

# Fidèles depuis un quart de siècle

Autor(en): **Vallelian, Anne / Bächtold, Beatrix**

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 5: **Edition spéciale à l'occasion des 25 ans d'Aide et soins à domicile Suisse**

PDF erstellt am: **12.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-928297>

## **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.

# Fidèles depuis un quart de siècle

A l'occasion de l'anniversaire d'Aide et Soins à Domicile (ASD) Suisse, la parole est donnée aux collaborateurs qui œuvrent depuis au moins 25 ans pour ASD. Ils font part de leurs expériences les plus marquantes et des changements survenus au cours de ces années. Sur la feuille entre leurs mains, un mot incarne l'une des principales raisons de leur fidélité à Aide et soins à domicile.

Texte: Anne Vallelian et Beatrix Bächtold; Photos: màd

## Une passion immuable pour son métier

A 78 ans, Sergio Macchi consulte encore à son cabinet de médecine générale à Viganello dans le canton du Tessin mais occupe aussi la fonction de président du Comité d'Aide et soins à domicile (ASD) de Lugano depuis 32 ans.

Médecin de famille depuis des décennies, Sergio Macchi

est parfaitement au fait des problématiques que les personnes, en particulier les anciens, peuvent rencontrer chez eux. C'est une des raisons pour lesquelles Sergio Macchi n'a pas hésité à prendre la présidence du Comité d'«Il Servizio Cure a Domicilio del Luganese» (SCuDo). «Il me tient particulièrement à cœur d'aider les gens à résoudre leurs problèmes à la maison, explique l'ancien maire de Viganello. En tant que médecin généraliste et ex-politicien, occuper une telle fonction fait complètement sens.»

**«J'ai milité en faveur de la spécialisation des soins infirmiers.»**

Il tient particulièrement à cœur au président du Comité d'Aide et soins à domicile de Lugano de soigner le client le plus longtemps possible à la maison.

Entre son cabinet dans lequel il consulte toujours à 78 ans et son activité de président, Sergio Macchi ne chôme pas.

Son travail, c'est sa passion. «Je ne prends pas ma retraite parce que j'aime profondément ce que je fais, s'enthousiasme ce père de deux enfants et grand-père d'un garçon de 11 ans. J'ai toujours voulu faire de la médecine générale

et ouvrir mon cabinet malgré les propositions de carrière alléchantes reçues à l'époque de la part de l'Université de Berne.» En 1968, après son diplôme de médecine obtenu dans la capitale helvétique, Sergio Macchi navigue entre son Tessin natal et l'Inselspital à Berne pour achever sa formation avant de finalement ouvrir son cabinet tant convoité à Viganello en 1974 où il vit également. Outre ses consultations, le généraliste consacre beaucoup de temps à la présidence du Comité. «Avec les autres membres, nous nous voyons au moins une fois par mois sans compter les nombreuses menues tâches que j'exécute quotidiennement», explique-t-il. Avec un service régional qui compte 270 collaborateurs, l'activité ne manque en effet pas.

### Une spécialisation des soins

Un service très désorganisé au début de sa présidence le pousse à trouver une nouvelle organisation. «J'ai milité en faveur de la spécialisation des soins infirmiers», souligne-t-il. Petit à petit, le changement s'opère et désormais, les clients d'ASD de Lugano peuvent bénéficier de soins gériatriques, psychiatriques ou encore palliatifs. D'ailleurs, un souvenir à ce sujet lui revient justement à l'esprit: «Il y a

**Prendre soin  
du malade à la  
maison**





12 ans, je me rappelle avoir participé au premier traitement palliatif au domicile d'un client. Aujourd'hui, c'est évidemment monnaie courante mais cette première fois restera gravée dans mon esprit vu que je l'avais moi-même mise sur pied.» Autre changement de taille marquant de son mandat: le tournant informatique! «Les infirmiers reçoivent leur planning de la journée sur tablette qui leur indique aussi le chemin à prendre le plus court pour éviter de perdre du temps, détaille-t-il. La centralisation des données et des prestations a facilité bien des choses au quotidien, notamment pour la facturation.»

