



Visite des Malades en Établissements Hospitaliers

VMEH Département du Nord

« Pour la vie »



Avec la collaboration de Marion Pécher
www.ecriremavie.fr

Histoire, évolution et fonctionnement de l'association

Un peu d'histoire...

La *VMEH* a été fondée en 1804 dans la région parisienne par Mme de Saisseval sous le nom d'*Œuvre des hôpitaux*. En 1933, elle a été agréée par l'Assistance publique de Paris : les malades d'une quarantaine d'établissements étaient ainsi régulièrement visités. C'est en 1953 que l'association a pris son nom actuel.



La VMEH, c'est...
*Plus de 200 ans de
présence discrète*

1801 Création de l'Oeuvre de la Visite des Malades à l'Hôpital à l'Hôtel Dieu à Paris (OVMH)
1903 l'OVMH entre dans le comité de patronage des hôpitaux parisiens,
1933 l'oeuvre devient « Association loi 1901 »
1953 En devenant nationale, l'Association se déclare apolitique et non confessionnelle. Elle prend alors le nom de VMEH.

VISITE DES
MALADES DANS LES
ETABLISSEMENTS
HOSPITALIERS

1966 Le Centre National de Liaison (CNL) est créé.
2005 Le CNL devient une Fédération d'associations.
2007 La Fédération est reconnue d'Utilité Publique.

Ses activités ont été progressivement étendues dans quasiment toute la France puisque, actuellement, la *VMEH* est représentée dans 84 *Départements* français y compris hors Métropole, sous l'égide de la Fédération nationale de Paris. La Fédération, autrefois nommée « Centre national de liaison », a un droit de regard sur les actions et le fonctionnement des associations départementales, lesquelles doivent respecter son règlement et ses préconisations.

Vingt ans après la création des premières antennes départementales, la première section créée dans le Nord a été celle de Dunkerque, en 1973. C'était d'abord une section indépendante non reconnue par la Fédération, bien qu'elle se soit baptisée *VMEH* « Département du Nord ». Elle s'est rattachée à la section de Lille lorsque cette dernière a vu le jour.

Lorsqu'en 1979 la *VMEH* du Nord a été fondée, son siège social était l'Hôpital de la Charité situé boulevard Montebello. C'était encore, à ce moment-là, un établissement de fin de vie pour personnes âgées digne des hospices du XIX^{ème} siècle, avec une quarantaine de lits dans une même salle, à peine séparés par un simple voile...

La section de La Bassée a été créée en 1984. Il a également existé une section à Cambrai, mais en 2007 la municipalité a préféré reprendre à son compte les visites de malades dans le cadre de l'action sociale de la ville. La *VMEH* n'est représentée ni à l'Est, ni au Sud du département. Le département du Nord étant très étendu, il paraît difficile de réunir les différentes sections pour le conseil d'administration départemental en un seul lieu central.

Il serait souhaitable que des contacts puissent être pris, afin que des personnes qui demeurent dans des villes comme Douai ou Valenciennes puissent créer des sections locales sur place. Il faudrait aussi prendre contact avec les hôpitaux ou maisons de retraite de ces secteurs et signer avec eux des conventions.

Evolution des établissements visités

Dans l'ancien bâtiment de Notre-Dame d'Espérance (Auparavant baptisé Hôpital des Cinq Plaies) les dortoirs ont existé pendant encore de longues années.

En 1991, la maison de retraite Marguerite Yourcenar a été construite pour héberger environ 90 résidents, tous en chambre individuelle. Elle a été conçue dans l'idée du confort et de l'intimité du résident, ce qui constitue un progrès notoire. C'est ensuite en 1993 qu'a eu lieu la construction du nouveau bâtiment de N.D.E., juste à côté de l'ancien. Jusqu'alors, les chambres à deux lits étaient réservées aux couples ou aux personnes supportant mal la solitude.

Un même effort d'humanisation est intervenu tant aux Bateliers, qu'à l'hôpital Swynghedauw. Les chambres à trois lits ont disparu et ont été remplacées par des chambres beaucoup plus confortables, à deux lits. Les équipements ont été revus également. À Swynghedauw, chaque lit est désormais équipé d'un téléviseur personnel, de la possibilité d'un accès à internet (moyennant finances) et d'un poste téléphonique intégré.

Enfin, aujourd'hui démarre la construction d'un nouvel établissement qui permettra d'accueillir tant les résidents de Notre Dame d'Espérance, que ceux de

Marguerite Yourcenar, sous le nom de **Résidence Saint-Antoine**, avec une capacité de 319 lits.

Pour la *VMEH*, il va être très difficile d'assurer des visites auprès d'un tel nombre de résidents. Le manque de bénévoles se faisant douloureusement ressentir, il faudra forcément se limiter par rapport au temps des visites et au nombre de résidents rencontrés.

Fonctionnement de la *VMEH* : Fédération Nationale, Département, Sections locales

La Fédération Nationale

La Fédération organise tous les ans à Paris deux jours de rencontres. La première journée est consacrée à l'Assemblée générale, réservée aux Présidents départementaux. Le lendemain, le congrès accueille également tous les bénévoles qui le souhaitent. La Fédération transmet régulièrement par mail ses préconisations et consignes, ainsi que les textes importants qui les sous-tendent.

La Fédération est chargée de promouvoir la *VMEH*, mais les sections départementales déplorent parfois le manque de rayonnement de ses actions de communication. La Fédération Nationale seule, a des contacts significatifs avec les Ministères des Affaires sociales et celui de la Santé. En 2007, la Fédération a obtenu grâce à ses démarches la reconnaissance d'utilité publique. Par conséquent chaque Département

peut bénéficier de dons, legs etc. Le département du Nord bénéficie aussi d'une subvention *vitale* de fonctionnement du Conseil Général ; une demande de subvention de la Ville de Lille devrait être envisagée.

Chaque Département est indépendant, mais verse annuellement une cotisation à la Fédération Nationale en fonction du nombre de son nombre de bénévoles.

Les Départements

Chaque Département possède son propre Conseil d'Administration, constitué par les représentants des sections locales, au prorata du nombre de visiteurs bénévoles de chacune. Dans le Nord, il y a 12 représentants : 3 pour Lille, 5 pour Dunkerque, 3 pour La Bassée, ainsi que le responsable du Département. En effet, Dunkerque compte le plus grand nombre de visiteurs, une soixantaine, et La Bassée, une vingtaine ; Lille est paradoxalement la plus petite.

Le Conseil d'Administration est composée du Président, de trois Vice-présidents départementaux (les trois responsables des sections locales), d'un trésorier, d'une secrétaire et de membres élus parmi les bénévoles. Les idées novatrices sont les bienvenues pour faire connaître davantage l'association et recruter de nouveau membres.

L'association est en effet peu connue, et c'est dommage. Les bénévoles ont également pu remarquer

que le sigle de la VMEH rendait difficile sa mémorisation par le public, y compris par les soignants, contrairement par exemple à celui des « Petits Frères des pauvres », d'ailleurs souvent confondu avec les « Petites sœurs des pauvres » ! Ce constat, remonté régulièrement auprès de la Fédération, rend d'autant plus nécessaire de nouveaux projets de communication à échelle départementale et locale. Il existe pourtant une Journée Nationale de la *VMEH* le 7 juin, dont on entend trop peu parler. Ce jour-là, chaque Département est chargé d'élaborer une action spécifique : lâcher des ballons, offrir une animation dans un établissement...

Liste des Présidents VMEH depuis 1979

Période	Président(e)	Siège social
1979-1987	M. Louis DERVILLE	Hôpital de la Charité
1987-1996	M. Jean LECOCQ	IRFPPS (école d'infirmières)
1996-2002	Dr Jean PIROTTE	Institut Gernez Rieux
2002-2007	M. Philippe PARISSAUX	Institut Gernez Rieux
2008-...	Mme Michèle PIN-MONNERIE	Institut Gernez Rieux

... sans oublier nos secrétaires dévouées : Mme HUET, Mme DELAHOUTRE, Mme TROLLER, Mme SCHWARTZ.



L'Assemblée Générale Annuelle est organisée alternativement dans chacune des trois communes concernées. Tous les bénévoles des différentes sections y sont conviés. Elle commence par étudier les rapports d'activités, moraux et financiers des différentes sections. Un bref temps est consacré au vote pour le renouvellement du Conseil d'Administration Départemental. Ensuite, une conférence sur un thème est généralement proposée. En 2015, le thème devrait être la maladie de Parkinson avec des intervenants très impliqués sur le sujet dans le département du Nord. Nous aurons sans doute la chance d'avoir également des spécialistes du Centre Hospitalier Régional. La rencontre se conclut par un repas pris en commun dans un restaurant, sur place ou à proximité.

Les sections locales

Dans les sections locales, le terme de « responsable de section » remplace désormais celui de Président(e). Chaque section assure sa propre gestion. Cependant, il n'y a qu'un numéro de déclaration en préfecture pour le département. Chaque section locale est dirigée par son « responsable de section », aidé dans sa tâche par un trésorier et une secrétaire.

Les sections locales sont donc autonomes et se réunissent en conseils indépendants au cours duquel les visiteurs, tous bénévoles, sont invités.



La VMEH, c'est...
Un savoir faire

Une association humanitaire de proximité (loi 1901), apolitique et non confessionnelle ouverte à tous ceux qui veulent faire reculer la solitude dans les hôpitaux, les maisons de retraite et de convalescence, agissant en parfaite collaboration avec le personnel soignant et social.

La VMEH, c'est...

- Une présence,
- une écoute,
- une réponse à une attente,
- un lien d'humanité.

Aujourd'hui 8000 visiteurs sur toute la France ont déjà répondu,
POURQUOI PAS VOUS ?

Pour chaque établissement visité un référent est nommé : sur Lille, Fabien Siméoni s'occupe des Bateliers. Geneviève Courtecuisse de l'EHPAD Notre-Dame d'Espérance, Michèle Pin-Monnerie de Marguerite Yourcenar et de Swynghedauw, aidée par Philippe Gaillard. Chaque référent d'établissement est chargé du coaching des nouveaux visiteurs pendant quelques mois, avant de leur remettre leur badge de visiteur.

Les missions de la *VMEH*

Les responsables et bénévoles de l'association ont longtemps été les « dames » des gros industriels de Lille-Roubaix-Tourcoing avec du temps à consacrer aux bonnes œuvres, que ce soit à la *VMEH* ou dans d'autres association comme *Les Pèlerinages diocésains*. Les actions de bénévolat avaient une connotation religieuse et morale de « bonnes actions » et de « temps consacré aux pauvres ».

On a progressivement assisté à une véritable démocratisation des actions de bénévolat. Dès 1953, la *VMEH* se déclare officiellement apolitique et non-confessionnelle. Le côté « patronage » est cependant encore parfois présent dans l'inconscient collectif, et certains malades s'étonnent de voir venir vers eux des bénévoles dont la seule vocation est de lier conversation avec eux et de les distraire ! En effet, si les visiteurs bénévoles peuvent entendre le discours religieux et l'inquiétude métaphysique, ils n'ont absolument pas pour mission d'y prendre part ni d'évangéliser quiconque, quelles que soient leurs croyances.

