

<https://www.fakirpresse.info/aide-a-domicile-abus-de-vieillesse-1-3>



Aide à domicile : Abus de vieillesse 1/3

- Le Journal - Dossiers -



Publication date: jeudi 8 mars 2018

Copyright © Journal Fakir - Tous droits réservés

Elles s'occupent des vieux, et c'est « la profession la moins payée de France ». Mais encore trop payée...

Massivement, elles risquent de glisser sous le seuil de pauvreté.

Tout ça à cause, en vrac, des élus de droite, des députés socialistes, du TSCG, etc. Et pour la plus grande détresse de nos petits vieux.

Palais de Justice (Amiens),

vendredi 10 juin

« *Je suis AVS et en ce moment, c'est la catastrophe. Vous, Fakir, vous devez absolument faire quelque chose pour nous !* »

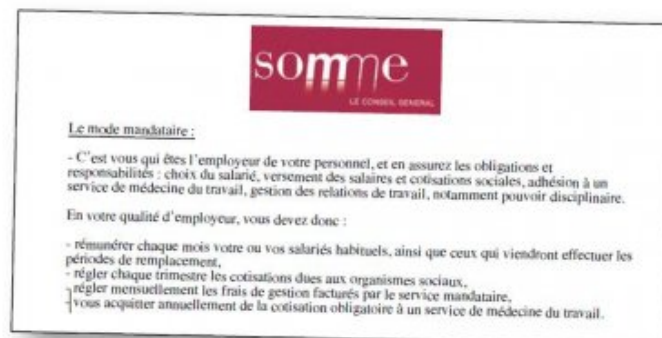
On poireautait dans les couloirs du Palais de justice, à Amiens, avant le procès de Jules et Manon, accusés de dégradations à la mairie durant une manif. C'était devenu un rituel, le printemps dernier, durant le conflit sur la loi Travail, ces pèlerinages au tribunal.

Et donc, là, un petit bout de femme, genre métisse, avec son badge CGT, nous saute dessus : « *Le Département nous fait passer de prestataire à mandataire, et pour nous, ça rime avec misère...* »

AVS ?

Mandataire ?

Prestataire ?



Extrait du courrier que le Conseil départemental envoie aux personnes âgées.

On n'y comprenait pas lourd, à ce charabia, juste que les « *auxiliaires de vie sociale* », ce sont les nanas qui s'occupent des vieux. On a donc échangé nos 06, pour s'informer, par politesse aussi, parce que ça nous fatigue, un peu, parfois, qu'on déverse à nos pieds, comme ça, tous les malheurs du monde.

Et le soir même, le 10 juin toujours, après une projection de Merci patron !, c'est Raoul, de Force ouvrière, qui nous transmet un tract, très artisanal, tout en majuscules, tout en gras, les lignes serrées, et sur quoi ? « **NOUS DENONÇONS LE CONSEIL DEPARTEMENTAL DE LA SOMME. IL VEUT VOUS FAIRE SIGNER DES NOUVEAUX CONTRATS POUR QUE VOUS DEVENIEZ MANDATAIRES.** » Et Raoul y avait collé un post-it, avec le 06 de Béatrice, une AVS, à nouveau, du côté de Roisel cette fois, à cinquante bornes d'Amiens.

Pareille coïncidence, ça prend un sens.

Il devait se passer un truc, invisible pour nous, souterrain dans le pays, mais grave peut-être. Parce que les AVS, c'est pas le genre de boulot qui proteste tous les quatre matins. Alors, le plus simple, on s'est dit, c'est d'en suivre une, durant une journée, pour comprendre son métier, et les raisons de cette colère.

Daours,

lundi 4 juillet

« On n'a pas le temps. »

Brigitte, on croirait le lapin dans Alice au pays des merveilles, « *pas le temps, pas le temps, pas le temps* », et comme un tic elle tapote sur son poignet, à l'endroit de sa montre imaginaire. « *J'ai cinq personnes à voir, ce matin. Ma journée commence à 8 h, et elle se termine le soir à 20 h 30. Avec plein plein de coupures au milieu.* »

On démarre par madame Choquet, une petite mamie fragile, de 93 ans. Après un « *bonjour* », Brigitte se mue en tornade : volets ouverts, draps aérés, seau nocturne vidé. Dans la salle de bains, elle se pose un peu pour la toilette, et durant ces gestes intimes, elles échangent quelques paroles, des nouvelles des neveux, des petits-enfants. Avant que la course ne reprenne : un brin de vaisselle, coup de torchon sur la table, contrôler le frigo pour les repas.

