

...**MAISON** *en parle...* débats en magasin

“Attentes et besoins des personnes en situation de handicap et de leurs familles”

Lorient – Queven 06 février 2007

Leroy Merlin Source réunit des chercheurs, des enseignants et des professionnels de l'habitat qui ont accepté de partager leurs savoirs et connaissances avec les collaborateurs de l'entreprise. Réunis au sein de différents pôles, ils leur apportent une information qualifiée en relation étroite avec leurs besoins et enjeux : développement durable, énergies renouvelables, prise en compte de l'habitat des personnes dépendantes et de leurs familles, sécurité, etc. La réflexion issue de ces groupes de travail est diffusée à l'ensemble des collaborateurs sur le site de Leroy Merlin Source.

Le pôle Habitat et Santé répond à une attention ancienne de Leroy Merlin. Il réunit depuis 2005 des chercheurs de l'université et des professionnels de l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie. La mise en place de débats en magasin sur le thème “Attentes et besoins des personnes en situation de handicap et de leurs familles” a pour objectif d'ouvrir le dialogue sur un thème difficile entre clients, conseillers de vente et spécialistes locaux du handicap, au moment où Leroy Merlin identifie une gamme spécifique de produits Adapt.

« Quand on a besoin de matériels spécifiques,
on ne trouve souvent pas le bon conseil, alors on bricole... »

« Pour l'aménagement de la salle de bains, on m'a donnée les références de l'équipement nécessaire pour mon fils handicapé. Mais où est-ce je l'achète ? »

Ces deux témoignages illustrent les innombrables questions que les personnes handicapées et leurs familles ont à régler lorsqu'il s'agit d'aménager leur domicile.

Pourtant, par la loi du 11 février 2005, l'Etat s'est engagé sur un dispositif global. Le droit à compensation du handicap couvre désormais les besoins en aides humaines, techniques, les aménagements du domicile et du véhicule et les aides animalières. A l'avenir, l'accessibilité de tous les bâtiments, logements et transports publics sera obligatoire.

Enfin l'ouverture des maisons départementales du handicap (maison de l'autonomie dans le Morbihan), qui ont une vocation de guichet unique, devrait simplifier l'ensemble des démarches des personnes handicapées, quelle que soit la raison de leur handicap, l'âge y compris...

Mais les évolutions sont lentes et progressives dans un cadre légal nécessaire mais insuffisant pour régler toutes les difficultés pratiques et quotidiennes.

A Lorient, l'équipe du magasin Leroy Merlin et son directeur Christophe Renaudier en sont bien conscients, du fait d'une importante présence de la clientèle en situation de handicap. Une caractéristique locale, due à la proximité d'un centre important de rééducation et de réadaptation fonctionnelles, celui de Kerpape.

Géré par la Mutualité Française Finistère/Morbihan, il accueille 400 patients par jour (dont un tiers d'enfants), pour des hospitalisations à temps plein ou à temps partiel, et pour des traitements ambulatoires.

Et certains de ces patients s'installent par la suite dans la région.

> Positiver, pour mieux anticiper



Portes élargies, seuils encastrés, douches de plain-pied pour les personnes en fauteuil, signaux lumineux pour personnes sourdes ou sonores pour les mal-voyants : les besoins d'aménagement du logement sont infiniment variables, en fonction des types de handicap, de leur degré, de leur évolution... Et les adaptations doivent aussi être conçues pour tous les gestes et déplacements du quotidien : toilette, repas, repos, déplacement... Le tout en fonction du bâti préexistant. Pièce phare du réaménagement de la maison : la salle de bains demande souvent à être repensée.

Au centre de Kerpape, outre la réadaptation de la personne, les équipes se préoccupent de son retour à son domicile. C'est le travail de l'ergothérapeute Hélène Corlay : à partir du constat du handicap, elle visite l'appartement ou la maison avec la personne, pour évaluer les besoins, les travaux nécessaires et leur coût. Pour les modifications lourdes, un simulateur de logement permet de

« modifier des éléments, déplacer une cloison, un sanitaire... et mettre ainsi la personne en situation ». Mais le travail de l'ergothérapeute va au-delà de la mise en situation et du choix des solutions puisqu'elle accompagne encore la personne dans ses démarches de demandes de financement.

Toujours à Kerpape, Jean-Paul Departe joue un rôle complémentaire, celui d'ingénieur domoticien. Il s'agit d'apporter des solutions technologiques sur des points clés : systèmes d'appels adaptés (sonnette, téléphone...), lumières, volets roulants, ouverture des portes. « On s'en tient le plus souvent à l'essentiel pour limiter les coûts », explique-t-il. Mais toujours en considérant les spécificités de chacun. Des personnes sourdes témoignent : « on a besoin de lampes qui clignotent quand quelqu'un sonne à la porte ; ou d'un détecteur de passage qui déclenche une lumière ». La maman d'un adolescent en fauteuil demande « des portes à la fois esthétiques et solides, sinon elle ne font pas long feu »². Une autre maman prévient : « pensez bien à avoir une ouverture à seuil encastré vers la terrasse, pour que l'enfant puisse sortir avec son fauteuil ». Un autre participant rappelle qu'il lui faut des portes de 80 centimètres en largeur pour que son fauteuil passe, alors que le standard est de 70 centimètres...

