SUD OUEST
「SUPPLÉMENT」

Services à la personne

Pyrénées-Atlantiques
OFFERT AVEC VOTRE JOURNAL

Bien grandir, bien vivre, bien vieillir

ENTRETIEN
« Il faut redonner de l'attractivité à ces métiers essentiels »
Page 2

UN JOUR AVEC
Pour Sylvie, des journées bien remplies physiquement et émotionnellement
Pages 6 et 7

BÉARN
Céline s'occupe des animaux des personnes dépendantes
Page 10

« Il faut donner de l'attractivité à ces métiers essentiels »

Frank Nataf est le président de la Fédésap, la Fédération des services à la personne et de proximité, qui regroupe plus de 4 300 structures et près de 180 000 salariés

Propos recueillis par
Florence Moreau
fl.moreau@sudouest.fr

Président-directeur général et fondateur du réseau Auxi'life, un accompagnement sur mesure pour les personnes fragilisées par l'âge, la maladie, le handicap ou en sortie d'hospitalisation ainsi que pour leurs aidants, Frank Nataf a été élu président de la Fédésap, Fédération des services à la personne et de proximité, en 2022.

Qu'est-ce que la Fédésap ?
C'est une association, fondée en 2007 par des dirigeants d'entreprises et d'associations, regroupant plus de 4 300 structures qui, avec leurs près de 180 000 salariés, accompagnent plus de 850 000 personnes dans un vrai maillage de proximité. La Fédésap est affiliée à la Confédération des petites et moyennes entreprises, c'est dire si nous sommes loin du CAC 40 ! Notre ambition est de faire du « domicile » une filière économique et professionnelle d'avenir afin de répondre à tous les besoins des Français de « bien grandir, bien vivre et bien vieillir à domicile ».

Qu'est-ce qu'on entend exactement par service à la personne ?
Il y a une définition juridique. Cela regroupe 26 activités exercées à domicile ou à partir du domicile pour faciliter la vie quotidienne. Certaines relèvent de la simple déclaration, quand d'autres exigent un agrément. Cela va de la garde d'enfant à l'auxiliaire de vie, qui permet aux personnes âgées de demeurer chez elles plutôt que dans un foyer ou en Ehpad. C'est régi par un cadre réglementaire et fiscal, à savoir un crédit d'impôt de 50 %, destiné à faire baisser le coût de l'intervention et, pour les salariés du secteur, une protection sociale en étant déclarés.

Comment la filière s'est-elle structurée ?
Le vrai boom du service à la personne, avec la création de structures sous la forme entrepreneuriale, c'est le plan Borloo de 2005. Il a mis en lumière ce secteur, a simplifié son accès avec les chèques emploi service universels (CES devenu CESU) et a pris des mesures pour le professionnaliser. Ça a été un peu la ruée vers l'or. C'est une activité à forte intensité de main-d'œuvre. Les salaires représentent 90 % des coûts. Et c'est un volume d'interventions significatif qui ne peuvent se faire en visioconférence ! Mais le secteur est de plus en plus réglementé – dernière obligation en date, la nécessaire garantie d'une banque ou d'une assurance pour les avances sur les crédits d'impôt – ce qui constitue une barrière à la création d'entreprises dédiées. C'est une aberration alors que les demandes explosent.

Frank Nataf, président de la Fédésap. FEDESAP

> **« Le bénéficiaire n'accepte pas de gaieté de cœur un auxiliaire de vie, il faut se faire accepter, apprivoiser »**

Quelles sont les qualités requises pour travailler dans le service à la personne ?
Ce sont des métiers riches humainement et porteurs de sens. Avant tout, il faut avoir envie d'aider son prochain. Ensuite, nous avons besoin de personnes de confiance qui vont pouvoir, sans jugement, s'adapter aux familles chez lesquelles elles entrent. Les situations sont parfois dramatiques, la charge mentale est importante. Il faut savoir faire avec et rester professionnel. Le bénéficiaire n'accepte pas de gaieté de cœur un auxiliaire de vie, il faut se faire accepter, apprivoiser.

Connaissez-vous des difficultés de recrutement ?
Oui. Je suis dans le métier depuis 2005. Ça a été difficile de recruter, pour des raisons structurelles. D'abord, ce sont des métiers peu valorisés dans l'esprit des gens. Côté salaire et estime. Ensuite, ce sont des métiers qui demandent de l'engagement, de la disponibilité, du travail horaire pas évident, la nuit, le week-end. Une personne âgée, il faut être là quand elle se lève et quand elle se couche. En outre, ce sont rarement des pleins-temps, mais plutôt des temps partiels. Cela signifie de faibles rémunérations, mais aussi des marges faibles pour les structures. Parallèlement, la demande est phénoménale. Un des rôles régaliens de la Fédésap est donc de travailler à l'attractivité et à la valorisation des métiers. On a, par exemple, fait des clips sur les réseaux sociaux pour inciter les gens. Par ailleurs, nous sommes présents auprès des organismes car le salaire dépend du financement public.

Le service à la personne s'est professionnalisé. Quelles sont les formations pour y accéder ?
Cela dépend des services apportés aux bénéficiaires. Pour la garde d'enfant, le CAP petite enfance est exigé. Quasiment toutes les entreprises ont désormais leur centre de formation afin d'amener des gens au diplôme et de les embaucher. Ensuite, pour compenser la vraie pénurie des auxiliaires de vie, il y a une tolérance entre formation et expérience qui permet une validation d'acquis pour avoir le plus possible de salariés. Mais les personnes diplômées vont logiquement demander une rémunération plus importante que les non-diplômés. Pour le ménage enfin, c'est toujours considéré comme des métiers d'insertion. Les gens se forment sur le tas. Nous travaillons sur un diplôme qui proposerait une approche spécialisée pour harmoniser les techniques de ménage écologique, rendre le tout plus efficace.

