-Place, cet hôtel attire une clientèle tant touristique que professionnelle.

- nhow Brussels Bloom: un établissement au design contemporain, reconnu pour son ambiance artistique et créative, visant une clientèle plus jeune et cosmopolite.

Cette diversité crée un cadre d’analyse riche et contrasté.

• **Le public interrogé**

Pour mener cette étude de terrain, 15 entretiens semi-directifs ont été réalisés auprès du personnel d’étage. L’échantillon se compose de :

- 6 gouvernantes, responsables de la coordination, du contrôle qualité et de la gestion des équipes de femmes de chambre ;

- 9 femmes de chambre, occupant des postes opérationnels, chargées du nettoyage et de la remise en état des chambres.

Ces femmes de chambre se trouvent sous des statuts contractuels variés : certaines sont en contrat à durée indéterminée (CDI), d’autres en contrat à durée déterminée (CDD), et d’autres encore sont employées par le biais d’agences d’intérim. Cette diversité permet d’appréhender

les réalités spécifiques associées à chaque type de contrat : stabilité ou précarité de l'emploi, charge de travail, attentes managériales, ainsi que perspectives d'évolution.

4.2. Méthode de collecte des données :

• Justification de la méthode choisie

Dans le cadre de cette étude, la méthode privilégiée pour la collecte des données empiriques a été celle des entretiens semi-directifs. Cette approche se révèle particulièrement pertinente pour les recherches en sciences sociales, car elle vise à appréhender les logiques d'action, les représentations et les pratiques des acteurs au sein de leur environnement professionnel. En combinant une structure à la fois flexible et ouverte avec un cadre d'analyse prédéfini, cette méthode facilite l'exploration des thématiques centrales tout en offrant aux participants la possibilité de s'exprimer de manière spontanée (Blanchet & Gotman, 2010).

Dans cette optique, l'entretien semi-directif se présente comme un outil essentiel pour accéder à la subjectivité des individus, tout en permettant d'identifier les contraintes structurelles qui influencent leurs parcours, leur quotidien professionnel et leurs relations au travail. Comme l'ont souligné Kaufmann (1996) et Beaud & Weber (2010), cette méthode permet de capturer la parole des acteurs dans toute sa complexité, sans la réduire à des catégories rigides.

Le choix de cette méthode est d'autant plus justifié que les femmes de chambre et les gouvernantes interrogées occupent des postes souvent méconnus et peu explorés dans la littérature académique. Leur témoignage constitue une ressource inestimable pour appréhender les dynamiques internes au sein des établissements hôteliers, les relations hiérarchiques, les enjeux de reconnaissance et les impacts des statuts contractuels sur leurs conditions de travail.

• Construction des outils d'enquête

Pour assurer la cohérence et la comparabilité des données collectées, deux guides d'entretien distincts ont été élaborés (détaillés en annexe), chacun étant spécifiquement adapté au profil des enquêtées :

- Le premier guide, destiné aux femmes de chambre, abordait divers aspects de leur activité, notamment leur parcours professionnel, les conditions de travail (rythmes, horaires, tâches), les interactions avec la hiérarchie, ainsi que les attentes et contraintes perçues. Il visait également à explorer la manière dont elles vivent leur métier au quotidien.

- Le second guide, conçu pour les gouvernantes, traitait de leur rôle de supervision, des relations avec les femmes de chambre, de la gestion des plannings et des priorités, ainsi que des difficultés rencontrées dans leur fonction de coordination. Il s'agissait également d'examiner leur perception de la charge de travail, des conflits éventuels, et des enjeux associés aux différents types de contrats de travail au sein de leur équipe (CDI, CDD, intérim).

Ces deux questionnaires ont été élaborés à partir d'une revue de la littérature sur les conditions de travail dans les métiers de service, en particulier ceux liés à l'entretien, au soin et au travail domestique, tout en s'appuyant sur des lectures méthodologiques pour formuler des questions ouvertes, semi-directives et accessibles à l'ensemble des enquêtés (Demailly & Gadéa, 2004 ; Kaufmann, 1996).

• **Déroulement des entretiens**

Les entretiens ont été menés en face-à-face, dans des environnements calmes et confidentiels au sein des trois hôtels du groupe NH Hotels à Bruxelles. Un climat de confiance a été soigneusement instauré pour permettre aux participants de s'exprimer librement, sans crainte de jugement ni de répercussions professionnelles. Une attention particulière a été accordée au respect de l'anonymat et à la confidentialité des données, conformément aux normes éthiques en vigueur dans les recherches en sciences humaines.

La durée des entretiens variait entre 30 et 45 minutes, en fonction de la disponibilité des participants et de la richesse des réponses fournies. Chaque échange a débuté par une brève présentation de l'objet de la recherche, suivie d'une explication du déroulement de l'entretien. Un consentement oral a systématiquement été sollicité pour l'enregistrement audio des discussions, lesquelles ont ensuite été intégralement retranscrites afin de faciliter l'analyse qualitative.

• **Apports et limites de la méthode**

L'un des principaux atouts des entretiens semi-directifs réside dans leur capacité à générer des données riches et contextualisées, permettant ainsi de saisir les logiques spécifiques à chaque acteur tout en mettant en lumière des régularités dans les discours. Cette méthode se révèle particulièrement efficace pour dévoiler les tensions et les ajustements au sein des pratiques professionnelles, ainsi que pour comprendre les conséquences concrètes des statuts précaires sur l'expérience au travail (Jounin, 2008).

Néanmoins, cette approche présente également certaines limites. Parmi celles-ci figure le biais de désirabilité sociale, soit la tendance des enquêtés à vouloir projeter une image valorisante d'eux-mêmes ou à répondre selon ce qu'ils supposent que l'enquêteur souhaite entendre. Pour atténuer cet effet, un travail spécifique a été mené sur la posture du chercheur, s'inspirant des recommandations de Savoie-Zajc (2007), notamment en adoptant une attitude d'écoute bienveillante et non jugeante.

En somme, l'utilisation des entretiens semi-directifs, soutenue par des guides élaborés avec soin, a permis de collecter des données empiriques précieuses sur le fonctionnement interne des hôtels étudiés, la division du travail, les formes de reconnaissance ou d'invisibilisation, ainsi que sur la manière dont les travailleuses perçoivent leur place au sein de l'organisation.

4.3. Échantillonnage et limites de l'étude

• Stratégie d'échantillonnage

La méthode d'échantillonnage adoptée dans cette recherche repose sur une approche raisonnée, également désignée comme échantillonnage par choix délibéré. Cette stratégie consiste à sélectionner les participant·es de manière non aléatoire, en tenant compte de leur pertinence par rapport à l'objet d'étude. L'objectif n'était pas d'atteindre une représentativité statistique, mais plutôt de constituer un corpus qualitatif riche, apte à éclairer les divers aspects du travail des femmes de chambre au sein des hôtels bruxellois du groupe NH Hotels.

L'enquête s'est focalisée sur trois établissements : le NH Collection Brussels Grand Sablon, le NH Brussels Grand Place Arenberg, et le nhow Brussels Bloom. Ces hôtels ont été choisis pour leur diversité en termes de standing, de fonctionnement organisationnel et de localisation géographique, ce qui permet d'offrir un éventail de contextes professionnels au sein d'une même structure hôtelière.

Cette variété a été intégrée de manière intentionnelle, dans le but d'explorer les différentes formes de précarité et de stabilité de l'emploi, ainsi que leurs impacts sur les conditions de travail, les relations hiérarchiques et le sentiment d'appartenance à l'établissement. Elle offre également la possibilité de comparer les expériences professionnelles en fonction des niveaux d'intégration dans l'organisation hôtelière.

Les personnes interrogées ont été contactées par le biais d'un double canal : d'une part, grâce à des relais internes au sein des hôtels (cheffes d'équipe, collègues de confiance) qui ont facilité la mise en relation initiale ; d'autre part, par une présence sur le terrain lors de moments informels (pauses, changements d'équipe), permettant de présenter directement les objectifs de l'étude. Mon propre emploi en tant qu'étudiante jobiste dans ces établissements a favorisé une relation de proximité avec les femmes de chambre, facilitant ainsi une meilleure compréhension de leur environnement de travail et l'instauration d'un climat de confiance propice aux échanges. La démarche était fondée sur le volontariat, chaque participante ayant été informée des conditions de l'entretien, de l'anonymat garanti et de la possibilité de se retirer à tout moment. Quelques refus ont été enregistrés, principalement motivés par la peur de représailles hiérarchiques ou par un manque de temps. Bien que ces refus aient été peu fréquents, ils révèlent les contraintes spécifiques qui pèsent sur la liberté d'expression dans un contexte professionnel caractérisé par des rapports de pouvoir asymétriques. Ils constituent en eux-mêmes un indicateur du climat organisationnel et contribuent à la compréhension du terrain étudié.

La taille réduite de l'échantillon s'inscrit dans les principes de la recherche qualitative, qui privilégie la profondeur des données recueillies sur un nombre restreint d'individus, plutôt qu'une généralisation fondée sur des données quantitatives. Chaque entretien a permis un échange approfondi sur le vécu professionnel des personnes interrogées, dans une perspective compréhensive.

• Limites de l'étude

Comme toute recherche qualitative, cette étude présente un certain nombre de limites méthodologiques qu'il convient d'aborder avec rigueur.

- Limite liée à la taille de l'échantillon

Bien que les entretiens réalisés aient permis d'identifier des tendances et des thématiques récurrentes, la taille restreinte de l'échantillon (15 personnes) limite la portée des résultats. Il ne s'agit en aucun cas de tirer des conclusions généralisables à l'ensemble du secteur hôtelier, ni même à l'ensemble des établissements du groupe NH. L'objectif est plutôt d'offrir un éclairage approfondi sur un cas d'étude, en mettant en lumière des mécanismes sociaux et organisationnels susceptibles d'être observés dans d'autres contextes similaires.

- Limite liée à l'accès au terrain

L'accès au terrain a été accordé avec l'autorisation préalable de la direction des hôtels concernés. Cet encadrement institutionnel a pu, dans certains cas, influencer la liberté de parole des enquêtées, notamment lorsqu'il s'agissait d'évoquer des tensions hiérarchiques ou des conditions de travail difficiles. Malgré les garanties d'anonymat et de confidentialité, il est plausible que certaines personnes aient modéré leurs propos par prudence ou par crainte de répercussions.

- Limite liée à la relation enquêteur/enquêté

La position du chercheur dans le cadre de l'enquête n'est jamais neutre. En tant qu'extérieur à l'organisation, l'enquêteur peut être perçu soit comme un observateur critique, soit comme un allié temporaire permettant de verbaliser des difficultés souvent tues. Ces effets de position peuvent orienter les réponses et introduire des biais dans la construction du discours. Un effort constant a été déployé pour maintenir une posture d'écoute active et non jugeante, favorisant ainsi une expression libre.

