

LES FILMS DE LA PASSERELLE
CHRISTINE PIREAUX

Présentent

un film de
GAËLLE HARDY
ET AGNÈS LEJEUNE

AU BONHEUR DES DAMES?

La vie à bras le corps

Produit par Christine Pireaux Scénario et Réalisation Gaëlle Hardy et
Agnès Lejeune Montage Idriss Gabel Musique François Petit Image
Antonio Gomez Garcia Son Jean-Sébastien Debry Direction de
production Céline Rauw Une coproduction Les Films de la Passerelle
| RTBF | WIP | Produit avec l'aide du Centre du Cinéma et de
l'Audiovisuel de la Fédération Wallonie-Bruxelles | Wallimage | la
FGTB, ses centrales, le CEPAG | Femmes Prévoyantes Socialistes
Sodexo | Fédération Wallonie Bruxelles | Tax Shelter du Gouvernement
Fédéral belge | Liege Airport | Taxshelter.be | Shelter prod



SOMMAIRE

SYNOPSIS

03

« Elles » ont de 20 à 65 ans. Elles sont “femmes de ménage” comme on le dit encore trop souvent...

FICHE TECHNIQUE

04

Une coproduction Les Films de la Passerelle / RTBF / WIP / Produit avec l'aide du Centre du Cinéma et de l'Audiovisuel...

LE FILM

05

Le film est construit autour de plusieurs personnages principaux et secondaires que nous avons suivis...

NOTRE DÉMARCHE

08

Depuis un an et demi, nous avons rencontré avec passion un nombre important de dames qui nous ont parlé...

QUELQUES SOCIÉTÉS DE TITRES-SERVICES

09

Dans notre film, nous avons choisi de nous arrêter plus longuement dans une société privée de gestion de T-S...

LES PERSONNAGES

10

Béatrice, Christel, Laurence, Francine, Marie-Virginie, Rosalie, Nermina, Sabine.

LE CONTEXTE SOCIAL DU SECTEUR

13

Les considérations de base sur le secteur que vous allez lire ne constituent pas le sujet de notre documentaire...

C.V.

20

Agnès Lejeune, Gaëlle Hardy & Les Films de la Passerelle

CONTACTS

23

La production (Les Films de la Passerelle), la distribution (Le Parc Distribution)...



SYNOPSIS

« Elles » ont de 20 à 65 ans. Elles sont « femmes de ménage » comme on le dit encore trop souvent. Tous les matins, elles s'en vont travailler chez les autres. Certaines d'entre elles n'ont pas fait d'études, elles ont connu le travail en usine ou au noir ; d'autres ont été vendeuses, éducatrices, enseignantes ou aides-soignantes...

Il y a eu les basculements de la vie : un homme qu'on quitte ou qui s'en va, les gosses qui attendent, des horaires qui rendent impossible la vie de famille dans un travail qu'on aimait... Puis on plonge dans le travail ménager : ce travail dont personne ne veut et qui depuis la nuit des temps est réservé aux femmes. Un travail qui, à en croire une opinion encore très largement répandue, n'exigerait aucune qualification.

Aujourd'hui, elles sont plus de 165 000 employées dans le secteur des « Titres-Services ». Ce chant choral inédit dessine le contour de la condition de ces femmes courageuses et lumineuses qui font le pari d'écrire une nouvelle page de leur travail.



FICHE TECHNIQUE

Réalisation	Agnès Lejeune & Gaëlle Hardy
Auteurs	Agnès Lejeune & Gaëlle Hardy
Image	Antonio Gomez Garcia
Images additionnelles	Johan Legraie Olivier Charlier / Thierry Michel / Florian Vallée / Gaëlle Hardy
Prise de son	Jean-Sébastien Debry
Prise de son additionnelle	Mohammed Hamra Céline Bodson / Yves Bémelmans
Montage image	Idriss Gabel
Assistant montage	Jean-Sébastien Debry / Marie Calvas
Conseillère au montage	Emmanuelle Dupuis
Superviseur technique	Benjamin Dontaine
Montage son & Design sonore	Sébastien De Mol
Mixage	Pascal Zander
Etalonnage	Benjamin Dontaine
Titrages	Hélène Taquet
Directrice de production	Céline Rauw
Secrétaire de production	François Dombret
Assistants de production	Eva Curia & Margot Morsomme
Stagiaire de production	Catherine Beniche
Développement international	Florence Saâdi
Production	Les Films de la Passerelle Christine Pireaux

Données techniques :

Long-métrage : **durée 68 minutes**
Support : **DCP – BLURAY – DVD**
Versions : **Français, Néerlandais**

Une coproduction **LES FILMS DE LA PASSERELLE / RTBF / WIP** / Produit avec l'aide du **CENTRE DU CINÉMA ET DE L'AUDIOVISUEL DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES / WALLIMAGE / la FGTB, SES CENTRALES, le CEPAG / FEMMES PRÉVOYANTES SOCIALISTES / SODEXO / FÉDÉRATION WALLONIE BRUXELLES / TAX SHELTER DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL BELGE / LIEGE AIRPORT / TAXSHELTER.BE / SHELTER PROD**

LE FILM

Le film est construit autour de plusieurs personnages principaux et secondaires que nous avons suivis dans différentes séquences articulées autour de leur expérience singulière. Les dames y évoquent les raisons de leur choix, l'angoisse de la première fois, la confrontation à l'univers intime de leurs clients, les représentations du travail ménager dans la société (répartition et reproduction de clivages hommes-femmes ancestraux) et la place qu'elles y occupent, la charge physique du travail et l'usure des corps, les rapports avec les employeurs, leur ambition pour l'avenir de leur métier ou l'envie pour certaines d'en changer... À travers ce chœur de femmes, nous avons installé, par couches successives, les coulisses d'un métier, celles que les usagers ignorent souvent, alors que les aides-ménagères sont devenues, pour beaucoup d'entre eux, un pilier de leur équilibre familial et professionnel.

