

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

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

### Cabriès - Plan de Campagne 9 novembre 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.

## **La vieillesse, synonyme de perte d'autonomie, de départ en institution et d'isolement social ?**

Philippe Pitaud, directeur de l'Institut de G erontologie Sociale de Marseille,  
tord le cou aux idées reçues :

**95 % des plus de 75 ans vivent à leur domicile !**

Et parmi ceux-ci, les trois quarts gardent cette autonomie grâce à l'aide apportée  
par leur entourage personnel, tient à rétablir ce professeur de l'Université  
de Provence : « On n'est pas seul quand on vit à domicile. »

Une bonne nouvelle, renchérit-il, dès lors que le logement joue un double rôle :  
« *Repaire*, tanière, la maison est le lieu de l'en-soi que l'on construit ;  
mais c'est aussi le lieu des *repères*, qui abrite nos choses, nos objets,  
qui sont importants pour soi, pas pour les autres ».

Philippe Pitaud ne fait pas pour autant dans l'angélisme,  
fort de son expérience de terrain. L'Institut de G erontologie Sociale  
accueille des personnes âgées, dans une démarche préventive :

« Il faut anticiper, prendre soin à la fois de son corps,  
de son psychisme et de son environnement immédiat. »

## > Positiver, pour mieux anticiper



Cette anticipation nécessaire n'est pas aisée pour autant, dès lors qu'elle est associée à plusieurs types d'angoisses : « Nous avons peur de dépendre d'un tiers pour les actes de la vie quotidienne. Nous avons peur de la folie, avec la maladie d'Alzheimer par exemple. Nous voulons maîtriser notre environnement. Enfin, personne n'a envie de peser sur sa descendance », résume le professeur. Autant d'enjeux ignorés aux âges où l'on achète l'appartement ou la maison familiale. On ne se projette guère dans l'avenir, après le départ des enfants, après le décès du conjoint... Aussi quand la perte d'autonomie nécessiterait des aménagements importants du logement, il est parfois trop tard pour les envisager sereinement. Alors il convient de s'adresser aux moins de 60 ans, non sur un registre alarmiste (« C'est affreux vous allez vieillir... »), mais en avançant des arguments positifs, sur la famille et les relations entre les générations. Une

logique prônée par la responsable éditoriale de Leroy Merlin : « Aménager la salle de bain d'une dame âgée, c'est utile aussi pour la toilette de ses petits-enfants », explique Marie-Reine Coudsi, « Il faut parler de la qualité de l'accueil chez soi des gens qu'on aime ».

« Plus on anticipe et plus on évite les casses, à la fois matérielles, en terme de travaux, et psychologiques », selon Hervé Chayneaud-Dupuy, des Ateliers de la Citoyenneté, animateur du débat. Et d'ores et déjà, une nouvelle génération (les « seniors actifs »), semble plus sensible à la nécessité de préparer cette dernière tranche de vie. « Ils seront mieux formés, mieux informés, en meilleure condition physique que leurs prédécesseurs, ils seront donc plus exigeants et ils anticiperont », parie Philippe Pitaud. Sans compter les nombreux jeunes retraités qui prennent en charge chez eux leurs propres parents : « Cela fait évoluer les mentalités, les sexagénaires savent que les aménagements qu'ils réalisent pour leurs parents leur serviront plus tard », analyse Odile Marconnet, ergothérapeute et directrice du Creodat, centre d'information et de conseil sur les aides techniques de Marseille.