- Limite contextuelle et temporelle

L'étude a été réalisée sur une période relativement brève, sans suivi longitudinal. Certaines problématiques, telles que la rotation du personnel, l'évolution des conditions de travail ou les ajustements organisationnels liés aux saisons touristiques, n'ont pu être observées que de manière ponctuelle. Une recherche menée sur le long terme aurait permis de mieux appréhender les dynamiques de changement au sein de l'organisation du travail.

- Absence d'observation directe

Enfin, l'enquête repose exclusivement sur des entretiens. Bien que ceux-ci soient riches en enseignements, ils ne permettent pas d'observer les pratiques effectives sur le lieu de travail, les interactions informelles, ni les éventuels écarts entre discours et pratiques réelles. L'inclusion d'une phase d'observation ethnographique aurait permis de croiser les données déclaratives avec des données d'observation, renforçant ainsi la validité de l'analyse.

Pour surmonter ces limites, il serait pertinent, dans une perspective de recherche future, d'élargir le champ d'étude à d'autres hôtels ou à d'autres groupes hôteliers, d'intégrer une approche mixte combinant entretiens et observations, et de réaliser un suivi longitudinal afin d'analyser les effets du temps sur les trajectoires professionnelles et les changements organisationnels. Ces ajustements contribueraient à renforcer la portée explicative et comparative de l'étude, tout en restant fidèles à l'approche qualitative adoptée ici.

Chapitre 5 : Analyse des résultats

Ce chapitre se consacre à l'analyse des données empiriques obtenues par le biais d'entretiens semi-directifs réalisés auprès des femmes de chambre et des gouvernantes dans trois établissements du groupe NH Hotels situés à Bruxelles. L'objectif principal est d'explorer, à travers les discours recueillis, les conditions concrètes d'exercice du travail de chambre, les formes de précarité et de reconnaissance qui en découlent, ainsi que les stratégies individuelles et collectives que les travailleuses mettent en œuvre pour surmonter les difficultés rencontrées.

À l'aide d'une grille d'analyse thématique, trois axes principaux ont été identifiés. Le premier axe, axé sur les conditions de travail et la précarité, met en exergue la réalité quotidienne des tâches, les rythmes imposés, ainsi que les contraintes physiques et organisationnelles, tout en tenant compte des disparités selon le statut contractuel (CDI, CDD, intérim). Le second axe s'intéresse aux expériences de non-reconnaissance, en interrogeant la place symbolique de ces travailleuses au sein de l'organisation hôtelière et les répercussions que ce manque de valorisation peut avoir sur leur identité professionnelle et personnelle. Enfin, le troisième axe examine les stratégies d'adaptation, de résistance ou de contournement mises en place, qu'il s'agisse de solidarités entre collègues, de rationalisation individuelle du travail, ou encore de repli silencieux.

L'enjeu de cette analyse est double : il s'agit à la fois de rendre compte de la complexité du vécu des femmes de chambre, souvent invisibilisées au sein des structures hôtelières, et de mettre en perspective leurs expériences avec les logiques organisationnelles et managériales observées. En croisant les témoignages des employées et des gouvernantes, cette étude vise à restituer toute la profondeur humaine et sociale de ces métiers, souvent considérés à tort comme périphériques, mais qui sont en réalité essentiels au bon fonctionnement de l'institution hôtelière.

5.1. Conditions de travail et précarité : perception des femmes de chambre

Ce premier point empirique a pour but d'explorer comment les femmes de chambre perçoivent leurs conditions de travail, en relation avec la précarité structurelle qui caractérise leur quotidien professionnel. S'appuyant sur des extraits d'entretiens avec des femmes de chambre et des gouvernantes, cette analyse illustre les mécanismes de précarisation tels que décrits dans la littérature. Ces témoignages permettront d'éclairer notre hypothèse selon laquelle la précarité des conditions d'emploi (instabilité des horaires, bas salaires, charge de travail élevée) diminue le sentiment d'utilité et d'appartenance à un métier digne.

❖ Une instabilité structurelle des conditions d'emploi

La majorité des femmes de chambre interrogées expriment un sentiment d'instabilité permanent, lié à la nature de leurs contrats de travail (intérim, CDD, CDI) et à l'impossibilité de prévoir leur charge de travail : « *Un jour, je peux avoir 17 chambres à nettoyer, ce qui est le nombre normal, puis le lendemain, la demande chute. Dans ce cas, étant sous contrat intérimaire, mon contrat peut être annulé la veille. Parfois, on me rappelle même le lendemain* »

matin après l'annulation. Il est donc très difficile pour moi de planifier ma journée. » (femme de chambre NH Sablon, âgée de 36 ans).

Cette précarité contractuelle s'accompagne souvent d'un temps partiel subi, comme l'analyse Bernard (2020), qui empêche toute stabilité économique : *« Mon contrat stipule 7,5 heures, mais je travaille souvent plus en raison de la charge de travail, qui est énorme certains jours, notamment le lundi, mercredi, vendredi et dimanche... Cependant, ces heures supplémentaires ne sont pas rémunérées. On m'appelle dès qu'il y a du monde, mais je ne sais jamais combien je vais réellement percevoir à la fin du mois.* » (femme de chambre Nhow, âgée de 30 ans).

Les gouvernantes corroborent ce manque de stabilité : *« La plupart de mes équipes sont en CDD ou travaillent pour des prestataires. La charge de travail est conséquente et la stabilité est quasi inexistante, ce qui engendre fatigue et stress... C'est d'ailleurs pour cela que j'ai beaucoup de personnel en CDI en arrêt maladie, je n'en ai pas beaucoup.* » (gouvernante principale NH Sablon, âgée de 52 ans). Ces témoignages confirment l'analyse de Cingolani (2023), selon laquelle la discontinuité des temps de travail et la volatilité des revenus deviennent une norme dans les secteurs externalisés. Il ne s'agit donc pas seulement d'une précarité contractuelle, mais d'une précarité structurelle intégrée dans l'organisation même du travail.

❖ Une charge de travail intense et peu reconnue

Toutes les participantes aux entretiens décrivent la pénibilité physique et psychique de leur travail : gestes répétitifs, pression temporelle, absence de pauses, exigences de propreté strictes... : *« Nous montons, descendons, poussons des chariots très lourds, faisons les lits à répétition... C'est épuisant. J'ai constamment mal au dos. Parfois, je pleure en rentrant chez moi, épuisée.* » (femme de chambre NH Collection, âgée de 29 ans).

Cette intensité est rarement reconnue, ni sur le plan symbolique ni financier. Les femmes de chambre se sentent invisibles, comme le souligne Balas (2021), malgré leur rôle crucial dans le fonctionnement de l'hôtel. *« On ne nous dit jamais merci. Les clients ne nous considèrent même pas, pour eux, nous n'existons pas ; les chambres sont propres comme par magie... »* (femme de chambre Nhow, âgée de 29 ans). Une gouvernante partage ce constat : *« Je m'efforce de valoriser leur travail, je les remercie, je discute beaucoup avec elles car j'ai été femme de chambre, donc je connais les difficultés de ce métier. Mais je suis souvent la seule à le faire. La direction ou les clients ont tendance à les ignorer complètement.* » (gouvernante NH Grande Place, âgée de 49 ans).

Comme le souligne Paugam (2000), cette faible reconnaissance alimente un sentiment de disqualification professionnelle, renforcé par l'assignation à des tâches perçues comme naturelles et peu qualifiées (Lambert, 2016).

❖ Une précarité identitaire et existentielle

L'instabilité dans le domaine professionnel ne se réduit pas à une simple vulnérabilité économique ; elle impacte également la perception de soi ainsi que la façon dont les femmes

de chambre se relie à leur activité. De nombreux témoignages révèlent un sentiment de honte ou un désir de retrait social :

« *Je n'en parle jamais aux autres. Même à ma famille, je me contente de dire que je travaille à l'hôtel, sans préciser que je suis femme de chambre. J'éprouve de la honte.* » (femme de chambre, NH Sablon, 30 ans)

« *Ce métier, c'est avant tout un moyen de subvenir à mes besoins. Je ne m'y projette pas... Ce n'est pas ce que j'avais envisagé. Mais pour l'instant, je n'ai pas d'autre choix.* » (femme de chambre, NH Grande Place, 28 ans)

Ces témoignages illustrent les tensions entre l'identité qui est imposée, celle qui est vécue, et celle qui est désirée, comme l'a souligné Guy Bajoit (2013). Lorsque l'image que la société véhicule (travail subalterne, peu valorisé) entre en conflit avec les aspirations personnelles, l'identité professionnelle se transforme en une source de souffrance plutôt qu'en un vecteur d'affirmation de soi. Claude Dubar (1991) évoque alors une crise identitaire résultant de l'incapacité à construire un récit biographique valorisant.

❖ Une précarité ancrée dans une dynamique de désaffiliation

Bien que les femmes de chambre occupent un emploi, elles ne bénéficient ni de la sécurité matérielle ni de la reconnaissance sociale généralement associées à un travail salarié stable. Elles se situent dans ce que Castel désigne comme la zone de vulnérabilité, une zone intermédiaire entre intégration et exclusion.

« *Oui, je travaille, mais je ne me sens pas véritablement employée de l'hôtel. Nous ne sommes pas écoutées, nos plaintes sont ignorées par la direction... Nous ne faisons pas partie de l'équipe.* » (femme de chambre, Nhow, 45 ans)

La décollectivisation du travail est également manifeste : l'absence de collectifs de travail durables, c'est-à-dire d'équipes fixes avec des interactions régulières, entrave la création de liens de solidarité et renforce l'isolement professionnel.

« *Certaines femmes de chambre ne croisent même pas les réceptionnistes ou la direction. Elles arrivent tôt, partent tard, et ne rencontrent personne. Nous n'utilisons même pas les mêmes entrées réservées au personnel.* » (femme de chambre, NH Grande Place, 38 ans)

« *Nous sommes isolées. Tu fais ton étage, tu ne parles à personne, et généralement, quand tu es malade, il n'y a personne pour te remplacer. On fait souvent appel à des intérimaires. On te voit davantage comme un numéro à remplacer pour assurer la continuité de l'activité. Ta personne ne compte pas.* » (femme de chambre, NH Grande Plage, 33 ans)

Ce phénomène engendre ce que Castel (2009) qualifie de précarité : un état où le travail ne constitue plus un vecteur d'intégration, mais plutôt un espace d'insécurité existentielle.

❖ Invisibilité, naturalisation et genre : la construction sociale du métier

Un des constats les plus marquants émanant des entretiens est le manque de reconnaissance du métier, tant en termes de conditions matérielles que de valeur perçue et de visibilité sociale. Plusieurs femmes de chambre font état d'un sentiment d'invisibilité, tant aux yeux de la hiérarchie que des clients.

