




Avec le soutien de



Bien vieillir

-de l'idée au projet-

Vestim'Âges
boutique
de prêt-à-porter
itinérante



« S'inspirer de ses pairs : modélisation d'un cas concret »

La Fabrique des CCAS/CIAS de l'UNCCAS propose des exemples qui illustrent la diversité des démarches d'innovation, des acteurs et des partenariats possibles. Ces démarches variées et complémentaires peuvent inspirer de nouvelles démarches et de nouveaux projets dans les territoires.

L'UNCCAS et la Fondation MACIF ont souhaité valoriser des actions socialement innovantes, issues de la banque d'expériences de l'UNCCAS, sur les champs de l'habitat, la santé, la mobilité et l'isolement des personnes. Il s'agit de capitaliser ces expériences et de favoriser leur essaimage auprès des CCAS et CIAS dans une perspective de changement d'échelle des innovations sociales.

Le concept de cette boutique consiste à la récupération et l'optimisation de vêtements d'occasion qui sont ensuite mis en valeur par l'installation éphémère d'un commerce installé chacune des six résidences de l'EHPAD. Une opportunité pour les résidents de bénéficier d'un vêtement qu'ils choisissent eux-mêmes, essayent et paient à l'aide d'un « *bon d'achat* » proposé par le CCAS de Lille, dans un univers recréé pour se rapprocher au mieux d'une boutique de prêt à porter ordinaire.

Il s'agit de recréer au sein de l'établissement un lieu ordinaire de rencontres, un lieu de vie où les personnes pourront se constituer une « *garde-robe* » en choisissant eux-mêmes leurs vêtements afin de :

- Respecter et maintenir la dignité de la personne âgée.
- Favoriser les contacts, les liens et les rapports entre les personnes.
- Améliorer la qualité de vie des personnes âgées.
- Valoriser l'individu et maintenir son autonomie.
- Favoriser la participation du personnel de l'EHPAD.
- Favoriser l'investissement solidaire et citoyen au travers de la mobilisation d'acteurs extérieurs.



1 définir le projet

Identification des besoins sociaux

Le CCAS de la ville de Lille est composé d'une direction Personnes âgées-Personnes handicapées (DPAPH) qui porte notamment la gestion :

Du service PASS Senior (Promotion des Actions Sociales et Solidaires Seniors) en complément du CLIC Seniors du CCAS il accompagne et informe les personnes âgées de la ville sur les services, les aides et les activités dont ils peuvent bénéficier. Ce service gère 9 Espaces Seniors répartis dans les différents quartiers de la ville.

Les espaces seniors proposent :

- un lieu de rencontres, de création et de renforcement du lien social ;
- des activités variées (sportives, culturelles et créatives), en lien avec les partenaires associatifs (exemples : ateliers mémoire, repas mensuels, expositions, etc.) ;
- des opportunités d'investissement bénévole dans différents projets ;
- l'ensemble de ces espaces bénéficie d'une configuration similaire (un espace cuisine, une salle collective, un espace de stockage) et chacun dispose de son propre animateur.

Du Conseil Lillois des Aînés (CLA) :

Lieu d'échanges, de concertation et de montage de projets réunissant des Lillois âgés de 60 ans et plus. Le CLA :

- donne son avis et formule des propositions soit à la demande du Maire ou du conseil municipal, soit de sa propre initiative ;
- conçoit et propose des actions avec et pour les seniors autour de toutes les thématiques de la vie locale ;
- constitue un relais citoyen d'informations en direction de l'ensemble des lillois ;
- renforce le dialogue entre les seniors de la ville et la municipalité, dans le but d'adapter les politiques municipales à leurs attentes et besoins.

De l'EHPAD

L'établissement accueille 160 résidents répartis en 6 résidences de 25 à 30 personnes, situées dans les différents quartiers de la ville.

La réalisation d'une Analyse des Besoins Sociaux (ABS) par le CCAS de Lille a mis en

évidence les caractéristiques suivantes de sa population âgée :

- un vieillissement de la population et une augmentation du nombre de personnes âgées dépendantes ;
- un isolement croissant des personnes âgées ;
- un paupérisation d'une partie de ce public âgé ;
- des personnes âgées (jeunes retraités, personnes autonomes) qui souhaitent s'impliquer dans la vie locale.

Par ailleurs, la ville de Lille dispose d'un réseau de bénévoles.

Le CCAS de Lille constate également, pour son EHPAD :

- un grand nombre des résidents est en situation de paupérisation ou en difficulté financière : 80% des résidents bénéficient de l'aide sociale ;
- cette précarisation s'accroît au fil des années (conforme à la tendance observée par l'ABS) ;
- les nouveaux résidents ont peu de biens et de vêtements ;
- le coût de l'hébergement ne permet pas d'avoir une marge financière suffisante au renouvellement de leur garde robe dans un contexte où, aujourd'hui, le vêtement a une signification sociale, culturelle, c'est un élément de communication et d'identité ;
- du fait de leurs pathologies (géronto-psychiatriques, psycho-gérontologiques), les résidents ne sont plus en mesure de s'auto-valoriser par leur apparence physique ;
- à cela viennent s'ajouter les problèmes de mobilité qui représentent un frein supplémentaire.

Parallèlement, dans le cadre du Conseil Lillois des Aînés, une réflexion a été menée sur les réponses à apporter aux résidents de l'EHPAD du CCAS.

Une évolution du projet d'établissement

Afin de répondre aux évolutions de sa population, le CCAS a souhaité faire évoluer la politique et le projet d'établissement de l'EHPAD en mettant l'individu au cœur de la démarche. Lancée en 2013, cette évolution se construit autour de plusieurs éléments :

- un changement de gouvernance ;
- la volonté de donner une culture commune aux agents de l'EHPAD (formations...) ;
- une démarche participative des agents ;
- un travail transversal à l'échelle des services du CCAS ;
- la reconstruction d'un projet de vie digne du résident avec deux approches : la prise en compte de l'individu (rendre le résident acteur des projets, lui redonner un rôle social), le retissage du lien social (construction d'un nouveau projet pour recréer au sein de l'établissement un lieu ordinaire de rencontres, en collaboration avec des acteurs extérieurs à l'EHPAD).

Définition des objectifs

La démarche collaborative a permis de partager des objectifs communs auxquels devaient répondre le projet.

Finalité du projet

Recréer au sein de l'établissement un lieu de vie convivial où les personnes pourront se constituer une « garde-robe » en choisissant eux-mêmes leurs vêtements afin de :

- respecter et maintenir la dignité de la personne âgée ;
- favoriser les contacts, les liens et les rapports entre les personnes ;
- améliorer la qualité de vie des personnes âgées ;
- valoriser l'individu et maintenir son autonomie ;
- favoriser l'implication dans ce projet du personnel de l'EHPAD et l'engagement des familles ;
- favoriser l'investissement solidaire et citoyen au travers de la mobilisation d'acteurs extérieurs.

