

# ...**MAISON** *en parle...* débat*s* / en magasin

## “bien vieillir chez soi : cela se prépare !”

### PARIS-BEAUBOURG 07 septembre 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.



Bernard Ennuyer

“La représentation française de la vieillesse est totalement phobique. Et pourtant tout ne va pas si mal”. Bernard Ennuyer, sociologue et directeur d’un service de maintien à domicile à Paris, plante le décor et dédramatise la situation. Membre du comité de veille mis en place par la Ville de Paris après la canicule de 2003, il constate que tous les experts sont d’accord. Contrairement aux idées reçues qui font débiter la vieillesse à 60 ans, cette dernière “commence aujourd’hui à 85 ans !”. Et parmi les plus de 85 ans, si 30% des personnes ont des incapacités importantes, “70% sont autonomes”, préfère-t-il retenir. Pour conclure, enthousiaste : “dans cette tranche d’âge, beaucoup de gens font des projets, c’est cela l’essentiel”.

## > A chacun sa prise de conscience

---

Il n'empêche, la question du maintien à domicile, au moment de l'avancée en âge, nous concernera tous. Chacun reconnaît cette évidence. De là à se sentir concerné personnellement, c'est une autre paire de manche exprimée par une cliente : "Moi, je ne me sens pas vieillir. Ca vient surtout du regard des autres. On n'est pas préparé à cette réalité".

Comment, dans un tel contexte, anticiper et préparer les aménagements qui seront nécessaires pour bien vieillir chez soi ? La prise de conscience passe le plus souvent par les difficultés d'un proche, d'un parent ou d'un conjoint. Quelques témoignages sont ici édifiants : "Mes parents septuagénaires avaient décidé de déménager pour se rapprocher de la ville et de ses services. Mais finalement, mon père n'a pu se résoudre à quitter la campagne et ils ont acheté une maison encore plus isolée que la précédente. Pour ma mère, qui commence à perdre la vue, cette situation devient difficile à gérer".

"Victime d'une hémiplegie, mon mari est rentré à la maison au bout de quelques mois. Il a fallu réadapter toute la maison à la circulation du fauteuil. J'ai su d'instinct

les travaux à faire, les rampes d'accès par exemple. Il nous a fallu casser le sol de la salle de bains que nous venions de refaire. Mais nous avons su faire quelque chose de beau malgré les adaptations nécessaires !"

"Ma mère octogénaire vit dans une maison à étage. Je l'incite à déménager pour faciliter son quotidien, mais elle ne veut rien savoir. Que faire le jour où elle tombera ?"

Se sentir démuni n'empêche pas de prendre la question à bras le corps. C'est ce qu'ont fait trois femmes septuagénaires de Montreuil qui ont baptisé leur projet la Maison des Babayagas. Et certainement sont-elles un peu sorcières puisque leur devise est "L'art de bien vieillir, une utopie réaliste !" Deux d'entre elles témoignent de leur prise de conscience brutale. Pour l'une, c'est une sciatique qui l'a laissée un jour bloquée à l'étage, obligée de faire passer les clés avec une ficelle par la fenêtre : "Il était temps de prendre les choses en main". Pour l'autre, c'est la longue et lourde prise en charge d'une mère malade à domicile qui l'a amenée à se dire : "Je ne dois pas à mon tour laisser vivre une telle situation à ceux qui suivent".

Avec une troisième vieille dame indigne, et avec une détermination et une joie rayonnantes, elles ont bataillé pendant 10 ans pour imposer leur projet de maison des Babayagas. Une maison de 19 appartements, pour 19 vieilles dames, avec à la fois d'importantes parties communes (dont un atelier) et un espace ouvert sur la rue permettant de proposer des activités avec les habitants du quartier, du soutien scolaire par exemple. Une maison "autogérée, solidaire, citoyenne

et écologique !". En dix ans, elles ont peu à peu convaincu le maire de Montreuil, et établi le cahier des charges pour l'architecte. Un office HLM local prend en charge la construction, pour une ouverture prévue en 2008. Un cas d'école pour éviter l'isolement, favoriser et pérenniser l'entraide réciproque, réduire au maximum les frais administratifs... Un exemple qui donne déjà des idées à d'autres villes mais qui a du vaincre de solides résistances.