## > Faire AVEC la personne âgée

---

Professionnels de l'aide aux handicapés et aux blessés pour retrouver une autonomie, les ergothérapeutes sont de plus en plus sollicités sur les questions de vieillissement. Odile Marconnet explique la démarche : « Dans les trois quarts des cas, la personne nous sollicite parce qu'elle ne peut plus se laver : elle ne peut plus entrer dans sa baignoire. On part de là, puis on discute avec elle, en passant en revue toutes les activités quotidiennes. »

L'objectif de ce premier bilan est de repérer tous les gestes devenus difficiles, qui nécessiteraient des aménagements du domicile pour rendre son autonomie à la personne. Une démarche globale qui inclut la dimension psychologique et l'environnement humain. La qualité de ce dialogue est primordiale pour Odile Marconnet : « On fait AVEC la personne, on ne fait pas les choix POUR elle ». Il ne s'agit pas d'imposer mais d'accompagner : visites en magasin, choix et esthétique du matériel, discussion avec les artisans, orientation vers des organismes d'aides financières... Pour autant, les conseillers de vente de Leroy Merlin Plan de Campagne dis-

cernent bien les difficultés : « Souvent, ce sont les enfants qui viennent faire l'achat, sans même montrer un échantillon à la personne âgée », dit Karine ; « Les enfants ou les petits enfants viennent, les personnes âgées se mettent de côté », ajoute Ignace. Pascal Dreyer, chargé de mission Leroy Merlin Source, en a bien conscience : « Vous êtes au cœur d'un système où beaucoup de gens participent à la décision. Vous avez un double rôle : d'abord avoir une ouverture maximale, bien comprendre le besoin et proposer toutes les solutions existantes ; et aussi donner les bons conseils techniques. » Par exemple : pour la pose d'une barre de maintien, prévoir les bonnes chevilles et les bonnes vis en fonction du support. C'est donc aussi une question de communication entre les rayons, entre les services.

Enfin, il convient de personnaliser les réponses. Il n'y aura jamais de solutions techniques uniformes : « Certains ne voudront jamais de douche. Il y a des gens qui se lavent encore au lavabo, d'autres au bidet. Il faut s'adapter à chacun », illustre Odile Marconnet.

## > Eloge de la simplicité

---

« Et toujours privilégier la solution la plus simple », poursuit-elle, « Surtout ne pas bouleverser l'environnement et les repères de la personne ». Et ne pas abuser des solutions techniques et coûteuses, comme ce fut le cas dans un passé récent, jusqu'à l'absurde : âgé ou pas, qui souhaiterait encore utiliser une baignoire à porte, dans laquelle il faut entrer avant de faire couler l'eau, et surtout sortir seulement après qu'elle se soit totalement évacuée, « Finalement les gens ne s'en servaient pas », constate

Odile Marconnet. Chaque fois que possible, elle privilégie donc des matériels non spécifiques, des solutions de bons sens. Ces derniers offrent un choix plus large. La personne âgée pourra exprimer ses goûts en terme d'esthétique, de couleurs, etc., ce qui est rarement le cas avec les matériels médicalisés. Pour une personne qui a du mal à s'asseoir ou à se relever de son lit, mieux vaudra ainsi commencer par rehausser les pieds du lit avant d'investir dans un lit médicalisé.

## > Nouveaux conseils et nouveaux liens à développer

---

Le débat mobilise les conseillers de vente de Leroy Merlin Plan de Campagne. Les questions à l'ergothérapeute fusent : « Quelles sont les choses essentielles à prévoir quand on construit sa maison ? », « Vers qui orienter le client qui veut aménager sa salle de bain et qui a besoin d'aides financières ? » La spécialiste apporte des éléments de réponses : « Eviter les marches, c'est l'horreur après à aménager. Orienter les clients vers nous, le Creedat, ou vers les centres communaux d'action sociale. » Les conseillers de vente peuvent jouer

un précieux rôle de conseil. Un rôle pourtant délicat, car ils se trouvent face à la vie privée, à l'intimité du client. Fabrice Gros, directeur du magasin, résume les enjeux : « Notre habitat bouge avec l'évolution de la famille. Quand les enfants partent, c'est le bon moment pour prévoir les aménagements futurs. Quand ces personnes viennent en magasin, nous pouvons leur amener une réflexion qu'ils n'ont pas encore. » Pour autant, il ne s'agit pas d'être directif : « J'attends du conseil », dit une cliente, « Mais quel que soit mon