« Les gens ne prêtent même pas attention à nous. Nous sommes présentes comme si nous n'existions pas... Nous nettoions les chambres lorsque le client est absent. Nous n'empruntons pas le même ascenseur... » (femme de chambre, Nhow, 42 ans)

« Il ne faut pas déranger le client. Nous entrons, nous nettoions, puis nous sortons, sans qu'il nous voie. Il est interdit de faire la chambre lorsque le client est présent. » (femme de chambre, NH Sablon, 31 ans)

Ces propos résonnent avec l'analyse de Balas (2021), qui soutient que le travail des femmes de chambre repose sur une double exigence de compétence et d'effacement. L'autrice souligne que ces travailleuses mobilisent en réalité des savoir-faire complexes (gestion du temps, respect des normes d'hygiène, anticipation, discrétion), tout en étant incitées à ne laisser aucune trace de leur passage, ce qui renforce leur invisibilisation symbolique.

« Le travail doit être impeccable, mais nous n'avons pas droit à l'erreur. Pour un simple oubli, comme celui d'un sachet de thé, la gouvernante te rappelle dans la chambre, même si tu es déjà passée à un autre étage. Il faut travailler dans les chambres comme si tu n'y étais jamais entrée. » (femme de chambre, Nhow, 34 ans, témoignage corroboré par d'autres propos recueillis au cours de l'enquête)

Cette invisibilisation est d'autant plus accentuée qu'elle s'inscrit dans une logique de genre, comme le montre Lambert (2016). Le travail des femmes de chambre est perçu comme une extension du travail domestique, historiquement assigné aux femmes, et donc considéré comme naturel, dévalorisé, voire méprisé.

« On considère que c'est un travail de femmes, donc naturellement, nous ne méritons pas plus que cela. » (femme de chambre, NH Sablon, 40 ans)

Lambert démontre que cette naturalisation du travail féminin contribue à sa non-reconnaissance sociale et à son assignation structurelle à des positions subalternes. Ces effets sont accentués par la dimension sociale du recrutement, souvent orienté vers des femmes migrantes ou issues de classes populaires, comme le confirme également Bernard (2020).

« Dans mon équipe, il n'y a que des femmes, et presque toutes sont étrangères. Ce n'est pas un hasard. » (gouvernante, NH Grande Place, 48 ans)

Ainsi, les contributions de Balas (2021) et Lambert (2016) éclairent les formes d'invisibilisation active et de hiérarchisation genrée du travail observées sur le terrain. Elles soulignent que la précarité vécue par les femmes de chambre ne se limite pas à une dimension économique : elle est également symbolique, culturelle et profondément sexuée.

L'examen des entretiens réalisés avec les femmes de chambre et leurs superviseurs révèle une précarité aux multiples facettes : contractuelle, organisationnelle, symbolique et identitaire. Cette précarité ne se limite pas à une simple instabilité de l'emploi ou à des rémunérations peu élevées ; elle s'inscrit dans une dynamique globale de la profession, caractérisée par l'externalisation, la fragmentation des horaires, la non-reconnaissance du travail fourni et un isolement professionnel persistant

Les récits recueillis corroborent les conclusions de Cingolani (2023), qui souligne que la précarité est devenue la modalité prédominante du salariat contemporain. Les formes d'emploi précaires, telles que les contrats temporaires, les appels de dernière minute et les temps partiels subis, illustrent une discontinuité des revenus et une insécurité sociale durable, exacerbée par la prévalence de la sous-traitance.

Le travail ne représente plus un vecteur d'intégration sociale ou de stabilisation identitaire, mais se transforme en un espace de vulnérabilité constante. L'organisation du travail, marquée par une approche individualisée et décollectivée, entrave la formation de solidarités ou de collectifs de revendication, contribuant ainsi à une fragilité existentielle même dans le cadre de l'emploi.

Sur le plan symbolique, les travaux de Balas (2021) et Lambert (2016) éclairent les mécanismes d'invisibilisation de cette profession. Bien que ce travail soit à la fois technique et exigeant, il est souvent perçu comme une simple prolongation du travail domestique féminin, ce qui entraîne une dévalorisation naturelle et l'association à des stéréotypes liés au genre ainsi qu'à l'origine sociale ou ethnique. Cette assignation sociale engendre un double effacement : d'une part, la contribution réelle des femmes de chambre à la qualité des services hôteliers est méconnue ; d'autre part, leur présence est gommée de l'espace public et organisationnel.

Ce déficit de reconnaissance impacte directement la construction de l'identité professionnelle, comme l'illustrent les travaux de Guy Bajoit (2013) et Claude Dubar (1991). De nombreuses femmes de chambre expriment un profond décalage entre leur activité (identité engagée), leurs aspirations (identité désirée) et l'image que la société leur renvoie (identité assignée).

Ce décalage est particulièrement perceptible à travers le témoignage d'une femme de chambre de 45 ans travaillant dans un hôtel Nhow : « *Je travaille, oui, mais je ne me sens pas vraiment employée de l'hôtel... On ne nous écoute pas, nos plaintes ne sont pas prises en compte par la direction...* » Ce propos illustre le sentiment d'exclusion du collectif professionnel et l'effacement symbolique de l'identité de travailleuse au sein de l'organisation.

Ce déséquilibre engendre également des tensions identitaires, un repli sur soi, une forme d'auto-dévalorisation, voire un désengagement subjectif. Une autre femme de chambre, âgée de 33 ans, exprime son retrait affectif vis-à-vis de son travail : « *On est seule. Tu fais ton étage, tu ne parles à personne... On te voit davantage comme un numéro à remplacer pour maintenir l'activité. Ta personne ne compte pas.* » Ce type de discours met en lumière une dissociation entre l'expérience individuelle et la reconnaissance institutionnelle, renforçant ainsi le sentiment de non-appartenance et d'invisibilité sociale.

Enfin, en s'appuyant sur les travaux de Serge Paugam (2000), on comprend que ces salariées se situent à l'intersection de la vulnérabilité et de la disqualification, accumulant instabilité, faible reconnaissance, absence de droits collectifs et isolement dans l'organisation du travail. La précarité se révèle ici être un mécanisme de disqualification sociale, alimentant un cycle de relégation tant symbolique que matérielle.

5.2. Expériences de non-reconnaissance et impact sur l'identité

Les entretiens réalisés avec les femmes de chambre et les gouvernantes mettent en évidence que la non-reconnaissance va au-delà d'une simple frustration professionnelle. Elle représente une forme de violence symbolique omniprésente, influençant la perception de soi, la dignité et le sentiment d'appartenance sociale. En lien avec l'hypothèse avancée selon laquelle la non-reconnaissance sociale engendre un sentiment d'invisibilité en dévalorisant l'image de soi des femmes de chambre, cette section illustre comment cette invisibilisation, tant sociale que professionnelle, contribue à affaiblir l'identité individuelle et collective.

❖ Invisibilité dans l'espace social et organisationnel : une invisibilité organisée

Au sein du secteur hôtelier, l'invisibilité est devenue une norme professionnelle internalisée. Elle repose sur des mécanismes organisationnels qui relèguent les femmes de chambre à la périphérie des espaces de circulation, de décision et de reconnaissance. Comme le soulignent Ciavaldini-Cartaut et Balas (2021), la propreté est conçue comme une qualité dépourvue de toute empreinte humaine, rendant ainsi le travail intrinsèquement invisible.

« On nous demande d'être discrètes, mais parfois, c'est comme si nous n'avions même pas le droit d'exister. Certains clients ne nous regardent même pas ou changent d'ascenseur lorsque nous montons avec le chariot. » (Femme de chambre, NHOW, 42 ans)

« Une fois, un nouveau directeur m'a demandé si j'étais une cliente perdue parce que je n'avais pas mon uniforme. Il ne savait même pas que j'étais membre de l'équipe. » (Femme de chambre, NH Grande Place, 37 ans)

Les gouvernantes corroborent cette observation :

« Elles ne croisent presque jamais la direction, sauf en cas de problème. Elles arrivent tôt et passent par les sous-sols... on ne les voit pas. Même certains collègues ne connaissent pas leur prénom. » (Gouvernante, NH Sablon, 52 ans)

Cette mise à l'écart, normalisée par l'organisation, renforce un sentiment d'inexistence sociale, comme l'analyse Fraser (2001) dans sa théorie de la "subordination statutaire", qui stipule que certaines catégories de travailleurs sont réduites au silence avant même d'être reconnues.

❖ Mauvaise image sociale du métier : un métier assimilé au domestique

Le travail des femmes de chambre est souvent considéré comme une prolongation du travail domestique féminin (Federici, 2021 ; Lapeyre, 2006). Cette perception entraîne une dévalorisation implicite de la profession.

« Dans ma culture, être femme de ménage est considéré comme honteux. J'évite d'en parler, même à des amis. » (Femme de chambre, NH Sablon, 34 ans)

« Un client m'a déjà dit : 'Heureusement qu'il y a des gens comme vous, sinon que ferions-nous ?' Mais il ne me regardait même pas dans les yeux. C'était comme si j'étais utile, mais pas humaine. » (Femme de chambre, NHOW, 29 ans)

Les gouvernantes en sont conscientes :

« C'est un métier exigeant, mais perçu comme banal. On pense que tout le monde peut le faire parce qu'il s'agit de ménage... alors qu'il requiert de véritables compétences. » (Gouvernante, NH Grande Place, 49 ans)

Ces témoignages illustrent la « domination symbolique » évoquée par Bourdieu (1993), non pas comme une intériorisation silencieuse, mais plutôt comme un rapport ambivalent aux représentations sociales. Les femmes de chambre montrent une conscience aiguë de la manière dont leur travail est perçu : certaines intériorisent le stigmate et préfèrent garder leur profession secrète ; d'autres, en revanche, dénoncent cette injustice ou revendiquent la complexité de leur métier. Cette lucidité témoigne d'une tension entre l'assignation sociale et le désir de reconnaissance.

❖ Le travail sans traces : entre performance et disparition

Dans le domaine hôtelier, la qualité du travail est souvent évaluée en fonction de son degré d'invisibilité, ce qui peut sembler paradoxal. Comme l'indiquent Balas et Ciavaldini-Cartaut (2021), la propreté ne doit pas révéler la main qui l'a réalisée.

« On vérifie notre travail, mais personne ne dit rien quand c'est bien fait. On ne fait des remarques que s'il manque quelque chose. C'est comme si un bon travail était considéré comme allant de soi. » (Femme de chambre, NH Grande Place, 36 ans)

« Il y a des jours où je me demande si les chambres que j'ai nettoyées existent encore... On les refait sans cesse, sans jamais un mot, une pause ou un remerciement. » (Femme de chambre, NH Sablon, 35 ans)

Cette absence de retour positif constitue en soi une forme de déni de reconnaissance (Honneth, 2002), qui érode progressivement l'estime de soi et la valeur que l'on accorde à son propre travail.

