

... **MAISON**
en parle...
débat en magasin

“ **bien vieillir
chez soi** ”

LYON-TASSIN
22 juin 2006

Leroy Merlin Source réunit des chercheurs, des enseignants et des professionnels de l'habitat qui ont accepté de partager leurs savoirs et connaissances avec les collaborateurs de l'entreprise. Réunis au sein de différents pôles, ils leur apportent une information qualifiée en relation étroite avec leurs besoins et enjeux : développement durable, énergies renouvelables, prise en compte de l'habitat des personnes dépendantes et de leurs familles, sécurité, etc. La réflexion issue de ces groupes de travail est diffusée à l'ensemble des collaborateurs sur le site de Leroy Merlin Source.

Le pôle Habitat et santé répond à une attention ancienne de Leroy Merlin envers les personnes handicapées et dépendantes. Il réunit depuis 2005 des chercheurs de l'université et des professionnels de l'accompagnement des personnes handicapées et âgées. La mise en place des débats en magasins « Maison en parle » sur le thème « Bien vieillir chez soi » est une initiative des experts de ce pôle. Ces rencontres ont pour objectif d'ouvrir le dialogue sur un thème difficile entre clients des magasins, conseillers de vente et spécialistes locaux du handicap et du vieillissement, au moment où Leroy Merlin identifie une gamme spécifique de produits Adapt.

les **ateliers**
de la **citoyenneté**

www.ateliersdelacitoyennete.com

LEROY MERLIN

www.leroymerlin.fr

LEROY MERLIN
SOURCE

www.leroymerlinsource.fr

« Nous sommes ou serons tous concernés. Leroy Merlin a un rôle moteur d'aide et d'information auprès des seniors ».

GUY DUBIÉ, DIRECTEUR DU MAGASIN DE LYON-TASSIN.

« Le respect des habitudes de vie de la personne est au cœur de la réflexion sur les adaptations de la maison ; afin que chacun trouve ses propres solutions, en fonction de ses choix de vie ».

PASCAL DREYER, LEROY MERLIN SOURCE.

« Nous avons été intéressés par la démarche de ces débats en magasins : faire croiser des points de vue de spécialistes, de salariés, de clients et de citoyens sur un sujet de société, c'est bien la vocation des Ateliers de la citoyenneté ».

HERVÉ CHAYGNEAUD-DUPUY, LES ATELIERS DE LA CITOYENNETÉ.

Vieillesse ? Vieillir ? Etre vieux ?



Quelles représentations se fait-on aujourd'hui de la vieillesse ? A partir de quand considère-t-on que l'on est vieux ? Jacques Gaucher, psychologue clinicien, porte un regard plein d'acuité sur les images péjoratives du grand âge, dans une culture qui privilégie la rapidité et la compétitivité et dans une société peu préparée au vieillissement de la population.

La vieillesse est largement perçue comme une sorte de maladie tardive, ou comme un handicap synonyme de perte (du travail, de la mémoire, de la forme...), ou encore comme une régression vers l'enfance. Autant de perceptions qui amènent à apporter des réponses soit strictement médicales, soit de prises en charge, réduisant peu à peu la personne âgée à la

passivité. Le tout dans une société paradoxale où l'on aspire à vivre longtemps... tout en restant jeune !

Dans ce contexte, les personnes vieillissantes sont dans un double défi : affronter les incapacités qui s'imposent à elles et transformer le regard des autres à leur égard. Mais on peut retourner le propos : « *considérons plutôt que la vieillesse est un nouveau rapport au temps, une période de luxe, 20 années de bonne vie* », nous dit un retraité.

Jacques Gaucher discerne dans la vieillesse des qualités qui sont considérées dans d'autres cultures comme des attributs valorisants :

- la lenteur, qui « *donne de la qualité aux actions, aux jugements, qui s'affinent avec le temps* » ;
- la tolérance, « *une capacité à se dessaisir, aussi bien des objets que d'anciennes valeurs et idées* », à l'instar de ces grands-parents plus permissifs avec leurs petits enfants qu'avec leurs enfants.



