

# Des bénévoles au volant pour les clientes et les clients

Autor(en): **Morf, Kathrin**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Magazine aide et soins à domicile : revue spécialisée de l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile**

Band (Jahr): - **(2020)**

Heft 1

PDF erstellt am: **13.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-928272>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.



## Des bénévoles au volant pour les clientes et les clients

L'Aide et soins à domicile (ASD) se déplace non seulement chez les clientes et les clients, mais aussi avec eux: de nombreuses organisations d'ASD emploient des conductrices et des conducteurs qui accompagnent bénévolement les personnes malades et âgées chez le médecin ou à l'hôpital. Rencontre avec deux de ces bénévoles, qui partagent leur vécu au sein du service d'ASD de Gäu (SO), y compris quelques anecdotes drôles et touchantes.

Dora Nünlist et Peter Baumann s'investissent chacun depuis une dizaine d'années auprès du service de transport de l'organisation soleuroise d'Aide et soins à domicile (ASD) de Gäu. Cet engagement volontaire est tout sauf ennuyeux: ils ont déjà eu des conversations passionnantes avec un grand nombre de personnes, l'un d'eux s'est déjà retrouvé de manière surprenante au rayon femmes d'un magasin d'habits – et il leur est même arrivé de sauver une vie.

### Comment tous deux sont devenus chauffeurs

Agée de 65 ans, Dora Nünlist, d'Oensingen, porte les soins à domicile au plus profond de son cœur. «Si les soins à domicile n'existaient pas, beaucoup de gens ne pourraient pas vivre chez eux, même s'ils le souhaitent», note-t-elle. Son lien avec l'ASD s'explique notamment par son passé professionnel. Employée de commerce, elle a travaillé pendant plus de 25 ans pour l'administration de l'ancienne organisation d'ASD d'Oensingen et a participé à la fusion des organisations d'ASD d'Oensingen et de Gäu en 2007. Après quoi, elle a raccroché son tablier pendant un moment et s'est consacrée à d'autres tâches. Car elle aime passer du temps avec ses quatre petits-enfants, chante dans une chorale et organise des soupes et des après-midis en faveur des personnes âgées de l'Eglise réformée.

Concernant le service de transport destiné aux clientes et clients des soins à domicile – pour lequel Dora Nünlist était initialement chargée de trouver des volontaires – son mari était au départ seul à prendre la route. Au moment où il a dû renoncer à son engagement en 2009 pour des raisons de santé, sa femme, elle, était avant tout aux commandes de la comptabilité de l'organisation d'ASD. «Le service de transport est précieux parce qu'il simplifie la vie de beaucoup de gens», explique aujourd'hui Dora Nünlist pour justifier son engagement. «Nos passagers ne doivent pas chercher eux-mêmes un moyen de transport. Et ils n'ont pas affaire avec n'importe qui, mais avec des volontaires œuvrant pour les soins à domicile en qui ils ont confiance.» A l'heure actuelle, Dora Nünlist effectue environ 50 courses par an, et de nombreux habitués prennent régulièrement place dans sa voiture. «De cette manière, j'organise personnellement leur prochain trajet sans déranger l'administration des soins à domicile avec une charge de travail supplémentaire», explique la sexagénaire.

**«Le service de transport est précieux car il simplifie la vie de beaucoup de gens.»**

Dora Nünlist

Peter Baumann, lui, a 75 ans et vit à Neuendorf. Il a travaillé comme inspecteur des denrées alimentaires avant sa retraite. Comme beaucoup de retraités, il a peu de temps pour ne rien faire: père de trois fils désormais adultes, il fait partie de l'association de protection de la nature et des oiseaux locale et aime se promener sur les chemins de randonnée de Soleure. Il est aussi actif dans un club de gymnastique et passe du temps avec ses cinq petits-enfants. En 2010, alors qu'il est déjà très occupé en raison de tous ces engagements, un employé des soins à domicile lui parle du service de transport de l'organisation d'ASD de Gäu. «Je me suis porté volontaire spontanément», précise-t-il. Depuis, le septuagénaire réalise un ou deux trajets par mois, généralement pour dépanner: Peter Baumann se charge en effet la plupart du temps de missions spontanées. «Je suis heureux de pouvoir apporter quelque chose à la société», dit-il pour expliquer le moteur de son engagement.