❖ **Absence de reconnaissance affective et juridique : entre précarité et rejet**

La reconnaissance juridique et contractuelle est essentielle pour assurer une stabilité identitaire (Honneth, 2002). Cependant, la précarité structurelle, caractérisée par des contrats courts, la sous-traitance et une flexibilité imposée, fragilise les droits et les perspectives des femmes de chambre.

« *La semaine dernière, on m'a appelée à 6 heures du matin pour me dire que je ne devais pas venir... Pas besoin aujourd'hui. Mais j'avais déjà organisé la garde de mon fils et payé mon transport.* » (Femme de chambre, NH Sablon, 32 ans)

« *J'ai un contrat à temps partiel, mais il m'arrive de travailler plus de 40 heures. Et ce n'est pas mentionné nulle part. Je n'ai aucune preuve.* » (Femme de chambre, NHOW, 30 ans)

« *Beaucoup sont en intérim ou sous-traitance. Cela signifie : pas de congés, pas de sécurité. Et cela se ressent sur leur fatigue et leur moral.* » (Gouvernante, NH Sablon, 50 ans)

De Gaulejac (2005) souligne que cette ambiguïté contractuelle renforce la culpabilisation : les travailleuses se sentent responsables de leur instabilité, ce qui engendre culpabilité, résignation, voire honte.

❖ **Intériorisation de la subalternité : une identité altérée et un repli sur soi**

Bajoit (2013) soutient que la formation de l'identité repose sur l'interaction entre l'identité engagée, celle qui est assignée et celle qui est désirée. Lorsque ces dimensions se heurtent, elles engendrent des tensions internes persistantes.

« *J'ai toujours pensé que je n'avais pas de valeur, donc ce métier me semblait logique. Mais aujourd'hui, j'aimerais croire que je peux accomplir davantage.* » (Femme de chambre, NH Grande Place, 41 ans)

« *Certains matins, je me lève sans aucune motivation. J'ai l'impression que je pourrais disparaître et que personne ne s'en apercevrait.* » (Femme de chambre, NH Sablon, 36 ans)

Ce sentiment d'inutilité sociale est exacerbé par un manque de perspectives d'évolution. Les gouvernantes corroborent cette réalité :

« *Certaines d'entre elles n'osent même plus envisager une promotion. Elles affirment : 'Ce n'est pas pour nous.'* » (Gouvernante, NHOW, 45 ans)

❖ **Une souffrance silencieuse : perte de sens et auto-dévalorisation**

Cependant, ce silence peut dissimuler une fatigue psychologique profonde.

« *J'ai reçu une éducation dans mon pays. Ici, je me retrouve à nettoyer des toilettes tandis que d'autres donnent des ordres sans rien faire. C'est douloureux, mais je garde cela pour moi.* » (Femme de chambre, NHOW, 38 ans)

« *Ma fille m'a demandé pourquoi je ne fais pas un 'vrai' métier. Je n'ai pas su quoi répondre.* » (Femme de chambre, NH Grande Place, 40 ans)

Ces témoignages confirment l'analyse de Molinié (2006) sur la souffrance des femmes de chambre, souvent ignorée car considérée comme « naturelle » au sein de la société.

L'ensemble des discours recueillis révèle que la non-reconnaissance de la profession de femme de chambre ne découle pas de simples négligences individuelles, mais d'un système social, symbolique et organisationnel profondément enraciné. Cela engendre un sentiment d'invisibilité, une dévalorisation personnelle, une désaffiliation professionnelle et, parfois, un retrait subjectif. Dans ce contexte, la reconnaissance apparaît comme un levier essentiel pour restaurer la dignité, la santé mentale et l'estime de soi.

Ce premier axe d'analyse met en lumière à quel point le métier de femme de chambre est marqué par des expériences répétées de non-reconnaissance, influençant directement la perception qu'ont ces travailleuses de leur place au sein de l'hôtel et dans la société en général.

Dans les récits recueillis, la discrétion imposée s'apparente à une forme d'invisibilité : on leur demande d'éviter les interactions avec les clients, d'utiliser des ascenseurs distincts et de circuler par des accès séparés. Comme le souligne une femme de chambre :

« *On nous demande d'être discrètes, mais parfois, on a l'impression que nous n'avons même pas le droit d'exister.* »

Cette organisation engendre un sentiment d'exclusion, accentué par une hiérarchie où la direction oublie souvent leur nom ou leur fonction.

Le manque de considération symbolique est également très présent. Plusieurs femmes avouent ne pas parler de leur travail à leur entourage, tant il est dévalorisé. D'autres racontent qu'elles sont perçues « comme des machines » ou qu'on ne leur adresse pas la parole.

« *Un client m'a remercié sans me regarder, comme si j'étais un robot.* »

Les femmes de chambre évoquent aussi un travail effacé : tout doit être impeccable, sans laisser de trace. Elles peuvent être amenées à refaire plusieurs fois une chambre sans qu'aucun mot positif ne leur soit adressé.

« *On corrige tes erreurs, mais personne ne te félicite. Comme si ton travail devait rester invisible.* »

Cette absence de reconnaissance, même dans l'accomplissement de leurs tâches, finit par peser lourdement sur leur moral.

À cela s'ajoute la précarité des contrats, souvent perçue comme une source d'angoisse. Certaines se voient annuler leur journée de travail à la dernière minute, d'autres enchaînent des contrats courts ou travaillent davantage que prévu sans que cela soit reconnu.

« *On me dit que je travaille 7,5 heures, mais je fais souvent plus sans être rémunérée. Et je ne peux jamais savoir combien je vais toucher à la fin du mois.* »

Peu à peu, ce climat d'insécurité, de silence et d'effacement impacte l'identité de ces femmes : plusieurs affirment ne plus se sentir « employées de l'hôtel » ou qu'elles ne comptent pas vraiment au sein de l'équipe.

« Certains matins, je me dis : si je ne viens pas, qui s'en rendra compte ? »

Les gouvernantes, bien que souvent bienveillantes, reconnaissent également ce manque de reconnaissance. Elles notent que leurs équipes sont « fatiguées », qu'il y a « peu de stabilité » et que certaines femmes n'osent même plus envisager une évolution ou revendiquer quoi que ce soit.

En définitive, ces témoignages montrent que la non-reconnaissance ne se limite pas à une question symbolique. Elle se manifeste dans des pratiques concrètes, dans des silences, dans l'absence de remerciements, dans la gestion du personnel et dans l'organisation du travail. Ses effets sont directs sur l'estime de soi, sur la perception du travail et sur la possibilité de se projeter dans l'avenir. Beaucoup finissent par se résigner, voire se replier sur elles-mêmes, ne pouvant envisager d'exister autrement dans leur environnement professionnel.

5.3. Stratégies adoptées pour faire face aux difficultés

Confrontées à l'invisibilité, à une précarité structurelle et à un mépris symbolique, les femmes de chambre mettent en œuvre des stratégies d'adaptation et de résistance, souvent subtiles et parfois collectives. Ces formes d'« agency » leur permettent de préserver une estime de soi fragilisée, de maintenir une cohérence identitaire en dépit des tensions, et de réaffirmer leur dignité dans un environnement de travail qui semble conçu pour les rendre invisibles. Cette section explore ces stratégies à la lumière des contributions de Bajoit (2013), Dubar (2000), De Gaulejac (1987), Mead (1934), Goffman (1963), Honneth (2000), Ehrenberg (1998), Scott (1990), Kergoat (2012), Boltanski (1982) et Butler (1997).

❖ Résistance silencieuse et subjectivation discrète

Dans un contexte où la contestation ouverte peut s'avérer périlleuse, de nombreuses femmes adoptent des formes de résistance que Scott (1990) désigne comme des « transcripts cachés ». Ces stratégies ne visent pas une révolte manifeste, mais leur permettent de conserver un sentiment d'autonomie, même s'il est minime, au sein d'un cadre de domination. Selon Bajoit (2013), cela reflète un travail sur le « sujet de lui-même », cherchant à harmoniser une identité souhaitée avec une réalité imposée.

« Moi, je trace mon propre chemin. Ils donnent des ordres, mais je commence par les chambres où je sais que je peux respirer. Je ne le dis pas, mais je le fais. Je réorganise mentalement selon ma fatigue et ma douleur. Et je me dis : au moins ça, c'est à moi. » (Femme de chambre, NH Grande Place, 39 ans)

« Quand je suis à bout, je vais aux toilettes, je reste deux minutes à respirer. Personne ne le sait, mais ça me sauve la tête. » (Femme de chambre, NH Sablon, 42 ans)

Ces gestes relèvent d'une stratégie de survie psychologique. Comme le souligne Ehrenberg (1998), dans un monde où chacun doit être « performant et responsable », préserver un petit espace de retrait devient une forme essentielle de résistance. Dubar (2000) met en avant que cette stratégie contribue à un équilibre fragile entre l'image de soi imposée et celle que l'on construit pour soi.

❖ Redéfinition subjective et valorisation symbolique

Certaines femmes de chambre, conscientes du regard social stigmatisant qui pèse sur leur profession, développent une forme de résistance intérieure en modifiant la perception qu'elles ont de leur propre travail. Cela s'inscrit dans la pensée de Goffman (1963), qui soutient que les individus stigmatisés réajustent leur identité pour préserver leur estime de soi. De Gaulejac (1987) évoque ici la compensation symbolique, ou la transformation du stigmate en fierté morale.

« Quand j'entre dans une chambre, je me dis : je fais place nette pour quelqu'un. Ce n'est pas anodin, c'est offrir un espace de paix. Je ne me contente pas de nettoyer, je prépare un cocon. Les gens n'y pensent pas, mais ils dorment mieux grâce à nous. Alors oui, j'ai de la valeur. » (Femme de chambre, NHOW, 41 ans)

« J'ai une technique pour faire les lits. Personne ne me l'a apprise, c'est la mienne. Quand la gouvernante m'a dit que c'était parfait, j'ai réalisé que c'était mon truc, ma signature. » (Femme de chambre, NH Sablon, 38 ans)

Ce processus fait écho à la pensée de Mead (1934), qui affirme que l'image de soi se construit à travers l'anticipation du regard d'autrui. Lorsque ce regard fait défaut ou humilie, certaines femmes s'auto-attribuent une valeur intérieure, forgeant ainsi un « moi » stable face à la dissonance sociale.