Face au vieillissement de la population et au nombre croissant de personnes dépendantes, ne va-t-on pas vers une explosion de la demande d'accompagnement à domicile ? Comment la Fédésap s'y prépare-t-elle ?
Il faut continuer à construire une offre de services de qualité. Un tiers des départs de personnes âgées en Ehpad se font parce que les aidants ne gèrent plus les nuits. On expérimente des dispositifs mutualistes. Par exemple, une auxiliaire de vie qui, la nuit, est d'astreinte pour dix personnes et se déplace.
Le virage domiciliaire est une vision de la société qu'on construit pour nous-mêmes. 90 % des personnes interrogées au fil des sondages veulent rester à domicile. Un jour les deux tiers de la population auront plus de 65 ans. Il faudra que tout soit adapté, les trottoirs comme les intérieurs. Tout cela a un coût. Mais c'est un investissement si, à la fin, cela revient moins cher. C'est un choix politique de financement. Il faut amorcer la pompe et le big bang des politiques publiques sur le sujet. Et mettre en valeur ces métiers : pendant le Covid, les auxiliaires de vie ont été considérés comme profession essentielle. Hélas, le soufflé est retombé.

Supplément gratuit au journal du 24 septembre 2025
Directeur général et directeur de la publication : Christophe Galichon
Réalisation : L'Agence
Rédactrice en chef des suppléments, magazines et hors-séries : Marie-Luce Ribot
Chef de rédaction : Benoît Martin
Illustration de une : Shutterstock
Responsable de fabrication : Florence Girou
« Sud Ouest »
23, quai des Queyries,
33094 Bordeaux Cedex
Tél. 05 35 31 31 31
www.sudouest.fr
N° de commission paritaire : 0425C86477
Impression : Sapeso, 40, quai de Brazza 33100 Bordeaux

Services à la personne : les chiffres-clés

4 millions
de ménages en bénéficient

Cela représente
1,2 million d'emplois

845 millions d'heures par an

13 % pour la **garde d'enfants à domicile**

45 % pour des services **de la vie quotidienne**

42 % pour des services **aux personnes dépendantes**

54 % pour des particuliers **employeurs**

46 % effectuées via des **prestataires**

Parmi les heures réalisées par un **prestataire**

46 % le sont par des **entreprises privées**

45 % des **associations**

7 % des **organismes publics**

2 % des **micro-entrepreneurs**

20 % du travail dans le secteur des SAP serait **non déclaré**

20 milliards de **chiffre d'affaires**

14,5 milliards
d'aides publiques au secteur des SAP dont :

6,5 **d'aides directes** (allocations, prestations)

5,1 de **crédits d'impôt**

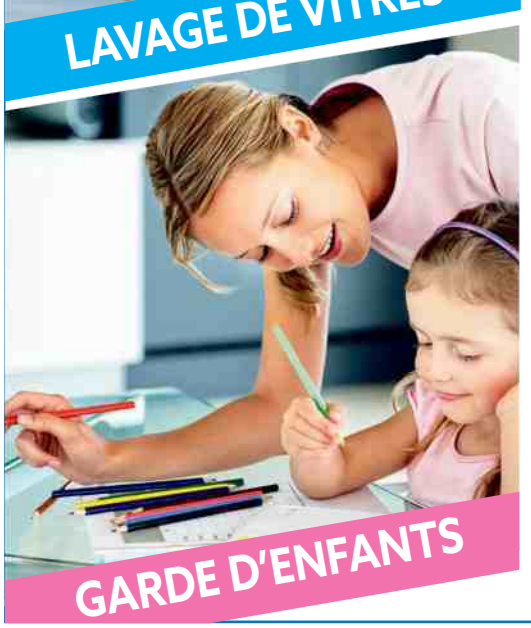
3 via **divers abattements, exonérations** et **taux de TVA réduits**

3,1 millions de **personnes âgées** seront dépendantes en 2030 (contre **2,6 millions** en 2020)

250 000 postes **équivalents temps plein** à pourvoir d'ici 2030

SO INFOGRAPHIE

Source : Direction générale des entreprises (DGE) / Ministère de l'économie, des finances, de la souveraineté industrielle et numérique. Données 2020 et 2021.



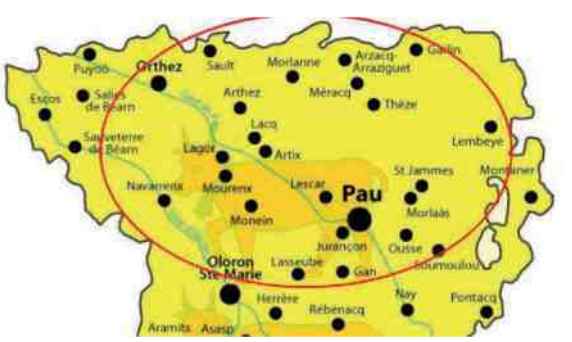
DOMICILE CLEAN BÉARN
Faites confiance à un professionnel
des services à domicile

- Plus de 80 agences en France
- Votre agence basée à Mazerolles depuis 2022
- 30 personnes à votre service

Bénéficiez **du crédit d'impôt immédiat:** réglez uniquement 50% de votre facture

Paiement par CESU accepté
(Chèque emploi Service Universel)

NOUS INTERVENONS DANS UN RAYON DE 40KM AUTOUR DE MAZEROLLES



domicile clean

1 chemin de l'Ayguelongue
MAZEROLLES
05 24 98 34 50
bearn.domicile-clean.fr

Les SAP en 5 questions-réponses

Quelles activités cela recouvre-t-il ? Qui peut en bénéficier ? Comment ? Existe-t-il des aides ? Voici les réponses aux principales questions que l'on peut se poser

Les services à la personne, qu'est-ce que c'est ?
Ce sont des services qui facilitent la vie quotidienne des gens, à tous les âges de la vie. Ils sont rendus au domicile des particuliers. Ils permettent de fournir des petits coups de pouce ou une grande aide dans de nombreux domaines.

Concrètement, quelles activités les SAP recouvrent-ils ?
Les SAP incluent une très large gamme d'activités. Le Code du travail en reconnaît 26. Une partie est soumise à déclaration et une autre à agrément si les professionnels et les particuliers veulent bénéficier des avantages sociaux et fiscaux mis en place par l'État.

