



---

# CONFINEMENT À DOMICILE

**RECUEIL DE TÉMOIGNAGES AUPRÈS  
DES BÉNÉFICIAIRES ET SALARIÉS  
DES SERVICES D'AIDE ET  
D'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE**

---

30 JUIN 2020

**CONTACT**

PÔLE SERVICES À LA PERSONNE  
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR  
74 RUE EDMOND ROSTAND  
13006 MARSEILLE  
TÉL. 04 91 31 10 24 - [INFO@PSPPACA.FR](mailto:INFO@PSPPACA.FR)



**PÔLE SERVICES  
À LA PERSONNE**  
Provence-Alpes-Côte d'Azur  
Le réseau des structures de services aux domiciles

## Contexte et cadre de recueil de témoignages

Depuis la mi-mars 2020, la crise sanitaire et le confinement ont indéniablement bousculé notre quotidien. Dans ce cadre, les Archives départementales des Bouches-du-Rhône souhaitent conserver trace de ce moment inédit et historique, en recueillant des témoignages pour les transmettre aux générations futures.

Le Pôle Services à la Personne PACA a souhaité prendre part à cette démarche, en allant à la rencontre de personnes fragiles (personnes âgées, en situation d'handicap, maladies chroniques, etc.) et de professionnels de l'aide à la personne - parmi les seuls autorisés à leur rendre visite à domicile durant le confinement.

L'ambition est ici d'ouvrir une fenêtre sur les domiciles et de voir ce qui s'est passé durant le confinement. Mais il ne s'agit pas de verser dans un quelconque voyeurisme ; ni de prétendre à une exhaustivité à ce sujet. Plus modestement, il en va d'explorer un ordinaire, les liens et l'aide à la personne auprès d'un public particulièrement fragile et exposé.

Ce recueil s'inscrit dans la visée de produire des traces de cette période extraordinaire en explorant, avec les personnes rencontrées, l'ordinaire du confinement depuis son site premier, le domicile. Il le fait en assumant qu'un témoignage est une parole donnée, à la fois don et engagement de celle ou de celui qui la donne. C'est une véritable richesse.

Les témoignages se centrent sur ce qu'a concrètement changé, ou non, la période de confinement dans l'ordinaire de ces personnes (chez soi, ordinaire professionnel...), du vivre et du maintien « chez soi », de l'importance du lien et du rapport à l'extérieur, à la solidarité, à l'aide et aux services à la personne.

## Méthodologie du recueil

Pour réaliser ce recueil, le Pôle Services à la Personne a été à la rencontre de 8 personnes, bénéficiaires à domicile (personnes âgées, en situation d'handicap, maladie chronique, etc.) et professionnelles de services à la personne étant entrées dans les domiciles<sup>1</sup>.

Avec elles, des entretiens ouverts/semi-directifs ont été réalisés entre le 18 et le 25 juin. Certains thèmes ont été balisés. Mais il s'agissait d'accompagner la personne interrogée et de la laisser parler librement, de son vécu, de ce qu'elle souhaitait dire ou évoquer. Ce type d'entretiens présente en effet l'avantage de ne pas trop peser ni de trop venir contraindre le propos des personnes interrogées.

Le présent recueil s'articule en deux temps. La première partie est centrée sur les témoignages des différents bénéficiaires rencontrés (personnes âgées, en situation d'handicap, maladie chronique, etc.). Le second chapitre est, quant à lui, dédié aux professionnels de l'aide et des services à la personne.

Le Pôle Services à la Personne tient à remercier les personnes, apparaissant ici anonymement, qui ont participé à ce recueil : Mme Samira B.S., Mme Laura B., M. Franck B., Mme Suzanne B., Mme Isabelle B.K., Mme Monique G., Mme Bernadette G. ainsi que Mme Colette J.

---

<sup>1</sup> Ces personnes ont pu être rencontrées grâce à l'appui d'Arcade Assistance Services et de l'ADAR Provence.

## Le vécu du confinement

Le confinement a été vécu de façon plutôt contrasté et mitigé. Pour certains, comme Mme Suzanne B. ou M. Franck B., cela s'est inscrit dans une certaine continuité (plus ou moins pesante) du fait de leur situation personnelle. Mais pour l'ensemble des personnes, le confinement restera comme un moment fort d'isolation, différemment apprécié. Ainsi, pour Mme Monique G., aidante de sa fille handicapée :

J'ai vécu le confinement comme quelque chose d'irréel. Le matin, je me réveillais et j'avais l'impression d'être plongée dans un récit de science-fiction. Comme beaucoup, j'écoutais les infos. C'est l'ampleur planétaire qui m'a frappée et qui a créé ce sentiment. Plus tout le reste ! Spontanément, j'ai pris le parti de faire avec et de tirer le maximum de choses constructives, positives en tout cas. Ce qui m'a aidé, c'est la pratique, qui est commune à beaucoup de parents de personnes handicapées, de vivre dans l'instant présent. Ça m'a beaucoup aidé. Aussi, je n'avais plus de contraintes horaires. Etant seules, la journée pouvait se dérouler au gré de nos envies, de ma fille et moi, de ses besoins. Donc ça, ça a été plutôt agréable. Et puis je suis très entourée. J'ai eu beaucoup d'échanges téléphoniques avec l'entourage amical. Beaucoup m'ont dit mieux comprendre ce que je pouvais vivre au quotidien. Quelque part, je suis dans un confinement perpétuel, n'étant pas libre de mes allées-venues, puisque tributaire de la venue des aides à domicile. Là, il y a eu une empathie avec l'entourage amical. Ça a été très positif dans la première phase du confinement, les deux premiers mois. Puis après, très honnêtement, un sentiment pesant de plus en plus appuyé. (...) Je faisais une fixation - ça m'est passé - sur la mer. Une envie d'aller respirer la mer. Le confinement je l'ai vécu sous l'angle d'un manque cuisant de nature.

Pour d'autres, comme pour Mme Suzanne B., personne âgée de 89 ans, ce sont les soutiens de son entourage, plus que précieux pour elle, qui ont été appréciés face à cet isolement :

Le confinement, au départ, ça ne m'a pas marqué du tout. Je sors peu. Je suis chez moi, j'ai une terrasse, je suis à l'air... Enfin bon, je m'accommode avec ce qui me reste du point de vue santé. J'ai deux enfants qui ne sont pas trop loin, mais encore trop loin, passons... Si je ne les ai pas trop vus pendant le confinement, ils ont continué comme avant à m'appeler pratiquement tous les jours. (...) J'ai eu beaucoup de coups de fil. Beaucoup ! Je n'ai pas été abandonnée ! Du tout ! (...) Mes voisins, des amis, de la famille : « Oh ! Comment tu vas ? », « Qu'est-ce que tu deviens ? », etc. Ca m'a apporté beaucoup d'aides, de réconforts : téléphone, messages, mails, etc. (...) Ça a duré quelques temps comme ça. Et puis, vers la fin, j'ai (vraiment) compris (ce qui se passait). J'ai commencé à être un peu plus angoissée. J'ai des voisins adorables qui m'aident beaucoup. Mais pendant le confinement, je n'ai pas eu beaucoup de visites. Ce qui s'explique : ils ne voulaient pas m'apporter ce que je ne voulais pas (rires) ! Alors l'aide-ménagère n'est plus venue. Je ne l'ai pas souhaité. J'ai conservé une personne qui me faisait les courses une fois par semaine. Donc je me suis sentie, un peu plus vers la fin, isolée. Mais bon...