### Un défi politique

«Nous revendiquons qu'entreprises privées et publiques soient logées à la même enseigne au Tessin, c'est un challenge de taille qui nous attend!» s'exclame-t-il. Selon Sergio Macchi, le canton compte un nombre important d'entreprises privées de soins à domicile. «Le secteur public est soumis à une convention collective de travail alors que la majorité des privés n'y souscrivent pas, relève-t-il. C'est un problème que nous voulons résoudre à tout prix, nous souhaitons juste une concurrence loyale entre privé et public.»

## Prendre le temps d'échanger

Au mois d'octobre, cela fera 25 ans que Okpo Martine Vonnez travaille comme auxiliaire de santé pour la Fondation Soins Lausanne, membre de l'Association Vaudoise d'Aide et Soins à Domicile (AVASAD).

Se rendre quotidiennement à son travail procure à Okpo Martine Vonnez une grande satisfaction. «Savoir que les gens ont besoin de moi me fait me lever le matin de bonne humeur, s'enthousiasme notre interlocutrice. Et moi aussi j'ai besoin d'eux», confie-t-elle avec le sourire. C'est sans aucun doute la raison première de sa fidélité à la Fondation Soins Lausanne, qui fait partie du dispositif AVASAD. Après une formation d'auxiliaire de santé à la Croix-Rouge, le chômage lui propose en 1995 un poste de six mois auprès des personnes âgées à ce qui s'appelait encore l'Association lausannoise pour la santé et le maintien à domicile (ALSMAD).

Une expérience couronnée de succès qui lui vaut un engagement à durée indéterminée. Depuis presque un quart de siècle, cette habitante de Lucens de 51 ans se rend ainsi au domicile de ses clients avec un enthousiasme qui demeure inchangé. Pleinement à l'écoute de ses clients, Okpo Martine Vonnez aime prendre le temps d'échanger avec eux.

«C'est primordial à mes yeux, l'aspect social est tout aussi important que les soins», souligne-t-elle. Cette empathie lui a valu d'innombrables expériences positives dont une particulièrement marquante: «Il y a quelques années, je m'occupais d'une dame avec qui

la convaincre d'un traitement à suivre. Face à son refus catégorique de les écouter, ils m'avaient demandé d'intervenir pour plaider en leur faveur car j'étais une des seules personnes en qui elle avait confiance. Je l'ai rassurée et finalement convaincue qu'elle accepte de leur prêter attention. Grâce à cette cliente, je me suis sentie valorisée.»

### Famille nombreuse

Maman de cinq enfants âgés de 11 à 25 ans, l'auxiliaire de santé n'a néanmoins jamais arrêté de travailler. Des horaires flexibles mais aussi un soutien de la part de sa famille lui permet de mener de front travail et vie de famille.

«Ma profession m'a permis de concilier les deux, explique-t-elle. C'est une chance, j'ai toujours pu rentrer à midi ce qui est un avantage indéniable avec des enfants.» Actuellement à 60%, Okpo Martine Vonnez a pu adapter son taux d'activité en fonction de sa vie de famille. Notre interlocutrice n'est pas du genre à concevoir la vie comme un défi. «Je suis sûre de ce que je fais et quand on aime quelque chose, il n'y a pas de challenge à relever.»



Travaillant depuis 25 ans pour la Fondation Soins Lausanne de l'AVASAD (Association Vaudoise d'Aide et Soins à Domicile), Okpo Martine Vonnez aime par-dessus tout échanger et partager avec ses clients.

**«Savoir que les gens ont besoin de moi me fait me lever le matin de bonne humeur.»**

Okpo Martine Vonnez

j'avais tissé un lien de confiance très fort. Je me souviens que médecin et infirmières s'étaient déplacés à son domicile pour



### Des formations continues

Même si sa bienveillance auprès de ses clients est immuable, le profil de ces derniers a toutefois quelque peu évolué. «Au cours de ces 25 dernières années, certains ont moins confiance», constate notre interlocutrice. Échanger prend alors tout son sens. «Les gens ont besoin de se sentir rassurés.» Des formations continues sont dispensées par l'AVA-SAD pour justement comprendre comment appréhender certains profils de clients. «J'en ai suivi plusieurs pour com-

pléter mes lacunes. Ces cours se sont révélés utiles notamment pour approcher les personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer ou encore pour apprendre à dialoguer avec des clients qui refusent de se faire soigner et leur redonner confiance.»

