



Le documentaire "Au bonheur des dames ?" sort ce 24 octobre dans les salles.

## Vous ne verrez plus votre aide ménagère comme avant

■ Sortie d'un documentaire qui offre une plongée inédite dans le quotidien des travailleuses des titres-services.

**L'**in'a fallu cinq à six ans avant d'oser dire que je fais le ménage chez les gens. Cette confiance de Béatrice, travailleuse dans une entreprise de titres-services, illustre le manque de considération dont bénéficient souvent les travailleuses actives dans les titres-services. Une confiance faite à Agnès Lejeune et Gaëlle Hardy, réalisatrices du documentaire *Au bonheur des dames?*, qui sort dans les salles ce 24 octobre.

Les titres-services constituent une success story que de nombreux pays envient à la Belgique. Depuis leur création, en 2004, ils ont permis à 160 000 aides ménagères (ce sont quasi exclusivement des femmes) de sortir du travail au noir. Plus d'un million d'utilisateurs y ont recours. Et plus de 2 000 sociétés gèrent les relations entre les unes et les autres.

**Manque de respect, racisme, harcèlement sexuel**

Mais que sait-on du quotidien de ces "femmes de ménage"? Et quel rôle jouent réellement les entreprises de titres-services dans cette relation censée être triangulaire? Pour le savoir, Agnès Lejeune et Gaëlle Hardy sont allées à la rencontre de nombreu-

ses aides ménagères de la région liégeoise qui ont accepté de se raconter face caméra, sur leur lieu de travail, avec l'accord de clients qui leur ont ouvert leur logement.

Les témoignages éclairent sur les raisons de leur arrivée: dans les titres-services. Parce qu'elles n'avaient pas d'autres opportunités. Parce qu'elles ont toujours aimé ça, le nettoyage. Parce que ce métier permet plus facilement de s'occuper de ses enfants. Parce que cela permet de nouer de belles relations avec certains utilisateurs, comme cette dame âgée qui voit en son aide ménagère Christelle, "son rayon de soleil".

Mais ce qui ressort surtout de ce documentaire, ce sont les difficultés de leur situation. Les pépins physiques qui ne manquent pas d'apparaître au fil des années à l'ordre des torchons, à aspirer en dessous du divan... "Tous les soirs, je prends deux anti-inflammatoires et deux décontractants musculaires. Et je ne suis pas la seule", témoigne cette travailleuse, avant de se coucher sous la table de la salle à manger, pour en nettoyer les pieds. Une situation dont témoigne aussi la patronne d'une des entreprises concernées: "Je suis certaine que plus de 50% des travailleuses ont quitté l'entreprise par la porte médicale."

Le manque de respect des clients constitue un autre obstacle. Ceux qui laissent traîner leur linge sale, ceux qui ne tirent pas la chasse des toilettes... "Des clients qui exagèrent, il y en a plein", raconte une autre.

Certaines travailleuses sont victimes de racisme. D'autres de harcèlement sexuel. Cela va du client qui regarde des films porno en présence de son aide ménagère et qui lui répond: "Je suis chez moi, je fais ce que je veux", lorsque celle-ci s'en plaint, jusqu'à cette situation vécue par Nermina, originaire de Bosnie, qui a vu un jour un de ses utilisateurs se masturber devant elle quand elle prenait les poussières dans le salon. C'est dans ce genre de situation que l'accompagnement de l'entreprise est primordial. Nermina a raconté la scène à son employeur, qui l'a soutenue et a rompu le contrat avec ce client.

**Mille euros par mois**

Mais l'employeur ne répond pas toujours présent. Au contraire, il peut parfois ajouter de la pression sur les épaules de ses travailleuses. Dans certaines sociétés, affirme Marie-Virginie tout en récurant la cuvette des W.-C., quand ça se passe mal avec l'utilisateur, par exemple parce que la maison est trop en désordre pour la nettoyer. L'employeur répond: "Ben, tu n'iras plus là-bas et on va te réajuster tes heures." Mais perdre trois heures par semaine ou douze heures par mois, ce n'est pas rien. "Alors, vous continuez, jusqu'à ce que ça n'aille plus." Car un autre obstacle qui se dresse sur la route des aides ménagères est d'ordre financier. Des horaires souvent incomplets. Des revenus qui tombent à 1 000 euros par mois et empêchent de consulter le gynécologue, "parce que cela coûte cher", "C'est ça, les titres-services".

L. G.

→ <http://aubonheurdesdames-lefilm.com/>

### Réaction

**Lettre ouverte syndicale**

**Aux clients.** Après avoir vu le documentaire, plusieurs déléguées FGTB dans le secteur des titres-services ont souhaité, elles aussi, faire entendre leur voix au travers d'une lettre ouverte. Dans celle-ci, elles s'adressent à leurs clients: "Nous avons des dizaines de 'patrons' que nous nous efforçons de satisfaire mois, en retour, nous vous demandons de nous écouter, de nous respecter et de nous fournir du matériel adapté, comme une raclette à la bonne hauteur, un aspirateur qui aspire et des produits de qualité."

**Aux employeurs.** Aux entreprises de titres-services, elles demandent: "Je nous défendra mieux face aux clients irrespectueux. Avec un coach ou un médiateur en cas de difficultés avec un client, c'est bien mais si, au final, c'est juste pour refléter le client difficile à une collègue, ce n'est pas suffisant. Quand allez-vous enfin établir une liste noire de clients inacceptables, pour nous, nos collègues mais aussi nos collègues des autres entreprises des titres-services? Pourquoi la mauvaise expérience de l'une d'entre nous ne peut-elle pas servir à toutes?"

**Au politique.** Enfin, elles prient le politique "de continuer d'assumer ses responsabilités à l'égard du secteur, voire d'améliorer le financement du dispositif et de rester garant de son bon fonctionnement en luttant contre la fraude".