Pour M. Franck B., atteint d'une myopathie, l'isolement prend, en revanche, une forme bien différente. Pour lui, en effet, l'entrée en confinement a commencé quelques semaines avant l'arrivée de la Covid-19 :

Il faut savoir que je suis un myopathe qui a une maladie sarcoglycanopathie alpha. C'est marrant parce que je travaille dans un hôpital, les nids à microbes et tout ce qu'il ne faut pas pour ceux qui ont des problèmes pulmonaires. Chaque demi-saison, il y avait des changements de saison. Soit il faisait chaud, soit il faisait froid, et j'avais des problèmes de glaire, cela se remplissait (au niveau des poumons). L'an passé, je n'ai pratiquement rien eu. Par contre, cette année (en février) a été fatale pour moi. Au niveau pulmonaire, de la gorge jusqu'au niveau des côtes, je devenais violet. J'ai fait 5 jours de réanimation. En plus, j'étais en vacances. Donc je me suis dit : « Est-ce que je vais reprendre ? Pas reprendre ? » Finalement, tous les médecins ont décidé de me faire arrêter (...) Et puis voilà : ils m'ont demandé de rester confiné. (...) Et quand il y a eu le confinement (de la covid), il fallait changer tout mon système de vie. Pourquoi ? Les kinés, j'en ai deux. Ils ont dû s'arrêter, puisque c'était « interdiction ». Ils avaient trop de patients compliqués à atteindre, et puis, moi, me toucher après avoir eu beaucoup de contacts... Pareil pour les auxiliaires de vie. Même problème. Donc finalement, on n'en a eu que deux, dont un qui est mon

filieux, qui lui non seulement a travaillé, mais qui a également dû être confiné pendant ces trois mois avec moi. Il est resté ici. S'il m'arrivait quoi que ce soit, qu'il y ait quelqu'un à la maison.

Enfin, pour Mme Samira B.S., atteinte d'un lourd handicap, en fauteuil roulant, le confinement n'a pas été simple non plus. Ce fut une véritable contrainte pour elle que d'être enfermée chez elle. Ce qu'elle nous explique :

C'était chiant. En plus, j'ai deux enfants. Et celui qui a deux ans voulait sortir dehors et tout. Ce n'était pas très facile. Il est très actif. Même moi, personnellement, rester deux mois en confinement, c'était assez dur. Donc je voyais quelques personnes de l'extérieur, du type Arcade. (...) C'était embêtant. Moi je suis en fauteuil roulant. (...) Je ne pouvais même plus aller au kiné, ni sortir d'ailleurs.

## Les précautions

Depuis le domicile, la première des précautions semble liée aux visites. Il y a ceux qui, comme Mme Monique G., les ont tout simplement suspendues. Ce choix, elle l'explique à travers une anticipation qui n'est pas sans écho avec le caractère « irréel » de la situation pour elle :

Dès fin février, en écoutant les infos, j'ai tout de suite su que ce n'était pas anodin cette histoire. Donc je suis allée acheter des masques FFP2. Comme je trouve cela très pénible, j'ai acheté des visières. Finalement, j'ai donné les masques à des gens qui en avaient plus besoins (...) Le gel hydro-alcoolique ? Oui. Mais mes sorties étant très limitées, je me lave surtout les mains à la maison. Puis, mars, les surchaussures. (...) Jusqu'à la semaine dernière, je nettoyais à la javel les courses. Tout ce qui était précaution d'hygiène, j'ai appliqué. Parfois, peut-être, à l'excès. Mais en me disant : « On sait jamais. Il vaut mieux trop de précautions que pas assez » ; et en étant agacée par les réflexions du type : « Oh, on en sait rien ! », « Faut pas être parano ! ». J'ai quand même plutôt été dans le schéma de prendre beaucoup de précautions.

D'autres précautions sont plus directement liées aux préconisations sanitaires liées à la covid. Elles centrent par exemple sur l'accès même au domicile. Chez Mme Samira B.S., par exemple :

Dès que les salariés appelaient à la porte, c'était lavage de mains. On enlevait les chaussures. Et on mettait du gel hydro-alcoolique. J'avais peur quand même !

De même en a-t-il été pour Mme Suzanne B. lors des livraisons de courses :

J'en ai eu peu (de visites), mais la personne qui venait avait le masque. Elle ne restait pas longtemps. Elle m'apportait les courses. Après, moi, je m'arrangeais. Je nettoyais mes produits. Les sacs, je les ai mis dehors. Enfin, voilà, des petites choses comme ça. (La personne qui venait) se lavait les mains au gel hydro-alcoolique. Elle n'est pas rentrée. Enfin juste un peu, devant la porte. Pas beaucoup quoi !

Des « petites choses » ont également pu être mises en place, tout à côté des préconisations sanitaires. Certains ont ainsi recouru, tout au moins au départ, au « stockage » de provisions ou de médicaments. A l'instar Mme Monique G. :

Ce que j'ai priorisé, c'est le fait d'avoir et de ne pas manquer. Ça a été un réflexe primaire. Tout de suite, – alors je le dis, mais je sais qu'on en a ri – j'ai stocké. Comme je savais que j'allais suspendre la venue des aides à domicile, c'était important d'avoir ce qu'il fallait à la maison. J'ai stocké tout ce qui était denrée alimentaire, médicaments. Après, il y a eu le renouvellement automatique des ordonnances. Mais j'ai fait en sorte de ne pas avoir des problèmes liés à un manque. Ça a été mon premier comportement, avec ensuite un comportement de renouvellement du stock. Quand je me faisais livrer, je me faisais livrer des produits que je n'avais pas forcément terminés. Ça me rassurait. Comme un écureuil ! (rises) Je souris, mais ça a été mon comportement.

Toutefois, quand le confinement devient en lui-même une précaution pour faire face à de sérieux risques vitaux, il recouvre un caractère beaucoup plus subi. C'est le cas pour M. Franck B., pour qui l'isolement se poursuit et est très pénible à supporter :

Pour l'instant, mes amis ne peuvent pas tous venir. J'ai un ami qui est dentiste. Lui, il ne peut pas venir me voir. Il m'a dit : « Je suis à risque ». Un autre, « prof » de Luminy, m'a dit : « Ce n'est pas évident parce qu'on va avoir tout le monde, tous les élèves, ça va être chaud ». On va être privé de beaucoup de contacts, et pour quelque temps. Peut-être qu'au mois de septembre ça ira mieux. Bon, on n'a pas à se plaindre par rapport à l'époque de la peste ou de la galle, où les gens n'avaient pas notre technologie. Sans les technologies, on serait beaucoup plus triste. (...) La visio, c'est surtout pour voir certains amis. Depuis 15 jours, j'ai la chance d'avoir trois ou quatre amis qui peuvent se déplacer. Mais par contre, c'est bizarre de venir dans une maison avec leur masque. On essaie de faire gaffe. Il a ceux qui viennent : on est obligé de leur dire encore de se laver les mains. Ce n'est pas évident non plus. Ils connaissent la maison, ils arrivent à ouvrir le frigo comme ils font d'habitude. Et puis après ils oublient : « Eh oh ! Il y a Francky ! » (Et) quand je suis sorti dimanche, j'ai mis ma visièrè. Au départ, j'ai essayé les masques. Mais étant donné que j'ai des problèmes de respirations, je n'ai pas résisté. (...) Mais c'est vrai qu'on a beaucoup d'appréhension quand on sort maintenant.

### Les difficultés rencontrées

Pour beaucoup, il n'y a pas eu réellement de difficultés. Pas que tout ce soit bien passé, que tout ait été « rose », mais plutôt qu'une certaine continuité a été de mise. Ainsi, pour Mme Monique G. :

Ma fille, il n'y a pas eu de changement. Par rapport à elle, c'est assez particulier, c'est associé à son trouble. Depuis 2014, elle ne met plus le nez dehors. C'est pour ça que je dis qu'il n'y a pas eu de changement.

Pour autant, elle a dû faire face à certaines difficultés, notamment en lien avec ses déplacements d'aidante :

Ce que j'ai trouvé très pénible, c'est l'aspect « contrainte ». (...) C'est l'autorisation de sortie par exemple. Je l'ai très mal vécue. Le fait d'être soumis à des comportements imposés par l'État, je trouve cela pesant. Avec quand même un petit peu un côté infantilisant. (...) Ce qui m'a beaucoup agacée, et le mot est faible, c'est quand dans toutes les mesures gouvernementales qui sont sorties, les aidants soient encore oubliés. Et encore ! Les aides à domicile étaient oubliés au début ! Mais les aidants, on n'y pense pas. Pour les autorisations de sorties, l'aidant qui voulait sortir lui-même à plus de 2 km ne le pouvait pas. Les aidants, on leur propose de « répéter », d'aller dans des lieux de répit. Mais on les oublie. Ça m'agace profondément.

