

Préparer et donner à manger, une des tâches à accomplir pour certains bénéficiaires comme Christiane.

© DOMINIQUE DUCHESNES.



Aide familiale, « un métier qu'on fait avec le cœur »

La profession ne se résume pas à faire les courses ou le ménage, loin de là. Il s'agit aussi, surtout, d'être présent et attentif. Une aide vitale, gratifiante et porteuse de sens. C'est ainsi qu'Anne vit son métier.

REPORTAGE

ANNE-SOPHIE LEURQUIN

Comme chaque jour de la semaine depuis sept ans, Anne parcourt la région namuroise dans sa petite Suzuki Swift pour se rendre au domicile des personnes qui font appel à la société qui l'emploie. Ce matin, le soleil n'était pas encore levé que l'aide familiale a dû trouver d'urgence un garde-malade pour son petit garçon qui avait passé une très mauvaise nuit. Elle aussi, fatalement. Bon pied, bon œil, malgré tout et armée de son indéfectible atout bonne humeur, la dynamique jeune femme arrive à 8 h chez Christiane, à Dave.

À la suite d'un accident vasculaire cérébral qui lui a laissé la moitié du visage et les membres inférieurs paralysés, la septuagénaire a dû rester deux ans à l'hôpital avant de pouvoir rejoindre son domicile. Ses gestes ont trop de rides, comme chante Brel. Elle passe du lit au fauteuil et puis du fauteuil au lit grâce à un infirmier à domicile habilité à lui fournir les soins nécessaires, qui la lève, la lave, l'habille puis revient la mettre en pyjama pour la recoucher. Le reste, c'est Anne et ses collègues qui s'en occupent à tour de rôle : faire et donner à manger trois fois par jour, nettoyer, changer le lit, laver le linge, le sécher, le plier... Les courses, la famille de Christiane a choisi de s'en charger il y a peu.

Madame et La jeunesse

Installée sous une couverture devant la télévision, dont le volume maximum diffuse toute la journée la grille de La Une, Madame (comme l'appelle Anne, surnommée en retour La jeunesse) entend à peine l'aide familiale arriver, qui s'annonce d'un grand bonjour sonore avant de demander comment ça va. Un sourire se dessine sur le visage à demi inerte, suivi d'un aveu : « Quand tu n'es pas là, ça ne va pas », murmurent ses lèvres quand Anne lui caresse la joue.

Pendant que l'équipe du 8/9 continue d'animer le salon, La jeunesse laisse à Madame le choix du petit déjeuner : couques au chocolat, pain ou sandwiches mous, confiture ou choco. Elle lui fait ses tartines, épluche une mandarine et prépare un café qu'elle verse dans un gobelet ergonomique. S'en sert un également, puis confesse en riant : « Le problème avec notre métier, c'est qu'on n'a pas toujours le temps de boire ! »

S'apercevant que Christiane a froid, Anne lui demande la permission d'étendre la couverture pour mieux couvrir ses bras. – Vous êtes mieux comme ça ? – Oh oui ! Le petit-déjeuner avalé, elle lui nettoie la bouche dont les commissures sont gercées et lui met du baume. Un hochement de tête la gratifie d'un merci à peine audible. Le temps file. Anne n'a que trois quarts d'heure ce matin, mais elle revient peu avant midi. Vite changer les draps, mettre en route une machine. Dans un classeur, noter ensuite ce qu'elle a fait pour ses collègues puis badger son smartphone sur une puce qui atteste sa présence.

La gouaille et le bon café de Nicole

La Swift serpente à nouveau dans la vallée namuroise, direction Naninne, chez Nicole, qui déteste le vouvoiement et qu'on l'appelle Madame. « Les bénéficiaires sont très différents, c'est ce qui

fait aussi la beauté du métier. Il faut pouvoir s'adapter à chacun. Et puis, si ça ne se passe pas bien, on ne se formalise pas parce qu'on sait que c'est passer », tempore l'aide familiale. « C'est un métier enrichissant, qu'on fait avec le cœur. Mais il faut trouver le juste milieu. Moi, je suis hypersensible et j'ai tendance à trop m'investir... »

Avec Nicole, ça a pu être difficile par le passé. Alors qu'Anne venait d'accoucher, l'ex-gérante de café à la gouaille wallonne lui a par exemple balancé qu'elle avait un gros c... La jeune maman a pleuré et la vieille dame a aussitôt regretté. Aujourd'hui, leur relation est faite de taquineries et de partage d'anecdotes autour du bon café de Nicole – le meilleur, assure Anne devant la septuagénaire qui souffre parfois d'absences. En plus de la papote et des nouvelles échangées, l'aide familiale a ici deux petites heures pour nettoyer, faire éventuellement les courses et préparer à manger.