Qui peut en bénéficier ?
Chaque personne qui estime avoir besoin d'un coup de main ponctuel, d'un accompagnement dans un domaine particulier, d'une aide dans la durée. Si les personnes âgées, plus ou moins autonomes, ou des personnes souffrant d'un handicap ne peuvent se passer d'assistance au quotidien, chaque foyer peut avoir besoin de faire garder ses enfants ou dépanner son ordinateur.

Comment recourir à un professionnel qui fournit des SAP ?
Un particulier peut embaucher lui-même une garde d'enfant, une aide ménagère ou un jardinier. Il doit alors respecter un certain nombre d'obligations (immatriculation, déclaration, contrat de travail, paiement des cotisations, etc.). Pour la garde d'enfant à domicile, tout se fait via le site Internet de l'Urssaf, pajemploi.urssaf.fr. Pour les autres SAP, le Chèque emploi service universel (Cesu) est la solution. Un particulier peut également choisir de passer par un prestataire. C'est cet organisme qui emploiera les personnes intervenant à domicile. Le particulier bénéficiaire est donc un client du prestataire. Enfin, un particulier peut passer par un mandataire. Dans ce cas, le particulier reste l'employeur des travailleurs qui interviendront à son domicile ; il confie à l'organisme mandataire, qui lui propose des intervenants, les formalités administratives.

Ce sont des services qui facilitent la vie quotidienne des gens, à tous les âges de la vie.
SHUTTERSTOCK

Existe-t-il des aides pour financer des prestations de SAP ?
Oui, des aides financières existent pour les personnes qui ont le plus besoin de SAP. Pour les personnes âgées, l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) permet de couvrir une partie des dépenses de ces SAP qui concourent à faciliter la vie et permettent de rester chez soi. L'APA est attribuée, sous certaines conditions, par les Conseils départementaux. Des aides existent, sous conditions, pour rémunérer une aide à domicile, là aussi via le Département. Il faut prendre contact avec sa mairie. Les personnes handicapées peuvent bénéficier de la prestation de compensation du handicap (PCH) et de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AAEH), qui permettent de financer des prestations de SAP. Là encore, il faut contacter le Conseil départemental. Le complément de libre choix du mode de garde (CMG) permet de financer une partie des dépenses liées à la garde de tout enfant de moins de 6 ans. C'est la CAF qui doit être contactée. Enfin, l'État a mis en place un crédit d'impôt sur le revenu pour encourager tous les ménages à recourir à des SAP. Il est égal à 50 % des dépenses engagées pour des prestations de SAP dans la limite de 12 000 euros (des exceptions à la hausse et à la baisse existent). Le crédit d'impôt est déduit du montant de l'impôt dû.

GEREZEN
Votre sérénité, notre métier

Nous gérons votre administratif, pour vous libérer du temps !

Pourquoi choisir Gérez Zen ?
- Avoir un seul interlocuteur
- Un accompagnement sur mesure
- Soulager la famille
- Aucun d'engagement dans la durée

AVANCE IMMÉDITATE DE CRÉDIT D'IMPÔT
50% de crédit d'impôts
Payez que la moitié de la facture !
S! services à la personne

Aide aux démarches administratives
- Gestion des contrats (assurances, énergies...)
- Réalisation de formalités (Impôts, CAF, CESU)
- Gestion budgétaire
- Constitution des dossiers d'aide
- Assistance secrétariat

Gestion de votre dossier retraite
- Analyse de votre relevé de carrière
- Bilan retraite pour optimiser vos futurs droits
- Liquidation des droits retraites

Gestion personnelle

Gestion du quotidien
- Recherche et accueil d'intervenants (femme de ménage, portage de repas, jardinier...)
- Gestion du logement en cas d'hospitalisation
- Courses de dernière minute

Entrée en établissement
- Cibler l'établissement et aller visiter
- Monter le dossier d'entrée (Financement, aides APA...)
- Amener les effets personnels (photos, petits meubles)
- Organiser un vide maison

Contactez votre conseiller
05 59 80 78 85
07 50 58 23 16
12 av du Stade Nautique
Résidence ASPIN II - 64000 PAU
gerezen.fr
contact@gerezen.fr

capvital

L'EXPERT DU MAINTIEN À DOMICILE

DÉCOUVREZ TOUS NOS PRODUITS D'AIDE AU MAINTIEN À DOMICILE

CHAMBRE

SALLE DE BAIN

Nos aides techniques
pour plus de sécurité et de confort

SALON

Fauteuil releveur
Permet de s'asseoir et de se relever sans effort pour plus de confort au quotidien

MOBILITÉ

Fauteuil roulant électrique
Nos techniciens sont formés pour répondre à toutes vos demandes

Scooter électrique
Demandez conseil en magasin

INCONTINENCE

Nos équipes de professionnels
vous assurent conseil, qualité et fiabilité au meilleur prix

ORTHOPÉDIE

Quel que soit votre problème
nous sommes là pour trouver la solution adaptée / Confection d'orthèses thermoformées sur mesure et de semelles

CAPVITAL ST-PAUL-LES-DAX
507, route de la Bernadère - Village du Mail
40990 Saint-Paul-lès-Dax
05 58 91 27 80
contact@capvital40.fr

CAPVITAL CAPBRETON
2, rue Bournes
40130 Capbreton
05 58 72 28 52
cvscapbreton@orange.fr

CAPVITAL BIARRITZ
10, rue des Mésanges - ZC Iraty - Halle d'Arla
64200 Biarritz
05 59 23 49 57
biarritz@capvital.fr

capvital.fr

Sylvie, auxiliaire de vie : en Gironde de

Sylvie Langel travaille, depuis trente et un ans, pour l'association d'aide à domicile en milieu rural (ADMR)

Florence Moreau
fl.moreau@sudouest.fr

Son mari la surnomme « Mère Teresa ». « J'aime m'occuper des gens, prendre soin d'eux », confesse Sylvie Langel, 55 ans, auxiliaire de vie depuis trente et un ans pour l'association d'aide à domicile en milieu rural (ADMR) de Cadillac, en Gironde. Surtout les anciens, pour lesquels elle éprouve une tendresse particulière. « Ils me font penser à des grands-parents, il y en a beaucoup à la campagne. »
Elle voulait être coiffeuse. Mais une allergie aux produits pour les permanentes l'a contrainte à changer d'orientation. Après quelques saisons dans les Landes à la plonge et au service dans des restaurants, elle est revenue dans l'Entre-deux-Mers avec l'envie de fonder une famille et de s'en occuper. À force de croiser des gens, la grande timide qu'elle était s'est décomplexée. Elle s'est mise à croire en elle et en sa capacité à apporter quelque chose aux autres.