Depuis l'origine, les statuts ont très peu évolué, si ce n'est sur des détails. Les missions se sont par contre diversifiées : non dans leur motivation première, qui est toujours d'apporter aux personnes hospitalisées chaleur humaine et soutien moral, mais dans la diversité des formes que ces derniers peuvent prendre en plus de la traditionnelle « visite au pied du lit ». La

visite en chambre est cependant toujours d'actualité, dans le cas notamment de personnes fortement affaiblies ou diminuées.

À La Bassée, des ateliers de travaux manuels sont organisés. Les productions des personnes âgées sont vendues au marché de Noël, et la somme ainsi collectée est partiellement reversée au Téléthon. Les seniors peuvent ainsi participer aux événements de l'actualité sociale et participer à la vie de la cité. D'autres bénévoles organisent et gèrent une bibliothèque. Certains encore, accompagnent les résidents qui le peuvent lors de sorties, mais cette sorte d'actions ne peut profiter qu'à un nombre restreint de personnes, avec un encadrement spécifique. D'autres bénévoles encore organisent des ateliers lecture afin de faire profiter de la joie des textes aux personnes âgées qui ont souvent de problèmes de vue et de motricité fine, et ont du mal à tourner aisément les pages d'un livre ou d'un journal.

De manière générale, on a de plus de plus de mal à mobiliser des bénévoles, dont la population est majoritairement constituée de retraités. En effet, ces derniers bougent de plus en plus et privilégient des activités plus ludiques. Beaucoup ne semblent pas conscients du plaisir et de l'enrichissement personnel qu'il peut y avoir à être bénévole. Le bénévolat n'empêche en aucun cas de faire des voyages par ailleurs ! Fabien, par exemple, en effectue beaucoup et y puise une matière de partage et d'évasion pour les

résidents de l'Hôpital gériatrique des Bateliers, auxquels il relate ses aventures à son retour.



Public qui bénéficie de la *VMEH*

À Dunkerque, ce sont davantage les hôpitaux et des cliniques (comme la clinique Villette) et en second lieu les « MAPAD » (Maisons de retraite pour personnes dépendantes), qui bénéficient de la présence de la *VMEH*.

À La Bassée, les deux, maison de retraite et hôpital, sont également visités.



La section locale accompagne également un service hospitalier de patients en état végétatif chronique (personnes semi-comateuses que l'on s'efforce d'éveiller). Une conférence a été proposée à Dunkerque à ce sujet afin d'aider les intervenants à adopter une attitude efficiente. La plupart des patients qui se trouvent dans cet état réagissent, ce que l'on peut percevoir, selon la mobilité ou non de leur regard aux différents stades d'éveil. Ainsi l'état d'une personne, tant qu'elle a le regard fixe, ne pourra pas tellement évoluer. Par contre, le regard peut devenir progressivement plus mobile, ce qui est bon signe... On a pu constater de vrais progrès de personnes en état léthargique qui s'éveillent petit à petit au fil des visites, et finissent par réagir de manière significative.

À Lille enfin, les établissements visités sont surtout des maisons de retraite (Notre-Dame d'Espérance, Marguerite Yourcenar), même si l'hôpital

est également concerné : Swynghedauw (Soins de Suite, Rééducation et Réadaptation) et le service de cardiologie au CHR de Lille. Un nouveau visiteur souhaiterait également se rapprocher du Service des Grands brûlés, pour y avoir séjourné.

En maison de retraite, nous rencontrons plusieurs types de résidents :

- Les résidents dit « payants » qui supportent l'intégralité des frais d'hébergement
- Les résidents pris en charge par l'Aide Sociale : ils reversent 90 % de leurs pensions au Département, qui règle l'intégralité des frais de séjour.
- Enfin, les résidents qui sont mis sous tutelle ou curatelle.

Dans ce dernier cas, avant de solliciter l'intervention de pédicure, de coiffeur, d'ophtalmo, d'opticien, de dentiste ou de prothésistes auditifs (non pris en charge dans les frais d'hébergement) il faut au préalable obtenir l'accord de la tutelle ou de la curatelle, car rien ne peut se faire tant que l'aval n'est pas donné. Ces procédures rallongent anormalement les délais, ce qui est parfois dommageable pour les résidents.

De plus, les infirmières surveillantes ne peuvent être assez souvent sur le terrain. Elles consacrent une

grande partie de leur temps à gérer les absences du personnel soignant. Elles devraient pouvoir être plus présentes dans les étages pour suivre les équipes et faire rectifier les oublis : ongles trop longs ou endeuillés par la saleté, besoin de soins non perçus par le personnel etc.... Elles seraient ainsi également en mesure d'inciter davantage le personnel à éviter d'utiliser le fauteuil roulant si le résident est encore marchant, par exemple, même si cela nécessite de prendre davantage le temps. Ce sont des petits pas essentiels pour sauvegarder l'autonomie de la personne, maintenir les articulations en état, éviter la fonte musculaire, et ainsi éviter des soins supplémentaires. Cela est également vrai pour les changes, dont l'emploi systématique décourage les résidents de se rendre seuls aux toilettes...

À cause de toutes ces raisons, des soignants décident de travailler uniquement en intérim afin de garder un œil vigilant sur le bien-être des patients et éviter la banalisation de leur travail. La motivation des équipes soignantes est indispensable dans toutes les structures, que ce soit en long séjour, en EHPAD et même en rééducation.

Des conventions avec tous les établissements sont systématiquement établies pour régir les interventions de la *VMEH*. C'est Swynghedauw qui a sollicité l'intervention de l'association, ce qui change évidemment l'accueil réservé aux bénévoles et l'atmosphère du service en général. Dans un service de rééducation, les progrès sont constants et les bénévoles

peuvent les remarquer ou les souligner, afin d'encourager et soutenir le moral des patients.

L'enjeu en maison de retraite, où les patients iront inéluctablement de moins en moins bien, est tout autre. Il faut mobiliser de nouvelles ressources pour restaurer la conscience de soi et maintenir le désir de vivre. Quand les bénévoles peuvent suivre les mêmes patients sur le long cours, des liens se tissent au fil de visites, même avec des personnes a priori rétives. Martine détournait ostensiblement le regard lors des premières visites que Michèle effectuait auprès de sa voisine de chambre. Pourtant, Martine s'est petit à petit détendue au point qu'un lien s'est tissé avec Michèle, suffisamment fort pour que cette dernière continue aujourd'hui à lui rendre visite plusieurs fois par semaine, à domicile, deux ans après son hospitalisation.

Une autre situation est encore celle des patients qui ne sont pas de la région ou qui demeurent à l'autre bout du département, et qui sont hospitalisés pour bénéficier expressément des soins prodigués par le CHRU de Lille. Or, ceux-là ne reçoivent forcément que peu de visites, le week-end, lorsqu'ils en reçoivent. Martine, par exemple, est restée dix-sept mois au service de réadaptation car aucune famille ne pouvait s'occuper d'elle et faciliter son retour à la maison. Une autre patiente de 45-50 ans originaire de Paris est opérée à Roger Salengro ; sa mère résidant dans le Nord, elle attend toujours le transfert de son dossier. Les lenteurs administratives allongent inutilement la durée de son séjour hospitalier (tout en coûtant à la

CPAM) car, tant que son dossier n'est pas transféré, l'hospitalisation sera maintenue. Dans un autre contexte, un instituteur béthunois âgé de 52 ans vient d'apprendre qu'il ne pourra plus reprendre l'enseignement ; il sera placé en invalidité dans l'attente de la retraite. Il revient donc aux bénévoles de l'aider à traverser cette période de deuil afin qu'il puisse ré envisager l'avenir, et donner un nouveau sens à sa vie...

Les associations présentes au Centre Féron-Vrau

Plusieurs fois par an, le Centre Féron-Vrau propose aux bénévoles des différentes associations qui interviennent dans ses établissements de se réunir, afin d'échanger leurs expériences sous l'égide des psychologues du Centre. Ces réunions constituent autant d'occasions de partage et de rapprochement, mais elles permettent également de marquer les différences qui déterminent l'identité et la spécificité de chacune des associations représentées.

L'association *Oméga* (association pour le développement des soins palliatifs) intervient auprès des personnes en fin de vie et leur famille. Les bénévoles d'*Oméga* ont vocation à se rendre au chevet de la personne qui le souhaite et de l'accompagner jusqu'à son décès. *Oméga* intervient davantage à Notre-Dame d'Espérance, où un *salon des familles* vient d'être réaménagé pour les proches des résidents en toute fin de vie.

Les Petits Frères des pauvres effectuent, comme la *VMEH*, des visites au pied du lit, mais ils bénéficient de moyens supplémentaires qui leur permettent d’emmener les personnes à l’extérieur, d’organiser des sorties, des vacances... Ils interviennent beaucoup moins en établissement hospitalier qu’à domicile ; cependant, ils continuent de visiter les personnes qu’ils ont suivies chez elles avant leur admission en EHPAD.

Les bénévoles de *Malakoff-Médéric* interviennent en principe auprès des ressortissants de leur caisse de retraite, dont les visiteurs ont la liste. Cela ne les empêche pas de se rapprocher d’autres résidents, au gré de leurs visites et des rencontres. Christiane fait ainsi la lecture une fois par semaine à Mme D., dame isolée suivie également par la *VMEH*. Autrefois, *Malakoff Médéric* était davantage représenté ; leurs bénévoles avaient pris l’habitude d’organiser au rez-de-chaussée des rencontres autour de parties de scrabble, de loto, de jeux de cartes... Ce cadre convivial était d’un grand rayonnement auprès des résidents, mais également de leurs familles. Les bénévoles de *Malakoff* qui intervenaient en bas ont vieilli ou sont décédés, et n’ont pas été remplacés.

Gisèle, de la *VMEH*, a hérité de cette même manière de concevoir le bénévolat, à travers la rencontre collective, les moments de convivialité autour d’un café ou de petits gâteaux... Cette manière de « faire salon » était également très bénéfique aux familles des résidents, et leur permettait de s’impliquer

dans les animations proposées à leur parent, facilitant par la même occasion les échanges avec les proches d'autres résidents et les bénévoles.

En effet, avant la construction du *PASA*^{*}, il existait dans le hall de Marguerite un bar et de nombreuses tables qui permettaient d'accueillir les résidents de tous les étages suffisamment autonomes pour descendre en profiter. C'est d'ailleurs au rez-de-chaussée que les résidents prenaient les repas. Seuls les résidents qui avaient besoin d'être aidés pour manger se restauraient dans la salle commune des étages. Le restaurant du rez-de-chaussée permettait aux résidents de bouger davantage, de rencontrer des personnes des autres étages, et de tisser davantage de lien social.

Cette forme de bénévolat est malheureusement devenue difficile à organiser, d'une part parce qu'elle ne constitue pas forcément une valeur pour les nouvelles générations de bénévoles, et surtout à cause de la disparition de la grande salle du bas au profit du *PASA*. Comme dans tout changement, il s'agit d'un « mal pour un bien » : le bar et la salle à manger ont été supprimés. Il reste donc aux bénévoles à s'adapter à la nouvelle configuration de l'établissement, pour intervenir autrement dans les étages.

