

L'Obs,

## L'histoire de la Canadienne qui enquêtait sur les femmes de ménage de la gare de l'Est

Chercheuse en ergonomie, la québécoise Karen Messing a étudié les conditions de travail de ces « invisibles » que l'on applaudit désormais tous les soirs : aide-soignants, femmes de ménage, caissières.



Ergonome et spécialiste mondialement reconnue de la santé des femmes au travail, la québécoise Karen Messing a oeuvré pendant quarante ans à l'élaboration d'« une science du travail à l'écoute des gens ». Elle a observé des caissières, des serveuses, des vendeuses, des balayeuses. Le monde du nettoyage, en particulier, notamment en milieu hospitalier, l'a beaucoup préoccupée.

Ce qu'accomplissent les personnes qui rangent, trient, nettoient, frottent, récurent, astiquent, encaustiquent, désinfectent, elle l'a raconté dans « Les souffrances invisibles », un livre où passent les travailleurs les plus exposés en ces temps d'épidémie.

### ENTRETIEN.

#### Le stress et les rêves

***BibliObs* : Karen Messing, tout d'abord comment allez-vous et dans quelles conditions traversez-vous ce grand film de science-fiction où nous voici tous enrôlés?**

***Karen Messing*** : Je suis chanceuse dans notre malchance collective. Je ne risque pas ma vie tous les jours comme le personnel de nettoyage des hôpitaux et les caissières de supermarché. Comme je suis officiellement à la retraite en tant que professeure, je n'ai pas à me démener pour me familiariser à toute allure avec de nouveaux logiciels d'enseignement en ligne. Je ne suis pas comme mes amies chercheuses dans la course, un peu charognarde, aux offres gouvernementales de subventions pour étudier le virus. Je n'ai pas d'enfants exclus des crèches à amuser tout en essayant de travailler et, comme j'ai plus de soixante-dix ans, je n'ai pas le droit d'être en présence physique d'autres personnes que mon compagnon, donc je ne peux même pas faire de bénévolat. Je suis isolée, avec une belle vue sur notre lac enneigé, à écrire des articles, répondre aux questions de mes jeunes collègues et à échanger par FaceTime avec ma belle-fille mathématicienne, en espérant que les chiffres qu'elle manipule feront fléchir les courbes

de l'infection. De temps à autre, nous faisons un e-péro avec des ami.e.s. La nuit c'est un peu différent. Le stress collectif se réfléchit dans mes rêves.

### **Et de quoi rêvez-vous ?**

Je n'en retiens pas grand-chose si ce n'est une sensation en gris et brun. Et je me réveille tendue. Il me semble qu'il était question d'un désastre dans mon rêve d'hier mais le rêve est parti. Il y a quelques jours, lors d'une réunion Zoom de travail, on a passé une quinzaine de minutes à dire combien on était contentes et soulagées de se voir et combien on était tendues.



Affiche représentant Donna Mergler et Karen Messing, place des Montréalaises, à Montréal, dans le cadre de l'exposition « 21 citoyennes inspirantes »  
Archives de Karen Messing

### **Comment se manifeste cette tension ?**

Je me surprends à réagir violemment si mon compagnon, qui est journaliste, critique le gouvernement. Je n'ai pas voté pour François Legault, le premier ministre du Québec, et je ne voterai jamais pour aucun membre de ce gouvernement de droite, mais l'idée qu'ils pourraient ne pas bien gérer la crise me terrorise. Bien involontairement, je me projette dans les hôpitaux et les résidences pour personnes âgées, des milieux que j'ai observés pendant des années. Je m'efforce de ne pas imaginer les conditions de travail actuelles, et surtout l'état de débordement et inquiétude qui doit y prévaloir. Je me dis que les nettoyeuses, les aide-soignantes et les préposées à l'accueil doivent, elles aussi, mettre leur esprit critique en sourdine et essayer de croire en une sorte de Dieu protecteur tout-puissant, présent sur leur lieu de travail.