## > Le soutien humain et pratique des professionnels



Annette Robert

Le constat est largement partagé par tous les participants : on est souvent mal à l'aise devant ses propres parents quand leur habitation devient inadaptée. "Les descendants sont les plus mal placés pour négocier avec eux, affirme Bernard Ennuyer. Il est utile de faire intervenir un tiers, un médecin, un ergothérapeute...". Face à la vieille dame qui refuse de déménager, il faut malheureusement souvent attendre que l'accident arrive.

"C'est au moment de la chute puis de l'hospitalisation que la question de l'hébergement se pose de manière violente et urgente", explique Pascal Dreyer, de Leroy Merlin Source. "C'est le moment pour les proches d'ouvrir le dialogue et de trouver des solutions avec elle. Des solutions qui doivent s'inscrire dans des temps à la fois longs (revenir à domicile est un projet en soi que la personne âgée et ses proches doivent partager) et brefs (la personne peut avoir des difficultés à retrouver ses marques dans son chez elle ou chuter à nouveau)".

C'est dans de telles situations qu'intervient Annette Robert, ergothérapeute au sein

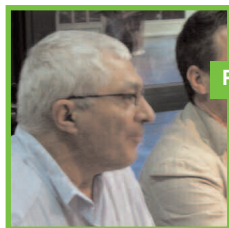
d'un service de maintien à domicile parisien. Elle ne limite pas son rôle à des conseils pratiques pour aménager un logement, mais revendique "une approche globale et humaine de la personnes âgée. Quelqu'un qui tombe, c'est peut-être quelqu'un qui ne fait pas ce qu'il faut pour ne pas tomber, mais c'est peut-être aussi et d'abord quelqu'un qui va mal, qui est déprimé(e)". Sa formation et son expérience font d'elle une interface entre les professionnels de santé et la personne et ses proches. A cela s'ajoute bien sûr des aménagements très concrets, avec en premier lieu dans les salles de bain : sol anti-dérapant, douches à fond plat, baignoires adaptées... ou encore rampes d'accès. Elle procède parfois aux achats nécessaires avec la personne, ou passe les commandes pour éviter les trop grandes quantités.

Annette Robert constate que bien des difficultés subsistent pour que les personnes âgées vivent confortablement chez elle. Le coût élevé de certains matériels bien sûr mais aussi les réticences des personnes elles-mêmes à engager des dépenses pourtant essentielles à leur vie quotidienne. Elle déplore aussi sa charge de travail, toute entière dévolue à régler les difficultés existantes.

Ce qui ne lui laisse pas de temps pour la prévention, pour l'anticipation des difficultés avec des personnes vieillissantes et encore autonomes.

Plus globalement, plusieurs participants pointent la méconnaissance de nombreux professionnels : architectes, artisans, vendeurs de biens immobiliers, offices HLM... Bien peu sont sensibilisés aux aménagement et adaptations à prévoir, et chacun s'accorde ici sur la nécessité d'une prise en compte des besoins spécifiques à la fois dans la formation de ces professionnels et dans leur démarche commerciale et technique. En témoigne cette anecdote : "Ma mère de 65 ans refait actuellement son appartement. Lorsque le maître d'ouvrage nous a présenté sa proposition, je lui ai demandé s'il avait une idée de l'âge de sa cliente. Il s'est offusqué : il ne lui serait jamais venu à l'idée de demander son âge à une dame. Pourtant dans ce cas, la prise en compte de l'âge est essentiel si ma mère veut aménager un appartement où elle pourra vivre le plus longtemps et de la manière la plus autonome possible. C'est aux professionnels d'oser poser ces questions et d'apporter des conseils adaptés !"

