

Séniors et toujours bien chez soi

SERVICES IMMOBILIERS



Loiselet & Daigremont



É D I T O

Même si notre métier principal peut sembler de prime abord éloigné du sujet, notre relation, longue et personnalisée, avec un très grand nombre de nos clients, nous permet d'aborder la question du vieillissement de la population sous un éclairage tiré de nos expériences personnelles. En effet, comme un certain nombre d'entre eux ou de leur famille, nous-mêmes, dirigeants du groupe Loiselet & Daigremont ainsi que beaucoup de nos collaborateurs ont été ou sont confrontés à la problématique du vieillissement, de la dépendance et surtout des conséquences que cela peut entraîner. Ce moment de notre vie est toujours une période compliquée, où l'on découvre plus ou moins brutalement un grand nombre de problèmes nouveaux et insoupçonnés à résoudre, et ce n'est pas chose simple...

Nos propres expériences, mais aussi et surtout notre attachement au bien-être dans les immeubles, nous ont conduits à prendre en considération ce sujet afin de tenter de proposer des solutions adaptées.

Comment concilier l'allongement de la durée de vie et le souhait de rester chez soi le plus longtemps possible ? Cette lettre apporte quelques informations, pour anticiper certains risques et vous guider dans la recherche et le choix de la réponse la plus appropriée.

JEAN-PIERRE LOISELET | PHILIPPE LOISELET



Bien chez moi à tout âge !

■ LA TRÈS GRANDE MAJORITÉ DES SÉNIORS SOUHAITE RESTER CHEZ SOI LE PLUS LONGTEMPS POSSIBLE

La principale motivation à cet effet est de ne pas rompre avec ses habitudes de vie et de rester libre. Dans l'esprit de chacun, le domicile est en effet le lieu familial par excellence : celui de l'identité, de l'intimité, de ses habitudes, celui où l'on se sent en sécurité et qui incarne une forme de stabilité dans notre existence.

Même si les problèmes de santé peuvent compliquer le maintien à domicile, le fait de rester chez soi permet de continuer à croire que certaines choses restent inchangées et que l'on peut continuer d'avoir une vie normale. Le domicile incarne l'idée de maintien, de continuité de nature à reconforter les personnes confrontées au vieillissement ainsi que leur entourage.

Les autres solutions (résidences avec services et maisons de retraite) représentent la plupart du temps une rupture importante de mode de vie. La presque totalité de nos expériences de départ dans ces nouveaux lieux de vie se traduit malheureusement pour la personne âgée par une diminution des centres d'intérêts, un enfermement dans ses souvenirs, une augmentation des pertes de repères, voire une aggravation de la dépendance.

■ QUELQUES RÈGLES SIMPLES D'AMÉNAGEMENT DE SON CADRE DE VIE

Les chutes sont une des premières causes d'accidents chez nos aînés. Selon l'institut de veille sanitaire, 62% des chutes de personnes âgées ont lieu à domicile (près de 300 000 par an) et constituent plus de 80% des accidents de la vie courante chez les plus de 65 ans.

Trébucher sur un obstacle, glisser, perdre l'équilibre, être victime d'un éclairage défaillant... autant de raisons qui peuvent conduire à une chute, avec parfois de lourdes conséquences.

Sans pouvoir être exhaustif, voici quelques idées simples qui peuvent limiter les risques :

- débarrasser les passages de tous les obstacles,
- enfermer dans des gaines de plastique les fils électriques et les câbles,
- retirer les tapis non fixés au sol ou les immobiliser avec un adhésif,
- éviter les surfaces glissantes (faire poser des revêtements antidérapant),
- veiller à ce que le sol ne présente aucun défaut (moquette décollée, parquet soulevé) et reste bien plat,



- avoir un éclairage de qualité et en quantité suffisante, pour permettre une bonne vision globale dans chaque pièce,
- installer des barres d'appui dans différents endroits du logement,
- installer plusieurs téléphones (cuisine, entrée, séjour, chambre) pour éviter de courir quand le téléphone sonne, mais aussi pour qu'il soit plus facile d'appeler en cas de besoin,
- quand c'est possible, installer une douche avec un siège fixé au mur à la place d'une baignoire,
- remplacer certains équipements comme la cuisinière à gaz ou les plaques électriques et installer une plaque à induction pour éviter tout risque d'asphyxie, de brûlures, voire d'explosion,
- mettre en place une téléassistance.