« *Les journées sont longues, me confie la grand mère. Brigitte, c'est ma seule visite, je ne vois qu'elle. Mon fils essaie de venir le week end, c'est déjà beau.* » Mais « *pas le temps, pas le temps* », et au revoir madame Choquet. On reprend le volant.

Soldes : moins 30 % !

« *Mandataire, je l'ai fait avant, je ne veux pas y revenir. J'allais dire : y retomber. C'était l'incertitude. Des mois, je touchais le Smic, d'autres à peine la moitié, sans garantie, c'était pénible.*

â€” *Mais "mandataire", "prestataire", ça change quoi ?* »

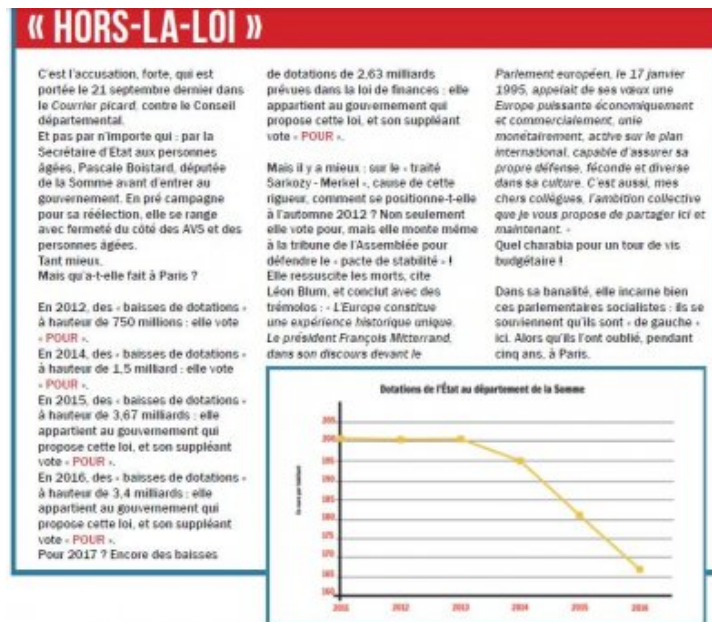
Je vais mettre, ci-dessous, une citation avec plein d'infos d'un coup. Mais c'est de la triche. En vrai, Brigitte (de Corbie), Féthia (d'Amiens), Véronique (de Gamaches) m'ont livré tout ça par bribes, de façon décousue, en rentrant chez madame Lefranc, une dame trop forte, qui ne peut plus se lever, qui fait sa toilette au lit, et en sortant de chez madame Dupuis, frappée d'Alzheimer, elle. Alors je vous rassemble les pièces du puzzle.

«

Qu'est-ce que ça change ? Eh bien, avant, comme mandataire, je courais après les heures. Je n'avais la garantie de rien, alors je prenais tous les contrats. C'était sept jours sur sept, sans repos, sans aucun repos, juste pour arriver au Smic, quoi. En plus, c'étaient les familles qui me payaient directement, et ça faisait des galères pas possibles, parce qu'ils se perdaient dans les papiers, il fallait réclamer. Quand il y avait un décès, ou une hospitalisation, non seulement je perdais un contrat, mais en plus je risquais de ne pas toucher mon dernier mois. Il fallait traiter avec les familles, c'est délicat, ça fait mesquin, elles ont d'autres soucis en tête dans ces moments-là.

Bref, y a une dizaine d'années, on n'était vraiment pas reconnues du tout. Comme des bobonnes, sans aucune sécurité de l'emploi, tu pouvais avoir soixante heures un mois et dix le mois suivant. Et puis, ça s'est structuré. L'État, tout le monde, ils insistaient beaucoup sur la "professionnalisation". Je suis passée, moi comme plein d'autres, en "prestataire" : ce sont les associations qui nous paient maintenant, l'ADMR par exemple. J'ai un contrat stable, de 120 heures par mois. Je peux me faire remplacer, pour les week-ends, les vacances, ou en cas de maladie. Et notre coefficient a fait un bond ! C'est aussi parce que, au Conseil départemental, y avait Isabelle Demaison, c'était une socialiste, même si depuis elle a tout arrêté, quitté le PS, elle est partie en Corse je crois, mais elle nous a beaucoup aidées. Elle nous appuyait.