Conception du projet en réponse aux besoins identifiés

La phase d'élaboration du projet a été pilotée par le Responsable d'animation de l'EHPAD en lien avec le responsable du PASS Seniors et les 3 gestionnaires de résidences de l'EHPAD. Celui-ci a été garant de son bon déroulement et de la participation des différentes parties prenantes.

La mise en œuvre opérationnelle du projet et son fonctionnement ont été confiés à une animatrice du PASS Seniors.

Elaboration du projet dans une démarche collective et participative

A partir des différentes observations et du besoin des résidents de l'établissement, le CCAS a engagé en 2012 une réflexion avec :

- les agents de l'EHPAD : présentation de la démarche lors d'une réunion de coordination du personnel pour recueillir leurs attentes et leurs idées sur le projet ;
- le Conseil Lillois des Aînés : présentation de la démarche lors d'une réunion pour débattre sur le projet et de recueillir leurs idées et préconisations ;
- les résidents : un sondage réalisé par l'animateur de l'EHPAD et les agents pour faire remonter les envies et attentes des résidents.

Deux idées initiales ont rapidement été abandonnées :

- le don de vêtements au profit de l'EHPAD : le résident se retrouve dans une situation de « receveur » sans choix et valorisation de l'individu ;
- le passage d'un prestataire « ambulante » dans chaque résidence avec la possibilité de choisir : problématique du coût de vêtement élevé pour les résidents et de concurrence entre les prestataires.

Par ailleurs, ces deux idées ne répondaient pas à l'objectif de création d'un lieu de vie et de rencontres au sein des résidences.

La confrontation des premières idées et les échanges ont mis en évidence des éléments communs :

- un lieu attractif et convivial où chacun peut passer, s'arrêter, se rencontrer et échanger ;
- une action rappelant la vie locale ;
- un moment chaleureux et animé se différenciant du quotidien et des activités déjà existantes ;
- un rôle de « consommateur » redonné au résident (choisir, essayer, payer) pour une réelle mise en situation ;
- un choix de vêtements accessibles financièrement au résident ;
- la valorisation de la solidarité locale et de la dynamique existante dans une démarche d'économie circulaire (limiter le gaspillage et favoriser la seconde vie des produits).

Cette collaboration s'est traduite par la proposition d'une « boutique de prêt-à-porter itinérante » :

- rappelant aux résidents un véritable magasin (lieu familier et de consommation) ;
- s'appuyant sur une démarche participative impliquant de la conception à la réalisation les usagers, des personnes âgées des espaces seniors et le personnel de l'EHPAD.

Formalisation et projection du projet

Pour mener ce travail, l'équipe projet a dû définir les différentes étapes du projet via huit étapes clés de la conception à la réalisation :

1. Contacts et mobilisation des partenaires (organisation matérielle, collecte de vêtements, ...).
2. Présentation et mobilisation des équipes en poste, définition d'un plan de communication (résidents, espaces seniors...).
3. Stockage, gestion et nettoyage des articles (mobilisation des Espaces seniors et du bénévolat).
4. Création d'un coupon « *bon d'achat* » à destination des résidents concernés.
5. Evaluation des besoins dans chaque résidence (nombre de résidents, sexe, taille...).
6. Repérage des locaux à utiliser au sein de chaque résidence.
7. Expérimentation de l'action.
8. Evaluation avec les résidents, l'équipe, les bénévoles et les partenaires.

Il s'agit d'identifier les besoins humains, techniques et financiers, les moyens disponibles et ceux à mobiliser.

Pour cela, il faut réaliser une projection budgétaire :

- l'investissement et son plan de financement ;
- le budget à prévoir par le CCAS.

Le repérage de partenaires potentiels (opérationnels et financiers) et la conduite d'entretiens auprès de chacun a permis d'évaluer leur capacité d'engagement en fonction des besoins identifiés, et de répartir les contributions de chacun. L'inscription du projet dans les dynamiques locales existantes (le réseau des espaces seniors, le réseau de bénévoles, la politique locale « *Lille, Ville de la Solidarité* »...) permet de diversifier, d'impliquer différents partenaires et de limiter le coût financier.

La validation interne du projet

En ce qui concerne notamment l'animation en EHPAD, chaque projet est formalisé et soumis à l'étude :

- du Pôle Soins de l'EHPAD (composé du corps médical) : vigilant à ce que le projet ne perturbe pas les résidents ;
- les 3 gestionnaires des résidences de l'EHPAD : garants de la faisabilité du projet dans les structures ;
- le responsable de l'animation : attentif à la cohérence du projet au regard de la stratégie globale d'animation et au coût.

Ces étapes permettent de limiter les risques et de garantir le succès du projet.

Une fois validé, le porteur de projet est autonome dans la mise en œuvre de son action et bénéficie de l'accompagnement du Responsable de l'animation.

Le projet a abouti en octobre 2013 avec le lancement de la « boutique de prêt-à-porter » et des premiers passages en résidence (un passage par résidence sur le dernier trimestre 2013, puis un par mois et par résidence en 2014). La première année a été expérimentale et a permis la montée en puissance de cette action. La mise en place d'outils de suivi permet de réinterroger le dispositif et de l'adapter en permanence aux besoins des personnes.

2

fonctionnement du dispositif

Collecte des vêtements**Identification des besoins et attentes**

L'idée du dispositif est de ne pas positionner le résident dans une situation de « *receveur* » et de « *personne aidée ou assistée* », mais de développer une relation de « *vendeur-acheteurs* ». Il faut donc créer une offre attractive correspondant aux besoins et attentes de la personne permettant ainsi de cibler la collecte.

Pour cela, chaque résidence a identifié les besoins en vêtements des personnes :

- la typologie de vêtements manquants dans les garde-robes et souhaités par les personnes (pantalons, robes, jupes, pulls, gilets...);
- les tailles des personnes (dont certaines grandes tailles);
- les couleurs, motifs....

Une fiche est mise à jour en fonction des arrivées et sorties de résidents. Cette fiche permet non seulement d'adapter la collecte, mais aussi de faciliter le tri des vêtements (stocker uniquement les vêtements utiles) et de préparer le passage dans chaque résidence (avoir une sélection correspondant à la résidence).

Un ciblage du vêtement est réalisé en fonction des saisons comme dans un vrai magasin. Cette volonté s'inscrit également dans le travail réalisé par l'EHPAD avec ses résidents sur les repères calendaires.

