



**FACULTE D'INGENIERIE ET DE MANAGEMENT DE LA SANTE - ILIS  
UNIVERSITE DROIT ET SANTE DE LILLE – LILLE II  
UNIVERSITE SCIENCES HUMAINES – LETTRES ET ARTS DE LILLE – LILLE III  
CARSAT NORD-PICARDIE- CERFEP**

**MASTER INGENIERIE DE LA SANTE  
PARCOURS COORDINATION DES TRAJECTOIRES DE SANTE**

**Mémoire de Master 2**

**Les représentations des personnes âgées concernant la personne aidante à domicile.**

**LILLE, Octobre 2017 - Juin 2018**

**Mélanie LEBLANC**

**Président du jury : François PUISIEUX – Responsable Master – ILIS - CHRU  
Tuteur pédagogique : Mounia LAHKIM - CARSAT  
Tuteur professionnel : Pascale VANHOY – Directrice de l'association « Aux P'tits Soins »  
Directeur de mémoire : Nassir MESSAADI – Médecin généraliste – Maître de Conférence des Universités PhD – Docteur en sciences de l'éducation**

**Lille, le 3 octobre 2018.**

**Faculté Ingénierie et Management de la Santé - ILIS  
42 rue Ambroise Paré  
59120 LOOS**

## Remerciements

Ce mémoire de Master Coordination des trajectoires de santé est le résultat de plusieurs mois de travail. En préambule, je souhaite adresser mes remerciements à toutes les personnes qui m'ont aidée et soutenue pour élaborer ce travail indispensable pour la validation de mon master.

Tout d'abord, je souhaite adresser mes plus grands remerciements au Docteur MESSAADI Nassir, directeur de mémoire, médecin généraliste, maître de Conférence des Universités. Phd, à la faculté de médecine H.Warembourg – Lille 2 et Docteur en sciences de l'éducation à l'université de Lille – EA 4354 - Centre Inter Universitaire de recherche en Education de Lille (CIREL). Merci pour son aide précieuse, ses conseils, son expertise ainsi que son accompagnement et son soutien tout au long de ce travail.

Merci à Madame VANHOY Pascale tutrice de stage et directrice de l'association et Madame DEMONT Clotilde, présidente de l'association, pour leur aide, leurs conseils, leurs expériences qui m'ont beaucoup appris.

J'exprime ma gratitude et mes remerciements à VANDERBERGUE Gwennaëlle ma collègue à l'association pour son écoute et ses conseils.

Je désire aussi remercier mes collègues de promotion notamment, Madame BAYEN Sabine pour son soutien tout au long de mon projet et notamment son aide sur la rédaction de celui-ci. Ainsi que Mlle DECARPENTRY Émeline pour son aide lors de l'analyse des données et des résultats.

Je tiens également à remercier mes professeurs de l'Institut Lillois d'Ingénierie de la Santé, notamment le responsable de Master Coordination des trajectoires de santé, Monsieur PUISIEUX François et ma tutrice pédagogique, Madame LAHKIM Mounia, pour m'avoir accompagnée, aiguillée sur le sujet et sur d'autres interrogations.

Mes plus grands remerciements s'adressent aussi aux personnes interviewées indispensables lors de ce mémoire, qui ont été volontaires et ravies de m'accueillir et avec qui j'ai passé un agréable moment de partage.

## SOMMAIRE

I.	INTRODUCTION .....	1
II.	METHODOLOGIE .....	7
III.	RESULTATS .....	11
IV.	DISCUSSION.....	38
V.	CONCLUSION.....	45
VI.	BIBLIOGRAPHIE.....	46
VII.	TABLE DES MATIERES.....	52
VIII.	ANNEXES .....	53

## Liste des tableaux et figures

Tableau 1 : Caractéristiques des personnes âgées interviewées : P12

Tableau 2 : Durée respective des entretiens P14

Figure annexe 2 : La bête à cornes P54

Figure annexe 3 : Le diagramme de GANTT P55

## Glossaire

- PA – Personnes âgées : L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) définit les personnes âgées comme des personnes de 60 ans ou plus. Elles apportent une contribution importante à la société en tant que membres de la famille, bénévoles ou membres de la population active. Si la plupart des personnes âgées ont une bonne santé mentale, beaucoup sont exposées au risque de développer des troubles mentaux, neurologiques...Elles ont donc besoin d'être aidées face à ces difficultés qui pourront se présenter.
- Foyer logement : établissement destiné aux personnes âgées qui sont autonomes. Il est composé d'un ensemble d'appartements, généralement de une ou deux pièces ; les personnes âgées, seules ou en couples emménagent avec leurs propres meubles, disposent d'un coin cuisine et de toutes les commodités d'un appartement moderne, souvent adapté pour minimiser les risques de chutes ou d'accidents pour la personne âgée.
- Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) : s'adresse à des personnes âgées dépendantes de plus de 60 ans qui ont besoin d'aide, d'assistance et de soins au quotidien. Ces personnes peuvent être partiellement ou totalement dépendantes de l'aide de quelqu'un dans les actes de la vie quotidienne, c'est-à-dire en perte d'autonomie pour des raisons physiques ou mentales. Les EHPAD sont à même d'accueillir les résidents atteints de la maladie d'Alzheimer et de maladies apparentées.
- DARES : (direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques) : Elle produit des statistiques et analyses utiles au ministère en charge du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social et aux acteurs économiques et sociaux (partenaires sociaux, conseils régionaux, service public de l'emploi, presse économique et sociale, etc.). Service statistique ministériel, la direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES) produit en toute indépendance des

données mises à disposition du public

- Hospitalisation à domicile (HAD) : L'hospitalisation à domicile concerne des patients malades de tous âges, atteints de pathologies graves aiguës ou chroniques, évolutives et/ou instables qui, en l'absence de prise en charge par une structure d'HAD, seraient hospitalisés en établissement de santé avec hébergement

Ces patients poly-pathologiques exigent des soins complexes, techniques souvent longs et pluriquotidiens, délivrés par différents professionnels de santé.

- Soins de suite et de réadaptation (SSR) : L'activité de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) a pour objet de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales des déficiences et des limitations de capacité des patients et de promouvoir leur réadaptation et leur réinsertion dans la société.
- Unités de soins de longue durée (USLD) : Les USLD (unités de soins de longue durée) sont des structures d'hébergement et de soins dédiées aux personnes âgées de plus de 60 ans. Elles sont adossées à un établissement hospitalier. Les moyens médicaux qui y sont mis en œuvre sont plus importants que dans les EHPAD (établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes).
- Alzheimer : est la plus fréquente des maladies neurodégénératives. Cette pathologie est caractérisée par une évolution lente mais progressive de l'atteinte neuronale affectant progressivement les capacités cognitives des individus et réduisant progressivement leur autonomie.
- Résidence services : Les résidences services sont essentiellement construites au cœur des villes à proximité des commerces, des transports et des services. Elles sont gérées par des structures privées commerciales ou associatives. Les résidences services constituent une résidence principale pour leurs occupants qui peuvent être propriétaires ou locataires.

Les occupants peuvent faire appel aux divers dispositifs conçus pour prévenir la perte d'autonomie et faciliter le maintien à domicile, dans les mêmes conditions que pour tout autre domicile

- CCAS : Centre Communal d'Action Sociale : Le centre communal d'action sociale (CCAS) est un établissement public géré par un conseil d'administration et présidé par le Maire. Il gère plusieurs secteurs en relation avec l'aide aux personnes
- IRDES : L'Institut de recherche et documentation en économie de la santé (Irdes), constitué en Groupement d'intérêt public (Gip) , produit une recherche indépendante dont les résultats sont diffusés à travers des publications scientifiques à comité de lecture et également à travers les publications et produits documentaires de l'Irdes qui s'adressent tant aux chercheurs qu'aux acteurs et institutionnels des domaines de la santé et de la protection sociale.

## I. Introduction

L'accompagnement des personnes âgées à domicile gagne de l'importance avec la tendance démographique au vieillissement amorcée au cours des années 1990<sup>1</sup>. Depuis cette période, le gouvernement français se montre davantage intéressé par le développement du secteur de l'accompagnement à domicile des personnes âgées.

En France, depuis plus de quinze ans, la politique sociale de l'accompagnement des personnes âgées se développe du fait de la préférence pour le maintien à domicile plutôt que pour le placement en établissement spécialisé.<sup>2</sup>

Tout en s'inscrivant dans cette dynamique, la loi du 26 juillet 2005 vise à l'amplifier, en apportant une reconnaissance à un secteur qui peut jouer un rôle essentiel dans les prochaines années. C'est aussi un secteur créateur d'emplois puisqu'au total, le nombre de salariés s'est élevé à environ 1 260 000 en 2004<sup>3</sup>. Plus récemment, en 2015, le secteur du Service à la personne (SAP) représente près de 1.2 % du Produit Intérieur Brut (PIB) en France et pourrait atteindre le double d'ici 2022 selon un rapport de la Direction de l'Animation de la Recherche, des Études et des Statistiques (DARES).<sup>4</sup> L'aide à domicile peut effectuer un certain nombre de tâches : ménage, repassage, repas, entretien du domicile et accompagnement des personnes.

Le maintien à domicile est partie intégrante des parcours des patients. Trois niveaux d'accompagnement sont identifiés :

- Les parcours de santé, qui articulent les soins avec, en amont, la prévention en santé et sociale et, en aval, l'accompagnement médico-social et social ainsi que le maintien et le retour à domicile

---

<sup>1</sup> « L'aide professionnelle à domicile pour les personnes âgées : les conditions d'une relation d'intimité professionnelle » - Magalie Bonnet et Jean-Pierre Minary - 2004

<sup>2</sup> « Maintien à domicile ou maison de retraite : quel choix faire ? » - Humanis – Essentiel autonomie – 19/07/2018

<sup>3</sup> « Le développement des services à la personne » RAPPORTEUR : YVES VEROLLET AU NOM DE LA SECTION DES AFFAIRES SOCIALES PRESIDEE PAR HUBERT BRIN Assemblée plénière des 23 et 24 janvier 2007

<sup>4</sup> « Les services à la personne, véritable source de création d'emplois », Charles DAUMAN, 28/08/2015



- Les parcours de soins, qui permettent l'accès aux consultations de 1er recours et, quand cela est nécessaire, aux autres lieux de soins : hospitalisation programmée ou non (urgences), hospitalisation à domicile (HAD), soins de suite et de réadaptation (SSR), unité de soins de longue durée (USLD) et établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)
- Les parcours de vie, qui envisagent la personne dans son environnement : famille et entourage, scolarisation, prévention de la désinsertion professionnelle, réinsertion, logement...<sup>5</sup>

Les services à la personne ont pour objectif d'accompagner les personnes selon leurs besoins et souhait de rester à domicile.

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) définit les personnes âgées comme des personnes de 60 ans ou plus<sup>6</sup>. Elles apportent une contribution importante à la société en tant que membres de la famille, bénévoles ou membres de la population active. Si la plupart des personnes âgées ont une bonne santé mentale, beaucoup sont exposées au risque de développer des troubles mentaux, neurologiques...Elles ont besoin d'être aidées face à ces difficultés. Il faudra anticiper leurs besoins en amont pour permettre un accompagnement de qualité et une satisfaction de la personne âgée.<sup>7</sup>

Dans ce contexte, un constat peut être formulé.

J'ai pu observer lors de mes précédents stages, dans les services, que la personne aidante proposée à domicile était diversement appréciée par les personnes âgées.

Certaines personnes refusaient de bénéficier ou procéder à l'arrêt d'un service à la personne car la prise en charge n'était pas adaptée. J'ai pu aussi confirmer ce constat dans certains entretiens en cours lors de l'UE B3 « Souffrance des aidants ».

---

<sup>5</sup> <http://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-des-patients-et-des-usagers/article/parcours-de-sante-de-soins-et-de-vie>

<sup>6</sup> <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs381/fr/> OMS – Définition de la personne âgée

<sup>7</sup> <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs381/fr/> OMS – Définition de la personne âgée

A partir de cela, je peux donc travailler sur la question : Quelles sont les représentations des personnes âgées concernant la personne aidante à domicile ? C'est-à-dire à qui les personnes font appel en cas de besoins, pourquoi et sur quels critères se basent-elles pour avoir leur personne « idéale » ? De plus, nous n'avons trouvé aucune étude sur les représentations des personnes sur la personne aidante, c'est donc une question originale.

Il est essentiel de rechercher ce qu'est le terme « représentations » pour cibler la définition et connaître exactement le terme utilisé.

Pour comprendre d'abord ce qu'est une représentation, j'ai d'abord recherché la définition dans le dictionnaire « Larousse » qui la définit comme « une action de représenter quelqu'un, une collectivité ; la ou les personnes qui en sont chargées ». En philosophie cela peut être une connaissance fournie à l'esprit par les sens ou par la mémoire.

Dans son ouvrage, Moscovici (1976) <sup>8</sup> s'attache à élaborer le concept. Il définit la représentation sociale comme « un système de valeurs, de notions, de pratiques relatives à des objets ou à des aspects du milieu social. Elle permet non seulement la stabilisation du cadre de vie des individus et des groupes, mais elle est également un instrument d'orientation de la perception des situations et d'élaboration des réponses ». Ainsi, les représentations sociales ont une utilité sociale pour les individus, dans la mesure où elles animent une dynamique sociale autour des rapports construits entre individus et entre groupes. « En ce sens, elles servent à l'appropriation et la diffusion de connaissances et génèrent des attentes ».

Selon lui, la représentation sociale a d'abord une fonction de maîtrise de l'environnement, de structuration des actions sur le monde. Elle rend des événements nouveaux explicables et familiers en les rapprochant d'un objet que l'on connaît déjà. « Elle peut être prescriptive de comportements et de pratiques dans le sillon d'une certaine « pensée sociale cohérente » qui finalement sert à organiser et parfois à justifier les conduites ».

« Reflétant les normes et valeurs ambiantes, la représentation sociale définit donc ce qui est licite ou non, tolérable ou intolérable dans une situation donnée et détermine le type de relations que l'on aura avec tel ou tel individu. En outre, la

---

<sup>8</sup> « *La psychanalyse, son image et son public* », Moscovici

représentation sociale a une fonction de communication car elle joue le rôle d'une base consensuelle entre les individus d'un même groupe, en particulier sous l'angle du discours et des interactions engagées. Ainsi, l'étude des représentations sociales est souvent abordée au travers de l'analyse du discours, en vue de cerner leurs propriétés qui découlent de la situation de communication, de l'appartenance sociale des êtres parlants et de la finalité de leurs paroles ».<sup>9</sup>

La représentation sociale caractérise les individus dans « leurs mondes » et contribue à la définition de leur identité dans la mesure où celle-ci est partagée et élaborée collectivement. « Elle donne ainsi une unité à un ensemble social et renforce les liens entre les membres d'un même groupe ».<sup>10</sup>

« Étudié dans un champ d'investigation large, le concept est caractérisé par différentes propriétés. Il est socialement élaboré et partagé, a une visée pratique d'organisation des actions et d'orientation des conduites, et concourt à l'établissement d'une vision de la réalité commune à un ensemble social ou culturel donné ».<sup>11</sup>

Tout sujet dispose d'un ensemble de représentations constitutives de son information et de sa mémoire sémantique : ce sont les représentations types<sup>12</sup>.

Gérard Valléry et Sylvain Leduc<sup>13</sup> développent une idée sur le concept de représentation sociale. Ils mettent en avant la désignation d'une forme de connaissance spécifique, dite de « sens commun », « dont les contenus manifestent l'opération de processus génératifs et fonctionnels socialement marqués ».

Ils reprennent dans leurs idées la définition de Denise Jodelet : « C'est une forme de connaissance, socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social. Également désignée comme « savoir de sens commun » ou encore « savoir

---

<sup>9</sup> « *La psychanalyse, son image et son public* », Moscovici

<sup>10</sup> « *La psychanalyse, son image et son public* », Moscovici

<sup>11</sup> Gérard Valléry - « Analyse des emplois de services à destination des personnes âgées : compétences sociales et identité professionnelle des aides à domicile »

<sup>12</sup> « Qui sais-je ? Les représentations sociales » - Pierre Mannoni

<sup>13</sup> Gérard Valléry « Analyse des emplois de services à destination des personnes âgées : compétences sociales et identité professionnelle des aides à domicile »

naïf », « naturel », cette forme de connaissance est distinguée entre autres, de la connaissance scientifique ». <sup>14</sup>

Cela désigne plus largement, « une forme de pensée sociale ; les représentations sociales sont des modalités de pensée pratique orientées vers la communication, la compréhension et la maîtrise de l'environnement social, matériel et idéal <sup>15</sup>» (Jodelet 1997, P 365).

Alessandro Bergamaschi complète leurs idées et leurs définitions. Cela est porté sur les adolescents français et italiens face à la diversité. Il explique que la notion de représentation connaît un grand essor avec la pensée de Durkheim qui l'appelle « collective » et non pas « sociale », en la définissant comme la « manière selon laquelle cet être spécial qui est la société, pense sa propre expérience ». Cependant, après Durkheim, l'intérêt pour les représentations diminue. Il faudra attendre Moscovici pour pouvoir parler d'un véritable regain d'intérêt scientifique envers l'étude des représentations <sup>16</sup>.

« Ce dernier a pour mérite d'avoir saisi le côté processuel et social des représentations, lesquelles sont le produit de la communication inter-individuelle ». Leur fonction primaire consiste à « rendre quelque chose d'inhabituel ou l'inconnu lui-même, familier » <sup>17</sup>.

« Le caractère social des représentations relève du fait que les codes de communication sont empruntés au fond culturel commun d'un contexte donné, structuré par des principes, valeurs et idéologies ». Il s'agit donc de « modalités de pensée pratique orientées vers la communication, la compréhension et la maîtrise de l'environnement social, matériel et idéal ». Les représentations sociales constituent des produits culturels « qui naissent et se développent dans les conversations quotidiennes et par rapport à des circonstances culturelles et historiques » <sup>18</sup>.

---

<sup>14</sup>. « Représentations sociales : un domaine en expansion. Les représentations sociales. Jodelet D Puf ; 2009. P 47-53-78

<sup>15</sup> Se rapproche du terme « idée »

<sup>16</sup> Une revue européenne des sciences sociales : « Attitudes et représentations sociales »

<sup>17</sup> (Moscovici, 1976, p. 38).

<sup>18</sup> (Jodelet, 2003, p. 371).

Denise Jodelet apporte une définition plus complète en reprenant les idées de ces auteurs<sup>19</sup>. Elle aborde cette notion qui joue un rôle rénovateur important en matière de psychologie sociale. Elle résume une représentation sociale comme une pensée sociale. Les représentations vont guider la vie de la personne et nous cherchons à comprendre pourquoi elle agit comme cela.

En conclusion de ces références, au vue de mes lectures, les représentations sociales sont des connaissances, une pensée sociale, une vision de la réalité. Leur utilité est de donner des réponses, justifier des situations et rapprocher les objets ou les personnes à des choses que la personne connaît déjà dans son monde. Elles influent sur la communication entre les personnes ou entre les groupes d'individus. C'est un savoir qui va diriger la pensée et les comportements de la personne.

Notre objet de recherche est « la personne aidante ». Plusieurs angles d'études sont possibles et nous désirons, dans ce mémoire, utiliser celui des « représentations ».

Ce qui nous amène à ma question de recherche qui pourra être étudiée :

Quelles sont les représentations des personnes âgées concernant la personne aidante ?

Des hypothèses peuvent en découler.

Mes hypothèses concernant la question de recherche sont les suivantes :

- 1) Lors de difficultés, les personnes âgées font appel à de l'aide pour les soutenir dans les actes de la vie quotidienne (famille, services...).
- 2) Selon les opinions et les expériences de chacun, des représentations naissent ce qui amène au choix de la personne aidante à domicile.

Une fois les hypothèses rédigées, un objectif principal en découle :

Connaitre les déterminants de choix de la personne aidante à domicile par la personne âgée.

---

<sup>19</sup> Dans son livre « Les représentations sociales ».

## II. Méthodologie

L'étude est qualitative par entretien semi-directif. Un guide d'entretien a été élaboré et testé auparavant sur deux personnes âgées (CF Annexe 1). C'est une recherche de catégorie 3 non interventionnelle qui ne comporte aucun risque ni contrainte dans laquelle tous les actes sont pratiqués de manière habituelle.

Recrutement :

La durée de l'étude est estimée à 9 mois. (CF Diagramme annexe 3)

### Critères d'inclusion de la population :

- Personnes âgées : 60 ans ou plus
- Personnes faisant une demande auprès de mon service à la personne ou non
- Personnes ayant donné leur consentement oral pour participer à la recherche
- Personne n'ayant jamais bénéficié d'une aide à domicile ou ayant bénéficié d'une aide depuis peu de temps

### Critères de non inclusion de la population :

- Critères relatifs à la population étudiée : personnes de moins de 60 ans, personnes n'ayant pas fait de demandes pour obtenir de l'aide d'un service à la personne
- Critères relatifs à la pathologie : Maladie d'Alzheimer et maladies apparentées pouvant entraîner des difficultés dans les réponses

Les personnes interviewées sont des personnes âgées n'ayant pas encore bénéficié de services venant d'une structure d'aide à domicile ou ayant débutées il y a peu de temps. J'effectue mon stage dans un service à la personne et cela est mon champ d'investigation pour la plupart des personnes interrogées. Lors des premiers contacts, souvent téléphoniques, avec la personne âgée qui désire nos services, je lui ai proposé mon étude après vérification des critères d'inclusion et de non inclusion. Cela permettra par la suite de transmettre les résultats à mon lieu de stage.

Au vue de l'augmentation de la population âgée, il est nécessaire d'anticiper leurs besoins et de les interroger en amont pour les connaître. Je décide de cibler les personnes n'ayant pas encore eu d'aides ou depuis peu de temps car leurs représentations seront peut-être différentes avant et après avoir obtenu les services.

Les entretiens ont été effectués auprès de 10 personnes. La sélection s'est faite de manière aléatoire selon les nouvelles demandes auprès de la structure. Lorsqu'une demande est faite auprès du service, et avec l'accord de la personne âgée, l'étude est proposée.

J'ai utilisé 2 types d'outils pour mon projet :

- L'outil de « la bête à cornes » : La bête à cornes est un outil de formulation du projet. Son objectif est de cadrer le contexte dans lequel le projet voit le jour. Cet outil s'interroge sur le pourquoi du projet. Il doit permettre de préciser le périmètre du projet (CF Annexe 2).

Je me suis donc posée les questions qui m'aideront à cadrer mon projet.

- Le diagramme de GANTT m'a permis de planifier les tâches et les acteurs de mon projet (CF annexe 3).

Après avoir délimité le projet, j'ai d'abord procédé à mes recherches. Je me suis ainsi intéressée au contexte et aux termes à définir dans ce projet.

J'ai ainsi recherché ce qu'est le terme « Représentations » pour connaître précisément de quoi parle –t-on.

Après avoir défini mon objet de recherche, mes objectifs, mes hypothèses et ma population cible, je réfléchis à ma méthodologie.

Je décide de réaliser des entretiens dirigés auprès des personnes âgées car cela me semble judicieux concernant leur méthode d'expression et la récolte d'informations (informations enregistrées sur un dictaphone et retranscrites sur un logiciel de traitement de texte avant de procéder à l'analyse manuelle sur papier).

J'effectue mon stage dans un service à la personne, j'ai pensé à faire un lien avec l'objectif de mon mémoire puisqu'il est mon centre d'investigation. Cela permet de

gagner du temps puisque je souhaite interroger des personnes faisant leur première demande de services ou lorsqu'ils en ont bénéficié récemment.

J'ai ainsi réalisé un guide d'entretien (CF annexe 1) qui me permettra de diriger l'entretien auprès de ces personnes. Ce guide est construit à partir de mes lectures<sup>20</sup> et des explications de mon directeur de mémoire.

Chaque personne était invitée à parler de son quotidien par cette phrase introductive : Pouvez-vous vous présenter puis, « Pouvez-vous nous parler du déroulement de vos journées ? ». Début de l'entretien par une question dite « brise-glace » pour libérer la parole, et éviter de la bloquer avec un thème chargé émotionnellement. Le récit du quotidien permet de mettre à jour les ressources physiques et psychologiques actuelles des sujets âgés interviewés.

Des entretiens de simulation ont été réalisés auprès de proches pour s'entraîner sur les réponses attendues, la formulation des questions et surtout les relances selon les réponses qui paraissaient essentielles. Ces entretiens ont été intégrés à l'analyse de mes résultats pour mon mémoire.

L'analyse de la simulation d'entretien s'est faite avec mon directeur de mémoire rencontré tous les mois, ce qui a permis de discuter des points à améliorer lors des entretiens.

Après cela, le recrutement pour l'étude a pu commencer. En lien avec la responsable de l'association, lieu d'investigation, nous avons analysé les personnes aptes à répondre à l'étude. Les personnes étaient soit des personnes ayant intégré l'association depuis peu soit des nouvelles demandes. Dans ce cas, après étude de besoins au domicile de la personne âgée, la responsable a commencé à discuter de la possible étude.

Un appel téléphonique a été passé par la suite pour proposer l'étude et expliquer le fonctionnement. Après accord oral de la personne, un rendez-vous a été fixé avec elle et je m'étais rendue au domicile de celle-ci pour

---

<sup>20</sup> « *L'aide professionnelle à domicile pour les personnes âgées* » Magalie Bonnet (, ATER, docteur au Laboratoire de psychologie à Besançon) et Jean-Pierre Minary (professeur de psychologie)



effectuer l'étude. Un point concernant les services rendus par l'association et sa satisfaction a ainsi été réalisé en même temps.

Nous avons procédé ensuite à l'analyse des résultats et du projet ainsi que les finalités.

Concernant l'analyse des résultats, les entretiens ont été enregistrés à l'aide d'un dictaphone et retranscrits par la suite grâce à un logiciel de traitement de texte (Word).

Après la retranscription, j'ai procédé au codage des données en ayant imprimé les entretiens et en ayant dégagé les nœuds principaux. Pour cela, j'ai procédé à toute la relecture et à l'aide de post-it de différentes couleurs j'ai classé les idées en mettant un thème à chaque information pertinente.

Un double codage a été effectué à l'aide d'une autre chercheuse, médecin généraliste qui avait procédé d'abord au codage des données informatiquement de son côté. Un rendez-vous a ensuite été fixé pour rassembler les nœuds communs et procéder à l'analyse des données. Un tableau a été effectué synthétiquement avant de procéder à la rédaction des résultats.

La finalité de cette étude est d'avoir une idée des représentations globales de la population.

Un travail de recherche pourra être effectué par la suite afin d'analyser le changement de représentations des personnes interrogées. Un autre entretien pourrait être réalisé pour connaître la satisfaction de la personne déjà interrogée lors de cette étude et savoir si ses représentations peuvent évoluer au fil du temps.

### III. Résultats :

Les résultats attendus lors de ces entretiens :

- Apprendre du quotidien des personnes âgées
- En cas de difficultés, les personnes âgées font appel à de l'aide. Cela peut être auprès de leurs proches, ou des services à la personne. Savoir et comprendre les raisons de ce choix, ce qui leur fait choisir telle ou telle personne
- Avec l'expérience des personnes, des représentations positives ou négatives naissent concernant la personne aidante intervenante à domicile et agissent sur leur choix d'aide.
- Savoir déterminer les besoins et attentes des personnes âgées.

## A. Caractéristiques de la population étudiée

Usager/ Personne	Genre	Age	Pathologies	Situation familiale	Lieu de résidence	Prestations
P1	Femme	76 ans		Mariée	Maison	Ménage
P2	Femme	60 ans		Pacsée	Maison	Aucune
P3	Femme	90 ans	Anémie DMLA	Veuve	Résidence Services (habite seule)	Entretien du cadre de vie (petit ménage- préparation du petit-déjeuner)
P4	Homme	73 ans		Divorcé	Béguinage (habite seul)	Aide administrative
P5	Homme	89 ans		Veuf	Résidence Services (habite seul)	Entretien de l'appartement (ménage)
P6	Femme	90 ans	Accident cérébral	Veuve	Maison (habite seule)	Entretien logement
P7	Femme et homme : couple	80 ans et 83 ans	Mr : Polio Mme : Sciatique/ cruralgie	Mariés	Résidence (appartement)	Toilette + petit entretien du logement
P8	Femme	90 ans	Problèmes cardiaques	Veuve	Résidence (appartement)	Courses et conduites
P9	Femme	81 ans	Problèmes cardiaques	Veuve	Appartement	Conduites
P10	Femme	89 ans		Célibat- aire	Résidence services (seule)	Entretien du cadre de vie

**Tableau I : Caractéristiques des personnes âgées interviewées**

Plus de la majorité des personnes interviewées sont des femmes (8 femmes sur 10 personnes interviewées). L'âge moyen est d'environ 82 ans. La personne la plus jeune a 60 ans et les plus âgées ont 90 ans.