* *PASA* : Pôle d'Activité et de Soins Adaptés : service fermé qui accueille, selon les jours, les résidents dont le comportement permet l'inscription dans le cadre d'activités spécifiques, individuelles et collectives.

Les moyens mis à disposition de la VMEH

Les responsables de Résidences et Hôpitaux n'ont pas de ligne budgétaire pour donner des subventions aux associations qui interviennent dans leurs établissements, mais mettent volontiers à leur disposition les moyens logistiques dont ces dernières peuvent avoir besoin : prêt de salles pour les Assemblées, matériel de projection, préparation des repas par le personnel de la Maison... Cette aide nous est précieuse.

En termes de formations, la Fédération organise la *FIDR (Formation Interrégionale des Responsables)* en choisissant chaque année un thème, mais c'est alors au Département *VMEH* concerné de contacter les intervenants et de subventionner ces interventions. La prochaine, sur le diabète, aura lieu dans le Pas-de-Calais. Si ces formations sont passionnantes et nécessaires pour comprendre les pathologies des patients visités et les contraintes qui en découlent, elles sont pourtant également coûteuses à organiser.

Les bénévoles de la VMEH

Recrutement des bénévoles à la VMEH

Pour devenir bénévole à la *VMEH*, il suffit d'être motivé, souriant, d'aimer le contact et de savoir écouter.

Il faut également connaître la *Charte*, la respecter et la mettre en pratique. Cette dernière préconise d'agir de la manière la plus harmonieuse possible :

- par rapport au cadre de l'établissement, en intervenant en liaison avec les équipes soignantes
- par rapport à la personne visitée elle-même, en respectant ses différences et ses idées
- en adhérant enfin à l'association, avec le règlement d'une cotisation annuelle (12€ par an actuellement).

Une régularité de principe d'« au moins une fois par semaine » est demandée ; elle mérite toutefois d'être nuancée par rapport aux possibilités et aux réalités de la vie de chacun. Aller visiter un malade tous les quinze jours, prendre des vacances ou faire une pause doit bien évidemment demeurer possible. Pas de soucis non plus pour initier des étudiants, des personnes en recherche d'emploi... Le bénévolat de ces personnes, même temporaire, reste pertinent dans la mesure où le temps imparti est de qualité, et l'enrichissement mutuel avéré.

Les visiteurs bénévoles de la *VMEH*

Les bénévoles sont pour la majorité retraités mais certains sont encore en activité, lorsque les circonstances familiales laissent des plages de temps personnel compatibles avec les horaires d'ouverture de l'établissement (la résidence des Bateliers est, par exemple, ouverte aux visites le soir jusque 20h). D'autres bénévoles sont dans une situation professionnelle de transition, comme Mamadou, ou Philippe qui effectue des vacances de manière ponctuelle.

La *VMEH* compte également parmi ses visiteurs des étudiantes en psychologie, comme Capucine. Ces étudiantes interviennent à Swynghedauw en complément des cours et du travail personnel. Souvent, leur bénévolat cesse à la fin de leurs études, lorsqu'elles entrent dans la vie active ou repartent dans leur région d'origine.

Les profils professionnels des bénévoles sont très divers : Geneviève était enseignante, Michèle, comptable avant de devenir responsable d'un foyer-résidence. Paul était commercial ; Philippe, quant à lui, intervenait dans le milieu soignant, et Gisèle a, notamment, travaillé dans la vente et la restauration. Quant à Fabien, il est en cours de reconversion professionnelle après avoir travaillé plusieurs années dans le service de logistique d'une papeterie de la

région. Ce sont autant de profils, d'expériences de vie et d'approches différentes de la personne, qui donnent à la *VMEH* toute sa richesse.

Témoignages

Gisèle, bénévole à la VMEH depuis 2001

Lorsque je regarde en arrière, je m'aperçois que les activités que j'effectue à Marguerite Yourcenar sont la synthèse de mon expérience professionnelle et de mon chemin de vie personnel. Tout a semblé progressivement m'y amener tranquillement, au gré des événements. Ça s'est fait « comme ça », tout naturellement, et c'est peut-être pour cela que je me sens aussi heureuse dans mes activités de bénévolat. Pour dire vrai, je ne me sens jamais aussi épanouie que là-bas, à la résidence Marguerite.

Au départ, j'étais secrétaire chez un agent de change, puis je me suis mariée et j'ai eu mes deux filles ; j'ai donc cessé mon activité salariée à ce moment-là, comme c'était souvent le cas à l'époque. Pourtant, rapidement j'ai retravaillé, au gré des opportunités, lorsqu'un commerçant du quartier recherchait quelqu'un par exemple. Cela se passait souvent ainsi le travail, avant. J'ai d'abord travaillé à mi-temps au supermarché du coin, puis dans une boulangerie pendant 10 ans ; j'ai aussi dépanné chez un fleuriste pendant plus de vingt ans pour les fêtes : 1er Mai, Fête des mères, Toussaint... J'ai même travaillé au Flunch, où je servais les assiettes et faisais la vaisselle dans une immense pièce pleine de jets d'eau ! Plus tard, j'ai remplacé la patronne d'une blanchisserie-teinturerie pendant ses congés d'été aux Etats-Unis.

J'ai aussi été « extra » (je n'aime pas tellement ce mot, mais c'est comme cela qu'on dit) : je préparais les repas, je servais et faisais la vaisselle... Tout d'abord chez des particuliers. Mon premier client était un ancien médecin généraliste du quartier atteint de la maladie d'Alzheimer. Je suis ensuite intervenue pour les grandes occasions dans de grosses structures, comme Pelforth, la Chambre de commerce et d'Industrie... J'ai même failli me mettre à mon compte, après qu'une cliente de la teinturerie m'ait confié l'organisation d'un grand repas. Ces activités alternaient, ou s'ajoutaient à une autre, plus régulière, de nourrice agréée. Pendant une période, j'ai gardé jusqu'à quatre ou cinq enfants chez moi.

Autrefois, le quartier était très calme. Il n'était habité quasiment que par des personnes âgées. Assez rapidement, je me suis occupée de trois voisines qui avaient besoin d'aide pour pouvoir continuer à vivre normalement chez elles. À cette époque-là, on ne parlait pas de bénévolat : je leur rendais service, simplement. Je les appelais « mes mémés ». Je m'occupais d'elles comme je l'aurais fait pour quelqu'un de ma propre famille, et ça ne m'a jamais pesé. Mes filles me donnaient parfois un coup de main, en allant chercher des enfants à l'école, en leur donnant le goûter...

Au début, ces dames avaient besoin de quelqu'un seulement pour se coiffer ou se chausser. L'une d'elles venait tous les jours à sept heures du

matin devant la porte pour que je lui fasse ses lacets avant de se rendre à la messe. Évidemment, avec le temps les besoins augmentent... les courses, un peu de ménage, la préparation des repas et des médicaments, le coucher à dix heures du soir... Mais j'adorais faire ça. Par la suite, leurs enfants ont voulu me rémunérer un peu ; je les laissais faire comme ils voulaient, mais je n'ai jamais attendu de rétribution.

Tout cela, je serais bien incapable de vous dire combien de temps au juste ça a duré, le travail, mes mémés... Ça faisait partie tout bonnement de mon quotidien jusqu'à mon cancer, en 1998, qui a remis les choses à plat.

Alors, la charge de travail chez mes mémés ont dû diminuer. J'ai été très choquée de constater que l'une d'elles avait décliné pendant mon absence... Son fils s'en occupait, mais ce n'était pas pareil, car avec moi des habitudes avaient été prises, le semainier de médicaments à telle place, le café et les biscuits à telle autre... Mon absence avait été un préjudice pour elle qui devenait presque aveugle, et pour qui devait être préparé et placé presque au centimètre près, puisque tous ses gestes du quotidien étaient calibrés. Elle s'est laissé mourir, et j'ai beaucoup culpabilisé. Mais ça m'a également montré l'importance de se préparer au mieux à ces situations de dépendance ; lors de mes hospitalisations successives, j'ai donc pris l'habitude de montrer à mes filles où se trouvait tel ou tel objet : je leur ai ouvert mes armoires, les placards...

Le cancer a été une cassure qui a amené un changement de vie radical. J'étais obligée d'épouser un nouveau rythme de vie, de montrer à mes employeurs un papier médical pour qu'ils comprennent que je ne pouvais plus faire telle ou telle chose, le temps qu'ils se retournent et trouvent quelqu'un d'autre... Et ça m'a glacée, cette histoire de devoir montrer un papier, de devoir arrêter tout ce que j'aimais faire. Les gens venaient parfois me trouver au parc pour me demander où se trouvaient les affaires de leurs proches dépendants. C'était dur, car j'ai toujours eu besoin de me sentir utile. Rester assise devant la télé, ça n'a jamais été mon truc. Même au tout début de ma convalescence, à peine rentrée de l'hôpital c'était plus fort que moi, il fallait que je lave la maison même si ça me prenait deux heures et demie... Et finalement, c'est comme ça que j'ai pu m'en sortir, en m'obligeant à agir, à vivre, entre les différentes étapes qu'il me fallait subir pour me soigner (la chimio, les rayons...).

Pendant ma convalescence, ma fille m'a emmenée partout. Elle voulait absolument que je me change les idées, que je voie des choses, des gens... J'ai fait le catéchisme à des enfants de Lomme pendant leur retraite de communion ; je participais avec elle à des déjeuners... Grâce à cela, je me suis remise en route, autrement. C'était encore découvrir d'autres choses, notamment à travers le contact avec les enfants. J'ai pu ensuite accueillir à nouveau chez moi pour les repas deux ou trois des enfants que je gardais

auparavant, et qui allaient désormais à l'école. Je faisais des menus, en accord avec les parents, afin qu'ils ne mangent pas deux fois la même chose dans la même journée, car cette idée ne m'était pas supportable ! Ce qui leur plaisait énormément, c'étaient les buffets que je préparais, avec une petite entrée, un plat de résistance, un fromage ou un dessert... un peu comme au Flunch ! Par contre, comme j'étais encore très fatiguée, ils débarrassaient eux-mêmes leur assiette. Les parents n'en revenaient pas, parce qu'ils avaient pris l'habitude de le faire également à la maison ! Lorsque je recroise tous ces enfants, ceux que je recevais, ceux du catéchisme, ils m'appellent encore « Tatie » : « Tatie, tu te souviens... ? »...

C'est en 2001 que Maman, qui avait déjà dû être placée dans plusieurs établissements, a intégré la résidence Marguerite Yourcenar. Comme mes sœurs travaillaient encore toutes les deux, elles ne pouvaient s'y rendre régulièrement, alors j'y allais quotidiennement. J'ai accompagné ma mère au jour le jour jusqu'au bout, et j'en ressens beaucoup de fierté. Au fil de mes visites j'ai lié connaissance avec Monsieur Parissaux, alors président de la *VMEH* ; un homme d'une profonde gentillesse... Il avait vu que j'aimais bien aller dire bonjour à d'autres personnes et leur demander comment elles allaient. Une amie, qui m'avait accompagnée, s'était même exclamé : « Mais tu as besoin de t'occuper de tout le monde comme ça ?! ». Un jour, Monsieur Parissaux m'a dit : « Gisèle, pourquoi n'iriez-vous pas voir telle ou telle personne,

qui ne reçoit aucune visite, en même temps que votre maman ? ». Et c'est comme ça que ça a commencé, avec quelques mots échangés, une cuiller ramassée à terre... De petites choses essentielles.

