

QUAND LES INVISIBLES DEVIENNENT LES INDISPENSABLES



**Paroles de bénéficiaires et professionnels
de l'aide à domicile lors du confinement**

Printemps 2020

AU CŒUR DU MÉTIER D'AIDE À DOMICILE

Les courses, les repas et l'aide
Se centrer sur le vital
au cours du confinement

La crise sanitaire survenue en 2020 a bousculé notre quotidien et nos habitudes. Les Archives départementales des Bouches-du-Rhône ont souhaité conserver une trace de ce moment inédit par un recueil de témoignages. Le Pôle Services à la Personne Provence-Alpes-Côte-d'Azur s'est associé à cette démarche.



Les structures se sont organisées pour mettre les salariés auprès des gens qui avaient vraiment besoin d'aide. On a arrêté le ménage. Le plus important, c'est surtout les repas. Il y a des personnes qui sont alitées et **si on n'est pas là, elles vont rester sans manger.**

Laura, professionnelle

Le Pôle Services à la Personne a en effet été à la rencontre de personnes fragiles et de professionnels de l'aide à la personne afin d'ouvrir une fenêtre sur leur vécu durant le confinement du printemps 2020.

Nous avons rencontré 10 personnes qui nous ont confié leurs ressentis : 4 bénéficiaires de services en situation de fragilité (personnes âgées, en situation de handicap, maladies chroniques, etc.), 4 professionnels de l'aide à la personne et 2 administratifs. Leur parole est une richesse.

Au-delà des expériences individuelles, ils nous parlent de ce qui a concrètement changé ou pas dans leur quotidien, du vivre et du maintien à domicile et de l'importance du lien, du rapport à l'extérieur, à la solidarité, à l'aide et aux services à la personne.

Le Pôle Services à la Personne tient à remercier chaleureusement les bénéficiaires et les professionnels, apparaissant ici anonymement, pour leurs témoignages et leur confiance.

Ces personnes ont pu être rencontrées grâce à l'appui d'Arcade Assistance Services et de l'ADAR Provence.

Les courses, si on n'y va pas, personne ne le fait. Pareil pour certains papiers. Et même si les infirmières viennent matin et soir, si le bénéficiaire se fait dessus la journée, on ne peut pas le laisser comme ça jusqu'au soir !
On est obligé de s'en occuper.

Colette, professionnelle

J'ai conservé une personne qui me faisait les courses. Il n'y a qu'une chose qui a été interrompue : le ménage. La personne qui vient chez moi s'est arrêtée. **Je n'en ai pas voulu d'autre.** Mais ça m'a beaucoup ennuyée.

Suzanne, bénéficiaire

Il y a aussi les soins que ma bénéficiaire n'a pas pu faire pendant le confinement. Je l'amène au psy, au kiné, à l'orthophoniste. Tout a été annulé.

Bernadette, professionnelle

Dès l'annonce de la Covid, j'ai par précaution suspendu les interventions. Ce qui est ressorti de cette absence momentanée, **c'est un manque cuisant.**

Monique, aidante de sa fille handicapée

On a beaucoup insisté sur **faire des courses et des provisions pour une ou deux semaines.** C'était la consigne de nos chefs de secteur et des personnes, au cas où.

Laura, professionnelle

ACCOMPAGNER & RASSURER

Des angoisses encore plus présentes dans le contexte anxiogène du confinement

Le contexte de confinement a révélé de manière plus forte la dimension humaine du métier d'aide à domicile. Cela a pris tout son sens. Au-delà de l'aide, des courses, de l'entretien, elle est cette présence qui rassure, qui accompagne. Elle est le lien avec l'extérieur. Les besoins ont été plus forts, les peurs aussi. Il a fallu pallier à l'inquiétude, du côté des bénéficiaires comme des professionnels.



Mon travail a complètement changé. Je n'étais plus responsable de secteur. Je faisais des journées où je recevais des salariées dans mon bureau pour les rassurer, répéter les gestes barrières, calmer les angoisses.

Mélissa,
chefe de secteur

J'ai vécu le confinement comme quelque chose d'irréel. Le matin, je me réveillais et j'avais l'impression d'être plongée dans un récit de science-fiction.

Monique,
aidante de sa fille handicapée

Les personnes étaient inquiètes. Ça passait en boucle à la TV. On en parlait, mais on évitait des fois aussi. Il fallait les rassurer parce qu'ils ne voyaient plus personne. C'était l'angoisse, c'était un peu la tristesse aussi. Ils avaient peur.

Laura, professionnelle

Le confinement, au départ, ça ne m'a pas marqué du tout. J'ai eu beaucoup de coups de fil. Je n'ai pas été abandonnée ! Et puis, vers la fin, j'ai compris ce qui se passait. J'ai commencé à être un peu plus angoissée. Je n'ai pas eu beaucoup de visites, ils ne voulaient pas m'apporter ce que je ne voulais pas !

Suzanne, bénéficiaire

LA QUESTION DU LIEN, HUMAIN & SOCIAL

Un renforcement de l'isolement et des besoins

On appelait les familles. On discutait, on faisait des visios. Ils ont du mal à faire tout ça. On essaie au maximum de maintenir le lien. {...} Moi c'est plutôt de l'aide humaine que je fais !