### **Le fossé empathique**

**Avoir travaillé quarante ans sur ces métiers-là doit vous donner une lecture particulière des événements en cours.**

Tout à fait. Au début, j'étais vraiment consternée de voir les caissières de supermarché recevoir tous les clients les uns après les autres, contraintes de faire défiler tous les articles et de manipuler tous ces dollars sales. Maintenant, l'accès aux épiceries m'est interdit du fait de mon âge, mais on me dit que les caissières sont derrière un plexiglas. Souvent c'est une illusion parce que le dispositif est de taille ou de forme inadaptée, j'ai

donc bien peur qu'il ne s'agisse là d'une fausse impression de sécurité. Sans parler de tout ce beau monde de mauvaise humeur à soigner.

Par exemple, il y a eu ici, au Québec, une fixation sur le papier hygiénique. Les gens paniquaient, ils se sont mis à acheter des rouleaux et des rouleaux. Les psys l'ont expliqué par toutes sortes de raisons - fantasmes de propreté, de blancheur, confusion avec la gastro, mais on n'a jamais compris. Très vite, il n'y avait plus de papier toilette nulle part. On m'a raconté que le personnel des magasins se faisait prendre à partie parce que les stocks ont manqué.

**Il y a eu en France une même ruée sur le papier toilette. Mais très vite on a observé une forme de gratitude vis-à-vis des caissiers et caissières. Les gens les remercient. Quelques fois une caissière répond : « Vous savez, on est là car on n'a pas le choix. »**

Je pense qu'il faut replacer ces remarques dans le contexte plus général du « vécu » des caissières, des vendeuses, ou des préposées d'accueil dans les hôpitaux en contact avec le public. Ces « services essentiels » demeurent des endroits où l'on peut parler à d'autres êtres humains. Les personnes qui ont besoin de bavarder bavardent, celles qui sont reconnaissantes l'expriment et celles qui ont besoin de cracher leur désarroi ont ces personnes-là devant elles. Il suffit d'un client abusif et insultant pour ruiner une journée. Surtout quand une journée très longue succède à d'autres journées très longues pendant lesquelles on s'inquiète parce qu'on a dû laisser un ado seul à la maison faute d'école ou parce que le mari a toussé ce matin. Et surtout quand l'injure devient personnelle, portant sur la race ou le physique de la personne.

**On voit bien qu'une fraction de la population, disons aisée, découvre à l'occasion de ce confinement que des « petits » métiers auxquels ils ne prêtent généralement guère attention sont précieux - l'anthropologue David Graeber parle de « métiers cruciaux ». Les caissières justement, mais aussi les chauffeurs routiers, les livreurs, les éboueurs, les brancardiers. Dans votre essai, vous proposez un concept pour décrire cette indifférence ordinaire. Vous l'appelez « fossé empathique ».**

C'est tout d'abord le fossé que je perçois entre certains scientifiques qui théorisent sur la santé au travail et la réalité de terrain des travailleurs et travailleuses. Plus largement, le fossé empathique est l'incompréhension des personnes en position de pouvoir, qu'il s'agisse des clients, des superviseurs et du public en général, vis-à-vis des contraintes et exigences subies par ceux et celles qui exercent les métiers au bas de l'échelle sociale. L'un des exemples les plus parlants du moment, c'est l'indifférence de la clientèle vis-à-vis de la posture debout statique et prolongée qui est en train de s'installer dans les magasins en France.

## **La dureté du travail debout**

**Une vendeuse d'une cinquantaine d'années rencontrée il y a peu au rayon literie d'un des grands magasins qui font la légende de Paris nous l'expliquait : elle n'a pas le droit de s'asseoir, même quand le rayon est désert.**

J'ai observé ce changement. Après avoir longtemps fait l'éloge de la France en matière de postures de travail, j'ai été sidérée de voir qu'on avait retiré les sièges de caissière dans beaucoup de magasins. Pourquoi ? Est-ce par mimétisme vis-à-vis des pratiques américaines ? Par stratégie d'utilisation maximale de l'espace ? Je ne sais pas mais il faut

y mettre fin, immédiatement ! En Amérique du nord, quatre décisions juridiques récentes exigent des bancs pour les préposé.e.s à la clientèle.

