



Michel Coquerel reçoit la visite plusieurs fois par jour et par semaine, d'une aide à domicile. Outre cette présence, son chat est sa principale compagnie. PHOTO Q.L.

Aide à domicile

« On est parfois les seules personnes qu'ils voient »

QUENTIN LANTEAUME
quentin.lanteaume@centrefrance.com

Il est tout juste 10 h 30, ce jeudi 12 mars à Bourges, quand Sandra Launay rend visite à Michel Coquerel pour la deuxième fois de la journée. « Je suis passée ce matin à 8 heures pour faire le ménage. Là je me suis mise à la préparation de ses repas pour la semaine », explique l'auxiliaire de vie qui travaille pour la structure de services d'aide à domicile Humensia, à Bourges. Seul depuis le décès de sa femme en début d'année dernière, Michel Coquerel, 91 ans, reçoit la visite d'une aide à domicile quatre jours par semaine.

Une aide multitâche

Assiettes en main, Sandra Launay met au frigo le steak, le saumon et la ratatouille. Elle répertorie ensuite les déjeuners et les dîners sur une feuille pour « prévoir des menus variés à monsieur Coquerel » et lui permettre de s'y retrouver dans l'organisation de ses repas.

« Je n'ai jamais cuisiné de ma vie et je me déplace difficilement », précise le nonagénaire.

Assis à la table de son salon et accoudé à son déambulateur, le retraité suit des yeux son chat qui vient de sauter de la table : « C'est le seul être vivant qui est avec moi matin, midi et soir. »

Sandra ajoute : « On discute souvent en même temps que je fais mon travail. Nous sommes parfois les seules personnes que nos bénéficiaires voient de la semaine. C'est important de leur laisser l'occasion de parler. »

Entre-temps, elle a déplacé les fauteuils du salon pour passer un coup de balai. « Je suis autonome dans mon travail, je fais un peu comme si c'était chez moi, tout en respectant l'espace de la personne. » En 18 ans de métier, elle a pris l'habitude de passer d'une tâche à l'autre. Elle aide à la fois pour le ménage, les repas, la toilette, et parfois l'organisation de la vie quotidienne.

« C'est difficile aujourd'hui de recruter des jeunes compétents. Ce n'est pas donné à tout le monde d'avoir cette polyvalence, ni de savoir cuisiner... »

« Ben non ! », intervient monsieur Coquerel.

Sans cesser de s'activer, Sandra Launay poursuit la discussion. Le retraité s'est lancé dans le récit de sa vie d'antan : « Je suis natif du Pas-de-Calais, mais j'ai habité beaucoup d'endroits ; à Paris, en Algérie, à La Rochelle et pendant la Seconde Guerre mondiale, j'étais dans les Vosges ! »

« Je vouvoie et j'appelle toujours par leur nom les personnes que je visite »

Plongé dans ses souvenirs, il commence à évoquer son passé de directeur du Bourges tennis club. « Mes trois enfants sont devenus professeurs de tennis. J'ai même un de mes garçons qui a joué en équipe de France chez les cadets. Il était avec un certain Yannick Noah. Vous con-

Auxiliaire de vie depuis 18 ans, Sandra Launay réalise une dizaine de visites par jour dans le secteur de Bourges. Toujours passionnée par son métier, elle regrette le peu de reconnaissance qui lui est accordé. Reportage au plus près de ce métier en tension, à l'occasion de la journée nationale des aides à domicile, célébrée aujourd'hui, mardi 17 mars.

naissez ? »

Pour preuve, il sort une médaille de sa poche et retire ses lunettes pour lire l'inscription : « France-Espagne, Montpellier, 1974. »

La sonnerie du téléphone de Sandra interrompt son récit. « C'est l'alerte pour me prévenir qu'il me reste 5 minutes. »

Elle s'active pour ramasser les derniers tas de poussière, remettre en place les fauteuils et récupérer ses affaires. Avant de partir, elle scanne son téléphone à une balise sur le mur. À la manière d'un badge, cette balise lui sert à enregistrer ses heures d'arrivée et de départ.

« À demain monsieur Coquerel ! », lance-t-elle, depuis le palier.

Garder de la distance

Une fois la porte refermée, elle confie : « Je vouvoie et j'appelle toujours par leur nom les personnes que je visite. Je ne connais même pas le prénom de monsieur Coquerel. » Dans un métier où le lien humain est pourtant le cœur de l'activité, Sandra avertit : garder de la distance est essentiel. « On ne peut pas s'atta-

cher à nos bénéficiaires. Si on ne met pas de limite claire avec notre vie personnelle, c'est vite arrivé que les personnes nous appellent à toute heure du jour et de la nuit. Ce n'est pas possible. »

En quête de valorisation

Devant sa voiture, Sandra Launay sort son téléphone pour consulter son agenda et ses prochaines visites. Sa montre affiche 11 h 30. Elle part pour sa cinquième et dernière intervention de la matinée, à La Chapelle-Saint-Ursin. « Je fais en général une dizaine de visites par jour, sur des horaires de 8 heures à 19 heures. »

Actuellement, Sandra Launay a le statut d'auxiliaire de vie, mais elle espère valider son diplôme d'aide soignante. « Ça me permettrait d'obtenir davantage de reconnaissance, au niveau du salaire et des tâches à exécuter. Parfois, les personnes dont je m'occupe ne me respectent pas ou me prennent pour leur femme de ménage. En étant aide soignante, je me consacrerai davantage aux soins et aux repas. »

Un secteur face à des enjeux importants pour le département

Le Département du Cher est le financeur de l'aide à domicile à destination des personnes âgées et des personnes en situation de handicap. Son objectif premier est de s'assurer de la couverture du territoire. « C'est compliqué en zone rurale, car les heures sont plus chères en raison des déplacements plus importants. Mais nous tenons à ce que dans chaque village au moins, une association soit présente », indique Bénédicte de Choulot, vice-présidente en charge des affaires sociales et de l'insertion au conseil départemental.

