

Elle crée du lien en nettoyant

Ernestine Erlicz, collaboratrice de nettoyage chez Pro Senectute, est attentionnée avec ses clients



Ernestine Erlicz se sépare rarement de son magnifique sourire, qui met du baume au cœur. Jean-Baptiste Morel

DELPHINE FRANCEY

Aînés (6/7) Professionnels ou bénévoles, ils prennent soin de nos aînés. Nous partons à leur rencontre chaque vendredi de l'été.

Ernestine Erlicz respire la joie de vivre. Son visage est illuminé par un large sourire et son rire communicatif anime les discussions.

La collaboratrice de nettoyage de Pro Senectute met un point d'honneur à semer sa bonne humeur auprès de sa quinzaine de clients

du quartier du Schoenberg à Fribourg.

«Je suis une présence. Ils attendent ma visite, qui est pour certains la seule de la journée ou de la semaine. Je ne fais pas que de traquer les grains de poussière et nettoyer, je suis attentionnée avec eux. Je partage ma joie de vivre car chaque personne est particulière et mérite qu'on prenne soin d'elle», résume-t-elle, à quelques minutes de prendre le service chez un couple, qui habite dans un appartement adapté.

Cette Camerounaise d'origine, âgée de 58 ans, tient à créer des liens tout en restant professionnelle. «J'aime les gens et je m'intéresse à eux. Pendant que je travaille, on cause ensemble.

Je cible les sujets qui les intéressent pour tenir une discussion.

Par exemple, un de mes clients aime l'équipe de hockey Fribourg-Gottéron. Je me suis donc informée sur les matches et les joueurs», explique-t-elle.

Malgré les apparences, elle assure qu'elle est également capable de rester silencieuse par respect pour les personnes qui aiment le calme ou qui sont souffrantes.

«Je m'adapte. C'est une question de politesse. Je fonctionne au ressenti et je vois tout de suite ce que le client veut.» Postulation spontanée Ernestine Erlicz travaille pour Pro Senectute depuis bientôt trois ans. Elle est entrée au sein de l'organisation au service des personnes âgées par hasard, après qu'une amie lui a suggéré d'envoyer une postulation spontanée.

«Je suis quelqu'un de perfectionniste, j'aime que ce soit nickel, propre. Et j'apprécie le contact avec les gens, de m'en occuper», résume cette femme au physique soigné.

Il faut dire que le monde professionnel du ménage lui est familier.

Lorsqu'elle vivait dans son pays natal, le Cameroun, elle explique qu'elle a travaillé dans une grosse chaîne d'hôtels à Yaoundé, la capitale. «J'ai été recrutée comme serveuse et j'ai gravi les échelons pour devenir maître d'hôtel. Mais j'ai toujours envié les femmes de chambre pour la liberté dont elles disposaient.

J'étais admirative de la beauté du résultat final. Je les ai donc rejointes», indique-t-elle.

Lorsque l'amour la pousse à s'installer en Suisse, elle travaille comme femme de chambre dans plusieurs hôtels de luxe. Elle arrête ensuite son job pendant plusieurs années afin de s'occuper de son foyer avant de saisir l'opportunité de travailler chez les aînés. «Même si ce métier est peu valorisé socialement, je ne ferais aucun autre travail. Je ne le changerais pour rien au monde. Je n'ai pas de pression comme dans les grands hôtels où un chef est derrière vous pour chercher le grain de poussière qui reste. Il n'y a pas de comparaison avec les exigences de ce milieu où le travail est pénible. Ici, avec les aînés, c'est un jeu d'enfant», considère-t-elle.

Le souci du détail Elle garde de son expérience dans le monde des hôtels de luxe le souci du détail et la volonté de faire son maximum. «Mes clients apprécient la manière dont je plie le papier de toilette.

C'est ma signature. J'aime apporter ces petites attentions.» Elle admet toutefois que les personnes âgées sont exigeantes: «Elles ont un caractère bien défini, elles savent ce qu'elles veulent. Chaque maison a ses exigences. Par exemple, chez ce senior, je dois commencer à dresser le lit d'une façon bien précise avant de nettoyer.» A la différence d'avec son ancien métier, Ernestine Erlicz entre dans l'intimité des gens où elle voit leur vrai visage. «Ce n'est pas comme dans les hôtels où certains clients jouent un rôle en fonction de l'argent qu'ils ont dépensé», estime-t-elle.

En tant que professionnelle, elle doit se tenir à des règles strictes, comme celle de ne pas ouvrir une armoire ou un frigo sans que le propriétaire le fasse au préalable.

Même si elle crée des liens avec les aînés, elle s'est fixé des limites à ne pas franchir. «Je les rencontre exclusivement dans le cadre du travail. Même si je suis de passage dans le quartier, je ne viendrai jamais faire un coucou.

Je m'interdis aussi d'utiliser leur WC car j'entre déjà dans leur intimité pendant deux heures.

Je ne m'assois pas pour prendre un café. Lorsqu'on discute, je ne pose pas de questions privées, ce sont eux qui s'ouvrent à moi.»

Lorsqu'elle a commencé chez Pro Senectute, la collaboratrice a été frappée par la solitude de certains aînés alors qu'au Cameroun, les personnes âgées habitent généralement avec la famille. Elle a également observé que lors de la première visite, certains clients

paraissent mal à l'aise lorsqu'ils voient une Africaine débarquer chez eux.

«On peut les comprendre car ils font partie d'une génération qui n'a pas beaucoup connu les gens de couleur», considère-telle.

Elle s'est aussi retrouvée avec des aînés qui perdent la mémoire et qui l'accusent à tort de malveillance. «J'ai appris depuis à refuser toute chose qu'on souhaiterait me donner pour éviter ce genre de situation.»

«Je cible les sujets qui intéressent les clients pour tenir une discussion» Ernestine Erlicz