### **Pourquoi demander à une vendeuse de rester debout ?**

Cela symbolise une disponibilité et une relation hiérarchique de service - le médecin ne se lève pas pour servir son patient mais la caissière d'Amérique du nord et maintenant de France, oui. Or, cette posture est extrêmement dure pour le corps : elle entraîne des maux de jambes et de pieds, l'apparition de varices et autres problèmes de circulation sanguine, le mal de dos voire une possible incontinence à la longue. Une année, nous avons interviewé une trentaine de travailleurs ; tous les salariés sauf un nous disaient en souffrir. Personne n'avait osé se plaindre. Et l'éminent scientifique avec qui j'en ai discuté ne trouvait pas que le sujet valait une étude scientifique. Je lui ai expliqué que cette douleur était comparable à la sensation que l'on éprouve à rester longtemps debout dans un musée pour visiter une exposition. Là, il a sauté sur le sujet : « Museum walking ! Yes, very interesting » et il m'a exposé son intérêt pour une étude sur la problématique de la fatigue muséale...



Nettoyeuse d'hôpital à Montréal  
Archives de Karen Messing

### **Votre vocation est née à Paris au début des années 1990. Vous étiez « ergonomiste novice » en train de suivre les petites mains du nettoyage de la gare de l'Est.**

J'avais commencé ma vie professionnelle comme professeure en génétique moléculaire. A l'âge de 40 ans, dans le cadre d'une année sabbatique de recherche libre en 1983, je me suis trouvée à l'Institut du cancer de l'Hôpital Notre-Dame à Montréal, où j'ai fait la connaissance de la très dynamique présidente du syndicat des employé.e.s de l'hôpital, Claudette Carbonneau, qui allait devenir la première femme à diriger une grande centrale syndicale. Lorsque je l'ai connue, elle essayait de calmer les esprits dans l'équipe de nettoyage ; les femmes revendiquaient un salaire égal à celui des hommes.

Sachant que j'enseignais la génétique, elle m'a demandé d'expliquer les différences biologiques entre les femmes et les hommes afin de démontrer que ces différences ne

justifiaient pas l'écart de revenu. Se sont ensuivies des réunions houleuses mais productives, au cours desquelles je me suis liée d'amitié avec une des nettoyeuses, Ginette. C'est elle qui m'a expliqué les difficultés de son métier, et j'en ai parlé avec une de mes collègues, Nicole Vézina, ergonomiste. Avec elle, j'ai fait une petite recherche sur le travail avec des gants de protection. Nous avons observé ce travail et j'ai compris que chaque personne avait une représentation de la contamination. Pour en diminuer le risque, il fallait non seulement modifier le poste de travail, mais aussi échanger avec les travailleuses sur la nature de la contamination, comment elles le voyaient, pourquoi elles répondaient aux dangers de manières très variées. Je pense qu'il y a beaucoup de leçons à en retirer pour le travail actuel en présence du virus.

### **Quelles leçons ?**

J'ai appris que si l'on met en place une mesure de protection, chaque personne va se la représenter à sa façon. Un exemple tiré de notre étude : chaque technicienne avait sa façon de déployer ses gants - l'une les enlevait pour répondre au téléphone, pour ne pas contaminer le téléphone, l'autre les gardait parce qu'elle pensait que le téléphone pouvait être contaminé. Certaines changeaient les gants plus souvent que d'autres, ayant des façons différentes de peser le risque versus le coût des gants. Nous avons fini par recommander une formation pour que des hygiénistes puissent convenir avec les travailleuses sur des manières de représenter et de combattre les différentes sources de contamination. Plus tard, des chercheurs français ont développé tout un champ de recherche, appelé « ergotoxicologie » pour explorer le travail réel en présence de matières toxiques ou infectieuses.

### **23 km avec un seau...**

**Ceci vous a donné envie de vous former en ergonomie et participer à la construction d'une « science du travail à l'écoute des gens ». Vous vouliez transformer le travail de nettoyage, le rendre moins rude.**

À l'époque, le nec plus ultra de l'ergonomie était le laboratoire d'ergonomie du Conservatoire national des arts et métiers (CNAM), à Paris. J'ai eu la chance de suivre un stage avec des professeurs extrêmement brillants parmi lesquels des chercheurs éminents en ergonomie, Ghislaine Doniol-Shaw, François Daniellou et Alain Garrigou. Parmi les étudiants, il y avait la médecin responsable de l'équipe de nettoyage des trains de la Gare de l'est. Elle m'a proposé de venir avec elle.