## Un quotidien loin d'être routinier

Valaisan d'origine et grand nostalgique de son canton, Reinhard Thenen a rejoint Aide et soins à domicile (ASD) il y a 28 ans. A 56 ans, le collaborateur zurichois ne connaît pas la routine. Une chance qui lui a permis de ne jamais ressentir le besoin de changer d'horizon professionnel.

Responsable de l'économie domestique des centres zurichois d'ASD de Wiedikon/Friesenberg et Wipkingen/Industrie, Reinhard Thenen occupe cette fonction depuis 2008. Au total, il gère 25 collaborateurs qui offrent des services d'économie domestique à plus de 400 clients âgés de 20 à 106 ans.

Une fois sa maturité en poche, le Valaisan part étudier l'allemand et la philosophie à l'Université de Fribourg. La période sur les bancs de l'Alma Mater fribourgeoise est courte. A

l'instar de beaucoup de ses pairs, il exerce différents jobs d'étudiant pour financer son cursus académique. Peu à peu, il délaisse complètement ses études au profit d'un emploi à l'organisation d'ASD de Wipkingen en 1992. Vivant aujourd'hui dans la banlieue zurichoise, il se remémore: «A cette époque, chaque quartier disposait encore de sa propre antenne locale. La proportion de collaborateurs hommes était faible et aucune formation spéciale n'était nécessaire pour prodiguer des soins infirmiers. En outre, de nombreux clients étaient encore traumatisés par la Seconde Guerre mondiale.»

### De multiples raisons de rester

Le défi de la restructuration au quotidien et la diversité sont probablement des motifs déterminants de sa fidélité à ASD. Reinhard Thenen apprécie par-dessus tout le contact humain. C'est sans aucun doute la principale raison de sa longévité au sein de l'organisation. Son empathie ne s'arrête pas seulement aux personnes «agréables à soigner» mais surtout aux clients renfermés et «difficiles». «Je me souviens en particulier d'une personne dont je m'occupais à mes débuts. Aucun mot de remerciement de sa part, jamais un sourire. Un jour, des ambulanciers ont voulu emmener ce client à l'hôpital qui s'est défendu becs et ongles. En se débattant, il aurait clamé: 'Ici, il n'y a que Monsieur Thenen qui s'occupe de moi!' Ces quelques mots ont témoigné d'une confiance et reconnaissance qui resteront pour toujours gravés dans ma mémoire.» Une autre expérience formatrice lui revient à l'esprit: «Dans les années 1990, je me suis occupé de la prolongation de permis de séjour d'un alcoolique alité et menacé d'expulsion vers l'Allemagne. C'était mission quasi impossible. Avec de la diplomatie, de la persévérance et d'échanges avec les autorités, j'y suis parvenu, le client a été autorisé à rester. Une telle situation serait impensable aujourd'hui.» Fort heureusement, à l'heure actuelle, il existe de nombreux organismes et spécialistes à qui il est possible de faire appel pour solutionner de tels cas. «L'évolution d'ASD et des autres services est fantastique à cet égard», s'enthousiasme-t-il. C'est aussi grâce à cette dynamique positive que Reinhard Thenen apprécie d'œuvrer pour l'ASD. Le changement de millénaire a marqué un tournant décisif dans sa carrière. Notre interlocuteur décide de se perfectionner en suivant une formation en management de la santé à Aarau. «Je n'ai jamais eu besoin de changer de travail pour découvrir d'autres horizons professionnels. Les divers changements que l'ASD a vécus ont contribué à rendre mon quotidien plus varié.»



La souplesse dont fait preuve l'association au quotidien est une des raisons pour lesquelles Reinhard Thenen est fidèle depuis si longtemps à ASD.



## Une relation de confiance avec ses clients

Andrée-Anne Comment travaille depuis 25 ans comme infirmière dans le service régional d'Ajoie-Ouest de la Fondation pour l'Aide et soins à domicile (FAS) dans le Jura. Relation de confiance avec ses clients, révolution informatique ou encore autonomie dans son quotidien, elle nous livre ses impressions sur son métier qui la passionne depuis des décennies.