Identification des donateurs et mobilisation des personnes

Lors de la phase de conception du projet, le CCAS a identifié les acteurs pouvant être sollicités pour collecter les vêtements : population, associations locales, espaces seniors... Lors du lancement de la phase d'expérimentation, seules les personnes âgées des espaces seniors ont été ciblées. Il s'agissait de :

- s'appuyer sur des acteurs dynamiques, connaissant le CCAS (relation de confiance) et déjà impliqués dans les actions proposées par celui-ci ;

- s'appuyer sur un réseau existant et structuré, des outils de diffusion et de mobilisation déjà identifiés ;
- créer une solidarité au sein d'une même tranche d'âge ;
- ne pas démultiplier les moyens de communication et les sources de dons surtout en phase d'expérimentation (la multiplicité des sources de dons peut générer une organisation plus complexe pour récupérer le vêtement).

Le CCAS a réuni l'ensemble de ses animateurs en amont du projet afin de le présenter et de recueillir leurs avis et préconisations pour sa mise en place. Cette démarche est importante du fait de la nouveauté de ce dispositif qui n'est pas ancré dans les pratiques : elle permet de communiquer et d'associer les animateurs dès le début de la démarche et ainsi d'obtenir leur mobilisation dans la collecte de dons.

Ensuite, les animateurs des espaces seniors, accompagnés de l'animateur référent du projet et des membres du Conseil Lillois des Aînés, ont sensibilisé les bénévoles de chaque espace et mis en place une communication à destination de leurs usagers (affiches, informations lors des ateliers en espace senior, relais par les bénévoles et le Conseil Lillois des Aînés, articles et témoignages dans la revue locale « *Senior Actus* », la presse locale...).

Les outils de communication ont été construits et ont proposé un message court et clair et une charte graphique attractive et non institutionnelle. Cette charte et reprise sur l'ensemble des outils relatifs à la Boutique de Prêt-à-Porter.

Au fil de l'expérimentation, le dispositif devient de plus en plus visible notamment du fait :

- du retour d'expériences des familles de résidents et des bénévoles inscrits dans la démarche ;
- d'une meilleure information (outils et information sur les dates) ;
- de l'intérêt manifesté par les personnes âgées, les familles des résidents, le Conseil

Lillois des aînés, les agents du Chapour ce dispositif apportant des solutions concrètes à une problématique locale et reposant sur une solidarité.

Le CCAS communique régulièrement afin de maintenir la mobilisation des « donateurs ». Celle-ci se fait en amont de chaque période de passage afin de compléter le stock, mais aussi lors des commissions du Conseil Lillois des aînés, d'animations des espaces seniors ou au travers d'articles de presse afin de valoriser l'action, les donateurs et bénévoles et de rendre lisible ses résultats pour les résidents de l'EHPAD.

Organisation de la collecte de vêtements

Le dépôt des vêtements s'effectue dans chaque Espace Seniors de deux manières : en continu ou à des dates pré-définies permettant de relancer la communication et de centraliser la collecte de dons. Les bénévoles de chaque espace gèrent la collecte et prennent contact avec l'animateur référent du dispositif lorsque que le stock devient important. L'ensemble des dons est ensuite acheminé par le CCAS vers le lieu de stockage.

Le réseau des Espaces seniors offre des points de collecte de proximité facilitant les dons. L'obligation de se déplacer sur des lieux plus éloignés pourrait représenter un frein aux dons. Le dispositif a connu un succès rapide et le CCAS a collecté plus de vêtements qu'attendus. Les dons étaient également de qualités diverses (neufs à très usés). Il est apparu nécessaire d'adapter la communication afin que les dons puissent correspondre aux besoins et ne soient pas détériorés : définition du type de vêtements souhaités et rappel à qui ils sont destinés. Les vêtements reçus sont ainsi globalement de meilleure qualité. La forte mobilisation a permis au CCAS d'être plus sélectif et de lancer des communications ponctuelles ciblant uniquement certains besoins.

La mobilisation des seniors est actuellement satisfaisante et permet de disposer d'un stock suffisant au bon déroulement du projet. Le CCAS n'a pour l'instant pas besoin de communiquer auprès de la population locale pour bénéficier de vêtements supplémentaires. Cependant, certains articles sont rares et nécessitent de trouver d'autres solutions pour répondre aux besoins (grandes tailles, sous-vêtements neufs, accessoires...).

Préparation des articles

Les vêtements sont triés par taille, par genre, par sexe, nettoyés et repassés pour ensuite être stockés avant la vente. Un travail de préparation du vêtement est nécessaire afin qu'il soit présentable pour la vente en magasin (considération du résident en tant que « client »).

Le tri, la gestion et le nettoyage des articles sont réalisés par des agents du CCAS mobilisés volontairement sur ces tâches, et des bénévoles des Espaces seniors. L'animateur référent du dispositif coordonne la collecte et la manutention, y participe également.

Le bon fonctionnement du dispositif, la satisfaction des résidents, la valorisation des agents et des bénévoles (auprès des donateurs, lors des animations ...) et la souplesse du dispositif permettent de mobiliser et de fidéliser la participation de ces personnes aux tâches de manutention.

Au fur et à mesure des collectes et de l'arrivage massif de dons, le CCAS a fait évoluer son organisation et s'est mieux structuré :

- un tri plus sélectif en fonction des besoins, des tailles, des couleurs de vêtements et permettant de limiter le stockage ;
- la mise en place d'un « système de gestion des stocks » simple et souple permettant de connaître en temps réel la quantité de vêtements, le type et la taille ;
- la mise à disposition d'un lieu de stockage situé dans un espace seniors d'une superficie de 40m² ;
- l'acquisition de matériel pour la manutention : au départ le lavage et le repassage des vêtements étaient réalisés dans les résidences de l'EHPAD. L'acquisition de matériel de repassage et d'une machine-à-laver situés sur le site de stockage a permis un gain de temps ;
- l'acquisition de petits matériels de stockage (cintres, étagères...) ;
- la mise à disposition ponctuelle d'agents du CCAS lors d'arrivage massif avec pour mission de participer à la manutention ;
- la mise en place de partenariats avec des associations locales.

Les vêtements inadaptés sont redistribués à des associations : ceux ne correspondant pas aux besoins (taille, typologie de vêtements pour jeunes adultes, enfants...) sont donnés aux Restos du Cœur ; ceux dégradés sont donnés à l'association « le Relais » qui recyclera le

textile dans le cadre de la production de matériaux isolants.

« Vente » des vêtements aux résidents

L'implication du personnel de l'EHPAD

Le premier vecteur de mobilisation des résidents est le personnel de l'EHPAD. Il apparaît nécessaire de :

- s'assurer que l'équipe et les nouveaux recrutements adhèrent à la philosophie du projet d'établissement et aux objectifs du projet ;
- construire et faire évoluer le projet avec eux, les sensibiliser et les impliquer afin qu'ils adhèrent au projet, encouragent et accompagnent ensuite les résidents vers la Boutique ;
- faire le lien entre le personnel et les acteurs intervenant pour l'animation de la boutique afin que le personnel devienne partie prenante et acteur à part entière.

