"Ceux du bureau"

Autor(en): **Früh, Peter / Gmünder, Gina**

Objekttyp: **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): **- (2015)**

Heft 1

PDF erstellt am: **29.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-852849

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.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

«Ceux du bureau»

Parfois, les clients la reconnaissent. Gina Gmünder est l'une de ces voix qui répondent au téléphone, l'une de ces personnes aussi indispensables que les collaborateurs assurant directement les soins et l'aide à domicile, aussi dévouées aussi, juste moins visibles: ce sont celles de l'administration.

Au cœur de la ville, une maison cossue à colombages qui fut jadis une auberge. Pour rencontrer Gina Gmünder, nous passons le pas de la porte de la «Thurgauerstube», un nom qui rappelle la salle rustique du restaurant d'antan. Non, elle n'est pas au milieu d'un dîner de joyeux convives, mais dans son bureau. Gina Gmünder est cheffe de l'administration de l'organisation d'aide et de soins à domicile de la région Kreuzlingen, la plus importante dans le canton de Thurgovie, employant 80 collaborateurs sur les trois sites Kreuzlingen, Landschlacht et Tägerwilen. Deux collègues assistent Gina Gmünder dans son travail: l'une au siège de Kreuzlingen, l'autre à Landschlacht. Elles s'occupent principalement de la facturation clients.

Loin d'être banale

Qui dit «administration» pense routine, paperasse et travail sans imagination. Mais à la façon très vivante de Gina Gmünder de raconter sa journée de travail de la veille, on se rend compte que c'est un cliché. A son arrivée à 7h30 au bureau, il n'y avait (exceptionnellement) plus personne sur place, car une employée était malade et l'équipe des soins était partie en tournée. Gina a donc répondu aux courriels et assuré le service téléphonique, ce qui fait normalement partie des tâches de l'équipe des soins. Une personne a appelé pour demander des documents pour l'obtention de prestations complémentaires: «des formalités à expliquer pour que ce ne soit pas un casse-tête». Elle a

Quasiment pas un jour sans entrain pour venir au bureau: Gina Gmünder est cheffe de l'administration de l'aide et des soins à domicile de la région Kreuzlingen.

ensuite contrôlé des décomptes d'heures, établi une liste des heures supplémentaires à l'intention du Comité, préparé l'expédition des fiches de salaire y compris la lettre de Noël adressée aux employés, préparé le procès-verbal pour la prochaine réunion du Comité, parlé au fournisseur du nouveau copieur, contrôlé les paiements e-banking, comptabilisé des dons, mené un entretien avec une collaboratrice sur le départ... et ainsi de suite.

Autodidacte

Gina estime qu'il faut être «accro aux chiffres» pour faire face à tous ces décomptes et statistiques. Elle dit avoir été impressionnée par l'avalanche de chiffres lors de son entrée en fonction il y a quatre ans. «Je ne suis pas comptable!» Cependant, ses expériences précédentes, d'abord au secrétariat d'un cabinet d'avocats, puis aux ressources humaines d'une entreprise industrielle, ont été bien mises à profit. Et aujourd'hui, elle maîtrise les chiffres avec l'assurance d'une self-made-woman. Après son divorce, cette mère élevant seule ses deux jeunes enfants avait dû se débrouiller en cumulant famille et travail. «Forcément, on apprend à s'organiser.»

Mosaïque et nuits blanches

Son bureau est un modèle de fonctionnalité: tout est à sa place. Pas de papier qui traîne, de nombreux classeurs soigneusement alignés. Quelques récipients en céramique décorée laissent deviner une autre facette de Gina Gmünder. Celle d'une femme qui compose, les soirs d'été sur son balcon, des mosaïques délicates à l'aide d'un tas de tessons de verre. «Je peux alors oublier tout ce qui m'entoure.» Ce loisir créatif, elle l'a découvert lors de la pose du carrelage dans la maison qu'elle et son compagnon ont rénovée de leurs propres mains. «Les travaux manuels me conviennent bien! Je suis fan également de tricot et de crochet.» Tenir en main quelque chose de concret, transformer la matière, cela change des travaux administratifs où tout est moins saisissable – même si le résultat doit coller aussi. Gina Gmünder apaiserait-elle les tensions du bureau en se penchant sur son ouvrage? Elle ne cache pas qu'il y a bien eu des jours, au cours de ces quatre dernières années au sein de l'organisation, où elle a atteint ses limites. La fusion de Spitex Kreuzlingen avec deux organisations voisines a été un tour de force pour toute l'équipe. «Parfois, je ne savais plus où donner de la tête.» Son temps de travail à 90% était loin de suffire. Gina Gmünder se souvient avoir passé des nuits blanches lors du passage au nouveau système informatique ou téléphonique. Et elle peut encore se fâcher tout rouge quand la technologie, indispensable à son travail, ne lui obéit pas. «Alors il arrive que j'exprime ma frustration haut et fort.»

«Les objectifs que je me suis fixés professionnellement, je les ai atteints ici.»

Gina Gmünder, Spitex Région Kreuzlingen

Travailler dans une ancienne auberge, c'est parfait pour les bonnes ondes! Photos: Peter Früh

Des destinées humaines

Gina Gmünder consacre environ la moitié de son temps de travail aux ressources humaines. Là encore, il faut trouver ses repères dans la jungle des règlements, des questions d'assurances et du droit. Mais il s'agit avant tout de parcours humains et de destins. «Quand une collègue est frappée d'une maladie grave et qu'on se demande quand et si elle pourra revenir au bureau, cela nous affecte, évidemment.»

Malgré cela, Gina Gmünder ne se laisse pas complètement dévorer par son travail.

«J'adore vivre dans une ambiance joyeuse. J'ai appris à garder mes distances. J'en suis assez fière.» Il lui arrive de rallonger la pause de midi chez elle et de prolonger ensuite sa présence au bureau le soir. Chaque vendredi, si cela s'avère possible, elle est en congé. Ce jour-là, elle rend visite à sa mère atteinte de démence qui vit dans un EMS. Les contacts qu'elle a au bureau facilitent la communication avec sa mère malade. «Les collègues des soins m'ont souvent donné des conseils utiles.» Pour compléter le profil, il faut savoir que Gina Gmünder est aussi une grand-mère comblée.

«Les objectifs que je me suis fixés professionnellement, je les ai atteints ici, pendant ces quatre ans.» Il n'y a quasiment pas de jours où elle rechigne à rejoindre son bureau. Car le travail est varié et la collaboration avec la directrice Doris Egli et toute l'équipe, excellente. Après tout, ce n'est pas parce qu'on ne joue plus au jass dans l'ancienne auberge qu'on doit renoncer à la bonne ambiance.

Peter Früh