Le site jamenagemonlogement.fr, créé par l'Assurance Retraite, fournit un grand nombre de points de vigilance et de conseils pour apporter plus de sécurité au domicile. Par ailleurs, un certain nombre de nouvelles technologies sont en train d'apparaître, pour apporter des réponses efficaces et fiables.

La solitude augmente les risques. Les personnes seules doivent ainsi pouvoir demander une assistance et les nouvelles technologies répondent parfaitement à cette exigence. Elles ne supposent pas de profondes transformations du logement, permettent une liaison fiable et automatique avec la famille ou un centre d'appels spécialisé, en cas de chute ou de difficultés. Néanmoins, dans beaucoup de cas, la présence d'une personne est nécessaire à certains moments de la journée, soit d'une façon permanente, soit ponctuellement.

■ QUE FAIRE QUAND UN BESOIN DE MAINTIEN À DOMICILE APPARAÎT ?

Quand le problème se pose, les familles sont le plus souvent désemparées. Où s'adresser ? Vers qui se tourner ? Toutes les recherches pour trouver la bonne aide peuvent être possibles. Elles vont de l'assistante sociale de l'hôpital, aux services d'informations de la mairie, en passant par le bouche à oreille ou internet. Il existe différents modes d'interventions : le gré à gré, le mode mandataire ou le mode prestataire.

Le gré à gré et le mode mandataire se rejoignent dans les



principes. L'employeur est l'utilisateur du service. En cas de période de vacances de l'intervenant(e) ou d'absence pour maladie, celui-ci doit rechercher un(e) remplaçant(e). En cas d'hospitalisation, le salaire de l'intervenant(e) doit continuer à être versé. En cas de conflit, l'employeur doit le gérer, procéder au licenciement éventuel, selon les règles du code du Travail (convocation à un entretien préalable, justification du licenciement par un motif réel et sérieux, procédure prud'homale en cas de litige) démarche qui n'est pas facile à entreprendre à l'âge de quatre-vingt-dix ans...

En mode prestataire, le personnel est salarié de l'entreprise intervenante. Ce fonctionnement présente un avantage essentiel de simplicité pour les clients et leur famille. L'utilisateur du service n'est plus l'employeur : il est donc déchargé de toute la gestion du personnel. Sélection, encadrement, remplacement pour congés ou maladie, toutes les démarches administratives et financières sont gérées et supportées par l'entreprise et non par le client. Un contrat est passé avec le prestataire. Ce contrat, à durée déterminée ou indéterminée, fixe tous les éléments de l'intervention : périmètre et contenu de l'aide, de ses modalités (choix des jours, des horaires et de la durée des interventions). Le contrat prévoit également les clauses d'interruption pour cas de force majeure (hospitalisation, décès), et des clauses de suspension avec préavis (absence pour vacances, pour une hospitalisation programmée...). Les interventions doivent pouvoir varier à la baisse ou à la hausse (amélioration de l'état de santé, absence de la famille pendant une période de vacances...).

Cette souplesse dans la réalisation de prestations d'aide à domicile est essentielle. Souvent, les familles ne savent pas vraiment ce qu'elles veulent au départ : devenir dépendant n'est pas facile à admettre, se faire aider pour des gestes de la vie intime non plus. En général, l'approche la plus adaptée est de commencer par des interventions très légères, et une fois que l'intervenant(e) a été « adopté(e) » par la personne âgée, d'augmenter la durée ou la fréquence pour mieux répondre à ses besoins.

Le mode mandataire semble, à première vue moins onéreux que le mode prestataire. Mais en intégrant tous les aspects de l'emploi (charges sociales, congés payés, coûts de gestion, frais liés à un éventuel prud'homme, maintien du salaire pendant une possible hospitalisation, etc.), le mode prestataire ne revient pas forcément plus cher, bien au contraire.

■ M&D : LA RÉPONSE DE LOISELET & DAIGREMONT À LA PROBLÉMATIQUE DU MAINTIEN À DOMICILE...

