

REPORTAGE SUR LES AGENTS DE SERVICE INTERIEUR (A.S.I)

Le reporter : Thierry Baudot



Je suis né à Vichy dans l'Allier, j'ai deux sœurs et un frère. Je viens de Virieux (A.R.I.M.C) et suis arrivé à l'Etang Carret en septembre 1990 pour me rapprocher de ma sœur Roselyne qui habite Lyon. Je vis sur le pavillon quatre depuis mon arrivée et je veux y rester car j'aime bien l'ambiance « sympa » de ce pavillon.

J'aime bien les voyages, j'ai découvert Paris, Amsterdam, Vichy, la Bretagne.

Mon grand projet est de trouver un financement pour aller visiter New-York en 2011.

J'ai choisi d'enquêter sur les femmes de ménage car je m'intéresse à leur travail souvent ingrat mais indispensable à notre bien-être.

L'interviewée : Malika Michaux



Thierry avec Malika lors de l'interview

Je suis responsable des services hôteliers de l'Etang Carret ainsi qu'à l' E.S.A.T Castilla deux établissements de l'A.R.I.M.C . Je suis entrée dans l'association en 2001 et suis à l'Etang Carret depuis 2008. Pendant un an j'ai supervisé le travail de six personnes et géré les achats de produits de droguerie et de papeterie. En septembre 2009, je suis passée responsable des services hôteliers, à savoir le service ménage, lingerie et restauration, ce qui nécessite de l'organisation, de l'attention, de l'écoute, de savoir gérer les dépenses et puis aussi de réagir vite en cas d'imprévus au niveau du personnel, de panne du matériel, de retard de livraison.

Mon rôle est de gérer au mieux et d'adapter (au niveau logistique) la prestation de ces services en fonction des besoins des résidants et du personnel les accompagnant. Ceci, toujours dans un cadre budgétaire et dans le respect des normes réglementaires. Manager le personnel des services généraux et de veiller au bon déroulement de leur mission tout en gérant les achats nécessaires au fonctionnement de tous. Les A.S.I (agents de service intérieur) appelée plus couramment « femmes de ménage » sont au nombre de six, elles assurent l'entretien de l'ensemble du site de l' Etang Carret . Elles commencent le travail à cinq heure, jusqu'à huit heure trente et entretiennent les locaux médicaux, l'E.S.AT, le C.A.J , le premier étage ainsi que les bureaux et le sous-sol. Ensuite elles vont sur les pavillons trois heures trente pour le ménage des chambres des résidants. Deux d'entre elles vont aussi en lingerie.

Sur le pavillon quatre où réside Thierry c'est Hélène qui a en charge ce travail.



Hélène dans la chambre de Thierry

Hélène est à l'Etang Carret depuis l'année 2000. Les chariots d'entretien sont remplis tous les vendredi matin avec les différents produits nécessaires à une bonne hygiène. Pour donner un exemple, il est consommé de 15 à 20 kilomètres de papier à usage unique par semaine. Les A.S.I ont une réunion d'une heure chaque vendredi matin pour la répartition des tâches (organisationnel) et informations diverses. Elles échangent sur les pratiques et font des propositions pour les améliorer. C'est un moment où elles parlent aussi des relations qu'elles ont avec les résidents ou les collègues.

Malika insiste sur la solidarité, le partage des savoir-faire et l'entraide des personnes entre elles. La consigne donnée sur les pavillons est d'être attentionnée, consciencieuse, appliquée et discrète. Les résidents respectent bien le travail surtout au moment du nettoyage du sol en évitant de passer sur le sol mouillé. Certains résidents ne veulent pas que les A.S.I entrent dans leur chambre pour faire le ménage et préfèrent le faire eux-mêmes, dans ce cas là, nous respectons leur demande.

Un protocole est établi pour le nettoyage des chambres :

Chaque jour les chambres sont aérées, le sol lavé, les poubelles vidées, les lavabos, poignées de porte et barreaux de lit désinfectés. Le résident ne doit pas voir qu'on est entré dans leur intimité, les objets doivent retrouver la même place. Le ménage est fait cinq jours par semaine.

Les A.S.I prennent leur repas entre 11 H et 12 H 30, elles ont 30 minutes de pause.

Pendant les vacances ou l'absence des résidents les chambres sont nettoyées à fond et les sols sont lustrés.



Le groupe des A.S.I avec Thierry, de gauche à droite : Martine, Laurence, Florence, Hélène, Malika, Murielle, sans oublier Danièle en congé actuellement.

Ce reportage m'a permis de mieux connaître Hélène et Malika ainsi que le travail réalisé par l'ensemble des A.S.I