

## Le point de vue des auxiliaires

À travers leur pratique, les auxiliaires rencontrés sont confrontés quotidiennement à l'impact des conditions matérielles de vie sur les personnes qu'ils visitent. Dans les entretiens avec les auxiliaires, nous disposons de peu d'information quant au loyer payé ou à la présence ou non de subventions au logement chez les aînés auprès desquels ils interviennent, ces éléments étant souvent ignorés par les auxiliaires. En revanche, les formules d'habitation et la taille du logement sont connues pour tous les aînés (au total, 27 exemples de cas ont été rapportés). Deux tiers des personnes (18) vivent en logement ou résidence dans le secteur privé. Parmi celles-ci, huit résident dans une formule collective d'habitation pour personnes âgées autonomes et semi-autonomes ; huit autres habitent dans des logements du secteur privé conventionnel ; et deux personnes sont propriétaires d'un duplex ou d'une maison familiale dans lesquels elles vivent. À cela s'ajoutent huit personnes qui résident dans des habitations à loyer modique (HLM) et une qui vit en coopérative d'habitation pour des personnes de 55 ans et plus.<sup>1</sup>

### *Propreté et aménagement de l'espace*

La salubrité et la propreté des domiciles sont des critères couramment utilisés dans les entretiens pour décrire l'expérience résidentielle de ces personnes. Alors que certains logements sont décrits comme étant « grands », « aérés », « lumineux », « bien entretenus », d'autres sont caractérisés comme des « taudis » ou des « coquerons ». La propreté des logements est hétérogène et des logements propres où l'on peut « manger à terre » en côtoient d'autres « complètement insalubres ». Dans un cas, un auxiliaire décrit le logement d'un homme qui réside dans un HLM comme « insalubre » en raison de problèmes de moisissure dans la salle de bain, de la saleté des lieux (comptoirs gras, bouteilles et déchets qui jonchent le sol, linge sale accumulé). Les logements en mauvais état étant surtout relevés dans le cas des HLM et dans les OSBL d'habitation, un auxiliaire se questionne sur la responsabilité de la Ville à leur égard (« pourtant, ça appartient à la Ville ») et sur la fréquence des suivis. En résidence privée, les problèmes de salubrité semblent moins criants, sauf dans un cas où un auxiliaire qualifie un logement d'« étouffant » et de mal entretenu. Les logements y sont généralement décrits comme plus aérés, éclairés et les immeubles, bien entretenus. Cependant, le montant des loyers y est beaucoup plus élevé.

À propos de l'espace, les auxiliaires soulignent de manière positive les logements qui ne sont pas trop « encombrés ». Les logements plus petits se retrouvent plus rapidement « encombrés ». Trois « faux » 2 1/2 (qui sont en fait des 1 1/2 avec une petite cuisinette) sont pointés du doigt par deux auxiliaires différents qui jugent que l'espace est insuffisant pour permettre aux aînés de cuisiner décemment. Dans un de ces cas, le logement est qualifié de « suicidaire » par un auxiliaire : « tu rentres, corridor assez étroit, minuscule cuisinette à gauche,

<sup>1</sup> Il y a peu de grands logements (trois 4 ½ et 5 ½). Les trois et demi sont les logements les plus couramment rencontrés (13 sur 27). Viennent ensuite neuf logements plus petits (dont une à deux pièces).

salle de bains un petit peu avant. Puis on parle d'une unique place où c'est dodo, salon, etc. ». La petitesse de son logement lui demande une organisation quotidienne, puisqu'il replie chaque matin son sofa-lit, ce qui s'apparente selon l'auxiliaire à du « camping ».