Un des objectifs est de faire évoluer la relation entre le personnel soignant et le résident, que chacun se connaisse mieux et ne plus être uniquement dans l'acte de soin.

L'EHPAD a présenté l'action à l'ensemble des agents en amont du projet afin de recueillir leurs avis et préconisations pour sa mise en place. Cette démarche participative est importante : elle permet de communiquer et de les associer dès le début de la démarche, et ainsi d'obtenir leur mobilisation.

La communication auprès des résidents

Une communication est réalisée en amont de chaque passage auprès des résidents. Des affiches dans les résidences annoncent le prochain jour de passage. L'animateur de l'EHPAD et les agents communiquent et rappellent aux résidents les différentes animations, dont le passage de la boutique. Un échéancier des passages est également diffusé.

Un courrier nominatif est remis à chaque résident l'invitant à participer à la boutique et lui attribuant son bon de réduction. Ce geste est un élément important pour la personne qui reçoit peu ou pas de courrier, il participe à la valorisation du résident et l'estime de soi.

Les familles des résidents sont également sollicitées afin de relayer l'action : présentation de l'action à la famille en vis-à-vis, au Conseil de Vie Sociale, réunion annuelle des familles... afin qu'elle soit elle-même relais auprès de leur parent et les inciter à venir à la Boutique.

La Boutique s'appuie également sur les résidents eux-mêmes : le bouche-à-oreille et les échanges entre eux incitent les plus « réfractaires » à venir à la boutique.

La préparation du lieu et la vente du vêtement

Un lieu d'accueil a été identifié, en amont, dans chacune des 6 résidences de l'EHPAD. Il est ainsi aménagé à chacun des passages du magasin. Les vêtements triés sont exposés, sur des présentoirs et des portants, à la portée de chacun. Ils sont classés par taille, par style (habillé, décontracté...), par sexe. A chaque passage, les vêtements sont renouvelés notamment pour correspondre aux saisons.

La manutention est importante pour chaque passage de la boutique :

- un véhicule adapté (type utilitaire) est mutualisé avec d'autres services du CCAS. Une bonne organisation est nécessaire pour disposer du véhicule aux dates prédéfinies ;
- le matériel de présentation est un matériel mobile afin de faciliter le déplacement dans les 6 résidences ;
- la présence de bénévoles des espaces seniors, de jeunes en services civiques, d'agents des résidences pour aider à l'aménagement du lieu : les équipes de chaque résidence sont informées des passages et impliquées dans la mise en place du magasin et l'animation de celui-ci ;
- la coordination de chaque passage par l'animateur référent de l'action et le responsable de l'animation de l'EHPAD.

Lors du passage, il est important de rappeler un lieu familier et l'esprit d'une véritable boutique aussi bien par son aménagement, que par le choix et la présentation des vêtements, que par le positionnement des accompagnants présents qui prennent le rôle de vendeur.

En amont du projet, les agents et les résidents ont été interrogés sur la boutique et les éléments qui leur rappelleraient l'esprit d'un magasin.

Le choix du vêtement et le conseil d'un « vendeur » : les résidents choisissent eux-mêmes ou, si besoin, accompagnés d'un agent, comme s'ils étaient dans une véritable boutique. L'équipe, les bénévoles et les volontaires du service civique ne sont là que pour les conseiller, les orienter. La notion de choix est très importante comme dans une boutique et le résident est véritablement mis en situation. Pour les résidents qui doivent rester dans leur chambre, les agents de l'EHPAD choisissent des vêtements pour eux.

L'ambiance du magasin : pour rappeler le lieu d'une boutique et donner l'impression de sortir de l'EHPAD, du matériel rappelant le magasin est disposé (étalage, présentoirs...), une musique d'ambiance est diffusée et des horaires d'ouverture sont précisés pour chaque passage.

L'acte de paiement : pour entretenir la dimension de "vrai magasin", un paiement symbolique à partir d'un bon d'achat distribué gratuitement à chaque résident avec le courrier se fait, au niveau de la caisse enregistreuse. L'achat est plié et mis dans un sac avec un ticket de caisse.

La carte de fidélité est une « *fiche descriptive* » par personne précisant à chaque passage le type de vêtement, la taille. Cette carte permet un suivi de la personne et d'éviter qu'elle ne demande la même chose (traçabilité des achats).

Pourquoi le choix d'un Bon d'achat 100% remise ?

La situation individuelle des résidents (perte d'autonomie, paupérisation) ne leur permet pas toujours de réaliser une transaction. Le choix d'un bon d'achat 100% remise supprime la notion de don et d'assistance et maintient la personne sans son rôle de « *clients* ».

Au fil des passages et des observations, la Boutique s'est adaptée :

- acquisition d'une « *caisse enregistreuse* » pour le paiement : cet élément symbolique est un élément essentiel à l'acte d'achat. Les personnes recherchaient en effet la caisse pour payer leurs vêtements ;
- installation d'une cabine d'essayage comme dans une boutique pour mieux choisir son vêtement ;
- diversification des items en proposant des accessoires (sacs à main, foulards, bracelets...) ;
- prise de commande : si une personne ne trouve pas un article ou souhaite un item spécifique, la boutique prendra « *commande* » et recherchera dans son stock l'article qui sera remis au résident soit dans les jours suivants (si le besoin est important) ou le proposera lors du passage suivant.

Bilan avec les résidents, l'équipe, les bénévoles et les partenaires

Après chaque passage, un retour sur le déroulement et la participation à la Boutique est réalisé. Celui-ci se formalise de manière

orale et prend en compte trois dimensions :

- les résidents et leurs familles via le recueil oral de la satisfaction auprès des résidents, de leur famille ou proches (qualité d'accueil, satisfaction ...) réalisé par le personnel ;
- le personnel soignant de l'EHPAD avec un retour sur la préparation de la visite, le déroulement de la visite et l'accompagnement des personnes ;
- les bénévoles et les jeunes en service civique : retour sur l'organisation, le déroulement de la visite et l'accueil des résidents.

Le bon d'achat ainsi qu'une carte de fidélité nominative sont des outils permettant d'évaluer l'action via le nombre de passages en caisse ainsi que le nombre d'articles pris.

La carte de fidélité et la liste des commandes permettent d'identifier les besoins et attentes des résidents, mais également leur satisfaction et l'appropriation du dispositif (la commande d'articles montre que les résidents se sont saisis du dispositif et le considèrent comme une vraie boutique).

La définition d'indicateurs

Le suivi d'indicateurs participe à l'évaluation du dispositif et son bon déroulement :

- nombre de participants, évolution de la fréquentation, assiduité (grâce aux fiches de suivi, sorte de « *carte de fidélité* ») ;
- degrés d'implication des partenaires, des familles.