La tension narrative se construit autour de la confrontation de points de vue, de regards et d'expériences, de conflits ou de situations qui se sont développées dans la durée et constituent ainsi un des fils rouges du film.

C'est surtout à travers les gestes, les postures du travail ménager, que la mémoire de nos personnages a été sollicitée : les dames interpellent la caméra, prise à témoin d'un souvenir, d'une situation emblématique ou symbolique du travail.

En utilisant la caméra comme un instrument d'immersion, en cinéma direct, nous avons capté des moments de vie, familiale ou collective, à travers les interactions des personnages avec leur environnement. Ces situations d'immersion font émerger la relation des aides-ménagères avec leurs clients : sur les lieux de travail ou à travers leurs échanges téléphoniques avec les employeurs.







NOTRE DÉMARCHE

Durant un an et demi, nous avons rencontré un nombre important de dames qui nous ont parlé de leur métier, des espoirs qu'elles portent depuis que le système des T-S leur a permis de sortir du travail au noir.

Pour préparer ce film, nous avons rencontré plusieurs dizaines de femmes (100 au total) qui travaillent comme aides-ménagères dans diverses sociétés de Titres-Services. Des emplois peu reconnus et peu valorisés socialement, dans un secteur qui sent parfois le soufre en matière de respect de la législation du travail, des emplois vieux comme le monde mais qui en disent long sur les rapports sociaux et la division du travail qui régissent notre société : telles sont les représentations avec lesquelles nous abordions ces travailleuses.

Petit à petit, ces femmes, de condition modeste et de qualifications très diverses, ont contribué à changer nos perceptions. Il n'est pas rare qu'elles soient diplômées et choisissent cette activité parce qu'elles sont mères et assument leur priorité : protéger leurs enfants, être davantage présentes et assurer leur éducation. Ce choix qu'elles ont posé parle donc de la différence d'implication entre les hommes et les femmes dans la prise en charge de leurs familles. Beaucoup sont des mères courageuses et cet aspect de leur vie mérite d'être révélé. Ces dizaines de femmes rencontrées au cours de nos repérages nous ont ainsi permis de découvrir une réalité bien plus complexe et subtile pour penser la place de la femme dans le monde du travail.

Dans le secteur des Titres-Services se dessine ainsi le contour de la condition de femmes majoritairement peu qualifiées. Pour elles, ces emplois sont devenus le lieu d'une réappropriation, d'une réhabilitation qui sort le travail ménager de la sphère privée : un lien complexe et ancestral qu'elles nous invitent aujourd'hui à dépasser et à réinventer. Ce sont ces voix qui nous passionnent et qui nous ont donné envie, le temps de ce documentaire, de faire un bout de chemin avec elles.

Aujourd'hui, même si le système des Titres-Services les a sorties du travail au noir et leur a donné un vrai statut professionnel, elles continuent à souffrir d'un manque de reconnaissance. Après 15 ans d'existence du secteur, elles ont le recul suffisant pour prendre la parole et assumer un regard sur leur travail. Elles souhaitent parler du travail ménager pour le tirer de son invisibilité, et pour qu'il soit reconnu à sa juste valeur : par les clients, par les sociétés employeuses et plus généralement par la société, tant au niveau des compétences mises en œuvre, que des questions de rémunération ou de pénibilité physique.

Chaque femme charrie son histoire et ses enjeux personnels, mais elles sont unanimes sur un point : plutôt travailler dans ce type d'emplois, dans les services à domicile, qu'à l'usine, dans le secteur de la vente, ou de retomber dans les rapports de féodalité qu'elles ont souvent connu lorsqu'elles l'exerçaient au noir.

Gaëlle Hardy et Agnès Lejeune



QUELQUES SOCIÉTÉS DE TITRES-SERVICES

Dans notre film, nous avons choisi de nous arrêter plus longuement dans une société privée de gestion de T-S : Logi9. C'est un réseau de 6 agences, implanté en zone rurale en région liégeoise, piloté par un staff de femmes étonnantes, dynamiques et soucieuses d'améliorer le bien-être des 500 dames qui travaillent pour la société. Une sorte de collectif au féminin, traversé à chaque niveau par de grandes ambitions : combler le déficit de reconnaissance sociale de ces emplois, changer le regard des clients et de la société sur l'activité ménagère, réfléchir aux conditions du bien-être au travail.

Lors des repérages, nous avons également investi une entreprise d'insertion située en région liégeoise : Home Net Service. Cette société coopérative à finalité sociale vise l'insertion par l'emploi de personnes peu qualifiées à travers une activité productrice de biens et de services. 70 femmes y travaillent aujourd'hui et bénéficient d'un encadrement plus rapproché que dans le privé.

Nous avons aussi rencontré des aides-ménagères travaillant pour le compte d'autres sociétés : Domestic Services (le plus gros employeur de Belgique) et Daoust Interim. Par ailleurs, les permanents syndicaux du secteur nous ont mis en contact avec certaines dames qui ont quitté des sociétés de Titres-Services à la suite de désaccords liés au mode de management ou de conflits juridiques. Toutes ces femmes ont constitué une autre source de personnages pour le film.



LES PERSONNAGES



BÉATRICE

43 ans, mère de famille de trois adolescentes, Béatrice travaille à temps-plein depuis 8 ans dans le secteur des T-S. Depuis toujours, son milieu familial lui renvoie une image d'elle très négative : elle est celle qui n'a pas les moyens intellectuels de faire des études. Lorsqu'elle se sépare, il y a 9 ans, de son mari, elle n'avait pas droit au chômage et n'avait aucun moyen de subsistance.