C'était une période de pur *bonheur*, jusqu'en 2004, au décès de Maman. Et quelle ambiance alors ! On a du mal à l'imaginer aujourd'hui. Nous avons même eu une fois des remontrances de la part du directeur précédent, parce qu'il avait constaté qu'il y avait en bas plusieurs animations en même temps !

En 2010, un autre problème de santé a encore fait évoluer mon bénévolat dans une autre direction. On m'avait posé une prothèse du genou, et j'avais dû séjourner un moment en rééducation. Au début, je ne me liais pas particulièrement avec les autres patients, et pour tout dire je n'allais pas facilement vers les gens. Mais là-bas, tout s'est débloqué d'un coup ! Ma kiné m'avait demandé de me rendre moi-même à la salle de rééducation avec mon déambulateur. A partir de là, tout naturellement sur le trajet j'ai passé la tête dans les chambres dont la porte était ouverte comme si les gens attendaient de la visite. C'est ainsi que des liens se sont noués avec les autres patients. Nous sommes mêmes restés en contact un bon moment par la suite. Oui, je peux dire que ce séjour en rééducation m'a appris une forme de convivialité que je n'avais pas auparavant, et dont mon bénévolat a pu bénéficier.

À Marguerite, j'ai tenu le bar du rez-de-chaussée jusqu'à la construction du PASA, avec les bénévoles de Malakoff. Pendant qu'ils jouaient avec les résidents, je préparais le café et le servais, avec ou sans sucre, etc... Je faisais également la vaisselle et préparais le goûter. À l'époque, il y avait beaucoup de diabétiques pour qui on préparait des tartines au fromage à la place des gâteaux. Je présentais les gâteaux sur un plateau, les tartines sur un autre, et les résidents se servaient eux-mêmes. Je fais finalement exactement la même chose aujourd'hui, dans la salle d'animation du 1^{er} étage.

Il faut me voir me faufiler entre les dix-sept fauteuils pour aider les personnes qui en ont besoin à ôter les papiers de leurs petits gâteaux ! Les résidents s'exclament parfois : « Mais, Gisèle, comment vous faites pour gambader comme ça, d'un fauteuil à l'autre ? ». Je leur réponds du tac au tac : « Oh, mais vous savez, quand je viens à Marguerite, le midi j'évite de manger des pommes de terre ! ». Et ils ont un plaisir ! Comme ils oublient ma plaisanterie d'une semaine à l'autre, je peux les faire rire avec ça à chaque fois !

Avec eux, je prends mon temps. Je leur présente le café, le sucre et la tasse afin qu'ils fassent les choses eux-mêmes. Au début, ils s'affolent un peu parce qu'ils se savent lents ou maladroits, mais je les rassure et je leur dis que j'ai *tout mon temps* ; ils sont alors plus détendus, et savourent ensuite leur café avec un bien plus grand plaisir que si je leur avais moi-même tendu

un gobelet déjà préparé. C'est vraiment un rituel : un demi-sucre, un sucre, deux sucres... On est au même niveau, eux et moi, autour de ce café et de nos petites habitudes. D'ailleurs, quand j'arrive là-bas tout est aplani, je n'ai plus de problèmes de santé, plus de soucis : j'abandonne tout à l'extérieur, je suis dans mon personnage.

Bien sûr, et c'est humain, il y a des affinités qui se créent davantage avec certaines personnes, des liens privilégiés. Par exemple, comme je ne peux pas donner de second café, j'ai donné un jour à un Monsieur D. une tasse plus grande et la lui ai bien montrée, avec un clin d'œil, afin qu'il sache que je la lui réserverais exprès dorénavant... Il a bien retenu, maintenant ! Mme B. reconnaît aussi la sienne, et si par distraction je suis sur le point de la donner à quelqu'un d'autre, elle s'exclame : « ça, c'est *ma* tasse ! ». De la même manière, un monsieur aime particulièrement les gâteaux au chocolat ; alors, mine de rien, je lui indique où il se trouve... Ce sont des petites faveurs qui ne portent en aucun cas préjudice aux autres résidents, et qui leur font tellement de bien...

Il y a aussi les résidents qui disent n'importe quoi parce qu'ils sont en démente, alors je tâche de les raccrocher au réel, de faire diversion en leur demandant combien ils veulent de sucre, par exemple ; parfois ça prend bien plusieurs minutes ! Certains résidents, les jours où ils sont mal « branchés », peuvent aussi vous envoyer bazarder la tasse pleine du café d'un simple

revers de la main ! Du coup, j'évite en général de me promener entre les fauteuils avec un plateau pour servir les personnes qui ne sont pas attablées, afin d'éviter les catastrophes...

Penser à offrir un chocolat pour les fêtes, apporter quelques macarons colorés... Les macarons sont de toutes les couleurs, et ça participe grandement à leurs succès ! Les personnes âgées peuvent évoquer ensemble les différents parfums : vanille, pistache, les goûts d'avant, les recettes... Partager ces petits gâteaux devient presque une animation. Si je dois quitter la salle un instant, le temps que je revienne... il ne reste plus un seul macaron sur le plateau !

Chaque fois que je me rends à la maison de retraite, je prends le journal à la station de métro pour les distribuer en souvenir à la fin de l'animation, après avoir dit au revoir à chacun. On se sert de la vaisselle que j'avais apportée, et de torchons que je remmène pour les laver et les repasser chez moi. J'emmène également des peluches que je leur donne pour les anniversaires, pour leur faire un petit plaisir. Pour eux, une peluche c'est beaucoup. Une dame qui ne dit jamais un mot, a pourtant toujours les yeux qui brillent quand je lui parle de son doudou, qu'elle emmène partout avec elle. Il est toujours possible de *communiquer*, même autrement qu'avec des mots ...

Un jour, j'ai appris en arrivant à Marguerite que l'animatrice était absente. Pourtant, plusieurs résidents

m'avaient tout de même attendue, et ils m'ont suivie, par habitude, jusqu'à la salle. Pour eux, il était tout bonnement *inconcevable* que le café soit annulé. Ce jour-là, une dame du troisième était très triste parce que c'était le jour de l'anniversaire de son fils, décédé à l'âge de trente ans. Je crois qu'elle avait besoin de ce moment de partage pour s'épancher un peu. Et alors, toutes les autres personnes du petit groupe ont réagi en faisant une réflexion sur l'anormalité qu'il y avait dans le décès précoce d'un enfant, et à mesure de la conversation le visage de Mme D. s'était transformé. Vous l'auriez vue ! C'était comme si elle s'était délestée d'un fardeau trop lourd. Tout le monde est finalement reparti avec le sourire. Ce jour-là encore, il s'était passé quelque chose de fort autour du café.

En farfouillant dans l'armoire où on stocke des affaires plus ou moins récentes, l'animatrice et moi-même avons trouvé il y a quelques semaines de la laine mélangée de toutes les couleurs, que les résidents ont triée. Ils ont passé un moment fantastique avec cette activité, et même les messieurs : les couleurs, la douceur de la laine, le plaisir de petits gestes de motricité fine dont ils n'ont plus l'habitude... Ça m'a rappelé une expérience que j'avais faite en bas avec une personne qui ne voyait presque plus rien. Elle m'avait dit, alors qu'on organisait un loto, qu'il ne fallait pas compter sur elle parce qu'elle ne voyait plus clair. Je lui avais répondu : « Vous savez qu'on a beaucoup de personnes qui sont susceptibles de jouer avec nous, même si elles ne voient plus clair ? Il ne faut pas vous

dévaloriser comme ça ! ». Elle a donc participé, en sortant du sac les uns après les autres les pions qu'elle tendait à la personne qui les lisait tout haut. Elle avait une responsabilité, elle se sentait *utile*.

Il faut savoir sauter sur les occasions, ou les provoquer ! Un autre jour, j'ai ramené pour cette même dame des pulls à détricoter dont elle a elle-même enroulé la laine autour de bobines en carton. Cela l'a occupée pendant un long moment, alors qu'on la dit difficilement capable de se concentrer. J'ai proposé également de trier les livres qui sont en désordre dans l'armoire, en regardant et en commentant les images. Ce sont de petites choses qui peuvent pourtant constituer de véritables temps de vie et de partage, raviver des souvenirs et restaurer la conscience de soi...

Un parfum de souvenirs

Flâner ne veut pas dire perdre son temps. A preuve, samedi dernier je traînais sans but précis chez Ed, nouveau magasin d'Hellemmes que je découvrais. Au hasard d'un rayon, j'aperçois Gisèle, une coparoissienne de Saint-Denis, trop petite pour atteindre des yaourts haut perchés. Je décroche les pots convoités et nous papotons quelques minutes. Elle raconte avec pudeur le temps qu'elle passe régulièrement

auprès de vieilles personnes en maison de retraite. Elle dit le succès qu'elle a eu en cette veille de 1^{er} mai avec un brin de muguet artificiel qu'elle a parfumé et apporté à de vieilles amies : la simple senteur a réveillé des émotions et, un instant, donné un plaisir bien utile quand la vie se fane.

Gisèle raconte ça calmement, laissant deviner combien sont précieuses ses visites à des personnes esseulées, et gênée de le dire.

Simple visites, humbles actes d'amour, ténus comme le parfum d'une petite fleur fragile, nul ne sait le bien qu'ils apportent. Ce samedi-là, transi par les derniers frimas de l'hiver tardif, comme aurait dit Brassens, ce parfum-là m'a chauffé le cœur, et dans mon âme il embaume encore comme un grand bouquet de fleurs tropicales !

Rencontre rapportée par
J.-F. B.

Article paru dans « Partage », journal paroissial de Lille-Hellemmes.

« Flâner ne veut pas dire perdre son temps. À preuve, samedi dernier je traînais sans but précis chez Ed, nouveau magasin d'Hellemmes que je découvrais. Au hasard d'un rayon, j'aperçois Gisèle, une coparoissienne de Saint-Denis, trop petite pour

atteindre des yaourts hauts perchés. Je décroche les pots convoités et nous papotons quelques minutes. Elle raconte avec pudeur le temps qu'elle passe régulièrement auprès de vieilles personnes en maison de retraite. Elle dit le succès qu'elle a eu en cette veille de 1^{er} Mai avec un brin de muguet artificiel qu'elle a parfumé et apporté à de vieilles amies ; la simple senteur a réveillé des émotions, et un instant, donné un plaisir bien utile quand la vie se fane.

Gisèle raconte ça calmement, laissant deviner combien sont précieuses ses visites à des personnes esseulées, et gênée de le dire. Simples visites, humbles actes d'amour, ténus comme le parfum d'une petite fleur fragile, nul ne sait le bien qu'ils apportent. Ce samedi-là, transi par les derniers frimas de l'hiver tardif, comme aurait dit Brassens, ce parfum-là m'a chauffé le cœur, et dans mon âme il embaume encore comme un grand bouquet de fleurs tropicales. »

J-F. B.