> Des solutions simples avec du matériel grand public... si possible

Les professionnels de Kerpape sont les premiers à le dire : « nous cherchons d'abord des solutions dans le matériel grand public : c'est beaucoup moins cher, plus esthétique puisqu'il y a plus de choix, et plus simple pour la maintenance, le suivi »². Jean-Paul Departe cherche ainsi des solutions pour **une jeune femme handicapée** dans le matériel électrique standard, en relation avec un industriel du secteur, l'entreprise Legrand. Ainsi des modules domotiques vont équiper des prises électriques permettant de commander des fonctions de la maison. Legrand devrait identifier prochainement un certain nombre d'artisans qui seraient formés à la pose de ces modules.

Pour les enfants et adultes handicapés et leurs proches, le constat est identique et évident : « il nous faut des matériels pratiques, accessibles financièrement et faciles à poser » ; « c'est du bricolage, on fouille dans les rayons de Leroy Merlin et on adapte l'existant ». Les parents d'enfants handicapés développent ainsi leur propre expertise, pragmatique : « nous avons fait nous-mêmes l'adaptation de la salle de bain, avec un maçon imaginaire. Notre fils devenu grand, il fallait une douche très large pour pouvoir tourner autour de lui quand on le lave, et une douche à siphon de sol, pour y entrer et en sortir facilement » .

« On se débrouille beaucoup par nous-mêmes », résume un participant en fauteuil roulant. Bien sûr, dans bien des cas il faut en venir à des matériels spécialisés, produits en petit nombre et fort coûteux, ce qui signifie souvent renoncer à l'esthétique : « il n'y a guère de choix, on tombe sur des produits basiques, on ne trouve pas de belles choses ».

Dans tous les cas, on ne perd pas de vue ici que le logement n'a pas vocation à devenir seulement un lieu hyper technique et médicalisé. Il est avant tout le chez soi, un lieu de vie, pour la personne handicapée et les autres membres de la famille. Une mère se réjouit pour son confort personnel de la douche de plain-pied à porte coulissante qu'elle a dû faire installer pour sa fille handicapée. Un bel exemple d'équipement qui facilite ou améliore la vie de tous. « Aujourd'hui il est possible de créer des aménagements non stigmatisants, on ne remarque pas qu'ils sont conçus pour une personne à mobilité réduite ». Et au-delà du premier cercle familial, la question reste ouverte : grands-parents, amis, proches, tous ceux qui veulent accueillir la personne handicapée chez eux doivent aussi procéder à quelques aménagements, sans aide financière cette fois. Pour eux, la nécessité de solutions modiques et ingénieuses s'impose plus encore.

> Risques de blocage

La débrouillardise, l'imagination et un sérieux coup de main de l'entourage, voilà qui facilite la vie mais n'empêche pas que la mécanique puisse s'enrayer à de nombreux niveaux. Car le circuit d'aménagement implique de nombreux acteurs : associations, structures médicales, sociales et organismes de financement, fabricants ou distributeurs de matériels spécialisés, architectes, artisans... Des intervenants parfois pas assez réactifs selon les familles, sous informés sur les produits existants, ou simplement pas assez sensibilisés ou formés pour que les travaux se déroulent dans des conditions satisfaisantes. « Le plus gros problème, explique Jean-Paul Departe, c'est de trouver des installateurs qui connaissent à la fois les produits et les besoins des personnes handicapées ».

Les questions de maintenance ou de réparation deviennent parfois pesantes, comme en témoigne une personne sourde. Touchée par une panne de l'amplificateur de son téléphone, elle a « des difficultés à trouver le bon professionnel : celui qui travaille sur l'ampli n'est pas celui qui s'occupe de la sonnerie. J'attends une aide technique depuis six mois ». Autre difficulté, les évolutions parfois brutales du handicap, ou tout simplement de l'âge. Les parents d'un adolescent en fauteuil témoignent de sa croissance subite : il aurait fallu en même temps

réaménager la salle de bain, changer la voiture, et remplacer sa chambre à l'étage par une autre en rez-de-chaussée ! Impossible de tout faire financer par les aides publiques : « on a pu le faire, surtout grâce à beaucoup d'amis qui ont pris sur leur temps personnel ».

Les familles sont aussi parfois confrontées à des réglementations insupportables à leurs yeux. Un ancien entrepreneur en maçonnerie, aujourd'hui en fauteuil, explique que les seuils **encastrés**, entre l'intérieur et l'extérieur d'une maison, sont en théorie interdits ! Une norme liée aux clauses de garantie, qu'un architecte ne peut contourner, quand bien même une personne à mobilité réduite s'en trouverait bloquée... Sur ce point tout de même, une récente disposition législative prévoit au moins un seuil de plain-pied par maison.