C'est ainsi qu'elle a commencé à travailler dans le secteur des T-S. Au début, elle en avait honte. Aujourd'hui, elle l'assume totalement et est fière de ses relations avec ses clients. Déléguée syndicale CSC depuis 3 ans, elle prend son mandat très au sérieux. Béatrice a son franc-parler, elle porte un regard critique sur son métier, le manque de reconnaissance dont il fait l'objet, les conditions de travail, les rapports aux clients, la rémunération.



CHRISTEL

Christel a 43 ans. Elle est mère de deux adolescents. C'est une forte tête qui en impose du haut de son mètre 85. Il y a cinq ans, elle est entrée dans les T-S un peu par hasard suite à la fermeture de la poissonnerie dans laquelle elle travaillait. Elle aime son métier qu'elle trouve plus confortable que le précédent.

Dans ses relations aux clients, Christel explique qu'il faut d'emblée mettre ses limites. Il faut éduquer ses clients, ils doivent s'adapter à sa manière de travailler et non l'inverse.

FRANCINE

Francine a 53 ans et a commencé sa carrière dans le secteur des services bien avant que le système des titres ne soit mis en place. Fille de cultivateurs, elle a été retirée de l'école par ses parents à 14 ans. C'est le début d'une vie de travail manuel intense : à la ferme, d'abord ; au noir, ensuite, chez des particuliers et dans l'hôtellerie ; dans les Titres-Services, pour finir.

Il y a 5 ans, elle a été opérée d'une hernie discale : elle continue à souffrir du dos et des épaules et prend chaque matin des anti-inflammatoires puissants pour tenir le coup. En mi-temps médical depuis un an, elle fait l'objet de contrôles réguliers du médecin de la mutuelle qui veut la remettre au travail à temps plein. Il n'y pas de possibilité de reclassement à d'autres postes... Ces femmes sont alors renvoyées au chômage à un âge où il est aléatoire d'avoir accès à d'autres professions.



ROSALIE

Ivoirienne d'origine, la petite quarantaine, Rosalie était gérante d'un cybercafé à Abidjan. C'est en travaillant dans son cybercafé qu'elle a rencontré celui qui deviendrait son futur mari : un belge, chauffeur des TEC.

Avec 2 enfants, les revenus de son époux ne suffisent pas, elle se rend alors au Forem et demande à suivre la formation la plus courte possible... C'est celle d'aide-ménagère qui dure un mois.

Rosalie a déjà subi du racisme de la part de certains clients : elle se souvient de cette première fois où une dame qui la soupçonnait d'être analphabète a déplié une carte de géographie pour lui demander de situer son pays d'origine, puis son village, toute étonnée qu'elle y parvienne...

Rosalie s'étonne au passage de la place réservée aux personnes âgées dans notre société alors que dans son pays, on les choie à la maison...

C'est particulièrement la dimension physique du métier qui lui permet de le sublimer: elle aime le travail du corps, elle plaisante en disant qu'elle a parfois l'impression qu'on la paye pour faire du fitness ou de la danse... Cela tombe bien puisque la danse est vraiment l'affaire de sa vie.



MARIE-VIRGINIE

Marie-Virginie a 43 ans. Auparavant, elle travaillait dans l'Horeca. Le jour où son patron a cessé son activité, elle a décidé de postuler dans le secteur des T-S en attendant de trouver autre chose. Marie-Virginie considère que son métier est un peu humiliant.

Elle a aujourd'hui beaucoup de recul sur son travail et son mandat de déléguée syndicale l'amène à rencontrer beaucoup d'autres femmes. Elle explique qu'il y a de plus en plus de cas de burn out, à cause des pressions multiples que subissent les aides-ménagères.

Pour elle, au niveau syndical, tout est à faire : il n'y a pas de réelle volonté politique de changement. Les revendications sont quasiment les mêmes depuis 2004 : une augmentation du salaire, une réduction du temps de travail, de meilleurs frais de remboursement pour les transports en commun, des frais de déplacements, la reconnaissance des pathologies liées au secteur,...

Les revendications sont difficiles à organiser : les femmes sont isolées dans les maisons où elles travaillent et n'ont souvent pas les moyens d'aller manifester et de se mettre en grève. Même si le mot est fort, avec le recul, Marie-Virginie estime que le système des T-S est une forme d'esclavagisme moderne. Elle est décidée à se battre, elle continuera à aller manifester et à essayer de mobiliser ses collègues.

LAURENCE

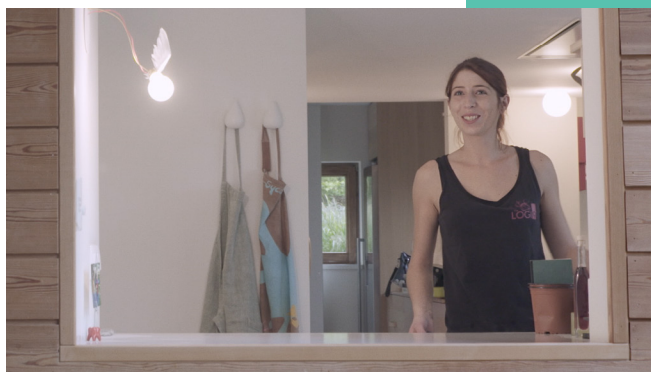
Laurence a 39 ans. Mère de 4 enfants, cette jeune femme est arrivée à Liège avec son mari pour reprendre une petite entreprise de boucherie. Mais lorsqu'elle s'installe à Liège, l'entreprise est en faillite. Elle doit donc à tout prix trouver un emploi : elle frappe à la porte d'une entreprise de T-S. Entre-temps, se séparant du père de ses enfants, elle se retrouve seule avec sa famille et doit assurer les tâches du quotidien et un travail à temps-plein. Depuis le mois de janvier, Laurence est en arrêt de travail car son corps ne suit plus. Elle souffre d'une hernie discale au niveau des cervicales. Elle veut à tout prix reprendre le travail alors que son médecin lui prescrit un mi-temps médical.



