

BORDEAUX

# Trois mois et demi sans auxiliaire de vie

Céline Denous et Yannick Henry sont paraplégiques et en fauteuil. Leurs difficultés sont révélatrices de la pénurie de personnel dans le secteur de l'aide à domicile. Récit

Emmanuel Commissaire  
e.commissaire@sudouest.fr

**M**ia-août, en désespoir de cause, Céline Denous et Yannick Henry avaient posté sur les réseaux sociaux l'annonce suivante : « Nous sommes un couple âgé respectivement de 43 et 47 ans. Nous recherchons une auxiliaire de vie. Tâches de la vie quotidienne : aide à la toilette, à l'habillage, au déshabillage, aux déplacements extérieurs, aux démarches administratives. Accompagnement pour les sorties sociales, les loisirs et pour se rendre chez le médecin ». L'un comme l'autre sont paraplégiques de naissance. Cela faisait deux semaines qu'ils n'avaient plus personne pour s'occuper d'eux. Faute de candidats motivés par ce travail qu'ils décrivent eux-mêmes comme « pas simple et mal payé », la situation a perduré jusqu'au 13 novembre, date à laquelle ils ont trouvé quelqu'un de « très bien ».

## Le système

Le tarif horaire proposé était le SMIC. Ce sont les Départements qui attribuent les sommes permettant de rémunérer les auxiliaires de vie. Techniquement, il existe deux modes de versement. Yannick Henry bénéficie de la prestation de compensation du handicap. Chacun se voit financer un « plan d'aide », c'est-à-dire un certain nombre d'heures, déterminé par les Maisons départementales pour les personnes handicapées. Céline Denous perçoit par sa part l'allocation compensatrice pour tierce personne, une enveloppe globale incluant les frais liés au matériel. Plusieurs formules sont ensuite possibles, soit passer par une structure intermédiaire, association ou entreprise privée, soit choisir soi-même ses auxiliaires de vie et gérer directement cette relation contractuelle.

Le manque d'attractivité de cette profession majoritairement féminine fait que le turnover est important. Depuis six ans qu'ils vivent sous le même toit, ils ont employé, via le Chèque emploi service universel, une pe-

tite dizaine d'auxiliaires de vie. La dernière était restée deux mois. Comme dans beaucoup de métiers liés aux soins, la pénurie de personnel se fait sentir, surtout « depuis le Covid ». Durant ces trois mois et demi de galère, ils pouvaient heureusement avoir recours chaque jour pour l'aide à la toilette à des infirmières, autorisées à réaliser cet acte sur prescription médicale.

## Poubelles trop hautes

En revanche, impossible de sortir les poubelles, « dont le couvercle est trop haut », ou de faire ses courses. Lorsqu'on est en fauteuil roulant, la plupart des articles en rayon se trouvent hors de portée. L'agencement de leur intérieur en découle. Beaucoup d'objets sont disposés sur des tables basses à roulettes, voire à même le sol, en fonction du moment où ils sont amenés à s'en servir. « À hauteur d'yeux, c'est le maximum pour nous », précise Yannick Henry. Pour que cette or-

« Je suis fatiguée plus plus plus. On est sur les rotules. On va finir à l'hosto »

ganisation logique ne tourne pas au désordre, cela nécessite un minimum de rangement, qu'ils ne peuvent assurer seuls. En octobre, la vaisselle s'amoncelait dans l'évier. La volumineuse valise d'un récent voyage traînait encore dans la chambre, alors que sa place était sur le dessus d'une armoire en attente d'être dépoussiérée. Quant à leur aspirateur laveur, il a beau être, d'après eux, l'un des plus maniables du marché, il pèse son poids. Ils semblaient épuisés. « Je suis fatiguée plus plus plus, confiait Céline Denous. On est sur les rotules. On va finir à l'hosto. » Les voilà soulagés, et pour longtemps, faut-il espérer.