Michèle, Présidente du Département du Nord

Dans ma jeunesse et mon adolescence, j'ai très vite participé aux Âmes Vaillantes et à la Chorale paroissiale. Je suis également allée en colonies de vacances avec mes parents qui s'occupaient de l'intendance, et j'ai continué, jusqu'à devenir aide monitrice ; c'était vers 1962, si je me souviens bien.

Après mon mariage en 1969, j'ai commencé à avoir une vie associative très active à La Bassée. Grâce à nos deux garçons, mon époux et moi-même nous sommes investis dans l'association de parents d'élèves de Notre Dame, l'APEL. Il s'agissait d'aider l'école, bien sûr, mais aussi trouver des fonds pour permettre d'apporter un « plus » aux enfants. Parallèlement, mon mari est devenu chef de groupe dans la troupe des Scouts de France. Nous faisons tout ensemble : nous nous occupons des moniteurs qui encadrent les louveteaux, les rangers etc... Les former était essentiel, et là encore il fallait trouver des moyens pour financer les coûts de formation, parfois élevés. Les scouts étaient toujours partants quand nous leur proposons des « extra-jobs », et encore plus heureux lorsque nous partions en camp pour quelques jours...

Lorsque ma carrière a pris un nouveau tournant, en 1987, beaucoup de choses ont changé. Depuis plus de vingt ans, j'étais comptable itinérante à l'URIOPSS : mon travail consistait à établir les payes, calculer les charges sociales, régler les factures, préparer le budget

prévisionnel et rendre les comptes au Département pour les petits établissements ne disposant pas de comptable. J'avais alors vingt-deux établissements sous ma responsabilité, tels que l'Armée du salut, le Centre Martine Bernard, mais également des maisons de retraite... Dans ce contexte, j'ai rencontré des populations en fragilité sociale, et beaucoup de personnes âgées.

En 1987, je suis devenue responsable d'un foyer résidence de Lambersart où j'étais logée. J'étais sans cesse sollicitée, même lorsque je n'étais pas d'astreinte... En 1991, j'ai donc décidé de renégocier mon contrat pour investir dans un logement indépendant et pouvoir m'évader parfois le week-end en famille, afin que nous ne soyons plus dérangés pour un oui ou pour un non. Au bout de quatorze ans de bons et loyaux services, le surmenage a tout de même fini par me rattraper. Par la force des choses, j'ai donc démissionné.

J'ai alors adressé ma candidature à quatre ou cinq établissements que j'avais connus en tant que comptable. Le Centre Féron Vrau m'a rapidement contactée, et j'ai été embauchée dès le mois de juin 2001, à temps partiel.

C'est alors que j'ai rencontré Monsieur Parissaux, qui venait visiter les résidents dans le cadre de la VMEH. J'avais justement à l'esprit en demandant un temps partiel de trouver des idées pour préparer ma retraite, car je voulais continuer à me sentir utile. Dans

ce contexte, ma rencontre avec Monsieur Parissaux a été pour moi du pain-bénit !

Comme je trouvais malvenu de faire du bénévolat sur le lieu même où je travaillais, je suis d'abord intervenue aux Bateliers, sous l'égide de Mme Soulier, jusqu'à ce que je prenne ma retraite en Septembre 2007. Aux Bateliers, je me suis trop fortement attachée à une résidente, Marie-Thérèse, que j'ai suivie pendant presque huit ans. Lorsqu'elle est décédée, j'ai été très affectée et je ne suis plus parvenue à y retourner. Par la suite, j'ai essayé d'avoir avec les résidents que je voyais des liens moins affectueux, et de visiter davantage de personnes afin de me protéger d'un trop grand attachement, qui est le principal écueil d'un bénévolat trop investi affectivement : il faut savoir se préserver...

Puisque je n'y travaillais plus, rien ne m'empêchait plus désormais d'aller en tant que bénévole à Marguerite Yourcenar, où j'ai rejoint Gisèle. Nous avons la même façon de voir les choses. Le week-end, je servais le goûter aux résidents présents au rez-de-chaussée en tant qu'hôtesse d'accueil. Bien souvent, un membre de la famille les accompagnait. J'appréciais cette ambiance particulièrement familiale à Marguerite.

Ce fonctionnement était propre à la résidence ; en revanche, c'étaient les soignants qui s'occupaient du goûter à Notre-Dame dans les étages mêmes ou dans les chambres. Depuis que le PASA a remplacé le bar, j'aime passer dans les salles à manger des étages où il

est possible d'initier des discussions collectives. Philippe et moi-même y intervenons désormais le lundi ou le vendredi matin lors de la fermeture du PASA, ce qui nous permet de rencontrer les résidents dont l'intellect est encore vif. Ce partage leur fait du bien, tout en stimulant leurs voisins. Nous passons également en chambre pour faire des visites au pied du lit.

Pour les résidents, notre objectif est de leur changer les idées, de parler du monde, de l'actualité et de les faire rire... En définitive, tous les sujets sont abordés, à l'exclusion de la maladie ! Pour ma part, j'ai également à cœur de tenter de résoudre leurs petits problèmes en étant parfois leur intermédiaire auprès des soignants : lorsqu'il manque des piles pour un appareil auditif, des boutons à un gilet... Je me permets aussi ces petits gestes du quotidien qui leur font sentir qu'on s'occupe d'eux, qu'on les aime bien : rectifier quand les boutons sont décalés et que « lundi est boutonné avec mardi », remonter leur col... Un petit bisou, une caresse : ils sont tellement contents ! « Merci, merci »... Ils apprécient drôlement, à tel point que parfois j'en suis même toute étonnée car j'ai l'impression de n'avoir pas fait grand-chose, tandis que leur journée en est toute illuminée.

J'interviens également à Swynghedauw où le bénévolat est plus réjouissant, je ne vais pas prétendre le contraire ; c'est autre chose. Le public y est en moyenne bien plus jeune, et surtout, on sait que l'amélioration, la guérison et la sortie seront au rendez-vous dans 99% des cas. Pourtant, c'est super aussi

d'entourer des personnes en perte irréversible d'autonomie. Ces deux formes d'intervention sont à mes yeux très complémentaires.

Mon rôle de Présidente de Département me prend également beaucoup de temps. La somme de travail est loin d'être anodine, et parfois je comprends pourquoi on ne se bouscule pas pour cette fonction ! Je dois régulièrement lire les rapports de la Fédération et remplir les dossiers d'agrément dont elle a besoin pour étoffer ses propres dossiers. De ce point de vue, je sers de relais entre la Fédération et les sections locales, lesquelles doivent me faire remonter les informations nécessaires. Entre la mise à jour des fichiers, avec le turn over important de bénévoles à initier, les dossiers de demandes de subventions à déposer au Conseil Général et à la Ville, sans compter l'organisation des FIDR², et enfin l'Assemblée générale avec son ordre du jour et son compte-rendu, je ne m'ennuie pas ! La charge de travail est d'autant plus importante que tout arrive à la même période, en avril-mai.

Je ne me sens pourtant pas enfermée dans mon rôle de visiteuse. J'ai d'ailleurs su diminuer mes activités au *Train Bleu* où j'interviens également en tant qu'hospitalière, afin de pouvoir intensifier mes visites à Swynghedauw. Je souhaite maintenant m'investir au *Petit train de l'amitié*, où je serai cette fois au contact de personnes handicapées mentales de tous les âges.

² Journée de formation organisée par les Départements selon les préconisations de la Fédération nationale.

Enfin, je ne néglige pas ma vie familiale où je suis, là encore, très sollicitée...

Il me semble important de faire la part du bénévolat et de la sphère privée. Je dis souvent aux bénévoles que je reçois de ne pas hésiter à s'octroyer de temps en temps une petite pause, afin de se ressourcer et revenir avec une motivation renouvelée. En effet, prendre des vacances ou du temps pour soi, partir en voyage, rencontrer de nouvelles personnes... Tout cela ne peut que participer à enrichir chacun. Et si cela est vrai pour le visiteur lui-même, ça l'est particulièrement pour les personnes souvent très démunies auxquelles il offre sa présence : une manière d'évasion hors de la sphère souffrante de la maladie et de la solitude.

Philippe, bénévole depuis 2013

Je suis venu au bénévolat de manière plutôt inattendue. Pour tout dire, je n'étais auparavant pas trop « pour » le bénévolat parce qu'il me semblait qu'être bénévole, c'était en quelque sorte prendre le travail de quelqu'un d'autre qui aurait pu l'effectuer en étant rétribué. J'ai été moi-même infirmier en réanimation, puis en psychiatrie, et j'ai toujours eu à cœur ces questions de valeur du travail, de cadre et d'éthique. Et lorsque j'ai moi-même pris ma retraite il y a trois ans, comme j'avais toujours été passionné par la photographie, c'est plutôt cette voie que j'ai décidé de privilégier pour tisser ce lien social dont nous avons tous besoin, lorsqu'il faut sauter le pas de la retraite. Dans mes photos, j'aime en particulier faire le portrait de personnes que je rencontre lors de mes voyages, dans les rues, sur les marchés : tenter de saisir dans un instant fugitif l'humanité d'une personne à travers un regard, une expression particulière...

Pourtant, les choses ont changé le jour où ma compagne, qui était allée voir sa mère en maison de retraite, m'a appris qu'une dame qui résidait dans la chambre d'à-côté pleurait beaucoup parce qu'elle ne recevait jamais de visite. J'ai été un peu troublé par cette phrase, et j'y ai ensuite souvent repensé. A force de la retourner dans ma tête, j'ai fini par me dire qu'en fait, il n'existait pas de métier qui fût de visiter les gens lorsqu'ils se sentent seuls et tristes, loin de leurs

repères... C'est ainsi que je me suis rendu un peu plus tard à la Maison des Associations qui m'a donné plusieurs plaquettes associatives. Et lorsque j'ai téléphoné le soir-même à Michèle Pin, Responsable de la *VMEH* du Nord, ça a tout de suite accroché.

Je me rends plusieurs fois par semaine à la maison de retraite Marguerite Yourcenar. J'y effectue des visites en chambre, et j'interviens dans les salles communes des étages. Je me suis également proposé pour aider Simone, l'aumônière, à effectuer les conduites de personnes en fauteuil roulant à la messe, laquelle a lieu le mardi après-midi dans la salle d'animation. Cela amuse beaucoup ma compagne, qui connaît mon anticléricalisme forcené ! J'ai en effet été élevé pendant un an et demi chez les Jésuites, où j'ai été enfant témoin de choses odieuses. J'en ai gardé un tel souvenir qu'il ne fallait jamais plus me parler de religion ! La différence ici, c'est que j'interviens dans un contexte absolument laïc où il s'agit exclusivement de permettre à des personnes âgées et isolées de tisser du lien social, de communiquer autour d'un évènement partagé. Dans ce sens, la messe est à mes yeux une animation comme une autre. Je dirais que c'est d'abord cela que m'a apporté mon bénévolat à la *VMEH* : une nouvelle manière d'approcher les choses, à une échelle simplement humaine.

