



Présentation de la ligne de soutien aux professionnels¹

**« Aller vers les professionnels
sans attendre
qu'ils viennent à nous »**

« On s'habille comme des martiens, on fait peur ! Alors avant de partir j'enlève mes gants pour que le patient voit mes mains, des mains humaines. Il voit un peu de moi ».

« Pour que les mains soient douces malgré les lavages répétés et l'utilisation du gel hydroalcoolique, il faut faire comme pour les mains de la mariée : les enduire d'huile d'argan et les garder ainsi, toute la nuit, protégées par des gants »

Voici les paroles recueillies dans le cadre de la ligne de soutien mise en place au profit des personnels de l'association de Santé à Domicile Seine Essonne (ASAD 91)² : infirmiers, aides-soignants et aides à domicile.

Déployée en collaboration avec l'association AGE 91³ la ligne de soutien⁴ est animée par deux professionnelles, Sandra SAPIO, psychologue et Marianne HARTMANN, spécialisées dans l'animation de groupes de parole et de formations à destination des travailleurs sociaux, médico-sociaux et de santé. A la différence des plateformes d'écoute, elles n'attendent pas l'appel, elles appellent elles-mêmes.

Après trois semaines de fonctionnement, les refus d'échange sont exceptionnels, et encore le refus de départ, même s'il est parfois maintenu pour un semblant de cohérence, donne quand même lieu à un échange de trois quarts d'heure !! L'habitude est maintenant prise et les professionnels attendent avec impatience la rencontre téléphonique. *« J'ai l'impression que*

¹ Contact : Didier Changenet ; secretairegeneral@age91.org

² <http://www.asad91.fr/>

³ <https://www.age91.org/>

⁴ **Objectif** : Dans les conditions particulières de la pandémie de COVID 19, témoigner aux professionnels de la vigilance et du souci des cadres de l'ASAD portés aux conditions particulières de la réalisation des accompagnements. La ligne de soutien est un espace ouvert à la disposition des professionnels. Les maîtres mots du lien que la ligne veut créer : simplicité, disponibilité, empathie.

c'est la première fois de ma vie qu'on me regarde » confient ces personnes dévouées aux autres depuis tant d'années.

Les peurs changent. Les raisons : Est-ce la capacité humaine à s'adapter ? Est-ce le fruit de l'accompagnement ? Vraisemblablement un peu des deux ! Des peurs subsistent là où on ne les attend pas forcément : le temps passé à faire la queue dans un magasin pour faire les courses d'un patient qui va grever le temps alloué et qui n'est pas du temps de présence auprès de la personne vulnérable. Le constat qu'il est difficile de respecter les gestes barrières notamment dans le bus que le professionnel utilise pour rejoindre le domicile des patients dont il s'occupe.

Entre les conversations, il est utile d'entretenir le lien. Alors nos professionnels de soutien, Sandra et Marianne, envoient des textos ; *« Je vous adresse une belle pensée et vous souhaite une bonne journée ; je suis là en cas de besoin »*. Pour les personnes seules ou qui vivent seules avec un enfant en bas âge, donc qui n'ont pas la possibilité d'échanger lorsqu'elles se retrouvent à leur domicile : *« Je vous adresse une belle pensée, je vous souhaite une bonne soirée et un repos bien mérité »*. Il faut que ces gens qui donnent tant sachent que quelqu'un, à leur tour, pense à eux.

La discussion peut porter aussi sur l'après. Quelle sera l'expérience acquise ? Quelle transmission sera possible ? La question sera proposée dans les échanges à venir.

Pour l'instant *« Il faut y aller, il faut faire face »* confie avec un courage qui force le respect, une Aide à Domicile.

Les quelques 300 entretiens qui se seront tenus pendant la période de la phase du confinement, jusqu'au 11 mai, laisseront des traces : les belles paroles recueillies, les trucs et astuces échangés, mais aussi le sentiment que quelque chose se passe.

« Nous sommes un métier de l'ombre car nous n'exerçons pas à l'hôpital. Actuellement, ce soutien met de la lumière sur nos valeurs. Les familles se rendent compte que nous sommes indispensables aux patients ». Une certaine fierté aussi *« On a pensé à nos collègues infirmiers d'abord mais les médias commencent à parler des aides-soignants et des Aides à Domicile, on est reconnus aussi, ça fait chaud au cœur, on se sent utiles »*.

« Nous avons une pensée tous les jours pour ce que vivent nos collègues dans les hôpitaux. »

21 avril 2020