Un peu de poudre magique

De Loupiac à Cadillac, en passant par Gabarnac ou Saint-Germain-de-Grave, elle tourne désormais dans les villages. 500 kilomètres par mois, parcourus depuis deux ans avec une voiture fournie par l'ADMR. 151 heures d'interventions mensuelles, y compris en soirée ou les jours fériés, mais sans compter les remplacements de dernière minute, de plus en plus fréquents « Le besoin ne s'arrête pas le week-end. Alors, il faut travailler le week-end », résume-t-elle.
Au fil des ans, le métier gagne un peu en estime. Plus qu'en rémunération. Mais certains le dénigrent encore. « J'adore mon métier. Même si j'ai un président à l'association, je suis libre. Alors je ne supporte pas qu'on me traite comme une domestique », gronde cette femme de caractère.
Elle dit « les bénéficiaires », pas « les patients » ni « les clients ». « Je ne suis pas médecin et je n'ai rien à vendre », rappelle Sylvie Langel. Partout où elle passe, son « bonjour » enthousiaste et enjoué met tout le monde de bonne humeur. De bon matin, elle est missionnée ce jour-là pour lever une octogénaire de son lit médicalisé. Un accident vasculaire cérébral, survenu il y a quelques années, l'a laissée paralysée du côté droit. Son visage est encore régulièrement éclairé par un sourire rayonnant et un regard rieur.
Sylvie Langel dit toujours aux bénéficiaires ce qu'elle fait ou va faire. Asseoir l'octogénaire, utiliser le verticalisateur pour l'installer dans son fauteuil roulant – « sans oublier le frein » –, mettre les bas de contention – « ça, ça fait du muscle » –, passer de la crème sur les pieds secs ou la brosse dans les cheveux. « C'est pour son bien-être. Ce n'est pas parce qu'elle ne plus bouge plus qu'on ne doit rien faire. » L'auxiliaire de vie taquine, adopte un ton léger avec un brin de dérision. « J'essaie de les faire rire », explique Sylvie Langel. « Ça désamorce les choses, surtout pour eux. La toilette intime reste un moment gênant, ce n'est pas simple d'avoir des inconnus pour s'occuper de soi. »
« Et, hop, un peu de poudre magique », comprendre du talc, pour éviter les frottements dus à la transpiration, une goutte de parfum, un pantalon et la montre, et la bénéficiaire est prête pour le petit déjeuner avec son mari. Tisane pour elle, chocolat chaud pour lui. Comme tous les matins.

Le temps est minuté

Le temps est minuté, le timing serré. « Alors, ils en sont où les tourtereaux ? » demande Sylvie Langel après avoir fait un peu de ménage et de vaisselle.
Côté suivi et consignes, tout est écrit sur une feuille de transmission afin que les différents inter-

Sylvie Langel dit « les bénéficiaires », pas « les patients » ni « les clients ». « Je ne suis pas médecin et je n'ai rien à vendre »

bon matin et de bonne humeur

dans le Langonnais. Des journées bien remplies physiquement et émotionnellement

« Ce temps qu'on prend avec eux, pour parler, il est important. Ils ne sont pas juste une tâche à accomplir, ce sont des humains », insiste Sylvie Langel de l'ADMR.
FLORENCE MOREAU

venants de la journée ne soient pas perdus. « Selon moi, ce sont des prestations indispensables, plaide Sylvie Langel. On est réellement là pour permettre le maintien à domicile. Seule, elle ne pourrait pas rester dans leur maison, son mari ne peut plus s'en sortir. »

Direction Saint-Germain-de-Grave. Claudette a déjà étendu le linge et préparé le café. Diego, le perroquet, qui ne parle qu'à sa maîtresse – sauf quand les gens partent et qu'il manifeste son contentement par un « ouf » tonitruant – banquette avec des cacahuètes et des noix de cajou dans sa cage.

« Sylvie, elle était comme ça haute, quand je l'ai connue », explique la septuagénaire, la main au niveau de la cuisse. « J'ai toujours eu confiance en elle. » Opérée du dos à plusieurs reprises, Claudette ne peut pas se pencher. Elle bénéficie d'une aide pour les courses, l'entretien de sa maison, le transport au loto et pour être à jour dans ses comptes et ses papiers.

Comme pour les impôts ou pour ce don à un organisme humanitaire qui lui parle d'un prélèvement mensuel alors qu'elle croyait n'avoir donné qu'une fois. Un mail plus tard, le malentendu est levé. « C'est de l'accompagnement de A à Z », résume Sylvie Langel.

« Je fais ce que je peux », nuance Claudette. « Mais c'est quand même une présence », apprécie-t-elle, pas pour autant déconnectée puisque c'est elle qui a montré à sa fille comment utiliser Facebook. Elle se passionne pour le « diamond painting » et aime lire, mais laisse tout de côté à la moindre visite.

Coquette, Claudette s'est apprêtée. Jusqu'aux boucles d'oreilles, fabriquées par sa petite-fille, qui sont assorties à sa tenue. Les deux femmes parlent de ces petits riens qui font tout. Cinq minutes avant la fin de l'intervention, une alarme la prévient qu'il va falloir partir.

Dynamique, elle file vers une autre adresse. Ici, elle relève le courrier et fait du bruit en entrant chez une nonagénaire qui ne voit plus trop, ni n'entend bien. Avec elle, elle doit hausser la voix, jamais le ton. Son fils vit loin, l'ADMR gère l'intendance. Les courses, le ménage, la préparation des repas. Sylvie Langel donne la becquée à la vieille dame à l'appétit d'oiseau.