Le psychologue clinicien attire aussi notre attention sur deux notions parfois confondues : l'isolement, c'est à dire la perte du lien social, et la solitude, qui serait plutôt un besoin. L'entrée dans la vieillesse est « *un temps de vie plus introverti, de retour sur soi-même. On cultive le souvenir et on cherche à extraire le sens de sa vie* ». En filigrane se dessine l'approche de la mort, souvent difficile à accepter pour les proches. Dans cette situation intime, chaque histoire est particulière, comme en témoignent les

participants. L'un évoque un parent qui ne veut pas se laisser partir. Un autre explique avoir été « *presque heureux* » de voir son père mourir dans la sérénité. Des personnes âgées témoignent de leur souci de ne pas trop peser sur leur entourage, comme ce vieux monsieur qui a dû prendre en charge, péniblement, une sœur aînée dépendante : « *on se dit « mon tour viendra »* ». Rappelons nous des difficultés qu'elle nous a occasionnées, pour ne pas les répéter et les faire subir à nos proches ».

Vivre chez soi : jusqu'à quand ? Dans quelles conditions ? Comment choisir ?

C'est dans un contexte où « *l'on apprend pas à être vieux* » que se pose inévitablement la question du maintien à domicile, du vivre chez soi.

Question complexe dans ce haut lieu de l'intimité, avec ses espaces absolument privés (chambre, salle de bains) et d'autres ouverts sur l'extérieur (salon, séjour).

Question paradoxale, car dans cette phase de vie plus introspective, le domicile devient un lieu de plus en plus ouvert, pénétré par des proches ou des professionnels qui viennent aider la personne âgée. Qui en vient parfois à « *se sentir étrangère chez*

elle » ! « *Pour le maintien à domicile de mon grand-père, raconte un participant, nous étions deux membres de la famille à lui rendre visite, plus les infirmières, les aides à domicile, la femme de ménage, et même des étudiantes étrangères qui louaient des chambres. Il y a eu jusqu'à dix personnes par jour de passage dans la maison* ». Jusqu'à ce que le grand-père lui-même, lassé de cette situation, décide de quitter une maison qui n'était plus vraiment la sienne.

Outre ce ressenti intime, la personne âgée va se trouver confrontée à une multitude de questions pratiques et financières, dès lors qu'il faut envisager des aménagements (salle de bains, cuisine, literie...). Est-il raisonnable d'investir s'il nous reste peu de temps à vivre ? Est-il convenable de transformer ce patrimoine immobilier qui reviendra à nos descendants ? Est-il souhaitable de faire entrer chez soi des artisans (encore une « *intrusion* »),

ou inversement où trouverons-nous un artisan pour de petits travaux ? Sommes-nous en mesure de nous déplacer pour aller acheter ces équipements ? En mesure de les installer ?

Ce questionnement est aussi délicat à mener pour la personne elle-même que pour l'entourage familial, embarrassé de pudeurs, de non-dits, parfois de conflits... « *On ne sait pas aider* », constate une participante à propos de sa vieille mère qui veut vendre sa mai-

son mais qui y renonce chaque fois que des acquéreurs se présentent ! Et chacun insiste ici sur le besoin de parler, de dialoguer avec les intéressés pour qu'ils fassent leurs choix d'équipement ou de travaux de la manière la plus éclairée possible. Outre les proches, c'est le rôle d'associations d'accompagnement et d'écoute, mais aussi des professionnels de l'équipement et de la maison.

Quelles solutions ? Quelles aides à la décision ?

Marie-Laure Bonnet, ergothérapeute, travaille dans un CICAT (Centre de Conseil et d'Information sur les Aides Techniques), et joue un rôle qui peut s'avérer précieux. Les CICAT (36 en France, 4 en région Rhône-Alpes) sont des lieux ressources qui s'adressent aussi bien aux professionnels qu'aux particuliers.

Ils proposent des visites d'appartements témoins où l'on peut découvrir des équipements adaptés au handicap ou au vieillissement, et leurs équipes réalisent des interventions, gratuites, à domicile : « *Le premier problème pour lequel nous sommes sollicités est souvent celui de la salle de bains et de la baignoire que la per-*

sonne ne peut plus enjamber, explique Marie Laure Bonnet. A partir de là, notre travail est d'abord un travail de dialogue avec la personne et d'analyse du déroulement de sa journée. Cette écoute nous permet de repérer d'autres difficultés ».

Il s'agit alors de cibler les points essentiels, les aménagements pratiques vraiment nécessaires : l'ergothérapeute amène du matériel qui permet à la personne âgée de le tester, avant d'envisager d'investir. Il s'agit d'adaptations et non de gros travaux, avec un objectif affirmé : rester le plus indépendant possible sans aide humaine.