«Si je continue à exercer cette profession depuis si longtemps, c'est pour le côté humain, j'ai l'impression de servir à quelque chose, les gens nous font confiance», nous confie Andrée-Anne Comment. Depuis 25 ans, l'infirmière de 56 ans sillonne l'Ajoie pour se rendre au domicile de ses clients. Résidant depuis de nombreuses années à Chevenez et native d'un village des environs, il n'est pas rare que l'Ajoulotte soit amenée à soigner des connaissances de longue date. «C'est un avantage de bien connaître les situations familiales.»

### Des expériences diverses

Andrée-Anne Comment a eu la chance d'appréhender plusieurs environnements professionnels et enrichir ainsi son expérience du métier. Après ses études au CHUV (Centre hospitalier universitaire vaudois) à Lausanne, la fraîchement diplômée retourne en 1987 dans son Jura natal pour faire ses premières gammes à l'Hôpital de Porrentruy. A la naissance de son premier garçon en 1990, la jeune maman décide de faire une pause d'un an avant de reprendre comme assistante médicale dans un cabinet médical de Chevenez. Un travail à temps partiel bienvenu au vu de l'arrivée de son deuxième enfant en 1993. Puis, pour prêter main forte à l'organisation d'Aide et soins à domicile de la région, l'infirmière commence par effectuer quelques heures par semaine en parallèle de son emploi en cabinet, avant d'être engagée définitivement à 50%. «Je suis ravie d'avoir pris part à l'aventure de l'organisation car j'adhère complètement à sa philosophie des soins. Selon Andrée-Anne Comment, l'approche à domicile est différente que celle en cabinet ou à l'hôpital. «Outre

frigo soit rempli. En outre, j'essaie toujours de prendre le temps nécessaire pour échanger. Le contact humain est à mes yeux capital.»

### Une profession en évolution

Le virage informatique est un des grands changements formateurs que l'infirmière a pu observer ces dernières années. «Le dossier informatisé des soins a révolutionné notre quotidien professionnel», souligne l'infirmière. Alors qu'auparavant, les transmissions des prises en charge se faisaient oralement, une tablette accompagnée désormais les infirmiers dans leurs déplacements. Introduction en direct des données d'évaluation, formulation des diagnostics infirmiers, élaboration des plans d'intervention des soins, les actions engendrées par le numérique sont nombreuses. Autre mutation de taille, la pression des assurances maladie qui s'est accentuée au fil du temps. «Nous sommes tenus de tout justifier, peu de place est laissé à la gestion de l'imprévu qui est tout de même fréquent dans notre quotidien. J'ai parfois du mal à devoir rendre des comptes à ce point.»

### Un moment fort

Pendant toute sa carrière, ô combien d'expériences inédites et fortes Andrée-Anne Comment a vécues. Toutefois un souvenir ému, en particulier, lui revient en mémoire. «Ce n'est pas forcément une histoire très positive, nous avertit-elle, mais c'est un moment marquant. Il y a une dizaine d'années, je venais d'apprendre que mon beau-père était décédé alors que j'étais justement en train de tenir la main d'une femme en fin de vie. Je pleurais ma peine, son mari épanchait la sienne. Ce fut un instant fort en émotion. Nous vivions une situation similaire qui nous a permis d'échanger sur le moment.»



Andrée-Anne Comment, infirmière à la Fondation pour l'Aide et soins à domicile dans le Jura ne fait pas ce métier juste pour gagner sa vie. «Je suis infirmière tout le temps, cela fait partie de ma conception de vie.»

**«Je suis infirmière tout le temps, cela fait partie de ma conception de vie.»**

Andrée-Anne Comment

le fait que nous sommes souvent seuls à prendre les décisions dans les cas d'urgence, il est nécessaire d'avoir une vision globale. Nous devons non seulement apporter les soins nécessaires mais aussi faire attention que la personne se sente bien, que le chauffage fonctionne, que le



## Un professionnalisme dès la première heure

A 58 ans, Yvette Würsch travaille comme assistante de direction à Aide et soins à domicile (ASD) de Nidwald qui compte 170 collaborateurs. Au cours de ces 25 dernières années, elle a contribué activement à son développement. Au regard de cette période, elle remercie particulièrement tous les collaborateurs.