## Plannings à trous

Ce ne sont pas des cas isolés, loin de là. « Avec l'augmentation du nombre de personnes qui souhaitent rester chez elles ou qui devront rester à domicile parce

## EXCEPTION

Dans le monde associatif et le service public, 80 % des services d'aide et d'accompagnement à domicile, de même que les services de soins à domicile, interviennent aussi bien auprès des personnes âgées que des personnes en situation de handicap. Un cas unique dans le secteur médico-social.

qu'il n'y a pas de création de places en établissements, la situation est inquiétante quand on se projette dans les cinq ou six ans à venir », estime Célia Monseigneur, conseillère départementale déléguée à l'aide à domicile et aux aidants.

« Réenchanter les métiers du soin », comme elle dit, ne se limite pas au bulletin de paie. Le chantier porte aussi sur les conditions de travail. « Tout le monde a besoin des intervenants à domicile au même moment, le matin entre 7 et 9 heures, puis de 11 h 30 à 13 h 30 et le soir à partir de 17 h 30 », remarque le maire de Saint-André-de-Cubzac. La conséquence est que les auxiliaires de vie se retrouvent avec des trous dans leur agenda, « du temps qu'on appelle improprement », sorte d'astreinte non payée, peinant parfois à atteindre les 35 heures. Les amplitudes horaires excèdent donc une journée de travail classique, mais avec des pauses subies qui constituent un manque à gagner. Mobilisés sur cette question, les syndicats revendiquent également une meilleure prise en charge des coûts de déplacement lorsque les intervenants à domicile utilisent leur propre véhicule, si ce n'est la mise à disposition de voitures de fonction.

La société Petit-fils a mis en application plusieurs solutions. Elle utilise ces créneaux de l'après-midi pour de l'aide à la marche auprès des personnes âgées, qui constituent l'essentiel de ses clients, des activités de stimulation ou simplement une présence. Ses auxiliaires de vie étant toutes diplômées, avec trois ans d'expérience exigés, elles ont l'avantage de pouvoir intervenir auprès de différents publics. « Les auxiliaires de vie ont la



Céline Denous et Yannick Henry sont paraplégiques de naissance et ont besoin d'aide au quotidien. E. C.

« Certains ne sont pas levés, pas changés, pas nourris »

Les associations nationales essaient de mobiliser les pouvoirs publics

L'APF France Handicap, qui compte 30 000 adhérents, et l'AFM-Téléthon ont saisi la Défenseure des droits « pour mise en danger de la vie d'autrui et non-assistance généralisée à personnes en danger ». Jugée recevable, leur alerte sera instruite. « On a des adhérents qui ne sont pas levés, pas couchés, pas changés, pas nourris, rapporte Malika Boubekeur, conseillère nationale d'APF France Handicap. Nous en avons qui passent malheureusement certaines nuits dans leur fauteuil. » Une campagne de sensibilisation est en cours auprès des parlementaires, qui sont invités, « sans caméras, sans journalistes, sans intrusion dans l'intimité des personnes »,

« La situation est inquiétante quand on se projette dans les cinq ou six ans à venir »

peut répondre à des impératifs familiaux. Un exemple : « Certaines, qui élèvent seules leurs enfants, ont besoin d'être disponibles entre 15 et 17 heures. » Il l'admet cependant : « C'est un vrai travail de trouver des auxiliaires de vie. Beaucoup de monde en recherche. Il y a une concurrence assez forte. Notre objectif est de les fidéliser. »



Le manque de personnel menace l'existence de structures d'aide à domicile. ARCHIVES ANNE LACAUD / « SO »

à venir voir ces réalités vécues. « Du fait d'un manque de personnel, des structures du milieu associatif connaissent des baisses d'activité de 10 % à 15 % par an, ce qui remet en cause économiquement leur existence, signale Vincent Vincetelli, directeur du pôle politiques publiques de l'Union nationale de l'aide, des soins et des services aux domiciles. E. C.

C'est dramatique. Certaines priorisent les interventions auprès des cas les plus lourds. Même pour les gens pris en charge, elles n'arrivent pas à faire toutes les prestations. En 2022, la branche non lucrative du secteur des services à domicile a ouvert 40 000 postes au recrutement : 25 000 sont restés non pourvus.