Ce rôle de conseil, à la fois technique et humain, peut aussi trouver sa place en magasin. « *Nous commençons à recevoir des retraités dans nos magasins, constate Guy Dubié, ils feront de plus en plus partie de notre paysage* ». Directeur de magasin, il insiste sur la nécessité de sensibiliser les collaborateurs à leur rôle d'écoute, de compréhension des besoins. « *Quand tout*

va bien, on oublie les autres, on ne se met pas à leur portée, analyse une salariée du magasin ; on est sensible à cette différence, mais il faut faire en sorte qu'à terme, cela ne soit plus une différence », par des améliorations progressives (comme c'est déjà le cas avec les ascenseurs, les passages larges aux caisses...).



Et cela passe aussi par un autre regard sur les équipements eux-mêmes :

- ne plus concevoir des objets spécifiquement dédiés aux handicapés ou aux personnes âgées,
- mais imaginer des objets de confort, de meilleure qualité de vie qui peuvent profiter à tous.

De même qu'un trottoir bateau va profiter à un adulte avec une poussette, une valise ou une jambe cassée, une douche à fond plat est tout autant une

adaptation pour une personne vieillissante que plus de confort pour tout un chacun. Des outils plus maniables ou plus légers intéresseront beaucoup de bricoleurs, pas seulement les anciens. Ainsi la conception des équipements ne devrait plus cantonner certaines populations dans des catégories à part, mais prendre en compte la qualité de vie du plus grand nombre.

Cette notion de qualité de vie passe aussi par la meilleure anticipation possible des difficultés à venir. Les jeunes retraités d'aujourd'hui sont certainement plus sensibles à ce besoin d'anticiper, car ils sont de plus en plus souvent amenés à aider eux-mêmes leurs propres parents plus âgés. Dans les générations actuelles de seniors se développe aussi une solidarité nouvelle et spécifique à leur situation générationnelle pivot.

Anticiper, penser qualité de vie plutôt que déficience, dialoguer, apporter un soutien technique ou professionnel : le but est toujours de permettre à l'intéressé(e) de choisir sa façon de vivre à domicile en toute connaissance de cause. Non pas de faire à sa place, mais de lui permettre de trouver ses propres solutions. « *Il faut être attentif aux ressources que les personnes en difficulté ont en elles sans le savoir, et les stimuler* », dit Jacques Gaucher. Une ergothérapeute renchérit : « *à nous de leur donner une ré-assurance, de leur dire qu'elles sont riches de connaissances et qu'elles savent mieux que nous* ».

Des partenariats multiples

« Il est bon que dans le magasin de Lyon - Tassin on puisse s'arrêter un moment pour discuter avec des spécialistes », se réjouit Guy Dubié. Et des non-spécialistes, salariés, clients, membres d'association, car il semble désormais urgent de décloisonner les compétences, techniques, humaines, médicales, commerciales... tant elles sont complémentaires.

Dès lors des propositions fusent pour inventer de nouvelles interfaces, de nouveaux partenariats :

- des équipes de seniors volontaires, pour faire le lien entre ces intervenants ;
- des équipes mixtes entre ces seniors et des jeunes, nombreux à s'engager dans les métiers d'accompagnement auprès des personnes âgées ;
- des bénévoles bricoleurs ;
- une cellule dans chaque magasin pour aider à faire les bons choix, les bons achats ;
- de nouveaux services à domicile à proposer en magasin...

En bref, passer d'une logique d'interventions hétéroclites à une logique de service global et « *recréer du collectif* ».

Merci à :

Guy Dubié et l'équipe du magasin de Lyon – Tassin pour la qualité de leur accueil et de leur écoute, Jacques Gaucher (Directeur du Laboratoire de la santé et du développement de l'université Lumière Lyon 2) et Marie-Laure Bonnet (ergothérapeute au Cicat 69) pour la qualité de leur intervention.

Ressources :

Cicat 69 Mieux Vivre - 28 rue Etienne Richerand - 69003 Lyon
04 72 33 02 84

LEROY MERLIN SOURCE
www.leroymerlinsource.fr

Découvrir la gamme **A<D>A<P>T** et le guide de conseils en ligne

Guide Adapt en ligne sur www.leroymerlin.fr