### **Gare de l'Est ?**

Oui. A l'époque, la seule chose que je savais faire était de cultiver des cellules. A la gare, en partenariat avec la docteure Chantal Haëntjens j'ai commencé à suivre différents travailleurs pendant des journées entières. Les premiers jours, tu ne comprends rien à rien. Ils couraient d'un train à l'autre. Ils portaient des objets dans un seau qu'ils n'utilisaient jamais. Les hommes et les femmes ne faisaient pas le même travail. J'ai estimé qu'ils travaillaient très mal et qu'ils avaient bien besoin d'une ergonomiste (moi) pour leur dire comment mieux faire leur job mais en réalité c'était eux qui n'allaient pas tarder à m'apprendre le mien.

Pendant six mois, j'ai demandé aux gens de m'expliquer leur travail. J'ai appris qu'il fallait courir parce que les trains devaient être nettoyés avant l'heure de départ (ah oui !). Que le

contenu du seau était prescrit sans égard aux exigences des tâches et qu'il était inspecté périodiquement pour vérifier qu'il était conforme. J'ai appris que les hommes avaient fait grève pour ne pas nettoyer les toilettes.

### **Et Nina Khaled. Pouvez-vous nous parler d'elle ?**

Nina est cette jeune femme blonde et énergique dont je parle dans mon livre. Elle a accepté que je la suive pour observer son travail de nettoyage de toilettes. J'ai compris plus tard que c'était parce qu'elle souhaitait que je force ses superviseurs à alléger le seau bleu qu'elle était obligée de porter pendant les 23 km qu'elle parcourait chaque jour, seau alourdi par la présence obligatoire d'outils et de substances inutiles. Elle et ses soeurs et cousines étaient venues à Paris pour s'échapper de contraintes familiales, et elles vivaient entassées dans un minuscule appartement dans le sud de Paris. Toutes travaillaient à la gare.

Je suis très bien tombée avec Nina, parce qu'elle avait l'esprit vif et qu'elle m'expliquait tout ce que j'avais besoin de savoir. J'avais fait un organigramme détaillé pour représenter son travail et les choix de nettoyage qu'elle devait faire en fonction de l'état des lieux. Mon schéma couvrait deux feuilles de 70 centimètres sur 40 et recensait tout ce qu'elle faisait au moyen de triangles, de cercles, de losanges, de carrés pour illustrer les actions, les lieux, les alternatives. Un jour elle a regardé mes feuilles pendant maximum 20 secondes. « T'as oublié les boules ! » a-t-elle crié, et elle avait raison. Ses contorsions journalistiques les plus pénibles étaient conditionnées par la présence ou absence de boules désodorisantes derrière la cuvette...

## **Le rôle essentiel des invisibles**

**En France, il est de plus en plus question des « invisibles » dans les médias et les conversations. L'épidémie est de nature à accentuer ce phénomène. Pour vous le concept est familier - il est même dans le titre de votre essai. Familier depuis quand?**

C'est ma professeure et collaboratrice française, Ghislaine DoniolShaw, qui a proposé le titre « L'Invisible nécessaire » pour notre premier article, sur les nettoyeuses de la Gare de l'est justement, en 1992 dans la revue « *Le travail humain* ».

Puis entre 1993 et 2008, j'ai codirigé un partenariat de recherche entre l'Université du Québec à Montréal et les représentantes en santé au travail des femmes des principales centrales syndicales québécoises. Notre but commun était de documenter les risques dans les métiers féminins. On a appelé ce partenariat « l'Invisible qui fait mal ». Puis le concept a été adopté par des groupes de recherche européens. Il décrit bien ce qui arrive aux travailleuses du « bas de l'échelle » je crois.

### **À quoi le travail à la gare de l'Est a-t-il abouti ?**

Nous avons rédigé un rapport avec de nombreuses recommandations pour l'amélioration de la conception des toilettes, des fournitures de nettoyage et de l'organisation du travail. Nous avons montré que les concepteurs des équipements de train ne pensent pas à la façon dont il faudra les nettoyer - un phénomène d'ailleurs semblable en milieu hospitalier. Nous avons présenté toutes les données sur le mal de dos de celles qui s'accroupissent pour nettoyer sous les sièges des wagons. Nous avons reçu 18/20 pour ce rapport, mais ab-so-lu-ment rien n'a changé dans le travail à la Gare de l'est. J'y suis

retournée régulièrement pour voir, mais après quelques années j'étais trop gênée pour montrer mon visage et, de toute façon, mes ami.e.s nettoyeurs n'y étaient plus.