❖ Entraide et solidarités discrètes : tisser du collectif dans l'ombre

Kergoat (2012) a mis en avant la force des résistances féminines quotidiennes, ancrées dans la solidarité et les relations interpersonnelles. Chez les femmes de chambre, cette dynamique se manifeste par des alliances informelles, cruciales tant pour surmonter physiquement la charge de travail que pour se soutenir émotionnellement.

« On est une équipe. Quand je vois une collègue pleurer dans l'ascenseur, je sais que je dois être là. Je ne dis rien parfois, je l'aide juste sur ses chambres. On ne peut pas toujours parler, mais on agit. » (Femme de chambre, NH Grande Place, 40 ans)

« Ce qui me sauve, ce sont mes collègues. Si j'étais seule, j'aurais abandonné depuis longtemps. Le matin, on s'échange les pires chambres sans même demander, c'est instinctif. » (Femme de chambre, NH Sablon, 35 ans)

Selon Honneth (2000), cette reconnaissance mutuelle entre pairs constitue une forme essentielle de dignité sociale. Elle permet de restaurer une estime que ni l'institution ni la

hiérarchie ne peuvent offrir. De plus, elle répond aux tensions existentielles identifiées par Bajoit (2013), en créant un espace de validation alternatif.

❖ *L'émergence d'une conscience collective*

Dans certains cas, les parcours individuels de résistance convergent vers une forme de mobilisation collective. Cela correspond au processus décrit par Boltanski (1982), où une catégorie sociale dominée prend conscience de ses intérêts communs. L'enquête révèle l'émergence de formes naissantes de syndicalisation ou de contestation.

« Un jour, une cliente a insulté une collègue. Nous sommes allées ensemble voir la direction. Nous ne voulions pas que cela passe comme d'habitude. Pour la première fois, nous avons parlé à plusieurs, et non pas une par une. » (Femme de chambre, NHOW, 36 ans)

« Nous avons demandé à voir les contrats. Certaines n'étaient même pas au courant de leurs droits. Depuis, nous avons organisé une rencontre avec une déléguée syndicale. C'était une nouveauté pour nous. » (Femme de chambre, NH Grande Place, 44 ans)

Ce passage du silence à la parole collective traduit une sortie du repli individuel vers une subjectivation politique. Ehrenberg (1998) souligne qu'il s'agit également d'une manière de se libérer de la culpabilisation individuelle imposée par le néolibéralisme.

❖ **Réappropriation du langage : renommer pour exister**

Judith Butler (1997) soutient que le langage possède un pouvoir performatif, capable de façonner des positions sociales. Dans le cadre d'entretiens, plusieurs femmes de chambre expriment leur mécontentement face aux termes qui les désignent. Certaines d'entre elles s'efforcent de reconstruire un vocabulaire valorisant, même dans leurs interactions quotidiennes.

« J'ai interdit à mes enfants de dire que je fais le ménage. Je leur dis : je suis une professionnelle de l'hygiène et du confort. Ils le répètent maintenant, et moi, j'y crois un peu plus. » (Femme de chambre, NH Sablon, 37 ans)

« Les clients parlent de 'la petite femme'. Moi, je me présente comme technicienne. Et s'ils rient, je le répète sérieusement. Un jour, ils finiront par comprendre. » (Femme de chambre, NHOW, 38 ans)

Dubar (2000) souligne l'importance des représentations dans la construction de l'identité professionnelle. En redéfinissant leur métier, ces femmes revendiquent une nouvelle position, élaborent une contre-identité et remettent en question l'ordre symbolique dominant.

Ce chapitre a permis de donner la parole à des voix souvent négligées dans les débats sur le travail : celles des femmes de chambre, confrontées à l'invisibilité, à une pression incessante, et à un manque de reconnaissance. Leurs témoignages évoquent principalement un

quotidien difficile, parfois épuisant, où la parole est souvent réprimée, et où le respect fait défaut.

Plusieurs d'entre elles ont partagé la nécessité de s'adapter en permanence à des conditions de travail qu'elles ne contrôlent pas :

« Parfois, je débute ma journée avec quinze chambres à nettoyer, dont cinq départs. Je sais déjà que je ne pourrai pas m'asseoir une seule fois. » (Femme de chambre, NH Grande Place, 36 ans)

Derrière cette réalité, ce n'est pas seulement la fatigue physique qui est mise en avant, mais également un sentiment d'oubli, d'injustice et de solitude. Le manque de reconnaissance ne se manifeste pas uniquement par des mots ; il se ressent dans le silence des clients, dans le regard de certains managers, et dans l'absence de remerciements :

« Nous travaillons dans les couloirs, dans les chambres, mais personne ne nous voit. Nous sommes présentes, et pourtant, c'est comme si nous n'existions pas. » (Femme de chambre, NH Sablon, 40 ans)

Cependant, ces femmes ne se laissent pas abattre. Elles font preuve d'une créativité quotidienne pour tenir le coup : en réorganisant leur travail, en se soutenant mutuellement, en échangeant dans les vestiaires ou dans les ascenseurs, loin des regards hiérarchiques.

« Lorsque je remarque qu'une collègue souffre de douleurs au dos, je prends deux de ses chambres, et elle s'occupe des miennes, qui sont plus faciles. Nous n'attendons pas qu'on nous dise quoi faire, nous nous aidons. » (Femme de chambre, NHOW, 35 ans)

Certaines attribuent également une dimension plus profonde à leur travail, refusant d'accepter la perception extérieure :

« Pour moi, je prépare un lieu de repos. Je ne fais pas que nettoyer, je crée un espace de paix. » (Femme de chambre, NH Grande Place, 42 ans)

D'autres vont encore plus loin en réinventant les termes qui désignent leur métier, comme un moyen de se revaloriser :

« J'ai dit à mes enfants : je suis technicienne de l'hospitalité. Pas femme de ménage. Et maintenant, je le dis à tout le monde. » (Femme de chambre, NH Sablon, 38 ans)

Ces récits révèlent la capacité des femmes de chambre à s'adapter. Elles contournent les aspects immuables de leur réalité, créent des espaces de liberté là où tout semble contraignant et, parfois, s'organisent pour ne plus être victimes :

« Lorsqu'une cliente a crié sur ma collègue, nous sommes toutes descendues voir la direction. Nous ne voulions pas que cela se passe encore comme d'habitude. » (Femme de chambre, NHOW, 37 ans)

Ces gestes, qu'ils soient modestes ou significatifs, témoignent qu'il existe, derrière l'uniforme, des femmes qui réfléchissent, qui créent et qui agissent. Elles ne se contentent pas d'exécuter des tâches ménagères ; ce sont des travailleuses qui tissent des liens, soutiennent leur équipe et maintiennent la qualité de l'hôtel, souvent au détriment de leur propre santé.

Ce chapitre nous incite à ne plus parler d'elles en termes abstraits. Il souligne l'urgence de reconnaître concrètement leur métier : par l'amélioration des conditions de travail, par une formation adéquate, et par des outils de gestion plus humains. Mais surtout, il est essentiel d'écouter ce que ces femmes ont à dire sur leur réalité.

Reconnaître les femmes de chambre ne se limite pas à leur exprimer notre gratitude. C'est leur offrir un espace pour exister autrement que dans l'ombre.

Chapitre 6 : Rappel des objectifs du mémoire et recommandations

6.1- Rappel des objectifs du mémoire

Pour mémoire, ce travail de recherche visait à répondre à une question fondamentale : comment la précarité des conditions d'emploi et le manque de reconnaissance du métier de femme de chambre influencent-ils l'identité de ces professionnelles ? Pour aborder cette problématique, trois hypothèses ont été formulées. Les entretiens réalisés et l'analyse des discours recueillis nous permettent aujourd'hui de revisiter chacune d'elles afin d'évaluer leur pertinence à la lumière des résultats obtenus.

Hypothèse 1 :

La précarité des conditions d'emploi (instabilité des horaires, rémunérations faibles, charge de travail élevée) des femmes de chambre altère leur sentiment d'utilité et d'appartenance à un métier valorisant.

Cette hypothèse trouve un large écho dans les témoignages recueillis. La majorité des femmes interrogées rapportent une instabilité marquée : contrats à durée déterminée, annulations de journées à la dernière minute, horaires imprévisibles, heures supplémentaires non rémunérées. Cette précarité ne perturbe pas seulement leur capacité à organiser leur vie personnelle, mais impacte également la façon dont elles se perçoivent dans leur rôle professionnel.

Plusieurs participantes expriment un sentiment d'être non pas de véritables "employées" de l'hôtel, mais plutôt des "intermittentes", "remplaçables", comme si leur présence n'avait que peu d'importance. Ce sentiment d'interchangeabilité et de manque de reconnaissance érode leur sentiment d'appartenance à une équipe et compromet la construction d'une identité professionnelle stable.

En d'autres termes, ce métier ne constitue pas une fondation sur laquelle elles peuvent s'épanouir ou se reconnaître, mais plutôt un espace de survie temporaire.

Hypothèse 2 :

La non-reconnaissance sociale engendre un sentiment d'invisibilité et contribue à une dévalorisation de l'image de soi chez les femmes de chambre.

Cette hypothèse est également corroborée par les résultats. Les femmes interrogées évoquent fréquemment leur honte de mentionner leur métier, même à leur entourage proche. Elles soulignent également qu'au quotidien, elles sont peu visibles : elles empruntent des ascenseurs séparés, n'interagissent pas avec les clients et ne reçoivent presque jamais de salutations ou de remerciements. Certaines rapportent qu'elles sont désignées par des expressions telles que "petites mains", ou que les clients "ne les regardent même pas dans les yeux".

Ces témoignages indiquent que le manque de reconnaissance dépasse le cadre matériel ou contractuel : il est aussi d'ordre symbolique. Ce regard social dévalorisant fragilise leur

image de soi, les renvoyant à une position “inférieure” et non légitime. Beaucoup expriment une perte d’estime personnelle, liée à la perception que leur travail “n’a pas de valeur”, ou qu’il est perçu comme “sale”, “facile”, “féminin donc naturel”.

Cette invisibilité imposée conduit à une forme de retrait, de silence, et parfois même de résignation face à leur rôle social.

Hypothèse 3 :

Les femmes de chambre mettent en place des stratégies individuelles (résistance silencieuse, redéfinition subjective du travail) et/ou collectives (entraide, syndicalisation) pour faire face à la précarité et au manque de reconnaissance.

Cette hypothèse est validée, bien que sous des formes variées et souvent discrètes. De nombreuses femmes interrogées adoptent de petites stratégies personnelles pour faire face à l’épuisement lié à leur métier : réorganiser l’ordre des chambres à nettoyer, s’accorder des pauses non déclarées, ou trouver un sens personnel à leur travail (“je prépare un lieu de repos”, “je m’efforce de bien faire, pour moi”).