NERMINA

Nermina a 42 ans. D'origine bosniaque, elle a quitté son pays avec son mari juste après la guerre, il y a 16 ans. Elle était alors enceinte de son premier enfant et ne voyait aucune perspective d'avenir dans son pays. Elle a tout d'abord travaillé au noir quelques années, puis a trouvé une place dans une petite société de T-S.

Assez rapidement, elle s'est rendue compte que le contrat qu'elle avait signé ne déclarait que 18h alors qu'elle travaillait à temps-plein. Ainsi, elle ne touchait jamais l'entièreté de ses congés-payés ni de ses congés de maladie. L'employeuse profitait de sa mauvaise connaissance de la langue et de la législation. Lorsqu'on lui pose la question de savoir si elle avait imaginé à 20 ans qu'elle travaillerait dans ce secteur, elle répond que personne n'imagine de travailler comme aide-ménagère mais que lorsque l'on connaît la guerre, le déracinement, on n'a pas le choix, on accepte tout ce qui vient. Comme plusieurs femmes dans le secteur, Nermina a été confrontée à un client exhibitionniste. Après neuf ans de travail dans cette famille, elle a choisi de la quitter. La société de T-S a été à ses côtés pour arbitrer cette situation.



SABINE

Sabine a 32 ans, elle est mariée et mère d'un petit garçon de 4 ans. Lorsqu'elle était enfant, on l'appelait déjà la tornade blanche. Sa mère, elle-même femme d'ouvrage laissait souvent le ménage de la maison familiale à l'abandon. Sabine a endossé ce rôle ménager dès le plus jeune âge. Sa priorité, c'est sa vie de famille.

Aujourd'hui, Sabine a les doigts de la main droite qui se recroquevillent, des fourmillements et des douleurs nocturnes. Elle doit subir une intervention chirurgicale au niveau du canal carpien. C'est en étant malade qu'elle découvre que le statut ouvrier des aides-ménagères est pénalisant : la diminution de salaire est rapide en cas de maladie, contrairement au secteur des grandes surfaces où elle avait le statut d'employée.

Sabine ne se voit pas travailler dans le secteur jusqu'à 50 ans. Elle envisage parfois de reprendre une formation et se dit qu'elle pourrait travailler un jour comme éducatrice...

LE CONTEXTE SOCIAL DU SECTEUR

Les considérations de base sur le secteur que vous allez lire ne constituent pas le sujet de notre documentaire, mais en sont la toile de fond. A travers les parcours de chacun de nos person-nages et de leur vie collective au sein de l'entreprise se dessine le contour du secteur trop sou-vent méconnu.

A. LE RESSENTI DES TRAVAILLEUSES

Une des grandes questions du travail ménager, c'est le mépris social dont il fait l'objet alors qu'il est si essentiel dans la vie de chacun et participe à la quiétude, au bien-être.

Ces « emplois de femmes » sont des emplois non qualifiés et peu valorisés socialement, comme si faire professionnellement le ménage ne nécessitait aucune qualification. Ce sont ainsi toutes les compé-tences acquises par les femmes via leur éducation et leur socialisation spécifique dans la sphère privée (ex. : implication plus grande dès le jeune âge dans les tâches domestiques de la famille) qui sont niées et invisibilisées. Niées tout en étant pourtant reconnues puisque dans bien des cas on n'hésite pas à embaucher une femme sans lui donner de formation initiale et que, dans le cadre des entretiens relevant du Plan d'accompagnement des chômeurs (PAC), les femmes non qualifiées sont facilement orientées vers ces emplois.

Cette double contrainte dans laquelle ce travail est enfermé est au cœur de nos préoccupations dans ce documentaire. Sortir de l'invisibilité le travail ménager passe par assumer formellement le regard que ces femmes portent aujourd'hui sur leur travail : beaucoup d'entre elles estiment que c'est un travail dur, qu'elles manquent de reconnaissance et pourtant, de manière paradoxale, elles aiment le faire, voire s'y réalisent...

La nature et la qualité des relations qu'elles entretiennent avec leurs clients sont à cet égard emblématiques. Beaucoup de clients attendent et exigent un maximum des services de leur aide-ménagère tout en méconnaissant totalement la réalité de leur travail au-delà du territoire de leurs maisons. Elles doivent faire face à des réalités différentes dans chaque maison, partagent l'intimité des familles, ce qui suppose d'elles tact et discrétion. Beaucoup d'entre elles ont de 12 à 14 clients par semaine, il leur faut donc une grande capacité d'adaptation, des compétences relationnelles, de l'autonomie dans l'organisation du travail pour faire face à un panel de situa-tions qu'elles doivent gérer au cas par cas et avec fluidité. Au fil du temps, elles acquièrent de l'expérience et parviennent à développer des relations en bonne intelligence avec leurs clients, voire même pour certaines, de belles histoires. C'est dans la durée qu'elles finissent par trouver les attitudes et les postures qui leur permettent de poser leurs limites, de se faire respecter et de détecter des situations problématiques qui les amènent le plus souvent à refuser de travailler pour un client irrespectueux ou indélicat.

En cas de conflit avec un client, la société employeuse peut alors jouer un rôle essentiel. En effet, les consultantes, lorsque la société leur en donne le temps, peuvent contribuer à dégager des solutions où chacune des parties se sent reconnue et trouve son compte. C'est le fameux dispositif de la triangu-lation. Nous avons pu observer sur le terrain et nous rendre compte à quel point il contribue à installer un climat de confiance et de reconnaissance dans le binôme aide-ménagère /client !