J'interviens aussi depuis quelques mois à l'hôpital Swynghedauw. C'est un bénévolat différent, plus rafraîchissant puisque les personnes de tous âges

qui bénéficient de soins de réadaptation, pour des séjours plus ou moins long, ont vocation à y progresser et à récupérer un maximum de leurs facultés avant de reprendre leur vie à l'extérieur. Depuis quelques semaines, j'encadre également dans ce service de nouveaux bénévoles à qui je donne quelques ficelles : parler fort, lentement et distinctement, savoir rebondir sur un propos pour enchaîner sur un autre qui soit positif, constater les progrès... Ces conseils sont également valables en maison de retraite où il est toujours possible d'alléger une souffrance ou un sentiment de solitude, y compris lorsque les personnes sont momentanément « déconnectées » du réel, pour pouvoir les y amener à nouveau en douceur.

Certains résidents vont ressasser inlassablement un évènement passé, d'autres vont tout-à-coup s'y réfugier pour le meilleur ou pour le pire... Notre rôle dans ce cas, n'est pas de les secouer en démentant ce dont ils sont persuadés à l'instant T, mais bien de soigner la douleur elle-même, de faire diversion à l'angoisse en leur permettant de prendre appui sur notre présence. Il vaut mieux dire : « C'est vrai, Monsieur Untel, c'est terrible ce qui est arrivé, mais il faut maintenant passer à autre chose... », que : « Mais voyons, Monsieur Untel, reprenez-vous un peu, vous dites n'importe quoi ! ».

Le bénévole n'est pas non plus un redresseur de torts. Ce principe de neutralité qui est un corrélat du secret professionnel est exigible lorsque, par exemple,

le patient ou le résident, se plaint du personnel soignant. Les choses finissent de toutes manières toujours par se résoudre... Une action de bénévolat sera bien plus précieuse si l'intervenant a à cœur d'être simplement *là* pour les gens, que s'il vient se poser en arbitre et en juge.

Certaines situations peuvent être parfois déconcertantes. J'ai pu être inquiet de constater, par exemple, le déclin d'une résidente habituellement très coquette et séductrice capable de soutenir des conversations sur des sujets divers. Or, dans un mauvais jour elle peut avoir l'air complètement ailleurs, et sourire ou hocher la tête mal à propos. Heureusement, il y a aussi des situations cocasses : une partie de belote dont chacun a complètement oublié les règles, moi y compris, avec un jeu de cartes introuvable dont un résident soutient qu'il se trouve « dans son bureau » (en l'occurrence, la salle de bain, où l'« attaché-case » ne se trouve évidemment pas), tandis qu'un autre joueur demande invariablement à chaque tour de cartes : « C'est quoi l'atout ? ». Ah, il faut parfois avoir la santé ! Mais on s'amuse bien, aussi...

Oui, on est là en tant que bénévoles pour rendre simplement service, pas pour se soigner, soi. Être bénévole, c'est en fin de compte accepter d'avoir une sorte de double vie. Lorsque je rentre chez moi, j'évacue les douleurs ou les moments forts dont j'ai été témoin ; et inversement, je laisse ma vie personnelle à la maison lorsque j'arrive à l'hôpital ou à la résidence.

De ce point de vue, mon engagement à la *VMEH* n'a rien à voir avec ma carrière de soignant, désormais loin derrière moi. Et s'il m'arrive encore d'effectuer en tant que salarié des gardes de nuit à l'Oiseau mouche, un centre pour handicapés mentaux légers, c'est uniquement en tant que veilleur de nuit, en aucun cas en tant qu'infirmier. Je n'en ai simplement plus envie.

À la maison de retraite, c'est exactement la même chose. Une fois, j'ai rebranché par pur réflexe professionnel la pompe à nutrition d'une dame que j'avais remontée dans sa chambre. Lorsque le personnel soignant s'en est aperçu, il m'a rappelé un peu vertement que je n'avais pas le droit de le faire. J'aurais alors pu dire que j'étais du métier et qu'un tel geste était pour moi la routine ; pourtant, je ne l'ai pas fait. Je considère qu'en tant que bénévole, je n'ai pas à toucher à l'équipement médical. Point.

Par contre, je commence à m'investir progressivement en tant que membre dans le Conseil d'Administration de l'association, qui est toujours à la recherche d'idées extérieures et de nouvelles propositions. Toutes ces activités ne m'empêchent pas de continuer à faire des voyages, et à photographier les gens sous des cieux et des lumières différents. Il est même bien possible que mon bénévolat à la *VMEH* ait aiguisé mon regard dans ce sens...

Marc Bisbrouck, Directeur du Centre Féron-Vrau

Je travaille dans le secteur non lucratif depuis 1975. Après avoir suivi une formation de gestion et de comptabilité, j'ai travaillé à l'URIOPPS, puis dans trois associations, respectivement dans le secteur social, sanitaire, enfin médico-social, comme directeur. Je dirige le Centre Féron Vrau depuis juillet 2009. La problématique des établissements à but non lucratif se situe au niveau de la négociation des résultats. Leur gestion exige la même rigueur et l'utilisation de mêmes méthodes et outils que dans le secteur lucratif. Or, combien même il n'y a pas de recherche de profit, la prudence oblige à effectuer des choix susceptibles d'apporter suffisamment d'excédents pour stimuler la gestion de l'établissement, et pouvoir développer des projets, établir de nouvelles prises en charges... C'est de cette manière que nous avons pu développer les plateformes de répit pour les Aidants, et l'Accueil de jour.

La particularité du Centre Féron-Vrau consiste dans sa capacité d'accueil de personnes très dépendantes ou malades, essentiellement de niveau d'autonomie GIR 1 et 2, et pour lesquelles les soins requis sont très importants. Il existe en moyenne un à deux établissements de ce type par région. Ce choix s'explique d'abord par l'histoire de l'établissement : l'ancien hôpital Saint-Antoine était effectivement déjà un centre hospitalier, pédiatrique et gériatrique. Si, à

présent, il s'agit bel et bien d'une EHPAD de par sa taille, l'établissement fonctionne en fait comme un hôpital : il comprend six médecins salariés, sa propre pharmacie... Ces frais sont intégralement portés par le budget Soins de l'établissement, contrairement aux autres établissements privés en général qui émargent sur l'enveloppe de ville et font intervenir des médecins et des professionnels libéraux dans leurs locaux.

Dès mon arrivée au Centre, j'ai été agréablement surpris par la présence de plusieurs associations de bénévoles, lesquelles investissaient déjà les lieux depuis de longues années : la *VMEH*, Malakoff, l'Aumônerie... L'association Oméga est arrivée ensuite. Le rôle commun à toutes, et forcément nécessaire à mes yeux, consiste dans l'ouverture de l'établissement au monde extérieur. Pour nos résidents, ce contact avec des visiteurs qui viennent les rencontrer et leur parler, est essentiel. Personnellement, je connais un établissement situé dans un village où les habitants font eux-mêmes chaque week-end l'animation pour leurs aînés, et confectionnent des gâteaux, des tartes... C'est formidable ! Or, il semble que dans la grande ville, les associations de bénévoles ont vocation à jouer ce rôle de lien avec la cité. En effet, certains de nos résidents n'ont aucune famille et sont socialement isolés. À l'heure où un défaut de personnel est généralement avéré (même si nous atteignons ici un taux d'encadrement correct de 0.83, tous agents confondus) les personnes bénévoles participent de manière significative à la qualité de vie de notre public, et par-là même à la qualité de notre accueil.

Cependant, les choses doivent être bien précisées et cadrées : le bénévolat de qualité ne coule pas de source. Nous avons posé une annonce sur le site de France-Bénévolat pour la Maison des aidants³, et s'il se trouve beaucoup de candidats, il y a finalement peu d'élus : des gens arrivent parfois au bénévolat avec des problèmes personnels considérables, forcément conjugués à des problèmes relationnels ; ceux-là se mêlent de tout ! En définitive, au lieu d'aider ils en rajoutent aux difficultés déjà existantes, et inversent les choses en oubliant que le personnel soignant n'est pas censé être à leur disposition. Effectivement, nous sommes tous, soignants, médecins, directeur, cadres, coordinateurs, au service du *seul résident* et en grande sincérité. Et, au final, c'est l'intérêt seul de ce dernier qui primera.

De plus, le personnel soignant a ses limites ; c'est une profession difficile où les problèmes sont exacerbés : horaires décalés, rémunération modeste au regard des tâches à accomplir, lesquelles exigent toujours plus de polyvalence... Dans ce contexte, le rôle du bénévole devrait plutôt consister à se tenir aux côtés du salarié, voire au-devant de lui (les bénévoles sont d'ailleurs chaleureusement encouragés à proposer des choses), mais jamais *à la place* du soignant. On n'est pas bénévole pour redorer son égo ni régler ses problèmes personnels. Fort heureusement, le plus souvent, ça se passe bien ! Trente-six personnes prises en charge par la Maison des Aidants viennent d'ailleurs

³ Les Aidants accompagnent au jour le jour un proche malade.

de partir en séjour de vacances dans l'arrière-pays de Montreuil (62), accompagnées par six salariés et trois bénévoles, dont deux étudiants infirmiers.

Oui, les bénévoles aident à faire avancer la société, et je me réjouis de voir des personnes plus jeunes prendre le relais car comment seront les choses dans les trente, quarante années à venir ? Ce sens du service des autres n'est rien moins que civique, bien au-delà d'une morale chrétienne ou plus largement religieuse. Je pense souvent à ces militants de la région, qui faisaient autrefois du porte-à-porte le dimanche, leur jour de congé, pour vendre le journal « Liberté »... Finalement, c'est un peu la même chose. Il s'agit de spiritualité au sens fort : le sens de l'autre et de l'engagement, au-delà de « ma petite personne ». Chacun peut trouver sa place dans le bénévolat en fonction de sa personnalité et de son vécu. Il existe beaucoup d'associations où il est possible d'apporter sa pierre pour l'édification d'une société meilleure, quel que soit son statut.

Au Centre nous avons en tout 47 bénévoles, sans compter le Conseil d'administration. J'ai une admiration particulière pour ces personnes effacées qui agissent dans l'ombre, ces « guetteurs », comme je les appelle. Je pense notamment à Gisèle, de la *VMEH*. Une dame toute fluette et qui trotte de l'un à l'autre, telle une petite souris. Depuis des années, elle amène à la résidence Marguerite Yourcenar sa gaieté qu'elle sème autour d'elle comme autant de fleurs... Elle fait le café, apporte à chacun un biscuit et un mot gentil, son

sourire... Oui, ce sont ces gens-là que j'admire : ils ne la ramènent pas pour un oui pour un non mais sont pourtant constamment présents, en toute humilité, guidés par le sens seul de ce qu'ils ont à accomplir. Simplement altruistes.