Concernant les pathologies, les personnes n'ont pas de pathologies particulières puisque mes critères de non inclusion étaient les personnes ayant des pathologies entraînant des difficultés de réponses. Les usagers 3, 6, 7, 8 et 9 ont quelques problèmes de santé (par exemple cardiovasculaires).

La moitié des personnes sont veuves (5 personnes sur 10). Il y a 2 autres usagers mariés, un pacsé, un divorcé et un célibataire.

Trois personnes âgées habitent dans leur maison. Trois personnes habitent en résidence services et un usager habite dans un béguinage c'est-à-dire une maison indépendante. Les autres habitent en appartement dans une résidence.

Chaque usager a des activités diverses, certaines activités se ressemblent telles que :

- La marche à pieds (6 usagers/10)
- Cinéma, lecture, télévision et jeux de société, Bridge, musique (pour plus de la moitié).

Pour les prestations, presque la totalité des personnes (9/10) font appel à une société extérieure pour le ménage, l'entretien du logement, courses, conduites ou encore l'aide administrative. Une personne ne prend pas encore d'aide et n'a donc pas fait de demandes auprès du service à la personne. Cette personne a été incluse car elle a fait partie des entretiens « tests » et il m'a paru très intéressant d'intégrer cette personne.

La majorité des personnes possède un réseau social développé sauf deux personnes qui sont isolées socialement.

La plupart des personnes habitent seules (7 personnes sur 10), les trois autres habitent avec leur mari ou leur concubin

## B. Caractéristiques des entretiens

Entretien	Durée
1	14mn59
2	14mn10
3	45mn59
4	21mn
5	48mn15
6	34mn29
7	35mn47
8	53mn06
9	42mn47
10	38mn08

**Tableau II : durée respective des entretiens**

La durée moyenne des entretiens est d'environ 35 minutes (Minimum 14minutes et Maximum 53 minutes).

Tous les entretiens se sont déroulés à domicile (maison, appartement, résidence), en après-midi ou fin d'après-midi.

Une fiche sur chaque usager a été réalisée (CF Annexe 4) pour les décrire et visualiser leur profil.

## C. Résultats de l'analyse qualitative des données

### 1. Les services

Les personnes âgées font appel à un certain nombre de services. Ils peuvent être variés et provenir de différentes sources. Nous pouvons nous demander à qui elles font appel et pourquoi ?

#### a) A qui font appel les personnes âgées ?

Ma première partie concernant les résultats d'analyse montre que les personnes âgées font appel à plusieurs acteurs et services pour les aider dans les tâches de la vie quotidienne mais aussi rester dans leur lieu de vie.

Tout d'abord, les premières personnes envers qui elles se tournent sont la famille, leurs proches.

#### (1) La famille

Nous constatons que toutes les personnes âgées font appel à leur famille pour les aider dans les petites tâches du quotidien. En effet, ce sont les membres privilégiés sur lesquels les personnes âgées peuvent compter en cas de besoins. Sur tous mes entretiens, les personnes font appel à leur entourage, que ce soit les enfants : P1 : « Ben la par exemple, mon mari est tombé malade, donc j'ai appelé, très peu car je me débrouille seule, normalement c'est les enfants, mon petit fils qui serait tout à fait disponible ». P2 : « Alors avant tout je ferais appel à mes enfants » « Oui donc j'essayerai de faire une semaine l'un une semaine mon fils une semaine ma fille pour solliciter tous les 2 ». P5 : « J'ai mes filles qui m'aident bien heureusement sinon sans ça je ne m'en sortrais pas alors donc euh tous les après-midis je suis là-bas et le matin je suis ici mais je ne fais pas d'activités ».

Elles font appel à la famille pour des tâches diverses comme les courses ou conduites (P2) ou lors d'un déménagement (P5).

Elles les sollicitent aussi pour les petites réparations simples et rapides ou encore pour les aides administratives : P3 : « Oui bien sûr cette semaine j'ai eu la lampe de mon frigo qui a sauté, je n'ai pas appelé la personne de service pour le faire, mon gendre et ma fille venaient du samedi, ben j'ai attendu du samedi pour qu'ils

changent ma lampe. Bien sûr, les enfants aussi en principe euh assez vite quoi ».

P6 : « C'est mon fils qui fait la pelouse, c'est la première chose qui soit faite ».

Par exemple lors du 7<sup>ème</sup> entretien, les enfants ramènent au couple les repas (belle-fille qui fait souvent de la soupe aux légumes, sa fille qui en fait l'hiver) ainsi que les courses pour le dimanche et elles viennent régulièrement leur rendre visite (« 3 enfants qui viennent régulièrement, ils habitent dans la région ici, de très près à M-B, ma fille est encore venue ce matin, les 2 autres cet après-midi, ils ont la clé et tout ils viennent et ne frappent pas »). Ils m'expliquent que les enfants font beaucoup de choses, ils prennent des décisions sans imposer.

Lors du 8<sup>ème</sup> entretien, Madame reçoit les visites régulières de sa famille : Sa petite fille 1 fois par semaine, son petit garçon aussi du côté de sa fille et sa fille 1 fois par semaine aussi.

Madame est bien entourée, elle reçoit des appels réguliers de sa fille. Exemple : « Elle est en congés, elle est inquiète donc elle appelle tous les matins et soirs ». Elle a aussi de l'aide de ses nièces, tous les 2 jours elle téléphone. Dans la famille, chacun ont leurs tâches : « Ah oui mon fils c'est les eaux, ma petite fille c'est les courses à C, euh après de temps en temps je prends une dame des bons soins pour aller à Mono comme ça je prends ce que j'aime bien \*rires ».

La personne du 9<sup>ème</sup> entretien appelle aussi sa famille en cas de besoins notamment sa fille qui habite à L, car les autres habitent loin. « Du coup comme ses sœurs lui ont dit maman n'est pas bien, au lieu d'arriver début de la semaine, elle est arrivée samedi ». Si Madame a un souci, la fille appelle régulièrement comme actuellement matin et soir.

Enfin, le 10<sup>ème</sup> entretien confirme l'idée, Madame mobilise aussi sa famille lors de besoins même si celle-ci ne passe pas régulièrement la voir « Oh oui et puis si jamais on se voit pas souvent mais si jamais j'appelais que j'aurais un souci quelque chose ils vont venir hein, oh oui mes 2 nièces aussi c'est le même hein. » « Ah ben directement je ferais appel, de toute façon mon dossier est fait donc c'est le nom de mes 2 nièces ».

Les aides sont diverses et variées. La famille est appelée, dans tous les cas, en premier lieu. Mais en raison de nombreuses causes, les personnes âgées font aussi appel majoritairement à un service à la personne.

## (2) Appel à une personne non familiale

La majorité des personnes âgées fait appel à une personne non familiale. Cela peut être les services à la personne qui offrent un certain nombre d'aides comme le ménage, la toilette, la préparation des repas, l'accompagnement et les conduites. Cela peut être aussi de l'aide apportée par les professionnels paramédicaux, le médecin généraliste, le personnel de la résidence lorsque la personne âgée habite en résidence services, les amis et voisins, les libéraux ou encore des services extérieurs.

En deuxième lieu, elles font appel dans presque la totalité, à un service à la personne.

- Service à la personne

Neuf personnes âgées sur dix font appel en deuxième lieu à une personne qui n'est pas issue de la famille. Elles font appel à un service à la personne pour faciliter les démarches, l'administratif, pour les prestations généralement de ménage, courses, conduites et aussi pour l'informatique.

En effet, six entretiens montrent que le service à la personne intervient pour entretenir le cadre de vie de la personne âgée. P1 : « Par contre ce que je fais c'est que depuis 2 ans, j'ai une femme de ménage qui vient 1 fois par semaine 3h » et P3 : « J'ai fait appel à APS<sup>21</sup> parce que faire le lit, faire la petite vaisselle, préparer le petit déjeuner j'y arrivais à peu près mais c'était impossible avec un bras donc j'ai fait appel à APS à partir du mois de mars... ».

Un entretien montre que la prestation désirée est une aide administrative, pour l'aider dans les démarches : P4 : « Et G. qui vient tous les jeudis, oui elle m'aide un petit peu pour les trucs administratifs » « j'ai eu des problèmes de transfert de dossiers de ma sécurité sociale, caisse allocations familiales etc etc ».

L'interview suivante est une personne âgée qui a besoin de courses, et c'est pour cela qu'elle fait appel à cette association : P6 : « Ben les courses heureusement que j'ai quelqu'un maintenant avec l'association, grâce à vous parce que je n'ai plus le droit de prendre la voiture hein donc j'ai eu un accident cérébral... »

Lors de l'entretien 7, le couple fait appel à un service à la personne pour la toilette ainsi que l'habillage et le petit entretien du cadre de vie : « oui alors euh on utilise euh APS une fois par semaine pour moi pour faire ma toilette pour m'aider comme

---

<sup>21</sup> APS : Association d'aide à la personne que les personnes âgées bénéficient



je sais pu monter dans la baignoire ». De plus, ils utilisent un autre service pour les conduites qui est adapté notamment en termes de voitures car Monsieur ne peut pas s'asseoir dans des voitures basses, il lui faut donc une voiture adaptée.

Lors du 8<sup>ème</sup> entretien, Mme fait aussi appel au service à la personne pour venir la chercher. P8 : « euh c'est les dames des bons soins qui viennent me chercher et on va faire les courses ensemble mais ce n'est pas loin c'est à mono hein ». Elle appelle aussi ce service pour effectuer des conduites pour ses rendez-vous médicaux. Tout comme la personne du dernier entretien qui a besoin de cette association pour ses déplacements.

La personne âgée du dernier entretien fait appel à deux associations : une pour l'entretien de son logement et une pour des conduites.

Nous constatons que presque la totalité des personnes font appel à un service extérieur d'aide à la personne pour permettre à la personne âgée un maintien à domicile et une aide dans les tâches de la vie quotidienne.

D'autres acteurs peuvent participer à ce soutien. Les personnes font appel à des aides non familiales, comme les professionnels de santé.

- Professionnels de santé :

En dehors de la famille ou des services à la personne, la personne âgée fait appel à un certain nombre d'acteurs. Certains jouent un rôle crucial notamment en matière de suivi de santé, ce sont les professionnels de santé (infirmières, kinésithérapeutes, médecins...).

- Paramédicale : Infirmière, kinésithérapeute

Les personnes âgées font appel à du personnel du domaine paramédical en cas de besoins comme par exemple pour les toilettes ou l'habillage : « J'avais en plus des infirmières qui venaient pour ma toilette » « Parce que moi c'était ça qui m'intéressait euh bon j'avais bien sur les infirmiers qui faisaient ma toilette et l'habillage » (P3). « Vous voyez moi j'ai l'infirmière qui vient le matin, et elle vient le soir » (P10).

Certaines personnes âgées sont dans l'obligation de faire appel à un kinésithérapeute pour une rééducation suite à un accident : P1 : « Moi personnellement je suis active, je sors, je marche, j'ai ma semaine organisée autour des activités comme le kiné car je suis en rééducation, 2 fois par semaine

et je me suis inscrite à des cours d'italien » ou lors de l'entretien 7 : « Parce que moi, 2 fois par semaine moi j'ai un kiné qui vient le matin à 8h.... »

P3 : « Ah non car quand même euh... Comment je vais dire oui j'apprécie car il m'a quand même aidé beaucoup, je sais bien que ça fait mal, ça ce n'est pas toujours très agréable mais quand même ça aide beaucoup euh à débloquer cette articulation qui a été abimée, mon épaule était quand même cassée hein ». Les personnes interviewées 8 et 9 font aussi appel à un kinésithérapeute.

Un acteur central peut intervenir dans cette prise en charge : le médecin.

- Médecin

Les personnes sollicitent leur médecin en cas de besoins médicaux.

Certaines personnes se confient beaucoup à lui, et agissent sous ses conseils :

P5 : « alors au départ je voulais partir en appartement à C, et puis j'ai eu un pépin euh de santé au mois de juillet dernier, mon toubib n'était pas là donc j'ai un toubib de remplacement mais que je connais très bien parce que je le rencontre tous les dimanches à St P et donc euh ce docteur je lui raconte parce que mes enfants veulent que je déménage, alors euh je dis je voudrais partir en appartement à C et il a dit : « Monsieur D » je t'interdis de partir en appartement à C ».

Sur 10 entretiens, trois personnes âgées vivent en résidence services et reçoivent de l'aide du personnel.

- Personnel de la résidence

Trois personnes lors des entretiens ont évoqué le fait qu'elles faisaient appel au personnel de la résidence notamment lors des urgences ou lors de grosses difficultés. P3 : « Pour les urgences, on a le bip » « C'est quelqu'un du personnel qui vient si on a un malaise, si on est tombée, si on a besoin de quelque chose d'urgent, si vous avez une inondation euh si la chasse d'eau déborde ou truc comme ça, alors la première chose à faire dans la résidence c'est le bip hein et là vous avez toujours quelqu'un du personnel qui vient (...) ».

Cela peut être en raison de problèmes divers comme une panne de réfrigérateur ou une ampoule à changer ou encore si jamais la personne âgée est emmenée aux urgences...Par exemple pour l'entretien 5, Monsieur avait un problème de voiture : « Donc si bien que ça restreint un peu, c'est plus difficile pour moi de rentrer dans ma place, j'ai mis un papier sur le pare-brise ça n'a pas bougé, j'en ai parlé à l'accueil ils ont enlevé mon papier... ».

Au sein de la résidence, un professionnel est toujours disponible à l'accueil de la résidence services. Les personnes se fient beaucoup au personnel de la résidence et n'hésitent pas à demander aide et conseils (par exemple : une information sur des structures). Cela les rassurent d'avoir toujours quelqu'un de disponible auprès d'elles s'ils en ont besoin.

De plus, il est possible de prendre ses repas à la restauration de la résidence, ceci est le cas pour 3 personnes. Ou alors, les personnes peuvent se faire livrer des courses par un organisme partenaire à la résidence. C'est ce que font ces 3 personnes interviewées. « Ben c'est-à-dire que ici on est livrés par CC la hein des gens supers comme ça aussi (...) ils livrent toutes les semaines hein alors c'est tous les jeudis » P10.

Elles bénéficient aussi d'aides venant des amis ou des voisins.

- Amis/voisinage

Sept personnes ont déclaré qu'elles faisaient aussi appel à des amis ou au voisinage lorsque cela est possible surtout lorsqu'elles sont en résidence.

Cependant, l'âge peut entraîner des difficultés lors de l'appel à l'aide, c'est ce qui a été déclaré dans 3 entretiens : P3 : « Oui oui bon la moins souvent parce que les amis sont des personnes aussi de mon âge alors bon beaucoup ne conduisent plus donc c'est un petit peu plus difficile mais enfin elles viennent quand même oui ».

Malgré tout, elles n'hésitent pas à leur faire appel pour le courrier ou encore le pain. C'est ce qui en ressort dans l'entretien 3 : « Bon après si j'ai un problème euh bon si je ne peux pas euh comme par exemple aller au courrier ou aller chercher le pain, bon y'a les voisines hein qui sont très gentilles même en dehors de cette dame (une dame qui va chercher son courrier), y'en a d'autres qui sont prêtes à le faire, y'a beaucoup de euh de solidarité dans cette résidence alors on n'est jamais en panne... ».

La plupart des personnes font appel à leur voisin pour des raisons diverses comme des courses à effectuer, des colis à récupérer ou les aider à les lever... Comme lors de l'entretien 7, en cas d'urgence, le couple pourrait avoir recours à 1 ou 2 voisins mais ils ne veulent pas les appeler car ils ont peur de les déranger.

La 8<sup>ème</sup> personne est très entourée par ses voisins et obtient de l'aide régulièrement. Lorsqu'elle souhaite par exemple faire une course à la pharmacie ou aller au marché, elle sollicite ces personnes. Madame rend service à son tour, elle prend les colis pour ses voisins lorsqu'ils travaillent. Elle a beaucoup d'amis qu'elle voit difficilement avec l'âge (difficile de se déplacer par exemple).

Lors du 9<sup>ème</sup>, Madame demande souvent à ses amis de venir jouer à domicile au Bridge ou elle leur demande de venir la chercher en voiture. « Toutes les semaines en principe on se voit pour le bridge le lundi ». Un ami l'aide aussi pour les conduites notamment chez le cardiologue.

Pendant le dernier entretien, Madame me fait part de l'aide apportée par ses deux amies qu'elle voit régulièrement et à qui elle fait appel si elle a besoin en second lieu : « j'ai tellement été aidée par ces 2 personnes que y'en a une des 2 tous les matins je l'appelle pour demander des nouvelles et (...) là on demande si on a besoin de quelque chose ou des choses comme ça ». Elle leur fait appel aussi pour des conduites ou promenades.

Le dernier acteur évoqué par les personnes interviewées est le personnel libéral, qui peut être par exemple les femmes de ménages. Le terme de profession libérale englobe l'ensemble des professions qui sont exercées par une personne, individuellement, sous sa responsabilité personnelle. Les professions du domaine libéral proposent des services intellectuels et conceptuels pour le public<sup>22</sup>.

- Appel d'une personne libérale

Il y a trois usagers qui font appel à un professionnel libéral : une femme de ménage (P5, P7 et P9). Les patients 7 font appel à une femme de ménage qui vient 1 fois par semaine ou 2 fois par semaine, c'est une personne extérieure qu'ils ont depuis 12 ans. Lors du dernier entretien, la personne fait aussi appel à un libéral pour faire ses courses, teinturerie etc.

En cas d'urgence, des services extérieurs sont aussi utilisés.

---

<sup>22</sup> JDN, journal du Net – 28/04/18

- Services extérieurs

Lors de l'entretien 7, le couple fait appel à une société extérieure, pour le portage de repas : société MS. « Ils viennent vers 11 heures et tout est prêt, y'a plus qu'à faire chauffer ». Ils sont aussi équipés d'un système de téléalarme. La Téléassistance ou téléalarme est un système de sécurité pour les personnes âgées à domicile. Ces dispositifs sont majoritairement installés chez les personnes âgées vivant seules à leur domicile, cependant de plus en plus de couples s'équipent.

La personne âgée, lors de l'entretien 8 fait appel à une aide-ménagère du CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) de MB 1 fois par semaine, depuis 13 ans. Madame prend toujours la même ambulance car elle est prise à 100% en charge financièrement pour les conduites à l'hôpital. Elle a aussi une téléalarme, avec son téléphone à côté du lit en cas d'urgence.

Si Madame a un souci de santé, tout comme la personne 9 (par exemple : malaise ou palpitations), elles appellent le SAMU en premier lieu pour être prises en charge rapidement « le cardiologue a dit c'est le 15 dès que vous sentez quelque chose dans la poitrine ».

Les personnes âgées font ainsi appel à de nombreux acteurs comme listés ci-dessus. Nous pouvons nous demander maintenant quelles sont les raisons pour lesquelles les personnes font appel à ces aides.

b) Pourquoi les personnes font appel à de l'aide ?

Diverses raisons existent pour lesquelles les personnes font appel à de l'aide. Tout d'abord, il y a une raison principale qui est de rester à domicile un maximum de temps en étant allégé dans les tâches.

### (1) Maintien à domicile

Les personnes m'ont évoquées la principale raison pour laquelle elles font appel à un service à la personne. C'est pour leur permettre de rester un maximum à domicile. P1 : « Je pense que je ferais appel à un service à la personne mais euh sur quel critère je ne sais pas car j'en connais pas, donc euh je, plutôt que d'être euh, hébergée dans la famille ou établissement, je préférerais rester chez moi et faire appel à un service plus important car là je n'ai que 3h de ménage ça me suffit bien amplement ». Et lors de l'entretien 2 par exemple, la personne m'a de suite évoqué le désir de faire appel à ces personnes.

Lors du maintien à domicile, les personnes font appel aux différents acteurs. Certains acteurs sont mobilisés en raison d'un proche non disponible ou d'une relation conflictuelle avec la famille.

La deuxième raison essentielle de recours à une aide est une raison médicale.

### (2) Médicale

Les personnes âgées font appel à de l'aide pour éviter de faire des tâches non désirées mais surtout dans un souci d'abord médical suite à des problèmes de santé divers comme :

- Mal de dos : P1 : « ça me soulage parce que le ménage, de un je n'aime pas ça et en plus c'est difficile car je souffre du dos, donc laver par terre tout ça c'est plus difficile (...). »
- Arthrose cervicale : P2 : « ça c'est un peu par obligation puisque je fais des séances de kiné, j'ai un problème au dos et de l'arthrose cervicale qui me fait souffrir (...) ».
- Cruralgie : P7 : « J'ai euh une cruralgie, c'est une sciatique du dessus de la jambe, euh euh sciatique c'est en dessous... ».

- Accident : P3 : « Alors la vie de tous les jours, quand j'étais plus valide...j'ai eu un accident qui m'a fait euh qui m'a obligé à faire appel à des services... ». « Bah oui j'ai eu le 5 avril un accident, je suis tombée et je me suis cassée l'épaule donc j'ai été immobilisée complètement de mon bras gauche, c'est pour ça que j'ai fait appel à la société APS » « (...) je suis tombée en février, ma fille était venue malheureusement elle a fait la même chute que moi donc elle est elle aussi handicapée donc c'est à partir de ça que j'ai appelé ». P10 : « Alors voilà pourquoi, pour faire mon pansement hein alors tout dépend de sa santé... fin 2017 j'ai fait une tendinite avec un épanchement de synovie...je n'ai plus la force de commencer à aller préparer à manger... ».
- Épuisement aidant : P8 et 9 : Elles se sont occupées toutes les 2 de leurs maris malades, elles avaient des infirmiers et suite à l'épuisement de l'aidant et sous conseil du médecin, il y a eu obtention d'une aide. Le médecin a prescrit un papier pour une aide-ménagère ainsi que tous les papiers nécessaires pour le soulagement de la personne.
- Rendez-vous médicaux : P8 : « Quand j'ai rendez-vous par exemple pour l'ophtalmologue ou le dentiste fin quand j'ai des rendez-vous de docteur, ben je prends aussi les dames du bon soin hein ». « Pour aller voir le dermatologue ben c'est mon amie D qui m'a accompagnée » P10.

Plusieurs personnes m'ont fait part, qu'en raison de leurs problèmes de santé, elles ont dû faire appel à ces services dû aux changements de la maladie : exemple P8 :« moi je marchais quelque fois 2h... » Et P9 : changements : à cause de la fatigue, Madame joue au Bridge à domicile plutôt qu'en club. De plus, elle vit plus recluse car elle ne conduit plus à cause de malaises.

Une raison est évoquée, elle concerne une meilleure qualité de vie pour les personnes âgées.

### (3) Qualité de vie

- Allègement des tâches

Deux personnes ont évoqué le fait que l'appel d'une personne extérieure les aide dans les tâches de la vie quotidienne.

P1 : « (...) C'est une dame, car en fait moi je ne voulais pas gérer tout ce qui était papier ... ». « Oui voilà, donc j'ai inscrit cette dame à l'AM où ils font le bulletin de salaire, cotisations etc, je n'ai qu'à recevoir et lui demander les services dont j'ai besoin ».

L'accompagnement de la personne âgée permet l'allègement des tâches de l'entourage : « Ben j'ai 3 enfants ici et euh ils partent en vacances, ma fille elle part le 1<sup>er</sup> juillet (...) alors ma fille celle qui reste je ne veux pas qu'elle ait tout à faire, je ne veux pas qu'elle ait à faire... » P7.

### (4) Proche non disponible/relation conflit familial

Majoritairement, les personnes âgées font appel à une personne en raison d'un proche non disponible dû aux occupations de chacun « Oui c'est ça donc si j'ai un problème, je peux faire, je peux demander aux enfants mais ils travaillent donc c'est plus difficile... » P1, ou par manque de liens : « chacun leur vie » P8.

Cependant, les personnes peuvent volontairement ne pas faire appel à leurs proches pour ne pas les importuner : « Je pense que si un jour je ne veux pas que ce soit eux pour pas toujours les embêter et les solliciter, parce qu'ils ont le droit de partir en vacances, en weekend, je ne veux pas toujours les déranger, je ferais certainement appel oui à une personne extérieure (...) ». P2. « Oui alors je dois attendre les visites hein mais c'est normal c'est normal... » « Ils sont mariés, ils sont jeunes, y'en a une qui travaille encore, elle travaille à L alors je ne sais pas si vous voyez... » Cela entraîne un manque de disponibilité pour la famille (...) P10.

### (5) Soulager les proches/rassurer

Pour soulager les proches et éviter de les « déranger » comme évoqué lors des entretiens, les personnes se rapprochent des structures notamment les services à la personne.



Une aide extérieure non familiale est également sollicitée pour faciliter la vie des proches : « C'est pour mes enfants surtout qui voulaient être sûr que pendant les vacances, il y ait quelqu'un tous les jours ». « APS c'est surtout pour rassurer nos enfants, savoir que vous êtes là si jamais y'a un problème quelconque, on arrive à s'en sortir avec vous » pour rassurer en cas de chutes » P7.

En raison de difficultés diverses, certaines personnes peuvent être isolées socialement. Lors de besoins, l'appel d'une personne aidante peut permettre de maintenir une vie sociale pour l'individu.

#### (6) Maintien vie sociale

Le maintien des liens sociaux est essentiel pour les individus. Les personnes âgées peuvent être bouleversées lors de changements sociaux dans la vie.

Les interviewés ont évoqué le fait qu'il est très important de garder ses repères, ses amis, sa famille proche : « Parce que chez nous on a nos repères, c'est notre maison, on peut garder nos compagnons à 4 pattes, dans les maisons de retraite c'est impossible » P2 et : « Non je trouve que c'est un bon rythme, ça m'oblige premièrement à sortir, à rencontrer des gens et puis avoir un repas tout prêt sur lequel je peux compter quoi » P5.

Un dernier critère est important concernant le choix de la personne aidante, il s'agit de la géo localisation et de la proximité du service et de la famille.

#### (7) Géo localisation/Proximité du service et de la famille

Le choix de la personne aidante pour les personnes âgées se fait en fonction de la géo localisation et de la proximité du service. Le secteur d'habitation des personnes aidantes est très important et décisif dans le choix de l'appel à l'aide. « Et pourquoi vous feriez appel à l'association ? » « Parce qu'ils ne sont pas, ils ne sont pas loin, ils sont d'ici à X, ils ne sont pas loin bon pour l'instant je n'y suis pas là encore » P4.

Lors du dernier entretien par exemple, la personne a 3 filles, une qui habite à L, une au J et une à M. Il est donc essentiel de comprendre que cette personne fait appel à celle de L (ville très proche) plutôt qu'à celles qui sont éloignées géographiquement entraînant l'impossibilité de l'appel à l'aide. « Ma fille celle qui habite à L viendrait si j'ai un problème elle m'appelle tous les jours... » P9.

Nous pouvons donc conclure que les personnes âgées font appel à divers acteurs (service à la personne, famille, amis, voisins...). C'est selon certaines raisons que celles-ci font leur choix de personne pour les aider dans la vie quotidienne. Elles peuvent être variées comme des raisons médicales, un proche non disponible, soulager les proches... Mais nous pouvons nous demander comment connaissent-elles ces aides extérieures ?

c) Aide extérieure sur connaissance

Les personnes appellent toutes une aide extérieure connue sur connaissance, grâce au « bouche-à-oreilles » c'est-à-dire connue grâce aux personnes qui bénéficient déjà de prestations. Les bénéficiaires sont très satisfaits ce qui permet aux structures de se faire connaître. La connaissance se fait par le biais de plusieurs personnes : les proches/partenaires, le personnel de la résidence et grâce aux supports communiqués : informatiques et papiers.

(1) Un proche ou un partenaire

9 entretiens sur 10 ont connu les structures extérieures grâce à un proche ou un partenaire, en raison d'une co-satisfaction concernant ces structures. Exemple lors de 5 entretiens :

Lors du premier entretien, la personne âgée a décidé de faire appel à une personne extérieure car cette dame allait déjà chez son fils et elle observait un travail de qualité.

- P1 : « Oui c'est ça, tout à fait c'est par connaissance » « Oui et j'ai vu que le ménage chez eux était bien fait et comme mon fils la connaissait j'ai dit d'accord, on va essayer et puis il était possible que cette dame je lui plaise pas et bien pas du tout » :

Lors du troisième entretien, Madame D habite dans une résidence services et c'est en se renseignant à l'accueil qu'elle a obtenu les informations de la structure à qui elle fait appel. De plus, elle a diverses connaissances (amis, personnel) au sein de sa résidence et suite à leurs avis positifs, elle a décidé de leur faire appel :

- P3 : « Parce qu'ici on se parle et que y'a beaucoup de personnes qui ont dit APS et qui ont dit c'est bien donc je sais bien que y'a d'autres organismes mais j'ai dit je vais essayer celui-là et puis bon c'est tombé comme ça sur celui-là ».