« Parfois je pleure ou j'ai le cœur serré », avoue Sylvie Langel. « Surtout à la période de Noël. Ça me rend triste quand ils sont tout seuls. » Il lui est arrivé d'inviter des bénéficiaires chez elle pour les fêtes de fin d'année. « Et puis on s'attache. » Une personne âgée chez laquelle elle intervenait depuis douze ans est morte. « Ça a été un choc. Mais, au moins, elle est restée à domicile. »

« Si on n'aime pas les gens, autant ne pas faire ce métier », estime Sylvie Langel. Elle ne critique pas, mais ne se verrait pas travailler en Ehpad. « À la chaîne, sans avoir le temps de parler avec les gens. Or ce temps qu'on prend pour être avec eux, parler, il est important. Ils ne sont pas juste une tâche à accomplir, ce sont des humains. »

« Ce temps qu'on prend pour être avec eux, parler, il est important. Ils ne sont pas juste une tâche à accomplir, ce sont des humains. »

« Il y a toujours un petit peu de lien qui se crée, selon les affinités »

Thibault, 31 ans, est jardinier depuis dix ans chez Bever Services, à Saint-Paul-lès-Dax (40). Il intervient chez les particuliers et fait souvent un peu plus que son travail

Patricia Tourneville
supplements@sudouest.fr

« Je rends des petits services, je vais leur acheter une baguette de pain, je jette leurs déchets de tri ou je déplace un meuble. C'est le côté social qu'on a en plus du côté jardinier », évoque Thibault, jeune jardinier paysagiste et salarié de l'entreprise landaise Bever Services depuis une dizaine d'années.

Pour lui, ces petits plus font partie du métier. « C'est dans nos mœurs de rester un peu, de discuter, parfois de boire un café avec nos clients, ça leur fait passer un petit moment et ça fait partie de notre tournée, de notre journée, tout simplement. On arrive plus ou moins à connaître la vie des gens et on leur parle de la nôtre aussi, il y a des parallèles qui se font, donc il y a toujours un petit peu de lien qui se fait avec les clients, selon les affinités. Il y en a certains dont j'ai vu grandir les enfants ou les petit-enfants au fil des étés. C'est un petit peu comme la femme de ménage à l'époque, le jardinier fait partie entre guillemets de la famille, ça me plaît », raconte celui qui intervient dans tout le département des Landes.

« C'est dans nos mœurs de rester un peu, de discuter, parfois de boire un café avec eux. Cela fait partie du métier »

Organiser les tournées

Thibault organise ses tournées selon les chantiers et selon la localisation géographique de ses clients, qu'ils soient réguliers, occasionnels et présents ou non sur place.

Il arrive aussi qu'il adapte son emploi du temps à leur mode de vie. « Je connais ceux qui ne se lèvent pas tôt, j'essaie d'arriver plus tard dans la matinée », dit-il.

Comme deux autres salariés de la société Bever Services, Thibault ne fait que du service à la personne (SAP). Est-ce que cela change sa façon de travailler ? Oui, œuvrer pour le compte de particuliers demande certaines aptitudes à être avec les autres. Car, en dehors des rapports amicaux qui se créent, les exigences sont plus fortes. « Au début, les gens peuvent être un peu derrière nous, à surveillent, ils sont méfiants. Et c'est une pression qui ne convient pas à tout le monde. Soit on se sent à sa place, soit pas du tout, c'est assez rapide », prévient-il.

Côté client, le jardinier qui fait du SAP ne fera que de l'entretien. Donc, pas d'élagage en hauteur, ni de terrassement, ni de gros travaux (voir encadré ci-contre).

Ce jour-là, Thibault a commencé sa tournée par de la tonte, du débroussaillage, du désherbage de massif et de la taille d'arbustes dans la résidence secondaire de jeunes retraités, à Moliets. Ensuite, il est allé chez un quarantenaire, actif, qui vit à Vieux-Boucau.

« Comme il n'habite pas dans le coin, on s'appelle régulièrement ou on s'envoie des photos », explique Thibault, qui s'arrange aussi pour venir quand il est de passage.

Formation des professionnels

Pour faire de l'entretien chez les particuliers, il faut avoir de la patience et avoir une forme de facilité de contact avec le client. Le jardinier, comme d'autres professionnels du SAP, a une fonction de socialisation avec certaines personnes âgées. « C'est un rôle particulier qu'on ne donne pas à n'importe quel salarié », abonde Camille Darmanté, présidente du groupe Airial, auquel appartient la filiale Bever Services, et vice-présidente de l'Union nationale des entreprises du paysage Nouvelle-Aquitaine.

Outre les qualités humaines, la présidente insiste sur l'importance de la formation des professionnels. Thibault, lui, a le cursus complet : BEP (brevet d'études professionnelles), bac pro et BTS aménagements paysagers. Car ce n'est pas un travail à prendre à la légère. « On ne s'improvise pas jardinier. Que ce soit un petit jardin en milieu urbain, comme à Dax, une résidence secondaire sur la côte, à Hossegor ou à Mimizan, ou des espaces plus vastes, notamment dans la Haute-Lande où on retrouve le fameux airial, on travaille sur du vivant.

Qui, en plus, n'est pas en bon état à cause du réchauffement climatique », insiste-elle en rappelant la réglementation : les autoentrepreneurs n'ont pas le droit de faire exclusivement du jardinage paysagisme, ils doivent être multiservices et ne pas y consacrer plus de la moitié de leur activité.

LE JARDINAGE ACCEPTÉ EN SAP

Seuls les petits travaux de jardinage peuvent bénéficier des avantages du service à la personne (SAP). Sont compris dans la réglementation : tonte, débroussaillage, enlèvement de feuilles et taille des haies et des arbres à hauteur d'homme et sans utilisation de harnais, cordes ou véhicules.

La cueillette de fruits et de légumes pour la consommation personnelle ainsi que le déneigement aux abords du domicile sont aussi inclus dans le SAP.

Par ailleurs, la vente de plantes ou de graines, l'élagage en hauteur, les travaux de terrassement, le nettoyage complet de la piscine et la conception et la réalisation de parcs paysagers ne peuvent pas faire l'objet d'un crédit d'impôt, pour lequel le plafond annuel des dépenses ne peut excéder 5 000 euros.

