



Aides à domicile : en Ille-et-Vilaine, des plannings allégés pour tenir

La mise en suspens d'interventions « non essentielles » permet à l'association de la région rennaise Assia Réseau Una d'instaurer un roulement des aides à domicile. - © Stock.adobe.com

Avec du matériel restreint et des professionnels en arrêt, le secteur de l'aide à domicile se réorganise comme il peut. En Ille-et-Vilaine, Assia Réseau Una a fait le choix de suspendre la moitié de ses accompagnements pour se concentrer sur ceux jugés essentiels, et tenir dans la durée.

Pour les 200 aides à domicile qu'elle emploie, l'association de la région rennaise Assia Réseau Una a mis en place une toute nouvelle organisation, cette semaine.

« La situation en Bretagne n'est pas aussi tendue que dans l'Est. Là-bas, mes collègues me disent qu'ils gèrent comme ils peuvent avec les salariés qu'il leur reste, constate Ronald

Lozachmeur, directeur général de Assia Réseau Una. *Mais justement, nous avons préféré anticiper en nous réorganisant.* » L'accompagnement de 65 % des usagers a été mis en suspens, soit la moitié du volume horaire des interventions habituelles.

Une cellule de soutien



Ronald Lozachmeur, directeur général de Assia Réseau Una. - © DR

« On préfère prendre un risque financier, mais anticiper. Ainsi, on pourra tenir sur la durée les accompagnements prioritaires et ceux des personnes sans aidant », poursuit le directeur.

Actuellement, 30 % des aides à domicile de la structure sont en arrêt. Dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) et services infirmiers de l'association, il n'y a quasiment pas d'absentéisme.

« Je comprends que les aides à domicile soient plus inquiètes, souligne Ronald Lozachmeur. Les soignants sont plus armés pour faire face à ces situations et dans les établissements, le collectif donne de la force. »

L'association a mis en place une ligne téléphonique d'information et une cellule de soutien psychologique pour ses salariés.

Un système de roulement

La mise en suspens d'interventions « non essentielles » leur permet d'instaurer un roulement. Les professionnels alternent une semaine de travail et une semaine chez eux, où ils restent mobilisables en cas de besoin, sur leur secteur ou au-delà. « Cela permet de réduire le nombre de professionnels sur le terrain et donc les risques de contamination », approuve Hélène, 55 ans, auxiliaire de vie depuis douze ans.

Thomas, 32 ans, auxiliaire depuis dix ans, trouve aussi cet entre-deux adapté : « C'est moins stressant, on sort moins, on se sent davantage protégés. Et en même temps, on n'abandonne pas les usagers qui ont vraiment besoin. »

Le salaire maintenu à 100 %

Le bureau d'Assia Réseau Una a décidé de maintenir 100 % du salaire des professionnels malgré cette activité réduite : « C'est un coût. Mais les salaires n'étant pas élevés, le contraire serait malvenu ». Jocelyne, 56 ans, auxiliaire de vie depuis deux ans, est soulagée : « On a quand même été sur le terrain tous les jours et on n'a pas demandé à s'arrêter comme ça... »

L'association a aussi bloqué le compte d'heures de modulation des salariées tel qu'il était avant la crise, pour que le maintien de salaire ne soit pas ensuite synonyme de dizaines d'heures à rattraper : « *c'est équitable* », apprécie Hélène.

Vérifier que le frigo est plein

L'association a suspendu les missions d'entretien de logement et d'aide aux courses. « *« Pour les courses, nous nous sommes d'abord assurés qu'un service de la mairie ou qu'un aidant prenait le relais, explique Ronald Lozachmeur. De toute façon, les commerces n'acceptent plus de liquide. Or, peu d'usagers ont activé la fonction "sans contact" de leur carte bleue et nous ne souhaitons pas que cartes et codes circulent, c'est trop risqué.* »



Hélène, une aide à domicile de Assia Réseau Una. - © DR

Les aides à domiciles se concentrent sur les aides au lever, au repas, aux toilettes et l'approvisionnement des personnes isolées. « *Nos durées d'intervention ont aussi été réduites, décrit Hélène. Pour nous, c'est dense. Il faut faire le minimum vital en moins de temps. On vérifie que les frigos sont remplis. Faire la queue pour les courses est chronophage. Heureusement que notre responsable de secteur maintient un lien car, sans contact avec les collègues, on se sent encore plus seul que d'habitude.* »

Deux masques par jour

Si les salariés ont rapidement pu obtenir la garde de leurs enfants, l'approvisionnement en masques n'a en revanche pas été aussi rapide. Grâce à l'aide de communes et du département, l'association a pu s'en procurer au bout de dix jours. Chaque professionnel en reçoit deux par jour.

