

# «Le ras-le-bol est général dans les soins à domicile»

**Un nouveau témoignage indique que les problèmes dénoncés à Lausanne «sont les mêmes dans tout le canton»**

Marie Nicollier

La parution de quatre témoignages accablants d'employées de centres médico-sociaux lausannois dans notre édition du 28 août a décidé Laurence\* à témoigner. «Il y a une chape de silence parmi le personnel. Le ras-le-bol est général, mais personne ne parle. Il faut que ça change. Les problèmes dans les soins à domicile ne sont pas cantonnés à Lausanne. L'organisation est catastrophique aussi à Aigle, à Vevey et à Montreux. Dans tout le canton, je pense.»

Laurence est assistante en soins et santé communautaire dans un centre médico-social (CMS) d'Aigle. Comme ses consœurs lausannoises, elle témoigne anonymement, de peur de perdre son travail. Un travail qu'elle «adore» mais dont elle dit qu'il est de plus en plus difficile à exercer.

## «Solitude phénoménale»

Ses critiques rejoignent en tout point celles formulées à Lausanne: déshumanisation de la prise en charge, mauvaise organisation des tournées, changements incessants de patients... Laurence confirme la course contre la montre induite par le minutage des prestations. «J'ai l'impression d'être une distributrice de soins. Je peux faire six, sept, huit clients par matinée, à coups de cinq minutes ou de dix minutes de soins. Je sais bien que l'acte en soi ne mérite pas forcément plus. Mais où est l'humanité? Je ne vais pas juste enfileur une paire de bas de contention et m'en aller.» Le planning est si serré

qu'elle lit les dossiers des patients chez elle pour perdre le moins de temps possible.

«J'ai l'œil rivé sur ma montre en permanence, soupire la professionnelle. C'est pénible de devoir justifier un dépassement parce qu'on a discuté avec un client... Je vois des gens dans une solitude phénoménale qui aimeraient parler. Pour certains, je suis la seule personne qu'ils voient dans la journée. On sent qu'il faudrait leur accorder un peu de temps.»

La relation est d'autant plus difficile à tisser que les secteurs s'agrandissent (les équipes d'Aigle et de Villeneuve ont été mélangées) et que les bénéficiaires changent tout le temps. Laurence s'inquiète, comme ses collègues lausannoises, de ce tournus devenu incessant. «J'ai peur de manquer quelque chose d'important. Quand on connaît la personne, un lien de confiance se crée. On peut percevoir un souci, une dégradation...

Sans compter qu'ils nous confient des choses qu'ils ne diraient à personne d'autre, par exemple au sujet de leur fin de vie.»

Et de craindre que ce qu'elle aime dans son métier, à savoir «ce lien privilégié avec la personne dans son environnement», disparaisse. «J'ai l'impression qu'on essaie de nous formater pour fonctionner comme dans un hôpital, mais à domicile.»

Chaque jour, la Vaudoise est témoin du mécontentement des bénéficiaires. «Ils n'en peuvent plus de voir une nouvelle tête tous les matins. Ils se plaignent beaucoup, et ce n'est pas rare qu'ils partent dans le privé.» Les chiffres de La Solution semblent confirmer ces dires. L'entreprise vaudoise d'aide et soins à domicile est passée de 150 clients en 2013 à environ 1200 en 2018, dont 60% sur le bassin lémanique.

Laurence qualifie ses plannings de «folkloriques»: «Je fais des heu-

res supplémentaires et, le mois suivant, j'ai quarante heures en négatif.» Elle compare son activité à du «travail sur appel». «Je reçois mon planning le vendredi à 18 h pour la semaine qui suit. Et ces horaires sont susceptibles de changer tous les jours. Résultat: je mets ma vie privée entre parenthèses. Il faut être disponible en permanence.»

## Une désillusion qui pèse

Comme d'autres, elle envisage de claquer la porte de l'Association vaudoise d'aide et de soins à domicile. «Je reste pour les clients mais je ne sais pas combien de temps je tiendrai. Il y a cette désillusion, chaque jour. Le Canton est dans le tir avec le maintien à domicile, mais il n'y a pas de quoi être fier. Il faut être à l'écoute des plaintes des employés et ne pas se cacher derrière de fausses excuses comme la pression des assurances. Il y a un tel décalage entre la réalité et ceux qui bossent sur le terrain et ceux qui sont au bureau... Il faudrait adapter le système informatique au travail que l'on fait. Pas l'inverse.»

Son sentiment de ras-le-bol généralisé est appuyé par deux anciennes responsables de CMS. «Nous savons que le malaise est grand et qu'il traverse tout le canton, écrivent Elena Biancardi et Hélène Schneider dans un courrier des lecteurs paru récemment. C'est l'ensemble du système de soins à domicile qui est malade - sans vraiment s'en rendre compte -, malade de l'obsession de la rentabilité financière, du développement technologique mal maîtrisé, d'une pyramide hiérarchique où les experts et consultants sont aussi nombreux que les professionnelles du terrain.» Elles en appellent au conseiller d'État Pierre-Yves Maillard pour lancer un processus de réflexion.

\*Prénom d'emprunt (identité connue de la rédaction)

## En silence et masqués

● Un groupe d'employés des CMS lausannois dénonce depuis des années leurs conditions de travail. Leur pétition affiche plusieurs milliers de signatures, selon le syndicat SAIP, qui les défend. Ce dernier dénonce des «cadences infernales», un «management totalitaire» et la déshumanisation des services découlant du minutage de chaque acte. «Les soins à la personne (parler avec le patient, l'écouter, l'encourager...) ne sont plus possibles. Le patient est devenu client et le soignant est devenu technicien de soins. C'est un robot, seul avec sa tablette électronique, sans aucun droit à la parole.»

Le syndicat annonce une action silencieuse et masquée le

mardi 18 septembre devant le Conseil communal. C'est ce soir-là que devrait être discutée la réponse de la Municipalité à l'interpellation de Johan Pain (POP) sur la dégradation des conditions de travail dans les CMS.

Côté gros sous, l'Association vaudoise d'aide et de soins à domicile (AVASAD) a annoncé mercredi la signature d'une convention entre l'État et les communes prévoyant que la part de financement public du dispositif sera totalement prise en charge par le Canton dès 2020. Les communes, qui paient aujourd'hui un tiers de la facture, «restent partie prenante dans la gouvernance du dispositif», précise l'AVASAD. **M.N.**