De même en est-il pour M. Franck B., qui a dû passer plusieurs jours en réanimation en février, en lien avec sa myopathie, avant de devoir être confiné puis maintenu en confinement par la covid-19. Pour lui, le principal problème est lié à la non-prise de médicament :

Par contre, là où moi j'ai galéré, c'est par rapport à la cortisone. Il fallait que j'évite la cortisone. Sauf que j'ai des moments où j'ai besoin de voltarène. J'ai besoin de mon renfort pour éviter des douleurs. Eh bien là ! Pendant ces derniers mois, impossible d'en prendre ! Et la douleur, il fallait la subir. Il était dit que si l'on mettait trop de cortisone, le covid arrivait très vite. Donc...

Mais hormis cela, poursuit-il :

Je n'ai pas eu de difficultés. Etant donné que je suis passé par la réanimation, l'essentiel c'est de récupérer correctement la respiration. (...) Une fois qu'on a fait notre rééducation, pour les auxiliaires de vie, c'était plutôt de faire une maison propre, saine, sans rien du tout ; d'aérer le plus possible. Après, concernant les courses, on a fait beaucoup de *drives*. Parce qu'impossible d'y aller dans un magasin (en raison des risques sanitaires pour moi). Après, il fallait mettre les courses à l'extérieur pendant deux-trois heures. Ça aussi, c'est un chantier. Mettre tous ses produits dehors et ensuite les mettre dans le frigo, dans les placards, ce n'est pas évident. Peuchère pour les auxiliaires de vie ! Donc : concernant les papiers, concernant les courses, le ménage... L'hygiène aussi, il y avait beaucoup de choses à respecter. Quand on soulève une personne avec un masque, il y a moins d'oxygène. Comme je ne pouvais pas mettre de masque, j'étais en contact plein...

Ainsi, qu'il n'y ait pas de difficultés majeures ne signifie pas qu'il n'y ait pas de petits pépins ni de tracés. Mme Monique G. y a, elle aussi, été exposée :

Un exemple : ma fille a un lit médicalisé. Juste en début de confinement – c'est exprès ! – il y a eu un problème. J'ai actionné le lit pour qu'il soit haut perché - c'est pour que je puisse changer les draps sans me courber le dos. Et il est resté bloqué ! Impossible de le descendre ! Apparemment, il y a un faux contact. Finalement, après avoir tripoté les boutons, j'y suis arrivé. Mais de peur que cela recommence, je n'ai plus du tout touché. Tout ça parce que je n'ai pas voulu faire venir – j'attends encore un peu – un technicien.

De quoi lui laisser certains regrets, car en effet :

Dès l'annonce de la Covid, j'ai par précaution suspendu les interventions. Ce qui est ressorti de cette absence momentanée (d'interventions), c'est un manque cuisant. Souvent, je dis à mon entourage : « Heureusement que j'ai les aides à domicile sinon je craquerais. » Très souvent je me suis entendue prononcer cette phrase. Pendant le confinement, suspendre la venue des aides à domicile a représenté une difficulté très très importante, qui s'est rajouté au reste. (...) Ma fille, en plus de son handicap, est une personne à risque, maladie chronique, etc. (...) Fin février - début mars, jusqu'au 15 juin, cela fait une période de 3 mois et demi sans venue.

### **Le lien avec l'extérieur**

Le confinement a indéniablement créé de la distance et de l'isolement. Mais il est clair que cela n'a pas coupé court aux prises de nouvelles. En fait, les contacts sont surtout passés par le téléphone, les messages ou encore les visios. Le confinement n'a pas été synonyme d'un total isolement. Pour M. Franck B., pour qui « le lien, c'est la vie », la seule façon de maintenir du contact avec l'extérieur, a été les moyens de communication, téléphone et visio :

Mais bon, ne plus voir personne, les amis, tout l'entourage... Même la famille, ils n'ont pas pu venir. (...) Et puis mon père s'est retrouvé tout seul pendant ces quelques mois. Sans nous, sans rien du tout, sans aide. Ce n'est pas évident ça aussi. On va me dire : « Oui mais il y a le téléphone, il y a le skype ». Lui, il n'est pas trop skype. Il est plutôt téléphone. Mais encore ! Ça devient triste. Quand on est indépendant, tout va bien. Mais quand on est dépendant, cela devient hyper compliqué de ne pas retrouver ses amis. Ils ont tellement peur qu'il m'arrive quoi que ce soit qu'ils ne viennent plus. Par contre, on fait des skype. Mais ce n'est pas pareil que d'être tous ensemble autour de la table. C'étaient eux qui me couchaient à l'époque. Les soirées « amis », ça me manque énormément. Ce sera pendant quelques temps qu'on n'aura pas ça (...) Rien qu'un sourire, on en a besoin. Rien qu'un sourire, c'est de l'énergie. Et on en a besoin. Le confinement, pour moi, c'est une petite prison. C'est violent parce qu'on en a besoin de ça (du lien). Et j'ai beaucoup d'appréhension que ce soit de pire en pire, au niveau du covid. Et du coup de rester tous enfermés, de plus avoir le contact complètement. Le lien, c'est la vie.

Ce rapport aux médias de communications vaut également pour Mme Monique G. :

Je n'ai eu aucune visite. Mais c'était à ma demande. Beaucoup de contacts téléphoniques, mais pas de contact de visu. Pas forcément du fait que ce soit un virus qui peut être mortel. C'est en lien avec ma fille : tout ce qui est hospitalisation est déjà très complexe. De ce que j'ai pu voir à travers les médias, c'était très anxiogène. J'imaginai les services surchargés. C'était un risque que je voulais au maximum écarter. (...) Alors que j'ai reçu un mail du directeur général du bailleur social, en prenant de mes nouvelles et de celles de ma fille. J'ai trouvé cela vraiment sympas, avec beaucoup d'humanité dans l'échange. J'ai eu aussi un coup de fil – parce que ma fille a fréquenté un établissement spécialisé et elle en est sortie il y a 10 ans – du directeur général. Donc des comportements très humains. (...) J'ai eu de longs échanges téléphoniques avec des amis, régulièrement. L'isolement, je ne l'ai pas senti. Je ne peux pas associer un sentiment d'isolement en tout cas. Je l'associe davantage aux contraintes. Pour moi confinement = contrainte. Mais pas isolement.

Ou encore pour Mme Samira B.S. :

Moi, j'ai maintenu le contact par téléphone, par caméra. Ma famille habite dans la Drôme. Je ne pouvais pas les voir. Du coup, j'étais avec mon mari et mes enfants.

Le recours à ces outils de communication ont même permis de renouer du contact avec des personnes perdues de vue. Ce fut le cas pour M. Franck B. :

Bon, ça m'a permis aussi de revoir des personnes que je ne vois pas souvent. J'ai une amie qui habite Poitiers. Aujourd'hui, il y a la vidéo. Je n'avais jamais fait attention qu'elle avait la vidéo. Je me suis dit : « Tiens, je vais lui faire un petit coucou ! » Parce qu'on a beaucoup plus de temps pour rester à la maison, et ne pas savoir quoi faire surtout !

Egalement, en dépit du confinement, les liens avec le voisinage n'ont pas disparus pour autant. Pour poursuivre avec Mme Samira B.S. par exemple, c'est surtout autour de prise de nouvelles que ces liens de proximité se sont, pour elles, exprimés :

J'ai eu un peu de contact avec mes voisins. Par la fenêtre. Mais franchement pas trop (de solidarités). (Avec les voisins, on prenait des nouvelles) : « Ça va ? Par trop dur le confinement ? T'as fait quoi aujourd'hui ? » On parlait normal. Et aussi les applaudissements. Tout le monde sortait par leur balcon.

Mais ces liens s'expriment parfois aussi à travers des petites aides et des formes informelles de solidarités. Pour Mme Suzanne B. par exemple :

Ah non non non ! Aucune visite ! Même mes enfants ne sont pas venus, pour éviter de m'apporter ce « gentil virus ». Mais là ils sont revenus. C'est fini ça. J'ai (aussi) des voisins très gentils avec moi. (...) J'ai une voisine adorable. Elle passe le matin : « Coucou ! Ça va ? » L'autre jour, (elle est venue) : « J'ai acheté des cerises, je vous en ai apporté une poignée ». Vous voyez ? Ce n'est pas grand-chose. Mais ça fait plaisir. (...) Ça fait très longtemps que j'habite là. Je les connais bien. A la porte, les personnes sonnaient et elles restaient dans le couloir : « Bonjour comment ça va ? Qu'est-ce que vous devenez ? ». Beaucoup sont venus me demander si je voulais des courses. (...) « Je vais chercher du pain, vous en voulez ? » « Je vais chez le marchand de légumes. Qu'est-ce qu'il vous faut ? » Moi, ça, je le buvais (comme du petit lait) parce que c'est très bon, c'est très beau. Ça m'a fait beaucoup de bien (...) Alors je faisais une petite liste et je leur donnais. (...) J'ai eu beaucoup plus d'offres de courses. (...) J'ai eu beaucoup plus de propositions qu'en temps normal. Il y a eu un élan de solidarité dans la maison.

