

Assistance administrative : témoignages

Il y a des jours comme ça, empreints d'un souvenir nostalgique, dans le froid de décembre avec des lumières de Noël. Partout, des gens qui courent avec des sacs pleins à craquer, des enfants qui réclament, des mamans qui sont très affairées... Nous sommes tous très affairés par les temps qui courent !

Alors je pense à cette gentille dame, née en 1922, ma première cliente d'un joli mois de mai 2008, qui cette année passera Noël à l'hôpital, pas de chance, elle s'est encoulée dans son déambulateur !

Une jolie fleur, blanche comme une saupoudrée de neige, me tire le regard. Je rentre dans la boutique, la fais joliment emballer, et me réjouis d'aller la porter à ma cliente qui doit se sentir bien seule dans son lit, la jambe en l'air !

Mon cahier des charges d'assistante administrative à domicile ne mentionne pas ce genre d'activité, mais lorsque vous avez la chance, oui c'est une chance, de suivre une personne depuis plusieurs années, le lien se crée, de visite en visite, de confidences en papotage que l'on vous fait si votre oreille est à l'écoute.

C'est aussi cela pour moi l'assistance administrative à domicile. Bien sûr que nous parlons «pape-rasse», paiements, remboursements. C'est notre tâche. D'ailleurs, c'est toujours comme un petit bonheur lorsque c'est fait. Vous n'imaginez pas à quel point les clients sont soulagés quand enfin le courrier a été ouvert, lu et trié. Nous y donnons suite si nécessaire, nous faisons la liste des remboursements à recevoir, nous récoltons les pièces pour

les impôts, déclarons un accident domestique à l'assurance, etc...

L'on ressent très bien que cette clientèle qui est née entre les années 1910 à 1930, fait partie de cette génération qui n'aimait pas avoir des dettes. On ne connaissait pas encore la carte de crédit à l'époque, on payait cash son dû. D'où le soulagement lorsque les bulletins de versements sont dans l'enveloppe prêts pour la banque.

Voilà, j'avais envie de m'exprimer non pas tant sur le travail en soi, mais plutôt sur le plaisir à l'exercer.

L'attente du client porte évidemment sur le travail à exécuter, mais c'est aussi un moment de partage et d'échange intergénérationnel. ■

Anne Munzinger



C'est avec un esprit visionnaire et innovant que cette activité à vue le jour. Notre association Hestia, a mis sur pied la formation d'assistante administrative à domicile, en partenariat avec Pro Senectute et le CIR. Cette collaboration est possible grâce aux services susmentionnés. Le but est de soutenir et d'alléger les plannings des assistants sociaux qui peuvent faire appel à notre association afin que nous accompagnions leurs clients dans l'exécution et le suivi de leurs tâches administratives.

Nous fonctionnons par mandats, le premier rendez-vous chez le client se déroule avec l'assistant social ce qui lui permet de nous donner toutes les informations nécessaires à la bonne mise en place de la prestation, et également de faire connaissance avec le client.

Nous nous rendons une fois par mois chez le client, afin d'effectuer

ses paiements mensuels. Cette prise en charge est précieuse pour le bénéficiaire, car nous assurons la continuité de son administration, ainsi que des appels téléphoniques selon ses besoins, auprès de différents services administratifs.

C'est aussi une visite attendue de la part des clients, qui bénéficient d'un moment d'échange différent mais important. Nous sommes attentifs aux changements de comportements qui peuvent arriver entre chacune de nos visites, et si besoin, avertir l'assistant social en cas de nécessité.

Nous adressons alors par mail, un rapport à l'assistant social référent. Ainsi un lien est maintenu entre les deux services à la personne.

Ce travail est intéressant et enrichissant, il permet d'être à l'écoute de la personne et aussi de lui permettre de garder une certaine autonomie. ■

Marie-Claire Mégevand