Actuellement, le département compte une trentaine d'associations, dont dix habilitées. Pour ces associations habilitées, les heures sont couvertes à 100 %, tandis que les autres fonctionnent au forfait.

Pour l'année 2026, le Département a fléchi trois grands défis. Le premier : l'attractivité. Alors que les associations peinent à recruter (lire ci-contre), le Département veut remettre en lumière ce métier à travers une campagne de communication. « Nous avons créé un logo qui permettra de mieux identifier les services. Nous organisons aussi des journées ouvertes au public, pour montrer le travail

de l'aide à domicile. Certains cantonnent ça à de l'aide ménagère, mais c'est un ensemble de gestes professionnels, mais aussi de la prévention. Nous allons aussi faire des vidéos pour montrer ce qu'est ce métier. Là encore dans le but de donner des vocations », explique la vice-présidente. Un travail a aussi été effectué concernant la mobilité. « Nous avons fait un appel à manifestation d'intérêt, auprès de la CNSA (caisse nationale de solidarité pour l'autonomie), qui permet de financer des voitures par exemple, et d'autres types d'aide au déplacement. »

« Un guichet unique du domicile »

L'autre enjeu est la fusion avec les services de soins infirmiers à domicile (SSIAD). « Chaque SSIAD a l'obligation de fusionner avec un service d'aide à domicile (SAD), le but étant de proposer un service complet pour avoir un guichet unique du domicile », détaille Bénédicte de Choulot. La fusion doit se faire dans les cinq ans. Le Département accompagne ce changement : « On les laisse faire leur choix car dans une association comme celle-ci, on estime qu'il

est préférable que la démarche soit volontaire. De notre côté, nous avons seulement demandé que l'ensemble du territoire soit couvert, on ne veut pas de zone blanche. »

« Cela permet de maintenir les gens dans les villages »

Pour finir, le Département fait face à un troisième enjeu pour les années à venir : la qualité du service. Bénédicte de Choulot en est consciente : « 80 % des Français veulent rester à domicile. Il nous faut donc être sûr que dans le département il y a une association pour les aider. C'est un challenge énorme. Et pour nous, cela a tout son sens : cela crée de l'emploi local et maintient les gens dans les villages. » Pour s'assurer d'un service de qualité, des ateliers et formations vont être proposés sur des sujets tels que la bienveillance, le lien social, mais aussi permettre une montée en compétences. **LÉA ZUZANTE**



L'association Humensia embauche près de 300 personnes dans le Cher et prend en charge 2.700 usagers. PHOTO F. SALESSE

« On ne peut pas répondre à toute la demande »

Depuis le 1^{er} avril 2024, l'association d'aide à domicile Facilavie, placée en redressement judiciaire, a été reprise par l'association Humensia dans le Cher. Une reprise qui a permis de conserver les quelque 300 postes. « Grâce à ça, nous avons surtout pu maintenir le plan d'aide envers 2.700 usagers, des personnes fragiles qui ont besoin d'une aide à domicile », explique la directrice territoriale Nathalie Fluzat.

Au quotidien, l'association accompagne des personnes âgées à domicile ou des personnes en situation de handicap à travers plusieurs services : « L'aide à domicile, le transport, le portage de repas ou encore les activités de lien social. Nous sommes aussi en cours de création, dans le Cher, de la structure hospitalisation à domicile. »

Rendre le métier attractif

Une demande qui ne cesse d'augmenter avec le maintien de plus en plus tard des gens à domicile. « On voit qu'il y a de plus en plus de besoins, mais le problème, c'est que nous n'arrivons même pas à y répondre », poursuit la directrice. En effet, le secteur de l'aide à la personne fait face à des difficultés de recrutement : « C'est pourquoi nous travaillons à l'attractivité. Aujourd'hui, nous devons réorganiser. Nous avons des personnes en entretien qui, pour des raisons familiales, ne

peuvent pas assurer le matin et le soir. On travaille sur des équipes du matin et du soir et les semaines de quatre jours », précise la directrice.

Aujourd'hui Humensia compte 280 aides, soit 185 temps plein. L'association a également décidé de payer les frais kilométriques du logement de l'aide à domicile jusqu'au premier usager, et pareil le soir. « Ce n'était pas le cas avant. Nous avons aussi 12 voitures avec logo que les aides peuvent se prêter sur le territoire afin de limiter l'usage de leur voiture. Cela nous sert également à faire de la communication, nous sommes identifiés », ajoute Nathalie Fluzat.

La journée de l'aide à domicile

Ce mardi 17 mars correspond à la Journée nationale de l'aide à domicile. « Pour remercier et valoriser nos professionnels, nous avons prévu une journée où on inverse les rôles. C'est à nous de prendre soin d'eux, bien-être et convivialité seront au programme. C'est aussi une manière de fidéliser. Et puis on pense que quelqu'un qui se sent bien prendra bien soin des gens », abonde Nathalie Fluzat.

Actuellement hébergé à la MSA, Humensia s'installera à la fin du semestre dans les nouveaux locaux qu'ils ont achetés à Saint-Doulchard. **LÉA ZUZANTE**



D'ici cinq ans chaque service infirmier à domicile aura fusionné avec un service d'aide à domicile, dans le but de faciliter les demandes. PHOTO D'ILLUSTRATION FLOHIAN SALESSE