Lorsque la société n'assume pas ce rôle de triangulation en épousant systématiquement le point de vue du client (le client reste le roi !), les situations dégénèrent et engendrent beaucoup de souffrance et un sentiment d'abandon (et, en cascade, des problèmes de santé liés à la non-reconnaissance). Beaucoup de dames que nous avons rencontrées ont effectivement vécu des situations dans des sociétés qui ne jouent pas le jeu de cette concertation. Lorsque celle-ci échoue, certaines d'entre elles parviennent à

convaincre leurs clients de les suivre dans une autre société. C'est en principe interdit mais, dans les faits, cette pratique existe. Ce mécanisme représente à nos yeux, une réelle possibilité d'émancipation pour ces femmes qui peuvent ainsi se soustraire à encore de trop nombreux rapports de soumission. Malheureusement, beaucoup de sociétés abusent encore de la crédulité de certaines femmes peu au fait de leurs droits et de la législation sociale.

Nous en avons rencontré un nombre important au cours de notre repérage qui font état de situations illégales trop largement répandues encore dans le secteur : au moment de l'engagement, lorsque l'employeur essaye de contourner la signature d'une convention qui prévoit les droits et devoirs de chaque partie avec les travailleuses (elle est conseillée mais toujours pas obligatoire) ; lorsque l'employeur fait signer à la travailleuse des avenants à son contrat pour qu'elle reste officiellement à mi-temps alors que dans les faits elle preste un temps plein (rémunéré mais non déclaré), ce qui permet à l'employeur de payer moins d'indemnités en cas de congé de maladie ; enfin, la pression exercée par de nombreuses sociétés en cas d'absence pour raison médicale alors qu'il y a une véritable pénibilité dans le travail qui entraîne des pathologies qui jusqu'à ce jour ne sont pas reconnues comme maladies professionnelles. La majorité des femmes qui travaillent dans le secteur depuis un certain nombre d'années disent toutes qu'il est quasi impossible d'effectuer une carrière complète dans le secteur car leur corps est usé...



Si cette activité a le mérite à leurs yeux de les avoir sorties du travail au noir, le système mis en place avec les T-S ne résout pas tout : la majorité d'entre elles regrettent d'être mal payées et déplorent qu'il n'y ait pas d'évolution de carrière au-delà de trois ans d'ancienneté alors qu'il leur est très difficile d'avoir accès à des formations qui leur permettraient de postuler dans d'autres secteurs. Certaines redoutent ainsi d'être enfermées toute leur carrière dans ce type d'activité. Lors de nos repérages nous avons rencontré beaucoup de femmes seules avec plusieurs enfants à charge. Ces mères sont à la fois vulnérables et en même temps des mères extrêmement courageuses. Souvent, elles ne peuvent compter que sur elles pour faire face. Il sera donc question de sacrifice, de solitude, de cohérence, de pugnacité et de fierté.

La question du partage du travail domestique entre les hommes et les femmes traversera bien sûr le film. C'est à travers le regard que les aide-ménagères posent sur la place des hommes dans les maisons où elles travaillent que cette question sera abordée dans le film. Cette question sera également présente dans les situations de vie quotidienne au sein de leur domicile. Comment lorsqu'elles vivent avec un homme ou élèvent des garçons envisagent-elles la répartition des tâches ? Et lorsque c'est un homme qui revendique d'être engagé dans les T-S, parce que décidément il aime cette activité, ce sont les représentations de tout le monde qui sont interrogées !

Suite à nos nombreux repérages, ce qui nous frappe c'est la capacité de ces femmes et l'énergie déployée par bon nombre d'entre elles à faire en sorte que cette activité devienne un métier comme les autres. Elles veulent sortir du mépris, réfléchissent aux conditions d'un épanouissement dans leur travail.

Le film que nous avons réalisé est en quelque sorte une mise en acte de cette reconnaissance qui leur manque. Depuis le début de notre repérage nous avons installé avec chacune d'entre elles une relation qui est un rapport d'échange, de coopération, basé sur un respect mutuel qui traverse l'ensemble du film.

Filmer ces femmes postule qu'elles ont adhéré à notre démarche : elles ont accepté notre présence, et collaboré (c'est grâce à elles et leur force de conviction que nous avons pu entrer au domicile de certains clients). Elles sont conscientes des enjeux du film, qu'elles partagent, et ont enrichi son propos tout au long des tournages.



B. LORSQUE L'ETAT S'EN MELE

S'il est bien un secteur d'activité qui a échappé pendant longtemps au monde du travail, c'est celui des services ; particulièrement le travail ménager à domicile. En 2004, le législateur a pris ses responsabilités et a frappé un grand coup dans la fourmilière du travail au noir, en mettant sur pied un système de financement mixte (public/privé) pour créer des emplois de service.

L'enjeu à l'époque était de taille : sortir du « noir » la masse de travailleuses qui exerçaient cette activité sans autre source de revenus ou en complément d'une allocation de chômage ou d'un autre revenu de substitution.

Aujourd'hui, 15 ans après sa création, le secteur des Titres-Services est -après le secteur de la construction- le deuxième employeur le plus important du pays, qui pèse pour 4,7% de l'emploi national. Soit 160000 femmes qui ont été mises ou remises au travail, dont une très large majorité est peu qualifiée.



C. LE FINANCEMENT DU TITRE-SERVICE : UNE MECANIQUE BIEN HUILEE ?

Lorsqu'un utilisateur achète à Sodexo un Titre-Service, il paie aujourd'hui 9 euros (c'est ce qu'on appelle la valeur du titre) dont une partie est déductible fiscalement par l'utilisateur ; l'Etat (aujourd'hui la région) finance le salaire horaire à hauteur de 22,04 euros, dont 2 sont rétribués aux sociétés gestionnaires : c'est dire que, par définition, une entreprise de Titres-Services jouit d'une rentabilité et d'une marge de manœuvre très serrées...

Depuis la régionalisation du secteur en 2016, le système est devenu moins avantageux pour les utilisateurs wallons : la déductibilité fiscale a été revue à la baisse, la valeur faciale du titre a été augmentée à 9 euros ce qui rapproche du tarif officieux au noir. Cependant, ces mesures n'ont pas eu jusqu'à présent un impact dissuasif sur la demande des utilisateurs, ce qui fait dire que le système d'aide à l'emploi, même s'il ne tient qu'à un fil, a encore de beaux jours devant lui...