M. Franck B. témoigne aussi de telles formes de solidarité :

Dans l'immeuble, dès que quelqu'un a besoin de quelque chose, on est tous là. (...) Pendant le confinement, Evelyne est venue me voir et m'a dit : « Ecoute, je vais aux courses, tu veux des choses ? Est-ce que tu as besoin de trucs importants ? » J'ai dit : « Oui, voilà, ça ! » et puis elle me l'a pris et on s'est arrangé. (...) Après, j'ai des auxiliaires de vie pour (aller) la pharmacie, pour quoi que ce soit.

En revanche, pour Mme Monique G., le voisinage n'a pas été aussi présent :

Après, en comportement de solidarité ou d'entraide, pas vraiment. Moi, au début, (...) j'avais imprimé (des formulaires de dérogation de sorties) et mis dans les boîtes aux lettres (de ma cage d'escalier). Ça a un peu recréé des liens avec le voisinage. Les gens ont beaucoup apprécié. Ils m'ont remercié. Mais après non, ça n'est pas allé au-delà. Je me dis que c'est peut-être une façon de se protéger.

## Activités nouvelles

Le confinement a souvent, en soi, été vécu comme une contrainte. L'absence de sortie a été difficile pour certains, comme M. Franck B. ou encore pour Mme Samira B.S. :

C'étaient surtout les sorties. Et je ne peux pas aller au kiné. Je ne peux rien faire. Mon fils ? Il allait plus à la crèche. La plupart des rendez-vous ? C'étaient annulés.

En revanche, pour Mme Suzanne B., âgée de 89 ans, « Rien n'a bougé » si ce n'est :

Il n'y a qu'une chose : je n'ai pas fait le ménage. Ça m'a beaucoup manqué. Ce n'est pas eux qui me l'ont imposé. Je leur ai dit : « Non, je ne veux pas. » Parce que, d'une part, la personne qui vient régulièrement chez moi s'est arrêtée. Donc je n'ai pas voulu d'autre. Et puis, ma foi, je me suis dit : « Bon, ma maison est bien entretenue. » Je suis un peu trop ordonnée, il paraît même ! (rires) Donc tout était en ordre et j'ai pu tenir comme ça. (Mais) Ça m'a beaucoup ennuyé de ne pas avoir de ménage à la maison. Parce que, moi, je ne peux pas faire grand-chose. Je fais un peu, mais bon... Du haut de mes 89 ans, je ne peux pas me mettre à faire des choses bien pénibles ! (rires) Il y a la tête ! Mais les jambes, c'est plus difficile !

Mais parfois aussi, ce rapport aux activités est plus fouillé ou détaillé, comme pour Mme Monique G. Pour elle, même si elle n'est « pas arrivée à lire », ne parvenant à se concentrer alors que « c'était l'occasion », elle a pu se consacrer à certaines tâches plus ou moins inhabituelles. La cuisine par exemple : « J'ai énormément cuisiné et j'aime ça. J'ai beaucoup cuisiné mais en innovant. J'ai fait des nems pour la première fois de ma vie ! ». Elle a aussi « réaménagé la déco » de la chambre de sa fille. Il y a d'ailleurs eu « de bonnes surprises par rapport à la relation avec ma fille », celle-ci « étant intéressée de me voir faire ». Bref, « des moments très beaux ! » pour Mme Monique G. En fait pour elle, ce confinement a ainsi eu des aspects positifs et appréciables. Et pour certains, insoupçonnés. Comme elle l'explique :

C'était le fait de pouvoir s'autoriser. De par la situation de ma fille, j'ai toujours fait en sorte de ne pas me marginaliser. Elle a un rythme inversé jour/nuit. Si je me calquais sur son rythme à elle, je serais marginalisée, ne pourrais plus avoir des liens sociaux normaux. Je schématise un peu. Mais il y a des choses que je ne m'autorise pas réellement. Par exemple, regarder la tv l'après-midi – l'après-midi, on sort. On la regarde la nuit tombée. Et là (durant le confinement), non. Tout était possible. Ça a été un côté sympa. Cela m'a permis de relativiser, de faire un tri parmi certaines contraintes. Certaines étant à conserver avant la nuit quand même, pour rester en phase avec les autres. Et certaines qui sont en fait tout à fait inutiles. Ce sont plus des conventions qui n'apportent rien en particulier, au contraire.

Aussi y a-t-il, pour elle, « des choses qui resteront », notamment « par rapport au corps ». Mme Monique G. s'est en effet « surprise à faire de la marche rapide » et à l'apprécier : « je me suis dit que, ça, c'était bon à conserver. De pratiquer, de me bouger un peu. Car j'en retire du plaisir ! »

## Les soins

Pour Mme Suzanne B., les soins ont continué sans interruption :

J'ai eu le kiné qui a continué de venir avec le masque, avec le gel et tout ça. Le médecin, elle vient me voir quand j'ai une urgence, sinon une fois par mois. Elle est venue aussi.

Mais cela n'a pas pu être le cas pour tout le monde. S'il y a en effet eu une absence essentielle pour les bénéficiaires, c'est surtout celle des kinésithérapeutes. Ici, c'étaient tantôt les personnes bénéficiaires qui annulaient, parfois les professionnels, comme pour Mme Samira B.S. (« *Moi, le plus qui m'a gêné, c'était le fait de ne pas aller au kiné* »). Ce fut également le cas pour Mme Isabelle B.K., atteinte de surdité, comme le souligne son auxiliaire de vie, Mme Bernadette G. :

Il y a aussi les soins que Mme (Isabelle B.K.) n'a pas pu faire pendant le confinement. Parce que je l'amène au psy, je l'emmène au kiné. Eh bien tout ça, il n'y avait plus. (...) Ce sont tous les organismes qui nous ont téléphoné et qui ont annulé. Voilà. Le kiné nous a appelés : « pendant la période, il n'y en aura pas ». Le psychiatre, pareil. L'orthophoniste, pareil. Il n'y avait plus rien !

D'autres, enfin, n'ont toutefois pas hésité à repousser les soins. Comme l'explique Mme Monique G. :

Par rapport aux soins, pour l'instant, j'ai tout reporté. Il faudrait que l'infirmier vienne pour faire une prise de sang, les traitements étant adaptés en fonction des résultats. L'infirmier, la venue d'un généraliste, tout cela je l'ai reporté. Je pense que je vais tout reprendre dès le 1er septembre. Bien sûr il n'y avait pas de caractère d'urgence. C'est plus en termes de suivi régulier.

### Lien avec les aides à domicile

Certains bénéficiaires ont renoncé à leurs aides. D'autres, non. Pour M. Franck B., par exemple, son neveu, auxiliaire de vie, est venu vivre chez lui durant le confinement. Mme Samira B.S. salue, elle, l'engagement de ses auxiliaires de vie :

Les aides à domicile ont continué. Il y en a, elles se sont engagées. (...) Moi, ce que je n'ai pas trouvé normal, c'est que la plupart des gens aient remercié les infirmières. Mais on ne remerciait pas les aides à domicile. Et franchement, sans eux, ça aurait été très compliqué, hein ? Ils ont joué un rôle important. Toutes les aides dont j'ai besoin quotidiennement, si je n'avais pas les aides à domicile, c'est impossible de les faire. (...) L'aide à domicile, elle arrive vers 9h. Elle m'aide moi, elle m'aide aussi pour les enfants, elle m'aide aussi à faire les courses, les documents administratifs. Elle m'aide à tout ! Franchement, si je n'ai pas les aides à domicile... En plus, c'est elles qui me préparent le repas. (...) Moi, j'ai un gros handicap. (...) Et puis souvent on sortait. Mais avec le confinement, c'était impossible !