Colette, professionnelle

Mes bénéficiaires étaient déjà un peu isolés. Mais là, c'était encore plus. J'allais 3-4 fois par semaine voir une dame âgée. Il n'y avait personne. Ses voisins, sa famille avaient peur de la contaminer. Cette personne-là a pleuré plusieurs fois. Elle se sentait seule. J'y allais mais ce n'était pas suffisant.

Laura, professionnelle

C'est tellement difficile d'avoir de l'aide ! Quand on a quelqu'un qui vous convient, avec laquelle il y a une humanité qui se lie... C'est ça ! C'est l'humain ! Moi, c'est ça que je trouve beau.

Suzanne, bénéficiaire

Rien qu'un sourire, on en a besoin. Un sourire, c'est de l'énergie. Le confinement, pour moi, c'est une petite prison.

Franck, bénéficiaire

« C'est violent parce qu'on en a besoin du lien. »

« C'est le lien qui les maintient aussi, qui leur donne un soupçon d'envie de vivre. »

Souvent, on est le seul lien qu'ils ont. Durant le confinement Il n'y avait vraiment que nous.

Colette, professionnelle

S'ADAPTER & ACCOMPAGNER AU MIEUX LES BÉNÉFICIAIRES

Réorganiser les interventions et son quotidien
Faire évoluer ses pratiques

Avec le confinement, on s'est retrouvé être une **trentaine de salariés sur une centaine**. Vous voyez ce que cela peut donner ?

Colette, professionnelle

Dès que les salariés appelaient à la porte, c'était lavage de mains. On enlevait les chaussures et on mettait du gel hydro-alcoolique. **J'avais peur quand même !**

Samira, bénéficiaire

On ne dit même pas « bonjour », on va directement se laver les mains !

Laura, professionnelle

Je ne savais qu'une chose : **il fallait que je me protège pour protéger ma bénéficiaire**. On désinfectait tout !

Bernadette, professionnelle

Le masque, la blouse... : on avait **beaucoup plus de gestes barrières**. On en prend habituellement mais pas autant.

Colette, professionnelle

Spontanément, j'ai pris le parti de faire avec et de tirer le maximum de choses constructives, positives. **Vivre dans l'instant présent.**

Monique,
aidante de sa fille handicapée



Nos aides à domicile craignaient au début que nos bénéficiaires contaminent. **Le risque n'était pas que pour elles mais aussi pour les bénéficiaires.**

Véronique, responsable RH

Plus de bisous, pas de serrage de main, ne pas se toucher, pas de marque d'affection. Plus rien de tout ça !

Bernadette, professionnelle

UN DÉVOUEMENT EXEMPLAIRE

Un engagement personnel et responsable auprès des bénéficiaires

Je suis fière de faire ce travail-là. J'interviens auprès de personnes qui sont très seules. C'est pour cela que j'ai continué à travailler. Je ne le regrette pas.

Laura, professionnelle

Les aides à domicile se sont engagées. Elles ont joué un rôle important. L'aide à domicile m'aide moi, elle m'aide pour les enfants, les courses, les documents administratifs et pour les repas. Elle m'aide à tout ! **Sans elle, c'est impossible !**

Samira, bénéficiaire

Moi, ce que je n'ai pas trouvé normal, c'est que la plupart des gens aient remercié les infirmières. Mais on ne remerciait pas les aides à domicile. **Et franchement, sans eux, ça aurait été très compliqué, hein !**

Samira, bénéficiaire

Les bénéficiaires ont besoin de nous. Mais malheureusement, **c'est un métier mal vu. On n'existe pas !**

Laura, professionnelle

Ils ne voyaient que nous. Il n'y avait vraiment que nous. **Si on n'y allait pas, ils auraient vu qui ?**

Colette, professionnelle

L'absence montre à quel point leur rôle est important.

Monique, aidante de sa fille handicapée



On demande une reconnaissance de notre métier comme un **vrai métier de secteur sanitaire**. Je fais mon travail avec fierté et dévouement. **Ça nous a peiné de nous voir en bas de l'échelle.**

Bernadette, professionnelle

LE PÔLE SERVICES À LA PERSONNE PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR

Créé en 2007, le **Pôle Services à la Personne Provence-Alpes-Côte-d'Azur** est un **cluster** unique en France.

Il rassemble les organisations sanitaires, sociales, médico-sociales et de services à la personne de la région **Provence-Alpes-Côte d'Azur** autour de la construction d'un parcours de soins et de services aux domiciles, dans une logique de **coopération et de coordination** des acteurs.

À destination de ses **adhérents** et des **organisations de la Silver économie**, les différentes actions du Pôle visent à favoriser la **croissance et l'innovation** des organisations, à créer et consolider des emplois de qualité, tout en améliorant le service rendu par ses membres.

Les principes qui guident le réseau et son action :

- S'intégrer dans un parcours de soins et de services aux domiciles,
- Impulser des logiques de décloisonnement des différents champs d'intervention sanitaires, sociaux, médico-sociaux et de services à la personne,
- Proposer des soins, des services et des emplois de qualité, porteurs de responsabilité sociale et environnementale,
- S'inscrire dans des démarches d'innovation.



Silver économie



Autonomie



Santé



Confort



Petite enfance



74 rue Edmond Rostand
13006 Marseille

☎ 04 91 31 10 24

✉ info@psppaca.fr

🌐 www.psppaca.fr

🐦 @PSPPACA - 📺