L'encombrement de certains logements est attribué dans un entretien à la tendance de plusieurs aînés à accumuler des biens qu'ils ne jettent pas, car ils font partie de leur vie : « chaque "cossin", c'est une partie de leur vie, de leur vécu. Puis j'ai l'impression que quand tu t'en débarrasses, c'est comme si tu enlevais une partie de leur vie. Surtout si c'est pour le remplacer par un équipement ». Une autre auxiliaire note l'attachement d'une dame à des objets hérités de ses parents : « ça appartenait à sa mère à elle ; c'est de l'antiquité. Fait que pour elle, c'est très important. »

Voir son domicile se délabrer, se sentir impuissant à y remédier, ne pas avoir d'aide ou se voir refuser d'agir au nom de la sécurité, peut produire du stress, de l'angoisse, et de la frustration. Le problème se pose également à propos de l'entretien des bâtiments :

« Il y a d'autres endroits, tu le vois juste à l'entrée, ce n'est pas nettoyé, tu vois qu'il y a de la négligence à quelque part. Puis les gens, quand on va les voir, ils s'en plaignent. Il y en a qui disent "on appelle, puis ils ne nous rappellent pas". Ils sont pris avec le problème. »

Un auxiliaire parle de personnes âgées qui feraient abstraction du fait de vivre dans un édifice sale. Elles sortiraient de leur domicile sans « regarder entre les deux ». D'autres sont plus revendicatrices et tentent de trouver une solution sans forcément savoir à qui s'adresser. Une femme âgée de 80 ans se sent impuissante et angoissée à la vue de son domicile qui se détériore. Elle habite depuis 20 ans dans le même logement dans un HLM et la peinture se décolle sur les portes des armoires de sa cuisine. Le fait de ne plus pouvoir s'occuper de son domicile, alors qu'elle en était encore capable il y a peu, est douloureux à vivre et accepter. À mesure que les capacités et l'énergie diminuent, le domicile se dégrade lui aussi :

« Elle est comme déçue ou... pas contente de voir qu'elle a comme perdu le contrôle de son appartement. Parce qu'avant, quand c'était elle qui s'occupait de son ménage, c'était propre, la peinture était fraîchement faite, les vitres étaient lavées, les rideaux étaient propres. Maintenant, elle n'est plus capable, puis pour elle, c'est catastrophique là. Elle revient là-dessus chaque fois ».

### *Espace et sécurité*

Divers changements dans l'aménagement du logement sont requis en raison de la perte de mobilité. Il y a, par exemple, l'apparition de différentes installations au sein du domicile, dont le fauteuil auto-soulevant, le banc de transfert, les barres pour utiliser la salle de bain, le banc de douche et la toilette surélevée. À cet égard, le niveau d'adaptation du logement, et plus particulièrement de la salle de bain – lieu de risque de chute par excellence selon les auxiliaires – est présenté comme un enjeu central de gestion du risque : « je sais que dans sa salle de bain,

c'est adapté spécialement pour lui, ils appellent ça un *tube slide*. C'est pour quand ils lui donnent son bain. » Les logements qui sont « adaptés » aux besoins des aînés facilitent le quotidien des aînés autant qu'ils réduisent les risques de chute et sont propices à une intervention sécuritaire. Un autre auxiliaire rapporte que le logement d'une aînée, qui vit seule et ne sort pratiquement plus de chez elle, aurait besoin d'aménagements, mais qu'elle n'a pas d'argent pour cela. Il qualifie son logement de « beau quand même », même si c'est un « vieux logement » dans un « édifice qui n'est pas super entretenu ».

Dans le cas où une personne connaît des problèmes de mobilité, le logement doit être dégagé pour qu'elle puisse y circuler avec un déambulateur à roulettes. Un logement trop étroit conduit ainsi certains aînés à devoir « faire de la place ». Une auxiliaire cite l'exemple d'une femme qui vit seule dans un trois et demi. Elle a chuté récemment et son fils lui a offert une marchette qu'elle n'utilise pas, car son logement n'est pas assez spacieux et qu'elle refuse de se « débarrasser » de ses meubles. Un autre insiste sur la grandeur de la chambre d'une dame qui vit avec son fils dans une HLM et à qui il vient donner des soins d'hygiène :