Tout comme Mme Monique G., Mme Suzanne B. a fait le choix d'interrompre toutes les interventions durant le confinement. Mais à la différence de Mme Monique G., c'est moins la covid qui fondait son choix que l'idée même de changer de professionnelle : la dame qui s'occupait habituellement d'elle ne pouvait pas en effet maintenir son activité. Ainsi :

Je n'ai pas voulu une nouvelle. C'est tellement difficile d'avoir de l'aide ! Quand on a quelqu'un qui vous convient, avec laquelle il y a une humanité qui se lie... C'est ça ! C'est l'humain ! Moi, c'est ça que je trouve beau. On ne veut plus changer. Mais il ne faut pas croire que je n'ai pas peur du virus. Ce n'est pas vrai. Mais bon...

### Vécu du déconfinement

Pour beaucoup, il est question d'un « retour à la normal » (expression de Mme Samira B.S.). Ce retour à la normal en passe par la possibilité même de faire des sorties. Pour Mme Suzanne B. par exemple :

Le déconfinement, ça m'a un peu - comment dire... - aérée ! (rires) C'est imagé ! Vous savez, je ne vais pas loin, je ne marche pas beaucoup. Ça me permet d'aller à deux pas chercher mon pain ou chez la coiffeuse qui est juste à côté. Des choses comme ça. Mais j'ai attendu un petit peu pour la coiffeuse...

De même pour Mme Monique G. qui assurait, seule, l'intermède du confinement :

Depuis avant-hier, les personnes (des services à domiciles) reviennent. J'ai vraiment l'impression de revivre. L'absence montre à quel point c'est important, et combien leur rôle est important. En plus, j'ai vraiment beaucoup de chance car les trois personnes sont vraiment complémentaires. C'est vraiment un plaisir. Moi, je le vis pas du tout comme une intrusion – je l'ai vécu par le passé. Mais vraiment, là, ce sont trois jeunes femmes qui sont très très bien.

Ou encore pour M. Franck B., pour qui il s'agit d'une véritable libération :

Après lorsque (les pouvoirs publics) ont décidé de dire aux personnes : « vous pouvez sortir ». Mais les personnes fragilisées, il fallait qu'elles restent à la maison. C'est ce que j'ai fait. Sauf dimanche. Dimanche, je suis sorti pour la première fois. Et ça m'a fait du bien. On ne peut pas dire qu'on est tout à fait prisonnier, mais on est cloîtrés. (...) Rien que de voir, de temps en temps, mes deux neveux ou trois amis qui viennent, ça me soulage. Ça nous rappelle de bons souvenirs. Car ces 2-3 mois, on ne dirait pas, mais on dirait des

dizaines d'années. Le temps a été tellement loin. Les minutes tellement longues. Et encore ! Que l'on soit heureux que cela ait été plus rapide ! Si ça avait été plusieurs années, je ne sais pas comment on serait.

## Du côté des professionnelles

### Quelle a été votre expérience du confinement ? Y a-t-il eu des faits marquants ?

Le confinement n'a pas été vécu de la même façon par toutes les professionnelles rencontrées. Pour elles, il s'agit de poursuivre leur activité, et d'assurer le confinement de leurs bénéficiaires, qui souvent étaient déjà confinés bien avant l'épidémie. Mme Colette J., par exemple, nous explique l'avoir bien vécu :

Franchement, moi, je l'ai très bien vécu. Vous savez, on avait les gestes barrières. Pour moi, ça a été un travail comme d'habitude. Il n'y a pas eu de gros changements. Il y avait des personnes très contentes de nous voir. D'autres, un peu moins. C'est comme d'habitude. Moi, c'est plutôt des personnes avec de gros handicaps. Eux, ils étaient toujours contents de nous voir. Ils avaient plutôt peur qu'on ne vienne plus justement ! Mais autrement non. Ça s'est très bien passé. Je ne peux pas dire que j'en ai souffert.

Pour Mme Laura B., il en allait littéralement d'un engagement personnel auprès de ses bénéficiaires, fragiles et isolés, mais aussi de sa famille :

J'interviens surtout auprès de personnes âgées, de personnes en situation d'handicap, de personnes à la maladie d'Alzheimer. Et des personnes qui sont très très seules. C'est pour cela que j'ai continué à travailler durant le confinement. (...) Ils n'ont personne à part nous. Ils sont vraiment isolés et très très fragiles. Ils ne peuvent pas faire des courses, ils ne peuvent pas faire à manger, ils ne peuvent pas faire l'entretien du domicile. Ce qui a changé en fait, c'est qu'il fallait les rassurer parce qu'ils ne voient plus personne. C'était très compliqué pour eux. C'était l'angoisse, c'était un peu la tristesse aussi. Ils avaient peurs pour eux. (...) Malgré les gestes barrière, il y a la présence. Je crois qu'on a créé encore plus de lien parce que j'ai continué à travailler. J'aurais pu m'arrêter. On a toujours peur. Moi, si je l'ai (le virus), ce n'est pas grave. Mais je ne voulais pas que mon fils l'ait. Et je ne voulais pas que les personnes âgées l'aient. En plus, on ne sait pas si on l'a ou si on ne l'a pas. Donc j'avais surtout cette angoisse. Mais ça s'est bien passé. Franchement je ne regrette pas d'avoir continué à travailler malgré le confinement et le Coronavirus. J'ai gardé des gens qui avaient vraiment besoin de moi, de présence pour qu'ils ne soient pas tout seuls. Il n'y avait que moi qui y allais, avec les infirmières. La famille, c'est compliqué. Il y en a qui n'habitent pas à Marseille. Les enfants avaient aussi peurs, je pense, de venir les voir. Et puis, c'était interdit. Deux mois, cela a duré. Bon, les infirmières, elles viennent 15-20 minutes, le temps de la toilette et des médicaments. Moi, je reste plus longtemps, 3-4 heures par jour, cela dépend des cas. Ils n'avaient des contacts qu'avec moi.

De même en est-il, au départ tout au moins, pour Mme Bernadette G., très liée à son unique bénéficiaire, Mme Isabelle B.K. :

Pour moi, pas d'incidence au départ. Je ne venais pas avec la boule au ventre. Je ne savais qu'une chose : il fallait que je me protège pour la protéger (sa bénéficiaire). Il ne fallait pas que je ramène de virus : ni chez moi, ni chez la dame. Vu qu'elle n'a pas de famille proche, qu'elle n'a personne à part moi, je savais très bien comment allait se passer si je ramenaient le virus. Les personnes hospitalisées n'avaient pas droit aux visites. Et cette dame, c'est une chose qu'elle n'aurait pas accepté. Mais du tout ! Etre hospitalisée, cela ne lui fait pas peur. Mais savoir qu'elle aurait été lâchée dans une chambre et ne voir personne, cela aurait été insupportable pour elle. Donc à moi de me tenir forte, de ne rien ramener. Mais quoi qu'il serait arrivé, je ne l'aurais pas laissée. C'est une chose que je ferai jusqu'au bout. Je ne pars pas quand il y a un truc qui va mal.

## Pratiques professionnelles & organisation au niveau de la structure

Au niveau de l'organisation professionnelle, les structures où travaillent les professionnelles ont dû faire face à une difficulté majeure : les absences et les arrêts. Comme l'explique Mme Bernadette G. :

C'était quand même très dur chez nous aussi. Il y avait pas mal de personnes arrêtées qui gardaient leurs enfants. Il y en a aussi qui l'ont attrapé (le virus). Donc qu'est-ce qu'on fait ? Il fallait que je tienne, coûte que coûte.