«Ma carrière à Aide et soins à domicile a débuté dans la rue», explique Yvette Würsch. Alors qu'elle fait les courses avec ses trois enfants – le plus jeune étant encore dans sa poussette – elle aborde la présidente des soins ambulatoires du canton de Nidwald de l'époque. «Cela ne s'appelait pas encore Aide et soins à domicile, souligne notre interlocutrice. Le secteur des soins infirmiers était déjà regroupé au niveau cantonal sous cette appellation en 1981 alors que l'économie domestique était organisée dans chaque commune de manière autonome sous le terme de «aide familiale/aide-ménagère». Mais revenons à ce jour qui, il y a un quart de siècle, a marqué la vie d'Yvette Würsch. «Je connaissais un peu la présidente car j'avais gardé une fois ses enfants. Dès lors, quand elle m'a demandé si j'avais le temps et l'envie de prendre en charge

la comptabilité et l'administration des soins ambulatoires – en résumé, toute la paperasserie –, j'ai accepté avec plaisir!» Un obstacle toutefois est à surmonter. Pour remplir cette fonction, Yvette Würsch doit d'abord intégrer le Comité avec la casquette de caissière.

Selon les statuts, ce Comité est composé d'un membre de chacune des organisations fondatrices, à savoir la Medical Society, l'Eglise catholique et réformée ainsi que l'Association des samaritains à laquelle elle adhère sans plus attendre. «Je suis devenue ainsi éligible», sourit cette habitante de Buochs, visiblement amusée par cette démarche. A l'époque, Yvette Würsch effectue une partie

de son travail à domicile mais quand il est question de facturation, elle rend visite à ses collègues infirmières aux bureaux de l'antenne locale. «Sur un coin de table de cuisine, nous liquidions factures et paperasserie, se souvient-elle. Certains désapprouvaient notre manque de professionnalisme. Ces reproches me dérangaient car, malgré le coin de table sur lequel nous travaillions, nous avions déjà acquis un haut niveau de compétence et ne nous contentions pas d'établir les factures au petit bonheur la chance.»

### Une réputation immuable

De nombreux événements ont marqué les 25 ans de carrière d'Yvette Würsch à ASD. Notamment, en 1998 quand l'opérationnel a été séparé du stratégique. Une autre étape importante a été la fin de la garantie de déficit en faveur d'une organisation qui réfléchit en termes économiques au moyen de négociations tarifaires avec les cantons et les communes. «Mon intégration dans le centre d'ADS sur le site de l'hôpital cantonal a également été un fait marquant. A maintes reprises, il a fallu faire preuve d'adaptation.» Même si ASD a connu beaucoup de changements, Yvette Würsch estime toutefois que trois éléments demeurent inchangés depuis 25 ans. En premier lieu, cette maman de trois enfants retient la flexibilité que l'association est en mesure d'offrir. «Ce constat était valable hier et l'est encore aujourd'hui, précise-t-elle. Il y a quelques années, quand mes enfants étaient encore petits, c'était une chance de pouvoir répartir mon temps comme je le souhaitais. Je pouvais exécuter passablement de tâches depuis chez moi et concilier ainsi facilement activité professionnelle et vie de famille.» Autre fait immuable, selon l'assistante de direction: la «coolidude» des collaborateurs. «Non seulement ce sont des personnes dynamiques qui aiment la vie de famille mais qui sont aussi prêtes à s'impliquer pleinement même à temps partiel. Prenons l'exemple de la numérisation: C'est formidable de voir comment les collaborateurs, en particulier les plus âgés, ont surmonté le seuil d'inhibition et ont courageusement relevé les défis du numérique», s'enthousiasme-t-elle. Enfin, selon Yvette Würsch, ASD jouit d'une excellente réputation depuis 25 ans. «Quand je dis que je travaille pour l'association, les réactions sont toujours très positives!» Le renouvellement permanent dû aux diverses évolutions d'ASD a été un défi pour Yvette Würsch mais aussi une opportunité. «Euvrer pour ASD n'a jamais été banal, explique-t-elle. Ce métier a toujours exigé de la flexibilité mais offre en même temps de la diversité. J'ai pu accompagner et contribuer personnellement aux différentes phases de développement d'ASD et ai ainsi eu l'opportunité de progresser à mesure que l'association se développait.