Du côté des aides-ménagères, le verdict est sans appel : la majorité d'entre elles ne reviendrait pour rien au monde à une situation de travail au noir.

Il y a dix ans, au moment de la création par l'état de la filière des Titres-Services, n'importe qui pouvait encore créer sa propre entreprise : il ne fallait être porteur d'aucun diplôme, d'aucune expérience en gestion, ne détenir aucun capital... Le système des Titres-Services a donc rencontré un succès immédiat. Le nombre d'entreprises a explosé et, par ricochet, le coût public a augmenté de manière exponentielle... Revers de la médaille, la fraude se développe car les marges

bénéficiaires étant à l'origine plus que confortables selon les organisations syndicales, font de ce nouveau secteur la poule aux œufs d'or : investissement de départ peu élevé ; pas de machines, pas de technologie, seulement de la gestion de la force de travail ; procédures d'agrément des sociétés extrêmement laxistes... A la clé, des faillites qui ont eu des conséquences désastreuses sur les travailleuses qui, du jour au lendemain, ont perdu non seulement leur emploi mais aussi leurs droits au chômage car les licenciements n'ont pas été conformes à la législation du travail !

Il a donc fallu faire « le ménage » et, 12 ans après la création des T-S, les choses semblent changer. Le nombre d'entreprises en Wallonie a fortement diminué, le système est beaucoup moins avantageux pour le patron d'entreprise, seules subsisteraient des sociétés qui font preuve d'un savoir-faire dans la gestion extrêmement rigoureuse de la force de travail puisque la rentabilité, elle, n'a cessé de diminuer. Selon les syndicats cependant, il subsiste des abus et des dérives malgré le renforcement des règles et des procédures d'agrément obligatoires aujourd'hui pour les sociétés.



D. LES ZONES D'OMBRE DU SECTEUR

Tout le monde aimerait se faire assister dans la gestion des tâches ménagères ; la majorité des utilisateurs ne sont cependant pas prêts à en payer le juste prix. En Belgique, le coût net est de 5 à 6 euros par heure (en fonction de la déduction fiscale accordée). Ce qui reste très bas comparé, par exemple, au coût horaire du salaire minimum garanti qui est de 8,94 euros pour un travailleur de 21 ans.

Grâce aux mécanismes de financement de ces emplois par la collectivité, l'aide-ménagère en 2011 percevait un salaire brut de 10,54 euros par heure, auquel s'ajoutait une prime de fin d'année, une prime d'ancienneté plafonnée à 3 ans et des indemnités de déplacement. Des vêtements de travail et des chèques repas sont octroyés à la plupart d'entre elles. Un salaire temps plein pour une aide-ménagère serait d'environ 1300 euros, elle ne gagne donc pas un salaire conséquent.

Si le système des Titres-Services, entré en vigueur le 1er janvier 2004, a constitué une étape importante dans la reconnaissance et la professionnalisation de l'activité de l'aide-ménagère en lui créant un cadre, un statut et donc une visibilité, il représente bien évidemment un coût. C'est un vrai choix de société, à qui profite-t-il ?

Au départ de ce projet, il y avait la volonté de faciliter la vie des actifs de la classe moyenne qui pouvaient ainsi mieux concilier la vie professionnelle et la vie privée. Aujourd'hui, le secteur

est victime de son succès : le coût budgétaire des Titres-Services est de 2 milliards d'euros qui bénéficient ainsi aux 20% les plus riches de la population alors que d'autres services qui permettraient de réduire les inégalités sociales souffrent de l'austérité et voient leurs budgets se réduire comme peau de chagrin...

Depuis plusieurs années, la tendance est à l'augmentation du nombre d'utilisateurs âgés, qui n'appartiennent donc plus au groupe cible des utilisateurs. Sur le terrain, les aides-ménagères sont donc confrontées à des situations extrêmement hybrides qui exigent des compétences sociales qui dépassent largement le cadre technique de leur travail et relèvent parfois plus de services de confort, voire de soins à domicile, même si, contractuellement, il leur est interdit d'effectuer ces prestations.



Ce qui l'emporte malgré tout aujourd'hui c'est la création de ces dizaines de milliers d'emplois sortis du noir et qui ont permis à des femmes de conditions modestes d'accéder à de vrais statuts dans le monde du travail.

E. LE TITRE-SERVICE AU COEUR D'UNE INNOVATION SOCIALE

Le système des Titres-Services adopté en Belgique a rendu obligatoire le passage par un employeur. C'est la pierre angulaire de l'innovation sociale : introduire un tiers entre la travailleuse et le client qui oblige les protagonistes à trianguler. Au cœur du dispositif, l'agence de T-S et son staff de consultantes. Une fonction centrale qui permet de faire tampon et d'éduquer les utilisateurs, parmi lesquels on trouve de tout, entre ceux qui refusent de mettre du chauffage en hiver pour faire des économies ou laissent l'eau du bain glacée pour laver le sol et refusent d'acheter des produits ou un matériel performant, et ceux qui tiennent des propos racistes au point de se permettre aujourd'hui d'exiger de connaître les convictions religieuses des dames. Normalement, dans ces différents cas de figure, si la triangulation fonctionne bien, on discute, on intervient, on protège les femmes. Au point -dans certaines sociétés en tous cas- de renoncer au contrat.