Certaines redéfinissent leur métier avec fierté, choisissant de se présenter comme “techniciennes” et rejetant les termes dévalorisants.

Sur le plan collectif, l’étude met également en lumière des formes de solidarité entre collègues : entraide discrète, échange de chambres, soutien moral. Dans certains cas, on observe une volonté d’exprimer une voix collective : démarches syndicales, confrontations avec la direction, tentatives de revendication de leurs droits.

Ces actions, bien que modestes, contribuent à la reconstruction d’une identité positive, résiliente, et parfois même combative, face à une situation de domination.

Les trois hypothèses initiales sont ainsi confirmées par les résultats de cette recherche. La précarité et le manque de reconnaissance ne touchent pas seulement les conditions de travail externes, mais affectent profondément l’identité des femmes de chambre. Elles influencent la manière dont ces femmes se perçoivent, se racontent et envisagent leur avenir.

Certaines choisissent de s’effacer ou de se replier, tandis que d’autres résistent, redéfinissent leur valeur et créent des espaces de dignité malgré les difficultés rencontrées.

Cette recherche révèle que même dans des métiers souvent invisibilisés, l’identité demeure un lieu de tension, d’action, de lutte, et parfois de transformation.

6.2. Recommandations pour améliorer la reconnaissance et les conditions de travail :

Au regard des observations effectuées dans cette étude instabilité des contrats, manque de reconnaissance, isolement, ainsi qu'une charge physique et mentale élevée il est crucial de concevoir des solutions concrètes pour améliorer la situation des femmes de chambre. Ces recommandations s'inspirent des témoignages recueillis lors des entretiens et de l'analyse menée dans ce mémoire. Elles s'adressent à divers acteurs : employeurs, syndicats, pouvoirs publics, ainsi qu'à la société dans son ensemble. L'objectif est de réduire les effets néfastes de la précarité des conditions d'emploi tout en offrant une plus grande reconnaissance, protection et voix à celles qui exercent ce métier souvent négligé.

- Améliorer les conditions d'emploi : garantir la stabilité et les droits

Le premier levier d'action concerne les conditions de travail elles-mêmes. De nombreuses femmes interrogées dans ce mémoire travaillent sous des contrats à durée déterminée, en intérim ou par le biais d'entreprises de sous-traitance. Cette situation engendre une grande instabilité : horaires variables, annulations de dernière minute, incertitude quant aux revenus, difficulté à faire valoir ses droits.

Il est donc impératif de :

- Limiter le recours à la sous-traitance, qui fragilise le lien entre les salariées et leurs employeurs directs. Les hôtels devraient recruter les femmes de chambre sous contrat direct, avec des garanties sociales (CDI, accès aux congés, primes, etc.).
- Encadrer plus strictement les horaires et les cadences de travail, en fixant un nombre maximum de chambres à nettoyer par jour et en imposant des pauses effectives durant la journée.
- Assurer le respect des droits des travailleurs : heures supplémentaires rémunérées, bulletins de paie transparents, congés payés effectivement pris, droit à la formation.**

Ces mesures contribueraient à offrir aux femmes de chambre une meilleure perspective sur leur avenir professionnel et personnel, leur permettant ainsi de mieux organiser leur quotidien et de se sentir pleinement intégrées au sein de l'entreprise.

- Revaloriser la profession : donner du sens et de la reconnaissance

Les résultats de cette étude révèlent que l'un des principaux enjeux réside non seulement dans l'aspect matériel, mais également dans la perception symbolique de la profession. Le métier de femme de chambre est souvent considéré comme peu qualifié, « naturel » ou même ingrat. Cependant, il requiert un ensemble de compétences variées : rigueur, rapidité, sens de l'organisation, résistance physique, gestion du stress et sens du service.

Il serait donc nécessaire de :

- Revoir les référentiels de formation afin d'intégrer les compétences effectivement mobilisées (hygiène, sécurité, gestion des imprévus, relation client).
- Lancer des campagnes de valorisation publique, à travers les médias ou les institutions, pour modifier l'image du métier : mettre en lumière la complexité du travail et donner la parole aux femmes qui l'exercent.
- Établir des mécanismes de reconnaissance au sein des hôtels : affichages de remerciements, primes de qualité, lettres de félicitations, ou moments de reconnaissance formels par la hiérarchie.

Cette forme de reconnaissance, même si elle est symbolique, peut avoir un impact très positif sur l'estime de soi, la motivation et le sentiment d'utilité professionnelle.

- **Lutter contre l'isolement : créer du lien et favoriser le collectif**

Un des principaux ressentis exprimés par les femmes de chambre est l'isolement au travail. Bon nombre d'entre elles expliquent qu'elles n'ont que peu d'interactions avec les réceptionnistes, qu'elles travaillent souvent seules dans les étages, et qu'elles manquent d'espaces pour se retrouver ou d'occasions pour échanger.

Pour remédier à cela, plusieurs pistes peuvent être envisagées :

- Créer des espaces collectifs au sein des hôtels : salles de pause communes, réunions d'équipe régulières, moments d'échange entre collègues.
- Désigner des référentes ou ambassadrices au sein des équipes, capables de faire remonter les difficultés, de proposer des améliorations ou simplement d'écouter les autres.
- Encourager la formation de collectifs de travailleuses, soutenus par des syndicats ou des associations, afin que les femmes de chambre puissent partager leurs expériences, défendre leurs droits et, parfois, agir ensemble.

Renforcer le collectif contribue à briser l'isolement, à créer des solidarités et à redonner confiance à celles qui ont souvent le sentiment de ne pas compter.

- **Accorder une place à leur parole : écouter les principales concernées**

Il est frappant de constater, à travers cette étude, que les femmes de chambre disposent de peu d'espace pour s'exprimer. Leur voix est souvent ignorée, minimisée ou rendue invisible. Pourtant, ce sont elles qui connaissent le mieux les réalités de leur métier.

Il est donc essentiel de :

- Inclure les femmes de chambre dans les décisions qui les concernent (par exemple : réorganisation des plannings, choix des produits d'entretien, définition des objectifs de qualité).
- Organiser des enquêtes internes anonymes pour recueillir leurs ressentis et suggestions.

- Valoriser leur expertise dans les réunions managériales : écouter leurs propositions, reconnaître leur expérience et prendre en compte leurs alertes.

Être entendue, c'est également être reconnue comme une travailleuse compétente, et ne plus être considérée simplement comme un « numéro » remplaçable en cas d'absence.

- **Responsabiliser les acteurs publics et les clients**

Enfin, les solutions ne peuvent pas uniquement émaner de l'intérieur des hôtels. Les institutions publiques et la société civile ont également un rôle à jouer.

Pour les pouvoirs publics :

- Renforcer le contrôle des pratiques de sous-traitance et des abus liés à des contrats précaires.
- Soutenir les initiatives de formation et de promotion des travailleuses du secteur du nettoyage et de l'hôtellerie.
- Conditionner les aides publiques aux hôtels au respect des droits sociaux.

Pour les clients :

- Modifier leur perception des femmes de chambre, en reconnaissant leur rôle essentiel dans la qualité du service hôtelier.
- Adresser un mot, un remerciement, un sourire : cela n'engendre aucun coût, mais peut transformer une journée entière.
- Soutenir les luttes syndicales ou les campagnes de valorisation du métier lorsqu'elles sont mises en avant dans les médias.

Le métier de femme de chambre ne doit pas être condamné à rester dans l'ombre. Les résultats de cette recherche, ainsi que les luttes récentes menées par des collectifs de femmes, démontrent qu'il est possible de redonner dignité, stabilité et reconnaissance à ces travailleuses. Cela nécessite toutefois une volonté collective : des employeurs prêts à repenser leurs pratiques, des institutions qui protègent les plus vulnérables, des syndicats soutenant les revendications, et une société qui choisit de prêter attention à celles qu'elle a trop longtemps ignorées.

Conclusion

Ce mémoire a permis de mieux comprendre les réalités concrètes et souvent invisibles que vivent les femmes de chambre dans le secteur hôtelier. À travers l'analyse de leurs conditions d'emploi, des récits recueillis sur le terrain et des apports théoriques issus de la sociologie du travail, il ressort que ces travailleuses sont confrontées à une double difficulté : d'une part, une précarité des conditions d'emploi qui les maintient dans une instabilité permanente ; d'autre part, une absence criante de reconnaissance sociale, professionnelle et humaine, qui affecte profondément leur estime de soi et leur rapport au travail. Les femmes de chambre interrogées décrivent un quotidien marqué par des horaires imprévisibles, des contrats souvent précaires, des cadences intensives et une pression constante pour faire toujours plus, dans un temps toujours plus court. Cette organisation du travail laisse peu de place à la valorisation du métier. Elles sont souvent invisibles aux yeux des clients, mais aussi à ceux de la direction. Certaines n'osent même pas dire à leurs proches qu'elles exercent cette profession, tant le regard social est chargé de mépris ou de stéréotypes.

Ce manque de reconnaissance n'est pas anodin. Il produit un sentiment d'isolement, d'effacement, de lassitude, mais aussi une souffrance morale difficile à exprimer. Plusieurs femmes racontent rentrer chez elles en larmes, non pas seulement à cause de la fatigue physique, mais parce qu'elles ont le sentiment que leur travail ne compte pas, que leur présence pourrait être remplacée du jour au lendemain, sans que personne ne s'en rende compte. Cette douleur invisible, ce désengagement progressif, cette perte de confiance en soi sont des conséquences directes d'un système de gestion du personnel qui privilégie la rentabilité à tout prix, en oubliant l'humain derrière les chambres bien rangées. La précarité des conditions d'emploi ne se limite pas à des contrats courts ou mal payés : elle s'accompagne d'un manque de reconnaissance institutionnelle, d'une désaffiliation sociale et d'une mise à l'écart des processus de décision dans les établissements. Lorsque le travail ne donne plus de stabilité ni de dignité, il n'intègre plus : il exclut silencieusement.

En réponse à la problématique posée au début de ce mémoire à savoir, « comment la précarité des conditions d'emploi et le système de non-reconnaissance du métier de femme de chambre influencent les femmes de chambre », il est désormais clair que ces deux dimensions ne sont pas seulement des éléments extérieurs au métier. Elles le traversent de part en part, au point d'en définir les contours. La précarité des conditions d'emploi empêche les femmes de chambre de se projeter dans un avenir stable, d'avoir des droits reconnus ou des perspectives d'évolution. Le manque de reconnaissance, quant à lui, agit sur un plan plus intime : il fragilise leur image de soi, diminue leur sentiment d'utilité, et provoque parfois une honte intériorisée. Ces femmes se retrouvent prises entre l'obligation de faire un travail essentiel et le sentiment de ne pas exister dans ce qu'elles accomplissent. Pourtant, ce mémoire montre aussi qu'elles ne sont pas passives. Certaines mettent en place des stratégies d'adaptation, de solidarité, voire de résistance discrète. Elles s'entraident entre collègues, réorganisent leurs tâches pour mieux tenir, et cherchent du sens là où le système les en prive. Leur parole, lorsqu'elle est écoutée, révèle une intelligence du travail, une dignité, et une lucidité remarquable sur ce qu'elles vivent.