Alors maintenant, quand on nous impose de repasser en mandataires, c'est la marche arrière. On revient à la précarité. Moi j'ai passé mon diplôme pour devenir prestataire, c'est obligatoire, ils nous l'ont tous fait passer, et maintenant, ils veulent qu'on redeviennent mandataires ! Non mais ils débloquent ! Personnellement, je démissionnerai. Je préfère quitter ce métier. »



Sur une feuille de papier,

Brigitte a fait ses calculs.

Comme prestataire, avec la majoration des dimanches, des jours fériés, avec son ancienneté, avec les frais kilométriques, avec sa mutuelle, elle est payée 13,59 Euros brut de l'heure.

Comme mandataire, elle perdra tout ça : la majoration des dimanches et des jours fériés, son ancienneté, les frais kilométriques, sa mutuelle, et il lui restera 9,67 Euros brut de l'heure.

J'ai découvert ça, plus tard, en tapotant « AVS » sur Google : c'est, d'après l'Insee, « la profession la moins bien payée de France ». Et dans l'indifférence, pour cause d'économies, ce sont les revenus de ces femmes qu'on va encore baisser de 30 %...

Une si fragile patronne

La tournée continue, chez Liliane :

« Je sortais de ma campagne, de la ferme, alors la ville c'était le paradis. J'ai fait de l'usine, et c'est sûrement là-bas que j'ai attrapé cette cochonnerie. »

Liliane a chopé un cancer de la peau.

« Après, je suis entrée à l'hôpital, à la cantine, et c'est là-bas, ensuite, que j'ai rencontré Brigitte. J'étais un peu l'ancienne, elle la nouvelle, elle m'écoutait attentivement. Maintenant, je suis la vieille, et c'est elle qui me lave. »

En souvenir de ça, elles se tutoient, s'appellent par leurs prénoms.

« C'est surtout ma copine, qui habite en dessous, qui m'aide. C'est une jeunette, elle a soixante ans... Je ne comprends plus rien aux papiers, c'est elle qui s'en occupe, qui m'emmène à l'hôpital. »

Liliane est si fragile que, seule, elle ne parvient plus à ouvrir les bouteilles d'eau : « Je manque de force, même pour ça. » Brigitte les lui prépare d'avance, pour la journée.

Et c'est Liliane, donc, qui va devenir patronne !

Car en « mandataire », la personne âgée est l'employeur. L'aventure entrepreneuriale s'ouvre à eux ! Mais bizarrement, les vieux ne vivent pas ce nouveau statut comme une promotion. Ils se font même un peu tirer l'oreille...

Antisocial

Ainsi de Maurice, 83 ans : « *En avril, j'ai reçu la visite d'une assistante sociale du Département. "Vous n'avez pas le choix, elle m'a dit, vous devez passer en mandataire. On ne fait plus prestataire. C'est comme ça maintenant." J'ai contesté, par un courrier, et ils m'ont renvoyé une lettre en mai : c'était mandataire ou rien. J'ai à nouveau fait un recours gracieux, mais là, ils m'ont purement et simplement supprimé l'aide à domicile ! Je n'avais plus droit à rien. Alors j'en ai discuté avec mon AVS : "Je suis désolé, je lui ai dit, ils ne me laissent pas le choix, il faut que je signe. Est ce que vous seriez d'accord pour continuer en mandataire ?" Il vaut mieux ça que rien du tout.* »

Les « assistantes sociales » se transforment ainsi en « *assistantes antisociales* » : « *Il est évident que le mode prestataire est le mieux, témoigne l'une d'elles. Pourtant, nous sommes obligées de "vendre" le mode mandataire. Humainement, c'est compliqué de respecter ces consignes, mais on est surveillées, notre travail est contrôlé, avec des chiffres, du rendement.* » Et de révéler le verrouillage administratif : « *En théorie, la loi impose de laisser le choix entre "mandataire" et "prestataire". Mais nous, les ordres qu'on a, c'est de formuler automatiquement une proposition avec le mode mandataire. Si la personne refuse, on fait une autre proposition... mais toujours avec le mode mandataire ! Concrètement, c'est la même. Et elle est définitive. Si jamais, malgré tout, ils posent un recours alors, le temps du recours, il n'y a pas d'aide à domicile.* » C'est sûr que ça doit les calmer, les petits vieux rebelles...