## > Leroy Merlin, l'écoute et le conseil



Philippe Hauville

C'est dans ce contexte que Leroy Merlin entame une démarche au long cours sur ces questions. Philippe Hauville, directeur du magasin de Beaubourg, présente ainsi l'enjeu : "Pour l'instant, nous sommes en situation d'incompétence consciente ! Nous avons devant nous un important travail d'écoute et de conseil à mener auprès de nos clients". Et un travail de sensibilisation des collaborateurs, déjà à l'œuvre dans les propos des conseillers de vente de Beaubourg.

Sur la qualité de l'écoute du client tout d'abord, selon l'un d'entre eux : "Il faut être très attentif et ne pas se faire d'illusion. Nous ne pouvons nous faire une représentation du logement de notre client et de sa demande d'aménagement qu'à travers ce qu'il nous en dit. Et ce ne sont pas les photos des téléphones portables qui vont nous permettre de mieux comprendre le projet de la personne !". Il faut donc savoir faire parler le client,

sans pour autant se faire trop intrusif : un travail très délicat. C'est vrai aussi pour le conseil, comme le souligne un autre collaborateur dans un sourire : "Difficile de dire aux gens : si si vous allez vieillir ! Il faut trouver les bons mots. Je me dis, pour ma part, que si je donne un mauvais conseil, ils vont se souvenir de moi, une fois rentrés chez eux..."

Et il faut oser aborder des points précis, ne pas écarter de questions aux allures triviales : "Un WC suspendu, il faut l'essayer soi-même pour vérifier sa hauteur, lors des travaux. Ce n'est pas au plombier de le faire ! Une porte de toilettes doit toujours s'ouvrir vers l'extérieur, en cas de chute de la personne à l'intérieur". Stéphane Colpin est conseiller de vente au rayon menuiserie. Pour lui, l'accompagnement du projet du client demande parfois de savoir l'orienter à partir de ses connaissances ou de sa propre expérience : "Pour leur salle de bains, des clients voulaient une porte de 63 cm de large. Ça ne devrait plus exister, c'est une largeur de porte inadaptée pour les personnes à mobilité réduite. Je les ai convaincus d'opter pour une porte de 73 cm".

Le conseil s'avère donc essentiel pour tous les clients, même les plus bricoleurs. Une cliente surenchérit : "Moi, je serais preneuse d'un service Leroy Merlin de conseil en ergothérapie, puisqu'on ne sait rien, on ne nous apprend rien là-dessus". Produits et conseils adaptés selon la situation et les besoins des clients sont donc indissociables.

Plus globalement, au-delà des produits spécifiques de la gamme Adapt, le rôle de Leroy Merlin est aussi d'accompagner l'évolution des mentalités, comme l'explique sa responsable éditoriale

Marie-Reine Coudsi : "À travers nos magazines, nos catalogues, notre site Internet, nous devons participer à faire évoluer les représentations de la vieillesse et des adaptations nécessaires pour vivre au mieux chez soi".

Et tous se retrouvent ici pour faire changer l'image péjorative du maintien à domicile et de ses aménagements : "Cessons de considérer qu'il faut construire ou aménager des maisons spécifiques. Il faut aujourd'hui penser des maisons bonnes à vivre pour tous, que l'on ait ou non des incapacités, quelles soient provisoires ou non".



## > Merci à :

---

Philippe Hauville et l'équipe du magasin de Paris-Beaubourg pour la qualité de leur accueil et de leur écoute, Annette Robert (ergothérapeute au sein d'un service de maintien à domicile parisien : Notre Village), et Bernard Ennuyer (directeur du service d'aide et de soins à domicile "LES AMIS Service à domicile" - Paris XVII<sup>ème</sup>), pour la qualité de leur intervention.

## > Ressources

---

### **La Maison des Babayagas**

lesbababayagas@club-internet.fr

### **Escavie**

17/19 rue de Flandres 75019 Paris

01 40 05 67 51

escavie@cramif.cnamst.fr

### **LEROY MERLIN SOURCE**

www.leroymerlinsource.fr

Découvrir la gamme **ADAPT** et le guide de conseils en ligne

Guide Adapt en ligne sur [www.leroymerlin.fr](http://www.leroymerlin.fr)