

En coulisse : un duo au service de l'aide à domicile



Coulisses de la CDCLA
Communauté de communes Lyons Andelle

Dans les coulisses du service d'aide à domicile de la Communauté de communes Lyons Andelle, leur binôme illustre l'engagement quotidien de toute une équipe. Cécile Marques est responsable de secteur, Angélique De Vendt aide à domicile. Toutes deux ont un même objectif : maintenir à domicile les bénéficiaires le plus longtemps possible et dans de bonnes conditions.

7h du matin à Lyons-la-Forêt. Le jour se lève à peine. Il fait encore froid dehors. Angélique se trouve au domicile de madame B. pour la première intervention de la journée. Les actions s'enchaînent : toilette, habillage, transfert.

À ses côtés dans la chambre encore sombre, sa collègue Edwige l'aide à préparer le lève-personne. Elles sanglent doucement madame B. avant de la déplacer dans son fauteuil roulant. « Et voilà ! Vous êtes prête pour la journée », lance Angélique.

Pas le temps de s'attarder. Il faut enchaîner ! Elle montre le planning sur son téléphone. « Les journées sont longues : on commence vers 7h et on finit aux alentours de 19h, explique-t-elle. On accompagne les gens du lever jusqu'au coucher. Ça peut être pour la toilette, l'habillage, les repas, l'entretien du logement, faire les courses ou même être présent pour une activité... »



Du lever jusqu'au coucher, les aides à domicile de la CDCLA prennent soin des bénéficiaires du service

Réactivité, rigueur et bienveillance

Employée de la collectivité depuis dix ans, Angélique s'est habituée aux coupures, aux attentes variées du métier et aux multiples déplacements routiers, qui restent quand même « la plus grosse contrainte ». « Pour s'y plaire, il faut aimer les gens, les personnes âgées, avoir de la patience. Et puis, il faut aimer que les choses soient bien faites ! »

À quelques kilomètres de là, Cécile coordonne les interventions sur le secteur d'Angélique depuis les locaux de Charleval. Son poste requiert d'être à la fois bienveillant, rigoureux et réactif aux imprévus. « Un remplacement peut bouleverser six plannings », image-t-elle. Il faut également être attentif à la condition des bénéficiaires, surtout quand ils n'ont plus de famille qui veille sur eux, et être prêt à lancer l'alerte si besoin

Cécile affirme avoir « un grand respect » pour les aides à domicile. « Tout le monde ne peut pas faire ce métier. » Il nécessite notamment de l'empathie, de savoir s'adapter aux habitudes de chacun et d'avoir déjà une certaine expérience de la vie.

La responsable de secteur est elle aussi confrontée à son lot de défis. Elle assure le lien entre les bénéficiaires, les familles, les aides à domicile, les acteurs institutionnels ou médicaux. Il lui arrive aussi de faire tampon. « Le plus satisfaisant, c'est quand on arrive à faire bouger une situation compliquée, assure Cécile. Même si parfois ça prend du temps ! »



Quelques minutes passées à échanger font parfois la différence dans la journée d'un bénéficiaire isolé

Une pause, un sourire, un soda

Midi, c'est l'heure du déjeuner chez Michel à Lyons. Il est déjà assis à table. Aujourd'hui, il y a des boulettes au menu. Angélique les prépare en cuisine avant de les lui servir. Le rituel est simple et chaleureux.

Placé sous oxygène, le bénéficiaire a quelques difficultés pour parler, mais il tient tout de même à souligner : « Si je n'avais pas les aides à domicile, j'aurais le moral en berne. Quand on vit seul, ça fait du bien d'avoir du monde tous les jours ! Et puis sinon je sauterais probablement des repas et ça ne serait pas bon avec mon diabète.

Le repas touche à sa fin. Angélique consulte le classeur sur le buffet, où sont inscrites toutes les informations et les transmissions des collègues. Il y en a un chez chaque bénéficiaire. « J'aime bien partir l'esprit tranquille après une visite, en sachant que tout est en ordre. Il faut penser à tout pour que les personnes soient bien. »

Elle a encore quelques minutes devant elle. Michel l'invite à s'asseoir pour boire un soda. Elle accepte volontiers. Ça fait aussi partie du travail de prendre un instant quand on peut pour discuter, partager un moment ou un jeu.



Angélique intervient chez certains bénéficiaires depuis des années

Impossible de ne pas s'attacher

Cela arrive fréquemment chez Cathy à Lorleau, où elle se rend le lendemain pour faire le ménage. Elle nettoie la salle de bain, dépoussière les meubles, passe la toile. « Parfois je propose à Cathy d'aider un peu, parce qu'elle est capable de faire des choses. »

Comme d'autres bénéficiaires, Angélique la connaît depuis des années. Forcément, des liens se tissent. « Ce métier, c'est de l'humain pour de l'humain, souligne Cécile. On a beau dire de ne pas s'attacher, de garder une certaine distance... Parfois c'est juste humainement impossible. »

Face aux situations tendues et aux deuils, une aide psychologique est bien sûr proposée aux agents. Et l'équipe fait en sorte que l'ambiance reste bonne pour surmonter les choses. Parce que même si le quotidien s'avère parfois difficile, la satisfaction pour les agents est là : celle de contribuer, à leur échelle, à la qualité de vie des personnes accompagnées, avec une présence discrète, mais essentielle.

En chiffres

L'aide à domicile, c'est...

- 40 aides à domicile,
 - des interventions 7j/7, de 7h à 20h30,
 - 4 responsables de secteur
 - 240 bénéficiaires (personnes âgées de plus de 60 ans, personnes en situation de handicap, personnes de moins de 60 ans ayant besoin d'une aide temporaire).
-
- [En savoir plus sur l'aide à domicile](#)