Au septième entretien, le couple s'informait des structures choisies et de la satisfaction auprès de leurs amis. Ils font appel à un service à la personne connue par la famille qui en est ravie :

- P7 : « et euh y'a beaucoup de personnes qui le prennent car c'est national je vous dis ma belle-sœur qui habite à P elle prend aussi ça donc c'est national, c'est très bien ». Leurs enfants avaient entendu parler par leurs amis d'APS. « Ah oui du bien et ma belle-fille aussi, pour finir on est très contents surtout qu'on est tombés sur une fille formidable, ah oui moi je l'ai connue par une autre femme de ménage que j'avais avant, elle m'a dit prenez la, en sécurité, ah je laisse tout ici y'a rien de fermé. »

Lors du neuvième entretien, la personne âgée a fait son choix par le biais de la factrice et d'un voisin qui a parlé d'un service à la personne à qui il fait appel. Ce monsieur est très satisfait et a une totale confiance :

- P9 : « Une dame connue venait soigner un ménage dans la rue, et j'ai fait la connaissance par la factrice qui a dit que si besoin il fallait appeler la dame diplômée qui cherchait un travail ». C'est pour le ménage, les conduites ou les courses. Le service à la personne a aussi été connu par le voisin qui était satisfait. La dame partage aussi la bonne adresse à ses amis.

Lors du dernier entretien, la personne âgée fait appel à plusieurs personnes qu'elle a connues via une connaissance : le fils d'une amie, l'association pour les conduites et celle pour l'entretien du cadre de vie.

- P10 : « Ou alors autrement je connais aussi un petit jeune homme qui fait ça aussi quand ce n'est pas loin tout ça pour aller au cimetière ou courses ». « Association le F : il y a de la famille qui habite ici dans la résidence ». Pour l'association conduites : « Parce qu'avant quand j'étais sur la fin rue du V, j'avais une aide-ménagère parce que c'était quand même un grand appartement et j'avais une dame qui venait euh je sais plus si c'était tous les 15 jours qu'elle venait aussi cette dame mais c'était une dame du service social. Bon alors quand je suis venue ici et que j'ai eu besoin parce que quand même pour faire mon nettoyage tout ça un petit peu euh je suis allée ici au service social ici parce que moi je ne connaissais personne ...j'suis allée la et alors j'ai parlé du service, alors j'ai expliqué mon cas hein et puis euh mais moi j'allais la pour avoir quelqu'un du service social quoi et alors

c'est là que la personne qui m'a reçu elle a parlé d'APS ». « C'est ma sœur par sa voisine qui a dit une fois mais y'a une maison à B ou on peut prendre son chat ».

De plus, lorsque les personnes âgées sont en résidence services (3 ici), elles se renseignent auprès du personnel de leur résidence.

## (2) Personnel

Trois personnes habitent en résidence et ces trois personnes font appel au personnel de la résidence et notamment à l'accueil en cas de besoins. Par exemple, lors de l'entretien 5 : « Alors du coup je me suis adressé en bas à l'accueil et j'ai dit qu'est-ce que vous me conseillez, bah alors ils m'ont conseillé APS...».

Il n'y a pas seulement des personnes qui peuvent aider à connaître les structures, il peut aussi y avoir des supports.

## (3) Supports

Une personne m'a soumis la raison de la connaissance des éventuelles structures à qui elle ferait appel, il s'agit de divers supports : informatiques ou papiers : « C'est plus par connaissance sur le livre qu'on reçoit tous les 3 mois de L, le magazine de L » P1.

Pour résumer, nous pouvons donc dire que les personnes âgées ont connaissance des structures extérieures grâce au bouche à oreilles (un proche ou un partenaire et personnel de leurs structures d'accueil), ou à des supports informatiques ou papiers.

Lors du dernier entretien, une autre raison a été mise en avant. Cette cause a été évoquée 2 fois lors des interviews. Madame a intégré une résidence services pour obtenir de l'aide en cas de besoins. La raison de sa demande a été de permettre de garder son chat auprès d'elle. « Alors la euh ici je suis mais je connaissais personne personnellement ici je suis venue ici parce que j'avais un chat (...) dans les autres structures je ne pouvais pas prendre mon chat et comme j'en avais un qui avait 14 ans et que c'était une bête que j'avais recueillie... ».

Maintenant, nous allons nous intéresser pour la deuxième partie, aux critères qui représentent la personne aidante idéale pour les personnes âgées.

## 2. Les critères de la personne aidante

Nous allons d'abord analyser les critères de personnalité importants et recherchés de la personne aidante pour la personne âgée.

### a) Critères/personnalité de la personne aidante

Le choix de la personne aidante se base sur différents critères : la disponibilité, la discrétion, la confiance, la simplicité, la réactivité et polyvalence, l'honnêteté, le dynamisme, la loyauté, la gentillesse et enfin qu'elle soit avenante et prévenante. Nous allons commencer par la disponibilité.

- Disponibilité

La personne aidante doit être disponible c'est-à-dire qu'elle doit être prête à intervenir lors de difficultés, qu'elle doit être vacante pour intervenir régulièrement : P1 : « Alors, moi je recherchais une personne qui soit bien sur disponible, mais bien sur discrète, n'envahisse pas, honnête, propre... »

En plus de la disponibilité, la personne aidante doit être discrète.

- Discrétion

La personne aidante désirée par la personne âgée doit être discrète c'est-à-dire que selon elle, elle ne doit pas raconter aux autres ce qui se passe chez le patient. P3 : « Ah de toute façon elles sont toutes très discrètes toutes très discrètes elles ne racontent pas euh par exemple si elles viennent chez moi parce que j'ai un problème elles ne vont pas le répéter, façon elles ne sont pas de service (...) »

Pour certaines personnes, discrète signifie aussi effectuer les tâches sans déborder du cadre fixé, sans trop discuter et en étant très efficace. « Effectuer les tâches sans déborder du cadre fixé » (P1, P2).

Lors du dernier entretien par exemple, la personne âgée a elle aussi mit en avant ce critère en l'expliquant comme telle : « Ben qu'elle n'est pas curieuse de rien et qu'elle ne dit jamais de mal de personne.. ».

Il y a un autre élément important pour les personnes âgées : la confiance.

- Confiance

Pour la majorité des personnes âgées, la confiance est primordiale dans la relation aidant-aidé. Par exemple, les personnes pourront lui faire confiance en cas d'absences (clés remises à l'auxiliaire...), ou tout simplement avoir confiance en la

personne qui rentre dans leur intimité. « Sur la disponibilité, pareil que la femme de ménage, la confiance etc. (...) l'organisme m'aidera à choisir les bonnes personnes si j'en ai besoin » P1.

La personne 9 décrit son critère essentiel : « Ah bah oui quand même parce que bah la APS j'ai confiance, euh je me fais conduire jusqu'ici je n'ai pas eu de soucis, euh G est aussi bien organisée, par exemple elle sait quand je lui dis je vais chez le cardiologue... ».

Le critère de simplicité est aussi mis en avant.

- Simplicité

Les personnes recherchent une personne simple c'est-à-dire naturelle mais surtout de la simplicité dans les tâches effectuées. « C'est une dame, car en fait moi je ne voulais pas gérer tout ce qui était papier etc ». « Oui voilà, donc j'ai inscrit cette dame à l'organisme où ils font le bulletin de salaire, cotisations etc, je n'ai qu'à recevoir et lui demander les services dont j'ai besoin » P1.

Les personnes âgées demandent de la simplicité et de la confiance (c'est la société employant les personnes intervenantes qui gère tout : société prestataire). Elles veulent connaître la personne et avoir toujours la même, cela entraînant davantage de confiance.

La notion de réactivité et de polyvalence est également abordée lors des entretiens.

- Réactivité/ polyvalence

Plusieurs personnes ont évoqué les critères de la réactivité et de la polyvalence. C'est-à-dire une personne qui est capable d'effectuer plusieurs tâches possédant plusieurs compétences et qui est réactive notamment lors de difficultés : « Touche à tout » « Ben qu'elle fasse mon lit, la vaisselle alors les poussières, elle balayait, le petit entretien de l'appart, bon après une heure elle ne peut pas faire non plus tout hein bon » P3.

Un autre critère jugé essentiel par les personnes âgées est l'honnêteté, la confiance.

- Confiance/Honnêteté

Les personnes âgées souhaitent que l'intervenante à domicile soit honnête c'est-à-dire qu'elle soit fiable lors d'absence de l'utilisateur. Exemple, lors de l'entretien 3 : « Oui parce que quelques fois quand on est absent pour la livraison c'est déjà arrivé les livraisons de marchandises sauf le jeudi après-midi si vous n'êtes pas là et que le livreur vient ou vous en parlez en bas, et ils viennent ouvrir ou vous demandez à la réception. Vous lui donnez la clé, le livreur qui est quelqu'un de très honnête aussi dépose vos marchandises et rend la clé à la voisine donc oui c'est sûr qu'il faut avoir confiance en la personne ».

Lors de plusieurs entretiens, les personnes ont aussi fait part de leur critère de choix : dynamisme de la personne.

- Dynamique/efficace

Le dynamisme de la personne est ressorti pratiquement lors de tous les entretiens : P7 : « Une auxiliaire souriante, elle fait vite hein elle fait vite pour que tout soit fait et bien fait ».

La personne doit aussi être loyale.

- Loyauté

Lors d'un entretien, le 4<sup>ème</sup>, la personne âgée évoque son désir d'avoir une personne loyale c'est-à-dire de confiance et surtout qui est fidèle à la personne qu'elle aide. Par exemple, lors de l'entretien, la personne a apporté ces propos : « Oh bien discrète, euh loyal bien sûr, faut avoir une confiance, quelqu'un qui pourrait vous donner un coup de main, comme G. elle est sympathique hein, à part ça non je n'ai pas eu beaucoup de critères à donner hein ».

En plus d'être loyale, la personne devra être agréable.

- Gentillesse

A la majorité, les personnes souhaitent une personne aidante agréable, gentille, qui sait toujours répondre aux besoins et aider les personnes. Par exemple lors de l'entretien 5 : « Donc en une heure elle fait tout le ménage de l'appartement, super, euh elle a l'air d'être efficace, elle est sympathique, donc euh je m'entends bien avec elle ça va, pas de problème. » « Donc ce n'est pas toujours évident mais elle est très gentille alors avant je donnais mes pulls ainsi que ma lessive... »

De plus, lors du 7<sup>ème</sup> entretien : Madame évoque le souhait d'avoir une personne très gentille, qui est joyeuse et de bonne humeur comme le souhaite la 8<sup>ème</sup> personne qui relate également le fait qu'elle soit très aimable et très humaine.

Elle ne devra pas oublier d'avoir un œil sur les choses et notamment pour le matériel utilisé.

- Avenante/prévenante

Sept personnes ont relevé le critère « Avenante » et « prévenante ». Avenante c'est-à-dire une personne sociable et agréable. Le terme prévenant signifie « qui anticipe les désirs d'autrui et les besoins ». Comme par exemple lors du 5<sup>ème</sup> entretien, l'homme racontait que l'intervenante avait dit qu'il manquait « un truc » pour les vitres, du coup il est retourné à H et puis il l'a ramené et elle était très contente. Cela prouve selon lui que l'intervenante a l'œil et qu'elle peut voir ce qu'il manque en temps voulu pour prévenir et anticiper. « Et puis pour travailler elle voit tout ce qu'il faut faire tout de suite je ne sais pas mais je dois jamais rien dire c'est tout quoi ». (P10).

De plus, un critère qui a été mis en avant est celui de l'organisation, il est ressorti lors de 2 entretiens : « Tout est rangé, bien rangé » : P7 et P9 : « elle s'organisait hein » et même l'administration de l'association et c'est indispensable pour elle d'avoir une confirmation de prestations par la suite pour être rassurée.

- Hygiène

Lors du dernier entretien, ce critère a été considéré comme indispensable pour la personne âgée. L'auxiliaire habituelle travaille avec son tablier et ses chaussures d'intérieures qu'elle enfile pour travailler chez cette personne. Celle-ci considère que c'est essentiel pour respecter l'hygiène de la personne : « Parce que ça c'est une chose que vraiment je trouve que c'est indispensable et pourtant je vois bien que les remplaçantes n'ont pas ça mais un tablier et des chaussures parce qu'on pense ah oui (...) parce que je vais vous dire quand même oui on vient de l'extérieur avec ses chaussures... ».

Deuxième grand critère incontournable, la personne âgée se base sur la qualité du travail réalisé par l'auxiliaire qui est très important notamment pour poursuivre cette aide.



b) Qualité du travail effectué

Deux éléments essentiels sont évoqués dans cette partie.

Premièrement la personne âgée recherche quelqu'un de compétent et d'efficace. Par exemple lors de l'entretien numéro 1, la personne me fait part que la femme ménagère à laquelle elle a fait appel travaillait chez son fils depuis plusieurs années, et à chaque fois qu'elle allait chez son fils, elle admirait les chemises de son fils qui étaient repassées impeccablement. « Je disais dis donc mais qui c'est ? Car O repasse ses chemises mais là il n'a plus le temps, qui c'est qui repasse ses chemises ? Eh bien c'est la femme de ménage Mme X, eh oh c'était un critère ».

Deuxièmement, deux personnes ont évoqué un critère qui leur est important, celui de l'aptitude à l'aide.

Lors du 7<sup>ème</sup> entretien, Monsieur me fait part également qu'il faut que la personne aidante soit « costaud » et apte à l'aider car celui-ci avait eu une mauvaise expérience où l'intervenante était trop « maigre » et petite entraînant des difficultés dans l'aide pour Monsieur : « Parce que la dernière fois la personne était trop menue, et elle n'a pas réussi à me porter ».

La qualité du travail effectué permet à la personne âgée d'être satisfaite de l'aidant et de la prestation. Comme le montre par exemple le dernier entretien où l'auxiliaire travaille à merveille selon la personne âgée, elle voudrait maintenir les aides en place avec cette personne le plus longtemps possible.

Lors d'interventions régulières chez une personne âgée, des liens se créent entre l'aidant et l'aidé. La relation est importante et se doit d'être favorable pour continuer l'entraide entre ces personnes.

c) Relation aidant/aidé

La relation entre l'aidant et l'aidé passe par une bonne entente et de l'affinité.

- Affinité/entente :

Il est important de bien s'entendre avec son auxiliaire comme montré lors du premier entretien : « Oui il faut qu'il y ait une réaction positive des 2 côtés sinon c'est impossible à gérer. »

Lors de l'entretien 6 : « Elles sont toutes biens, toutes gentilles, simples... ». Et lors de l'entretien 8, Madame rejoint les idées : « On a beaucoup d'affection l'un envers l'autre ».

Cette affinité et cette entente vont entraîner ensuite une satisfaction positive ou négative des personnes âgées.

- Satisfaction

Toutes les personnes sont très satisfaites de leur personne aidante comme montré ci-dessous lors des entretiens, par exemple :

- P1 : « Oui c'est ça donc voilà je suis tout à fait satisfaite de cette dame et je pense que j'irais à cet organisme si j'ai besoin d'autres services... »
- P5 : « (...) donc euh je m'entends bien avec elle ça va, pas de problème. »
- P 7 : « Je ne sais pas si les autres sont contents mais moi je suis très contente très contente ».

Les personnes âgées m'ont aussi fait part de quelque chose d'important : la connaissance de la personne intervenante.

d) Connaissance de la personne intervenante

Les personnes âgées obtiennent différentes prestations avec parfois différentes personnes c'est-à-dire que lorsque l'intervenante interfère, le service ne peut pas garantir que la personne âgée aura toujours la même intervenante. A chaque fois, elles souhaiteraient connaître la personne car elles sont habituées à l'avoir et elles connaissent la qualité de son travail. C'est aussi plus simple pour la personne âgée car cela évite pour elle de réexpliquer le fonctionnement de la maison etc. Propos évoqués lors des entretiens 3,6 et 7 (« (...) » Parce que c'est celle qu'on a habituellement pendant, depuis le début ». Et la personne de l'entretien 8 fait toujours appel à la même ambulance depuis 13 ans et est rassurée lorsqu'elle connaît et quand c'est toujours les mêmes personnes.

Enfin, ce que recherchent les personnes âgées ce sont des interventions régulières.

e) Interventions régulières

Lors des entretiens, j'ai constaté que les interventions régulières rassurent et sont importantes pour les personnes âgées pour qu'elles puissent se repérer dans le temps, elles savent quand la personne vient et à quelle heure (le planning des interventions leur est envoyé ou elles peuvent appeler le service pour obtenir l'information). Par exemple, lors du 3<sup>ème</sup> entretien, P3 : « bon j'ai bien ma petite fille qui vient mais elle travaille aussi dans le milieu médical donc quand elle vient c'est vraiment son jour de repos euh hein que je n'aime pas toujours le lui

supprimer, de toute façon ce n'est pas toujours toute la journée mais elle venait quand même un certain temps, alors je me suis dit il est temps que je prenne euh quelqu'un de régulier » ; P4 : « J qui venait donner un coup de main mais vu qu'elle travaille maintenant tous les jours et qu'elle a des petits enfants, on a demandé à G de venir », et P6 par exemple : « Je ne désire pas avoir quelqu'un la nuit, le jour euh mais quelqu'un qui vienne régulièrement oui... ».

Nous allons maintenant observer les freins entraînant un non recours ou une limitation de l'aide. Il est ainsi essentiel de comprendre les raisons pour lesquelles les personnes âgées ne font pas appel à une personne aidante ou à un organisme.

1. Coût : Lors des entretiens 3 et 7, les personnes âgées m'ont fait part que les ressources financières pourraient être un frein pour l'appel à l'aide. Par exemple lors de l'entretien 3, la personne payait 20h par semaine soit 400 euros : « (...) ça fait quand même beaucoup hein là je ne pourrais pas continuer comme ça de toute façon ce n'est pas possible » « Ya une part parce que ça revient très cher 1h tous les jours... ». Et lors de l'entretien 7, Monsieur et Madame font appel à des sociétés pour leurs conduites en fonction des tarifs, car parfois des rendez-vous durent 30 minutes et l'organisme à qui ils font appel pour la toilette, par exemple, facturera 1 heure. Cela est donc un critère jugé essentiel qui déterminera le choix de la personne aidante.

2. Surplus d'heures : Certaines personnes souhaitent réduire leur temps de prestations prévu car elles jugeaient cela trop long selon leurs besoins. Par exemple, lors de l'entretien 3 : « Non justement je ne veux plus garder tous les jours », 1h tous les jours ça fait beaucoup oui, ça fait trop quand même... » Et lors de l'entretien 6 : « Elle vient tous les jours 4h, donc en principe c'est 3h le matin, 1h le soir » c'est même de trop 4h ».

Le fait d'avoir trop d'heures de prestations (par exemple : 2h de ménage le lundi avec la personne aidante) peut être un frein ou une limitation dans l'appel à l'aide car la personne se méfie des heures fixées. Généralement, les heures mises en place auprès de la personne âgée sont fixées avec la famille et il peut y avoir un désaccord entre la famille et la personne âgée. Par exemple lors de l'entretien 6, la famille souhaitait avoir une intervention tous les jours alors que la dame concernée disait qu'elle n'en ressentait pas le besoin.

3. Méfiance : Lors de deux entretiens, les personnes âgées m'ont fait part de leur méfiance vis-à-vis de l'aide, cela peut être dû au caractère mais surtout à des mauvaises expériences entraînant une peur : P3 : « Mais c'est parce qu'A j'ai peur, je me demande si elle fait le ménage ? » Quand elle vient, elle euh bon elle ne m'a jamais fait les vitres je n'ai jamais demandé non plus... »

Et durant l'entretien 5 par exemple, auparavant l'homme donnait ses pulls ainsi que sa lessive à la femme de ménage mais des pulls en cachemire ont été abimés parce qu'elle les avait mis à la mauvaise température, il ne donnait donc plus ses chemises à l'auxiliaire concernée.

4. Pas besoin d'aides : Les personnes ne font ou ne feront plus appel à certaines aides car elles estiment qu'elles n'en ont pas besoin. C'est ce que nous pouvons remarquer dans l'entretien 1 où la personne m'a déclarée qu'elle sait se débrouiller seule pour faire les courses et qu'elle n'a donc besoin de personne. L'entretien 3 aussi me l'a confirmé : « Quand j'aurais récupéré mon bras ben mon lit je saurais le faire, les poussières je sais les faire aussi mais j'étais quand même euh valide quoi, ma vaisselle je vais savoir la faire aussi... » De plus, lors des entretiens 4 et 5, c'est leurs enfants qui s'occupaient du reste ce qui entraînait le non recours du service à la personne.

5. Ne veut pas déranger/qualité de la relation : Cet élément est revenu dans plusieurs entretiens, les personnes âgées ne font pas appel à leurs enfants notamment parce qu'elles ne veulent pas les déranger ou les embêter, tout comme le médecin généraliste. « Ben je n'aime pas trop déranger, surtout des personnes aussi âgées je ne veux pas trop demander » P7.

De plus, les amis des personnes âgées ont un frein pour apporter de l'aide : l'âge. C'est ce que nous expose par exemple la personne lors de mon 8<sup>ème</sup> entretien : « Ah ben oui la disons que ma génération ils sont tous partis hein malheureusement j'ai eu mon ami d'enfance qui à la maladie euh je ne saurais pas dire le nom hein, qu'elle perd la mémoire », rendant ainsi difficile l'appel à l'aide. Les personnes âgées se tournent vers les structures de services à la personne ou vers des personnes valides et aptes pour apporter de l'aide totale en cas de nécessité.

Plusieurs freins peuvent ainsi être présents entraînant le non recours à l'aide de ces personnes. Ils sont variés et les principaux sont d'ordre personnel (ne veut pas déranger, pas besoin d'aides, méfiance...) ou financier.

#### IV. Discussion :

Après étude nous constatons que lors de besoins divers ou dans des situations particulières, les personnes âgées font appel à des aides ou à des services pour les accompagner dans leur vie quotidienne. Elles s'adressent d'abord à leur famille pour les diverses tâches comme les courses, conduites, ménage, toilette, informatique...

Cette demande obéit à diverses raisons notamment médicales amenant l'obligation de l'aide d'une tierce personne pour faire face à la dépendance induite par un accident ou une opération par exemple.

En effet, la prise en charge par la famille d'un de ses parents âgés fait partie intégrante de notre société et de notre culture. Pour confirmer cela, nous pouvons nous rapprocher du livre « Le parent « dément » et l'accompagnement thérapeutique de son aidant naturel ». Il permet de comprendre l'aide importante apportée par un proche.<sup>23</sup>

Cependant, la famille ou l'entourage peuvent être indisponibles et la personne âgée fait appel aux services d'aide à la personne.

Mon hypothèse est qu'elles sont peut-être plus à l'aise avec leur famille plutôt qu'avec un service. Or les structures sont très utiles pour combler des besoins insatisfaits. F. Degavre constate que depuis plusieurs années déjà, la dynamique des services à domicile fait l'objet d'une attention particulière car c'est un secteur en profonde mutation qui répond aux besoins en évolution dans les familles.<sup>24</sup>

Des recherches comme celles de Titmuss en 1963 sur le « care » se sont, par la suite, attachées à montrer l'importance de l'aide et du soin informels apportés au sein des familles. Certaines mettent en avant la difficulté que représente une personne dépendante pour la famille.<sup>25</sup>

Si la personne âgée n'a pas recours à son entourage, cela peut être dû à la difficulté pour l'aidant de s'occuper de son parent âgé, ou encore à un refus de déranger ses proches ou à une indisponibilité de ceux-ci. C'est pour cela qu'elles font appel en deuxième choix à un service d'aide à la personne.

---

<sup>23</sup> « Le parent « dément » et l'accompagnement thérapeutique de son aidant naturel » A la recherche de sens pour revalider le lien social ? 2003/2 P 242 par Catherine Colinet, Marc Clepkens et Philippe Meire

<sup>24</sup> L'innovation sociale dans les services d'aide à domicile. Les apports d'une lecture polanyienne et féministe. Le care : entre transactions familiales et économie de services » - F. Degavre, M.Nyssens, 2008/2 – P79-98

<sup>25</sup> L'innovation sociale dans les services d'aide à domicile - F. Degavre, M.Nyssens, 2008/2

Les associations occupent aujourd'hui une place importante pour s'assurer des conditions de bien-être des personnes dépendantes ou des familles en difficulté. Pour cela, l'intervenant à domicile va jouer un rôle crucial dans l'accompagnement de la personne âgée. Cette personne a –telle une idée des critères (personnalité de la personne...) qu'elle désire trouver chez son aidant extérieur ?

Pour choisir la personne aidante « idéale », cette étude montre que les personnes âgées ont leurs principaux critères : la confiance, la disponibilité, la discrétion et la gentillesse.

En effet, elles déclarent souvent vouloir quelqu'un de disponible, c'est-à-dire quelqu'un de rapidement présent quand la nécessité se fait sentir. Elles désirent une personne discrète qui respecte la personne et qui sait garder les discussions confidentielles. Enfin, le critère de gentillesse doit être présent pour pouvoir créer des liens affectueux et être pris en charge le plus sereinement possible.

Une idée, qui est ressortie lors du dernier entretien, me paraît essentielle. La personne soulevait le fait que les critères souhaités peuvent dépendre de notre façon d'être. En effet, l'éducation apportée durant l'enfance peut avoir une influence sur notre façon d'être et de penser et sur les critères désirés. Par exemple, si le critère essentiel est l'hygiène (l'auxiliaire change ses chaussures et met un tablier pour intervenir), cela peut être dû à leur éducation. Le fait que les parents ont enseigné cela (se changer en rentrant...) reste primordial pour ces personnes.

Les résultats de ma recherche semblent répondre à la question principale : quelles sont les représentations des personnes âgées concernant la personne aidante ? Celles-ci imaginent leur personne aidante « idéale » selon les modèles qu'elles possèdent.

Pouvons-nous confirmer nos hypothèses de départ ?

Mes hypothèses de départ étaient les suivantes :

- Lors de difficultés, les personnes âgées font appel à de l'aide pour les soutenir dans les actes de la vie quotidienne pour différentes raisons et suivant certains critères.
- Selon les opinions et les expériences de chacun, des représentations personnelles naissent, entraînant le choix de la personne aidante à domicile.

Selon certains critères et pour diverses raisons, le choix de la personne âgée varie. Des représentations diverses naissent et ont une répercussion sur le choix de la personne aidante. Denise Jodelet dans son livre « Les représentations sociales » confirme que les personnes agissent et guident leur vie selon leurs références qui créent leurs représentations. Ceci peut expliquer qu'un couple a refusé de faire appel au service du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) à cause de l'image négative renvoyée par leurs proches.

A la suite des travaux fondateurs de Moscovici (1961), les recherches s'intéressent au processus de genèse d'une représentation sociale. Comme le montre C. Pianelli<sup>26</sup>, trois conditions sont nécessaires à l'émergence d'une représentation sociale. « La première condition est la dispersion de l'information concernant l'objet de représentation. Il existerait ainsi un décalage entre les informations nécessaires pour permettre la connaissance d'un objet et les informations dont nous disposons réellement. La seconde condition nécessaire à l'émergence d'une représentation sociale est la focalisation d'un groupe ou d'un individu sur certains aspects de l'objet de représentation. Cette focalisation est fonction des intérêts et de l'implication des individus vis-à-vis de l'objet. Elle les empêcherait ainsi d'en avoir une vision globale. Enfin, la dernière condition est la pression à l'inférence exercée par le groupe. Sous la pression des circonstances et des rapports sociaux, il y aurait nécessité de prendre position, de construire un code commun et stable, d'obtenir la reconnaissance et l'adhésion des autres »<sup>27</sup>.

C'est ce que je confirme lors de mes entretiens :

- Première condition : La personne âgée obtient diverses informations venant de plusieurs acteurs sur un sujet précis (famille, amis...). Ce sujet est ici l'aide à domicile. Un décalage se met en place entre les informations obtenues et celles qui sont nécessaires pour comprendre ce qu'est l'aide à domicile.
- Deuxième condition : L'émergence de la représentation sociale concernant les services à la personne. La personne âgée va se focaliser sur certains aspects de l'aide selon les propos obtenus par l'entourage. (Exemple : Une personne de l'entourage a eu une mauvaise expérience avec un service car

---

<sup>26</sup> Rôle des représentations sociales préexistantes dans les processus d'ancrage et de structuration d'une nouvelle représentation » - C. Pianelli, J.C. Abric et F.Saad 2010/2

<sup>27</sup> Rôle des représentations sociales préexistantes dans les processus d'ancrage et de structuration d'une nouvelle représentation »

l'auxiliaire était toujours en retard). La personne se focalisera dessus en oubliant les autres aspects globaux.

- Troisième condition : Si tous les membres de l'entourage de la personne âgée a une pensée négative vis-à-vis d'un service, cette personne prendra parti pour obtenir l'adhésion du groupe.

