

Projet de lignes directrices de l'EFFAT sur l'entretien quotidien des chambres d'hôtels

Pour une première discussion lors de l'Assemblée générale du secteur du tourisme de l'EFFAT le 16 novembre 2022

Depuis quelques années, les chaînes hôtelières ont lancé des programmes dites de «choix vert», proposant aux clients de renoncer le nettoyage quotidien de leur chambre d'hôtel et, s'ils le font, leur offrant des récompenses, par ex. des bons à valoir au bar ou au restaurant de l'hôtel, ou des points sur le programme de fidélité de la chaîne hôtelière.

Avec de telles programmes, les hôtels prétendent protéger l'environnement et contribuer à la durabilité, en utilisant moins d'eau, d'énergie et de détergents, en réduisant les émissions de gaz à effet de serre et l'empreinte carbone.

De nombreux clients d'hôtels pensent que refuser les services d'entretien ménager aide le personnel d'étage en allégeant leur charge de travail globale, mais selon le personnel d'étage, ces programmes ne sont conçues que pour économiser de l'argent pour les hôtels, en particulier sur les coûts de main-d'œuvre, et ont souvent un impact négatif sur le personnel d'étage.

Lorsque les clients refusent les services d'entretien ménager, souvent à court terme, moins de chambres doivent être nettoyées, moins de personnel d'étage est nécessaire, le personnel d'étage perd des heures de travail et des salaires, plus de personnel est mis sur appel, les horaires de travail deviennent moins prévisibles, ce qui nuit à l'équilibre travail-vie personnelle, rendant les emplois globalement plus précaires.

Mais même si le nettoyage des chambres est refusé, le personnel d'étage peut ne pas être complètement libéré de ces chambres, car elles peuvent toujours être invitées à retirer par ex. serviettes sales, linge des clients et poubelles, ou à fournir par ex. serviettes supplémentaires, produit d'accueil, bouteilles d'eau, ce qui n'est pas nécessairement compté dans leur quota de chambres.

De plus, si les chambres n'ont pas été nettoyées depuis des jours, elles sont plus sales et beaucoup plus difficiles à nettoyer, le personnel d'étage a donc besoin de plus de temps, ce qui n'est souvent pas accordé, et de détergents plus puissants, ce qui peut avoir un impact sur leur santé.

De plus, à long terme, on craint que le service d'entretien ménager ne devienne un service qui n'est plus inclus dans le prix d'un séjour à l'hôtel et que les clients devront payer un supplément pour faire nettoyer et entretenir leur chambre, bien que cela doive être considéré comme le noyau de l'hospitalité.

Après avoir discuté de la question au niveau européen et mondial, le secteur du tourisme de l'EFFAT a décidé d'élaborer, en coopération avec l'UITA, des lignes directrices qui contribuent à rendre les emplois du personnel d'étage dans les hôtels plus sûrs.

EFFAT s'engage à :

- Utiliser, lors de l'organisation de réunions ou de réservations groupées pour les participants, des hôtels qui assurent le nettoyage quotidien des chambres
- former le personnel de l'EFFAT aux lignes directrices et en faire un critère lors de la demande de devis auprès des hôtels
- sensibiliser les organisations membres à cette menace pour les moyens de subsistance et la santé du personnel d'étage, et leur demander d'adopter des lignes directrices exigeant que les hôtels qu'ils utilisent pour des événements assurent un service d'entretien ménager quotidien
- discuter de la question dans les CEE des chaînes hôtelières transnationales
- soulever la question dans le cadre du dialogue social sectoriel européen
- soutenir les organisations membres dans leur lutte pour des conditions de travail décentes et des conventions collectives dans l'entretien ménager des hôtels

EFFAT appelle les autres fédérations syndicales, organisations alliées, etc. à :

- utiliser les hôtels pour des événements et des voyages qui ne donnent pas aux clients un « choix vert » de renoncer au nettoyage quotidien des chambres
- informer les hôtels et les centres de congrès des lignes directrices et en faire un critère lors des demandes de devis pour l'organisation d'événements et lors des réservations groupées
- informer tou-te-s les collaborateurs-trices, les affilié-e-s et les organisations membres des lignes directrices, et les encourager à utiliser les hôtels qui assurent le nettoyage quotidien des chambres et à ne pas renoncer des services d'entretien ménager