Les agences de Titres-Services deviennent ainsi, en quelque sorte, un laboratoire social d'un nouveau type : au cœur de cette triangulation singulière "agence/aide-ménagère/usager", l'aide-ménagère crée son emploi avec son portefeuille de clients qui la suivent et lui font confiance. Lorsqu'elle frappe ainsi à la porte de l'agence, forte de sa clientèle, c'est une reconnaissance implicite de ses compétences et instauration d'un rapport de force : si l'agence ne joue pas le jeu avec elle, elle pourra décider d'aller confier la gestion de ses titres dans une autre société. Cette dynamique apporte en fait quelque chose de totalement inédit pour ces dames qui, lorsqu'elles travaillaient au noir, étaient totalement inféodées à l'arbitraire de leurs clients.



Aujourd'hui 97 % des personnes travaillant dans le secteur des T-S sont des femmes, et leurs clients sont, dans la plupart des cas, des femmes elles aussi. Comme si, d'une certaine façon, la question du ménage, de sa gestion quotidienne relevaient encore et toujours d'un territoire que les femmes continuent à se partager à longueur de siècles... A une nuance près : lorsqu'il s'agit de décider du nombre d'heures à prester et donc du budget consacré dans le ménage aux T-S, c'est souvent le conjoint qui tient la bourse et arbitre !

La place de l'homme dans l'économie domestique traverse la nuit des temps et reste marginale : les quelques hommes qui travaillent aujourd'hui dans les entreprises de T-S constitueraient-ils l'ébauche d'une réponse plus innovante ? Lorsque d'aventure un homme assume sa volonté d'exercer cette activité, il doit se battre pour imposer d'y avoir accès tant les préjugés continuent à s'exercer. Le travail ménager dans la plupart des entreprises de T-S- doit apparemment rester l'affaire des femmes. Il y règne encore, en quelque sorte, une discrimination à rebours à l'embauche qui pénalise les hommes et perpétue les stéréotypes de genres. A ce titre la récente campagne initiée par le Forem, début 2017, est emblématique ...

C.V.

A. AGNES LEJEUNE

Journaliste – Réalisatrice

- **De 1978 à 1988** : journaliste puis responsable de la **Télévision Locale Canal Emploi** à Liège. Nombreux dossiers sur des problématiques socio-culturelles et d'éducation permanente en région liégeoise. Mise en place d'une politique de productions de documentaires qui a permis à un certain nombre d'entre nous de s'affirmer comme auteurs (Pour mémoire et de manière non exhaustive : JC Riga, Rob Rombout, Marie-France Collard).
- **De 1989 à 1999** : journaliste socio-économique au journal **La Wallonie**
- **De 1990 à 2015** : responsable de rubriques puis journaliste à la **RTBF**

Développement et mise en place de l'émission **Vidéothèque** (département éducation permanente) durant deux ans.

Responsable du développement de collaborations entre les universités francophones belges et TV5 : développement, conception, production et édition de la série **Palimpseste** : 10 émissions de 52' sur l'histoire des sciences et des savoirs en Europe avec Alain Daniel comme réalisateur RTBF.

Développement, production et édition de la série **Les Héros sont éternels** (10 fois 52' sur les grands mythes européens) en collaboration avec l'Université de Liège

Journaliste au magazine de société **Faits divers** où j'ai développé de nombreux 52' comme journaliste. Parmi ces sujets et de manière non exhaustive :

Arsenic et Vieille Montage (enquête sur une pollution industrielle) / **Elisabeth pour mémoire** (sur la disparition d'une enfant assassinée par Michel Fourniret) / **Les enfants de l'année blanche** (sur une année de travail au cours de morale sur la peine de mort après la disparition de Julie et Mélissa) / **Le Souffle de Clabecq** (sur le procès d'assises des militants des forges de Clabecq après la fermeture de leur entreprise) / **La Chaîne du silence**, en co-production avec ARTE Belgique (sur le suicide d'un ouvrier à son poste de travail chez VX) / **La Chorale du silence** (sur une affaire de pédophilie) / **Toute la vérité rien que la vérité** (sur le procès en cour d'assises d'un ouvrier forestier de la RW accusé de l'assassinat de son supérieur dans la forêt) / **L'honneur perdu d'une famille** (sur le procès d'assises de la famille Sheikh accusée d'un crime d'honneur sur leur fille Sadia) / **Entre les murs de leur jeunesse** (documentaire de 100' sur une immersion dans un IPPJ) / **Le Castor vous salue bien** (sur la réintroduction illégale des castors en Wallonie) / **L'Assassinat d'Ihsane Jarfi** (sur le crime crapuleux et homophone d'une jeune marocain en région liégeoise) / **Cockerill 7H52** (sur une explosion qui a entraîné la mort de six ouvriers) / **L'Ombre de leurs ombres** (sur le rôle de l'administration communale liégeoise à l'égard de la communauté juive durant l'occupation) / **Six familles en quête de vérité** (sur l'affaire Dutroux) ; mais aussi d'autres sujets sur la violence à l'école, l'euthanasie, etc.

Développement et participation à la série **Journal de classe** (5 fois 52') réalisée par Wilbur Leguëbe à partir des archives de Jacques Duez instituteur dans la région du Borinage

B. GAELLE HARDY

Monteuse - Réalisatrice - Scripte

Cofondatrice de **Leïla Films**, société de production cinématographique, fondée à Bruxelles au printemps 2009 [<http://www.leila-films.com>] et du **Collectif A Contre Jour ASBL** [<http://www.collectifacontrejour.be>].