Moscovici montre que l'élaboration d'une représentation sociale passe par deux processus essentiels : « l'objectivation » (« processus par lequel le groupe rend concret un concept abstrait en lui faisant subir plusieurs transformations. Il permet de réduire la complexité de l'environnement social »). Et par « l'ancrage » (permet de rendre familier et intelligible ce qui est méconnu et étranger. L'ancrage permet ainsi d'incorporer un nouvel élément de savoir dans un réseau de catégories plus familières afin de rapidement le maîtriser).<sup>28</sup>

Les personnes âgées reçoivent une certaine influence émanant des différents acteurs mais ces personnes sont-elles bien informées ?

J'ai pu constater que certaines personnes avaient une méconnaissance quant aux prestations proposées par les services à la personne. Ce qui peut être un frein au recours à l'aide. Mais après avoir reçu des informations, données notamment lors des entretiens que j'ai effectué, les personnes âgées étaient intéressées par les types d'aides proposés et par un recours possible à ces aides.

En effet, lors d'une enquête établie par « Adessadomicile Fédération Nationale »<sup>29</sup>, il en ressort qu'une personne sur 3 éligibles aux aides sociales n'y accède pas, pour 1 personne sur 2 le non accès aux aides est dû au manque d'information. Cette enquête a permis de comprendre les raisons pour lesquelles les personnes fragiles renoncent à l'aide à domicile alors que les besoins augmentent. « L'enquête prouve que lorsque les aides arrivent à destination, les bénéficiaires en sont satisfaits. Le problème est que près d'un tiers des personnes éligibles n'accèdent pas aux aides et qu'une fois sur 2, il s'agit d'un manque d'information, de connaissance. C'est le premier frein principal empêchant l'accès à l'aide. Il empêche la mise en place d'un accompagnement préventif pourtant recommandé par tous les acteurs et nécessaires pour les usagers.»

---

<sup>28</sup> Rôle des représentations sociales préexistantes dans les processus d'ancrage et de structuration d'une nouvelle représentation »

<sup>29</sup> « Pourquoi les personnes fragiles renoncent-elles de plus en plus à l'aide à domicile ? - Adessadomicile Fédération Nationale – OCIRP – 14 novembre 2017



D'autre part, les besoins sont multiples et en progression lors de crises notamment médicales. L'avis de la famille ou des amis compte énormément pour les personnes âgées comme évoqué lors des entretiens. Une étude <sup>30</sup> confirme ce propos. Elle porte sur la question du soutien familial intergénérationnel au sein de différents pays. Différentes questions ont été abordées : « Combien de fois voyez-vous votre fils ou votre fille ?, « Après de quelle(s) personne(s) pourriez-vous demander ou attendre tel ou tel type d'aide ? » Il en est ressorti : « En ce qui concerne le besoin d'aide pratique en cas de maladie, par exemple pour les tâches domestiques ou pour les courses, (...) l'examen détaillé des réponses montre que les enquêtés français désigneraient significativement plus souvent leurs voisins ou leurs amis, notamment pour la génération pivot, ou bien les services professionnels extérieurs pour la génération aînée ».

De même, le milieu médical a une grande influence sur les personnes âgées. Le médecin ou tout autre professionnel de santé jouent un rôle essentiel auprès d'elles. En effet, grâce à une étude de l'Institut de Recherche et Documentation en Économie de la Santé (IRDES)<sup>31</sup> nous confirmons que « toutes les personnes quel que soit leur type d'hébergement, y compris les aidants, s'accordent à dire que la dimension la plus importante dans la prise en charge concerne la qualité de la relation entretenue avec les professionnels de santé.». Il est donc essentiel pour elles d'avoir un bon échange et une relation de confiance avec les professionnels de santé.

Enfin, lors de mes entretiens, il en est ressorti que les personnes âgées se soucient aussi du bien-être des auxiliaires de vie, en évitant par exemple de leur faire porter quelque chose de lourd ou en évitant l'attente lors des rendez-vous. De plus, elles souhaitent garder leurs intervenants le plus longtemps possible. Un lien fort peut naître entre l'aidant et l'aidé amenant à une affection presque familiale et une grande considération. Elles ont du mal à accepter un remplacement de celui-ci ou un changement. La présence d'une aide à domicile permet ainsi de maintenir les liens sociaux et de lutter contre l'isolement des personnes âgées. « Les seniors ont alors l'occasion de discuter avec une personne bienveillante et à l'écoute. La conversation et l'échange participent à

---

<sup>30</sup> « Le soutien familial intergénérationnel dans l'Europe élargie » - Cairn Info – Retraite et Société J.Ogg, S.Renaut – 2005/3 P 29/57

<sup>31</sup> La satisfaction des personnes âgées en termes de prise en charge médicale et de coordination des soins : une approche qualitative exploratoire », S. Guillaume (IRDES), Z. Or (IRDES), Questions d'économie de la Santé Janvier 2016

l'estime de soi, stimulent les personnes âgées et contribuent au bien vieillir. La présence d'une auxiliaire de vie à domicile améliore l'estime de soi des seniors qui ont le sentiment d'être mieux intégrés dans la société et la vie de leur quartier ».<sup>32</sup>

Mais, à l'inverse si la personne âgée est aidée par un proche et qu'un professionnel prend le relais à sa place, une relation conflictuelle peut se présenter. La personne veut des critères bien précis et peut être insatisfaite du changement de personne. Cela s'explique par le fait que l'aidant naturel (proche) est différent de l'aidant « extérieur » (une personne qu'elle ne connaît peut-être pas issue d'un service extérieur).

« Le professionnel doit répondre à un niveau d'exigences croissant. Certaines demandes ne sont pas réalisables, d'autres sont idéalisées. Le professionnel de terrain ne sachant pas toujours comment gérer ce type d'exigences peut sur-réagir et déclencher un mode conflictuel. » « L'aidant et les professionnels ont besoin de temps pour faire connaissance, pour établir une relation de confiance, pour communiquer et se transmettre mutuellement les éléments clés dans l'intérêt et le bien-être de l'aidé. Une relation se tisse dans le temps et se vit au présent ».<sup>33</sup>

Nous allons maintenant nous intéresser aux forces et aux faiblesses de l'étude des représentations de la personne aidante chez les personnes âgées.

#### 1. Forces de l'étude :

- Nous n'avons pas trouvé de traces de travaux de recherches traitant ce sujet d'étude. Son originalité en fait donc sa force.
- Cette étude est un travail qualitatif et non quantitatif, l'analyse des données s'est donc faite en codant les éléments qualitatifs et en faisant apparaître des points communs
- Des entretiens semi-dirigés ont été réalisés avec le consentement éclairé des personnes. Le chercheur orientait la personne en posant une question et rebondissait sur les réponses de l'interviewé. Ces entretiens sont le point fort de l'étude car c'est une dynamique qui permet de connaître l'avis des personnes, leur opinion et qui permet de les laisser s'exprimer au maximum

---

<sup>32</sup> Comment prévenir l'isolement des personnes âgées ? – ProSeniors aide à domicile- 17 mai 2018

<sup>33</sup> La relation aidant-Aidé : quelle place pour les professionnels ? MACIF Avec les aidants, Occatio – 23/03/2018

par rapport à leurs besoins. Toutes les personnes auxquelles l'étude a été proposée ont accepté de participer

- Les références littéraires ont été un appui car beaucoup d'éléments m'ont aidée à définir ce que je recherchais
- Un futur travail de recherches plus approfondi a été envisagé : travailler sur la satisfaction et l'évolution des représentations des personnes aidantes chez les personnes âgées, à domicile et ce, sur le long terme.

Nous allons ensuite observer les faiblesses de l'étude ou de la méthodologie.

## 2. Faiblesses de l'étude/méthode :

- La représentativité de l'échantillon est une faiblesse pour cette étude car seulement 10 entretiens ont été réalisés, nous ne pouvons pas généraliser les appréciations à toute la population. Malgré la saturation presque totale des données, il aurait fallu effectuer plus d'entretiens pour donner du poids aux données. Mais un temps limité nous a été imparti et a restreint la réalisation de plus d'éléments.
- Les biais (oublis) de mémoire sont un frein à l'étude car certaines personnes interviewées ne se rappelaient plus certains éléments essentiels du sujet, et elles n'ont peut-être pas tout dit.
- Les biais d'investigation ont pu freiner les entretiens, notamment pour la relance des questions. Porter attention, repérer les mots essentiels, relancer les questions demande de l'expérience dans l'investigation.
- Les biais d'analyse : L'inexpérience des chercheuses a peut-être altéré l'analyse. Pour mettre la méthodologie en place (codage par chaque chercheuse, rassemblement des codages et synthétisation dans un tableau), nous avons utilisé plusieurs documents trouvés sur des sites internet tels que thèses ou mémoires d'autres chercheurs.
- Non utilisation du logiciel In Vivo : Dans le cadre de ce projet, j'ai suivi la formation d'In Vivo qui est un logiciel informatique d'analyse des données. Il devait être utilisé.

Mais le temps imparti pour l'étude et la retranscription des entretiens ne permettaient pas d'utiliser pleinement ce logiciel qui aurait été très pratique pour l'analyse des données et la schématisation des résultats. L'analyse s'est donc faite à la main.

## V. Conclusion :

L'étude fait ressortir plusieurs éléments : les personnes âgées font surtout appel à leur famille puis au service à la personne en cas de nécessité.

Les demandes peuvent être d'origines diverses : nécessité médicale, soulager les proches, mais surtout rester chez soi, à domicile le plus longtemps possible.

Pour les personnes âgées, les critères de choix de la personne aidante sont la disponibilité, la discrétion, la confiance, le dynamisme, la gentillesse, la régularité de l'intervention... Le choix est fait en fonction de l'avis de la famille, de la connaissance de la personne (souvent de « bouche à oreilles »).

Pour les perspectives théoriques, une recherche de thèse pourra être envisagée sur la suite du processus de représentations des personnes aidantes chez les personnes âgées sur le long terme. Il serait intéressant de voir comment a évolué cette représentation chez les personnes qui ont bénéficié d'aides sur une longue durée. Nous pourrions donc nous interroger sur la modification ou non de cette représentation.

Nous pouvons envisager des perspectives pratiques.

Un questionnaire sur les représentations des personnes âgées est proposé (CF Annexe 5). Celui-ci serait utilisé lors des évaluations de besoins à domicile chez la personne âgée pour connaître ses représentations. Cela permettra de mieux profiler les intervenants et répondre plus efficacement aux besoins et aux souhaits de la personne.

## VI. Bibliographie :

Adessadomicile Fédération Nationale. (14 novembre 2017). Pourquoi les personnes fragiles renoncent-elles de plus en plus à l'aide à domicile ?, *OCIRP*, Consulté le 10/08/2018 à l'adresse

[http://adessadomicile.org/sites/default/files/adessadomicile/page/fichiers\\_joints/dp\\_adessadomicile.pdf](http://adessadomicile.org/sites/default/files/adessadomicile/page/fichiers_joints/dp_adessadomicile.pdf)

Bergamaschi A, (2011/2). Attitudes et représentations sociales - *Les adolescents français et italiens face à la diversité*, Cairn info, Consulté le 13 novembre 2017 à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-europeenne-des-sciences-sociales-2011-2-p-93.htm>

Bonnet M, Jean-Pierre Minary, (2004/1). Numéro 81, L'aide professionnelle à domicile pour les personnes âgées : *les conditions d'une relation d'intimité professionnelle*, P160 Consulté le 14 novembre 2017 à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-connexions-2004-1-p-91.htm>

Colinet C, Clepkens M, Meire P, (2003/2). Numéro 31, Le parent « dément » et l'accompagnement thérapeutique de son aidant naturel, *Cairn Info* P 165-181 Consulté le 08/08/2018 à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-cahiers-critiques-de-therapie-familiale-2003-2-page-165.html>

Dauman C, (28/08/2015). Les services à la personne, véritable source de création d'emplois, *économieMatin*, Consulté le 23/07/2018 à l'adresse

<http://www.economiematin.fr/news-aide-domicile-personne-creation-emploi-secteur>

Defebvre M-M, Cerf E, Fournier P, Puisieux F et Loens I, (2007/2). Enquête sur la prise en charge des personnes âgées de 75 ans et plus dans les services de court séjour « Médecine » de la région Nord-Pas-de-Calais – *Cairn Info*- Vol.19 P 133-146 Editeur S.F.S.P Consulté le 28 août 2018 à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-sante-publique-2007-2-page-133.htm>

Degavre F, Nyssens M, (2008/2) numéro 2, L'innovation sociale dans les services d'aide à domicile. *Les apports d'une lecture polanyienne et féministe. Le care : entre transactions familiales et économie de services* » *Cairn Info*, P 79-98  
Consulté le 08/08/2018 à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-francaise-de-socio-economie-2008-2-page-79.html#no2>

Gaillard M, (23/03/2018), La relation aidant-Aidé : quelle place pour les professionnels ? *Avec les aidants, Macif, Occatio* – Consulté le 08/08/2018 à l'adresse

<http://www.aveclesaidants.fr/au-quotidien/actualites/la-relation-aidant-aide-quelle-place-pour-les-professionnels/>

Guillaume S, Z. Or, (Janvier 2016). La satisfaction des personnes âgées en termes de prise en charge médicale et de coordination des soins : une approche qualitative exploratoire » *IRDES- Questions d'économie de la Santé* – Numéro 214 Consulté le 08/08/2018 à l'adresse

<http://www.irdes.fr/recherche/questions-d-economie-de-la-sante/214-la-satisfaction-des-personnes-agees-en-termes-de-prise-en-charge-medicale-et-de-coordination-des-soins.pdf>

HAD France. Définition de l'HAD. Consulté le 09/08/2018 à l'adresse

<http://www.hadfrance.fr/definition-de-l-had.html>

Humanis, (25.01.17 mis à jour le 23/07/18). Les établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD). Consulté le 09/08/2018 à l'adresse

<https://essentiel-autonomie.humanis.com/trouver-etablissement/preparer-entree-etablissement/etablissement-hebergement-pour-personnes-agees-dependantes-EHPAD>

Humanis, (19/07/2018). Maintien à domicile ou maison de retraite : quel choix faire ?, Consulté le 23/07/20148 à l'adresse

<https://essentiel-autonomie.humanis.com/maintien-a-domicile/etre-aide/maintien-domicile-maison-retraite-quel-choix-faire>

IRDES, (2018). Définition Qui sommes-nous ? Consulté le 09/08/2018 à l'adresse <http://www.irdes.fr/presentation-de-l-irdes.html>

Jodelet D, (2009). Représentations sociales : un domaine en expansion, livre Les représentations sociales - P 47-53-78

Joël M.E, (2003). Les conditions de vie des personnes âgées vivant à domicile d'après l'enquête HID, *Cairn info*, Consulté le 12 décembre 2017 à l'adresse <https://www.cairn.info/revue-francaise-des-affaires-sociales-2003-1-page-103.htm>

Journal du Net (JDN), (28/04/2018). Profession libérale : définition, statuts et impôts, *JDN*, Consulté le 25/07/2018 à l'adresse <https://www.journaldunet.fr/management/guide-du-management/1200315-profession-liberale-definition-statuts-et-impots/>

Mannoni P, (2006). Que sais-je ? Les représentations sociales, *Cairn Info* P 128 Consulté le 12 décembre 2017 à l'adresse <https://www.cairn.info/les-representations-sociales--9782130554578.htm>

Messaadi N, (Juin 2017). Apprentissages en situations informelles et construction de soi. Cas des personnes atteintes de diabète – Thèse - Consulté le 28 août 2018 à l'adresse

[https://www.researchgate.net/publication/324132778\\_Apprentissages\\_en\\_situations\\_informelles\\_et\\_construction\\_de\\_soi\\_Cas\\_des\\_personnes\\_atteintes\\_de\\_diabete\\_Learning\\_in\\_informal\\_situations\\_and\\_Selfconstruction\\_Case\\_of\\_people\\_with\\_diabetes](https://www.researchgate.net/publication/324132778_Apprentissages_en_situations_informelles_et_construction_de_soi_Cas_des_personnes_atteintes_de_diabete_Learning_in_informal_situations_and_Selfconstruction_Case_of_people_with_diabetes)

Messaadi N, (2016/1). Information numérique et gestion de la maladie – *Cairn Info – Santé Publique – Vol.28, P77-82* éditeur S.F.S.P – Consulté le 28 août 2018 à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-sante-publique-2016-1-page-77.htm>

Ministère des solidarités et de la santé, (23.11.17). Parcours de santé, de soins et de vie - *Une approche globale au plus près des patients* Consulté le 8 janvier 2018 à l'adresse

<http://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-des-patients-et-des-usagers/article/parcours-de-sante-de-soins-et-de-vie>

Ministère des solidarités et de la santé, Publié le 18 mars 2015, Mis à jour le 4 janvier 2018. Les résidences services – Consulté le 09/08/2018 à l'adresse <https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/choisir-un-hebergement/vivre-dans-un-logement-independant-et-beneficier-de-services/les-residences#fonctionnement-des-r-sidences-services>

Ministère des solidarités et de la santé, Publié le 12 janvier 2015, Mis à jour le 5 décembre 2017. Les USLD (unités de soins de longue durée) – Consulté le 09/08/2019 à l'adresse <https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/choisir-un-hebergement/vivre-dans-un-etablissement-medicalise/les-usld-unites-de-soins-de-longue>

Ministère du Travail (02/07/2018). DARES (direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques – Consulté le 09/08/2018 à l'adresse <http://travail-emploi.gouv.fr/ministere/organisation/article/dares-direction-de-l-animation-de-la-recherche-des-etudes-et-des-statistiques>

Moscovici S, (2004). La psychanalyse, son image et son public, *Cairn Info* - P 512 Consulté le 12 décembre 2017 à l'adresse <https://www.cairn.info/psychanalyse-son-image-et-son-public-9782130546818.htm>

Lahkim M, (2001). Etude d'un centre de documentation spécialisé en centre hospitaliser – Mémoire Sciences de l'information et de la communication– Sciences de l'homme et société – Consulté le 28 août 2018 à l'adresse <https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01586450/document>

Ogg J, Renaut S (2005/3) Le soutien familial intergénérationnel dans l'Europe élargie – *Cairn Info – Retraite et Société* P 29/57 Consulté le 10/08/2018 à l'adresse <https://www.cairn.info/revue-retraite-et-societe1-2005-3-page-29.htm>



Organisation Mondiale de la Santé (OMS) – personnes âgées - Consulté le 6 mars 2018 à l'adresse

<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs381/fr/>

Pianelli C, Abric JC, Saad F, (2010/2). Rôle des représentations sociales préexistantes dans les processus d'ancrage et de structuration d'une nouvelle représentation – *Les cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, Cairn Info – Numéro 86 P 241-274, Consulté le 08/08/2018 à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-internationaux-de-psychologie-sociale-2010-2-page-241.htm>

ProSeniors, (17 mai 2018). Comment prévenir l'isolement des personnes âgées ? *Aide à domicile* - Consulté le 10/08/2018 à l'adresse

<https://www.pro-seniors.fr/prevenir-isolement-personnes-agees/>

Recherche sur Alzheimer. La maladie d'Alzheimer – Consulté le 09/08/2018 à l'adresse

<http://alzheimer-recherche.org/la-maladie-alzheimer/>

Robinet P, Puisieux F, (2014/6). Les hôpitaux de jour gériatriques français prenant en charge les chutes – Cairn Info – Vol 26 P 795-801, Editeur S.F.S.P – Consulté le 28 août 2018 à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-sante-publique-2014-6-page-795.htm>

Saliba J, (2001/1). De l'identité aux identités dans Champ psychomatique, *cairn info* numéro 21 P. 170 Consulté le 6 mars 2018 à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-champ-psychosomatique-2001-1-page-5.htm>

Sanitaire social, (2018). Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), *sanitaire. Social* Consulté le 09/08/2018 à l'adresse

<https://www.sanitaire-social.com/annuaire/centre-communal-d-action-sociale-ccas>

Sanitaire social, (2018). Foyer logement. Consulté le 09/08/2018 à l'adresse

<https://www.sanitaire-social.com/annuaire/foyer-logement>

Simpson C, (21/03/2018). La téléassistance pour alerter, Consulté le 2 mai 2018 à l'adresse

<https://www.dependance-infos.com/maintien-a-domicile/aide-materielle/telealarme>.

Syndicat des soins de suite et de réadaptation, (2018). *Les SSR, c'est quoi ?*

Consulté le 09/08/2018 à l'adresse

<http://www.fhp-ssr.fr/les-ssr-c-est-quoi>

Trabut L. - Weber F, (2009). Comment rendre visible le travail des aidants ? *Le cas des politiques de la dépendance en France*, *Cairn info* - Consulté le 13 novembre 2017 à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-idees-economiques-et-sociales-2009-4-page-13.htm>

Vanhoy P, DEMONT Clotilde. Livret d'accueil de l'association Consulté le 23 juillet 2018.

Valléry G, (2010/4). Analyse des emplois de services à destination des personnes âgées : *compétences sociales et identité professionnelle des aides à domicile*

*Cairn info* (vol. 33 / n° 135) P 384 Consulté le 15 novembre 2017 à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-gerontologie-et-societe1-2010-4-page-213.htm>

VEROLLET Y, (2007). Le développement des services à la personne - Consulté le 15 novembre 2017 à l'adresse

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/074000123/index.shtml>

## VII. Table des matières

<b>I.</b>	<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>1</b>
<b>II.</b>	<b>METHODOLOGIE .....</b>	<b>7</b>
<b>III.</b>	<b>RESULTATS :.....</b>	<b>11</b>
A.	CARACTERISTIQUES DE LA POPULATION ETUDIEE.....	12
B.	CARACTERISTIQUES DES ENTRETIENS.....	14
C.	RESULTATS DE L'ANALYSE QUALITATIVE DES DONNEES .....	15
1.	<i>Les services</i> .....	15
a)	A qui font appel les personnes âgées ?.....	15
(1)	La famille.....	15
(2)	Appel à une personne non familiale .....	17
b)	Pourquoi les personnes font appel à de l'aide ?.....	22
(1)	Maintien à domicile .....	23
(2)	Médicale .....	23
(3)	Qualité de vie.....	25
(4)	Proche non disponible/relation conflit familial .....	25
(5)	Soulager les proches/rassurer .....	25
(6)	Maintien vie sociale .....	26
(7)	Géo localisation/Proximité du service et de la famille.....	26
c)	Aide extérieure sur connaissance .....	27
(1)	Un proche ou un partenaire .....	27
(2)	Personnel .....	29
(3)	Supports.....	29
2.	<i>Les critères de la personne aidante</i> .....	30
a)	Critères/personnalité de la personne aidante.....	30
b)	Qualité du travail effectué.....	34
c)	Relation aidant/aidé .....	34
d)	Connaissance de la personne intervenante.....	35
e)	Interventions régulières.....	35
<b>IV.</b>	<b>DISCUSSION : .....</b>	<b>38</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSION :.....</b>	<b>45</b>
<b>VI.</b>	<b>BIBLIOGRAPHIE : .....</b>	<b>46</b>
<b>VII.</b>	<b>TABLE DES MATIERES .....</b>	<b>52</b>
<b>VIII.</b>	<b>ANNEXES.....</b>	<b>53</b>
A.	ANNEXE 1 : GUIDE D'ENTRETIEN POUR LE MEMOIRE .....	53
B.	ANNEXE 2 : LA BETE A CORNES .....	54
C.	ANNEXE 3 DIAGRAMME DE GANTT.....	55
D.	ANNEXE 4 : FICHES USAGERS .....	56
E.	ANNEXE 5 : QUESTIONNAIRE REPRESENTATIONS DES PERSONNES AGEES.....	62
F.	ANNEXE 6 : VERBATIM – LES 10 ENTRETIENS MENES LORS DE LA RECHERCHE .....	64

## VIII. Annexes

### A. Annexe 1 : Guide d'entretien pour le mémoire

#### Questions posées :

1. Pouvez-vous me parler de votre vie de tous les jours ? (déroulement de vos journées, de vos activités, des personnes que vous voyez...)
2. S'il vous arrive d'avoir besoin de quelqu'un pour vous aider, à qui faites-vous appel ?
3. Qu'est-ce qui vous fait choisir telle personne ?

#### Grille d'entretien semi-directif

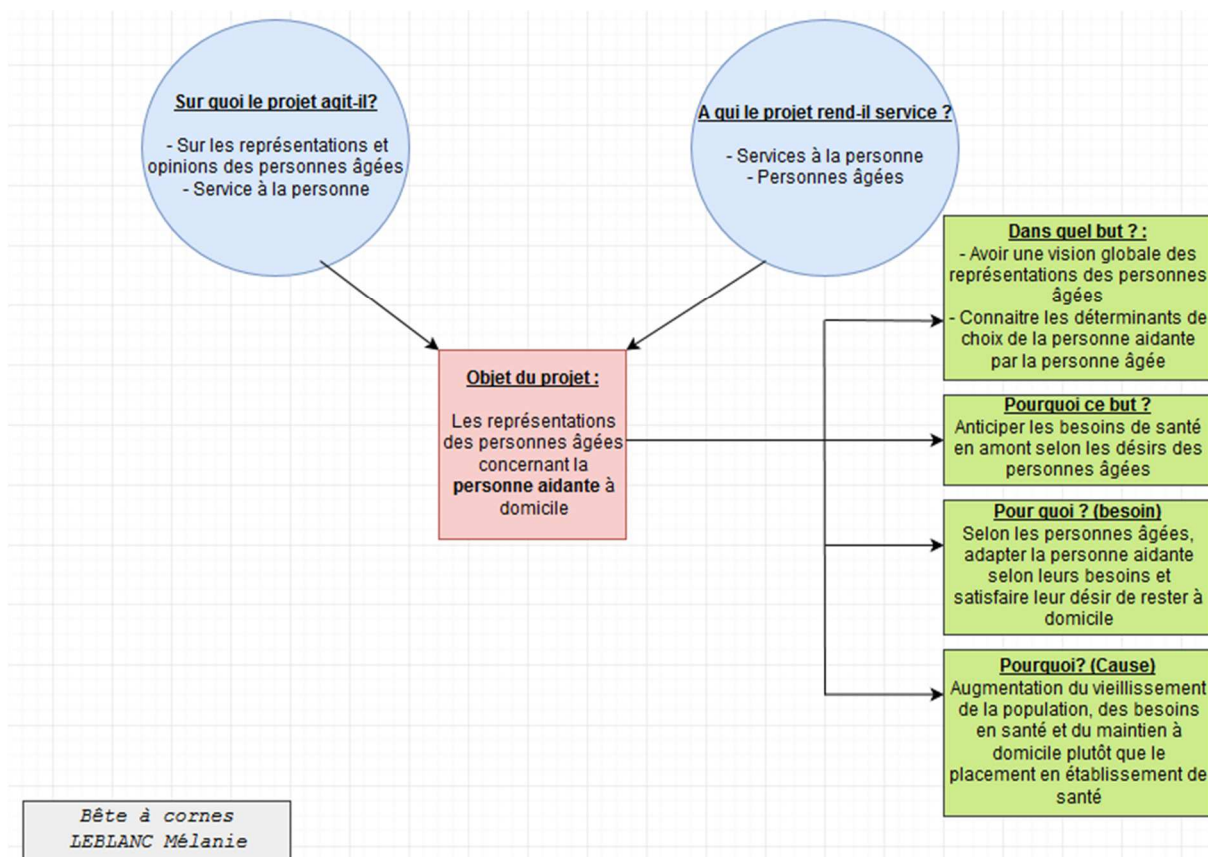
##### PROFIL

- Sexe
- Age
- Pathologies
- Raisons de la demande
- Prestations et fréquence

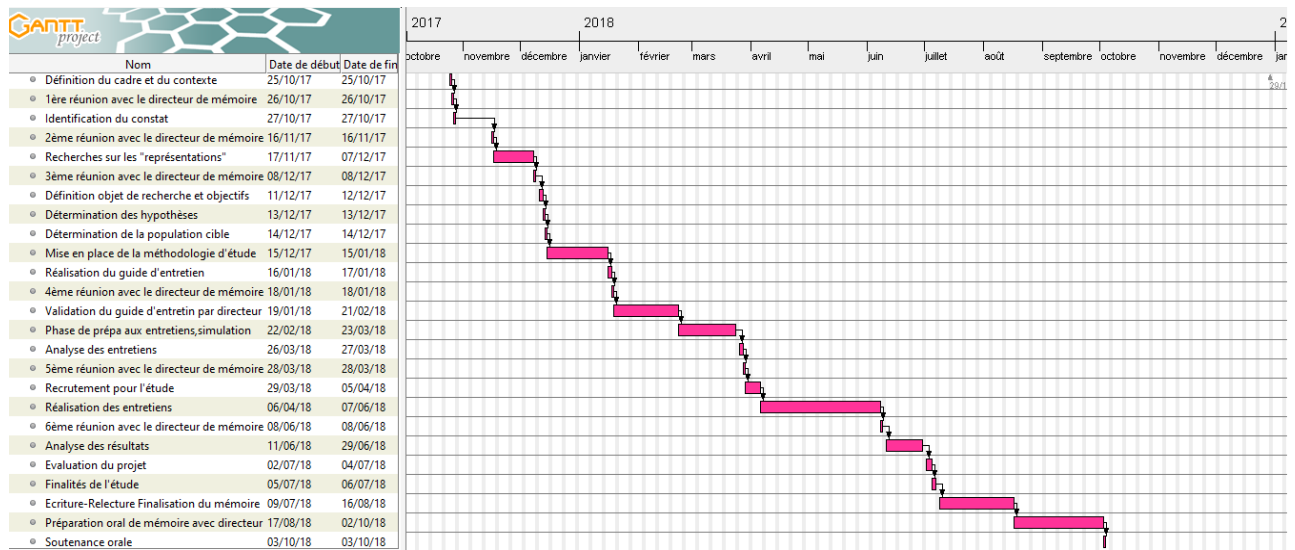
##### SERVICES A LA PERSONNE

- Vie quotidienne
- Personnes appelées en cas de besoin
- Raisons du choix

## B. Annexe 2 : La bête à cornes



## C. Annexe 3 Diagramme de GANTT



<b>ENTRETIEN NUMERO 1</b>
---------------------------

- Sexe : Femme
- Age : 76 ans
- Pathologies : Aucune
- Situation familiale : Mariée
- Lieu de résidence : Maison
- Prestations : Ménage
- Réseau social : Développé

La personne âgée 1 était à l'aise, l'entretien s'est déroulé à domicile et Mme a su expliquer les choses tout naturellement, elle était ravie de me recevoir.