À 11 h, retour à Dave. Idem : deux petites heures devant soi. Donner un bol de soupe à Christiane dans le gobelet adapté, d'abord. Etendre le linge, puis réchauffer le repas, s'assurer que les pommes de terre rissolées ne le soient pas trop, couper les boulettes en petits morceaux, mettre la visière pour donner le repas en échangeant quelques paroles.

Et puis changer de tablier pour nettoyer les armoires, comme la famille l'a demandé. « Il ne faut pas avoir peur de frotter dans notre travail », plaisante Anne. Et de préciser aussitôt que le métier ne se réduit pas à ça, loin de là : « On doit encore améliorer son image. Nous ne sommes pas des aides ménagères. On a une formation en plus pour l'accompagnement de la personne. »

Les filles de Chantal

À 13 h sonnantes, c'est chez Chantal qu'Anne se pose pour manger sa salade et papoter ensuite pendant quatre heures ou faire les courses. Esseulée, la dame de 64 ans à la santé fragile appelle les aides familiales ses filles : « Dès qu'elles arrivent, je coupe la télévision que je regarde toute la journée et je profite de leur présence parce que je suis complètement isolée... Quand elles m'apportent les courses, le jeudi, je ne les range que quand elles sont parties. » Ici, Anne et ses collègues deviennent de précieuses dames de compagnie, deux fois par semaine. Chantal connaît les habitudes de chacune : celle-ci prend du sucre dans le café (ici aussi réputé), celle-là du lait. Depuis quatre ans, forcément, un vrai lien s'est noué entre elles, illustrant les multiples facettes d'un métier tellement humain... où l'on boit beaucoup de café.

On doit améliorer l'image du métier. Nous ne sommes pas des aides ménagères. On a une formation en plus pour accompagner la personne

Anne
Aide familiale

”

étude Des métiers d'avenir pourvoyeurs d'emploi et de sens

A.-S.L.

Les métiers d'aide et de soin à domicile méritent d'être mieux (re)connus. Pourvoyeurs d'emplois, gratifiants et porteurs de sens, ils représentent un véritable enjeu pour l'avenir. Et en même temps, il s'agit de métiers souvent pénibles, sous-valorisés, en manque de main-d'œuvre alors que la demande est grandissante. Bref, ils demandent une revalorisation globale, ressort-il d'une étude de l'Union des entreprises à profit social (Unipso), avec le soutien de la Fondation Roi Baudouin (FRB) et du Fonds De Coninck.

L'enquête auprès de 1.300 professionnels de l'assistance à domicile s'est concentrée sur six métiers : assistant social, aide familial, aide ménager social, garde à domicile, infirmier ou aide-soignant. S'ils s'accordent sur le terrain souvent au féminin, ils n'en restent pas moins ouverts aux hommes. C'est l'une des facettes de la nécessaire reconnaissance de ces jobs dont la société ne peut

pas se passer. Et ce, d'autant qu'il y a un risque de pénurie de personnel à court ou moyen terme. Non seulement la demande envers ces métiers est en croissance constante compte tenu de nos sociétés vieillissantes – on l'estime à 25 % de plus à l'horizon 2050 à l'échelle européenne – et de l'augmentation des maladies chroniques, mais la main-d'œuvre actuelle est elle aussi vieillissante (la moyenne d'âge se situe entre 38 et 48 ans, d'après l'étude de l'Unipso). Le tout alors qu'il y a des difficultés de recrutement et que les filières de formation sont désertées.

Un minimum requis

Des yeux, des oreilles, des bras, du cœur (à l'ouvrage) et très souvent, surtout à la campagne, un permis de conduire. C'est le minimum requis pour exercer ces professions que les personnes embrassent le plus souvent par vocation (pour 46 % des répondants). Il s'agit aussi d'un strapontin vers d'autres métiers de l'aide et des soins grâce aux filières de formation,

relève Gaël Verzele, président de l'Association des services d'aide aux familles et aux aînés (Assaf) : « Les aides ménagères sociales sont un métier d'entrée dans le secteur sans titre, accès ou diplôme requis. » Cette aide à domicile est en outre cruciale pour aider la personne bénéficiaire dans son autonomie et son bien-être. Selon une étude commandée par la ministre wallonne de la Santé Christie Morreale (PS), huit Wallons sur dix préfèrent rester chez eux que d'aller dans une institution spécialisée.

Sur la base des constats posés, l'étude de l'Unipso identifie une série de pistes d'action, qui passent notamment par des campagnes de communication sur ces métiers et l'amélioration des conditions de travail. « La trame de ce projet financé par la FRB, c'est de construire avec les travailleurs d'aujourd'hui l'attractivité de demain. L'objectif est qu'ils présentent leur métier en expliquant en quoi ils y tiennent et de donner envie à d'autres », résume le président de l'Assaf.