



DES COMMERÇANTS ENGAGÉS

Les commerçants de proximité sont des acteurs indispensables de la vie quotidienne, et leurs interactions avec les personnes vivant avec une maladie neuro évolutive sont souvent déterminantes pour ces dernières. Un projet mobilisant les commerçants

d'un quartier de Nice prend cette problématique à bras le corps. Murielle Bauchet, chargée de projet au CHU et évaluatrice pour la Fondation Médéric Alzheimer et la Fondation de France, nous en livre les clés.

DES ACTEURS IMPLIQUÉS POUR LA RÉUSSITE DU PROJET

A Nice, les commerçants du quartier Borrighione, quartier voisin du centre-ville, planchent sur l'accueil des personnes vivant avec une maladie neuro-évolutive.

Cette action doit être resituée dans un contexte particulier, puisqu'elle participe d'un projet plus global soutenu par la Fondation Médéric Alzheimer et la Fondation de France qui a vocation à soutenir plusieurs expérimentations en faveur d'une société inclusive⁽¹⁾.

C'est notamment grâce à l'accompagnement de ces fondations que le projet niçois peut se déployer à son propre rythme.

Le quartier Borrighione jouxte l'Institut Claude Pompidou (ICP), spécialisé dans la prise en charge de la maladie d'Alzheimer aux différents stades de la maladie. Celui-ci, qui regroupe 3 entités - accueil de jour, EHPAD et CMRR-, a constitué un ancrage local fort pour la mise en œuvre du projet.

Ainsi l'analyse des besoins des personnes malades et de leurs proches a été effectuée pour partie via des ateliers d'expression existant en son sein. Ce recueil de la parole a permis d'identifier des problématiques précises rencontrées par les malades et leurs proches faisant leurs courses dans le quartier et d'en analyser les conséquences de manière très concrète.

UNE MOBILISATION EN CONTINU ET AUTOUR D'ÉVÈNEMENTS

Les commerçants de l'avenue Borrighione représentent un panel très diversifié : environ 80 commerces, de toute nature (alimentaire, fleuriste, photographe, immobilier, mode, mercerie, restaurant,...) pour la plupart indépendants. Comment les mobiliser autour de ce projet ?

L'organisation d'une journée portes ouvertes à l'Institut Claude Pompidou, en décembre 2019, a constitué un premier temps fort.

RENCONTRE AVEC :

MURIELLE BAUCHET

Chargée de projet au
Département de Santé
Publique du CHU de Nice

Evaluatrice pour la
Fondation Médéric Alzheimer
et la Fondation de France

La création d'une pièce de théâtre, jouée par les enfants du quartier et Ivana, 90 ans, représente un autre challenge.

Attendue avec impatience, la première représentation des Amis d'Ivana doit avoir lieu le 5 novembre prochain. L'évènementiel est un levier de mobilisation qui fonctionne, précise Murielle Bauchet.

Très vite le besoin de recueillir de manière plus précise le discours des commerçants s'est fait sentir. Accompagnée d'un proche de personne malade, Murielle Bauchet a donc été à la rencontre de chaque commerçant pour présenter le projet et amorcer un dialogue qui s'est souvent révélé riche et constructif, révélant l'évolution du regard de part et d'autre.

La rencontre personnalisée est sans doute une étape préalable à la mobilisation.

⁽¹⁾ Après une phase exploratoire centrée sur l'observation d'une 20^{ème} d'initiatives remarquables en Europe, une deuxième phase est consacrée à des expérimentations autour de 6 thématiques (police, cinéma, intergénérationnel, littérature jeunesse, transport et commerce). Suivra ensuite une phase de dissémination. Deux axes principaux étaient mis en exergue : le changement de regard sur les maladies neuro évolutives et la mobilisation des acteurs de proximité.

UNE GROUPE PROJET AU COEUR DE LA DYNAMIQUE DE CHANGEMENT

Au cœur de la dynamique de changement, le « groupe projet ». Composé d'une personne de chaque entité de l'Institut Claude Pominou, de deux commerçants, de trois proches de malades et d'une personne du comité de quartier, il s'est réuni très régulièrement depuis - juillet 2019.

Echanges sur les objectifs du projet mais aussi sur la place des commerçants et surtout travail de mise en confiance ont permis de donner de la cohérence à la démarche poursuivie. Ce groupe ouvert et vivant a su faire émerger des idées nouvelles.

Murielle Bauchet insiste sur l'importance du facteur temps : temps de débat, temps de se redire les choses, temps pour la maturation et l'appropriation, tout cela est indispensable.

UNE SENSIBILISATION DES COMMERÇANTS PENSÉE PAR EUX-MÊMES

Adapter l'accueil dans un commerce pour permettre à la personne vivant avec une maladie neuro évolutive de s'y sentir à l'aise ne va pas forcément de soi. La connaissance des troubles permet de mieux comprendre ce qui se joue et de proposer une réponse adaptée.

C'est tout l'enjeu de la sensibilisation qui consiste à apporter quelques éléments de compréhension supplémentaires aux commerçants.



Une soirée d'information leur a été proposée qui a permis de tenir compte de leurs contraintes et de poser les modalités de leur sensibilisation : soit un format court sous la forme d'un rendez-vous individuel d'une heure avec des professionnels de l'Institut Claude Pominou.

En support, une plaquette élaborée à cet effet leur est remise. Un sticker, fourni par France Alzheimer à apposer sur la vitrine du commerce, permet de donner une visibilité à la clientèle sans stigmatisation.

Ainsi, l'objectif est atteint car c'est grâce à une réelle adhésion à la démarche que les pratiques d'accueil des commerçants pourront progressivement évoluer vers une meilleure prise en compte des besoins des personnes atteintes d'une maladie neuro évolutive.

LES COMMERÇANTS : UNE PLACE PRIVILEGIEE POUR AGIR

Faire ses courses est une activité quotidienne qui perdure avec les années. Pour les personnes atteintes d'une maladie neuro évolutive, cette activité permet aussi de maintenir un lien avec l'extérieur, de sortir de chez soi, de stimuler des capacités motrice et sensorielles mais peut vite se révéler anxiogène lorsque les acteurs de proximité ne reconnaissent pas les troubles.

En effet les signes d'une maladie neuro évolutive peuvent ne pas être visibles, et plusieurs commerçants et proches ont fait mention de situations marquées par l'incompréhension face à des comportements qu'ils n'ont pas su décoder. C'est pourquoi le panorama élaboré à partir de situations concrètes s'est révélé très utile pour envisager des réponses adaptées. Ajoutons que la clientèle d'habitues qui est celle du quartier Borrighione est un facteur facilitant.

L'approche évaluative mise en exergue au travers de cette expérimentation appuyée d'un suivi continu, la co construction des actions avec l'ensemble des acteurs impliqués, dont les fondations, la participation des malades et de leurs proches est un gage de réussite et de pérennité pour l'avenir. Car une fois l'expérimentation terminée, l'enjeu est bien la réappropriation par les parties prenantes dont les malades, proches et commerçants et la poursuite des premières actions mises en œuvre. Tout laisse à croire que le défi sera relevé ...

EN SAVOIR PLUS :

www.fondationdefrance.org/fr
www.fondation-mederic-alzheimer.org/

CONTACT :

Murielle Bauchet
bauchet.m@chu-nice.fr