J'espère que le projet de la nouvelle résidence Saint-Antoine (du nom de son ancien quartier) pourra convaincre chacun qu'il y a sa place. Cette grande structure de quatre étages n'en a pas moins été conçue pour préserver le sens de l'intimité, de l'indépendance et de la convivialité des résidents, avec un gain de temps et des moyens supplémentaires. Chaque étage comptera autant de lits que l'établissement Marguerite Yourcenar à lui seul, mais plusieurs unités se partageront l'espace, par multiples de quinze personnes le plus souvent. Le premier étage comprendra deux unités de personnes Alzheimer ou grabataires. Le 4^{ème} étage, qui contiendra 54 lits en quatre unités de vie Alzheimer, comprendra non moins de six terrasses sécurisées. De manière générale, chaque étage contiendra sa propre terrasse et sa salle à manger. Les bénévoles seront bien évidemment informés de l'évolution du projet, au fur et à mesure de ses avancées.

En tout état de cause, même si avec nos plateformes d'accueil nous faisons tout pour encourager le maintien à domicile de la personne dépendante, il me semble que l'EHPAD peut constituer, et peut-être plus souvent qu'on ne le pense, « la moins mauvaise solution » ; et tous, salariés et bénévoles, nous

travaillons dans ce sens. Pour les quatre à cinq prochaines années, nous allons rechercher des bénévoles susceptibles d'initier les personnes âgées aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, avec les tablettes tactiles, Skype... Ce sont des outils pertinents pour préserver le lien avec les proches qui demeurent au loin, ou visualiser des moments-clefs familiaux auxquels le résident n'est pas en mesure d'assister. Comme nous sommes situés à proximité des quartiers étudiants, des connections intergénérationnelles pourront ainsi facilement être créées entre les différents publics. Des conventions avec des écoles de l'enseignement supérieur sont d'ores et déjà envisagées.

Kathy, Animatrice coordinatrice du Centre

J'étais très proche de ma grand-mère, ma «Babcia Kurka» comme je l'appelais, ce qui en Polonais signifie «ma Mamie Poule». Lorsqu'elle m'accueillait pendant les vacances, ma Mamie rangeait immédiatement ma belle robe dans la valise et me cousait à la va-vite une robe de fortune afin que je puisse vaquer sans entrave à toutes les occupations ce que j'aimais : chanter, courir, danser et cuisiner les bons gâteaux polonais. C'est avec elle que j'ai appris la plupart de mon savoir-faire d'animatrice : coudre, jardiner, faire des farces... Elle m'a également transmis la musique et le sens du travail bien fait, car Babcia Kurka avait un grand sens des valeurs et de l'effort. Ce patrimoine affectif et moral constitue aujourd'hui l'essentiel de mes ressources d'animatrice au sens étymologique du terme : mettre de la vie.

À vingt ans, je me suis résolue à mener ma barque professionnelle. J'ai obtenu mon Bac, puis mon BTS, et je suis devenue Assistante commerciale dans une entreprise jusqu'à l'âge de 35 ans. Je respirais pendant mon temps libre grâce aux spectacles que je créais. J'ai également suivi des cours de coupe afin de coudre mes propres costumes... J'étais loin d'avoir la rigueur professionnelle et le savoir-faire de mon père, excellent tailleur que j'ai vu travailler pendant toute mon enfance dans son atelier. J'étais davantage styliste que couturière ; ce que j'aimais, c'était surtout assembler, opposer et superposer : les couleurs, les

matières... J'ai suivi parallèlement des cours de théâtre à Villeneuve d'Ascq, et créé en association avec mon ami Bernard Ricard des spectacles pendant dix ans,

À trente-cinq ans, j'ai pris un congé parental. Cette pause familiale de trois années a été pour moi l'occasion d'une remise en question totale à laquelle je ne m'attendais pas. Mes enfants, mon jardin, la cuisine... tout ce que je pouvais faire de mes mains au quotidien était pour moi source d'accomplissement. Je ne me sentais pourtant pas coupée du monde, bien au contraire : j'étais pleinement dans ma vie, dans mes actes et j'investissais le moment présent dans chacune de ces activités. Parallèlement je me suis, mine de rien, initiée à ce que j'appelle désormais « l'art de la rencontre » : j'accompagnais les enfants en voyage scolaire, je participais aux associations de parents d'élèves... Je me suis liée avec plein de gens formidables : enseignants, artistes amateurs, passionnés... En fait, je semais tout doucement les graines de ma reconversion professionnelle et j'en construisais petit à petit les fondations, sans même en avoir conscience...

Lorsque j'ai réalisé que jamais je ne reprendrais mon travail d'Assistante commerciale et que le métier d'animatrice était celui dont je voulais vivre au sens fort, il me restait trois semaines pour remplir mon dossier et postuler. L'école préparait au BEATEP, diplôme qui ouvrait alors une première porte vers la profession d'animateur. La personne qui m'a fait passer l'entretien a été convaincue par la sincérité de ma

motivation, et mes expériences en tant que bénévole et autodidacte : organisation de voyages, réunions, créations de spectacles... J'avais amené les books de mes costumes, mes affiches...

Au bout de deux ans, j'ai passé mon diplôme. Pendant ma formation, j'ai été animatrice stagiaire en petite enfance, dans l'école de mes enfants. Pour nous rendre à l'école, nous passions devant une EHPAD où nous nous arrêtions invariablement pour dire bonjour et échanger des plaisanteries. Ces messieurs dames guettaient désormais notre arrivée ! À chacune de ces rencontres, j'avais l'impression de rejoindre une famille... Je ressentais parmi les personnes âgées un sentiment de familiarité, une sorte de prolongement de l'univers de ma Babcia Kurka chez qui je me sentais tellement bien... C'est pourquoi, quand une association a fait un appel de poste pour l'Accueil de jour situé alors Boulevard de Strasbourg à Lille, je n'ai pas hésité une seconde à poser ma candidature.

Cette première expérience m'a énormément apporté. Il s'agissait d'aller visiter des personnes isolées et maintenues à domicile pour leur proposer des activités de tous ordres susceptibles de participer à leur bien-être : revue de presse, jardinage, lecture, sorties... J'étais en contact étroit avec les soignants, kinés, infirmières, et j'en ai rencontré de formidables qui aimaient travailler en équipe. Dans ce premier poste, j'ai mesuré que le « savoir être » était au moins aussi important que le savoir-faire validé par un diplôme. J'étais également souvent en relation avec les enfants

des personnes que je visitais, ce qui m'a permis d'établir une véritable réflexion sur ce que l'animation pouvait apporter aux familles. Au début, je n'avais été embauchée que pour une dizaine d'heures par semaine ; au bout de six mois, j'étais presque à temps complet, et on me demandait régulièrement de venir travailler le samedi et le dimanche !

La responsable m'a ensuite proposé d'intégrer l'Accueil de jour Alzheimer. J'y ai vécu là aussi des choses extraordinaires. Certains de mes collègues étaient galvanisés par notre travail en commun, d'autres par contre soupiraient un peu, parce qu'ils se sentaient bousculés... Le problème de ce poste était qu'il était temporaire ; c'était un remplacement. Or, je recherchais une vraie place dans laquelle j'aie la possibilité de m'investir au long cours. J'ai donc prévenu la direction que je cherchais un autre poste. J'ai finalement trouvé ce poste au Centre Féron Vrau ; c'était il y aura bientôt dix ans.

Je me compare souvent à un volant de voiture, et les étapes successives de ma carrière, à une série de passages de vitesses successifs. Avec ce poste au centre Féron-Vrau, j'ai effectivement passé la vitesse supérieure ! Les animateurs sont ici reconnus comme des professionnels à part entière : je suis animatrice mais aussi coordinatrice, et je m'investis en amont des projets : leur anticipation et leur préparation, les plannings, la gestion... Au bout de trois ans, j'ai donc passé le DEJEPS pour devenir Animatrice coordinatrice. J'ai également mis en place un réseau

d'animateurs de la région destiné à rompre l'isolement inhérent à la profession : nous sommes si peu par établissement, pour autant de centaines de soignants ! Lors des réunions du réseau, nous abordons en table ronde les problématiques et les thèmes qui sont au cœur de nos missions.

Lorsque je souligne que les animateurs sont des professionnels, je souhaite insister sur le fait que l'animateur n'est pas un idéaliste enfermé dans sa tour d'ivoire, en tout cas, pas s'il souhaite être efficace et perdurer dans le métier. Pour ma part, j'agis en termes d'*objectifs* définis avec les autres professionnels du Centre, et en accord avec ma hiérarchie. La multiplicité des points de vue m'a appris que chacun pouvait avoir ses raisons, et que personne n'avait jamais tout-à-fait tort. Ce qui peut apparaître comme une contrainte nécessaire a paradoxalement enrichi ma vision de mes missions d'animatrice. Je tâche d'agir et de développer des projets qui soient en harmonie avec le projet de vie du résident, et ses besoins : ma réflexion a ainsi gagné en profondeur et en efficacité sur le long terme.

La difficulté du métier tient surtout au nombre de résidents à animer alors que nous sommes seulement trois animatrices, dont deux à temps partiel. C'est évidemment peu, et c'est pourtant beaucoup plus que dans la plupart des autres structures. Nous peinons parfois à réunir les résidents selon des niveaux de capacités suffisamment pertinents, car nous devons faire face à des groupes très hétérogènes : des résidents de 65 ans auront toute leur tête mais des problèmes de

motricité, tandis que d'autres encore valides seront un peu perdus... Sans parler des différences d'âge, parfois très importantes ; certains résidents ont atteint leurs 100 ans... Si on y réfléchit, une génération, voire deux, peuvent séparer ces différents publics !

Mes collègues et moi-même avons donc établi notre propre grille de lecture pour évaluer les participants à nos ateliers. Il y a ceux qui y participeront de manière active, ceux qui participeront passivement mais avec attention ; enfin, un troisième groupe qui lui sera passif. Ainsi, personne n'est exclu, et chacun peut y trouver matière à évoluer. On serait d'ailleurs surpris de découvrir ou redécouvrir, à travers les activités d'animation, des capacités qui semblaient enfuies. Parfois même, de nouveaux désirs émergent... Une résidente, qui avait toujours vécu en appartement, m'a récemment confié qu'elle avait dû attendre de résider à Notre-Dame d'Espérance pour connaître les joies du jardinage, grâce aux animations !

Pour bien travailler, il faut connaître le résident et ses capacités à l'instant T. Pour ma part, je vais à la rencontre de la personne avant même de consulter son dossier, ce qui me permet de ne pas la réduire aux mentions qui y seraient consignées, comme son ancienne profession... Certains n'auront en effet plus du tout envie d'effectuer les mêmes tâches qu'autrefois. Dans certains cas, le langage non verbal est un bon indicateur, et parfois seul, le regard... Une dame atteinte de la maladie de Parkinson et dont le visage demeure inexpressif à cause de la maladie, alors qu'elle

ressent encore tant de choses, communique avec moi par le regard uniquement. Lorsqu'on est attentif aux ressources de la personne, on trouve toujours une manière d'entrer en contact avec elle, d'interpréter les signes de ce qu'elle ressent. Les animations sont des occasions très favorables dans ce sens.