Le retour des usagers peut être difficile à analyser. En effet, ce sont souvent des personnes en perte d'autonomie pouvant avoir certaines pathologies et la collecte d'informations « *exploitables* » pour ajuster le projet aux besoins de l'utilisateur demande du temps.

La synthèse du bilan des passages et des indicateurs servent à établir un compte rendu pour les équipes du CCAS et de l'EHPAD, le Conseil Lillois des Aînés, les partenaires.

3

acteurs et gouvernance

Les Bénévoles

Les bénévoles sont des « seniors » participants à la vie des Espaces seniors ou au CLA et investis dans les activités et projets développés par le P.A.S.S seniors du CCAS. Ils sont mobilisés par les animateurs des Espaces seniors, les membres du CLA ou se font connaître d'eux-mêmes suite à la communication locale ou au bouche-à-oreille.

Gouvernance du projet**Coordination de l'action**

La Direction PAPH du CAS porte et supervise le dispositif de Boutique de Prêt-à-porter itinérante. La coordination a trois niveaux :

1

Coordination interne assurée par la Directrice de l'EHPAD en lien avec les gestionnaires de résidence, le responsable de l'animation et l'animateur référent du dispositif :

Il s'agit de s'assurer de l'articulation du dispositif avec le projet d'établissement, de l'adhésion et de la participation des agents à la démarche et au fonctionnement du dispositif, du lien et des relations entre le personnel, les résidents et les personnes extérieures (bénévoles, services civiques).

2

Coordination des acteurs de la Boutique (hors EHPAD) assurée par le responsable de l'animation, en lien avec le responsable du P.A.S.S seniors et l'animateur référent du dispositif :

Il réalise la coordination des animateurs des Espaces seniors, du Conseil Lillois des Aînés, des bénévoles et des jeunes en service civique. Il s'assure de l'adhésion de ces acteurs au projet, de la bonne organisation et du bon déroulement de l'action, de la cohérence de l'action aux objectifs initiaux et au projet global d'animation.

3

Coordination des partenaires extérieurs assurée par le responsable du P.A.S.S Seniors, en lien le responsable de l'animation et l'animateur référent du dispositif :

Il est l'interface entre la Boutique, la ville et les différents partenaires locaux. A partir des besoins identifiés par le responsable de l'animation et l'animateur référent, il étudie avec eux les ressources possibles sur le territoire ou au sein des équipes de la Ville, les sollicite et propose des partenariats. Il assure le retour de l'action auprès de ces partenaires.

Le comité de pilotage

Le pilotage de l'action s'appuie sur le processus développé pour l'ensemble des projets de l'EHPAD. Ainsi, le comité de pilotage réunit :

- le Pôle Soins de l'EHPAD corps médical) : vigilant au bon déroulement des animations de la Boutique avec les résidents de l'EHPAD (vérifient que le projet ne soit pas perturbant pour eux) ;
- les 3 gestionnaires des résidences : garants du bon déroulement des différents passages au sein des résidences, et de l'articulation avec le projet d'établissement de l'EHPAD ;
- le responsable de l'animation : attentif à la cohérence du projet au regard de la stratégie globale d'animation et au coût financier ; vigilant au bon déroulement des animations de la Boutique avec l'ensemble des parties prenantes ; effectue le lien avec les bénévoles et les jeunes en service civique, ainsi que l'articulation avec les espaces seniors.

Une fois par semestre, le comité vérifie le déroulement de l'action au regard des parties prenantes, des partenaires extérieurs et des objectifs initiaux du projet. Il réalise le bilan l'action passée (la collecte, la manutention, les passages en résidence, le lien avec les acteurs extérieurs...). Il fait le point des besoins et attentes de résidents. Il réajuste et valide l'action en vue de la période suivante.

La gouvernance du projet avec les différentes parties prenantes

Cette action nécessite un temps de coordination avec les différentes parties prenantes et un

temps de suivi par l'équipe projet à différents niveaux. Au vu de la diversité des parties prenantes, le choix a été fait de s'appuyer sur les instances existantes et permettant de cibler chaque acteur du projet :

Le Conseil de Vie Sociale

Instance obligatoire en EHPAD, il réunit au moins deux représentants des résidents, un représentant des familles, un représentant du personnel, un représentant du conseil d'administration de l'établissement. Il donne son avis et fait des propositions sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'EHPAD, notamment l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, les animations socioculturelles et les services thérapeutiques...

Dans le cadre d'une expérimentation avec l'ARS et le Conseil départemental, le Conseil de vie sociale de l'EHPAD de Lille intègre depuis 2014 des personnes qualifiées (ancien directeur d'EHPAD...).

Les réunions du personnel

Des réunions régulières ont été mises en place dans chaque résidence et des réunions ponctuelles inter-résidences. Elles permettent de faire un retour sur la vie et l'organisation de l'EHPAD, les différents projets et animations (bilan des actions...). Le personnel émet des observations et des préconisations pour faire évoluer et réajuster les actions, il propose également des projets.

Les réunions des familles

Une réunion annuelle avec les familles permet notamment de faire le bilan des actions passées, de présenter les activités et animations proposées.

Les instances du Conseil Lillois des Aînés

Un retour de l'action est réalisé au CLA permettant de recueillir son avis et ses préconisations afin de faire évoluer ou réajuster l'action si besoin (en particulier sur la phase collective et le lien avec les espaces seniors et les bénévoles).

Un retour de l'EHPAD sur le déroulement et le bilan de la Boutique est réalisé lors de ces réunions. Les personnes font part de leurs observations sur le dispositif et émettent des propositions qui seront transmises au pôle PAPH et aux instances du Comité de Pilotage.

4

le public cible

Ciblage du public

L'EHPAD de Lille accueille 160 résidents répartis en 6 résidences de 25 à 30 personnes, situées dans les différents quartiers de la ville.

La personne accueillie doit être âgée d'au moins 60 ans et être dépendante ou en perte d'autonomie. Les motifs d'entrées au sein de l'établissement sont diverses :

- suite à une perte progressive de l'autonomie liée aux manifestations de vieillissement normal comme la difficulté à la marche, l'arthrose, les troubles visuels invalidants...
- suite à un vieillissement dit pathologique qui entraîne une perte d'autonomie brutale, comme un accident vasculaire cérébral, les maladies d'Alzheimer ou de Parkinson, les cancers...

Un grand nombre de résidents est en situation de paupérisation ou en difficulté financière : 80% des résidents bénéficient de l'aide sociale. Cette précarisation s'est accrue ces dernières années et cette tendance devrait se maintenir au regard des résultats de l'ABS mettant en lumière une précarisation d'une partie de la population.