- **De 2005 à 2017 : Montage de documentaires**

Cockerill, toute une histoire de Bernard Balteau (produit par Les Films de la Passerelle) / **La Rose et les épines. Destin d'André Cools** de Robert Neys et Daniel Remi (produit par Les Films de la Passerelle) / **Les Années Claires** de Fred Guillaume (sélectionné à l'International Documentary Film Festival Amsterdam) / **Les Combattants du poil sacré** de Florian Vallée (produit par Leila Films) / **Le Chemin des Mères** de Gaëlle Hardy (produit par Théâtre de la Communauté et Collectif À Contre Jour) / Création sonore pour l'exposition "Plus jamais ça" (produit par le Mnéma, la Cité Miroir, Les Territoires de la Mémoire et Leïla Films) / **Avec et sans toi** Frédéric Guillaume (produit par Images d'à côté) / **Ombres et Lumière** de Charline Carron et Antonio Gomez Garcia (produit par Leila Films) / **Suivre la Estrella del sur** de Marie Close (documentaire radio produit par FACR) / **A Ciel Ouvert** de Gabriel Vanderpas (produit par Leila Films) / **24, rue de l'Abbé Bédoyère** de Muriel Alliot (documentaire radio produit par FACR. Hélène, Muriel Alliot, CVB – AJC) / **'t Zit in je bloed !** de Hanne Phlyppo (produit par l'INSAS) / Prémontage fiction de séquences pour **Mr Nobody** de Jaco Van Dormael (produit par Climax Films).

- **de 2009 à aujourd'hui : Montage en télévision**

Montage de diverses émissions RTBF Liège : **Devoir d'enquête**, **Les Niouzz**, **Planète en question**.

- **de 2008 à aujourd'hui : Films de commande**

Scénographie audiovisuelle pour le spectacle de théâtre « Entre Chiens et Loups » Cie Acteurs de L'Ombre et Cie Théâtre de la Renaissance. CEMEA et l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse / **Les enfants et leurs droits**, réalisation : Collectif À Contre Jour / **Un Arc en Ciel pour l'occident chrétien** mis en scène par Pietro Varrasso. Réalisation : Collectif À Contre Jour / Captation du spectacle "Monstres!" de la Cie du Singe nu réalisés par le Collectif À Contre Jour / **Le Théâtre de la Communauté : 50 ans**, réalisé par le Collectif À Contre Jour / **Le Réveil**, pièce de théâtre du Théâtre du Sursaut / **La Mariée était seule** de la chanteuse Sandra Liradelfo / **Teaser pour Venusberg** groupe Pop cabaret. Au Vietnam avec PLAN Belgique, Leïla Films, PLAN Belgique, NIVEA. Clips musicaux **My man** et **JaJa** pour Venusberg groupe de Pop cabaret / **Comment réduire sa consommation d'énergie**, capsules vidéos pour le CPAS de Bruxelles / Capsules vidéos pour 21 solutions et l'ABECE durant la Semaine du commerce équitable / Amour et Grivoiseries Pièce de théâtre de la compagnie Ah Mon Amour Cie.

- **de 2008 à aujourd'hui : Réalisation**

Les Petites Caresses - documentaire en cours de montage (produit par Leila Films) / **Le Chemin des Mères** (produit par le Théâtre de la Communauté et Collectif À Contre Jour) / **Le Théâtre de la Communauté : 50 ans** (produit par le Théâtre de la Communauté) / Teaser pour la chanteuse Sandra Liradelfo / Capsules vidéos pour le CPAS de Bruxelles : "Comment réduire sa consommation d'énergie" / **Visages Urbains, visages humains** (film de commande réalisé pour le Collectif A Contre Jour).

- **de 2005 à 2010 : Scripte**

Madame Papa de Tania et Sam Garbarski (produit par Nexus Factory) / **A ton vieux cul de nègre** d'Aurélien Bodinaux (produit par Néon Rouge) / **La Fin du monde** de Michaël Havenith (produit par Banana Films) / **Ma Terre** (émission produite par la RTBF) / **La terrible malédiction** de Stéphane Papet (produit par Revolver Prod) / **Devoir d'enquête** et **Histoires Vraies** (émissions produites par la RTBF) / **Le Bal perdu** d'Antonio Diaz Perrez (produit par Need Production et Petrouchka Film).

C. LES FILMS DE LA PASSERELLE

Fondés en 1984 par Christine Pireaux, les Films de la Passerelle sont spécialisés dans la production de longs métrages, tant documentaires que fictions : ***Soeur Sourire*** de Stijn Coninx, ***Mobutu roi du Zaïre*** et ***Congo river*** de Thierry Michel, ***Salvador Allende*** de Patricio Guzman, ***Afghanistan, le choix des femmes*** de Hadja Lahbi, ***Rue Santa Fé*** de Carmen Castillo, ***L’Affaire Chebeya, un crime d’Etat ?***

Ces productions aux quatre coins du monde sont financées par de nombreux partenaires européens. En 1996, les Films de la Passerelle ont reçu le **Prix du meilleur producteur documentaire de l’Union Européenne** pour la production du film ***Donka, radioscopie d’un hôpital africain***.

La plupart de ces films ont été sélectionnés et primés dans de nombreux festivals de renommée internationale et diffusés par les télévisions des cinq continents. Les films de la passerelle sont également éditeurs de beaux livres et de DVD.

Parmi les réalisateurs produits :

Simone Bitton - France , **Carmen Castillo** - Chili, **Peter Chapel** - UK, **Ennardre Dalila** - Maroc, **Valéry Gaillard** - France, **Belkacem Hadjadj** – Algérie, **Joël Calmettes** – France, **José-Luis Penafuerte** – Belgique, **Thierry Loreau & Pierre Barré** – Belgique, **Bernard Mangiante** - France, **Thierry Michel** – Belgique, **Ouelhaj Karim** – Maroc/Belgique, **Gilles Remiche** – Belgique, **Marie Anne Thunissen** – Belgique, **Jean-Denis Bonan** – France, **Sadki Florida** – France

CONTACTS

PRODUCTION

Les Films de la passerelle
Rue de renory 62
4031 Liège
www.passerelle.be
films@passerelle.be
Tel +32 4 342 36 02
Fax +324 343 07 20

DISTRIBUTION

Le Parc Distribution
Les Grignoux
dist@grignoux.be
+ 32 (0)4 222 27 78

SUIVI ASSOCIATIF

Les Grignoux
Ludivine Faniel
ludivine@grignoux.be
+32 (0)222 27 78