La moindre activité peut devenir le lieu de rencontres de personnalités très diverses : ainsi, la dame qui avait eu la joie de découvrir le jardinage a pu recueillir des graines de lavande pour fabriquer de petits sacs odorants destinés à parfumer le linge. Un autre monsieur, qui passait justement devant le bac de terre, nous a donné des conseils pour semer... Un autre exemple : nous customisons actuellement un chariot avec du papier vinyle, et avons déjà remarqué qu'un résident avait conservé une impressionnante habileté pour découper. Lorsqu'elle nous a entendues déplorer son absence pour découper des oiseaux en papier qu'un autre résident, qui en colorie beaucoup, nous avait donnés, une bénévoles, Amanda, est allée sans rien dire le chercher dans sa chambre... Ce monsieur s'est alors senti utile et recherché, ce qui était effectivement le cas.

Cette osmose est possible si l'on s'attache à valoriser l'individuel dans le collectif. C'est également vrai au niveau des soignants, sans lesquels rien ne serait possible. Grâce aux soignants qui préparent les résidents et les réunissent à l'étage dans des conditions favorables, nous pouvons passer un matin avec un chapeau de cow-boy et l'accent de « Kansas City », et esquisser quelques pas de madison pour les convier à

une animation country l'après-midi ! C'est pourquoi le bien-être des soignants est si précieux : de lui, dépend également le bien-être des résidents.

Cela est enfin le cas avec les familles : si le résident ressent que ses proches vont bien (plutôt que de culpabiliser et de s'attrister lorsqu'ils viennent le voir), il ira bien également. C'est pour cela que Célia et moi-même avons mis en place une *Newsletter* rédigée à l'intention des familles, et qui leur est communiquée par mail. En effet, des nouvelles régulières des ateliers et des événements organisés dans la Maison permettent aux familles de s'impliquer encore davantage dans la vie de leur proche, tout en les rassurant. Ces informations sont autant de passerelles mises à la disposition des enfants pour communiquer avec leur parent, lorsqu'ils viennent lui rendre visite.

Quelques animations sont organisées avec des associations de bénévoles qui interviennent ponctuellement au Centre, comme Les Ambassadeurs de Wazemmes, le Carnaval de Moulins... Cependant, une cinquantaine de bénévoles travaillent régulièrement à Féron-Vrau plusieurs heures par semaine. Je choisis ce verbe « travailler » à escient, car pour moi la question de la rémunération seule les distingue des salariés de la structure : les bénévoles sont à mes yeux des professionnels à part entière. Malheureusement, nous ne faisons qu'apercevoir 99% d'entre eux, parce qu'ils agissent souvent en lien avec les seuls objectifs de leur association, sans peut-être soupçonner notre souhait de travailler avec eux, en étroite collaboration.

Heureusement, petit à petit les choses évoluent ; des rapprochements significatifs se confirment actuellement avec *Les Petits frères des pauvres*. Il y a aussi Gisèle, de la *VMEH*, qui sert le café lors des ateliers du mercredi et le vendredi à la chorale. Grâce au rituel qu'elle est parvenue à mettre en place, elle donne du sens au déroulement de l'après-midi : le journal, le petit café... Elle est également très sensible aux anniversaires, et attache beaucoup d'importance à l'accompagnement des familles. Très intégrée dans les animations, Gisèle y met tout son cœur ; les résidents aiment sa présence et l'attendent de pied ferme !

Francis, Médecin au Centre Féron Vrau aujourd'hui à la retraite, a un emploi du temps de ministre car il intervient à la Maison des aidants, à l'Accueil de jour et nous accompagne également en animation. De par son expérience de médecin, il nous guide dans nos réflexions et nous échangeons beaucoup nos points de vue. C'est grâce à Francis que nous pouvons accueillir davantage de résidents dans nos ateliers, et qu'il est possible de créer des groupes hétérogènes où chacun trouve sa place. Francis considère la personne âgée dans sa globalité, et quand il est là tout semble possible et plus facile ! Quelle richesse ; la complémentarité prend tout son sens !

Pour l'animatrice, il est important de savoir que les bénévoles s'occupent individuellement des résidents. Mais un lien direct avec eux, c'est encore mieux : nous sommes en grande demande d'une démarche collaborative telle que celle récemment

initée avec Amanda, autour du tricot. Et il n'y a qu'à regarder le sourire des résidents qui participent à l'atelier et les étoiles qui brillent dans leurs yeux, pour comprendre que cela fonctionne. Ces sourires et ces étoiles dans les yeux, ce sont eux qui également me nourrissent... Comme ma Babcia Kurka qui m'a tant transmis, je me ressource à la joie que j'ai autour de moi.

M^{me} Odette Decker, résidente

Je suis arrivée à la résidence Marguerite en 2011, suite à de graves problèmes de santé qui m'ont empêchée de continuer à vivre seule. J'ai mon filleul qui vient me voir quand il le peut, c'est-à-dire pas très souvent ! Heureusement, j'ai aussi mon amie Michèle, qui vient me voir une à plusieurs fois par semaine.

Michèle a été ma femme de ménage pendant de nombreuses années, pour ne pas dire des décennies ! En fait, j'ai été sa première cliente. Nous avons appris à nous connaître et sommes restées très liées. Comme elle avait toutes ses clientes dans mon quartier, elle a fini par acheter une maison juste en face de la mienne. Plusieurs fois, elle m'a tirée des mauvais tours que ma santé m'a joués, après le décès de mon époux.

Plus d'une fois, je l'ai appelée pour qu'elle vienne à ma rescousse, comme ce soir-là où j'étais tombée en me fracturant le nez, après m'être endormie dans mon fauteuil... Plouf ! D'un seul coup ! Je me suis retrouvée par terre dans une petite mare de sang, et lorsque j'ai enfin pu atteindre mon téléphone et l'appeler, Michèle est aussitôt arrivée ; elle m'a épongé le visage, pansée, et m'a aidée à me coucher. Le lendemain, elle a appelé le Docteur. Elle m'a aussi accompagnée pour effectuer les examens médicaux nécessaires.

Parfois cependant, Michèle a des obligations qui la rendent moins disponible, ou part quelques semaines pour recharger ses batteries. Lors de ces périodes, je me réjouis d'autant plus de la présence de bénévoles qui viennent me rendre visite plus ou moins régulièrement, comme Marion ou Gisèle, de la *VMEH*. Elles viennent quelquefois discuter un moment dans ma chambre. En effet, je sors peu car j'attrape mal à chaque fois que je mets le nez dehors, et je dois éviter les courants d'air.

La première fois que j'ai entendu Gisèle, j'ai été tout de suite intriguée : qui pouvait bien être cette dame coquette et frétilante qui martelait d'un pas vif et alerte le carrelage de ses petits souliers à talons de bottier ? Quand elle arrivait, un grand bol d'air frais entraînait avec elle dans la salle. Je ne la voyais pas à cause de mes yeux, mais je sentais sa présence à l'air délicatement parfumé qu'elle déplaçait autour d'elle, et j'entendais sa voix à la fois précise et chaleureuse lorsqu'elle allait et venait de l'un à l'autre... dont moi, bien sûr, pour mon plus grand plaisir car j'aime beaucoup discuter. J'ai fini par attendre l'arrivée de Gisèle avec impatience.

C'était au temps où nous mangions au rez-de-chaussée. On venait dans ma chambre pour me chercher, puis j'attendais après le dessert qu'on vienne m'aider à remonter dans ma chambre. Gisèle arrivait en général entre 14h et 14h30. Elle venait aussitôt nous dire bonjour et tailler une petite bavette, puis elle vaquait à la préparation du café avec son acolyte

Maryse, une autre bénévole. Ensuite, ces dames préparaient le fromage blanc dans les raviers, les pâtisseries sur les plateaux... De bien bons gâteaux ! Ces messieurs préféraient les tartines de fromage qu'elles confectionnaient pour les personnes diabétiques ; qu'à cela ne tienne : Gisèle préparait quelques tartines supplémentaires tout en papotant.

En bas, il y avait beaucoup de vie : des bénévoles organisaient des lotos mais également des ateliers de dessin, de peinture... Il y avait aussi le piano, et beaucoup d'allées et venues car nous étions à côté des cuisines... C'était vraiment agréable, et même si je faisais mine d'attendre avec plus ou moins de patience qu'on me ramène dans mes appartements, dans le fond j'aimais bien cette ambiance de salon qui me changeait de ma radio, même si j'apprécie ma tranquillité.

Il y a aussi Christiane, de l'association Malakoff, dont j'apprécie les visites régulières. Si je devais dépeindre Christiane en quelques mots, je dirais qu'elle est gentille, très agréable, et capable ! Christiane a une spécialité : elle me fait la lecture pendant une bonne heure au moins chaque mercredi. J'ai toujours aimé lire, même si je ne vois plus depuis très longtemps. Lorsque j'étais encore à la maison, je recevais chaque semaine des cassettes de livres que j'écoutais sur un magnétophone.

Évidemment, c'est encore bien plus agréable quand une personne réelle vous fait la lecture en s'inquiétant de savoir si elle ne lit pas trop vite, ou si elle articule suffisamment... Une vraie relation s'instaure : le lecteur n'est pas un robot, il a d'ailleurs ses propres goûts ! J'avais le grand désir que Christiane me lise *Belle et Sébastien*, une version plus actuelle du livre de Cécile Aubry par Nicolas Vannier dont j'avais entendu l'annonce de la parution sur France-Inter. Christiane a accepté pour me faire plaisir et s'est débrouillée pour le trouver, mais j'ai bien compris par la suite qu'elle préférait les histoires plus courtes, et que deux, voire trois séances de lecture passées sur un même ouvrage étaient pour elle un maximum !

De manière générale, j'entends si Christiane apprécie ou non les histoires qu'elle me lit au son de sa voix et à son débit, dont je commence à pouvoir saisir et interpréter les nuances. Il y a bien sûr des livres à la résidence, dans la salle du premier étage ; mais comme ce sont de véritables pavés, Christiane préfère aller en emprunter d'autres à la bibliothèque. Elle m'a récemment fait découvrir l'histoire de Martin et Martine, les jaquemarts de la ville de Cambrai. Actuellement, elle me lit une biographie de Sarah Bernhardt, et nous avons autour de cette actrice talentueuse à la personnalité si singulière des discussions à bâtons rompus !

Peu avant Noël, Christiane est arrivée toute essoufflée pour offrir aux résidents auxquels elle

consacre son temps un savon parfumé, de la part de son association. J'ai été très touchée de ce geste, et j'ai compris combien le bénévolat était un véritable engagement pour les personnes qui décident de s'y impliquer. Qu'il s'agisse de Christiane, de Gisèle, de Marion, ou de la psychologue de la maison qui vient parfois me « faire travailler un peu » pour stimuler ma mémoire, je sais que chacune d'elles, à sa manière, fait au mieux pour me rendre la vie plus belle. Certes, ces dames y parviennent, et leur compagnie m'apporte chaque fois beaucoup de plaisir !

www.ecriremavie.fr

*JOUVE PRINT SERVICES
1, rue du Docteur Sauvé, 53100 MAYENNE
Imprimé en France*

La Madeleine, 2^{ème} trimestre 2015 © tous droits réservés