Une partie des résidents accueillis était déjà en situation de grande précarité avant leur entrée en EHPAD, voire en rupture sociale (sans domicile fixe,...). Ce contexte crée deux problématiques à leur arrivée en EHPAD auxquelles doivent faire face le personnel :

- les résidents n'ont pas l'habitude de créer de nouveaux liens sociaux et de s'ouvrir à d'autres personnes. A cela viennent s'ajouter les problèmes de mobilité qui représentent un frein supplémentaire. Ils demeurent isolés socialement ;
- les nouveaux résidents ont souvent peu de biens et de vêtements, leurs faibles ressources financières et le coût de l'hébergement ne leur permettent pas d'acquérir une nouvelle garde-robe. Cette situation peut accentuer l'isolement de la personne (faible estime de soi, dévalorisation de son image) dans un contexte où le vêtement a une signification sociale, culturelle, c'est un élément de communication et d'identité.

Enfin, du fait de leurs pathologies (gérontopsiatriques, psycho-gérontologiques), les résidents ne sont plus en mesure de s'autovaloriser par leur apparence physique.

Faut-il ouvrir à un public « personnes âgées extérieures à l'EHPAD » ?

Le public ciblé reste les résidents de l'EHPAD. Il n'est pas envisagé d'ouvrir cette action aux personnes âgées extérieures à l'EHPAD et pouvant répondre à des critères d'éligibilité liés à l'isolement et à la précarité. Ce développement nécessiterait une nouvelle organisation (humaine, logistique, financière), notamment pour identifier les personnes éligibles, les mobiliser, les accompagner de leur domicile à l'EHPAD, les accueillir et les accompagner dans le choix de leur vêtement (offre de vêtements adaptée à leurs besoins, d'avantage de bénévoles lors des animations Boutique...).

Par ailleurs, l'action est en cours de pérennisation. Ce développement (si succès il y a) induit des enjeux d'organisation pour le CCAS (collecte suffisante, mobilisation de bénévoles supplémentaires, temps de coordination et d'animation plus important).

Cependant, une ouverture vers ce type de public pourrait répondre à des problématiques identifiées lors de la réalisation de l'ABS :

- maintenir le lien social ;
- lutter contre la précarisation de la personne ;
- prévenir les ruptures du parcours santé ;
- apporter une solution concrète à des personnes identifiées comme futur résident ;
- aider à préparer leur entrée en EHPAD.

Le public touché

L'action a débuté en octobre 2013. La Boutique a réalisé un passage par résidence sur le dernier trimestre 2013, ce qui a permis d'observer les résidents (l'accueil de la boutique, leur mobilisation,...). L'action a été reconduite en 2014 et 2015 avec près d'un passage par mois et par résidence (la fréquence crée une habitude chez la personne). Ainsi, entre octobre 2013 et

décembre 2014, ce sont :

- 54 passages dans les résidences de l'EHPAD ;
- plus de 140 résidents ayant « consommé » au magasin itinérant, soit un taux de couverture de 90% des résidents ;
- une fréquentation de près de 900 personnes sur l'année (données cumulées) ;
- près de 1 800 vêtements reconditionnés et distribués ;
- un achat moyen de 2 vêtements par personne au lieu d'un initialement prévu (les accessoires : sacs, bijoux... ne sont pas comptabilisés).

Du côté de la collecte, ce sont près de 1 000 personnes (seniors de la ville, leurs familles, les agents du CCAS) qui ont réalisé au moins un don.

Les observations du personnel de l'EHPAD et le recueil oral réalisé après chaque passage permettent de proposer un bilan qualitatif de l'action :

- une mobilisation des résidents aux animations de la boutique, et notamment ceux isolés et ne sortant jamais de leur chambre (action attractive) ;
- une fréquentation constante des résidents à chaque passage de la boutique : lieu de passage pour voir « *ce qui s'y passe* », création d'une habitude du fait de la fréquence mensuelle de passage, appropriation de l'espace comme lieu de vie, de rencontres et de consommation ;
- une amélioration quantitative et qualitative de la communication observée entre les résidents et le personnel de l'EHPAD ;
- une plus grande satisfaction des résidents ;
- une augmentation de la fréquentation des résidents aux autres animations de l'EHPAD (la Boutique leur permet de créer un premier lien et de les inciter à participer à d'autres animations proposées).

Les retours des résidents, des soignants et de quelques familles sont unanimes : l'intervention de la Boutique, au-delà de répondre à un besoin matériel, a conduit les résidents à se repositionner en qualité de « *client* », allant même jusqu'à passer commande d'un mois à l'autre.

Une amélioration du bien-être physique et psychique est observée par les agents (diminution des troubles du comportement, ...). Cependant, cette observation reste qualitative. Elle n'est pas mesurée et le faible recul de l'action rend difficile l'appréciation d'un changement durable de la personne.

L'implication de l'usager dans la démarche

L'entrée en établissement est souvent vécue par le résident comme une perte de son rôle et de son identité sociale, mais aussi une perte « *d'autonomie* » dans ses choix faisant passer le soin avant l'individu. La philosophie de l'action était dès la conception de travailler sur l'estime de soi et de mettre le résident au cœur de la démarche. La boutique a donc été conçue comme un véritable magasin où le résident est accueilli, peut choisir ses vêtements, être conseillé, les essayer. Il s'agit de reconnaître à chacun la dignité d'être un client, d'être acteur de son choix et de son apparence, in fine d'être acteur de son projet de vie et de lui redonner un rôle social en tant que consommateur.

L'implication du résident s'articule autour de plusieurs éléments :

- le recueil de ses attentes et envies dans la phase de conception du projet et ensuite après chaque passage ;
- la définition du projet de Boutique avec l'animateur et les agents (quels éléments lui rappelleraient un vrai magasin ?) ;
- une démarche volontaire pour participer aux animations de la Boutique ;
- des échanges avec les intervenants extérieurs (bénévoles, jeunes en service civiques), le personnel de l'EHPAD et entre les résidents ;
- la notion de choix : choisir, essayer, être conseiller comme dans une vraie boutique ;
- l'acte d'achat : le paiement des articles avec un bon d'achat « *100% remise* » permettant au résident d'être dans une démarche d'achat et non de réception d'un don ;
- le retour et les propositions des participants sur les animations de la Boutique et sur l'offre souhaitant y trouver ;
- une offre qui s'adapte à la demande des résidents.

Cette action est fondée sur la démarche participative avec le résident : il est écouté et accompagné dans ses choix. La participation aux animations de la Boutique avec le personnel, les jeunes en service civique et des bénévoles jouant un rôle de vendeur et de conseiller, lui permet de changer sa perception de lui-même, de retrouver une estime de soi et un rôle social en tant que consommateur. Les échanges au sein de l'EHPAD et avec l'extérieur participent à la création du lien social et in fine à rompre l'isolement.