« *Dans le Finistère, ma tante aide à domicile n'en a toujours pas, sait Thomas, conscient par ailleurs que le masque n'est pas une barrière miraculeuse. Au bout de deux heures d'entretien de logement et de transpiration, mon masque devient inefficace. Ayant des lunettes, je suis aussi obligé de l'enlever pour conduire entre deux interventions. Je ne devrais pas.* »

Un manque de protections

Ronald Lozachmeur s'inquiète désormais du manque de protections pour accompagner un usager contaminé ou un cas suspect, ce qui ne s'est pas encore présenté : « *Nous savons que les usagers ne seront pas testés... Nous cherchons partout des surblouses, des charlottes, sans grand succès. Comment accompagnerons-nous des malades sans matériel adapté?* »

Des exigences stressantes



Jocelyne, une aide à domicile de Assia Réseau Una. - © DR

Les fiches conseils métiers concernant l'aide à domicile n'ont pas encore été publiées par le gouvernement.

En plus du respect des gestes barrières, chaque association donne des directives... que les professionnels suivent comme ils peuvent. Ils ne devraient pas utiliser leur téléphone portable, ou le désinfecter après chaque manipulation.

« Mais c'est sur le portable qu'on reçoit les informations qui changent souvent : les directives, les livraisons de masques, indique Jocelyne. Par exemple, on ne donnait plus de douches, l'humidité annulant l'efficacité des masques. Mais depuis ce matin, c'est à nous d'apprécier. »

Il faudrait désinfecter notre voiture à chaque trajet !

Hélène, aide à domicile

Lors d'un habillage ou d'une toilette, impossible d'instaurer la distance requise. « On a eu des gants, mais pas de gel, précise Hélène. Dans certaines maisons, il n'y a même pas de savon. Certains en apportent dans leur sac, avec une serviette personnelle. Même si on essaie de désinfecter au maximum les logements, on ne cesse de toucher des portes et des interphones. Et il faudrait désinfecter notre voiture à chaque trajet ! J'ai des collègues que toutes ces exigences stressent. Dès qu'elles rentrent chez elles, elles se déshabillent dès le vestibule, filent à la douche, font bouillir leurs vêtements. »

Des usagers perturbés

Globalement, Jocelyne ne trouve pas les usagers très inquiets : « Tout de même, leurs repères sont chamboulés : on passe moins de temps chez eux et il faut qu'on travaille plus vite. Plus le temps pour une promenade ou pour aider à préparer les repas de la semaine. Or ils n'aiment pas être pressés, ni changer de leur auxiliaire habituelle ».

Thomas leur réexplique régulièrement que la crise risque de durer : « Certains ne comprennent pas. Ils craignent les pénuries ».

Hélène confirme : « *Au début, c'était dur pour les anciens d'accepter le confinement et les gestes barrières. Ils n'en prenaient pas la mesure. Pour eux, rien n'est grave comparé à la guerre. Ce déni, il est aussi lié au fait que la situation les renvoie à leur fragilité.* »

Gérer les angoisses



Au fil des semaines, les professionnels s'inquiètent de la tristesse et des angoisses des personnes âgées à domicile. - © Anne-Sophie Mauffré/UNA

Hélène, elle, a senti l'inquiétude des personnes qu'elle accompagne monter au fil des semaines : « *Certains sont plus tristes. Ils ne voient plus leurs soignants, sont coupés de leurs proches. On doit gérer leurs angoisses et leur besoin de parler tout en travaillant plus vite* ». Elle s'interroge : au déconfinement, dans quel état mental vont-ils retrouver les personnes plus isolées ? Dans quel état physique seront ceux qui souffrent de pathologies chroniques et qui sont désormais moins bien suivis ?

Les aidants davantage sollicités

Chaque semaine, l'association appelle ceux chez qui les aides à domicile ne vont plus. Peu se sont plaints. Les aidants, eux, ont plus souvent manifesté un mécontentement : « *Des familles nous disent qu'il faut continuer les accompagnements, que c'est notre rôle, relate Ronald Lozachmeur. C'est vrai que cette organisation se repose davantage sur les aidants, mais certains enfants sont plus disponibles car en arrêt, et de nouvelles solidarités de voisinage se sont créées. Nous ne sommes pas jusqu'au-boutistes. Si notre veille téléphonique nous indique que l'aidant ne tient plus, nous remettrons l'accompagnement en place.* »

Fiers d'assurer malgré tout

Jocelyne n'a pas songé à demander un arrêt, même si en plus de son travail, elle doit veiller sur le confinement de sa fille en rémission de leucémie et de sa mère, dont la santé est fragile : « *Quand les personnes me voient, elles sont contentes, elles disent que je leur remonte le moral. Pour une fois, elles demandent de mes nouvelles, m'encouragent. Mon travail est valorisé* ».

Pour Hélène, c'est maintenant que les personnes ont le plus besoin d'elle qu'elle tient à répondre présente : « *Mon métier, c'est de prendre soin des autres. Je me sens encore plus utile* ». Au milieu de tous ces efforts et incertitudes, Thomas est agréablement surpris : « *On montre qu'on peut s'organiser et continuer à assurer nos missions. On réussit à s'adapter. C'est enthousiasmant.* »

Assia Réseau Una

Espace Brocéliande

35151 Chartes-de-Bretagne

Tel : 02 99 77 12 77

www.una35.fr/assia-reseau-una