Si les services à domicile peuvent paraître éloignés de nos métiers de base, ils le deviennent beaucoup moins dès lors qu'ils ont pour objet de permettre à leurs bénéficiaires de continuer à vivre chez eux, malgré la dépendance résultant du grand âge, du handicap, d'un accident de la vie ou d'une maladie.

Régulièrement interrogés sur ces sujets par des clients, pour eux-mêmes ou leurs parents, nous avons développé différentes solutions via la société M&D. Entreprise spécialisée depuis 2003 dans les services à la personne, propose la mise à disposition d'auxiliaires de vie pour permettre à celles et à ceux qui en ont besoin, de pouvoir se maintenir à leur domicile. M&D n'intervient qu'en mode prestataire et est donc l'employeur des intervenants. Nous pensons comme expliqué ci-dessus, que c'est le choix le mieux adapté

face à une situation de dépendance.

L'allongement de l'espérance de vie, constitue un vrai défi de société. Comment répondre à cette situation soudaine ou progressive de dépendance importante, qui nécessite une aide très spécialisée et technique : fracture du col du fémur, accident vasculaire cérébral, maladie d'Alzheimer ou de Parkinson ? L'auxiliaire de vie est capable aujourd'hui d'apporter une partie des réponses à ces problématiques. Il ou elle intervient dans tous les gestes techniques de la vie courante permettant à une personne âgée ou dépendante de rester chez elle : aider à la toilette, aider à l'habillage, faire les courses, aider à marcher, surveiller la prise de médicaments, stimuler, assurer la coordination avec le monde médical... à l'exception toutefois des soins, réservés aux professionnels de la santé.

Ce métier, peu connu, est un métier noble exercé par des personnes qui ont un vrai savoir-faire technique et de très grandes qualités humaines. Elles ont, en effet, une véritable motivation pour aider, créer une relation de confiance et apporter une sécurité dans le maintien à domicile. Tous les proches des personnes âgées connaissent cette difficulté d'admettre l'aide d'un tiers. Un(e) auxiliaire de vie est capable, par ses qualités, de se faire accepter progressivement.

Une organisation basée sur la qualité...

Ce type de prestation est basé sur la confiance et la personnalisation de la relation. Pour permettre la création d'une relation de confiance, c'est le plus souvent la même personne qui intervient. Sur simple demande, elle peut toutefois être remplacée, sans que le client ait à gérer une procédure disciplinaire. Il est essentiel que les auxiliaires de vie ressentent qu'une structure organisée existe en soutien, pour permettre un vrai travail d'équipe sérieux. Préalablement à chaque mission, un responsable de clientèle leur explique clairement et concrètement la nature et l'étendue des missions qui leur seront confiées, ainsi que les spécificités de celles-ci et des personnes dont elles auront la responsabilité.

L'auxiliaire de vie est ensuite accompagné(e) et présenté(e) au démarrage de l'intervention. Chaque semaine, tous les salariés doivent passer dans les locaux de l'entreprise, pour informer des changements de chacune de leurs missions. Tout au long de nos interventions, une relation personnalisée entre le client, sa famille et le responsable de clientèle permet un suivi régulier de l'évolution des besoins.

M&D est agréée par la DIRECCTE (Direction des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi), autorisée par plusieurs Conseils Départementaux dans le cadre de la loi ASV (Adaptation de la société au vieillissement), conventionnée par la CNAV et certifiée Qualisap par le Bureau Véritas depuis 2011.

Les prestations de M&D rentrent dans le dispositif des déductions fiscales des services à la personne, et ouvrent droit à une réduction ou à un crédit d'impôts (dépendance retenue dans la limite de 12 000 € en 2016). De plus, si les conditions sont remplies, elles peuvent être financées en partie par l'APA (Aide Personnalisée à l'Autonomie), ou la PCH (Prestation Compensatoire du Handicap) ou les plans d'aides de la CNAV.



Payez vos charges de façon électronique sur **LoDaWeb.fr**, l'extranet sécurisé de votre copropriété,...

Paiement ponctuel ou prélèvement automatique, le système est sûr, rapide, pratique et économique (plus de timbre, plus d'enveloppe...).

Retrouvez, par ailleurs, tous les documents de votre copropriété sur **LoDaWeb.fr** (identifiant et mot de passe provisoire sur votre appel de fonds).

www.metd.fr
Téléphone : 09 74 50 13 65

(Prix d'un appel local)

