

# « Quand vous devenez aide ménagère, vous devenez invisible »

Marie-Virginie, Karima et Ana travaillent dans le secteur des titres-services. Elles décrivent un métier mal payé, qui abîme le corps comme l'esprit.

JULIEN THOMAS

Marie-Virginie possède un genou un peu particulier. Son articulation ne dispose d'aucun cartilage et son ménisque se révèle bon pour la casse. Pour atténuer la douleur, l'aide ménagère de 48 ans se fait des injections. « J'en fais tous les six mois, ou après un an si ça fonctionne vraiment bien. J'essaie de pas en faire trop, car cela coûte 270 euros et ce n'est pas remboursé par la mutuelle », explique-t-elle. La solution définitive passe un remplacement de la rotule. La Liégeoise doit encore attendre deux ans : seuls les patients de 50 ans ou plus bénéficient de la prise en charge de la sécurité sociale.

Cette travailleuse du secteur des titres-services a amoché son genou en nettoyant le sol de ses clients. Très mal rémunéré, ce métier abîme le corps comme l'esprit. Dans sa déclaration de politique générale, l'exécutif bruxellois s'est d'ailleurs engagé à en améliorer les conditions de travail. La députée bruxelloise Delphine Chabbert (PS) organise jeudi 9 juin un colloque sur la question (lire ci-dessous). Trois aides ménagères, Marie-Virginie, Karima et Ana, y partageront leur vécu difficile. Elles racontent les brimades, les désillusions et les incertitudes.

Le manque de considération atterrit tout de suite sur la table. « On est les invisibles », résume Karima, 45 ans. Marie-Virginie explique : « A partir du moment où vous devenez aide ménagère, vous devenez invisible. Les gens discutent autour de vous, ne vous demandent pas si vous allez bien. J'ai eu beaucoup de mal au départ. Je fais maintenant l'impasse dessus, mais on vous considère comme des moins que rien. Vous n'êtes pas assez intelligente si vous faites les titres-services. »

L'attitude de nombreux clients n'a souvent rien de méchant. Il y a ceux qui doutent que vous comprendrez les consignes. Ils parlent lentement. Ils demandent chaque fois si vous avez bien compris. Il y a ceux qui se baladent en permanence en petite tenue. Comme si vous n'existiez pas. Ana se souvient, elle, de ce caleçon usé qu'elle a dû utiliser comme chiffon. « Ils m'avaient donné le slip de Monsieur comme matériel de nettoyage. Ce sont des gens bien et je n'ai pas eu d'autres soucis avec eux. Ce jour-là, je me suis sentie très mal, j'avais envie de disparaître sous terre ».

## Des délais impossibles

La pénibilité constitue aussi un concept clé dans la profession. Marie-Virginie n'est pas la seule à y abîmer sa santé. Le phénomène se révèle général. « Tu uses tes mains, tes cervicales, ton dos. Une fois, je suis même restée une demi-heure bloquée par terre. J'ai failli appeler l'ambulance, mais j'ai eu honte d'en faire venir une chez un client », lâche Ana.

Quant à Karima, elle évoque un corps vieilli prématurément. « Il y a des fois où j'ai des fourmillements au bras droit. Ça gonfle. Parfois, c'est comme s'il était cassé. Au niveau des genoux, c'est comme si j'avais 80 ans ». La quadragénaire évoque les nombreux cas de dépression et de burnout. Les va-et-vient dans les escaliers, le matériel lourd ou les délais impossibles qui épuisent. Le client fixe toujours des objectifs compli-

qués à tenir. « La dame vous dit "Moi je fais ça en quatre heures" et elle ne vous donne pas plus. Vous devez faire la maison du sol au plafond en quatre heures. Les gens qui paient pour un service, ils veulent en avoir pour leur argent », indique Marie-Virginie. Impossible de dire non au client. Il faut donc courir dans tous les sens. « On est speed toute la journée. Il faut faire ce qu'on nous dit de faire », résume Karima.

*On vous considère comme des moins que rien. Vous n'êtes pas assez intelligente si vous faites les titres-services*

Marie-Virginie

”

Prester un temps plein s'avère difficile dans ces conditions. Impossible même sur le long terme. Le trio d'aides ménagères travaille ainsi à temps partiel. « Je fais 19 h par semaine. J'en faisais plus avant, mais ce n'est plus possible », lâche Marie-Virginie. « Je faisais un temps plein avant, mais je n'y arrive plus. Je vous dis : il y a des fois où je n'arrive plus à marcher »,

insiste Karima. Un temps plein rapporte déjà un faible salaire. Travailler à temps partiel signifie donc des fins de mois difficiles. Pour 19 heures par semaine, Marie-Virginie perçoit chaque mois 850 euros. Karima (31 heures) touchera bientôt 1.600 euros, grâce à son ancienneté. Quant à Ana (32 heures), elle flirte avec les 1.500 euros. Les deux premières se rendent en bus chez leurs clients. Ana n'a pas cette chance. Pour ses ménages en périphérie, elle prend la voiture. « Ça me coûte environ 250 euros par mois ».

Chacune reçoit une prime annuelle de vacances. En théorie pour financer leurs congés. En pratique, l'enveloppe pallie les pertes de revenus... lors des vacances de leurs clients. « Quand ils sont partis, on n'est pas payé. Pendant les deux mois d'été, on peut dégringoler à 600 euros. Moi, je ne pars pas en vacances. Quand je prends congé, c'est juste pour me reposer », explique Karima.