« Autour du lit, ça, c'est quelque chose qu'on apprécie beaucoup parce qu'on donne ses soins au lit et, des fois, c'est petit. Mais elle, c'est assez grand. (...) On peut travailler parce qu'il y a un lève-personne dans sa chambre aussi. Il y a vraiment tout l'espace qu'on a besoin et, ça, ça n'arrive pas souvent. De pouvoir faire le tour du lit, d'aller de chaque côté, ce n'est pas toujours évident, mais elle, il y a tout l'espace qu'on a besoin. »

Dans ce cas, le confort des lieux pour ses occupants (la femme est « bien » dans son logement) semble également un confort pour l'auxiliaire qui intervient. Cette caractérisation de l'espace ou de la propreté du logement par rapport aux services donnés par les auxiliaires se retrouve à plusieurs reprises dans différents entretiens.

### *Les punaises*

Au moment des entrevues, le problème des punaises est en recrudescence à Montréal. La situation exige une surveillance et un état d'alerte constants de la part des résidents et des intervenants<sup>2</sup> : « Moi, je travaille beaucoup dans l'ouest, puis c'est un peu partout qu'il y en a. On doit faire attention à nos choses. » Lorsqu'un bâtiment est touché, il s'ensuit un ensemble de démarches complexes décrit par les auxiliaires : l'Office Municipal doit venir désinfecter le domicile. Au préalable, il faut laver tout le linge de la maison à l'eau chaude, le mettre dans des sacs en plastique étanches et vider l'intégralité du contenu des armoires. Il faut parfois trois désinfections pour se débarrasser du problème, ce qui cause – en plus inconvénients liés aux piqûres de punaises – du stress et épuise les locataires. Des problèmes spécifiques se posent dans le cas des personnes âgées qui n'ont personne pour les aider à traverser cette épreuve.

---

2. Des punaises sont présentes dans un seul des exemples cités en entretien ainsi que dans un HLM où un auxiliaire intervient. Il n'en demeure pas moins que la crainte de la présence de punaises – réelle ou supposée – a des conséquences sur les résidents et la qualité de la relation qu'ils entretiennent avec les auxiliaires. C'est le cas dans deux exemples où les auxiliaires expriment la peur qu'il puisse y en avoir.

En plus d'en ramener chez eux, les auxiliaires peuvent également répandre l'invasion de punaises aux autres domiciles qu'ils visitent, ce qui les conduit à prendre des précautions particulières lorsqu'ils visitent des domiciles touchés ou qu'ils soupçonnent d'être envahis, par exemple, en mettant leurs affaires dans des sacs et en les suspendant à une poignée de porte en entrant chez une personne ou, encore, en s'asseyant sur des chaises en bois parce qu'on sait que les punaises ne peuvent pas s'y accrocher. Dans un autre cas, une auxiliaire ne s'attarde pas en raison de la présence supposée d'insectes :

« Ça peut jouer au niveau de la relation aussi avec les personnes, [...] son environnement. Moi [...] j'ai un [...] monsieur qui veut que je m'assoie avec lui, il veut que je m'assoie sur les fauteuils. Je me suis assis aujourd'hui, mais je ne suis pas fou de ça. C'est des fauteuils en tissu... »

Mettre un sac en plastique sur un fauteuil avant de s'y asseoir ou partir précipitamment peut instaurer une gêne dans la relation. L'auxiliaire se sent mal à l'aise de rester et mal à l'aise de partir trop vite, tout en sachant qu'au final, c'est la personne qui est pénalisée par ses conditions de domicile : « Ça fait que arriver là et mettre un sac de plastique, c'est un peu gênant. (...) Il y a bien des choses qui sont peut-être plates, ou très terre à terre, ou *basic*, qui fait qu'on penserait que ça ne peut pas nuire ».