Bever Services est une entreprise landaise de paysages qui existe depuis 2011.
BEVER SERVICES

« Je pars travailler en toute sérénité »

À Royan (Charente-Maritime), l'agence Babychou Services met en relation des intervenantes avec des parents désireux de faire garder leurs enfants à domicile. Cette offre ravit les familles

Amélia Blanchot
supplements@sudouest.fr

Il était souvent fatigué, énervé. Lors de son entrée à l'école maternelle, Anatole allait quotidiennement à la garderie. « Le temps de rentrer chez nous, il pouvait être 18 h 45. C'était tard », confie sa mère, Roxanne Jeanneau-Martin, médecin hospitalier à Saintes, tout comme son mari. Le couple a donc cherché un moyen pour faire garder son fils chez lui, à Saint-Romain-de-Benet. Les parents ont contacté l'agence Babychou Services de Royan, qui met en relation les familles avec des intervenantes, toutes majeures, diplômées et/ou expérimentées. « Ils ont été très réactifs. Élyse, qui est quelqu'un de super, vient chercher Anatole à chaque sortie d'école, et nous avons tout de suite vu la différence. Son rythme est respecté, il est plus calme. Tout le monde s'y retrouve », estime la soignante.

Aurélie Aupy, 38 ans, garde le fils d'une commerçante les samedis.
COLLECTION PERSONNELLE

Complément de salaire

Habitante de Saint-Sulpice-de-Royan, Sophie Léonard partage cet enthousiasme. « Je suis commerçante, mon mari est artisan, et nous n'avons pas de famille dans la région. Le jour où Maxence a eu une gastro et qu'il n'a pas pu aller à la crèche, nous ne savions pas comment faire. J'ai contacté Babychou à 15 heures et ils m'ont trouvé une solution pour le lendemain ! En matière d'efficacité, on ne peut pas faire mieux », estime-t-elle. Cette maman considère que « c'est la solution de garde idéale en complément de la crèche. Mon bébé est chez lui, dans son environnement, les intervenantes sont très impliquées. Maintenant, Aurélie vient le garder tous les samedis. Je pars travailler en toute sérénité. »

Aurélie Aupy, 38 ans, retrouve Maxence, 1 an, le samedi directement chez lui. Cette nouvelle arrivante dans la région bénéficie d'une expérience de douze ans en crèche mais s'est reconvertie. « J'ai un emploi de secrétaire médicale vingt heures par semaine, mes interventions me permettent d'avoir un complément de salaire et surtout de continuer à m'occuper des enfants, que j'aime beaucoup », détaille la professionnelle, qui collabore de manière régulière avec trois familles.

« Je suis également intervenue au Club Med de La Palmyre, qui a un partenariat avec Babychou. Ça permet de varier », ajoute-t-elle. Comme toutes les intervenantes, Aurélie est en CDI, elle a passé un test de connaissances avant d'avoir été embauchée.

Gardes ponctuelles

Élyse Allart, 24 ans, travaille à temps complet pour l'agence royannaise. « Au début, j'avais un autre travail à côté. J'avais peur de manquer de missions, mais, finalement, ce n'est pas le cas ! J'ai des familles régulières, ça me permet de voir les enfants grandir. C'est chouette. Et nous faisons aussi de l'événementiel, par exemple lors de mariages. C'est bien, ça change », explique la jeune femme, qui fait aussi des gardes ponctuelles, en dernière minute. « Nous assurons également le placement ou remplacement des babychou-sitters en cas d'urgence. En tant que prestataires, nous déchargeons les parents de tout tracas », précise Patricia Giot, la directrice de l'agence de Royan.

Aide informatique : la bonne entente sur toute la ligne

Depuis 2017, Françoise et Claude Fernandez ont recours aux services de Docteur Ordinateur à Gradignan (33). L'agence fait du dépannage informatique à domicile et aide pour les démarches en ligne

Patricia Tourneville
supplements@sudouest.fr

En cas de pépin, une panne, une connexion WiFi perdue, un virus ou des difficultés pour installer du matériel, Françoise Fernandez a le bon réflexe : appeler Benjamin Triquet, directeur de Docteur Ordinateur, à Gradignan, près de Bordeaux (33), depuis dix ans. Cette habitante de Talence, retraitée depuis dix-sept ans après une carrière comme agente de maîtrise au bus et au tram, a recours à ce service de dépannage à domicile depuis 2017.

Carte valable deux ans

Docteur Ordinateur est spécialisé dans l'assistance informatique à domicile et l'entreprise compte plus d'une soixantaine d'antennes dans toute la France. Dans l'agence de Gradignan, il y a deux techniciens qui s'occupent de téléphonie, une personne à l'accueil pour gérer les rendez-vous, un technicien qui se déplace à Arcachon pour les dépannages à domicile et donc Benjamin Triquet, le directeur, qui se rend chez les clients et fait les réparations en atelier.

Le jeune homme connaît Françoise Fernandez et Claude, son mari, depuis 2017, il vient chez eux en moyenne trois ou quatre fois par an. Le couple a pris une carte pour cinq déplacements à domicile valable deux ans. « Soit le client paie à l'heure, on est à 99 euros. Sinon, on a fait des systèmes de forfaits de trois, cinq ou dix heures, où le taux horaire est plus avantageux. Dans un cas comme dans l'autre, le client bénéficiera de 50 % de crédit d'impôt », explique celui qui a commencé sa carrière en tant que technicien informatique à Toulouse avant de prendre la tête de l'agence de Gradignan.

Françoise va sur Facebook pour discuter avec son petit-fils

Mme Fernandez utilise Internet tous les jours, « pour l'administratif, la curiosité », tandis que son mari, lui aussi à la retraite, c'est pour les jeux, « le mah-jong surtout ».

Ce jour-là, elle a un problème de paramétrage de Facebook sur son téléphone, elle va sur ce réseau social pour discuter avec son petit-fils. « Quand j'envoie un message, la page d'écriture n'est plus la même qu'avant », expose-t-elle. « Je vais aller voir dans les paramétrages », répond Benjamin. Quant à son mari, lui aimerait bien savoir s'il a récupéré le point de son permis de conduire qu'il a perdu il y a un an et demi. « J'avais roulé dans un couloir de bus à Nîmes, j'avais pas fait gaffe. » Et il a besoin d'aide pour aller sur le site ANTS. Avec les Fernandez, la confiance est totale.