Mme aime la marche, les cours d'italien qu'elle suit régulièrement, le cinéma, la lecture, la télévision et la musique. Cependant, elle fait de la kinésithérapie qu'elle n'apprécie pas forcément, elle les suit par obligation suite à ses problèmes de santé.

<b>ENTRETIEN NUMERO 2</b>
---------------------------

- Sexe : Femme
- Age : 60 ans
- Pathologies : Aucune
- Situation familiale : Pacsée
- Lieu de résidence : Maison
- Prestations : Aucune
- Réseau social : Développé

La personne 2 est une personne interrogée également à domicile, elle était un peu stressée à l'idée d'être interviewée car elle avait peur de mal répondre aux questions posées. Au final, l'entretien s'est bien passé et Mme était ravie.

Mme aime les sorties à pieds, le cinéma, les balades en vélo ainsi que la piscine.

Elle aime aussi faire des dessins antistress car cela lui permet d'être moins angoissée, à cause de son travail et des tracas au quotidien. Elle aime aussi faire des jeux notamment de société entre amis et famille.

### ENTRETIEN NUMERO 3

- Sexe : Femme
- Age : 90 ans
- Pathologies : Anémie, DMLA
- Situation familiale : Veuve
- Lieu de résidence : Résidence (habite seule)
- Prestations : Entretien du cadre de vie : petit ménage, préparation du petit-déjeuner
- Réseau social : Développé

La personne 3 est une dame vivant en résidence services, elle était très à l'aise et très contente de pouvoir discuter et rendre service pour mon travail de recherches.

Mme aime le chant et participe au groupe au sein de sa résidence services, elle travaille aussi à la bibliothèque. Elle a eu un accident au bras qui a entraîné des difficultés au quotidien ce qui l'a amené à faire appel au service à la personne. Pour les repas, un service lui ramène ses repas dans sa chambre. Elle aime aussi la télévision (émissions policières), la lecture, elle participe aux activités au sein de la résidence (cinéma, poterie, atelier mémoire). Elle fait des jeux de société avec ses amis, de la kinésithérapie qui l'aide beaucoup lors de sa rééducation.

### ENTRETIEN NUMERO 4

- Sexe : Homme
- Age : 73 ans
- Pathologies : Aucune
- Situation familiale : Divorcé
- Lieu de résidence : Béguinage (habite seul)
- Prestations : Aide administrative
- Réseau social : Développé



La personne 4 est un homme vivant dans une maison en béguinage. Monsieur est originaire des Philippines et avait un accent prononcé, il n'avait pas forcément beaucoup d'informations à donner.

Auparavant, Mr habitait dans une autre région, il a déménagé dans le Nord conseillé par sa fille qui s'est occupée des démarches pour que Mr bénéficie d'une place au sein du béguinage.

Il aime l'exercice physique (marche), il participe à des cours de dessin car il apprécie beaucoup dessiner. Il regarde régulièrement la télévision notamment les chaînes d'informations et les documentaires. Il pratique aussi la musique en famille.

#### ENTRETIEN NUMERO 5

- Sexe : Homme
- Age : 89 ans
- Pathologies : Aucune
- Situation familiale : Veuf
- Lieu de résidence : Résidence (habite seul)
- Prestations : Entretien de l'appartement (ménage)
- Réseau social : Développé

La personne 5 est aussi un homme vivant en résidence services, un peu stressé pour l'entretien mais très content par la suite et très à l'aise.

Mr aime aussi la marche, il participe à des conférences de musicologie, il s'intéresse à l'Histoire générale et histoire de l'art du 20<sup>e</sup>S. Il participe à de nombreuses activités extérieures comme la Sophrologie.

#### ENTRETIEN NUMERO 6

- Sexe : Femme
- Age : 90 ans
- Pathologies : Accident cérébral

- Situation familiale : Veuve
- Lieu de résidence : Maison (habite seule)
- Prestations : Entretien logement
- Réseau social : Peu développé

La personne 6 est une femme vivant à domicile dans une maison. Cependant, Mme n'était pas très bien en ce moment, elle était perdue et déboussolée et se sentait très seule. Elle était contente d'avoir de la compagnie et une personne à qui parler.

Mme aime jouer aux jeux de société quand elle le peut et la lecture. Elle s'accroche beaucoup à sa passion : son jardin. Elle l'apprécie énormément et aime beaucoup s'en occuper et jardiner, elle essaie de le faire tous les jours.

#### ENTRETIEN NUMERO 7

- Sexe : Homme et Femme (couple)
- Age : Mr : 80 ans et Mme 83 ans
- Pathologies : Mr : Polio, Mme : Cruralgie
- Situation familiale : Mariés
- Lieu de résidence : Résidence (appartement)
- Prestations : Toilette + petit entretien du logement
- Réseau social : Développé

Les personnes 7 sont un couple vivant dans une résidence, au sein d'un appartement. Mr et Mme étaient très accueillants, à l'aise et ont tout de même demandé à ce que les informations soient anonymes.

Ils ont diverses activités comme la télévision, les jeux notamment le bridge avec des amis, les jeux de domino, la lecture comme les journaux, la musique, les émissions culturelles et les jeux télévisés.

#### ENTRETIEN NUMERO 8

- Sexe : Femme
- Age : 90 ans

- Pathologies : Problèmes cardiaques
- Situation familiale : Veuve
- Lieu de résidence : Résidence (appartement)
- Prestations : Courses et conduites
- Réseau social : Développé

La personne 8 est une dame vivant aussi en résidence au sein d'un appartement. Mme était ravie de me recevoir, de me connaître et de pouvoir discuter avec moi. Elle était très à l'aise pour discuter de sa vie. C'est une personne autonome et très organisée surtout dans ses papiers administratifs.

Elle adore se balader mais surtout faire le tour des appartements ou aller au marché car elle a certaines difficultés qui l'empêchent de marcher longtemps, elle aime regarder la télévision surtout le soir, lire des livres ou magazines.

<b>ENTRETIEN NUMERO 9</b>
---------------------------

- Sexe : Femme
- Age : 81 ans
- Pathologies : Problèmes cardiaques
- Situation familiale : Veuve
- Lieu de résidence : Appartement
- Prestations : Conduites
- Réseau social : Peu développé

La personne 9 est une femme vivant seule au sein d'un grand appartement. Madame était ravie de me recevoir malgré qu'elle fût malade (bronchite chronique), l'entretien dans le cadre du mémoire a duré environ 42 minutes même si au total ma présence était de 1h30, Mme se sentait un peu seule selon les jours et était ravie d'avoir de la compagnie. Elle aime bien cuisiner des repas simples.

Concernant ses activités, elle aime bien jouer aux jeux, au bridge chez elle avec ses amis qu'elle invite car elle a des difficultés pour se déplacer, elle aime aussi la lecture, la télévision notamment les émissions ainsi que la musique.

Plusieurs activités sont ainsi en commun entre les personnes âgées.

## ENTRETIEN NUMERO 10

- Sexe : Femme
- Age : 89 ans
- Pathologies : Aucune
- Situation familiale : Célibataire
- Lieu de résidence : Résidence Services
- Prestations : Entretien du cadre de vie
- Réseau social : Développé

La personne 10 est une femme vivant en résidence services. Madame m'attendait en bas de la résidence avec impatience pour procéder à l'entretien. Elle était ravie de participer et de répondre à mes questions. J'y suis restée une bonne heure.

Concernant ses activités, elle voit ses amies tous les jours. Elle est bien entourée, adore la résidence. Elle s'occupe de la bibliothèque depuis 2009 tous les vendredis pendant 1h. Elle tient les écritures. Elle aime faire des activités manuelles notamment pour des occasions : confection de cocardes par exemple à Noël. Pour elle, le contact avec autrui est essentiel car elle a toujours vécu comme cela.

## E. Annexe 5 : Questionnaire représentations des personnes âgées

### **Représentations sur la personne aidante à domicile**

*Ce questionnaire est utilisé lors des évaluations de besoins à domicile chez la personne âgée. Il sert à définir leurs représentations sur leur personne aidante à domicile.*

NOM : PRÉNOM :

#### **PROFIL**

**1. Vous êtes :**

Une Femme  Un homme

**2. Age :**

**3. Pathologies :**

**4. Situation familiale :**

Célibataire  En couple  Marié(e)  Pacsé(e)  Divorcé(e)  Veuf(ve)

**5. Lieu d'habitation :**

Maison  Appartement  Résidence  Résidence services  Béguinage   
Autre

**6. Vit :**

Seul(e)  En couple  Autre

**7. Activités/Loisirs :**

**8. Quel est votre ressenti concernant votre réseau social (liens sociaux) ?**

Développé (se sent entouré(e))  Peu développé (se sent seul(e))

#### **AIDE AU QUOTIDIEN**

**9. En général, à qui faites-vous appel pour vous aider dans la vie quotidienne et pour quoi ? (plusieurs éléments en les numérotant par ordre d'appel de la personne) :**

**10. Faites-vous appel à votre famille pour vous aider ?**

Oui  Non

Pourquoi :

11. Si oui, pour quelles tâches ?

12. Faites-vous appel à d'autres acteurs pour vous aider ?

Oui  Non

Pour quelles raisons ?

A qui faites-vous appel ? (Voisins, Amis, Services, Personnel de la résidence si vous êtes en résidence, Personne libérale, Services extérieurs...)

13. Si oui, pour quelles tâches ?

14. Concernant votre suivi de santé, combien de fois voyez-vous votre médecin traitant ?

1 fois par semaine  1 fois par mois  1 fois tous les 2 mois  Autre :

15. Êtes-vous suivi par d'autres professionnels de santé ? Si oui lesquels :

Oui  Non  Lesquels :

**CONCERNANT LA STRUCTURE SPECIALISEE D'AIDE A DOMICILE**

16. Comment vous nous avez connu ? (connaissance, bouche à oreilles...)

17. Pour quelles raisons faites-vous intervenir notre structure ?

**CRITERES**

18. Que recherchez-vous chez votre personne aidante ? (critères/personnalité)

19. Comment voyez-vous votre relation avec votre aidant ?

20. Souhaitez-vous avoir toujours la même intervenante lors des prestations ?

Oui  Non  Pourquoi :

21. Avez-vous eu des expériences concernant les services d'aide à la personne ? Si oui, lesquelles ?

Oui  Lesquelles : Non

F. [Annexe 6 : Verbatim – Les 10 entretiens menés lors de la recherche](#)

Tous les verbatims sont retranscrits dans l'annexe 6 qui comprend 132 pages et se trouve sur le fichier informatisé remis à l'université ILIS.

## *Annexe 6 : Les 10 entretiens menés lors de la recherche*

### *Entretien 1 - 15 min AM*

Chercheuse : « Bonjour AM, je vais vous poser des questions sur mon mémoire sur lequel j'étudie ».

Interviewée : « Avec plaisir »

Chercheuse : « D'abord, pouvez-vous me parler de votre vie de tous les jours ? »

Interviewée : « Oui, euh.... »

Chercheuse : « Par exemple, du déroulement de vos journées, de vos activités, des personnes que vous voyez, si vous faites du sport ? Si vous accompagnez votre mari, des choses comme ça ? »

Interviewée : « Alors, nous avons chacun nos activités différentes »

Chercheuse : « D'accord, lesquelles ? »

Interviewée : « Mais on se retrouve après pour en parler, c'est ça qui est bien. C'est ça qui est sympathique, moi personnellement, je suis active, je sors, je marche, j'ai ma semaine organisée autour des activités comme le kiné car je suis en rééducation, 2x par semaine et je me suis inscrite à des cours d'italien. »

Chercheuse : « D'accord, c'est bien ça »

Interviewée : « Donc ça me booste le cerveau, ça me fait du bien, j'y vais 1 fois par semaine 1h et demie, je vois d'autres personnes donc c'est très bien, on va souvent faire les courses ensemble, au ciné avec mon mari, et en général quand j'ai un rendez-vous dans la journée, je me lève plus tôt mais sinon le matin je traîne, je dors, alors tout dépend des activités dans la journée, quelque fois j'ai cours d'italien, je me lève tôt, à 6h - 7h, les autres fois je reste le matin donc je me lève un peu plus tard, et puis j'ai aussi un travail chez moi, je travaille sur micro et pour un centre de documentation »

Chercheuse : « Très bien »

Interviewée : « Et je rends un travail tous les mois, disons tous les 3 semaines de synthèse, de documents, j'ai une vie actif et qui me plaît »

Chercheuse : « Super et donc avec plein d'activités diverses »

Interviewée : « Oui et sinon j'aime beaucoup la lecture plus que la tv, je regarde très peu la tv et par contre j'écoute de la musique et je lis voilà. »

Chercheuse : « D'accord, donc les personnes que vous voyez du coup... sont pendant le cours... »

Interviewée : « Oui alors je vois les gens du cours qui ont à peu près mon âge ou un peu plus jeune, le prof d'italien qui est très marrant comme tout, je vois des gens en faisant les courses, tête familière car je les fais toujours au même endroit, au kiné 2f par semaine, et puis mes enfants, mes petits-enfants etc. bien sûr »

Chercheuse : « D'accord vous voyez souvent la famille ? »

Interviewée : « Oui la famille »

Chercheuse : « Alors, s'il vous arriverez d'avoir besoin par exemple de quelqu'un pour vous aider, à qui feriez-vous appel ? Famille ? »



Interviewée : « Ben la par exemple, mon mari est tombé malade, donc j'ai appelé, très peu car je me débrouille seule, normalement c'est les enfants, mon petit fils qui serait tout à fait disponible mais comme je n'ai pas eu besoin je me suis débrouillée toute seule pour faire les courses. Par contre ce que je fais c'est que depuis 2 ans, j'ai une femme de ménage qui vient 1 fois par semaine 3h. Ca me soulage parce que le ménage, de un je n'aime pas ça et en plus c'est difficile car je souffre du dos, donc laver par terre tout ça c'est plus difficile, le choix s'est porté sur une dame que mon fils connaissait, une dame payée par mon fils, donc je connais la personne et j'en ai toute satisfaction elle est charmante »

Chercheuse : « D'accord donc comme votre fils est satisfait, vous avez aussi... »

Interviewée : « Oui c'est ça, tout à fait c'est par connaissance »

Chercheuse : « Par connaissance de par votre fils »

Interviewée : « Voila »

Chercheuse : « Et elle vient d'un service ou c'est un particulier ? »

Interviewée : « Oui, elle été engagée par l'Afp, organisme qui s'occupe des personnes comment on appelle... des services, oui avec un service à la personne, l'afem, qui s'est dissous et elle a été reprise par l'amsd, association M qui s'occupe aussi des services à la personne. Elle fait partie du CASS de la madeleine. C'est une dame, car en fait moi je ne voulais pas gérer tout ce qui était papier, Urssaf etc »

Chercheuse : « oui c'est prestataire, en fait, elle s'occupe de tout ce qui est administratif ? »

Interviewée : « Oui voilà donc j'ai inscrit cette dame à l'amsd où ils font le bulletin de salaire, cotisations etc, je n'ai qu'à la recevoir et lui demander les services dont j'ai besoin »

Chercheuse : « D'accord et, je vois donc que vous l'aimez bien de par vos propos.. ? »

Interviewée : « Oui tout à fait »

Chercheuse : « Et c'est selon quels critères ? Fin je veux dire vous recherchez une personne comment ? »

Interviewée : « Alors, moi je recherchais une personne qui soit bien sur disponible, mais bien sur discrète, n'envahisse pas, honnête, propre et en fait c'est très drôle car elle travaillait chez mon fils depuis plusieurs années, et à chaque fois que j'allais chez mon fils, j'admirais les chemises de mon fils qui été repassées IMPECCABLE, je disais dis donc mais qui c'est ? Car olivier repasse ses chemises mais là il n'a plus le temps, qui c'est qui repasse ses chemises ? Eh bien c'est la femme de ménage Mme X, eh oh, c'était un critère. »

Chercheuse : « qui du coup vous a donné envie ? »

Interviewée : « Exactement, en plus elle est impeccable et charmante »

Chercheuse : « C'est plus du coup l'opinion de votre fils qui a amené à ce choix ? »

Interviewée : « Oui et j'ai vu que le ménage chez eux était bien fait et comme mon fils l'a connaissait j'ai dit d'accord, on va essayer et puis il était possible que cette dame je lui plaise pas et bien pas du tout »

Chercheuse : « Oui c'est donnant donnant après c'est à voir au face à face »

Interviewée : « Oui il faut qu'il y ait une réaction positive des 2 cotés sinon c'est impossible à gérer. Donc j'ai tout à fait confiance, elle a la clé de la maison quand on part en vacances, je lui laisse la clé, elle vient faire ses 3h toutes les semaines »

Chercheuse : « La confiance c'est essentielle aussi »

Interviewée : « J'ai beaucoup de confiance oui oui voilà »

Chercheuse : « Et dernière petite question Mme, si par exemple à l'avenir vous auriez des difficultés de plus en plus importantes, vous feriez appel à des services différents ? »

Interviewée : « Je pense que je ferais appel à un service à la personne mais euh sur quel critère je ne sais pas car j'en connais pas, donc euh je, plutôt que d'être euh, hébergée dans la famille ou établissement, je préférerais rester chez moi et faire appel à un service plus important car la je n'ai que 3h de ménage ça me suffit bien amplement »

Chercheuse : « Donc pourquoi pas développer si besoin et après sur quels critères... »

Interviewée : « Sur quels critères ben ce sera un peu pareil »

Chercheuse : « Oui un peu pareil que la femme de ménage »

Interviewée : « Sur la disponibilité, pareil que la femme de ménage, la confiance etc. Tout à fait la confiance et je pense que la j'ai eu raison de rester sur un organisme officiel si tu veux, parce que j'aurai des soucis pour choisir les personnes, alors que là l'organisme m'aidera à choisir les bonnes personnes si j'en ai besoin, tu vois »

Chercheuse : « D'accord, et l'organisme du coup c'est elle qui vous propose les personnes ? Ce n'est pas vous qui avait un mot à dire ? »

Interviewée : « Ben là la femme de ménage c'est moi mais... »

Chercheuse : « Oui parce que vous la connaissez mais sinon c'est eux qui adaptent en fonction de vos besoins ? »

Interviewée : « Je pense parce que la j'en ai pas encore eu besoin mais je pense que oui, par exemple j'avais besoin d'un jardinier pour quelques heures, je me suis adressée à eux »

Chercheuse : « Oui tout à fait, il propose d'autres services »

Interviewée : « Oui je m'adressais à une personne de toute confiance et gestion aussi simple car je paie la personne à l'organisme »

Chercheuse : « Comme vous faites déjà avec la femme de ménage »

Interviewée : « Je paie Mme, je demande la simplicité et aussi la confiance car je ne veux pas des personnes que je ne connais pas etc. »

Chercheuse : « La confiance est essentielle surtout en votre absence »

Interviewée : « Oui c'est ça donc voilà je suis tout à fait satisfaite de cette dame et je pense que j'irai à cette organisme si j'ai besoin d'autres... d'ailleurs euh, ils m'avaient conseillés un organisme pour me déplacer, parce que moi je ne conduis pas »

Chercheuse : « Oui pour vous accompagner pour les conduites »

Interviewée : « Pour les courses, et ça s'appelle le fiacre je crois et c'est un organisme... »

Chercheuse : « C'est bien c'est qu'il y a beaucoup de services qui proposent les conduites, ils vous déposent ils attendent même avec vous, vous reconduisent... »

Interviewée : « Oui c'est ça donc si j'ai un problème, je peux faire, je peux demander aux enfants mais ils travaillent donc c'est plus difficile.... »

Chercheuse : « Vous demanderiez d'abord à vos proches et s'ils sont absents, vous demanderiez à un service ensuite ? »

Interviewée : « Oui c'est ça comme ça »

LEBLANC MELANIE « M2 Coordination des trajectoires de santé »

Chercheuse : « Bon ben écoutez j'ai toutes les informations »

Interviewée : « C'est vrai ? »

Chercheuse : « Oui »

Interviewée : « Ben j'ai été ravie »

Chercheuse : « Merci beaucoup »

Interviewée : « De rien avec plaisir. »

*Entretien 2 - Chris : 28/03/2018 14min10*

- Chercheuse : « Bonjour Mme D »
- Interviewée : « Bonjour M »
- Chercheuse : « je vais vous poser des questions pour mon mémoire sur lequel j'étudie pour mon master »
- Interviewée : « Oui »
- Chercheuse : « Donc tout d'abord, pouvez-vous me parler de votre vie de tous les jours ? »
- Interviewée : « Alors, je suis toujours en activité professionnelle, je suis hôtesse de caisse dans un hypermarché ou je travaille soit du matin soit d'après midi soit en journée, nous avons un dimanche à peu près tous les 4 semaines »
- Chercheuse : « Très bien
- Interviewée : « Je prends plaisir à me rendre à mon poste pour y voir mes clients attirés, donc c'est un emploi ou nous voyons beaucoup de monde, mais je suis encore plus heureuse... »
- Chercheuse : « Oui »
- Interviewée : « De rentrer pour retrouver mon mari ainsi que mon petit compagnon. En effet, j'ai une petite chienne qui s'appelle Lady »
- Chercheuse : « Ah »
- Interviewée : « Je suis une personne encore très active, qui aime les sorties, le cinéma etc., J'entretiens toujours ma maison seule, ce n'est pas du tout une corvée car j'aime bien les tâches ménagères et j'espère encore le faire le plus longtemps possible »
- Chercheuse : « Très bien, très bien donc vous m'avez dit que vous travaillez dans un hypermarché ? »
- Interviewée : « Oui »
- Chercheuse : « Du coup qui se situe où ? »
- Interviewée : « Alors c'est Intermarché L »
- Chercheuse : « D'accord, c'est à côté de chez vous ? »
- Interviewée : « C'est à 500 m à pieds »
- Chercheuse : « Ah donc vous y allez à pied du coup ou... ? »
- Interviewée : « Quand il fait beau je vais à pieds, quand il ne fait pas beau je prends ma voiture »
  
- Chercheuse : « D'accord, euh, alors vous m'avez dit que vous prenez plaisir pour aller au travail, euh pourquoi du coup vous prenez plaisir ? »
- Interviewée : « Ben euh on y voit beaucoup de monde, on a nos clients attirés, des clients très gentils, d'autres un peu moins et l'ambiance est super bonne »

- Chercheuse : « D'accord, gentils c'est-à-dire ? Yen a qui sont...qui vous parle facilement et d'autres euh... ? »
- Interviewée : « Les clients parlent facilement, ils nous demandent de raconter notre journée, ce qu'on a fait la veille et par contre nous avons des clients très agressifs qui hésitent pas à nous jeter les articles quand ça ne va pas »
- Chercheuse : « D'accord à ce point-là ok...euh.. du coup vous m'avez dit que vous étiez encore plus heureuse de rentrer chez vous ? Du coup pourquoi ? »
- Interviewée : « Pour retrouver mon mari et surtout mon petit compagnon, mon chien »
- Chercheuse : « D'accord, vous avez un petit chien ? »
- Interviewée : « Oui »
- Chercheuse : « Je vois qu'il compte beaucoup pour vous ? »
- Interviewée : « Oui »
- Chercheuse : « Et pourquoi ? »
- Interviewée : « C'est un petit chiot que l'on a acheté à ma maman 3 mois avant son décès, donc c'est moi qui l'es repris donc elle compte énormément pour moi »
- Chercheuse : « D'accord, euh alors du coup les personnes que vous voyez au quotidien, c'est du coup vos collègues plus ? »
- Interviewée : « Donc mes collègues, mes amis »
- Chercheuse : « D'accord »
- Interviewée : « Et surtout mes enfants »
- Chercheuse : « Vos enfants, vous avez euh ? »
- Interviewée : « 2 enfants »
- Chercheuse : « 2 enfants ? Euh une fille un garçon ? »
- Interviewée : « Une fille et un garçon »
- Chercheuse : « Une fille et un garçon D'accord, vous m'avez dit aussi que vous êtes contente de retrouver votre mari, pourquoi ? Qu'est ce que vous faites après quand vous rentrez euh, vous discutez plus de vos journées ? »
- Interviewée : « On discute énormément de nos journées, on discute de notre journée de travail »
- Chercheuse : « D'accord »
  
- Interviewée : « On regarde la télé, on va promener notre petit compagnon »
- Chercheuse : « D'accord, vous appréciez ? »
- Interviewée : « Oui »
- Chercheuse : « Et vous voyez peut-être des voisins du coup peut être quand vous promenez votre chien ? Des voisins régulièrement ? »

- Interviewée : « On voit des voisins donc on peut parler aussi de notre journée, les potins du quartier »
- Chercheuse : « Très bien, du coup vous m'avez dit que vous êtes encore très active ? C'est-à-dire pour vous qu'entendez-vous par très active ? »
- Interviewée : « Alors très active c'est que je n'ai besoin de personne pour entretenir mon domicile, je fais encore tout mon ménage toute seule, mes courses, on sort énormément le weekend »
- Chercheuse : « D'accord »
- Interviewée : « Sorties à pied, balade en vélo, cinéma »
- Chercheuse : « D'accord, euh vous faites d'autres activités ou.. C'est principalement celles-là ? »
- Interviewée : « On va de temps en temps à la piscine »
- Chercheuse : « Vous aimez le sport alors ? »
- Interviewée : « ça va »
- Chercheuse : « Très bien. Du coup vous voyez les personnes excusez-moi au sport ? »
- Interviewée : « Oui et voilà, je fais aussi beaucoup de dessins antistress »
- Chercheuse : « Ah vous êtes stressée ? »
- Interviewée : « Voila »
- Chercheuse : « Très stressée ? Et pourquoi vous êtes stressée ? »
- Interviewée : « Je pense que c'est la vie quotidienne qui veut ça »
- Chercheuse : « Ah, c'est-à-dire ? »
- Interviewée : « Le travail, on est toujours entrain de se presser, toujours contrariée »
- Chercheuse : « D'accord, le travail vous stress alors ? »
- Interviewée : « Oui »
- Chercheuse : « Vous avez peur de quoi ? De mal faire ou de... ? »
- Interviewée : « En étant caissière, il faut qu'on a une caisse assez juste le soir »
- Chercheuse : « D'accord, le soir vous comptez euh »
  
- Interviewée : « On compte nos caisses donc faut que ce soit juste sinon c'est un avertissement »
- Chercheuse : « Sinon ça ne va pas, très bien, euh donc s'il vous arriverez d'avoir besoin de quelqu'un pour vous aider donc plus tard, à qui feriez vous appel ? »
- Interviewée : « Alors avant tout je ferais appel à mes enfants »
- Chercheuse : « D'accord, donc vous m'avez dit que vous aviez 2 enfants 1 fille et un garçon ? »