**De retour au Québec, vous vous êtes retrouvée en milieu hospitalier à observer les familles qui offrent des cadeaux aux infirmières en oubliant que la femme de ménage, avec son chariot plein de produits toxiques, a passé bien plus de temps dans la chambre. C'est bien triste.**

Oui. C'est un homme de l'équipe qui a mis des mots sur la situation : « On est la poubelle de l'hôpital. » Personne ne les regarde mais on s'attend à ce qu'ils ramassent tout en restant invisibles.

## **Un changement de sac pas anodin**

**Ce qui est inhabituel, c'est votre façon d'attirer l'attention sur ce qui n'est jamais questionné. Vider les poubelles d'une chambre d'hôpital par exemple : retirer le sac en plastique plein et le remplacer par un vide n'est pas anodin.**

Les femmes faisaient le travail de nettoyage dit « léger ». C'était à elles d'épousseter, de nettoyer les équipements, de frotter les toilettes, et de vider les poubelles, oui. Il y avait beaucoup de modèles de poubelles, mais un seul modèle de sac. Donc, parfois le sac était trop petit, et tombait dans le fond de la poubelle, et les déchets s'accumulaient autour. Parfois le sac était trop grand et pouvait se déloger facilement, donc les déchets s'accumulaient aussi autour. Les femmes avaient pris l'habitude de faire un noeud pour que le sac tienne (avec plus ou moins de succès) sur le rebord. Mais faire plus de cent noeuds par jour faisait très mal à leurs poignets et leurs mains.

Dans notre rapport de recherche, nous avons donc recommandé que les poubelles et les sacs soient de taille unique. L'hôpital a accepté notre recommandation. Mais quand on y est retourné douze ans plus tard, les poubelles avaient retrouvé leur gestion anarchique. Personne ne pouvait nous expliquer ce revirement, qui semblait avoir été orchestré au loin, dans les dédales de la hiérarchie de l'hôpital. De façon générale, les décisions d'achat pour le nettoyage se font sans consulter ceux dont c'est le métier, au détriment de la santé du personnel et de la qualité du travail.

**En France chaque soir à 20 heures, les Français se mettent à leur fenêtre pour applaudir le personnel soignant, les médecins bien sûr mais aussi les infirmières, aide-soignantes, femmes de ménage, brancardiers, ambulanciers. Les invisibles seront-ils héros d'un jour ou de toujours ?**

J'ai du mal à évaluer la valeur de ce type de geste mais je suis contente qu'on inclue les aide-soignants, les brancardiers, les femmes de ménage, tous les métiers de l'hôpital. Sans doute sont-ils sensibles à ces mercis mais probablement aimeraient-ils mieux une reconnaissance plus concrète que des applaudissements. Le manque de prestige et de considération d'une aide-soignante ou d'une femme de ménage se reflète dans la rémunération.

Au Québec, les caissières et les aide-soignantes sont si peu payées qu'il a fallu que le gouvernement leur accorde une « prime de risque » pour remonter leur chèque au niveau de la Prestation canadienne d'urgence. Au moment où j'écris ces lignes, il n'est pas clair que leur augmentation sera maintenue au-delà de la crise. Pourtant, nous avons

actuellement un scandale, comme chez vous, parce que la moitié des morts provient des résidences et centres hospitaliers pour personnes âgées, décès attribuables entre autres à une extrême pénurie de personnel soignant. Il me semble que l'on pourrait faire plus attention aux conditions de travail des personnes tant acclamées ces jours-ci.

**Les Souffrances invisibles. Pour une science du travail à l'écoute des gens, par Karen Messing, édition Ecosociété, 2016.**

## **Karen Messing, bio express**

Née en 1943, **Karen Messing** est une ergonomiste et généticienne québécoise. Elle a cofondé le Centre de recherche interdisciplinaire sur la biologie, la santé, la société et l'environnement (Cinbiose).

Journaliste : Anne Crignon

Cet article est paru dans L'Obs (site web) Note(s)