### En quoi consiste la tâche des bénévoles

L'ASD couvre sa contribution au service de transport avec des dons. Pour que les frais des conductrices et des conducteurs soient également couverts, ces derniers reçoivent une petite compensation financière de la part de leurs passagers (voir encadré). «Cependant, nous offrons à nos clients avant tout une chose: du temps», dit Dora Nünlist. La majorité des personnes qui utilisent le service de transport sont des personnes d'âge avancé. Les bénévoles viennent chercher les clients à la maison, les aident à monter dans la voiture et, si nécessaire, mettent leur fauteuil roulant ou leur rollator dans le coffre. Souvent, ils s'assurent aussi que ceux-ci n'oublient pas leur sac à main ou de fermer leur appartement à clé. «Les clients ont une grande confiance en nous», indique Peter Baumann. Les bénévoles conduisent ensuite le client à sa destination et s'assurent qu'il est entre de bonnes mains. Enfin, ils passent le temps d'attente à faire des courses ou une promenade en ville. Ou alors, ils attendent sur place lorsqu'il est prévu que le rendez-vous soit terminé dans un court laps de temps – ainsi, les chauffeurs bénévoles connaissent depuis bien longtemps les salles d'attente des cabinets médicaux et des centres de thérapie régionaux.

Les destinations du service de transport sont principalement liées à la maladie ou à l'affaiblissement des capacités des clients. Il est rare que quelqu'un veuille être conduit au magasin ou chez le coiffeur. Cependant, il peut arriver qu'un client souhaite faire un rapide détour sur le chemin menant chez le médecin. Par exemple, Peter Baumann a conduit un jour un client dans un restaurant où il avait envie de manger depuis longtemps: c'était un McDonald's. Une autre fois, une cliente a déclaré qu'elle avait un besoin urgent d'un nouveau

chemisier. Peter Baumann s'est montré sympathique et l'a même accompagnée au rayon des dames du centre commercial où il l'avait menée, même s'il ne s'y est pas senti à sa place. «Je n'ai pas conseillé à la dame quel chemisier lui convenait», explique-t-il néanmoins en souriant. «Mais en tant que chauffeur, je me sens responsable de la personne jusqu'à ce qu'elle soit en sécurité chez elle.» C'est pourquoi il est resté discrètement en arrière-plan, s'assurant notamment que le portefeuille de sa cliente, visible aux yeux de tous, n'attire pas les voleurs.

### Pourquoi les chauffeurs doivent être flexibles

En théorie, les bénévoles ne sont responsables que de bipèdes, mais ces mêmes bipèdes ont parfois des compagnons à quatre pattes. «J'ai peur des chiens, mais trois fois déjà des clients ont amené leurs chiens à l'improviste», raconte Dora Nünlist. Heureusement, à chaque fois, les chiens se sont comportés de manière exemplaire. «Nous, les volontaires, devons être prêts à tout», affirme-t-elle en souriant. Peter Baumann estime également qu'une des caractéristiques inhérentes à chacun des membres du service de transport est celle d'avoir une grande flexibilité. «Il faut être capable de réagir à de nombreuses situations surprenantes», assure-t-il. Par exemple, il est arrivé à plusieurs reprises que la venue du conducteur de l'ASD ne soit pas du tout nécessaire. «Il arrive qu'un client fasse appel par inadvertance à un taxi ou à un parent», raconte-t-il. «Une fois au point de rendez-vous, je dois alors négocier pour voir qui prendra la route.»