5

les moyens mobilisés

Les moyens humains

Les ressources humaines s'articulent autour de :

- 1 animateur référent de l'action (0,5 ETP) chargé d'organiser l'action, de la collecte des vêtements, à leur préparation, à l'animation des passages de la Boutique, au bilan post-passage ;
- 1 responsable des animations chargé de la coordination de l'action en lien avec les parties prenantes (0,4 ETP de coordination lors de la conception et de l'expérimentation de l'action) ;
- des bénévoles et une équipe de jeunes en service civique (représentant environ 1,5 ETP en moyenne), en appui sur le conseil et l'orientation des résidents ;
- le soutien de l'équipe de l'EHPAD chargée de mobiliser les résidents quelques jours avant le passage du vestiaire itinérant ;
- le soutien des animateurs des espaces seniors pour communiquer et organiser la collecte de vêtements.

Les bénévoles

Un « *vivier* » de 5-6 bénévoles participe à l'animation de la Boutique pour conseiller et orienter le résident dans son choix (1 à 2 bénévoles par passage). Ils peuvent également participer à la préparation des vêtements selon les besoins de l'animateur.

Ce sont des « *seniors* » participant à la vie des Espaces seniors ou au CLA et ayant une approche « *sociale* ». La particularité du public « *résident de l'EHPAD* » (en situation de précarité, souvent isolé socialement, pouvant présenter des troubles de comportement, être atteint de la maladie d'Alzheimer ou de maladie apparentée) a incité le CCAS à être sélectif dans le choix des bénévoles (entretien en amont) et à les sensibiliser au public rencontré en EHPAD afin de ne pas créer de situation d'échec aussi bien pour le bénévole que pour la personne âgée. Les bénévoles sont ainsi accompagnés par le service P.A.S.S seniors.

Une attention particulière est apportée aux seniors non retenus pour l'action Boutique afin de ne pas créer de déception et de déperdition. Ils sont réorientés vers d'autres actions des Espaces seniors ou du CCAS.

Les jeunes en service civique

Deux à trois jeunes sont ainsi mobilisés à chaque passage de la boutique.

La direction des Ressources du CCAS centralise les demandes des jeunes pour le service civique, réalise le recrutement et formalise les contrats. 40 jeunes sont recrutés chaque année, dont 10 mis à disposition de l'EHPAD. Les jeunes réalisent un entretien avec la Ville et l'EHPAD qui vont tester les motivations du jeune et sa capacité à travailler avec des personnes âgées. Les jeunes retenus entrent ensuite dans un parcours d'intégration au sein du CCAS pour connaître ses services et notamment l'EHPAD être sensibilisés et bénéficier d'une culture gérontologique.

Pour la structure, il s'agit d'observer la capacité du jeune à s'intégrer. Le responsable de l'animation de l'EHPAD est le tuteur des jeunes en service civique et coordonne leurs missions avec les actions proposées en EHPAD. En fonction des compétences des jeunes, il s'agit également de réfléchir à de nouveaux services et ateliers aux résidents.

Pour le jeune, au-delà de l'expérience professionnelle et d'une mission de solidarité, il s'agit de travailler sur l'image de la personne âgée.

Le personnel de l'EHPAD

L'action s'est développée en s'appuyant en partie sur les ressources humaines existantes, autant pour la mobilisation des résidents, que pour l'animation et l'accompagnement des usagers. Ce choix entre dans le cadre du nouveau projet d'établissement qui s'oriente vers une plus grande prise en compte du résident en tant qu'individu, du cadre de vie au travail du personnel, ainsi qu'une amélioration de la relation agents/résidents.

Pour cela, l'EHPAD a souhaité :

- mettre en place des formations communes à tout son personnel afin de développer une culture partagée de la personne âgée et afin de mieux la comprendre ;
- favoriser la démarche participative avec les agents dans l'ensemble des projets de l'établissement (prise en compte et valorisation de l'agent) ;
- être attentif à l'adhésion du personnel à la

philosophie du projet d'établissement et aux objectifs des nouveaux projets développés pour garantir leur bonne réussite et créer une cohésion d'équipe, notamment

- favoriser le recrutement de nouveaux agents ;
- favoriser l'implication du personnel à la vie de l'établissement en les incitant à proposer des projets pour lesquels ils sont pilotes (une animation au sein de l'établissement, une sortie, une action plus ambitieuse comme la Boutique, une bibliothèque itinérante...);
- mettre en place une méthode pour échanger sur les projets et les valider avant lancement afin de réunir les conditions de réussite, pour le résident et pour l'agent;
- accompagner le changement en instaurant des temps d'écoute et d'échanges (réunion du personnel, temps d'échanges inter-résidence...), en mettant à disposition l'animateur pour les accompagner dans leur projet.

Organisation matérielle

L'action de la Boutique de prêt-à-porter itinérante nécessite des moyens matériels et une organisation adaptée à la configuration de l'EHPAD pour le stockage et la manutention des vêtements :

- un espace de collecte ponctuel au sein des 9 espaces seniors ;
- un lieu de stockage des vêtements mis à disposition au sein d'un espace senior (superficie de 40m²) ;
- du matériel pour la préparation des vêtements : machine à laver, matériel de repassage (l'acquisition d'un sèche linge offrirait un gain de temps) ;
- du matériel d'étiquetage et de stockage : étagères, nécessaire pour l'étiquetage ;
- un espace d'accueil ponctuel au sein de chaque résidence : cet espace a été identifié en amont de la mise en œuvre du projet ;
- un véhicule (utilitaire) mobilisé par le CCAS pour le transport du matériel vers chaque lieu ;
- du matériel d'exposition : portique mobile pour faciliter la manutention, des cintres ;
- du matériel rappelant l'esprit d'un magasin : cabine d'essayage mobile, caisse enregistreuse...
- un stock de vêtements suffisant et correspondant aux besoins des personnes.

A ces besoins matériels et logistiques s'ajoutent des outils de communication (affiches, courrier, bon d'achat, carte de fidélité) : la forme et le contenu ont été réalisés par CCAS qui a appliqué la même charte graphique à tous les outils.

Lors de la conception du projet et de la phase d'expérimentation, l'animateur a listé l'ensemble des besoins de la boutique. Pour chaque élément, il a identifié les ressources pouvant être sollicité auprès du CCAS, de la ville et des acteurs locaux. Le CCAS privilégie les dons et la mutualisation, l'objectif étant de réduire le coût financier de l'action et de la rendre viable.

Perspectives pour le développement de l'action

Appel à projet interne de la Ville de Lille

lancé par le service Personnes Handicapées : Chaque année, le service organise un appel à projet à destination des services de la ville et du CCAS ayant pour objectif de financer des équipements destinés à un public handicapé dans le cadre des actions et projets de la collectivité.