- Interviewée : « Oui donc j'essayerai de faire une semaine l'un une semaine mon fils une semaine ma fille pour les solliciter tous les 2 »
- Chercheuse : « D'accord vous appelleriez les deux dans tous les cas euh très bien, et du coup pourquoi vos enfants d'abord ? »
- Interviewée : « Parce qu'euh on est très proches, on s'entend très très bien, donc je préfère eux à une personne extérieure »
- Chercheuse : « Vous avez plus confiance ? »
- Interviewée : « Voila »
- Chercheuse : « D'accord, euh du coup vous pensez faire peut être appel à des services à la personne ? Je pense que vous m'en avez parlé »
- Interviewée : « Je pense que si un jour je ne veux pas que ce soit eux pour pas toujours les embêter et les solliciter, parce qu'ils ont le droit de partir en vacances, en weekend, je ne veux pas toujours les déranger, je ferais certainement appel oui à une personne extérieure style A, la société avec, je vous parle de ça car c'est ce que je connais, j'ai travaillé à l'A en tant que femme de ménage »
- Chercheuse : « D'accord, vous étiez auxiliaire de vie à l'A ? »
- Interviewée : « Voila »
- Chercheuse : « Très bien donc vous connaissez le fonctionnement un peu de ces services ? »
- Interviewée : « Très bien »
- Chercheuse : « D'accord »
- Interviewée : « Donc je pense que vaut mieux faire appel à ces personnes la plutôt que d'aller en maison de retraite »
- Chercheuse : « D'accord donc pour vous ils servent plutôt à rester chez vous ? »
- Interviewée : « Voila »
- Chercheuse : « Et pourquoi c'est important pour vous de rester chez vous plutôt que d'aller en maison de retraite ? »
- Interviewée : « Parce que chez nous on a nos repères, c'est notre maison, on peut garder nos compagnons à 4 pattes, dans les maisons de retraite c'est impossible »
  
- Chercheuse : « D'accord, pour vous c'est vrai que c'est plus la séparation de vos proches... »
- Interviewée : « Voila »
- Chercheuse : « Très bien. Euh, si vous auriez besoin de services, quels services aimeriez vous par exemple ? »
- Interviewée : « Alors c'est surtout les gros travaux, faire les carreaux... »
- Chercheuse : « D'accord »
- Interviewée : « Changer la literie »
- Chercheuse : « Oui »

- Interviewée : « Faire les courses en dernier recours car j'espère le faire le plus longtemps possible »
- Chercheuse : « D'accord et les repas peut-être, les choses comme ça ? »
- Interviewée : « Les repas, les conduites chez les professionnels de santé »
- Chercheuse : « Si vous en avez besoin »
- Interviewée : « Si j'en ai besoin, chez le médecin ou autre. Et c'est surtout quand on est seule je pense que c'est une présence ou on peut leur parler, discuter avec eux »
- Chercheuse : « Oui vous aimeriez bien qu'on vous tienne compagnie si jamais vous êtes seule ? »
- Interviewée : « Voilà c'est ça »
- Chercheuse : « D'accord, euh et du coup qu'est ce qui vous feriez choisir par exemple l'association ? Par exemple si c'est entre A, l'association AV ? Qu'est ce qui vous..? Fin quels sont les critères que vous recherchez ? »
- Interviewée : « Je pense que je prendrais plus la société A parce que j'ai déjà travaillé à l'adar donc je sais à peu près comment ça fonctionne, après en caisse j'ai beaucoup d'auxiliaires de vie qui viennent faire leur caisse.. leurs courses et qui passent à ma caisse, donc elle me raconte un peu leur journée type, j'en connais 2-3 donc pourquoi pas faire appel à eux »
- Chercheuse : « D'accord, et vous savez si elles viennent d'une société euh ? »
- Interviewée : « Elles viennent de la société AV »
- Chercheuse : « D'accord c'est pour ça que vous connaissez la société avec ? C'est de part ses auxiliaires ? »
- Interviewée : « Voilà c'est de part ces auxiliaires »
- Chercheuse : « D'accord, et euh »
- Interviewée : « Ensuite il y'a aussi les repas par la mairie donc j'hésiterais peut être à prendre des repas par la mairie de Lambersart »
- Chercheuse : « D'accord plus au CCAS ou quelque chose comme ça ? »
  
- Interviewée : « Peut-être »
- Chercheuse : « Et vous connaissez comment ça, vous en avez entendu parler ou ? Plus par connaissance ou internet ? »
- Interviewée : « C'est plus par connaissance sur le livre qu'on reçoit tous les 3 mois de Lambersart le magazine de L »
- Chercheuse : « D'accord et dessus ils mettent euh »
- Interviewée : « Ils mettent qu'il y a des prestations en repas, ménage, gérés par la CCAS »
- Chercheuse : « D'accord, euh alors si vous choisirez une personne qui viendrait de l'adar ou de la société avec, la personne elle serait comment pour vous ? »



- Interviewée : « Alors je ne suis pas difficile du tout, j'aime bien le contact euh des personnes, je ne suis pas méchante, je ne suis pas euh exigeante sur les horaires et tout ça mais j'aime qu'elle soit discrète »
- Chercheuse : « D'accord qu'elle ne fasse pas trop de euh »
- Interviewée : « Qu'elle fasse ce que je lui demande en ménage, en courses »
- Chercheuse : « D'accord, vous préférez entre guillemets que ce soit vous qui guidez et pas que elle euh »
- Interviewée : « Ah sisi elle peut prendre toutes les responsabilités qu'elle veut »
- Chercheuse : « D'accord, sans déborder forcément »
- Interviewée : « Voila »
- Chercheuse : « Ok, alors on va juste revenir à vos activités, euh je sais du coup que vous faites des balades en vélo, du dessin, des sorties à pieds, donc ça c'est plus euh du plaisir, fin vous aimez ? »
- Interviewée : « C'est plus du plaisir »
- Chercheuse : « D'accord et du coup vous allez à la piscine ? Ça c'est du... »
- Interviewée : « ça c'est un peu par obligation puisque je fais des séances de kiné, j'ai un problème au dos et de l'arthrose cervicale qui me fait souffrir donc je vais au kiné 2 f par semaine et c'est lui qui m'a conseillé de faire la piscine le dimanche matin »
- Chercheuse : « Très bien donc du coup vous voyez aussi le kiné dans vos semaines ? »
- Interviewée : « 2 f par semaine »
- Chercheuse : « D'accord et ça vous... »
- « C'est un plaisir aussi ou ? »
- Interviewée : « Pas du tout, c'est une obligation »
- Chercheuse : « D'accord, c'est-à-dire ? »
  
- Interviewée : « Ben j'ai très mal au dos donc je suis obligé d'aller faire des massages et exercices au kiné »
- Chercheuse : « D'accord donc c'est plus effectivement une obligation »
- Interviewée : « Une obligation »
- Chercheuse : « Très bien bon »
- Interviewée : « Et c'est vrai que j'ai oublié de vous préciser que j'aime bien les jeux de société donc style le scrabble, rumikub, jeux de lettres »
- Chercheuse : « D'accord vous jouez régulièrement ? »
- Interviewée : « On joue avec mon ami et mon mari, mes enfants »
- Chercheuse : « D'accord et ça vous aimez bien ? »
- Interviewée : « Et ça j'aime bien »

- Chercheuse : « Du coup plus tard éventuellement si jamais vous avez une auxiliaire de vie, pourquoi pas qu'elle vienne »
- Interviewée : « Pourquoi ne pas jouer avec mon auxiliaire de vie, une aprèm »
- Chercheuse : « D'accord parce qu'ils font ça, compagnie tout ça »
- Interviewée : « Oui »
- Chercheuse : « D'accord très bien »
- Interviewée : « Ensuite plus tard aussi on aimerait bien faire avec mon mari du bénévolat »
- Chercheuse : « Ah dans quel domaine ? »
- Interviewée : « Donc moi j'aimerais bien m'inscrire au restaurant du cœur puisque j'ai aussi une responsable qui vient qui passe souvent à ma caisse, qui fait du bénévolat au restaurant du cœur donc j'aimerais bien aller pour euh donner les colis, faire les sorties avec eux »
- Chercheuse : « D'accord vous aimez bien euh »
- Interviewée : « Parce qu'en tant que caissière, j'ai toujours eu l'habitude d'avoir un contact humain donc plus tard pour ne pas rester seule dans mon coin ou à ne rien faire, j'aimerais bien garder ce contact humain en faisant du bénévolat en voyant des personnes »
- Chercheuse : « D'accord c'est un projet »
- Interviewée : « Je veux m'investir c'est un projet que l'on a tous les 2 »
- Chercheuse : « Très bien. D'accord bon ben écoutez j'ai tout ce qu'il me faut »
- Interviewée : « Merci beaucoup »
- Chercheuse : « Je vous remercie beaucoup »
- Interviewée : « Merci. »

### *Entretien 3 Mme D 14/04 – 46 minutes*

Après avoir eu le consentement d'enregistrer l'entretien :

Chercheuse : « Donc euh c'est parti, Bonjour Mme D, je vais vous poser quelques questions. Donc d'abord pouvez-vous me parler de votre vie de tous les jours ? » Euh.

Interviewée : « Ma vie de tous les jours... Donc voilà je vais dire que ça fait 6 ans que je suis dans cette résidence »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Alors la vie de tous les jours, quand j'étais plus valide... j'ai eu un accident-là qui m'a fait euh qui m'a obligé à faire appel à des services mais ma vie de tous les jours euh en temps normal euh j'étais indépendante dans cette résidence euh qui est euh confortable, euh je savais préparé mes repas moi-même , j'allais quelque fois quand même au restaurant mais j'étais très indépendante et dans la résidence je m'occupe du groupe de chant et de la bibliothèque et du service des repas, de .. Oui du service des repas. On a un rendez-vous tous les 2 mois, nous sommes plusieurs hein, je ne suis pas seule, euh a avoir rendez-vous avec le chef cuisinier et on établit les menus tous les 2 mois avec lui, fin c'est lui qui les établit et on rectifie si on trouve que quelque chose ne va pas donc j'avais quand même des occupations régulières dans la résidence en dehors de mon repos... et de ma télévision voilà »

Chercheuse : « D'accord, du coup vous avez dit que vous étiez plus valide ? C'est-à-dire ? »

Interviewée : « Bah oui j'ai eu le 5 avril un accident, je suis tombée et je me suis cassée l'épaule donc j'ai été immobilisée complètement de mon bras gauche, c'est pour ça que j'ai fait appel à la société APS »

Chercheuse : « Oui APS »

Interviewée : « Car j'avais en plus des infirmières qui viennent pour ma toilette et j'ai fait appel APS parce que faire le lit, faire la petite vaisselle, préparer le petit déjeuner j'y arrivais à peu près mais c'était impossible avec un bras donc j'ai fait appel APS a partir du mois de euh mars euh oui mars, je suis tombée en février, ma fille était venue malheureusement elle a fait la même chute que moi donc elle est elle aussi handicapée donc c'est à partir de ça que j'ai appelée, donc c'était au mois de mars que j'ai euh APS »

Chercheuse : « D'accord, donc ça fait peu de temps au final que... »

Interviewée : « ça fait peu de temps mais je connaissais la maison parce qu'ici il y'a pas mal de pers qui font appel à cette organisme »

Chercheuse : « Oui tout à fait y'a beaucoup de personnes dans la résidence »

Interviewée : « Oui beaucoup mais pas pour la même chose que moi hein yen a donc pour le ménage, yen a c'est pour autre chose peut-être je ne sais pas mais plus pour le ménage »

Chercheuse : « Oui c'est pour différentes choses »

Interviewée : « Oui »

Chercheuse : « Du coup vous m'avez dit que vous étiez indépendante euh c'est-à-dire ? Vous faisiez tout toute seule, c'est ça pour vous êtes indépendante ? »

Interviewée : « Euh, oui, euh indépendante euh oui je faisais mes repas moi-même, euh le ménage non donc j'avais quelqu'un qui venait, c'était ma petite fille ou ma fille hein mais bon oui il y avait quand même des choses que je ne pouvais pas faire comme les courses je ne

pouvais pas faire non plus mais ce qui est très intéressant aussi c'est qu'on est livré à domicile alors euh on commande et toutes les semaines on est livré par CC »

Chercheuse : « Oh »

Interviewée : « C'est très intéressant oui »

Chercheuse : « D'accord, et vous aimez bien du coup la résidence ? »

Interruption par la sonnerie de la porte : « Oh bah c'est rien ce n'est pas grave c'est la dame du courrier »

Interviewée : « Oui beaucoup »

Chercheuse : « D'accord, euh du coup vous m'avez dit qu'avant vous faisiez plus de choses que maintenant du coup c'est-à-dire? Là vous faites euh vous êtes plus aidés »

Interviewée : « Ben euh je travaille, je vis un peu au ralenti si on veut dire hein »

Chercheuse : « D'accord donc vous faites les mêmes choses qu'avant mais euh »

Interviewée : « Oui enfin euh j'ai euh oui et non je euh vais plus à la bibliothèque parce que je ne peux plus mouvoir, me servir encore de mon bras je euh j'ai la kiné, je ne suis pas guérie de mon bras, je ne suis pas guérie de mon bras je ne peux pas aller dans les étagères chercher les livres pour les personnes donc hein y'a des choses que je ne peux plus faire pour l'instant »

« En plus je suis en bonne voie selon le kiné mais pour l'instant je dois vivre un peu au ralenti comme pour descendre, je descends avec mon déambulateur alors qu'avant simplement ma canne euh c'était suffisant hein maintenant je me sens plus en équilibre suffisant avec la canne et j'ai de la peine à attraper la barrière de sécurité, je ne sais pas bien me servir de mon bras donc avec mon déambulateur c'est quand même plus facile »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « J'espère bien l'abandonner dans quelque temps mais bon »

Chercheuse : « Que ça aille mieux après y'a pas de raisons »

« Alors, si vous devriez me décrire une journée type ? Par exemple »

Interviewée : « Une journée type ? »

Chercheuse : « Oui, par exemple aujourd'hui ou hier... »

Interviewée : « Aujourd'hui ? Bon alors mon petit déjeuner je l'es fait moi-même hein »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « ça ça va, euh j'ai eu la personne APS qui vient euh elle fait mon lit, ma petite vaisselle, elle passe le balais, elle fait ce qu'il y a faire dans un appartement je l'es 1 h tous les jours pour l'instant. Euh ma toilette maintenant je la fais-moi même depuis 1 semaine, autrement j'avais les infirmières mais maintenant je fais ma toilette moi-même, alors après euh j'ai euh comment je vais dire, le journal, je lis mon journal et en temps normal j'irais chercher mon courrier mais la voisine y va. A 12H30 ? on descend au restaurant, les repas sont de 12h30 en principe jusque 13h30, alors je remonte je me repose et l'après-midi euh il y a des activités ou dans la résidence ou dans la salle vandale à coté qui est une salle de réception comme après-midi il y'a une fête, une après-midi espagnole donc oui il y aura du flamenco, des chants espagnols et cette euh après-midi est réservée aussi bien aux résidents qu'aux gens de Bondues si vous voulez euh c'est une fête euh ça s'appelle les printemps euh les vendredis du printemps »

\*Se lève\* « tous les ans il y a ce genre de choses. Le vendredi de printemps oui c'est ça, et aujourd'hui c'est justement le 13, l'après-midi espagnole »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Donc après-midi ce sera ça à partir de 3h, et en général il y a des activités ici ou je ne vais pas toujours mais euh le mercredi il y'a le chant, euh le chant, le vendredi il y a souvent ou les anniversaires ou la messe ou y'a autre chose euh le samedi on a des séances de cinéma, oui tous les 15j enfin on ne s'ennuie pas »

Chercheuse : « \*ça varie »

Interviewée : « Et j'ai des copines qui viennent des habitués qui viennent ou je vais chez elle et on joue l'après-midi quand il n'y a pas d'activités dans la résidence, on joue au Rumikub voilà »

Chercheuse : « D'accord, on ne s'ennuie pas et du coup les activités varient selon les euh, ce n'est pas toujours la même chose je suppose ? »

Interviewée : « Bah sisi, par exemple le jour du scrabble c'est toujours le mercredi hein »

Chercheuse : « Oui »

Interviewée : « Les anniversaires ça tombent toujours un vendredi mais c'est pas tous les vendredis, c'est tous les 2 mois c'est périodique mais euh bon bien sur euh comment je vais dire y'a d'autres personnes qui vont, y'a des ateliers poteries qui sont pas faits par la résidence mais y'a des gens de la résidence qui y vont, y'a des ateliers mémoire on peut aller c'est parce que moi je n'y vais pas mais y'a tjrs de quoi faire »

Chercheuse : « D'accord, y'a un peu tout, du coup vous m'avez dit que vous n'y allez pas toujours, pourquoi ? Vous faites d'autres choses ? Ou vous n'avez euh pas envie ? »

Interviewée : « Non parce que j'ai envie de rester chez moi »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Puis j'ai de la visite, j'ai des enfants, des p'tits enfants alors quand ils me disent on vient euh ben je suis la »

Chercheuse : « Vous profitez avec eux ? »

Interviewée : « Oui oui oui »

Chercheuse : « D'accord, bon ben super ça a l'ai vraiment »

Interviewée : « Oui je ne m'ennuie pas »

Chercheuse : « Varier, D'accord donc du coup les personnes que vous voyez c'est... Du coup ben par exemple quand vous mangez le midi, les personnes vous les voyez ? Les résidents ? »

Interviewée : « Oui »

Chercheuse : « Vous me dites que vos enfants viennent euh chez vous »

Interviewée : « Oui »

Chercheuse : « Des amis ? Extérieurs ? »

Interviewée : « Oui oui oui bon la moins souvent parce que les amis sont des personnes aussi de mon âge alors bon beaucoup ne conduisent plus donc c'est un petit peu plus difficile mais enfin elles viennent quand même oui »

Chercheuse : « D'accord super, vous les voyez souvent du coup ? Les ... »

Interviewée : « Euh oui d'autant plus que j'en ai une qui va venir habiter un appartement à côté de chez moi, elle je la voyais moins je l'avais souvent au téléphone mais là elle va arriver à côté de chez moi voilà au mois de mai euh bon même si on se voit pas on se téléphone très souvent, on se perd pas le contact »

Chercheuse : « D'accord ok donc au téléphone. Donc Alors s'il vous arrive d'avoir besoin de quelqu'un pour vous aider, à qui faites-vous appel ? Vous pouvez me classer, par exemple je ferais appel à un telle, deuxième je ferais appel à un telle, fin... à qui vous pensez d'abord ? »

Interviewée : « A m'aider comme ça la de suite ? »

Chercheuse : « Oui voilà si jamais vous avez euh des difficultés ou même après si jamais vous envisagez autre chose ? »

Interviewée : « Pour les urgences, on a le bip »

Chercheuse : « D'accord pour les urgences vous avez un bip »

Interviewée : « C'est quelqu'un du personnel qui vient si on a un malaise, si on est tombée, si on a besoin de quelque chose d'urgent, si vous avez une inondation euh si la chasse d'eau déborde ou truc comme ça, alors la première chose à faire dans la résidence c'est le bip hein et là vous avez toujours quelqu'un du personnel qui vient »

Chercheuse : « Ok donc ouais des que y'a difficultés, la personne de la résidence vient et euh »

Interviewée : « Ah oui oui D'accord ça euh même la nuit hein même la nuit, moi j'ai été en difficultés la nuit tant que j'avais euh la euh comment on appelle ça, une bande qui maintient le coude dès le bras euh bon je ne savais plus je ne savais pas me coucher seule hein donc je les appelais le soir et la nuit si je devais me lever ben le bip ça c'est vraiment les urgences les premières choses à faire. Bon après si j'ai un problème euh bon si je peux pas euh comme par exemple aller au courrier ou aller chercher le pain, bon y'a les voisines hein qui sont très même en dehors de cette dame, yen a d'autres qui sont prêtes à le faire, y'a beaucoup de euh de solidarité dans cette résidence alors on n'est jamais en panne, bon après euh bon après c'est vrai que si c'est médicale bon ben... ben à ce moment-là même si le docteur de famille ne peut pas venir, si vous faites le bip c'est le secrétariat qui vous appelle l'ambulance et qui et qui fais le nécessaire pour que vous soyez transporté »

Chercheuse : « D'accord c'est la résidence qui s'occupe de tout »

Interviewée : « Oui oh oui, d'ailleurs la c'est la dame qui rapporte mon courrier \* femme rapporte les clefs\* vous allez après-midi à la fête ? Oui ça va changer D'accord »

Chercheuse : « Alors je sais que du coup vous faites appel aussi au service donc les p'tits soins »

Interviewée : « Oui parce qu'ici ça se présente bien oui »

Chercheuse : « D'accord et vous les appelez, fin par exemple vos enfants aussi vous les appellerez par exemple si vous auriez besoin de quelque chose ? »

Interviewée : « Alors c'est quelque chose si on doit être hospitalisé, automatiquement la résidence appel les enfants, oui bon si on peut le faire soi-même bon on le fait mais eux sont obligés de prévenir que on est hospitalisée ou qu'il est arrivé quelque chose »

Chercheuse : « Ok »

Interviewée : « Oui bien sûr cette semaine j'ai eu la lampe de mon frigo qui a sauté je n'ai pas appelé là la personne de service pour le faire, mon gendre et ma fille venaient du samedi ben j'ai attendu du samedi pour qu'ils changent ma lampe. Bien sûr les enfants aussi en principe euh assez vite quoi »

Chercheuse : « Et pourquoi vous avez choisi l'association du coup ? Par exemple l'association plutôt que par exemple vos enfants ? Ou quelqu'un d'autre ? »

Interviewée : « Euh ben parce que \*rire\* je vais vous dire, parce que mon gendre est professeur il va être en retraite et j'ai l'impression qu'ils vont souvent être absents alors je me suis dit que euh ma fille ne pourrait plu venir aussi souvent, bon j'ai bien ma petite fille qui vient mais elle travaille aussi dans le milieu médical donc quand elle vient c'est vraiment son jour de repos euh hein que je n'aime pas toujours le lui supprimer, de toute façon ce n'est pas toujours toute la journée mais elle venait quand même un certain temps, alors je me suis dit il est temps que je prenne euh quelqu'un de régulier bon eh ça s'est présenté bêtement à cause de mon accident hein puisque la j'ai eu besoin de quelqu'un assez vite euh et je crois que je vais continuer peut être en changeant mon programme parce que si j'ai quelqu'un tous les matins parce que je ne peux pas encore me servir de mon bras mais quand j'aurais récupéré mon bras je prendrais quelqu'un avec d'autres horaires pour le ménage hein »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Parce que ça je le faisais plus, c'était quand même ma fille ou ma petite fille qui le faisait et comme bon les enfants vont maintenant, s'ils s'en vont plus souvent puis elle a quand même ses occupations, elle a aussi des enfants et euh hein et ma petite fille elle est jeune, elle est en ménage elle travaille, je ne peux pas les... tandis que un organisme s'est régulier on sait que ça vient tel jour et et c'est bien »

Chercheuse : « D'accord et du coup euh le service vous avez eu envie de l'appeler ? Vous l'avez trouvé comment ? »

Interviewée : « La maison APS ? »

Chercheuse : « Oui »

Interviewée : « Parce qu'ici on se parle et que y'a beaucoup de personnes qui ont APS et qui ont dit c'est bien donc je sais bien que y'a d'autres organismes mais j'ai dit je vais essayer celui-là et puis bon c'est tombé comme ça sur celui-là »

Chercheuse : « C'est plus bouche à oreilles alors ? Positive ? »

Interviewée : « Oui c'est ça Oui »

Chercheuse : « D'accord, donc pour vous aider au quotidien donc vous n'avez pas, et du coup vos enfants mais vous n'avez pas forcément envie de les déranger quand ils ne sont pas là par contre vous les voyez souvent vos enfants ? Le week-end ? »

Interviewée : « Oh oui oui ben quand ma fille n'était pas bloquée, car en ce moment elle ne conduit pas, euh elle venait dans la semaine aussi elle ne venait pas fin je sortais encore avec elle oh oui oui mais bon maintenant je crois qu'il faut que j'ai quelqu'un régulièrement parce que, parce que je ne veux plus demander puis j'aime bien quand même avoir quelqu'un de régulier. Avec les enfants c'est bien mais bon s'ils ont quelque chose « ah je ne peux pas venir ces jours ci, je ne peux pas venir cette semaine » alors donc ... »

Chercheuse : « C'est plus la disponibilité alors ? Ça dépend de leur vie... ? »

Interviewée : « Oh oui et c'est normal ils ont leur vie aussi puis bon puisque le service existe autant en profiter »

Chercheuse : « Comme ça vous avez vraiment quelqu'un toutes les semaines... ? »

Interviewée : « Pour l'instant j'ai 1h tous les jours tous les matins »

Chercheuse : « Ok »

Interviewée : « Parce que moi c'était ça qui m'intéressait euh bon j'avais bien sur les infirmiers qui faisaient ma toilette et qui m'habillaient mais bon y'avait quand même le lit, y'avait la vaisselle, y'avait quand même un petit peu d'entretien de l'appartement et bon ça doit être fait quand même régulièrement »

Chercheuse : « D'accord, vous avez qui la comme auxiliaire ? »

Interviewée : « J'ai qui ? »

Chercheuse : « Son prénom ? »

Interviewée : « A »

Chercheuse : « Ah oui A, en plus super je la connais bien »

Interviewée : « Vous la connaissez ? »

Chercheuse : « Très bien »

Interviewée : « Ah je n'ai pas dit que vous veniez hein je n'ai pas dit que j'avais quelqu'un »

Chercheuse : « Ah non mais pas de soucis hein même si elle était là ce n'était pas un souci »

Interviewée : « Ah ben elle vient de 9h30 à 10h30, elle était partie à 10h30 »

Chercheuse : « Vous l'appréciez ? »

Interviewée : « Mais je ne sais pas, je ne sais pas si quand je prendrais quelqu'un vraiment j'avais l'intention de prendre 2h peut être tous les 15h pour faire vraiment du ménage, les vitres etc je ne sais pas si elle, j'ai l'impression qu'elle est plus euh de s'occuper de la personne elle, je ne sais pas si vraiment elle fait du ménage euh ça de toute façon je demanderais au bureau car il faut que je passe par le bureau pour changer mes horaires »

Chercheuse : « Oui après la comme vous me le dites je leur demanderais fin je leur passerais le message si vous voulez. En fait vous voudriez plus euh vous voulez garder tous les jours ou vous voulez espacer ? »

Interviewée : « Non justement je ne veux plus garder tous les jours »

Chercheuse : « D'accord vous voulez 2h tous les 15jours c'est ça ? Ben je vais le noter euh »

Interviewée : « Oui et j'avais l'intention de leur téléphoner euh »

Chercheuse : « Pour faire un point »

Interviewée : « Oui »

Chercheuse : « Vous pouvez téléphoner, dans ces cas-là je leur touche un mot et puis je leur demande de voir un peu avec vous euh donc 2h tous les 15j parce que vous trouvez que ça fait beaucoup euh ? »

Interviewée : « 1h tous les jours ça fait beaucoup oui »

Chercheuse : « 1h tous les jours ça fait beaucoup ? »

Interviewée : « Ça me fait 20h par semaine et j'en ai pour 400€ ça fait quand même beaucoup hein là je ne pourrais pas continuer comme ça de toute façon ce n'est pas possible »



Chercheuse : « Ouais c'est par rapport au cout ? Vous aimeriez avoir quelqu'un plus ? C'est par rapport au cout ou vous trouvez vraiment que ça fait trop quand même euh ? »

Interviewée : « ça fait trop quand même car quand j'aurais récupéré mon bras ben mon lit je saurais le faire, les poussières je sais les faire aussi mais j'étais quand même euh valide quoi, ma vaisselle je vais savoir la faire aussi c'est parce que maintenant j'arrive pas encore à lever mon bras donc je ne sais pas tenir un plat, je le laisserais plutôt tomber, c'est comme le restaurant en ce moment je vais presque tous les jours, alors qu'habitude j'allais quand même que 3f par semaine hein parce que je savais cuisiner moi-même et j'ai l'intention de recommencer »

Chercheuse : « Oui vous voulez vraiment... »

Interviewée : « y'a une part parce que ça revient très cher une 1h tous les jours et deuxièmement c'est parce que d'ici 1 mois j'aurais récupéré quand même euh mes facilités »

Chercheuse : « D'accord ben à ce moment-là je leur dis 2h tous les 15j plutôt voir et vous voulez Anne, ça se passe bien avec elle ou? »

Interviewée : « Oui alors y en a une que j'aimais bien aussi, c'était, c'est L »

Chercheuse : « L »

Interviewée : « Mais c'est parce que A j'ai peur je me demande si, elle fait le ménage ?? »

Chercheuse : « Ben normalement oui vous avez demandé quoi comme prestation, le ménage ? C'est quoi quelle doit faire quand elle vient ? »

Interviewée : « Ben quand elle vient, elle euh bon elle m'a jamais fait les vitres j'ai jamais demandé non plus mais euh elle ne travaille pas le mercredi donc j'ai eu une nommée L et j'ai eu une C aussi »

Chercheuse : « Oui L et C »

Interviewée : « 9h j'aimerais bien Lou C je les aimerais bien et par contre j'ai eu aussi une S en remplacement »

Chercheuse : « Oui SB »

Interviewée : « Elle est très bien aussi »