Enfin, l'accès à l'information est encore un point crucial, comme le regrette une maman : « les structures existent mais des personnes handicapées ne passent pas par ce circuit, quand elles n'y sont pas obligées. Pour notre fils, nous n'avons pas eu accès à un simulateur de logement par exemple. Ni d'aide pour la domotique au moment où nous concevions notre maison. Dix ans après la construction, l'intégration de cette dimension est trop coûteuse pour nous : en énergie, travaux et argent que nous n'avons pas... ».

> L'accompagnement de Leroy Merlin

Face à ces besoins multiples, Leroy Merlin s'est engagé depuis de nombreuses années. D'abord avec la gamme spécifique de produits Adapt, et le guide Adapt consultable sur Internet : les produits y sont recensés, avec des conseils sur le handicap et le vieillissement. Par ailleurs, Leroy Merlin fête en 2007 les 10 ans du concours des Papas bricoleurs : un concours ouverts à tous les parents (mamans comprises bien sûr...) qui inventent des solutions pour améliorer le quotidien de leurs enfants et qui souhaitent les faire partager. « On reçoit le magazine, plein de ces petites choses qui facilite la vie », se réjouit un responsable associatif.

Pour l'avenir, la gamme de produits peut évoluer : « on doit pouvoir mettre de nouveaux matériels dans nos rayons, s'enthousiasme Christophe Renaudier ; si les grandes enseignes s'y mettent ensemble, on peut faire du volume et faire baisser les prix » .

> Suggestions, interpellations

Pour aller plus loin, les participants au débat formulent de nombreuses suggestions pour Leroy Merlin, en terme de sensibilisation et de mise à disposition de l'information. Sur l'information : « serait-il possible de lister tout ce que les gens connaissent, en fonction de leurs besoins, et mettre ces données à disposition, ainsi que l'information sur

Localement, le directeur du magasin de Lorient doit aussi imaginer des solutions concrètes pour accueillir ses clients en situation de handicap.

Il a par exemple fait ajouter deux places de parking de 5 mètres de large, bien au-delà de la largeur standard. Ces places sont réservées aux clients en fauteuil qui descendent de leur voiture par une porte latérale. Parmi ses collaborateurs, un cadre lui-même handicapé, revendique le rôle d'« alerteur » dans le magasin . Et sur un autre registre, des salariés bénévoles participent à l'opération nuit magique au zoo : le zoo partenaire reste ouvert exceptionnellement ce jour-là en fin de journée pour une visite dédiée à des enfants handicapés, avec un repas et un feu d'artifice. « C'est magnifique, témoigne une salariée volontaire, en les accompagnant on apprend beaucoup, on voit cette lutte quotidienne pour se déplacer, rencontrer des gens ».

les aides existantes ? ». Sur la conception des produits: « il nous faut des matériels bien conçus en amont pour s'adapter à différents handicaps. Leroy Merlin pourrait faire remonter nos demandes et nos besoins » vers les fournisseurs. Et enfin sur l'achat même des produits : « peut-on imaginer des accords entre Leroy Merlin et les organismes d'aide pour

commander les produits ? Parce que pour l'instant, on va chez Leroy Merlin et on se débrouille... ».

Pour leur part, les professionnels imaginent des pistes de nouvelles collaborations. Hélène Corlay suggère de s'appuyer sur l'expertise des spécialistes de l'adaptation, pour former les conseillers de vente à l'accueil et au conseil aux personnes handicapées. Quant à Jean-Paul Departe, face à la difficulté à trouver des installateurs, il propose de « développer un réseau de compétences et de connaissances » entre professionnels du handicap, distributeurs et artisans.

Certains aimeraient encore avoir accès plus aisément à un simulateur de logement, ou à tout le moins à un logiciel permettant de visualiser et de calculer les aménagements d'un logement. Enfin, l'interpellation va parfois au-delà du métier et des compétences de Leroy

Merlin. Les familles souhaiteraient bénéficier d'une TVA à 5,5% sur les matériels achetés spécifiquement pour une personne handicapée, sans pour autant passer par un artisan : « qu'on puisse faire par nous-même, à moindre coût ! ».

On le voit, les demandes sont multiples, pour des partenariats ou des collaborations renforcés, au delà d'une simple revendication d'assistance aux personnes handicapées.



> Merci à :

Christophe Renaudier, Jean-Marie Blemus et toute l'équipe du magasin Leroy Merlin de Queven pour la qualité de leur accueil et de leur écoute.

Hélène Corlay et Jean-Paul Departe, du centre Centre Mutualiste de Rééducation et de Réadaptation Fonctionnelles de KERPAPÉ.

Aux familles qui ont accepté de témoigner lors de ce débat.

> Ressources

**Centre Mutualiste de Rééducation
et de Réadaptation Fonctionnelles de KERPAPÉ**

BP 78

56275 PLOEMEUR Cedex

Tel : 02 97 82 60 60

LEROY MERLIN SOURCE

www.leroymerlinsource.fr

Découvrir la gamme **ADAPT** et le guide de conseils en ligne

Guide Adapt en ligne sur www.leroymerlin.fr