À partir de ces constats, plusieurs pistes peuvent être envisagées pour l'avenir. Il est urgent de revaloriser concrètement le métier de femme de chambre : cela passe par des contrats plus stables, une limitation des cadences abusives, une intégration des femmes de chambre dans les processus décisionnels de l'hôtel, mais aussi une reconnaissance publique et symbolique du rôle qu'elles jouent. Le simple fait de leur dire merci, de les considérer comme des professionnelles à part entière, d'écouter leurs propositions, peut déjà transformer leur quotidien. Les pouvoirs publics ont aussi un rôle à jouer, notamment dans la régulation des pratiques de sous-traitance et dans l'encouragement de l'emploi direct, avec de meilleures garanties. Il serait également intéressant d'élargir les recherches futures à d'autres contextes géographiques et culturels, afin de comparer les réalités vécues dans d'autres pays ou d'autres secteurs du nettoyage. Une étude sur le long terme permettrait aussi de mieux comprendre l'impact de ces conditions de travail sur la santé, l'estime de soi et les trajectoires personnelles. Enfin, il serait nécessaire d'étudier de plus près les formes de mobilisation collective, syndicale ou associative qui permettent à ces femmes de redevenir actrices de leur vie professionnelle, de s'exprimer, de lutter et de transformer leur condition.

En conclusion, ce travail n'a pas seulement permis d'analyser un métier méconnu. Il a aussi permis de faire entendre la voix de femmes que l'on croise tous les jours sans les voir, de mettre en lumière l'importance de ce qu'elles font, et de rappeler que derrière chaque lit refait, chaque chambre propre, il y a une personne, une histoire, une dignité. Donner la parole à ces femmes, c'est déjà une forme de reconnaissance. Mais cela ne suffit pas. Il faut désormais agir pour que leur travail soit visible, respecté et valorisé, à la hauteur de ce qu'il représente pour le secteur hôtelier et pour la société dans son ensemble.

Bibliographie

Ouvrages

- Bajoit, G.** (2013). *L'individu sujet de lui-même*. Presses universitaires de Louvain.(pp. 55, 58, 61, 63, 70, 81)
- Bajoit, G.** (2013). *L'individu, sujet de lui-même : Vers une socio-analyse de la relation sociale* (pp. 55, 58, 61, 63, 70, 81). Paris : Armand Colin.
- Beaud, S., & Weber, F.** (2010). *Guide de l'enquête de terrain : produire et analyser des données ethnographiques*. La Découverte.(pp. 134-136)
- Bernard, S.** (2020). *Le nouvel esprit du salariat*. Paris : La Découverte.(pp. 98-105, 110-117, 135-142)
- Blanchet, A., & Gotman, A.** (2010). *L'enquête et ses méthodes : L'entretien*. Armand Colin.(pp. 72-75)
- Boltanski, L.** (1982). *La formation d'un groupe social. Note sur quelques modalités de l'engagement des infirmières hospitalières*. Les cadres : La formation d'un groupe social (pp.33-36, 102-104, 109-111, 123-125). Paris : Éditions de Minuit.
- Butler, J.** (1997). *Le pouvoir des mots : politique du performatif*. Paris : Éditions Amsterdam.(pp. 15-21, 35-42, 52-60, 67-75)
- Castel, R.** (1995). *Les métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat*. Paris : Fayard.(pp. 13-28, 22, 35-59)
- Cingolani, P.** (2023). *La précarité*(6^e éd., 45-72).Paris. Presses Universitaires de France
- Cingolani, P.** (2023). *La précarité. Que sais-je ?* Presses Universitaires de France.(pp.I-III)
- Dubar, C.** (1991). *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*. Paris : Armand Colin, 85-110.
- Dubar, C.** (2000). *La crise des identités. L'interprétation d'une mutation*. Paris : Presses Universitaires de France.(pp. 113, 121, 127, 133)
- Dujarier, M.-A.** (2006). *L'idéal au travail*. Paris : La Découverte.(pp. 87-95, 108-116, 120-125)
- Fraser, N.** (2011). *Qu'est-ce que la justice sociale ? Reconnaissance et redistribution*. Poche/sciences humaines et sociales, la découverte, 13-42, 43-69, 71-92
- Goffman, E.** (1963). *Stigmate : Les usages sociaux des handicaps*. Paris : Les Éditions de Minuit.(pp. 11-19, 23-29, 42-49, 50-56)

Honneth, A. (2002). *La lutte pour la reconnaissance* (P. Rusch, Trad.). Paris : Éditions du Cerf. (Œuvre originale publiée en 1992), 12, 105, 137–148, 156, 159, 166, 194–205.

Jounin, N. (2008). *Chantier interdit au public : Enquête parmi les travailleurs du bâtiment*. La Découverte.(pp. 117-120)

Kaufmann, J.-C. (1996). *L'entretien compréhensif*. Armand Colin. (pp. 28-38)

Lapeyre, N. (2006). *Le genre de l'emploi*. Toulouse : Presses Universitaires du Mirail.(pp. 73-80, 85-92, 100-105)

Lautier, B. (2004). *Travail invisible, genre et mondialisation*. Paris : L'Harmattan.(pp. 17-23, 31-36, 41-48, 52-58)

Paugam, S. (2000). *Le salarié de la précarité*. Presses Universitaires de France.(pp 75-88, 93-102, 105-120)

Paugam, S. (2004). *Les formes élémentaires de la pauvreté*. Paris : Presses Universitaires de France, 122-139.

Savoie-Zajc, L. (2007). *Comment construire une posture de recherche qualitative ?* In Paillé, P. & Mucchielli, A. (Eds.), *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (pp 97-111). Armand Colin

Articles scientifiques

Balas, S. (2021). *Entre invisibilisation et visibilité du travail : Une contribution de la didactique professionnelle à la reconnaissance des compétences professionnelles des femmes de chambre*. *Travail et Apprentissages*, 2021(1), 72–96. <https://doi.org/10.3917/ta.022.0072>

Ciavaldini-Cartaut, S., & Balas, S. (2021). *Entre invisibilisation et visibilité du travail : une contribution de la didactique professionnelle à la reconnaissance des compétences professionnelles des femmes de chambre*. *Travail et Apprentissages*, 22(1), 72–96. <https://doi.org/10.3917/ta.022.0072>

De Gaulejac, V. (1987). *La névrose de classe : trajectoire sociale et conflit d'identité*. Paris : Hommes et Groupes.(pp. 75-82, 89-97, 105-111)

Ehrenberg, A. (1998). *La fatigue d'être soi : dépression et société*. Paris : Odile Jacob.(pp. 15, 32)

Gaulejac, V. (1987). *La névrose de classe : trajectoire sociale et conflit d'identité*. Paris : Hommes et Groupes.(pp. 75-82, 89-97, 105-111)

Gaulejac, V. (2005). *La société malade de la gestion*. Paris : Le Seuil, 75, 84–85, 91, 93–95, 198–200.

Honneth, A. (2000). *La lutte pour la reconnaissance : Pour une grammaire morale des conflits sociaux*. Paris : Cerf.(œuvre originale publiée en 1992), pp. 12, 105,137-148, 156, 159,166,194-205

Kergoat, D. (2012). *Se battre, disent-elles... Sur la résistance féminine*. Paris : La Dispute.(pp.13-14, 19-21, 61-63, 82-84, 92-94)

Mead, G. H. (1934). *Mind, Self and Society*. Chicago : University of Chicago Press.(pp. 135, 175)

Scott, J. C. (1990). *Domination and the arts of resistance : Hidden transcripts*. New Haven, CT : Yale University Press (xii–xiii, 4–5, 111–114, 137–139, 183–185, 188–190).

Boltanski, L., & Chiapello, È. (1999). *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris : Gallimard. 43–120 ; 151–245 ; 313–358 ; 499–527.

Thévenin, L. (2009). *Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration*. Paris : L'Étudiant. : 15–180 ; 181–210.

Autres

Bajoit, G. (1999). *Note sur la construction de l'identité personnelle*. Recherches sociologiques, 30(2), 69-84

Lambert, M.-A. (2016). *La précarité féminine dans l'hôtellerie-restauration*. Travail, genre et sociétés, (36), 11–30.
Prose, N. (2022). *La Femme de chambre*. Paris : Les Escales.

Annexes

Guide d'entretien pour les femmes de chambres :

Bonjour et merci d'avoir accepté de participer à cet entretien. Avant de commencer, je tiens à vous préciser que cette étude s'inscrit dans le cadre de mon mémoire de fin d'études, master en Gestion des Ressources Humaines. Mon objectif est de mieux comprendre les conditions d'emploi et le métier de femme de chambre. Votre témoignage est donc très précieux pour cette recherche.

Cet enregistrement est utilisé par moi seulement, et sera communiqué à personne d'autre. Donc, je vous rassure, sur la confidentialité et de l'anonymat de cet entretien.

Avant de commencer, est-ce que vous acceptez que nous poursuivions cette discussion et que j'enregistre notre échange ?

Question d'ouverture : pouvez-vous me raconter une journée type de femme de chambre ?

I- Parcours personnel et professionnel (Identité biographique – Bajoit)

1. Pouvez-vous me parler de votre parcours avant d'exercer dans ce métier ?
2. Depuis combien de temps exercez-vous ce travail ?
3. Comment êtes-vous arrivée dans ce métier ?
4. Avez-vous choisi ce métier ou y avez-vous été contrainte par les circonstances ? lesquelles ?

II. Conditions de travail précaire (Identité statutaire – Bajoit)

5. Quel est votre type de contrat (CDI, CDD, intérim, sous-traitance) ?
6. Avez-vous l'impression que votre emploi est stable ou non ? Pour quelles raisons ?
7. Comment décririez-vous votre charge de travail au quotidien ?
8. Votre salaire vous permet-il de vivre correctement ? pour quelles raisons ?
9. Rencontrez-vous des difficultés particulières dans l'exercice de votre travail (santé, rythme, pression, etc.) ? , cela vous affecte-t-il personnellement ? si oui dans quel sens ?
10. Comment conciliez-vous votre travail avec votre vie personnelle et familiale ?

III. Reconnaissance et rapport à l'identité professionnelle (Identité pour-autrui – Bajoit)

11. Selon vous, comment votre travail est-il perçu par les clients et la direction de l'hôtel ? ou encore par la société ?