Le Conseil départemental frise parfois l'abus de faiblesse. Ainsi de Colette, 85 ans, que sa voisine Elise alerte : « *Comme je suis bénévole à l'ADMR, je lui ai demandé : "Est-ce que vous allez passer en mandataire ?" Elle m'a assuré que non. Là, j'ai regardé ses papiers : son plan d'aide, signé en mars, indiquait bien qu'elle était passée en mandataire. "Mais j'ai rien signé, moi !*

â€” Et là, c'est pas votre signature ?

â€” Bah oui, mais je ne sais pas, on ne m'a rien expliqué. On m'a dit de signer là !" *ça l'a traumatisée parce que, comme elle a posé un recours, le Département lui a coupé son aide. Et de ne plus voir son AVS, ça l'a mise en détresse, elle passait ses journées en robe de chambre... Elle est partie chez sa fille, en Aveyron, mais quand je l'ai au téléphone, elle redoute son retour.* » Colette fuit. Elle fuit ses responsabilités : tout ça pour ne pas devenir patronne ! à 85 ans, on lui offre pourtant une chance de démarrer une nouvelle existence, de devenir entrepreneure à son tour, de « *choisir son salarié* », de « *verser des cotisations sociales* », d'« *adhérer à un service de médecine du travail* », de détenir un « *pouvoir disciplinaire* », etc., comme le stipule le Conseil départemental. Toutes ces démarches, n'est-ce pas une palpitante façon de maintenir les vieillards dans la vie ? « *Vous risquez de vous retrouver aux prud'hommes* », préviennent des esprits chagrins. « *Le vice-président du Conseil des prud'hommes d'Abbeville, Jacques Gravend, prédit d'ailleurs que sa juridiction sera submergée par des dossiers de ce type* » (Le Courrier Picard, 17/6/2016). Mais ça aussi, pour les grabataires, ce sera une aventure !

Véronique : « On a trop fermé notre gamelle ! »

On m'a toujours dit : "Tu ne vaux rien." À la maison, à l'usine... Je ne souhaite à personne les années que j'ai vécues.

Faut dire que dans la famille, on était douze, alors je portais le mortier comme les garçons.

Le jour de mes seize ans, je suis rentrée à l'usine, la même que mon père, que mes soeurs. C'était de la décoration sur verre, à la main, puis avec des machines semi-automatiques. À la fin, j'étais opérateur-régleur. Ça, ça me plaisait. C'était de la maintenance. C'était mon truc, j'aurais pu finir là-dedans, ça m'aurait plu. Et puis, l'usine a fermé.

C'est à ce moment-là que j'ai quitté mes parents. En un sens, le licenciement, ç'a été un mal pour un bien. Mais je m'ennuyais. Je m'occupais de la petite mamie d'à côté, j'aimais bien. Je suis retournée dans une autre usine, en intérim, mais j'ai demandé à Pôle emploi de faire une formation pour m'occuper des vieux.

Les trois mois de stage, ça m'a plu. C'était avec des personnes atteintes d'Alzheimer, c'est dur, mais ça m'a plu. Je me suis sentie utile à quelque chose. À l'usine, je ne servais à rien. Je veux dire, je décorais des pots de mayonnaise, à quoi ça sert ? Maintenant, j'aide les vieux, je suis utile.

J'aurais aimé travailler dans cette association, mais ils n'embauchaient pas.

C'est comme ça que j'ai commencé comme "mandataire". Je n'avais aucun repos, aucun week end, sept jours sur sept. Avec une amplitude horaire incroyable, de 6 h 30 le matin à 21 h 30 le soir. J'étais seule, sans argent, j'étais obligée d'accepter. Si je refusais, je risquais de perdre mon boulot alors je disais oui à tout.

~~J'étais pas hardie à cette époque-là. Comme on m'avait répété que je ne valais rien...~~

À la fin, en mandataire, à cause des décès, je n'avais plus que trois personnes, ça faisait 800 Euros. C'était la galère, 800 Euros. Pour les factures, c'était serré.

Et puis, j'ai rencontré cet homme, on peut dire l'amour, oui on peut le dire. Il est mort aujourd'hui, mais c'est lui qui m'a changée. Il m'a fait m'enhardir. Il m'a forcée à le rejoindre dans le Loir-et-Cher, à aller à Boulogne-sur-Mer pour rencontrer des amis, à conduire sur l'autoroute... jamais je n'avais conduit sur l'autoroute ! Il m'a fait parler, surtout, il me forçait à gueuler quand ça n'allait pas. Bref, il m'a ouvert les yeux, et ma force d'aujourd'hui, c'est encore à lui que je la dois.