Benjamin Triquet, directeur de l'agence Docteur Ordinateur de Gradignan, aide Françoise Fernandez à reconfigurer son appli Facebook. P. T.

Les mots de passe des téléphones, ordinateurs, messageries, etc., que Benjamin a créés sont tous notés dans un carnet. Une confiance nécessaire car il fait aussi beaucoup de paperasse avec ses clients. « La dernière fois, j'ai fait la déclaration d'impôt d'une cliente », raconte celui qui trouve la démarche plus difficile. « Avant, le client recevait du jardinier, de la femme de ménage et de Docteur Ordinateur une attestation, il n'avait plus qu'à cumuler les trois pour avoir le montant total à l'année et le reporter dans une case. Maintenant, il faut donner le nom de l'entreprise, dire à quoi ça correspond comme service à la personne et mettre le montant. Faut plus détailler. »

Benjamin fait aussi de la prévention contre les arnaques, qui sont « de mieux en mieux faites », dit-il. « On vous fait croire que votre compte est piraté et on vous demande vos codes pour débloquer la situation. C'est arrivé à une cliente qui a perdu plusieurs milliers d'euros. La première chose à faire, c'est d'éteindre vos appareils, ordinateurs ou portables. Mais, en cas de doute, appelez-moi. » Françoise Fernandez a bien compris : « J'éteins et "Allo, Benjamin ?" »

Céline s'occupe des animaux des personnes dépendantes

Parmi les services à la personne figurent les soins et promenades d'animaux de compagnie pour les personnes dépendantes

Il y a Romy, l'énergique berger australien de 2 ans dont le maître est affaibli par une longue maladie, Perle, l'american staff dont la propriétaire est actuellement hospitalisée, Akira, l'akita inu rencontré dans le cadre d'une grossesse difficile, Bijou, le yorkshire dont la maîtresse nonagénaire à mobilité réduite peine à s'occuper, et Mistouffle, le chat qui voit sa propriétaire aller et venir en déambulateur de la maison à l'hôpital…

Autant d'animaux de compagnie qui ont besoin de soins que leurs maîtres, rendus, temporairement ou non, dépendants par l'âge, la maladie ou un accident de la vie, n'ont plus la force de leur prodiguer. Pour cela, il y a Céline Flecher, qui est à la tête du réseau de pet-sitters Emma'nimalis dans les Hautes-Pyrénées et le Béarn.

Besoin de soins

Anciennement dans la restauration, la trentenaire s'est reconvertie comme pet-sitter. Sa façon à elle de « rendre aux animaux ce qu'ils [lui] ont donné ». La garde d'animaux constitue le gros de son activité. Durant l'été, son réseau propose également de garder les chiens sur le lieu d'hébergement de vacances et sur les grands sites touristiques des Pyrénées pendant que les propriétaires randonnent… Et puis il y a le service à la personne.

Céline Flecher rend aux animaux ce qu'ils lui ont donné. COLLECTION PERSONNELLE

« J'aime rendre service », se décrit simplement Céline Flecher. Encore plus quand il s'agit d'animaux. « Assurer la balade quotidienne de toutou, nettoyer la caisse du chat, faire un peu de ménage autour de leur espace de vie, acheter des croquettes et tout simplement remplir les gamelles », explique la pet-sitter. Désormais rattachée à une coopérative de services à la personne, elle accepte les paiements par chèque Cesu prépayés et permet à ses clients dépendants de bénéficier du crédit d'impôt. « Cela coûte moins cher aux propriétaires et cela les rassure. »

Florence Moreau

Emma'nimalis, dans les Hautes-Pyrénées et le Béarn, 06 71 94 00 22.

La téléassistance, l'une des clés du maintien à domicile

En Dordogne, les plus de 75 ans représentent 14 % de la population. Ils sont de plus en plus nombreux à utiliser l'assistance à distance pour rester chez eux plus longtemps

Claude-Hélène Yvard
supplements@sudouest.fr

La téléassistance permet de prolonger le maintien à domicile des personnes âgées en perte d'autonomie. L'utiliser permet à la fois d'assurer sa propre sécurité et de rassurer les proches, parfois éloignés. Le principe est simple : un abonné au service porte sur lui un médaillon ou un bracelet connecté à un centre d'écoute qui, en général, fonctionne vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept.

Lorsque la personne rencontre un problème – fait une chute, par exemple –, elle appuie sur son médaillon pour lancer l'alerte. Un opérateur converse avec elle et analyse la situation. Il fait intervenir soit le réseau d'aidants de proximité, soit les secours. Certains opérateurs proposent une offre géolocalisée.

Plusieurs opérateurs de téléassistance existent dans chaque département. C.-H. Y.

En Dordogne, il existe plusieurs prestataires. Cassiopea est la plus connue ; c'est le seul opérateur agréé par le Conseil départemental. Particularité : l'abonnement mensuel peut être intégré dans le plan d'aide de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) ou de la prestation compensatoire du handicap (PCH). « Nous comptabilisons 7 108 adhérents à la téléassistance, dont 73 centenaires. L'âge moyen est de 86 ans. Le nombre moyen d'appels est de 96 838 par an », précise Valérie Raynaud, de Cassiopea, qui a lancé ce service en 1985.

Éligible au crédit d'impôt

En quelques années, d'autres opérateurs ont vu le jour en Dordogne. On peut citer Filien, de l'association Aide à domicile en milieu rural (ADMR), disponible partout, ou encore Assystel.

Des organismes bancaires, tels que le groupe La Poste, qui offre l'avantage d'avoir un important maillage, en particulier en zones rurales. Tous ces services de téléassistance sont éligibles au crédit d'impôt, que vous soyez imposable ou non. Marie, bientôt 90 printemps, vit seule dans sa maison de l'agglomération périgourdine. Elle vient de s'équiper.