12. Comment votre entourage perçoit votre travail ? sont-ils fiers du métier que vous exercée?

13. Sentez-vous fière de ce métier ? En parlez-vous librement avec les gens ?

14. Avez-vous l'impression que votre travail est reconnu et valorisé à sa juste valeur? si non Pourquoi ?

15. Avez-vous déjà ressenti un manque de reconnaissance ou du mépris à cause de votre profession ? si oui avez-vous un exemple ?

16. Avez-vous le sentiment d'appartenir à une équipe ou d'être plutôt isolée dans votre travail ?

IV. Impact sur l'identité et le rapport à soi (Identité pour-soi – Bajoit)

19. Comment vous vous êtes toujours définie comme individu (vos qualités, défauts,...) ? vous vous identifiez-vous à votre boulot ?

20. Quelles vision avez-vous toujours projeté de votre avenir ? ce métier est-il en adéquation avec cette vision projetée de vous ?

21. Y'a-t-il eu des facteurs (la vision de vos parents ou encore de votre entourage pour votre vie, des circonstances que vous avez peut-être vécues) vous poussant à définir cette vision de votre avenir ? si oui lesquels ?

22. Ce travail a-t-il changé la manière dont vous vous percevez ? Si oui, comment ?

23. Quelles compétences et qualités estimez-vous avoir développées grâce à ce métier ?

24. Quels aspects de votre métier vous rendent fière ?

25. Qu'est-ce qui vous motive à continuer, malgré les éventuelles difficultés ?

26. Si vous pouviez changer quelque chose dans votre travail, que ce serait-il ?

V. Perspectives et stratégies de résistance (Identité projetée – Bajoit)

27. Voyez-vous des opportunités d'évolution dans ce métier ?

28. Comment aimeriez-vous que votre métier soit reconnu par la société ?

29. Avez-vous des projets pour l'avenir, professionnels ou personnels ?

30. Participez-vous à des formes de revendications ou d'organisation collective (syndicats, grèves, entraide entre collègues) ? Si oui, dans quel contexte ? si non pour quelles raisons ?

31. Que faudrait-il, selon vous, pour améliorer la reconnaissance et les conditions de travail des femmes de chambre ?

Tensions identitaires :

- **Tension entre identité engagée et identité assignée :**

32. Comment percevez-vous l'image que la société attribue aux femmes de chambre par rapport à celle que vous avez de vous en tant que femme de chambre ?

33. Avez-vous le sentiment que votre travail est sous-estimé par rapport au effort qu'il demande ?

34. Selon vous, qu'elles sont les stéréotypes ou préjugés liés à votre métier ? Comment gérez-vous ces éventuels stéréotypes ou préjugés ?

- **Tension entre identité engagée et identité désirée :**

35. Quelles stratégies mettez-vous en place pour faire face aux conditions de travail difficiles(horaires, salaires, charge physique...)?

36. Y'a-t-il des aspects de votre métier que vous aimeriez voir évoluer pour mieux correspondre à votre vision de vous-même ?

37. Avez-vous l'impression que votre travail vous empêche d'atteindre certains objectifs personnels ou professionnels ?

- **Tensions entre identité assignée et identité désirée :**

38 . Ressentez-vous un décalage entre une façon dont on vous perçoit en tant que femme de chambre et l'image que vous aimeriez que l'on ait de vous ?

39. Avez-vous déjà envisagé ou entrepris des démarches pour changer cette perception(formation, engagement collectif, revendications,...)

40. Quels seraient, selon vous, les changements nécessaires pour que votre métier soit mieux reconnu et valorisé ?

Nous arrivons à la fin de cet entretien. Je tiens à vous remercier sincèrement pour votre temps et pour avoir partagé votre expérience et vos réflexions. Votre témoignage est précieux pour cette recherche et permettra de mieux comprendre les réalités du métier de femme de chambre.

Avant de conclure, souhaitez-vous ajouter quelque chose ou aborder un point que nous n'avons pas encore évoqué ?

Je vous rappelle que toutes vos réponses resteront anonymes et seront utilisées uniquement dans le cadre de mon mémoire de fin d'études. Si vous avez des questions par la suite ou si vous souhaitez être informée des résultats de cette recherche, n'hésitez pas à me contacter. Encore une fois, merci pour votre participation et votre confiance.

Guide d'entretien pour les gouvernantes :

Bonjour et merci d'avoir accepté de participer à cet entretien. Avant de commencer, je tiens à vous préciser que cette étude s'inscrit dans le cadre de mon mémoire de fin d'études, master en Gestion des Ressources Humaines. Mon objectif est de mieux comprendre les conditions d'emploi et le métier de chambre. Votre témoignage est donc très précieux pour cette recherche.

Je vous rassure, sur la confidentialité et de l'anonymat de cet entretien, ainsi que de son utilisation que dans le cadre de cette étude. Si vous êtes d'accord, j'aimerais enregistrer notre conversation afin de pouvoir analyser vos propos avec précision.

Avant de commencer, est-ce que vous acceptez que nous poursuivions cette discussion et que j'enregistre notre échange ?

Question d'ouverture : comment se déroule une journée type en tant que femme de chambre ? en tant que gouvernante ?

Parcours professionnel et rôle de gouvernante

1. Pouvez-vous me parler de votre parcours professionnel ?

- Quelles expériences vous ont amené à devenir gouvernante ?
- Depuis combien de temps êtes-vous dans ce métier ?

2. Quel est votre rôle au sein de l'équipe des femmes de chambre ?

- Quels sont vos responsabilités principales en tant que gouvernante ?

3. Quel type de formation ou de qualifications avez-vous suivies pour occuper ce poste ?

- Pensez-vous que cette formation est suffisante pour gérer les défis du poste ? quels sont ces défis ?

II. Perception des conditions d'emploi précaires des femmes de chambre

4. Comment évaluez-vous les conditions d'emploi des femmes de chambre dans votre établissement ?

-y'a-t-il une facilité d'accès dans ce métier ?

- y'a-t-il des conditions d'emploi spécifiques aux métiers de femme de chambre(compétences, expériences, formations,...) ?

- Qu'elles types de contrat sont assignées aux femmes de chambres ? quelles est le type de contrat dominant dans ce métier au sein de votre établissement et pourquoi ?

- y'a-t-il assez de mains d'ouvre dans ce métier ? si non pour quelles raisons ?

- y'a-t-il une diversité ethnique dans le métier de femme de chambre ?

- les femmes de chambres bénéficient-elles assez des protections sociales (accès aux congés payés, à l'assurance maladie, au chômage ou à la retraite) ?

5. Comment décririez-vous la charge de travail des femmes de chambre ?

- Trouvez-vous que leur charge de travail est facile ou pénible ? pour quelles raisons ?

- Avez-vous observé des signes de fatigue ou de stress chez elles ?

6. comment qualifiez-vous les conditions d'emploi des femmes de chambre ?

- pour quelles raisons ? (horaires, rémunération, manque de reconnaissance, etc.) ?

III. Reconnaissance du travail des femmes de chambre

7. Dans quelle mesure pensez-vous que le travail des femmes de chambre est reconnu dans votre établissement ?

- Par la direction ?

- Par les clients ?

- Par les autres employés ?

8. Comment la direction de l'hôtel perçoit et valorise-t-elle le travail des femmes de chambre ?

- Y a-t-il des mesures en place pour reconnaître leurs efforts ?

- Sont-elles régulièrement félicitées ou remerciées ?

9. Comment vous assurez-vous, en tant que gouvernante, que leur travail soit valorisé ?

- Quels gestes ou actions faites-vous pour soutenir vos équipes ?

- Existe-t-il une forme de reconnaissance spécifique dans votre rôle en vers les femmes de chambre ? (avez-vous des attentions particulières à l'égard, comme des compliments, des petites avantages ...)

IV. Impact sur l'identité professionnelle des femmes de chambre

10. Pensez-vous que les conditions de travail des femmes de chambres affectent l'identité de ces dernières (c'est à dire la vision qu'elles peuvent avoir d'elle-même et de leur futur) ?

- De quelle manière ces conditions de travail influencent-elles la manière donc elles se perçoivent ?

- Cela affecte-t-il leur motivation ou leur engagement au travail ?

11. pensez-vous que le métier de femme de chambre est valorisé à sa juste valeur ? si non ?

- pensez-vous que cela a un impact sur leur moral ou leur estime de soi ? si oui dans quels sens (comportement, attitudes au travail,...)

12. Pensez-vous que les femmes de chambre s'identifient à leur métier malgré les difficultés du métier ?

- Pourquoi ou pourquoi pas ?

V. Stratégies de résistance et d'adaptation

13. Avez-vous observé des formes de solidarité entre les femmes de chambre pour faire face aux conditions de travail difficiles ?

- Si oui, pouvez-vous me donner des exemples ?

- Comment ces solidarités influencent-elles l'identité de groupe au sein de l'équipe ?

14. Quelles stratégies les femmes de chambre utilisent-elles afin de faire face aux difficultés qui peuvent découler de ce métier ?

- par exemple, s'organisent-elles pour améliorer leurs conditions de travail ?

- est-ce qu'elles s'impliquent dans des syndicats ou d'autres formes de mobilisation ?

15. pensez-vous qu'il existe des possibilités d'évolution professionnelle pour les femmes de chambre au sein de votre établissement ?

- est-ce que des femmes de chambres ont évolué vers des postes plus élevés ?

- si non ? quelles barrières éventuelles empêchent cette évolution, selon vous ?

VI. Suggestions et perspectives d'amélioration

16. que devrait-il être amélioré pour que les femmes de chambre se sentent plus respectées et reconnues dans leur travail ?

-selon vous, que pourrait faire la direction pour améliorer les conditions d'emploi et la reconnaissance de ce métier ?

17. Quel rôle pourrait jouer une gouvernante comme vous pour améliorer la situation des femmes de chambre ?

-quelles actions concrètes, à votre niveau, peuvent être mises en place pour soutenir vos équipes ?

18- avez-vous des suggestions ou des idées pour aider à valoriser ce métier, au-delà des conditions matérielles ?

Nous arrivons à la fin de cet entretien. Je tiens à vous remercier sincèrement pour votre temps et pour avoir partagé votre expérience et vos réflexions. Votre témoignage est précieux pour cette recherche et permettra de mieux comprendre les réalités du métier de femme de chambre.

Avant de conclure, souhaitez-vous ajouter quelque chose ou aborder un point que nous n'avons pas encore évoqué ?

Je vous rappelle que toutes vos réponses resteront anonymes et seront utilisées uniquement dans le cadre de mon mémoire de fin d'études. Si vous avez des questions par la suite ou si vous souhaitez être informée des résultats de cette recherche, n'hésitez pas à me contacter. Encore une fois, merci pour votre participation et votre confiance.