Chercheuse : « D'accord bon ben ça va on essayera de voir si elles sont la euh si possible j'essayerai de voir au bureau »

Interviewée : « Euh toute façon bon pour le mois d'avril ça va encore »

Chercheuse : « Oui peut être voir après par la suite »

Interviewée : « Oui oui »

Chercheuse : « D'accord parce que A normalement si vous avez demandé le ménage, elle fait normalement l'entretien de votre appartement, ça dépend de vos demandes ? »

Interviewée : « Ben oui elle fait mais moi j'aimerais bien euh pour l'instant euh c'était plutôt aide, l'aide plutôt vraiment à la personne, m'habiller c'était les infirmiers m'enfin bon »

Chercheuse : « Donc là vous aviez auprès d'A, fin auprès du service vous avez demandé vraiment euh qu'elle débarrasse par exemple des choses comme ça mais pas... »

Interviewée : « Ben quelle fasse mon lit, la vaisselle alors les poussières, elle balayait, le petit entretien de l'appart, bon après une heure elle ne peut pas faire non plus tout hein bon »

Chercheuse : « C'est vrai que c'est un délai.. Elles ne peuvent pas tout faire en une heure mais euh j'en parlerais au bureau si vous voulez comme ça à voir après pour le mois prochain si on peut faire 2h tous les 15j avec pourquoi pas L ou. »

Interviewée : « Ou C oui oui »

Chercheuse : « D'accord et du coup la ça a changé vous êtes moins dépendante comme vous m'avez dit, du coup vous préféreriez vous faire comme avant ? Par exemple quand ça ira mieux vous voulez vraiment reprendre votre euh ? »

Interviewée : « Oh oui oui oui oui oui, parce qu'ici déjà je ne vais plus à la bibliothèque parce que je me dis si je dois aller dans les étagères chercher des livres bon mon bras là, je ne suis pas toute seule hein non est 4. On est 4 mais comme yen a souvent une qui est absente pour une chose ou pour une autre, si elle a un rendez-vous médecin et qu'elle ne peut pas venir, comme aujourd'hui elles ne sont que 2 parce que moi je ne peux pas y aller et l'autre avait un rendez-vous avec un médecin ou quelque chose comme ça donc euh euh je voudrais bien pouvoir y retourner »

Chercheuse : « D'accord et le euh vous m'aviez dit que vous faisiez des trucs par rapport au chant et au repas c'est ça ? Fin le repas vous faites euh ? »

Interviewée : « Alors c'est des réunions qui se passent à la maison de retraite avec le chef cuisinier, on est 4 représentants aussi de la résidence et on assiste donc à l'élaboration des menus, bon ben ça euh y'a une réunion au mois de mai, celle du mois euh euh on est au mois d'avril, celle du mois de mars j'ai pas été parce que j'étais encore bloquée et que pour traverser la rue et tout ça je me sentais pas de taille et puis j'étais très blessée à la tête aussi hein j'ai une cicatrice la mais qui va jusqu'au milieu de mon crane donc j'ai eu longtemps un pansement euh donc j'étais pas en état d'aller me promener dans la rue hein bon là je vais retourner mais puis euh y'a le chant le mercredi bon là j'ai pas été non plus parce que bon marcher de travers ça va pas très bien, puis j'étais très fatiguée parce que les infirmiers venaient le matin le soir ils venaient pour me, qu'est-ce qu'ils faisaient ils me faisaient des soins non ah si ils devaient changer mon pansement et puis eh parce que je savais pas me m'habiller toute seule donc je ne pouvais pas aller au chant qui se fait au soir de 17h30 à 19h donc j'y allais pas je pense retourner la semaine prochaine aussi si tout va bien »

Chercheuse : « D'accord et vous chantez ou vous dirigez plutôt ? »

Interviewée : « Je chante, il y a un chef de car qui vient nous faire chanter mais c'est c'est pas une chorale euh ce sont des chants euh très comment je vais dire très populaires vous savez ce sont des chants, des chansons qu'on a connu dans notre jeunesse euh ça n'a rien de ça n'a rien de vraiment musical euh enfin bon les gens aiment bien car ça les fait chanter et elle retrouve des autres, elle fréquente d'autres personnes que ce qu'elles fréquentent habituellement parce que celles qui vont au chant sont pas des gens qui vont par exemple au scrabble tout ça donc on se retrouve avec un autre groupe »

Chercheuse : « D'accord donc vous voyez d'autres personnes ? »

Interviewée : « D'autres personnes, ce sont des personnes de la résidence mais qu'on ne fréquente pas euh en dehors du chant si vous voulez, alors euh les gens aiment bien quelque fois de se retrouver avec d'autres »

Chercheuse : « D'accord... ok super euh et du coup vous m'avez dit que vous, faites du kiné actuellement ? »

Interviewée : « Ah oui ça je n'ai encore pour un moment hein »

Chercheuse : « Vous en faites combien de fois par semaine alors du coup ? »

Interviewée : « 3f »

Chercheuse : « 3 fois ? D'accord »

Interviewée : « Pour rééduquer mon bras oui bah oui »

Chercheuse : « Et c'est... Vous appréciez ou c'est plus une euh »

Interviewée : « C'est quoi ? ? »

Chercheuse : « Et c'est... Vous appréciez ou c'est plus une euh une obligation ? »

Interviewée : « Ah non car quand même euh... Comment je vais dire oui j'apprécie car il m'a quand même aidé beaucoup, je sais bien que ça fait mal, ça ça ce n'est pas toujours très très agréable mais quand même ça aide beaucoup euh à débloquer cette articulation qui a été abimée, mon épaule était quand même cassée hein »

Chercheuse : « Oui donc ça vous fait du bien hein »

Interviewée : « Oh oui oui maintenant j'arrive là \*montre\* après c'est un peu plus difficile mais au départ vous savez quand il faut beurrer notre pain avec une main ça ne va pas très bien donc j'ai réussi à mettre la main sur la table la ça allait beaucoup mieux bon maintenant mon petit déjeuner pas de problème pour les repas c'est encore autre chose parce que je ne sais pas je ne sais rien tenir, je n'ai pas encore récupéré la force dans la main je sais pas tenir quelque chose d'un peu lourd dans ma main gauche »

Chercheuse : « D'accord donc du coup c'est pour ça que vous allez au... »

Interviewée : « Au resto tous les jours oui »

Chercheuse : « Vous préférez aller au restaurant ? Ou sinon le service si ça vous intéresse il prépare les repas mais c'est peut être euh »

Interviewée : « Ah nono ça je préfère aller ici oui comme ça je rencontre mes amis et puis euh comme c'est très bien no non »

Chercheuse : « Pour voir les autres personnes et... »

Interviewée : « Oui oui oui ça distrait quand même ah oui je sais que si je prenais une personne elle peut aussi préparer mes repas oui oui »

Chercheuse : « Courses repas euh voilà mais c'est vrai que la si vous dites que vous préférez sortir tout ça »

Interviewée : « Oui oui et en plus quand on est souffrant pendant 15 jours car je ne pouvais pas descendre euh ils montent les plateaux si vous voulez, on a le plateau dans l'appartement, le repas on ne descend pas dans la salle à manger on a le plateau dans la chambre mais c'est un cas précis, ils ne le font pas automatiquement si vous êtes valide vous devez descendre dans la salle à manger »

Chercheuse : « Donc vous ils vous l'ont apporté pendant... »

Interviewée : « Oui ils me l'ont apporté pendant 15j ils me l'ont rapporté après ça allait un peu mieux oui »

Chercheuse : « Vous avez pu descendre un peu ? »

Interviewée : « Oui oui puis je suis descendue parce que j'avais ce pansement sur la tête et ça ce n'était vraiment pas beau »

Chercheuse : « Et du coup vous m'avez dit que vous faisiez des jeux avec vos amis du coup ? »

Interviewée : « Ah oui »

Chercheuse : « Rumikub ?ça ça se passe aussi vous le faites ici ? Dans votre appart ou ? »

Interviewée : « Ah on le fait ici ah oui oui oui et puis c'est une fois chez l'une une fois chez l'autre c'est sympathique quoi »

Chercheuse : « C'est des résidentes ? »

Interviewée : « Oui oui oui oui »

Chercheuse : « Donc comme ça chacun va... »

Interviewée : « Oui voilà, ah oui oui oh on ne fait pas toutes l'après-midi on fait souvent vers 4h 4h30 jusque 6h30 hein on ne fait pas ça toutes les après-midis quand même on ne fait pas début d'après-midi pas beaucoup de dames aiment bien se reposer ou regarder une émission en télé qui leur plait en début d'après-midi alors on commence jamais beaucoup avant 16h30 voila »

Chercheuse : « Émissions D'accord, vous regardez aussi la télé vous ? »

Interviewée : « Moi oui »

Chercheuse : « Vous aimez bien ? »

Interviewée : « Oui moi euh les émissions policières \*rire\* »

Chercheuse : « Ah D'accord, super euh alors j'ai une dernière petite question alors euh donc par exemple lorsque vous avez eu des difficultés vous me dites que vous pouvez faire appel à plusieurs personnes par exemple les résidents, vos enfants etc., donc je voulais savoir qu'est-ce qui vous fait choisir la personne par exemple dans le service vous préférez une personne comment ? Sur quels critères par exemple vous vous basez ? Je donne un exemple est ce que vous préférez qu'elle soit discrète qu'elle euh, un peu tous ces critères un peu comme ça ? »

Interviewée : « Ah de toute façon elles sont toutes très discrètes toutes très discrètes elles ne racontent pas euh par exemple si elles viennent chez moi parce que j'ai un problème elles ne vont pas le répéter, façon elles ne sont pas de service, on n'a pas toujours la même personne non plus car elles ont aussi des jours de service, elles sont 4 quand même ici hein donc ça dépend heure à laquelle le problème arrive mais euh toutes les 4 sont très bien, très discrètes et elles sont efficaces. Si y'a un petit problème d'électricité, si y'a un petit problème euh mécanique quelque part bon elles savent ou dépanner hein ce ne sont pas simplement des parlotes, elles savent mettre la main à la peut-être pour des choses quoi oui »

Chercheuse : « D'accord donc ça vous convient ? »

Interviewée : « Oh oui »

Chercheuse : « Pour voir aussi un peu vos besoins si vous voulez plutôt une personne autrement ou... »

Interviewée : « Oui non mais pour l'instant non »

Chercheuse : « D'accord et du coup comme vous m'avez dit, ce qui vous fait choisir une personne plutôt qu'une autre c'est plutôt du coup la disponibilité des personnes comme un peu vos enfants ? »

Interviewée : « Oui parce qu'en fait oui on ne peut quand même pas demander aux résidents euh je crois que ce sera pas accepté par la résidence, que des résidents viennent euh vous aider c'est pas, enfin pour le courrier ce n'est pas une aide et euh »

Chercheuse : « Ça vous aide quand même le courrier ? C'est bien ? »

Interviewée : « Oui je veux dire pour quelque chose de plus grave là je veux dire, pour accepter faut absolument passer par la résidence si vous voulez, pour un petit service et euh aller chercher le pain ou si je devais plus aller chercher mon sac poubelle je ne vais pas aller sonner pour ça la ça peut être la voisine bon faut tomber sur la bonne voisine aussi hein »

Chercheuse : « Oui »

Interviewée : « Mais enfin bon en général euh oui »

Chercheuse : « Donc la confiance aussi c'est important »

Interviewée : « Oui parce que quelque fois quand on est absent pour la livraison c'est déjà arrivé les livraisons de marchandise sauf le jeudi après-midi si vous n'êtes pas là et que le livreur vient ou vous en parlez en bas et ils viennent ouvrir ou vous demandez à la réception, vous lui donnez la clé, le livreur qui est quelqu'un de très honnête aussi dépose vos marchandises et rend la clé à la voisine donc oui c'est sûr qu'il faut avoir confiance en la personne, jusque maintenant ici depuis que je suis ici depuis 6 ans apparemment il n'y a pas eu de problème »

Chercheuse : « Vous n'avez jamais eu de soucis ? »

Interviewée : « Je n'en ai jamais eu et je n'ai jamais entendu que des personnes en avaient non plus »

Chercheuse : « D'accord bon »

Interviewée : « Ben ça ça c'est vrai c'est la confiance la première euh oui »

Chercheuse : « La confiance du coup, la disponibilité.... »

Interviewée : « Oui parce qu'il faut tomber sur quelqu'un de valide, quoi que les fauteuils roulants y'en a pas beaucoup, pour être ici il faut être plutôt indépendant euh ce n'est pas une maison de retraite hein c'est quand même un foyer logement »

Chercheuse : « Vous avez votre logement aussi »

Interviewée : « Il faut pouvoir se déplacer il faut pouvoir être indépendant »

Chercheuse : « Très bien »

Interviewée : « Sauf occasionnellement quand vous avez un accident, comme moi bon pendant 15j je ne pouvais pas descendre mais bon on savait que c'était accidentelle ce n'était pas définitive »

Chercheuse : « C'était temporaire donc euh »

Interviewée : « Oui voilà c'était temporaire donc je pense à la voisine qui était une des clientes aussi la Mme G qui du jour au lendemain s'est découvert une maladie et qui est en fauteuil roulant maintenant et qui pouvait plus rester ici »

Chercheuse : « Oui Mme G j'en ai entendu parler »

Interviewée : « Oui »

Chercheuse : « Du coup elle est plus dans la résidence d'ailleurs ? »

Interviewée : « Non no elle est à la maison de retraite de M »

Chercheuse : « Oui »

Interviewée : « A la belle E »

Chercheuse : « Oui donc la faut vraiment... »

Interviewée : « Ben là c'était quelqu'un en qui je donnais ma clé »

\*appel de sa fille\* dit ma présence et que tout va bien

Interviewée : « Voilà c'est vite fait »

Chercheuse : « Oh votre fille vous vous appelez souvent ? »

Interviewée : « 3 fois par jour \*rire\* elle m'appelle »

« Ben elle ne peut pas venir elle aussi est bloquée aussi elle ne peut pas conduire puis elle a aussi l'infirmier elle a aussi le kiné euh donc euh pour l'instant elle vient que le week-end parce que son mari l'a ramène quoi hein elle a fait la même chute que moi mais elle sur l'église 15j après moi c'est bien dommage »

Chercheuse : « La même chute ? »

Interviewée : « La même chute c'est bizarre hein et son épaule gauche aussi »

Chercheuse : « Et la même que vous du coup ? »

Interviewée : « Oui et c'était beaucoup plus grave elle a dû être opérée elle a eu une prothèse elle a eu une grande cicatrice et comme on a eu le même chirurgien fin moi c'était pas un chirurgien mais un médecin à l'hôpital de D je lui en avais parlé et j'avais dit vous avez soigné ma fille, car on était avec ma fille pour moi et après voilà qui la retrouve en tant que patiente alors donc je lui en parlé, il a dit oui mais elle c'est beaucoup plus grave que vous, elle mettra beaucoup plus longtemps à récupérer m'enfin sa cicatrice est belle, ca.. Elle a vu son chirurgien cette semaine c'est plutôt moyen enfin elle elle ne sait pas lever le bras non plus m'enfin »

Chercheuse : « D'accord bon en espérant que ça aille mieux \*rire\* »

Chercheuse : « Et du coup vous avez des rendez-vous aussi euh à l'hôpital peut être du fait pour votre épaule ? »

Interviewée : « Ah oui oui oui »

Chercheuse : « Vous êtes suivie ? »

Interviewée : « Oui mais je n'ai pas que ça rire oui donc voilà pour mon bras mais là c'est exceptionnelle, alors j'ai des rendez-vous tous les 6 mois car j'ai un manque de globules rouges c'est à genre de comment on appelle ça quoi une euh enfin euh pas une leucémie ah euh une »

Chercheuse : « Anémie »

Interviewée : « Anémie voilà alors j'ai le droit à des piqûres tous les mois des piqûres 'd'OPO et tous les 6 mois j'ai rendez-vous avec une hématologue à l'hôpital de R et puis tous les 2 mois j'ai rendez-vous avec un spécialiste de la rétine parce que j'ai la DMLA »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Alors j'ai le droit à une piqûre dans l'œil tous les 2 mois et je ne vois pas de l'œil droit... j'ai beaucoup de choses qui ne se voient pas \*rire\* »

Chercheuse : « C'est vrai on ne dirait pas »

Interviewée : « Quand on me voit on ne dirait pas que j'ai tout ça c'est contraignant quand même »

Chercheuse : « Oui je me doute bien c'est contraignant pour vous ? »

Interviewée : « Oui. Oui surtout la vue bon j'arrive à lire les gros titres la ca va aussi mais pour commencer à lire ça\* montre un journal\*ça devient difficile euh oui oui »

Chercheuse : « Difficile »

Interviewée : « Oui j'y arrive mais euh alors c'est paradoxe car je m'occupe de la bibliothèque mais je ne sais pas lire les titres des livres et puis les auteurs euh j'arrive à les lire mais bon puis les gens savent pas alors bon ça n'a pas d'importance »

Chercheuse : « D'accord et à la bibliothèque vous faites quoi, vous donnez les ? »

Interviewée : « Ah bah oui on conseille les gens y'a une dame y'en a une qui tient les fiches parce que euh y'a quand même un fichier pour savoir qui a pris ce livre ou ça se conserve pour savoir où sont les livres donc y'a une dame qui ne fait que ça celle-là et alors on est 2 à conseiller quand même les les gens et à voir parce que y'a des gens qui aiment bien chercher eux même dans les rayons mais et y'en a qui aiment bien être conseillé alors on leur demande le genre de livre qu'elles aiment, des romans des policiers des biographies toutes ces choses-là puis on est 2 à voyager dans la bibliothèque »

Chercheuse : « D'accord ça vous plait ? »

Interviewée : « Oui \*rire\* »

Chercheuse : « Très bien bon ben écoutez j'ai toutes mes informations

Interviewée : « C'est vrai ? \*Rires\* »

Chercheuse : « C'est très bien »

Interviewée : « J'espère que ça vous fera gagner votre projet »

Chercheuse : « J'espère mais vous en faites pas c'est très bien euh du coup je vous remercie énormément pour votre... »

Interviewée : « Euh vous voulez quelque chose un jus de fruit ou quelque chose ? »

Chercheuse : « Non merci beaucoup »

Interviewée : « Ah vous allez prendre un bonbon alors ? »

Chercheuse : « Ah non c'est gentil »

Interviewée : « Ah ben il faut que le bocal soit vide pour la fin du mois parce que y'a quelqu'un qui m'a réclamé le bocal »

Chercheuse : « Ah d'accord donc faut que vous les mangiez aussi alors \*rire\* d'accord en tout cas merci beaucoup et du coup pour le bureau je vais essayer de les appeler pour voir parce que la en fait moi je suis stagiaire donc du coup je suis avec eux donc je connais »

Interviewée : « Oui mais je ne veux pas que ça vous cause des ennuis ou quelque chose »

Chercheuse : « Non vous en faites pas »

Interviewée : « Ou que ça me cause des ennuis ou quelqu'un chose parce que Mme V elle m'a dit euh bon remarquez j'en ai pas encore parlé à A que j'allais changer de programme hein ben c'est-à-dire que j'attends quand même d'avoir récupéré bon on est quand même le 15 avril je pense que pour le 15 mai je pourrais changer, bon c'est vrai que y'a aussi le point vue financier qui joue hein »

Chercheuse : « Oui c'est compliqué pour vous ? »

Interviewée : « Parce que 400€ par mois ça me fait quand même une grosse somme hein ça je ne pourrais pas pas continuer comme ça ce n'est pas possible alors euh et si je veux

prendre quelqu'un euh ben autant que je continue avec cette association là je ne vais pas aller chercher ailleurs »

Chercheuse : « Oui tout se passe bien de toute façon ? »

Interviewée : « D'autant plus que toutes les personnes que j'ai eu elles sont toutes euh bien »

Chercheuse : « D'accord ok euh non no mais ça ne pose pas de problème vous en faites pas toute façon c'est seulement vos besoins »

Interviewée : « Oui vous dites que j'ai l'intention de changer de programme la »

Chercheuse : « C'est juste pour anticiper mais euh »

Interviewée : « Oui mais peut être que je téléphonerais quand même hein »

Chercheuse : « C'est selon vos besoins hein donc vous en faites pas on s'adapte à vous aussi ce n'est pas, c'est pour ça que je vous demande un peu comment ça se passe, vos envies tout ça pour adapter vous en faites pas ça pose pas de problème de toute façon si ça pose problème on vous le dira et on essayera de trouver une solution »

Interviewée : « Oui je voulais demander une chose euh comme ici j'ai 2 rendez-vous et ça tombe dans les horaires de A qu'est-ce que je dois faire je dois appeler le bureau ? »

Chercheuse : « Oui alors appelez le bureau pour du coup je suppose que vous allez annuler ? »

Interviewée : « Ah bah oui parce que je dois être à 10h15 à l'hôpital de T et l'autre c'est à cette heure-là aussi à l'hôpital de R alors la euh et et pour mes yeux ça va être aussi à cette heure-là c'est souvent à cette heure-là donc là j'annule carrément donc c'est possible ça »

Chercheuse : « Oui tout à fait il faudra appeler le bureau sinon si vous les avez là je peux le noter et appeler en sortant et faire passer le message mais si vous voulez vous pouvez appeler euh directement »

« Comme ça on le note et en fait on dit à A de ne pas se déplacer chez vous et du coup d'annuler euh \* cherche le papier euh\* mais sinon vous n'embêtez pas si vous l'avez rangé »

Interviewée : « Ben oui parce que la mes rendez-vous je les ai mais je ne peux pas les changer pour ... ben si il doit être la mon petit calendrier... euh y'a pas de raisons, ah ben il est là, tout ce qui se peut se faire ici ça ce n'est pas grave, mais là je suis obligée de me déplacer »

Chercheuse : « Alors quand c'est comme ça vous faites appel à quelqu'un pour vous déplacer ? Fin y'a quelqu'un pour vous conduire ? »

Interviewée : « Euh comment je vais dire euh les dernières fois j'allais en ambulance car c'était par rapport à mon accident donc j'avais le droit à un bon de transport je partais en ambulance alors les autres transports en principe c'est ma fille »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Mais là je ne sais pas si elle reconduira bon par exemple le lundi 14 mais c'est au mois de mai hein »

Chercheuse : « Oui »

« Donc là je ne peux pas j'ai rendez-vous à 10h30 »



Chercheuse : « Ok à l'hôpital de T donc comme on doit être au moins ¼ d'heures avant pour euh donc ça ne va pas... Très bien donc le lundi 14 mai vous avez rendez-vous à 10h30 donc ça faut annuler »

« Et après Je vais le noter comme ça je ferais passer au bureau euh je dirais que vous me l'avez communiqué et si vous voulez on vous appellera pour.. »

Interviewée : « Et après c'est au mois de juin, vous le notez quand même pour le mois de juin la ? »

Chercheuse : « Non dans ces cas la juin euh appelez appelez comme ça euh, la je préviens juste pour mai comme ça A sait quelle doit pas venir et on vous reconfirmera qu'on a bien annulé euh »

Interviewée : « D'accord d'accord »

Chercheuse : « Et sinon si jamais vous n'avez personne sachez qu'elle peut, enfin A peut effectuer la conduite ou quelqu'un d'autre, elle peut vous déposer là-bas attendre avec vous et voilà »

Interviewée : « Non mais j'ai quelqu'un parce que la euh ma petite fille elle avait justement dit qu'elle était en congés pour l'hôpital D ça devrait aller donc la ça va et en juin je pense que ma fille reconduira donc euh c'est le jeudi 7 et vendredi 8 alors oui lac'est10h15 chez l'ophtalmo et après a l'hôpital de R c'est11h donc la je dois partir de bonheur aussi donc ça va pas non plus »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Donc j'appellerais pour le mois de juin »

Chercheuse : « Oui appelez comme ça si je le dis peut-être trop tôt »

Interviewée : « Oui puis à ce moment la euh j'aurais euh peut être déjà changé mon programme j'aurais peut-être plus A tous les jours donc euh »

Chercheuse : « Tout à fait »

Interviewée : « Donc il faut quand même que j'appelle le bureau bon m'enfin pour le mois de mai là le 14 la vous pouvez toujours le faire hein »

Chercheuse : « Très bien ben écoutez je passe le message et puis je passe pour les 2f voir un peu si on peut anticiper »

Interviewée : « Oui oui »

Chercheuse : « Pour le mois prochain du coup plus »

Interviewée : « Oh oui oui oui parce qu'il faut quand même le temps qu'elle fasse vos plannings ou tous ces choses-là hein c'est ce que Mme V m'avait dit on ne peut pas changer du jour au lendemain »

Chercheuse : « Oui pour prévoir avant »

« D'accord bon ben vous en faites pas de toute façon j'ai noté »

Interviewée : « Vous avez contact avec Mme V alors ? »

Chercheuse : « Oui tout a fait c'est ma responsable de stage »

Interviewée : « Oui oui oui »

Chercheuse : « Voilà donc vous en faites pas je leur toucherai un mot je dirais que c'est pour vraiment anticiper selon vous »

Interviewée : « Oui j'aimerais bien avoir l'une des 4 »

Chercheuse : « L'une des 4 ? Je demanderais je sais que L euh... »

Interviewée : « Oui pour pas en chercher une autre la comme ça »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Ben qui j'ai eu cette semaine en remplacement ? Ben L je l'avais jamais eu elle est bien aussi, ça s'est bien passé même avec les remplacements ça c'est très bien passé, avec C, L et S qui est complètement différente des autres d'ailleurs, quelqu'un de très dynamique de très... un peu plus âgée je crois que... »

Chercheuse : « Dynamique ça vous va ? »

Interviewée : « Comment ? »

Chercheuse : « Dynamique ça vous va ? »

Interviewée : « Oui »

Chercheuse : « Les personnes Dynamiques ok ben écoutez je les noté puis je leur toucherai un mot pour voir euh »

Interviewée : « De toute façon j'appellerais quand même »

Chercheuse : « Pour voir si ces filles la sont dispos »

Interviewée : « Voila »

Chercheuse : « Voilà bon ben en tout cas merci beaucoup pour euh... »

Interviewée : « Et vous allez chez d'autres personnes à la résidence ? Non ? »

Chercheuse : « Alors cette résidence là je ne sais pas mais je sais que je vais à G »

Interviewée : « Ou ça ? »

Chercheuse : « À G résidence G à W je ne sais pas si vous... »

Interviewée : « Non »

Chercheuse : « Si vous connaissez et après c'est a B mais c'est euh un Monsieur qui habite pas loin d'ailleurs dans la rue en face mais c'est un bégainage »

Interviewée : « Ah oui c'est encore autre chose »

Chercheuse : « Par contre je sais plus comment il s'appelle mais c'est... Après peut-être que je devrais venir euh »

Interviewée : « Voir d'autres personnes »

Chercheuse : « Voilà c'était les personnes vraiment qui avaient des aides mais depuis peu donc comme vous ça fait un peu près un mois »

Interviewée : « Ah oui oui »

Chercheuse : « Voilà pour faire un peu le point euh »

Interviewée : « Ah oui oui tandis que la ça fait un moment qu'elle a »

Chercheuse : « Oui voilà j'ai vu que y'avait beaucoup de personnes ici mais euh »

Interviewée : « Oui oui »

Chercheuse : « Mais quand ça fait plusieurs années euh pour mon projet c'est mieux quand ça fait peu de temps »

Interviewée : « Ah oui moi c'est récent oui oui c'est vrai »

Chercheuse : « Voila »

Interviewée : « Bon ben c'est bien »

Chercheuse : « Ben en tout cas merci beaucoup »

Interviewée : « Ya pas de quoi \*rire\*. »

### *Entretien 4 - Mr M - 21 minutes*

Chercheuse : « Euh alors donc du coup euh je vais vous poser quelques questions donc c'est pour mon mémoire en fait donc c'est un peu à part entre guillemets du service, euh c'est juste pour mon mémoire pour voir un peu euh avec vous un peu vos besoins ou ce que vous pensez des services à la personne etc »

« Donc d'abord pouvez-vous me parler un peu de votre vie de tous les jours ? »

Interviewé : « Oh je suis sénior donc à la retraite »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : « Je viens de N, je suis là depuis 4 mois, j'ai une fille qui habite juste à côté de B là à côté de l'église, elle s'appelle J »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : « Donc j'ai les petits enfants avec elle, J et G \* montre les photos\* »

Chercheuse : « Très bien, d'accord elle habite juste à côté ? »

Interviewé : « Oui à côté à B »

Chercheuse : « Très bien euh donc par exemple le déroulement de vos journées par exemple, une journée type euh ? »

Interviewé : « Bon euh moi je me réveille vers 8h30 du matin, un petit peu d'exercice physique ici à la maison et puis je fais un petit tour à côté derrière là pour aller jusqu'à une marche d'une demi-heure tous les matins. »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : « Je reviens faire un petit peu de café, le petit déjeuner, de temps en temps je repars chercher les petits enfants de l'école »

