

Services à la personne : une insuffisance générale

La demande est grandissante pour les services d'aide à domicile, qu'il s'agisse de patients tôt sortis de l'hôpital ou de personne âgées ayant besoin d'aide.

Certes, il existe des organismes publics d'aide à domicile, associations sans but lucratif, telles que les ADMR (Aide au domicile en milieu rural) ou autres, mais elles fonctionnent difficilement car les subventions des mairies, du Conseil général et des caisses d'allocations familiales sont calculées au plus juste, voire réduites, du fait du désengagement de l'État.

Le personnel, essentiellement féminin, de ces organismes est constamment en sous-effectif. Quand une de ces travailleuses est absente pour maladie ou en congé, il est difficile de la remplacer et cela peut avoir des conséquences fâcheuses. Pourtant, il faut répondre à des besoins indispensables comme la toilette, les repas, les courses, le ménage, les gardes d'enfants, l'aide à la marche... Il faut être deux pour s'occuper d'une personne lourdement handicapée ou de forte corpulence, sinon gare aux chutes et au mal de dos dont se plaint une partie du personnel. Ou bien on compte sur la présence d'un aidant dans la famille, ce qui est loin d'être partout une possibilité.

Les horaires de travail sont très serrés : à peine une prestation est-elle finie qu'il faut se précipiter pour assurer la suivante.

Une autre structure existe depuis 2005, l'Anap (Agence nationale des services à la personne), en relation avec les collectivités locales. Elle représente dans le pays plusieurs dizaines de milliers de salariés, dont 70 % travaillent chez des employeurs particuliers.

Face à l'accroissement des demandes et à l'insuffisance des offres de la part des associations publiques, les structures privées poussent comme des champignons. C'est le cas de l'Adhap, qui emploie 5 000 salariés sur le plan national. Mais les effectifs sont là aussi trop limités pour répondre correctement en temps et en heure aux besoins des patients, appelés d'ailleurs des « clients ».

Tous ces organismes, à but lucratif ou non, sont à la recherche permanente de financement, ne serait-ce que pour continuer à fonctionner. Le personnel, comme les patients, subissent dans ce domaine aussi la politique d'austérité de l'État. Les discours et les promesses ne remplacent pas le service public qui serait nécessaire, avec des capacités bien supérieures, pratiquant des tarifs accessibles à tous ceux qui ont besoin d'une aide à la personne et employant des travailleurs qualifiés et payés en conséquence.

Correspondant LO