## Une rémunération indigne

Face à un travail destructeur et mal payé, l'envie de quitter le secteur domine. Les trois femmes ont en réalité le sentiment d'en être prisonnières. Ma-

rie-Virginie, Karima et Ana ne possèdent pas plus qu'un diplôme de secondaire supérieur. Elles travaillent depuis dix à quinze ans dans le secteur. « J'ai d'abord fait de l'horeca, puis aide ménagère depuis 2007. Ce n'est pas un CV de rêve. Il faut être lucide », tranche la première. Elle, si elle pouvait choisir, ferait des études d'architecture.

Karima se verrait bien, pour sa part, aide-soignante. « Je l'ai fait en France en gériatrie. Ça m'avait plu. » Quant à Ana, elle a déjà voulu entamer des études de droit à l'ULB. L'inscription lui a été refusée pour un problème administratif. Ana et Karima dénoncent l'impossibilité de se former. « Une fois que tu es dans le secteur, tu n'en as pas la possibilité, car tu es sous contrat à durée indéterminée. On n'a pas accès aux formations de Bruxelles Formation », lâche la première. « Il faut nous donner la possibilité de changer ! Ce travail, c'était temporaire », complète la seconde.

Les aides ménagères ne manquent pas d'idées pour améliorer leurs conditions de travail. Karima préconise une baisse de la charge de travail et une hausse de la rémunération. « On ne doit pas faire plus de 31 heures par semaine et puis il faut un vrai salaire. Ce n'est pas parce qu'on travaille dans les titres-services qu'on doit être payées comme des misérables. »

Ana souligne le besoin d'un meilleur encadrement sur place : « Il faut des règles plus strictes pour les clients et les sociétés. Quand un client commence à utiliser les titres-services, il faudrait quelqu'un de la société vienne sur place pour évaluer les besoins du client. Et déterminer avec lui le nombre d'heures et le matériel nécessaires. La fille pourrait alors arriver en toute tranquillité. »

Le trio propose aussi de rendre obligatoires les formations en ergonomie. « Et en même temps, mettre en application ce qu'on y apprend n'est pas souvent possible. Ça prendrait trop de temps », glisse Marie-Virginie. Les trois femmes de ménage attendent depuis des années d'être entendues par les dirigeants fédéraux et régionaux. Elles veulent encore y croire. Non sans un peu d'amertume. « J'ai donné les dix plus belles années de ma vie à ce secteur », souffle Ana, 35 ans.



Marie-Virginie : « Je fais 19 h par semaine. J'en faisais plus avant, mais ce n'est plus possible. » © DOMINIQUE DUCHESNES.



Karima : « Quand les clients sont partis, on n'est pas payée. Pendant les mois d'été, on peut dégringoler à 600 euros. » © D.D.



Ana : « Tu uses tes mains, tes cervicales, ton dos. Une fois, je suis même restée une demi-heure bloquée par terre. » © D.D.

## Ce jeudi 9 juin au parlement bruxellois, des témoignages et des pistes de solution



*Ce sont des métiers essentiels et on n'en parle jamais. Cela m'a interpellée*

Delphine Chabbert  
députée bruxelloise PS

”

Les Bruxellois intéressés par le quotidien des travailleuses dans le secteur des titres-services peuvent cocher la date du jeudi 9 juin. Ce jour-là, la députée bruxelloise Delphine Chabbert (PS) organise un colloque consacré à la question au parlement régional. Quatre aides ménagères y partageront leur vécu. Différents intervenants analyseront ensuite la situation et esquisseront des pistes de solution. Ils évoqueront les meilleures conditions de travail fournies par le secteur non marchand en comparaison aux

entreprises privées. « Le premier objectif de ce colloque, c'est de rendre ces femmes visibles. Elles vont nous dire leurs conditions de travail et en quoi celles-ci affectent leur santé, leur vie familiale. En quoi elles se sentent enfermées et surtout pas écoutées et valorisées », explique Delphine Chabbert. Cette conférence, la socialiste en a eu l'idée à la suite des confinements à répétition. « Ils nous ont permis de voir ce qui était essentiel. Ces aides ménagères ont continué à travailler. Ce sont des métiers essentiels et on n'en parle jamais. Cela

m'a interpellée. » Le manque de considération concerne l'ensemble des métiers du « care », souligne la parlementaire. « On pense que ce que font ces femmes, c'est lié à la sphère domestique, et que c'est donc naturel. On pense qu'il n'y a pas besoin de compétences pour le faire. Et que donc cela n'a pas vraiment de valeur. On est dans un système qui marche un peu sur la tête, puisque ce qui a le plus de valeur est par exemple le moins valorisé au niveau des salaires. » Améliorer les conditions de travail du secteur fait

partie de la feuille de route gouvernementale, rappelle par ailleurs Delphine Chabbert. « La Wallonie a déjà réformé le secteur. On attend la même chose à Bruxelles. Avec le colloque, on va essayer de nourrir le débat. On ne peut pas avoir un maintien de l'argent public dans un secteur qui ne respecterait pas ses travailleuses. Il faut conditionner l'octroi des agréments à un minimum de qualité de l'emploi. » J.T.H.