Dora Nünlist a été particulièrement touchée par l'histoire d'une cliente de 90 ans qui, elle-même, s'est montrée très flexible. «Cette femme vivait dans un appartement qui ne pouvait être atteint que par de nombreux escaliers», dit-elle. Le médecin de famille a conseillé à la dame âgée d'emménager dans un appartement protégé. Lorsque la dame de 90 ans a dû passer quelques jours à l'hôpital, des connaissances ont déplacé sans ménagement les affaires personnelles de la nonagénaire dans un appartement libre du même immeuble. Lorsque Dora Nünlist a ramené sa cliente à la maison, tous ses biens se trouvaient au milieu du nouvel appartement, toute la vaisselle était emballée dans du papier journal et le lit n'était pas fait. «J'aurais fait une crise dans cette situation», assure Dora Nünlist avec le sourire. «De son côté, cette femme de 90 ans est restée calme. Elle a fait confiance aux personnes qui l'ont aidée et est maintenant très heureuse de son nouvel appartement.»

### Les revers de la médaille de leur engagement

Lorsqu'on les interroge sur les revers de la médaille de leur engagement, les bénévoles n'ont pas grand-chose à l'esprit.

L'important, c'est de ne pas s'identifier de trop près aux destins des passagers, soulignent-ils tous les deux. Mais quand on parvient à s'impliquer auprès des gens, quel que soit leur état d'esprit, le service de transport est alors une grande source de joie. De plus, personne n'est jamais obligé d'effectuer un voyage. Il est donc possible de laisser le travail bénévole de côté pour prendre un peu de recul face à une vie

turbulente, ou quand la région se pare d'un épais manteau de neige.

Après un moment de réflexion, Peter Baumann admet cependant que ce qu'il vit parfois au volant l'amène souvent à réfléchir. «Je vieillis aussi et je pense par

conséquent au moment où je serai moi-même dépendant de l'aide extérieure», dit-il. «C'est aussi rassurant de savoir que je pourrai alors compter sur une offre comme le service de transport des soins à domicile.»

### Le point de vue de l'organisation d'ASD de Gäu

L'organisation d'ASD de Gäu s'occupe d'environ 320 clientes et clients dans sa zone de desserte, qui se situe entre Solettre et Aarau, et comprend les communes d'Egerkingen, Härkingen, Neuendorf, Niederbuchsiten, Oberbuchsiten et

**«Il faut être capable de réagir à de nombreuses situations surprenantes.»**

Peter Baumann

## Informations sur les services de transport de l'ASD

**De nombreuses organisations** d'Aide et soins à domicile (ASD) gèrent en Suisse un service de transport voire un service de livraison de repas et sont toujours à la recherche de chauffeurs bénévoles. Les personnes intéressées sont priées de prendre contact avec l'organisation d'ASD de leur région pour en connaître les modalités.

**L'organisation d'ASD de Gäu** emploie 17 conductrices et conducteurs bénévoles âgés de 45 à 80 ans. Afin de compenser les indisponibilités et les départs à la retraite, l'ASD est constamment à la recherche de personnes de la région qui disposent d'une voiture particulière et qui ont le temps et l'envie de s'engager dans le service de transport. Les volontaires reçoivent un cours d'introduction et, tous les quatre à cinq ans, un cours de conduite est organisé. Pour un trajet allant jusqu'à 14 kilomètres, les chauffeurs reçoivent un montant de 10 francs de la part des clients – et 70 centimes pour chaque kilomètre supplémentaire. Certaines caisses d'assurance-maladie remboursent ces frais aux clients. Les bénévoles rédigent un rapport mensuel pour l'ASD, qui s'occupe du planning des chauffeurs, des factures occasionnelles et des statistiques. Toute personne intéressée par le service de conduite, comme bénévole ou client, peut s'adresser à l'organisation d'ASD de Gäu:

[info@spitex-gaeu.ch](mailto:info@spitex-gaeu.ch) / [www.spitex-gaeu.ch](http://www.spitex-gaeu.ch)

Oensing. L'organisation compte environ 60 employés, dont Nathalie Mühlemann, 47 ans, qui est responsable de l'administration à un taux d'activité de 70%. Elle a rejoint l'organisation d'ASD de Gäu il y a cinq ans et est depuis en charge, entre autres, de l'organisation du service de transport. «Les clients me demandent souvent de proposer la mission à un membre du service de transport en particulier», indique-t-elle. «Cela témoigne des belles relations de confiance qui s'établissent dans le cadre du service de transport.» Le service de transport peut être utilisé par toutes les personnes intéressées provenant de la zone de desserte, qu'elles soient déjà prises en charge par l'organisation d'ASD de Gäu ou non.