Exemple : acquisition de matériels de lecture pour les résidents de l'EHPAD ayant des difficultés visuelles dans le cadre d'un projet de bibliothèque itinérante (projet associatif lecture, histoires contées et mise en scène où le résident devient acteur).

La mission « Lille Ville de la Solidarité »

portée par la Direction des Initiatives Solidaires de la Ville

La ville travaille sur le lien entre les différents acteurs locaux, la mise en réseau pour favoriser la solidarité et le soutien à des projets locaux.

Exemple : mettre en place avec cette mission une action envers les acteurs privés locaux (magasins, entreprise textile) afin de faire connaître la boutique de prêt-à-porter et bénéficier de dons notamment pour du matériel ou des articles manquants à la boutique.

La Direction des Initiatives Solidaires de la Ville intervient, en appui des autres services municipaux, sur la prospection des acteurs (via la mobilisation de son réseau) et la communication post-don pour valoriser l'acteur.

La campagne d'appel aux dons lancée par le CCAS

Réalisation d'une communication locale à destination des particuliers et des entreprises proposant de réaliser des dons au CCAS destinés à financer ses actions de proximité (aide et accompagnement des personnes âgées, aide aux personnes handicapées, aux enfants, aux familles en difficulté, lutter contre les exclusions...). Il s'agit de diversifier les sources de financement des projets du CCAS et de ses

services (il ne s'agit pas de financer le fonctionnement du CCAS).

Appel à projet de la Ville de Lille à destination des associations

Dans une dynamique d'inclusion sociale, la ville de Lille et le CCAS souhaitent accentuer les liens et le travail transversal avec les associations. Chaque année, un appel à projets est lancé au titre de la délégation « *Personnes âgées* » en direction des associations. Dans ce cadre, de nouvelles idées issues du territoire peuvent émerger et permettre de développer des passerelles entre la Boutique et d'autres acteurs du tissu associatif.

Mise en lien avec des lycées professionnels ou des écoles

Cette piste pourrait permettre d'ouvrir les résidents vers l'extérieur en faisant venir des jeunes à l'EHPAD. Il s'agirait également de poursuivre ou développer l'action « *Boutique* » (étudiants en esthétique ou coiffure pour le projet de salon itinérant complétant ou l'action de la Boutique, étudiants en couture ou stylisme pour « *customiser* » les vêtements ou les adapter aux besoins des usagers...).

18

6 conclusion

Un renouvellement de la garde-robe des résidents

L'objectif premier de l'action portait sur la réponse à un besoin matériel : l'acquisition de vêtements pour des personnes en situation de précarité et possédant peu de biens à leur entrée en EHPAD. Le concept de Boutique permet de mobiliser les résidents afin qu'ils puissent choisir et s'approprier des vêtements qui leur correspondent et répondent à leurs besoins et attentes.

Les résidents ont ainsi renouvelé leur garde-robe avec des articles qu'ils ont choisis et souhaitent utiliser. Une conséquence indirecte de l'action (un passage par mois, 2 vêtements achetés en moyenne) à laquelle doit faire face le CCAS est une accumulation de vêtements par les résidents et un manque de rangements dans les chambres. Une alternance des passages de la Boutique avec une autre animation s'appuyant sur une démarche similaire (création d'un salon de coiffure et d'esthétique

itinérante rappelant un commerce de ville) permettrait de limiter ce cumul d'articles et de continuer à travailler sur l'image de la personne.

Une meilleure estime de soi

Les retours des résidents, des soignants et de quelques familles sont unanimes, l'intervention de la Boutique, au-delà de répondre à un besoin matériel, a conduit les résidents à se repositionner en qualité de « *client* », allant même jusqu'à passer commande d'un mois à l'autre. Ils retrouvent des gestes familiers (choisir, essayer, payer) et un rôle social (consommateur). La Boutique présente tous les éléments d'un vrai magasin : il n'y a pas l'image de dons, ni le sentiment d'être aidé.

Par ailleurs, l'usager participe à un projet qui répond à ses besoins, à ses attentes et à sa perception de son bien-être : il définit le projet avec l'animateur, participe à sa réalisation (aménagement de l'espace, formulation de ses

attentes...) et inscrit cette démarche dans son projet de vie individualisé. Il participe à une animation où il est acteur et échangera avec d'autres personnes, pourra lui-même donner son avis sur le choix des autres personnes et aussi les conseiller. Les personnes se sentent utiles, retrouvent leur autonomie dans leur choix et apprécient les échanges avec les personnes extérieures qui vont jouer le rôle de vendeur.

Enfin, la participation du personnel et des résidents aux animations et à la démarche projet améliorent les échanges entre eux, la connaissance de chacun et leur relation. Celle-ci s'oriente aussi vers un plus grand respect du résident vers le personnel soignant et une démarche de soin prenant d'avantage en compte l'individu.

Rupture de l'isolement et resserrement du lien social



Le résident crée de nouvelles relations, aussi bien avec le personnel, la personne extérieure qu'avec d'autres résidents. La Boutique offre un lieu d'échanges et de rencontres et favorise de meilleurs échanges entre les résidents. Il a été observé que la boutique ouvre à 14h30, mais les résidents arrivent juste après le repas et en attendent l'ouverture. Lors de ce temps d'attente, les résidents discutent entre eux sur leurs derniers achats, ce qu'ils souhaitent...

La boutique leur offre un sujet de conversation et une occasion d'échanger. Elle met donc en capacité le résident de renouer des liens avec son entourage de proximité (résidents, personnel) ou d'établir de nouveaux liens sociaux en dehors de l'EHPAD. Il retrouve un espace et un temps de rencontres au sein de l'établissement.

Pour les personnes extérieures, c'est une solidarité locale qui s'installe. L'action Boutique devait également permettre de changer l'image de ces personnes sur la personne âgées en résidence. Cet objectif reste encore difficilement mesurable, même si le CCAS observe un changement de perception des jeunes sur la personne âgée.

remerciements

Philippe METZ, Directeur du CCAS, Caroline FLEURIEL, Directrice des services Personnes Agées – Personnes Handicapées, Lucile COLARD, Directrice de l'EHPAD du CCAS de Lille, Frédéric AGOSTINI, Responsable du service P.A.S.S. Seniors, Catherine HUE, Gestionnaire de résidence de l'EHPAD, Thierry ZWERTVAEGHER, Responsable de l'animation en EPHAD, Manuel RUET, animatrice au P.A.S.S. Seniors, Les bénévoles et jeunes en service civique participant à Vestimâges, les résidents et l'équipe de l'EHPAD.

Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale
11 rue Louise Thuliez, 75019 Paris
Tél. : 01 53 19 85 50 - Fax : 01 53 19 85 51
E-mail : contact@unccas.org
www.unccas.org
Retrouvez-nous sur  unccas et suivez-nous sur  @unccas