Comme l'explique également Mme Colette J. :

Bon, c'est vrai qu'il y a eu pas mal de personnes absentes. On avait un petit peu plus de boulot. Quand on leur expliquait (aux bénéficiaires) qu'on venait un peu plus tôt, ça les dérangeait. Parce qu'on avait d'autres personnes à côté. Mais bon, ils disaient « oui » tout de suite. Ils ont été très sympas. (Après) On s'est organisé comme on pouvait. Avec le confinement, on s'est retrouvé une trentaine. On est une centaine presque. Vous voyez ce que cela peut donner ? Franchement, je ne peux pas dire quoi que ce soit sur mes cheffes de secteurs. Elles étaient présentes. Si on avait un problème, on les appelait. Ça s'est très bien passé. Si on avait un problème, on passait au bureau. Si on avait peur ou si on avait un doute sur le Covid, on leur disait. Pour moi, perso, j'ai été très bien soutenue. (Il y a aussi eu) Des urgences pour aller remplacer quelqu'un qui n'était pas là. Remplacer comme ça, dans l'heure. Mais bon, c'est le travail qui veut ça. Même sans confinement, on en a aussi. On travaillait comme cela sans confinement. Là, c'est le déconfinement et on travaille toujours pareil.

Mme Laura B. partage ce constat sur les arrêts. Elle y décèle également une réorganisation de priorités opérée par sa structure :

En plus, il n'y avait pas de remplaçante à mettre. Pourtant, on est beaucoup de salariés. Il y en avait beaucoup qui étaient en arrêt ; ou ils avaient peur, ou ils avaient des enfants. Moi, ça va. J'avais quelqu'un qui pouvait garder le petit, je ne me suis donc pas arrêtée. Arcade (son employeur) aurait pu trouver quelqu'un à mettre en place pour les urgences. Ils ont continué de travaillé. Ils ont tout fait pour nous trouver des masques, des gants, du gel dès la première semaine. M. Agati (Directeur général d'Arcade Services) a tout fait. Je pense qu'ils se sont organisés pour mettre (les professionnels) sur des gens qui ont vraiment besoin d'aide. Par exemple, je pense qu'ils ont arrêté le ménage, après je ne peux pas vous dire exactement. Parce que le ménage c'est important. Mais il y a plus important que cela. Surtout les repas. Il y a des personnes qui sont alitées et si nous on ne va pas leur donner à manger, ils vont rester sans manger en fait.

## Lien avec la personne et ses proches

Dans l'ensemble, les relations avec les bénéficiaires semblent s'être bien passées. Le lien, la relation y sont très présents. Pour Mme Colette J. par exemple :

Les personnes me disaient : « Faites attention à vous ! » Enfin, vraiment des trucs sympas ! (...) Les personnes dont je m'occupe, on était très proches, même avant le confinement. Quand c'est de l'aide humaine, c'est quand-même autre chose qu'y aller pour faire du ménage. Si on voyait que ça n'allait pas, on leur parlait. (On) les rassur(ait) sur certaines choses, surtout sur le confinement. Le truc, c'était surtout : « Fais attention à toi, je t'attends demain ».

Le lien existant est parfois même très intense et plus prégnant, comme pour Mme Bernadette G. et Mme Isabelle B.K., sa seule bénéficiaire :

Par contre, la vérité, quand je lui expliquais dehors comment c'était, je lui disais « heureusement que vous êtes à l'intérieur quand même, parce que l'extérieur en ce moment ce n'est pas la joie ! » Elle était là pour faire tampon (Mme Isabelle B.K. intervient : « j'ai eu des envies suicidaires »). Elle a eu des envies suicidaires. (...) (Mme Isabelle B.K. poursuit : « parce qu'il faut dire, j'ai plus mon mari, je n'ai pas d'enfants,

ma famille. Et moi, avoir le coronavirus, autant me suicider ! »). Elle a eu peur de l'attraper et de ne voir plus personne du tout. Pour elle, cela n'aurait pas été supportable. Vu personne ? Non ! Si je moi je ne me tenais pas droite, comme on dit... Donc qu'est-ce qu'on fait ? Il fallait que je tienne, coûte que coûte.

De même comme le souligne Mme Colette J., « Moi c'est plutôt de l'aide humaine que je fais ». Pour Mme Laura B. en revanche, ce sont plutôt les précautions qui ont un peu contrarié la relation avec ses bénéficiaires :

Il fallait qu'on garde les distances quand même. C'est assez embêtant parce qu'on est assez proche. On ne peut pas dire aux personnes : « On ne peut pas vous toucher », « On ne peut pas faire des bisous ». Il fallait mettre le masque. Donc la chose nouvelle, c'est le masque. Après laver les mains, on le faisait déjà. Mais c'est plus plus plus ! Garder les distance, les gestes barrières, c'est compliqué. Au début, c'était compliqué, le temps qu'on prenne l'habitude. Quand on va chez la personne, elle est très contente de nous voir. Parce qu'ils ne voient pas beaucoup de monde déjà, ils ne peuvent pas marcher, ils ne peuvent pas sortir tous seuls. Il faut que la personne soit tout le temps accompagnée. Après j'ai une dame qui est vraiment très seule. Elle a des enfants. Mais les deux n'habitent pas à Marseille. Ils y viennent très rarement. Cela fait 4 ans que j'ai la dame, je n'ai jamais vu son fils. Elle l'a au téléphone. Mais c'est très rare. Pour elle cela ne changeait pas grand-chose d'être toute seule pendant le confinement. Après, elle a les voisins qui passent de temps en temps. Mais pendant le confinement, il n'y avait plus personne qui passait, sauf moi et les infirmières. Tout s'est coupé. Même là, cela fait un moment qu'on est sorti du confinement. Ça commence à revenir très doucement. A part moi, elle n'a pas de contact extérieur. Elle ne sort pas du tout. Sauf les rendez-vous qu'elle a à l'hôpital. Mais à part moi, il n'y a personne d'autres.

Par contre avec la famille, le lien n'a pas été toujours évident. Comme nous le raconte Mme Colette J. :

Les aidants, la famille et tout ça, on ne les voyait pas. On ne les voyait pas parce que justement ils disaient qu'ils ne voulaient pas contaminer, qu'ils faisaient attention. Après chacun son point de vue là-dessus. Après très sincèrement, je ne trouve pas que les familles étaient vraiment là. Il y avait les infirmières, il y avait les auxiliaires de vie. C'était très bien, on se débrouille avec ça.

Mais les auxiliaires de vie rencontrées ont aussi été de véritables intermédiaires avec la famille, autant pour maintenir que restaurer le lien. Pour cela, Mme Colette J. a eu recours à la visio par exemple :

Ce que je faisais, avec le monsieur de Sausset, on appelait sa famille. Ses enfants l'appelaient. On discutait, on faisait des visios. Comme ça, il les voyait. Il aurait eu du mal à faire tout ça. Du fait qu'il était paralysé, il avait beaucoup de mal à se servir de ses mains. Mais c'est vrai que si on n'avait pas été là, pour beaucoup de choses, aller lui acheter ce dont il avait besoin, lui faire ceci, lui faire cela. Lui faire des repas un peu spécial parce qu'il avait envie de manger quelque chose du fait qu'il avait l'habitude, avant, de manger... Même avec son fauteuil, l'amener à droit ou à gauche ! (...) Il avait besoin de parler et d'un lien avec sa famille très très proche. On essaie au maximum de le maintenir. Mais c'est très difficile, même sans confinement.

## Les besoins essentiels & les difficultés

L'un des principaux besoins auquel les professionnelles ont dû faire face, c'est l'isolement des bénéficiaires. Le confinement en a renforcé le trait par la limitation même des visites. L'angoisse parmi les bénéficiaires était grande. Pour Mme Laura B. par exemple :

Il fallait les rassurer. Les personnes étaient inquiètes. L'angoisse... Ça passait en boucle à la TV. On en parlait, mais on évitait des fois aussi (*rires*). On évitait un peu puisque que d'entendre tous les soirs, il y a ça de morts, cela devenait compliqué. Entre 500, 600, 700 morts, tous les jours cela faisait quand même beaucoup. A la fin, j'ai arrêté d'écouter les informations. (...) La dame handicapée dont je vous ai parlée, n'arrivait pas à dormir la nuit. Déjà elle a des angoisses même avant ça. Mais en plus avec le coronavirus, cela n'arrangeait pas beaucoup. On en a parlé au docteur. Il a mis un traitement en plus pour l'angoisse.