Yvette Würsch estime que la flexibilité d'Aide et soins à domicile est remarquable tant en terme d'organisation du travail que d'innovation.



## Un traîneau en cadeau

En poste depuis 25 ans à Aide et soins à domicile de Wängi dans le canton de Thurgovie, Susanne Schwager est active aussi bien dans les soins que dans l'administration.

Même si initialement Susanne Schwager a suivi des études d'infirmière, c'est la formation continue qui a en grande partie guidé sa vie professionnelle. En 2015, elle se perfectionne en suivant des cours pour devenir responsable d'équipe dans les organisations de santé. Une formation qui lui permet d'accéder au poste de cheffe de groupe pour les soins et l'économie domestique d'Aide et soins à domicile. En outre, dans le canton de Thurgovie, l'association dispense à l'ensemble de ses collaborateurs de tout secteur confondu un cours de base sur les soins palliatifs. «Nous devons tous le suivre, souligne notre interlocutrice. Ces notions de base nous permettent d'être préparé à affronter ce thème car on y est confronté tôt ou tard dans notre carrière.»

A 62 ans, cette maman de cinq enfants vit dans une ferme à Wängi avec son mari. Jusqu'à son quatrième enfant, Susanne Schwager a d'abord travaillé à la maternité de l'hôpital cantonal de Frauenfeld. Puis, lorsque l'antenne d'Aide et soins à domicile de Wängi est en quête d'un nouveau membre pour son Comité, il y a 25 ans, Susanne Schwager se présente aux élections. «C'est par mon activité au sein du Comité que je suis arrivée à Aide et soins à domicile. Si aujourd'hui, l'équipe compte 17 collaborateurs, à ses débuts, elle était composée seulement de trois personnes et de deux aides-familiales, se souvient-elle. C'était un tout petit bureau; pour chaque quart d'heure de soin passé au domicile d'un client, on écrivait juste une ligne sur une feuille de papier et lorsque le bip sonnait, on se précipitait au bureau pour écouter le message. Nos outils étaient très simples mais les traitements que nous prodiguions étaient à la hauteur de ceux d'aujourd'hui.»

### Travail et vie de famille

A 80 %, Susanne Schwager partage son temps entre administration et soins. Toute la paperasse et les questions administratives sont traitées au bureau. En contact avec les assurances maladies et les cabinets médicaux, elle est aussi en charge des collaborateurs. «Dans le cadre de cette fonction, je procède à leur évaluation ou gère l'accueil des nouveaux arrivants.» Œuvrer pour une telle organisation

a toujours permis à Susanne Schwager de concilier au mieux travail et vie de famille. «Selon le contexte familial, j'ai pu soit augmenter soit réduire mon taux d'activité. C'était une sacrée chance!» concède-t-elle. Dans trois ans, notre interlocutrice attendra l'âge de la retraite. «Je pourrais bien sûr arrêter plus tôt mais tant que j'ai l'énergie et suis en bonne santé, je continue! Surtout dans des moments difficiles comme maintenant. Dans ce contexte de crise sanitaire, j'ai le sentiment que l'expérience des collaborateurs plus âgés est vraiment primordiale», souligne-t-elle.

Susanne Schwager aime ce qu'elle fait. La croissance et la numérisation ont contribué au fait qu'elle ne s'est jamais ennuyée. «L'ambiance particulièrement conviviale et l'équipe formidable sont sans aucun doute les raisons de ma longévité au sein de l'organisation.» Quand elle cogite trop

**«J'ai le sentiment que l'expérience des collaborateurs plus âgés est vraiment nécessaire dans ce contexte de crise sanitaire.»**

Susanne Schwager

au sujet du sort de certains de ses clients, elle sort se promener au grand air. «C'est la meilleure façon de déconnecter!» Sa plus belle expérience? «Il y a quelques années, je me suis occupé d'une femme. Son mari était tellement reconnaissant qu'il m'avait fabriqué un petit traîneau en bois en guise de remerciement. C'est un joli souvenir.»



L'entente avec son équipe est l'une des principales raisons de sa fidélité depuis 25 ans à Aide et soins à domicile de Wängi en Thurgovie.