Au total, les bénévoles du service ont parcouru de 32 000 à 45 000 kilomètres par an au cours des trois dernières années. «La demande pour notre service de transport reste élevée», confirme Nathalie Mühlemann. De plus, ce service est la meilleure preuve de la prise en charge globale proposée par les soins à domicile. «Sans le dévouement de nos bénévoles, nous ne pourrions pas proposer ce précieux service et être ainsi sûrs que nos clients sont mobiles et entre de bonnes mains», poursuit-elle. Au total, 17 conductrices et conducteurs sont nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du service de transport. L'organisation d'ASD de Gäu est constamment à la recherche d'aide pour maintenir ce nombre de bénévoles. «Nous sommes reconnaissants à l'arrivée de chaque nouveau volontaire», souligne Nathalie Mühlemann.

Dora Nünlist et Peter Baumann resteront probablement encore un certain temps au service de l'organisation d'ASD de Gäu. Pour eux, leur collaboration avec les soins à domicile est amusante et le repas annuel pour remercier l'ensemble des bénévoles est un geste généreux. «Tant que je peux conduire en toute sécurité et que je suis en forme, je continuerai à rendre ce service à la communauté», affirme Dora Nünlist – et Peter Baumann d'approuver ses propos.

#### **Pourquoi les conducteurs profitent aussi du service**

Selon eux, il est également important que le service de transport ne soit pas perçu comme étant à sens unique. «Non seulement les clients mais aussi les conducteurs bénéficient de cet engagement. Après tout, ils rencontrent des gens passionnants dont ils peuvent apprendre beaucoup», dit Dora Nünlist. En outre, les clients expriment une grande gratitude à l'égard de leurs chauffeurs. Et cette gratitude est parfois aussi pleine de douceur: pour Noël, Dora Nünlist a reçu des biscuits faits maison de la part d'une cliente. De nombreux clients sont par ailleurs reconnaissants non seulement pour le service rendu, mais aussi pour le contact humain apporté. «Parler est très important, en particulier pour les personnes vivant seules», constate Dora Nünlist. «D'autres clients, en revanche, préfèrent ne pas dire un mot pendant le trajet», ajoute Peter Baumann. «C'est aussi très



**«Sans le dévouement de nos bénévoles, nous ne pourrions pas proposer ce service à nos clientes et à nos clients.»**

Nathalie Mühlemann, du service d'ASD de Gäu

bien. Si une personne ne veut pas parler, avec nous, elle peut aussi rester silencieuse.»

Les deux bénévoles sont toujours émerveillés de voir à quel point les clientes et les clients mènent leur vie avec courage. C'est le cas par exemple d'une jeune femme qui se trouve en fauteuil roulant à cause d'une maladie grave. «Elle est bien organisée et gère parfaitement sa vie malgré toutes les limitations auxquelles elle doit faire face», relève Dora Nünlist, avant de raconter un événement qui restera à jamais gravé dans sa mémoire: ce jour-là, elle veut venir chercher la cliente en question pour faire un tour, mais elle trouve la jeune femme allongée au sol, haletante. Dora Nünlist donne immédiatement l'alerte. La Rega hélicoptère la cliente vers l'hôpital, où son état finit par se stabiliser. Après cette grosse frayeur, un certain temps s'écoule sans incident particulier. Jusqu'au jour où la jeune femme se retrouve à nouveau assise dans sa voiture. «Elle m'a raconté qu'elle fêtait ce jour-là son anniversaire. Et elle m'a dit que, sans moi, cela n'aurait pas été possible», se souvient Dora Nünlist, émue. «Je lui aurais sauvé la vie.»