Mais cette angoisse reste souvent rapportée à cet isolement qui s'est accru avec le confinement. Comme le souligne Mme Colette J. :

Je pense que les personnes étaient un peu plus isolées. Isolées vis-à-vis de la famille parce que quand la famille nous téléphonait, c'était pour nous dire : « Bon, on ne vient pas, on a peur de contaminer ». Il y en a qui voulait venir mais qui ne pouvait pas parce que c'est trop loin et qui n'avait pas le droit de prendre le train ni l'avion. Et puis ceux qui habitent à côté, vous devez vous douter un peu de comment cela se passe : on se décharge sur les auxiliaires de vie, et puis voilà. (Mais) Il y en a, quand même, (des bénéficiaires) qui ne se rendent pas compte. D'autres, pour eux, c'est difficile, parce qu'ils ne voient pas leurs amis, leur ceci, leur cela. C'est quand même une vie mise entre parenthèse.

Cette question de l'isolement est également soulignée par Mme Laura B. :

Ils étaient déjà un peu isolés. Mais là c'était encore plus. J'allais 3-4 fois par semaine (voir une dame âgée). Ses voisines descendaient 2-3 fois par semaine. Mais pendant le confinement, il y avait personne. Je pense qu'ils avaient aussi peur de la contaminer. Eux aussi ont des enfants, sont des personnes âgées. Donc ce n'était pas possible. Elle était vraiment seule. Cette personne-là a pleuré plusieurs fois. Elle sentait vraiment seule. J'y allais, mais ce n'était pas suffisant. Ce n'était pas assez. Ils sont très ouverts avec nous. On a l'habitude. On rentre dans leur vie. On connaît leur vie par cœur. Elle nous raconte leur vécu, leur vie. (...) Mais il faut rester professionnel, même si cela nous touche. (...) Pour faire ce travail, il faut aimer les gens. Si on n'aime pas les gens, il ne faut pas faire ce travail.

Parfois même, le confinement redouble l'isolement, à travers l'interdiction de sorties. Mais même lorsque des sorties peuvent être envisagée, c'est parfois la famille qui s'y oppose. Comme nous l'explique Mme Colette J. :

Une dame qui a Alzheimer n'est pas sortie durant le confinement. Normalement, on ne les sortait pas. C'est la seule que j'aurais pu sortir, parce que les autres, c'étaient des personnes alitées. Mais le fils ne voulait pas qu'on la sorte.

Le déconfinement lui-même a été une source de difficultés. Pour Mme Bernadette G., au sujet de Mme Isabelle B.K., atteinte de surdité :

Quand l'heure a sonné du déconfinement, ça a été une autre épreuve. Pas pour moi mais pour Mme (Isabelle B.K.). Je savais que, ça, elle le craignait, que sortir lui faisait peur. La reprise de la rue, le monde extérieur et puis comme de toute façon elle ne peut pas lire sur les lèvres avec le coup du masque, ça allait vraiment la mettre à l'écart. Avec le masque, elle ne peut pas comprendre les gens quand ils parlent. C'est pour ça qu'on a trouvé un tuto. Je lui ai dit : « Ecoutez, quand on va au moins se parler entre nous, vous allez pouvoir un peu me lire ». Sinon j'écrivais, dans la rue, avec le portable je mettais des mots. Mais c'était difficile pour elle. Et puis à plusieurs reprises, on lui tapait – parce quand on lui demandait pardon... Je disais « C'est une dame qui est sourde ! » C'est là qu'on a eu un petit souci toutes les deux. Car pendant un petit d'un moment, elle ne sortait pas. Je ne savais pas quelle impression elle avait. Elle ne voulait pas me donner le bras au début quand on sortait ! Après, ça a été. Maintenant, ça va.

Avant que cela ne se répercute directement sur la professionnelle :

C'est après que j'ai craquée, au moment du déconfinement. Au moment où il y avait la crise sanitaire, j'ai été pas mal de fois dehors. Les pharmacies, les courses, tout cela, c'est moi qui ramenaient. Mais par contre, au dehors, cela se passait très mal. Je prenais sur moi. (...) Quand j'allais dans les magasins pour faire les courses, j'y allais avec ma carte professionnelle. A un moment donné, il y a avait des magasins qui faisaient passer quand on faisait partie du corps médical. Je présentais ma carte car j'étais quand même auxiliaire de vie. Donc des magasins me laissaient passer, il n'y avait pas de problèmes. Ce sont les clients qui ont commencé à me faire des histoires, à me crier : « Oui, moi aussi je sais faire la carte et dire que je suis auxiliaire ». Je m'en suis pris de tous les côtés. La principale difficulté a été plus cela que mon travail. La mesquinerie des gens, j'en ai eu !

## Précautions particulières & changements de pratique

Pour la plupart des professionnelles, les mesures de précaution ont impacté leur pratiques. Mais cela ne les a pas beaucoup changées. Ainsi que nous l'explique Mme Colette J. :

Toujours le masque, la blouse. Bon, on se lavait les mains. Ça, on n'avait pas besoin du confinement. Mais c'est vrai : beaucoup plus de gestes barrières, bien entendu. On en prend (habituellement). Mais pas autant. Si la personne, il faut la changer, on se protège, on met les gants et tout ce qui s'en suit. Autrement non. Du moment qu'on les connaît bien, ce n'est pas du tout pareil.

Egalement, pour Mme Laura B. :

Pour moi, franchement, cela n'a pas beaucoup changé. Sauf garder le masque. C'était nouveau, pour nous, de le mettre tout le temps à domicile. La personne ne le mettait par parce qu'elle n'arrivait pas à respirer. Au début, les 2-3 premiers jours, le masque, c'était compliqué. Mais après, ça va. Là, je peux même dormir avec ! J'ai essayé de garder un peu les distances. Mais c'est compliqué. (...) Il faut se laver plusieurs fois les mains. On le faisait déjà avant aussi. Mais dès qu'on rentre dans le domicile de la personne, on ne dit même pas « bonjour ». On va directement se laver les mains. Après, il faut désinfecter les poignées, et plusieurs fois par jour. Ça, c'est en plus. Dès qu'on a des courses, on les mets par terre, on enlève l'emballage, on les nettoie avant de les ranger au frigo. Avant, on ne le faisait pas tout le temps. Maintenant, on est obligé de le faire. C'est une habitude, une routine maintenant. (...) Avec la personne handicapée (dont je m'occupe), on commence à sortir un petit peu. Elle met le masque, on a du gel. Avant, je la prenais par le bras. Mais je continue quand même à le faire, car si elle n'a pas mon bras, elle peut tomber. Là, c'est compliqué de garder nos distances, nos gestes barrières.

Comme l'indique Mme Laura B., il n'est pas toujours évident de respecter les consignes à la lettre. Les contingences font qu'il est parfois nécessaire de recourir à de petits ajustements. Ce que nous explique aussi pour Mme Bernadette G. :

Je désinfectais mes mains. Les masques, je les mettais. Non, ici avec Mme (Isabelle B.K.), non, je dis la vérité. Elle ne sortait pas. Et moi, du dehors, je faisais tellement attention que non. Comment elle aurait fait ? Si ce n'était pas une personne sourde, oui. Je laissais mes chaussures là-bas (à l'entrée), mes vêtements... C'était tout bien confiné. Tout ce qu'on apportait en nourriture était lavé. On lavait tout. On désinfectait tout. Les sacs de courses, c'étaient devant la porte. Dans la cuisine, on s'attache les cheveux. On sait qu'il y a des trucs qu'il faut respecter. Après, il n'y a plus eu de bisous, pas de serrage de main, ne pas se toucher, pas de marque d'affection. Plus rien de tout ça. Et vu qu'on se mettait pas le masque, elle restait là et je me mettais là (à plus d'un mètre).

Et de poursuivre :

Se désinfecter les mains ? Il n'y a pas de problème, on le faisait déjà. Quand il n'y avait plus de lingettes, quand il n'y avait plus de ci, quand il n'y avait plus de là, on disait : « Mais tout ça, nous, on n'attend pas ! » Dans le rayon, on les prenait. Le sanytol, le désinfectant pour le sol, je le prenais déjà. Le « pschitt » pour désinfecter les frigos, je le prenais déjà. Et enfin, je ne l'ai plus vu dans les rayons. Je me suis dit : « Mais c'est maintenant que les gens connaissent qu'il existe ça ? ». Même la javel, il n'y en avait plus !