Selon les auxiliaires, certaines personnes vivent dans l'angoisse de se retrouver prises avec ce problème lorsque des appartements de leur bloc sont touchés. C'est le cas d'une dame de 78 ans qui vit avec son fils dans un HLM de quatre pièces et demie. Leur domicile est bien entretenu selon l'auxiliaire, mais le bloc dans lequel ils résident est « entretenu moyennement [...] pas très propre, mais pas non plus bien sale. » À l'entrée de l'immeuble, des affiches mettent en garde contre la récupération de meubles dans la rue qui peuvent contenir des punaises. L'Office Municipal est intervenu à plusieurs reprises, mais sans parvenir à éradiquer le problème, car les punaises gagnent d'autres étages et finissent parfois par revenir.

### *Espaces communs et sorties*

Un aspect positif, souvent nommé dans le cas des résidences, est la proximité immédiate des services, ce qui faciliterait le quotidien des aînés. Une auxiliaire constate, à propos des personnes qu'elle visite dans une résidence, qu'elles « sont bien parce qu'elles ont un dépanneur, une pharmacie, le médecin, tout en bas, salon de coiffure, restaurant ; de ce côté, moi, je trouve qu'ils sont bien. Ils ont différentes activités pour la lecture, l'exercice, salle de réunion, c'est bien organisé. » Un homme qui vit avec sa femme dans une résidence privée, un « bel appartement » bénéficie, selon l'auxiliaire, de toutes les commodités à proximité :

« Il y a un restaurant, il y a des activités, la banque une fois par semaine qui se déplace, il peut se faire couper les cheveux aussi, la réception il y a quelqu'un qui est tout le temps là 24h sur 24h, une infirmière qui est là durant le jour, la pharmacie qui est là à côté. Un clinique pas loin. »

Les résidences sont également à deux reprises qualifiées de sécuritaires en raison de la présence d'une personne à l'accueil et d'un concierge qui peut intervenir en cas de problème (fuite de robinet, par exemple). Certaines personnes présentées par les auxiliaires comme « ne sortant pas » investissent dans les faits des espaces qu'on peut qualifier d'« intermédiaires » comme une salle communautaire. Parfois, la présence d'un balcon ou d'une terrasse sur lequel prendre le soleil ou mettre ses plantes peut faire la différence, permettant de prendre l'air ou de se dégourdir les jambes. C'est le cas d'une dame qui vit au premier étage d'un duplex et qui ne peut plus descendre seule les escaliers : « Je l'encourage souvent des fois à ouvrir sa fenêtre, c'est choses là, quand il va faire beau, pour aller sur le balcon. » Pour une personne cependant, même les espaces intermédiaires peuvent être vus comme périlleux, le « corridor » de l'autre côté de la porte faisant partie d'un « autre monde » perçu comme menaçant. Dans ce cas, c'est autant la peur des autres que la peur de tomber qui garde la personne « dans sa bulle » – c'est-à-dire, dans son domicile comme espace sécurisant.

En l'absence de balcon, les personnes à mobilité réduite qui vivent à l'étage dans des logements du secteur privé se retrouvent prises chez elle (« C'est trois escaliers, donc c'est très difficile pour elle. Je pense qu'elle descend juste quand elle a des rendez-vous médicaux. Sinon... puis il doit y avoir quelqu'un qui l'accompagne parce qu'elle ne peut pas descendre par elle-même. »). Ne plus être en mesure de sortir peut contraindre les personnes – particulièrement celles qui ne reçoivent pas d'aide de leur famille – à faire leur commande d'épicerie par téléphone et à ne pas voir les produits qu'elles choisissent. Il peut aussi donner lieu à l'ennui. Les visites du fils d'une femme de 92 ans qui ne peut plus descendre les escaliers ne suffisent pas à la désennuyer. Celle-ci confie à l'auxiliaire qu'elle s'ennuie et qu'elle n'a pas d'autres activités que regarder la télévision. Le problème semble moins se poser dans le cas des résidences et des HLM qui sont équipées d'ascenseurs.

Source : Fournier, A., Godrie, B. et C. McAll (2014). *Vivre et survivre à domicile : le « bien-être » en cinq dimensions*, Montréal, CREMIS, pp. 16-20.