« J'ai été contactée par ma banque et j'ai opté pour le prestataire associé à mon compte bancaire. Je tiens à rester à mon domicile le plus longtemps possible ; je n'ai aucune envie d'aller en maison de retraite. Ma fille a beaucoup insisté pour que j'adhère à un service de téléassistance, car j'ai déjà chuté chez moi. Heureusement, les deux fois, mon aide-ménagère était présente. »

Marie a choisi le bracelet, plus pratique selon elle, relié à un centre qui appelle au moindre doute. Elle a fait ajouter deux bornes d'appel : une dans la salle de bains et une à proximité de la porte d'entrée, où se trouvent des marches. » Sa fille et ses petits-enfants sont plus rassurés et seront prévenus en cas de problème.

COMMUNIQUÉ

→ *Atelier gym douce en USLD psycho-gériatrie.*

L'INSTITUT HÉLIO-MARIN DE LABENNE

DÉVELOPPE SES SERVICES AVEC UNE UNITÉ DE COURT SÉJOUR GÉRIATRIQUE

↘ *Unité de court séjour gériatrique.*

SPÉCIALISÉ DANS LA PRISE EN CHARGE, AU LONG ET MOYEN COURT, DES MALADES DE PLUS DE 75 ANS HABITANT LE TERRITOIRE ET SOUFFRANT DE PATHOLOGIES CHRONIQUES, L'INSTITUT HÉLIO-MARIN DE LABENNE INNOVE AVEC UNE STRUCTURE DE COURT SÉJOUR DÉDIÉE À DES HOSPITALISATIONS À TEMPS COMPLET OU À TEMPS PARTIEL DE JOUR

L'INSTITUT HÉLIO-MARIN DE LABENNE, CENT ANS AU SERVICE DE LA POPULATION LOCALE

C'est un quasi centenaire. Créé en 1929, l'Institut hélio-marin de Labenne, organisme privé à but non lucratif, n'a cessé de répondre aux besoins en matière de soins de la population de la côte sud des Landes. Sanatorium à ses débuts, il s'est peu à peu spécialisé dans l'accueil des personnes âgées. Aujourd'hui établissement de santé gérontologique reconnu et réputé, il met son expertise à profit pour offrir un accompagnement global et personnalisé à un public malade et dépendant de plus de 75 ans, atteint de troubles cognitifs, de pathologies chroniques ou de polypathologies qui nécessitent un suivi médical constant et une présence, infirmière notamment, de jour comme de nuit.

DES CONDITIONS D'ACCUEIL OPTIMALES

Implanté au cœur d'un superbe cadre boisé, l'institut hélio-marin de Labenne propose au quotidien une approche domiciliaire de la prise en charge médicale : les patients bénéficient de conditions hôtelières confortables et adaptées avec des chambres, essentiellement individuelles, d'une vingtaine de mètre carrés équipées de douches privatives et d'écrans plats ; la restauration est faite sur place ; de nombreux espaces collectifs intérieurs et extérieurs sont à disposition, le tout agrémenté d'un programme d'activités et de sorties varié, dispensé par une équipe d'animateurs.

UNE ÉQUIPE SOIGNANTE DE 250 PERSONNES POUR 180 PATIENTS RÉPARTIS DANS QUATRE SERVICES DE SOINS

250 personnels médicaux et paramédicaux œuvrent quotidiennement auprès des 180 patients de l'institut pour assurer la continuité des soins 24h/24. L'équipe pluridisciplinaire compte notamment : 5 médecins gériatres, 35 infirmières, 90 aides-soignantes, 2 pharmaciens, 4 kinés, 1 orthophoniste, 2 ergothérapeutes et 4 psychologues… Les patients, quant à eux, sont répartis dans quatre services de soins : Les Unités de soins longue durée (USLD) de 150 lits, habilités à l'aide sociale, où sont accueillis et soignés des malades dont le séjour peut se prolonger sur de nombreuses années ; les Unités de moyen séjour, dites SMR, (Soins médicaux et de réadaptation) de trente lits réservées aux patients dont les besoins en rééducation sont importants pour une période pouvant aller jusqu'à deux mois ; l'accueil de jour dispose de dix places pour des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés qui vivent à domicile et viennent, une ou plusieurs fois par semaine, passer du temps dans un cadre chaleureux et spécialisé ; L'Escale, la plateforme d'accompagnement et de répit pour les aidants de malades vivant à domicile, ainsi qu'une offre d'hébergement temporaire de quatre lits pour des séjours de répit de courte durée. **Du nouveau à l'Institut hélio-marin de Labenne avec l'ouverture récente d'une Unité d'hospitalisations gériatrique** à temps complet ou à temps partiel de jour. Pensée pour les patients âgés qui souffrent de pathologies aiguës (décompensations cardiaques, rééquilibrage d'un diabète non équilibré, infections…), l'Unité d'hospitalisations gériatrique ou de consultations est un service de médecine gériatrique de proximité qui ambitionne de favoriser le maintien à domicile. La prise en charge des malades se fait soit en hospitalisation complète d'une durée maximale de dix jours soit en hospitalisation de jour sur le mode de la prise en charge ambulatoire. Centre de prévention et de diagnostic, cette unité, inaugurée à l'automne dernier, permet aussi de procéder à des évaluations gérontologiques médico-psychosociales (bilans cognitifs, transfusions, injections de fer…).

COMMENT ENTRER À L'INSTITUT HÉLIO-MARIN DE LABENNE ?

Partenaire privilégié des structures hospitalières et sanitaires, notamment les hôpitaux de Bayonne et de Dax ainsi que les cliniques du secteur, l'Institut hélio-marin de Labenne accueille la majorité des patients, notamment dans les unités pour longs et moyens séjours, sur prescription médicale. Une orientation médicale par le médecin traitant est nécessaire pour accéder aux services et soins. Ces unités sont également ouvertes aux patients vivant dans les EHPAD du secteur ou à domicile, parlez-en à votre médecin traitant !

INSTITUT HELIO MARIN LABENNE

INSTITUT HÉLIO-MARIN
315, route Océane
40530 LABENNE
05 59 45 45 86
ihm@ihmlabenne.fr