Une autre précaution concerne également le début du confinement, à travers la constitution de provisions. Comme l'explique Mme Laura B. :

Au début, c'était compliqué (rires). Je ne savais pas que les gens étaient des fous comme ça ! J'allais faire mes courses pour mes bénéficiaires à moi. Les gens se battaient pour des sachets de pâtes. J'étais un peu choquée. (...) on a beaucoup insisté sur ça : faire des courses et des provisions. On ne savait pas ce qui pouvait se passer. Même s'ils disaient qu'on pourrait toujours faire des courses... C'était déjà, un peu, la consigne de nos chefs de secteur au cas où. Mais surtout aussi la personne. Donc il fallait mettre un peu plus. On ne sait jamais. Si jamais, moi, j'avais eu un accident, ou si j'avais attrapé le corona virus ? Donc il fallait quand même faire des provisions pour une ou deux semaines en plus, acheter un petit peu plus que d'habitude. Mais après quand ça s'est calmé, on a recommencé à faire comme d'habitude.

Enfin, il est notable que ces précautions se soient aussi répercutées sur un registre plus personnel et privé. Ainsi Mme Laura B. nous en donne un aperçu :

Pour rentrer à la maison, il fallait que j'enlève tous les vêtements que j'avais. Je finissais mon travail et il fallait laver tous les jours les vêtements, mettre la machine à 60 degrés. Je ne touchais même pas mon fils – le pauvre ! Chaque fois que je poussais la porte : « Maman ! ». Je lui ai dit : « Non, non, tu restes loin de maman, tu ne dois pas approcher ». Donc il fallait que j'enlève tous mes vêtements, il fallait bien tout désinfecter, mettre les chaussures dans une boîte fermée. Après prendre la douche à l'eau chaude. Et même là c'était toujours compliqué. Je ne voulais pas trop m'approcher de mon fils. Faire des bisous, c'était compliqué. Ça fait mal, quand même, de repousser notre enfant. C'est compliqué. Mais après je lui ai expliqué. Il a compris. (...) En fait (*rires*) j'ai appliqué les mêmes choses chez moi : laver le linge, désinfecter tout, les poignées : tout ! Même quand j'étais en week-end à la maison, il faut se laver les mains. (...) Pendant un mois et demi, je ne l'ai pas fait sortir de la maison. C'est moi qui gérais tout. Même mon mari, je ne voulais pas qu'il sorte. Je voulais que ce soit moi qui fasse les courses, les range. Les désinfecter, pareil. J'avais cette peur-là. Je ne voulais pas que ma famille soit malade.

### De la reconnaissance

Enfin, il est un dernier point qui a surgi parmi l'ensemble des professionnelles : un malaise latent lié à un manque de reconnaissance. A ce sujet, les vues convergent unanimement : les professionnels des services à domicile ont été les seuls liens, les seules personnes à être présentes avec leurs bénéficiaires. Pour Mme Colette J. par exemple :

Le seul dommage que je dis, c'est qu'on n'est pas assez reconnu. Souvent, on est le seul lien qu'ils ont. (...) Il faut quand même dire qu'on est le lien direct. (Durant le confinement) ils ne voyaient que nous. Parce que la famille ne pouvait pas se déplacer, d'autres qui étaient à côté avaient peur. Il n'y avait vraiment que nous. C'est le lien qui les maintient aussi, qui leur donne un soupçon d'envie de vivre. Pour eux, ce n'est pas toujours évident d'être toujours seuls. J'y allais 6 heures le matin, trois heures l'après-midi. Donc 9 heures dans une journée avec une personne : c'est important ! Si on n'y allait pas, nous, passer 9 heures par jour, il aurait vu qui ? (...) Les courses, si on n'y va pas, personne ne le fait. Certains papiers, il faut leur faire, sinon ils ne sont pas faits. Bon même qu'il y ait des infirmières qui viennent matin et soir, il s'est fait dessus entre les deux allée-venue des infirmières, on ne peut pas le laisser comme ça jusqu' au soir, 8 heures. Donc on est obligé de s'en occuper.

Ce dont les bénéficiaires sont, eux, justement reconnaissants :

Avec tout ce confinement, tout ce Covid, on se déplaçait quand même. Donc je pense qu'il y a eu un peu plus de reconnaissance vis-à-vis des bénéficiaires. Ils voyaient qu'on faisait quand même l'effort pour venir, qu'on était toujours là. Franchement, pour moi, c'est plus là que cela a changé.

Pour Mme Laura B., il est même question de fierté :

Moi, je me sentais un peu fière de moi, même pendant le confinement je me disais c'est très grave ce qui se passe dans le monde. Il n'y a pas que nous en France. Cela se passe de partout en fait. Je me disais : « je suis fière de moi, de faire ce travail-là ». Cela se voyait. Quand on va chez la personne, on voit déjà le visage de la personne, on voit qu'ils sont contents. Ils sont contents tout simplement de nous voir. Même pendant le confinement. Car si nous on arrêtait d'y aller chez ces personnes-là qui n'ont vraiment personne, vous vous rendez compte ? (...) Qu'est-ce qu'elle fait la personne toute la journée ? C'est long ! Si moi j'avais arrêté d'intervenir chez ces personnes-là...

Et de poursuivre :

Ils ont besoin de nous. Mais malheureusement, c'est un métier mal vu. Ils (l'Etat) ne sont pas assez reconnaissants. Ils ne savent pas. On n'existe pas alors qu'il y a beaucoup de personnes âgées en France. Et ils ont continué à travailler. Il n'y a pas qu'Arcade qui a continué à travailler. On n'est pas les seuls à Marseille.

Enfin, pour Mme Bernadette G. et pour sa bénéficiaire, Mme Isabelle B.K., la question est centrale. Elle nous accueillera avec un petit mot rédigé que nous retranscrivons ici :

Ma bénéficiaire doit totalement être prise en charge, pour l'alimentation. Elle a fait une tentative de suicide il y a quelques années et tient quelques rares fois des propos suicidaires. Elle a des douleurs musculaires et osseuses. Il faut rester auprès d'elle le temps du repas. Il faut la stimuler. Il est nécessaire de l'accompagner en promenade. Elle aime beaucoup visiter et se distraire. La maintenir à domicile était essentiel pour moi. (...) on demande une reconnaissance de notre métier comme un vrai métier de secteur sanitaire. Etre récompensées pour notre implication dans la lutte contre l'épidémie de coronavirus. Mon ressenti, c'est que j'ai été très fière et reconnaissante d'avoir pu garder mon poste durant la crise sanitaire. Parce que ça ce n'était pas gagné. Je fais mon travail avec fierté et dévouement. Il y a ça aussi : on est fières de continuer notre métier, de faire partie de ce métier-là et d'apporter aux gens tout ce dont ils ont besoins. Il fallait garder son énergie, gérer le stress généré par la crise sanitaire. On effectue quasiment les mêmes gestes que nos collègues aides-soignantes. Sans notre travail, bon nombre de bénéficiaires seraient venus engorger les hôpitaux. Sans compter qu'une partie des personnes sorties d'hôpitaux sont également à notre charge. Pas tous, une partie. Alors pourquoi le personnel des EPHAD et pas nous ? Ça nous ronge un peu parce qu'il y a des auxiliaires dans les EPHAD qui vont avoir ce qui faut (une prime). Nous auxiliaire de vie, pourtant en première ligne pendant la crise sanitaire, sommes-nous écartées ? On demande que notre travail soit reconnu. On est les grands oubliés de la prime exceptionnelle avec le risque d'être contaminée. On veut que notre implication soit justement reconnue. Je n'ai pas abandonné mon poste pendant la crise sanitaire. Ne pas avoir la prime, c'est le coup de massue pour moi. On veut être reconnus puisque on est encore plus au contact des personnes que les infirmières. (...) Comment faire les gestes barrières quand vous tendez un verre à la bouche ? Une cuillère ? Quand vous lavez une personne ? Vous êtes penchés sur elle. Alors pourquoi nous, on est oublié ? Pourquoi on n'a pas le même statut ? Certes, on n'est pas infirmière, on n'est pas des aides-soignantes. Mais on est aussi proches qu'eux. Mais je dis pas « je », je dis « nous ». Car je pense aux collègues aussi. (...) J'ai un sentiment d'injustice. J'ai eu de moment où j'ai craqué. (...) Ça nous a peiné de nous voir en bas de l'échelle.

Du témoignage à la reconnaissance, il n'y a au bout du compte qu'un pas !