Mais je ne me suis pas laissée abattre, d'ailleurs je me suis mariée, je voulais un enfant. C'est mon plus grand regret, de ne pas avoir d'enfant. Alors mon mari m'a dit d'aller voir le gynéco, c'était la première fois... à 45 ans ! Quand le médecin m'a parlé de "faire un frottis", je ne savais pas ce que c'était. Je ne pouvais pas avoir d'enfants, et pire il m'a découvert un virus, un cancer. J'ai été opérée, maintenant tout roule.

Dans la foulée, j'ai passé le diplôme d'AVS, il y a trois ans, parce qu'il fallait le diplôme pour devenir "prestataire". Maintenant, je fais des formations tout le temps. Dès qu'il y en a une, je la fais : manipulation des personnes, fin de vie, tout. Il y a plein de trucs à apprendre. Les gestes changent tout le temps.

On est mal payées, ils veulent nous payer encore plus mal, et pourtant, c'est un vrai métier. De relationnel, d'abord. Il faut laisser ses soucis à la porte. Quand je rentre chez les gens, j'ai toujours une blague, un sourire. Il faut les stimuler.

Il ne faut pas être triste, les petits vieux ils n'attendent pas ça de nous. Ils ont besoin de sourire, qu'on soit à leur écoute. Parfois, de la journée, ils ne voient que nous, ils sont laissés à l'abandon, alors le temps de la toilette on leur sert de psy.

Moi je les fais participer. Je leur demande de m'aider à changer les draps par exemple. C'est tout bête, je mets plus de temps à refaire le lit, mais eux ils se sentent utiles, ça leur fait du bien.

Il faut faire attention aux termes qu'on utilise, aussi : jamais, par exemple, je ne parle de "couches", mais toujours de "protections". C'est super violent, pour eux, les couches. Déjà qu'ils ont conscience de retomber en enfance, de perdre en autonomie, alors si on rajoute les "couches"... Ça leur fait trop de mal.

Je prends sur mon temps personnel pour leur faire des courses, à certains petits vieux. J'en fais trop, je le sais, mais on ne va pas me changer.

C'est un défi, parfois.

On m'avait envoyée chez une petite vieille, super méchante envers moi. Je suis arrivée, elle m'a agressée. Je suis sortie de là en pleurs, dans la voiture, et j'ai appelé l'association pour leur dire que je ne voulais pas la prendre. J'ai laissé un message. Quelques minutes plus tard, l'association me rappelle. Je leur ai dit que j'avais changé d'avis, que je voulais réessayer, que je ne resterais pas sur un échec.

La petite vieille, je l'ai revue et j'ai été cash : "Je suis là pour vous aider. Si vous êtes agressive, plus personne ne voudra s'occuper de vous. Alors, ok pour gueuler, pour se plaindre, mais pas pour être agressive envers moi." Et depuis, tout se passe nickel.

Elle me disait : "Vous ne savez pas ce que c'est de vieillir, d'avoir un cancer etc.", et elle a raison. Moi j'ai vécu avec quelqu'un qui avait le cancer et qui en est mort, alors je lui parle de ça. Je ne peux pas comprendre la douleur que c'est, mais je suis là pour l'accompagner. Si elle veut gueuler pendant dix minutes, ok, qu'elle le fasse si ça lui fait du bien. Mais pas qu'elle soit agressive contre moi. Je suis là pour l'aider.

Bref, j'aime ça, les repas, les toilettes, le lever, le coucher, tout sauf le ménage, ces moments où on est proches des gens.

C'est pour ça que la décision du Conseil départemental, là, je suis révoltée. Pour l'argent, c'est vrai, mais aussi pour comment ils nous considèrent, comment ils considèrent notre travail. D'un seul coup, on ne vaut plus rien, ou 30 % en moins, on redevient précaires. Eh bien non, nous aussi on vaut mieux que ça ! On a trop fermé notre gamelle ! Il faut se bagarrer, en profiter pour aller plus loin que ce problème de statut. On n'a même pas de convention... comment ça s'appelle ? de convention collective, c'est ça.

Pour lire la suite :

[2e partie](#)

[3e partie](#)