âge, c'est bien moi qui décide, qui choisis mes équipements ». « A nous de ne pas aller trop loin », répond bien volontiers Fabrice Gros. Un autre client se fait encourageant : « Chez vous, j'apprécie de pouvoir discuter technique, coût, confort. Le conseil, c'est votre point fort. »

Sur cette nouvelle dimension du conseil, Philippe Pitaud encourage la démarche : « A vous de trouver des manières originales d'enseigner aux gens, avec des livrets pour les clients par exemple. Il faut développer l'éducation au bien vieillir. » Pour le directeur de l'Institut en gérontologie sociale, la qualité de l'accueil est

fondamentale, car il est difficile de demander conseil quand on a déjà du mal soi-même à accepter son propre vieillissement. Pascal Dreyer va dans le même sens : « Des fiches solutions doivent accompagner les produits. Non pour imposer des normes, mais permettre aux clients et futurs usagers de se poser les bonnes questions. »

Et il devient utile d'ouvrir de nouveaux liens entre professionnels. Fabrice Gros pour le magasin, et Odile Marconnet l'ergothérapeute, ont d'ores et déjà prévu de se revoir pour prolonger la démarche.

## > Sensibilisation, formation des équipes



Parmi les collaborateurs de Leroy Merlin Plan de Campagne, les questions ne sont pas seulement techniques et concrètes, la dimension humaine est omniprésente : « Comment parle-t-on,

à des quinquagénaires en pleine santé, d'aménagements qui leur seront peut-être nécessaires plus tard ? Comment conseiller un couple de personnes âgées ? Il existe peut-être des solutions simples, mais on ne les connaît pas. Beaucoup veulent aider mais on ne sait pas faire. »

Ces interrogations constituent le stade de « L'incompétence consciente » évoqué avec une certaine modestie lors du précédent débat, rappelle Hervé Chayneaud-Dupuy.

En parallèle un client s'interroge : « Vous avez beaucoup de jeunes dans vos équipes, sont-ils assez formés ? ». Karine, vendeuse conseil, complète : « A 35 ans, on ne connaît pas les problèmes des personnes âgées, on aurait intérêt à apprendre les questions concrètes qui se posent à elles. » Pour Fabrice Gros, cela passe par un travail de sensibilisation des équipes, « ...et de pédagogie interne » insiste Marie-Reine Coudsi, à partir des

travaux de Leroy Merlin Source. Mais cette sensibilisation ne sera vraiment pertinente qu'à travers la mise en situation des personnes. L'expérience a déjà été menée avec certains chefs de produits : « Nous leur avons fait porter des lunettes basse vision. En situation de malvoyance, ils ont manipulé des produits. Ils ont pu très facilement éliminer ceux qui n'étaient pas adaptés. Il est positif de faire ce genre d'expériences. »

## > Merci à :

---

Fabrice Gros et l'équipe du magasin de Cabriès-Plan de Campagne pour la qualité de leur accueil et de leur écoute, Odile Marconnet (ergothérapeute et directrice du Creedat, centre d'information et de conseil sur les aides techniques de Marseille), et Philippe Pitaud (directeur de l'Institut de Gérontologie Sociale de Marseille) pour la qualité de leur intervention.

## > Ressources

---

**Creedat,**  
**centre d'information et de conseil sur les aides techniques de Marseille**

103 avenue Maréchal de Lattre de Tassigny - 13009 MARSEILLE

04 91 41 69 70

creedat-cicat@wanadoo.fr

**Institut de gérontologie sociale**

148 rue Paradis - 13006 MARSEILLE

04 91 37 03 79

**LEROY MERLIN SOURCE**

[www.leroymerlinsource.fr](http://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](http://www.leroymerlin.fr)