

Elles ont fait le choix d'Adhap

Stéphanie Verliac et Annabelle Gramond sont respectivement infirmière coordinatrice et assistante au centre Adhap Services de Brive-la-Gaillarde en Corrèze qui a ouvert ses portes fin octobre 2010.

À travers leurs expériences et leurs points de vue sur le métier d'assistante à domicile, c'est un même choix qui les réunit : aider les personnes fragilisées et leur permettre de rester chez elles, dans les meilleures conditions possibles.

Comment s'est passée votre 1^{ère} rencontre avec Adhap ?

Stéphanie Verliac : J'ai été embauchée fin août pour participer à l'ouverture de ce nouveau centre. J'ai suivi la formation dispensée par l'Institut Adhap. En quatre semaines, j'ai beaucoup appris sur le « fonctionnel », c'est-à-dire la manière de présenter le réseau, la gestion des plannings, la fonction commerciale, etc.

Une étape préliminaire essentielle au bon déroulement des prestations. J'ai découvert combien le sérieux et la rigueur de l'ensemble du réseau contribuent à la qualité de la prise en charge des personnes fragilisées.

Annabelle Gramond : J'ai rencontré Monsieur Lepoutre, directeur du centre. Après une série de tests de connaissance, notamment sur le milieu médico-social et un long entretien, j'ai été la première assistante à être embauchée. J'en suis ravie. C'est bien plus qu'un travail... C'est un esprit, une ambiance. On peut compter autant sur les autres assistantes que sur l'infirmière coordinatrice et le directeur.

Nous sommes une vraie équipe, solidaire. Je crois que l'on arrive même à faire entrer notre bonne humeur au domicile de nos bénéficiaires !

Pour vous, qu'est-ce que l'aide à domicile ?

Stéphanie Verliac : Pour répondre à votre question, je vais prendre un cas concret. Nous avons pris en charge une personne de 90 ans,

en fin de vie. Elle a pour seule famille une nièce, domiciliée à Paris, mais très proche d'elle. Elle s'est tournée vers notre centre, et pour reprendre ses termes, elle nous remercie « *d'avoir gâté sa tata pour les derniers moments de sa vie* ». Grâce au travail des assistantes, cette personne est partie dignement. Elles ont fait un travail exceptionnel. Et pas seulement pour cette dame, mais pour sa nièce aussi : 8 heures par jour, elles ont su les écouter, toutes les deux, choisir les mots pour apaiser leurs angoisses et leurs craintes, adapter leurs gestes et apporter le maximum de bien-être. L'aide à domicile, c'est une présence, un soutien, une écoute, la capacité à se mettre à la place des personnes qui ont besoin d'aide.

« L'aide à domicile, c'est une présence, un soutien, une écoute, la capacité à se mettre à la place des personnes qui ont besoin d'aide »

Annabelle Gramond : C'est beaucoup d'empathie. Un exemple avec les personnes handicapées : le plus important est de les faire progresser au quotidien, de leur permettre de vivre leur pathologie avec un peu plus de légèreté. Ce n'est pas un travail comme les autres... On ne ferme pas la porte d'un bénéficiaire, froidement, en se disant « au suivant ». Il y a toujours une présence de ces personnes qui demeure en nous. J'espère que la réciproque est vraie. C'est la garantie d'avoir fait correctement son travail.

Stéphanie et Annabelle
devant les locaux
d'Adhap Services.
Une petite mise en scène
à l'occasion
du défilé du Carnaval
de Malemort sur Corrèze.



Pourquoi avoir choisi Adhap Services ?

Stéphanie Verliac : Pour la qualité. Je m'explique. L'assistante Adhap qui effectue par exemple une prestation ménagère chez un bénéficiaire, ne fait pas seulement le ménage. Elle reste attentive à cette personne fragilisée, se préoccupe de ses besoins, sait se montrer à l'écoute. C'est dans cet esprit que nous travaillons : avec un regard permanent et bienveillant sur l'autre, même dans le cadre d'heures de ménage. C'est la force d'Adhap et les gens le savent. Les centres se multiplient et le réseau est reconnu pour les compétences et le savoir-être des assistantes. La certification souligne également la qualité de notre travail. Franchement, je suis très fière de faire partie de cette grande famille.

Annabelle Gramond : Souvent quand on cherche du travail, on doit s'adapter à l'employeur ou à la société dans laquelle on candidate.

Avec Adhap, ça a été pour moi l'inverse ! Dès le départ je savais que le réseau était adapté à mes souhaits : une structure bien organisée, la qualité du travail reconnue, la possibilité de faire différentes prestations (de l'aide à la toilette ou au repas, à la prise en charge de personnes atteintes de pathologies lourdes) et d'être en contact avec une clientèle hétéroclite : jeunes, moins jeunes, avec des handicaps ponctuels ou permanents.

C'est un bonheur de travailler dans ces conditions. En plus, grâce aux formations de l'Institut Adhap, on progresse continuellement dans notre travail.

La certification qualité : des assistantes auditées !



La certification Qualicert est une garantie de qualité des services proposés par Adhap Services. Cette qualité dépend étroitement du savoir-être et du savoir-faire des assistantes... Zoom sur 2 assistantes auditées dans le cadre des audits de mars dernier.

« L'auditeur m'a posé des questions relatives au planning et aux contrôles des auxiliaires sur le terrain. Je lui ai expliqué que l'infirmière coordinatrice nous accompagnait régulièrement chez la personne fragilisée.

Elle peut par exemple assister à la toilette et vérifier que l'on fait les bons gestes, si l'intimité de la personne est respectée, si globalement on répond aux attentes du bénéficiaire. Pour nous, ces contrôles ne sont pas vécus comme de la surveillance.

D'ailleurs, je n'ai pas été "stressée" par les questions de l'auditeur : pour moi, c'est normal qu'il y ait un suivi des prestations. Et vu le travail que l'on fournit, vu notre niveau d'exigence au service de la qualité, je sais que l'on aura la certification », Aude Coste, assistante au centre de Chalon-sur-Saône.

« J'ai été auditée un peu par hasard et par surprise. Il était presque midi et je passais au bureau chercher des clés pour une prestation l'après-midi. L'auditeur m'a posé des questions sur le travail quotidien, la façon de l'aborder. J'étais très à l'aise pour lui répondre.

C'est mon métier ! J'ai expliqué que les assistantes étaient des "relais", aussi bien entre le centre et la personne fragilisée qu'entre cette même personne et sa famille. Le relationnel est ce qui me semble le plus important », Fabienne Hostyn, assistante au centre de Merlimont.