

Interview

Chérifa Bitat, agent polyvalent chez Alys : « Mon travail demande de l'écoute mais surtout de l'empathie »

Mme Chérifa Bitat, agent polyvalent dans le domaine de l'aide à la personne nous livre dans cette interview ce qu'elle rencontre au quotidien. Chargée de l'accueil physique et téléphonique, elle contribue dans le cadre de ses fonctions au sein de l'association Alys en Moselle, à répondre aux demandes des usagers, allant de la garde d'enfants aux services d'aide aux personnes âgées ou handicapées.

Propos recueillis par Yanis Saouda – Aujourd'hui à 13:00 – Temps de lecture : 3 min



Photo de l'équipe -
Mme Chérifa BITAT au premier plan à gauche

Pouvez-vous nous décrire en quoi consiste votre métier ?

« Mon rôle consiste à répondre aux demandes pour les différents publics, tels que les familles, les personnes âgées ou handicapées. Je m'occupe de l'enregistrement des demandes destinées aux divers services que propose l'association. Cela va de la garde d'enfants à domicile, à l'aide aux familles et personnes âgées pour l'accompagnement au quotidien pour le ménage, l'aide à la préparation des repas, la toilette. Mon travail demande de l'écoute mais surtout de l'empathie, afin de répondre au mieux aux besoins et aux attentes des familles. »

« Chaque service se bat au quotidien »**Vous gérez une variété de services d'aide. Comment parvenez-vous à coordonner autant de domaines d'intervention ?**

« Chaque service se bat au quotidien, afin d'apporter une solution à tous. L'essentiel pour nous est d'être présents à chaque étape, pour offrir bien plus qu'un simple soutien, mais un véritable accompagnement aux usagers et à leurs familles. »

Quelles sont les principales demandes que vous recevez et comment les traitez-vous ?

« Les demandes d'aides les plus fréquentes concernent les personnes âgées ou sortant de l'hôpital. Pour les aides à domicile destinées aux personnes âgées, je dois m'assurer que la demande a bien été transmise au service concerné, afin de pouvoir préparer le contrat de prestations et planifier les interventions. »

L'aide à domicile, notamment pour les femmes enceintes ou les personnes malades, est un service sensible. Comment abordez-vous ces situations particulières ?

« Ces demandes nécessitent de l'empathie et une attention particulière, car elles interviennent souvent à des périodes délicates de la vie des usagers. Je prends le temps de bien comprendre chaque situation. Par exemple, pour les femmes enceintes ou les personnes malades, nous collaborons étroitement avec la CAF et le Conseil Départemental. »

L'association propose également un service de téléassistance. Pouvez-vous nous en dire plus et nous expliquer son importance ?

« Le service de téléassistance est destiné aux personnes âgées et isolées. C'est un moyen d'alerte en cas de chute. Mon rôle consiste à enregistrer les demandes et à mettre en lien le demandeur et le service, afin qu'ils puissent planifier l'installation de l'équipement. Ce service contribue à rassurer le bénéficiaire et lui permet de rester à domicile. »

Quels sont les défis principaux que vous rencontrez dans votre travail ?

« Un des défis importants est de gérer le volume croissant de demandes. Il est essentiel de répondre aux besoins des personnes fragiles. L'un des enjeux majeurs rencontré, concerne les difficultés de recrutement dans ce secteur d'activité. »

Enfin, qu'est-ce qui vous motive dans ce métier ?

« Ma plus grande motivation est de contribuer au bien-être des personnes et des familles. Mon travail permet de faciliter leur quotidien et d'apporter un soutien indispensable. C'est cette dimension humaine qui donne tout son sens à mon métier. »

Metz

Société



0 commentaire

Commenter cet article

B *I* | |

VALIDER