Chercheuse : « Ok »

Interviewé : « Pour les ramener chez chez les euh chez les socio culturels de B pour faire de la musique, sinon tous les mardis matins je prends des cours de dessin. Ce que vous voyez là c'est moi qui les ai faits »

Chercheuse : « D'accord, ah oui \* montre\* très beau »

« Oui, Ok et du coup après vous rentrez et le soir ? »

Interviewé : « Le soir euh je vois souvent la télévision, l'AR surtout et puis les informations de la journée et après je fais l'entretien de la maison »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : « Je suis divorcée, les 3 enfants donc euh un fils qui habite à O, il a 3 garçons, j'ai aussi une fille aînée qui habite en B, elle travaille dans une boîte allemande avec euh à A la C elle travaille, euh son mari son mari travaille dans une boîte américaine et ils ont 3 enfants aussi donc une fille et 2 garçons »

Chercheuse : « D'accord ok euh, alors du coup euh vous marchez tous les matins vous m'avez dit ? »

Interviewé : « Oui »

Chercheuse : « Du coup ça c'est un, un plaisir ? Ou vous êtes obligé euh...? »

Interviewé : « Je suis obligé »

Chercheuse : « Ah vous êtes obligé ? »

Interviewé : « Ben oui \*rire\* je suis obligé parce qu'en N je fais beaucoup de jogging quand j'étais plus jeune mais maintenant je marche beaucoup, puis j'ai 73 maintenant j'ai changé un petit peu »

Chercheuse : « D'accord euh vous êtes obligé mais c'est un peu euh un plaisir aussi on va dire ? »

Interviewé : « Bien sûr oui »

Chercheuse : « Même l'exercice physique »

Interviewé : « Bien sûr il ne faut pas être sédentaire \* rires\* »

Chercheuse : « D'accord et vous prenez des cours de dessins et du coup vous les prenez où ? »

Interviewé : « Euh a B »

Chercheuse : « A B ? »

Interviewé : « Oui »

Chercheuse : « Ok c'est avec plusieurs personnes et euh ? »

Interviewé : « Nous sommes une dizaine »

Chercheuse : « D'accord ok et vous aimez bien ? »

Interviewé : « Oui ça fait longtemps que je fais le dessin depuis 75, 1975, ça remonte »

Chercheuse : « Ah oui D'accord et du coup en N vous en faisiez aussi ? »

Interviewé : « Euh je faisais là-bas aussi mais je faisais une fois que j'ai appris à dessiner avec un petit professeur de la ville, je me suis fait moi-même quoi »

Chercheuse : « D'accord ok, euh et du coup aussi vous regardez AR vous ? »

Interviewé : « AR oui beaucoup d'informations AR »

Chercheuse : « Vous aimez bien les informations alors ? »

Interviewé : « Oui AR, euh la 5 également, y'a beaucoup de documentaires sur les autres pays, je suis aussi d'origine Ph »

Chercheuse : « D'accord ok euh vos activités vous m'avez dit... »

Interviewé : « Alors quand j'ai quitté mon pays en 1964, je suis allé en A parce que j'avais un frère et une sœur qui habitaient à l'abas, ils travaillent déjà, ils sont des infirmiers. Donc euh ils m'ont demandé si je veux bien venir en A donc je me suis dit pourquoi pas parce qu'à l'époque c'était à l'époque des B, vous connaissez non ? »

Chercheuse : « Oui »

Interviewé : « J'habitais à L. Comme j'aimais bien les B à l'époque puisque j'étais guitariste aux Ph je faisais la musique là-bas, pendant 4 ans je faisais la musique là-bas et une fois que j'ai reçu une invitation de mon frère pour aller en A je me suis dit pourquoi pas donc j'y suis allé. Et en A je me suis fait embaucher comme infirmier aussi dans un hôpital pour les gens handicapés, je faisais ça pendant 7 ans. Et là pendant cette année-là j'ai rencontré une française, nous nous sommes aimés, nous nous sommes mariés. »

Chercheuse : « Et vous êtes venus en F »

Interviewé : « Et je suis venu en N »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : « Et la ça a commencé la vie amoureuse de moi-même »

Chercheuse : « Ok et du coup vous ne continuez pas la musique actuellement ? Vous avez arrêté ? »

Interviewé : « De temps en temps, j'ai ma guitare ici, et parce que ma fille J joue de la flute traversière »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : « Je l'accompagne pour ses morceaux de temps en temps »

Chercheuse : « Ah elle fait des morceaux elle-même ? »

Interviewé : « Oui oui »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : « Elle fait beaucoup du solfège mais je ne lis pas la musique moi je joue de la guitare que à l'oreille »

Chercheuse : « Ah vous ne pratiquez pas la musique ? »

Interviewé : « Non je ne fais pas de solfège »

Chercheuse : « D'accord ah je ne connaissais pas »

Interviewé : « Donc j'entends des choses je mémorise et je rejoue, alors ses enfants à elle G et J ils font des, ils ont 2 instruments : trombone pour G et l'autre c'est.. Comment elle s'appelle, j'ai oublié le nom de son »

Chercheuse : « Euh »

Interviewé : « Trombone et l'autre, bon en tout cas c'est du vent aussi, donc je l'accompagne vraiment, ces enfants-là avec ma guitare de temps en temps »

Chercheuse : « Très bien ils font des spectacles ou des choses comme ça du coup ? »

Interviewé : « Non non c'est familial »

Chercheuse : « En famille ? »

Interviewé : « C'est familial »

Chercheuse : « Très bien d'accord alors du coup les personnes que vous voyez le plus souvent ? C'est vos petits-enfants c'est ça ? »

Interviewé : « Oui »

Chercheuse : « Vous voyez d'autres personnes du coup ? Des voisins, des amis ou autre ? »

Interviewé : « Oui c'est petit ici, de temps en temps je vais chez eux leur demander des petits bonjours »

Chercheuse : « D'accord donc les voisins aussi »

Interviewé : « Oui et puis euh dans les grands surface également, dans les magasins, nous recevons des connaissances, surtout chez C, c'est pas loin hein »

Chercheuse : « D'accord ce n'est pas loin donc carrefour B alors ? »

Interviewé : « CB oui »

Chercheuse : « D'accord vous voyez d'autres personnes à part euh ceux que vous m'avez cité ? »

Interviewé : « Euh pour l'instant, euh sauf des voisins qui viennent chez moi, et G qui vient tous les jeudis »

Chercheuse : « Oui donc tous les jeudis aux p'tits soins euh »

Interviewé : « Oui et elle m'aide un petit peu pour les trucs administratifs »

Chercheuse : « Elle fait quoi alors ? Elle fait des papiers ? »

Interviewé : « Oui administration, j'ai eu des problèmes de transfert de dossiers de ma sécurité social, caisse allocations familiales etc etc etc »

Chercheuse : « D'accord et pourquoi vous avez demandé cette aide ? c'est parce que vous n'arrivez pas à utiliser l'ordi ou comme ça ? »

Interviewé : « Je ne suis pas très fort en ordinateur »

Chercheuse : « D'accord oui »

Interviewé : « Souvent, avant c'était J qui venait donner un coup de main mais vu qu'elle travaille maintenant tous les jours et quelle a des petits enfants, on a demandé à G de venir »

Chercheuse : « D'accord donc euh oui comme elle travaille, elle n'est pas forcément disponible ? »

Interviewé : « Voila »

Chercheuse : « D'accord euh du coup vos autres enfants vous leur téléphonez quand même ? Vu qu'ils sont loin ils ne peuvent pas forcément euh se déplacer ? »

Interviewé : « Oui »

Chercheuse : « Ok, alors donc euh si vous arriverez par exemple d'avoir besoin de quelqu'un pour vous aider en supplément des papiers ? A qui feriez-vous appel par exemple ? »

Interviewé : « Oui »

Chercheuse : « Donc du coup peut être les services ? Votre fille si elle est... ? »

Interviewé : « Je ne vois pas souvent mon fils car il n'est pas très familial avec moi »

Chercheuse : « Ah »

Interviewé : « \*rire\* il a un petit peu des problèmes avec sa mère, donc nous sommes divorcés donc du coup je suis abandonné aussi hein par mon fils.. »

Chercheuse : « D'accord mais sinon vos filles peut être que vous les voyez euh comme votre fille qui habite à côté c'est plus pratique ? »

Interviewé : « J oui, souvent oui elle vient, et puis euh l'autre fille qui habite en B aussi nous nous téléphonons souvent »

Chercheuse : « D'accord donc ok d'abord vous appelleriez qui par exemple ? D'abord plus vos proches ou voisins ou ? »

Interviewé : « Oui mais j'ai, j'ai euh une sœur a LA je l'appelle souvent, un frère et une sœur en Aust »

Chercheuse : « Ah »

Interviewé : « Donc nous avons des contacts téléphoniques souvent également et puis euh les cousins les cousines qui habitaient en Cal, je vais souvent, je suis allé déjà là-bas 3 4 fois et à LV parce que j'ai un frère, un ami marié à une française également »

Chercheuse : « D'accord ok, donc la par exemple si vous auriez besoin encore plus d'aides, vous feriez appel à ? »

Interviewé : « APS »

Chercheuse : « APS »

Interviewé : « Ils font tout là je crois ? »

Chercheuse : « Oui tout à fait »

Interviewé : « Sinon j'ai reçu ça aujourd'hui aussi, O la, \*sort le tract\* »

Chercheuse : « O »

Interviewé : « O »

Chercheuse : « Alors ça c'est encore autre chose »

Interviewé : « Oui c'est encore autre chose encore »

Chercheuse : « C'est encore autre chose encore mais c'est vrai que c'est aussi un... »

Interviewé : « Service pour les séniors »

Chercheuse : « Service oui mais c'est encore autre chose, c'est plus grand, c'est différent »

Interviewé : « Il est plus grand oui »

Chercheuse : « Donc vous feriez appel APS »

Interviewé : « Oui APS »

Chercheuse : « Oui. Et pourquoi vous feriez appel à l'association ? »

Interviewé : « Parce qu'ils ne sont pas, ils ne sont pas loin ils sont d'ici à X ils ne sont pas loin bon pour l'instant je n'y suis pas là encore »

Chercheuse : « Oui c'est au cas où »

Interviewé : « Au cas où hein »

Chercheuse : « Oui parce que c'est vrai qu'ils font d'autres choses, ils font les repas, euh c'est assez large hein donc si vous avez besoin même les conduites etc »

Interviewé : « Oui l'accompagnement »

Chercheuse : « D'accord et du coup vous feriez appel à eux comme par exemple, votre fille qui habite à côté si elle travaille elle n'est pas souvent la ? Mais sinon euh ? Elle pourrait tout aussi peut être venir vous aider ou ? »

Interviewé : « Bien sûr oui »

Chercheuse : « Ok d'abord le service »



Interviewé : « Oui parce que c'est ma fille et son mari qui m'ont beaucoup aidé à faire le déménagement de L à ici y'a 4 ans »

Chercheuse : « Vous habitiez ou avant ? »

Interviewé : « A L »

Chercheuse : « Ah je ne connais pas, c'est loin ? »

Interviewé : « Euh c'est en N »

Chercheuse : « Ah oui c'est en N D'accord »

Interviewé : « Oui »

Chercheuse : « Ah oui donc vous avez déménagé de ... »

Interviewé : « Vous avez entendu parler de la basilique de ST ? »

Chercheuse : « Euh non »

Interviewé : « Non ? Et C ? Épellation »

Chercheuse : « Ah oui C oui je connais »

Interviewé : « C c'est N hein et L c'est pas loin, y'a 50 km »

Chercheuse : « D'accord oui je vois car j'ai été y'a pas longtemps en N justement a C et je vois ou c'est ok. Ah oui donc vous avez ça dû être euh ? Vous avez procédé comment du coup ? Votre fille est venue et a pris vos... ? »

Interviewé : « Non ma fille a vu cet endroit la en construction et m'a demandé si ça m'intéresse de vivre avec eux, ici-là , bon je suis venue ici voir les constructions, y'a a peu près 1 an ça, et puis c'est ma fille qui a fait les démarches, faire les demandes à la mairie de B euh on m'a demandé des paperasses quoi et ça c'est bien passé »

Chercheuse : « Et ça vous plait ? »

Interviewé : « Oui un peu froid quand même par rapport en N »

Chercheuse : « Il fait froid ? »

Interviewé : « Oui mais ça va pour l'instant \* rire\* »

Chercheuse : « C'est le Nd comme on dit »

Interviewé : « C'est le Nd oui »

Chercheuse : « Bon là il va faire chaud la semaine prochaine apparemment »

Interviewé : « Tant mieux tant mieux »

Chercheuse : « D'accord euh »

Interviewé : « Ce n'est pas la même météo qu'aux PH, aux PH c'est 35 degrés tous les jours hein »

Chercheuse : « Ah ben je me doute ça doit être des îles ou il fait.. »

Interviewé : « Ben on a besoin de climatisation mais nous n'en avons pas ça coûte cher en l'électricité »

Chercheuse : « Ah D'accord y'a pas de climatisation »

Interviewé : « Non que des ventilateurs »

Chercheuse : « Ah ouais »

Interviewé : « Mais ce n'est pas bon pour les européens car on a plein de moustiques chez nous \*rires\* »

Chercheuse : « Ah ok euh super donc du coup vous feriez appel au service. Et du coup qu'est-ce qui vous fait choisir par exemple la personne qui vous aide ? Donc par exemple, est ce que vous avez des critères particuliers de... ? De la personne exemple, est ce que vous préférez qu'elle soit discrète euh, ou autre chose selon... »

Interviewé : « Oh bien discrète oui j'aimerais bien, euh loyal bien sûr, faut avoir une confiance, quelqu'un qui pourrait vous donner un coup de main, comme G elle est sympathique hein, à part ça non je n'ai pas eu beaucoup de critères à donner hein »

Chercheuse : « D'accord et c'est quoi vos ? Ah oui vous avez juste demandé de l'aide administrative c'est ça ? »

Interviewé : « Oui »

Chercheuse : « Ok donc pour l'instant c'est juste ça, et du coup vous avez 1 fois par semaine c'est ça ? »

Interviewé : « Oui 1 fois par semaine tous les jeudis »

Chercheuse : « Très bien »

« Et ça vous aide beaucoup, tout se passe bien avec euh le service ? »

Interviewé : « Ah oui oui »

Chercheuse : « Très bien, donc du coup discrète, loyale, confiance... euh discrète c'est-à-dire, vous entendez quoi par euh ? »

Interviewé : « Discrète c'est-à-dire euh, il faut que ça reste entre nous les affaires hein »

Chercheuse : « Oui ce que vous dites »

Interviewé : « N'en parle pas oui »

Chercheuse : « Vous préférez que ça reste avec la personne ? »

Interviewé : « Voila »

Chercheuse : « Bon ben écoutez du coup vous voyez souvent votre fille et vos petits-enfants c'est ça que vous m'avez dit ? »

Interviewé : « Oui »

Chercheuse : « Vous allez les chercher tout ça ? »

Interviewé : « Oui tous les mardis »

Chercheuse : « Tous les mardis »

Interviewé : « C'est euh par exemple, demain je suis invité prendre de l'apéritif chez eux parce qu'ils reçoivent les amis.. De temps en temps je mange avec eux le soir »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : « Une bonne soupe »

Chercheuse : « Une bonne soupe ? »

Interviewé : \*rires\*

Chercheuse : « Très bien »

Interviewé : « Autre chose ? D'autres questions ? »

Chercheuse : « Ah oui et comment avez-vous trouvé le service ? »

Interviewé : « Ben on n'est pas loin M... »

Chercheuse : « D'accord donc c'est votre fille qui a regardé euh le service ? »

Interviewé : « L'a contacté euh comment elle s'appelle euh »

Chercheuse : « « Mme V ? »

Interviewé : « C'est ça oui »

Chercheuse : « D'accord et... »

Interviewé : « Mme V est venue ici me rencontrer et m'a demandé à quoi j'ai besoin »

Chercheuse : « D'accord et votre fille a trouvé le service euh sur internet pas loin ? »

Interviewé : « Oui »

Chercheuse : « Et elle en a peut-être entendu parler des autres ou pourquoi lui ? »

Interviewé : « Peut-être bien oui »

Chercheuse : « Peut-être ok »

« Ben écoutez je pense que j'ai toutes les informations hein, euh très bien en tout cas merci beaucoup j'ai tout »

Interviewé : « De rien, je vous en prie »

Chercheuse : « Merci beaucoup. »

### *Entretien 5 – Mr D*

Chercheuse : « Alors donc Mr D, donc d'abord pouvez-vous me parler de votre vie de tous les jours ? »

Interviewé : « Ici là ? »

Chercheuse : « Oui votre vie euh chez vous, vous pouvez me raconter ce que vous voulez, vos journées par exemple si vous avez des activités, votre famille ... »

Interviewé : « Alors depuis y'a combien, 3 mois que je suis là, quelque chose comme ça et je ne participe pas aux activités de la résidence pour la bonne raison que je suis en train de vider ma maison d'H et ce n'est pas de la tarte »

Chercheuse : « Ah »

Interviewé : « J'ai mes filles qui m'aident bien heureusement sinon sans ça je ne m'en sortirais pas alors donc euh tous les après-midis je suis là-bas et le matin je suis ici mais je ne fais pas d'activités pour le moment non \*rire\* »

Chercheuse : « D'accord alors vous déménagez, vous avez une maison euh ? »

Interviewé : « J'habitais H avant »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : « Donc je déménage la maison pour la vendre et le compromis de vente a été signé et le jeune homme qui l'a acheté, la vente sera concrétisée entre le 15 mai et le 15 juin »

Chercheuse : « Ok »

Interviewé : « Et pour le moment on vide on vide on vide »

Chercheuse : « Oui c'est toujours euh »

Interviewé : « C'est stressant et c'est long \*rire\* »

Chercheuse : « Oui »

« Et du coup pourquoi vous êtes venus ici dans la résidence ? »

Interviewé : « Ah c'est une belle histoire \*rire\*, ça fait au moins 3 ans que mes enfants me disent papa à ton âge, alors quand ils commencent une phrase comme ça je panique \*rire\*, il serait peut-être temps que tu vendes ta maison et puis que tu ailles euh, alors au départ je voulais partir en appartement à C, et puis j'ai eu un pépin euh de santé au moins de juillet dernier, mon toubib n'était pas la donc j'ai un toubib de remplacement mais que je connais très bien parce que je le rencontre tous les dimanches à St Pet donc euh ce docteur je lui raconte parce que mes enfants veulent que je déménage, alors euh je dis je voudrais partir en appartement à C, « P., je t'interdis de partir en appartement à C » »

Chercheuse : « Ah »

Interviewé : « Alors je dis ben je peux aller à W, je t'interdis d'aller en appartement à W Problème, je te demande de partir en résidence sénior ! Alors donc je cherchais un petit peu partout, les C, C tout, éparpillé tout ça et puis j'ai un gendre qui est adjoint à la Mairie de W

et qui m'a dit la résidence G c'est une résidence, une petite résidence qui est très bien, qui a bonne réputation, qui existe depuis pas trop longtemps et je suis allé voir parce que ça pourrait vous convenir alors je suis venu, j'ai rencontré Monsieur L, euh qui m'a dit ah ben vous savez il faut qu'il y a un appartement qui se libère... je dis j'en suis bien conscient et donc il m'a dit peut être en décembre.. Oui à mon avis au plus tard au mois de mars et le premier décembre ou fin novembre, il me téléphone j'ai un appartement de libre. Alors je viens visiter cet appartement, en fait j'ai visité 2 appartements, un premier appartement et j'ai visité celui-ci. Et quand j'ai visité celui-ci, mes 3 filles qui étaient avec moi, m'ont dit papa tout de suite tout de suite tout de suite \*rire\*, alors du coup ben je me suis engagé »

Chercheuse : « Ok »

Interviewé : « Et j'ai le plus grand appartement de la résidence, 72 m2, j'ai beaucoup de chance, j'ai une grande salle de séjour, la cuisine est effacée donc c'est pas plus mal ça fait plus discret »

Chercheuse : « Oui ça fait une petite pièce à part tout ça »

Interviewé : « Oui j'ai un bureau et puis une chambre, salle de bain et WC donc euh je prends mes marques tout doucement parce que ce n'est pas évident »

Chercheuse : « Vous vous auriez aimé habiter hors résidence vous et c'est vraiment parce que... ? »

Interviewé : « Au départ je parlais sur l'idée d'un appartement et puis depuis que je suis ici je suis bien content parce que c'est un appartement mais avec tous les avantages, les avantages des services de la résidence donc tous les midis je déjeune en bas, on est entre 4 et 12 à tables, ce qui est sur les 40 appartements, je trouve pas beaucoup, ça veut dire que les gens déjeunent dans leur appartement, et donc pour le déjeuner c'est toujours sympa, un petit peu à la fois on commence à faire connaissance »

Chercheuse : « Vous sympathisez avec les autres ? »

Interviewé : « Oui »

« Alors donc euh ils parlent, ils parlent de leur activité, ben je dis comptez pas sur moi maintenant tant que je n'ai pas vidé ma maison, je ne viens pas »

Chercheuse : « Du coup c'est la raison pour laquelle vous ne voulez pas faire d'activités c'est vraiment le temps de ou c'est parce que vous n'êtes pas là ou... ? »

Interviewé : « Non non ben tous les après-midis je suis... Normalement je suis ici parce que j'avais une réunion chez moi de 11h à 16h, mais sans quoi, sans quoi l'après-midi je suis à H »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : « Euh, que vous dire d'autres ? Je suis très content d'être ici parce que en ¼ d'heure je fais tout le tour des commerces qu'il peut exister, le marchand de légumes, boulanger pâtisserie, boucherie euh poissonnerie, laboratoire d'analyse, pharmacie en ¼ heures. CC c'est peut-être le plus loin mais je mets moins d'1/4 d'heures pour y aller »

Chercheuse : « D'accord, c'est quelque chose de bien pour vous ? »

Interviewé : « Comment ? »

Chercheuse : « De pouvoir faire les courses à pied ? »

Interviewé : « Ah bah oui »

Chercheuse : « De tout avoir les commerces tout ça »

Interviewé : « Oh oui, c'est vachement, vachement bien oui »

Chercheuse : « Du coup vous n'utilisez pas de voiture donc c'est plus simple ? »

Interviewé : « Ben j'ai ma voiture pour aller à H \*rire\* »

Chercheuse : « Oui pour aller plus loin mais euh »

Interviewé : « Oui »

Chercheuse : « D'accord et vous vivez seul ? »

Interviewé : « Ben oui, j'ai perdu ma femme il y a 6 ans »

Chercheuse : « Ah »

Interviewé : « J'ai perdu aussi ma fille ainée il y a 4 ans, ça ça été très dur... »

Chercheuse : « C'est dur... Sinon vous avez d'autres filles vous m'avez dit que vous en avez 3 ? »

Interviewé : « J'avais 4 filles donc il m'en reste 3 qui habite dans un environ de 30 km d'ici »

Chercheuse : « D'accord ben ce n'est pas très loin »

Interviewé : « Non et mon fils habite en S, là c'est un peu plus loin »

Chercheuse : « Ah vous avez un fils, oh oui S on ne peut pas aller en voiture ? »

Interviewé : « Alors il est actuellement chez son fils qui est à Cy pour faire des travaux euh de rénovation de salle de bain »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : « Donc euh donc euh je le vois ces jours-ci mais après c'est fini après il retournera chez lui \*rire\* »

Chercheuse : « D'accord parce que c'est vrai que ça fait un peu loin pour vous euh »

Interviewé : « Alors il m'demande de venir là-bas j'ai dit euh doucement \*rire\* »

Chercheuse : « Vous comptez lui rendre visite ? »

Interviewé : « Ma fille habitait M sur les temps de To en face de Set donc j'ai 3 petits enfants là-bas donc j'y suis allé en juin l'année dernière, et j'avais convenu avec ma petite fille, parce que j'ai une petite fille et 2 petits fils, j'avais convenu avec ma petite fille que je retournais en octobre novembre et puis euh là c'est pas de ma faute c'est de sa faute à elle, elle dit papa c'est pas possible je peux pas je peux pas je dis ben on remet plus tard au mois de décembre pareil, oh je dis bon ben maintenant on verra plus tard alors selon sa femme attend son premier pour fin avril, début mai donc dans ma tête je vais aller là-bas au mois de mai »

Chercheuse : « Oui »

Interviewé : « Alors à ce moment-là je prendrais le TGV et puis je loue une voiture sur place »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : « Parce que j'ai une belle sœur qui a perdu son mari donc mon frère est décédé y'a 2 ans maintenant et elle habite M donc comme ça avec ma voiture je me déplace je peux au moins aller lui dire bonjour et puis j'ai 2 nièces aussi par la donc je peux aller leur rendre visite »

Chercheuse : « Rendre visite à tout le monde »

Interviewé : « Ouais »

Chercheuse : « Ok euh du coup vos activités, donc vous m'avez dit que vous marchez un peu ? »

Interviewé : « Oui pas assez \*rire\* »

Chercheuse : « Pour aller faire vos courses ? »

Interviewé : « Faire mes courses mais enfin c'est relativement restreint quand même, ce que je fais, ce qui me prend une demi-heure, je vais jusqu'au canal je fais le tour, donc une demi-heure c'est bien et quand je vais à la poste ça me fait 20 min »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : « Donc euh »

Chercheuse : « Ça fait de l'exercice »

Interviewé : « J'essaie au moins de faire euh 20 mn et 30 mn par semaine au moins »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : « Bon faudrait que j'en fasse plus \*rire\* Alors mon médecin dit (montre son ventre) faut diminuer ça ! \*rire\* »

Chercheuse : « Et vous, vous faites ça entre guillemets par obligation ou parce que c'est un plaisir quand même ? »

Interviewé : « C'est un plaisir de marcher c'est sûr mais je me fixe pour la poste par exemple à pieds je me fixe je vais y aller »

Chercheuse : « Très bien, du coup vous ne faites pas d'autres activités à part l'après-midi chez vous à la maison, et après vous pensez vous inscrire aux activités du coup après la maison ? »

Interviewé : « Oui, j'irai certainement à la piscine 1 fois de temps en temps »

Chercheuse : « Vous aimez bien la piscine ? »

Interviewé : « Bah j'aime bien mais faut que je me force \*rire\* »

Chercheuse : « Ah, un peu des 2 ? »

Interviewé : « Ouais

Ya une salle de musculation aussi, je voudrais faire un peu de musculation ça peut me faire que du bien \*téléphone qui sonne, Mr va décrocher, pardon \* »

Chercheuse : « Pas de soucis »

Interviewé : « Je fais un apéritif dinatoire samedi chez moi »

Chercheuse : « Ah dans votre maison ? »

Interviewé : « Ici »

Chercheuse : « Ah ici »

Interviewé : « On doit être 16 y'en a 2 qui sont pas la donc pour le moment on est 14 mais je fais le rappel de tout le monde parce y'en a une qui m'a téléphoné elle dit : « tu sais si tu ne fais pas un rappel y'a des personnes qui vont oublier, des qui viendront pas, » bon alors je fais un rappel »

Chercheuse : « Vous faites le rappel comment alors ? »

Interviewé : « Comment ? »

Chercheuse : « Vous envoyez un SMS pour le rappel ? »

Interviewé : « Non non un coup de téléphone »

\*rire\*

« Le sms oui, je ne maîtrise pas très bien mais j'y arrive, euh internet y'est foutu, ma ligne fixe elle est foutue, euh qu'est ce qui est encore foutu ? Ma photocopieuse elle est foutue ... tout marche très mal \*rire\* »

Chercheuse : « Mince, d'accord, du coup pour les activités oui donc vous m'avez dit la piscine vous aimeriez bien, y'a une salle de musculation vous me disiez ici ? »

Interviewé : « Oui puis alors l'après-midi, j'avais prendre le papier pour savoir si y'a des activités, pour savoir ce que j'ai envie de faire »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : « Bon Atelier mémoire certainement que j'irais »

Chercheuse : « Ah, c'est pour des jours spécifiques ou c'est tous les mois que vous avez le papier ? Ça change régulièrement je pense, les activités ? »

Interviewé : « Ben ça c'est toutes les semaines »

Chercheuse : « D'accord, c'est toutes les semaines que vous avez un petit papier, ok »

Interviewé : « Oui, donc atelier mémoire j'irais certainement, ce que j'aimerais bien me faire c'est la revue de presse à 11h30, j'ai pas encore fais, je pourrais le faire puisque souvent le matin j'suis ici, je louperais pas »



Chercheuse : « Oui voilà c'est ce que j'allais dire le matin il doit avoir peut-être des activités non ? »

Interviewé : « Bah la revue de presse y'a qu'ça »

Chercheuse : « Ah »

Interviewé : « Alors après atelier mémoire y'a un gouter, mardi séance de bien être j'sais pas c'que c'est, jeu d'mot je sais pas... »

Chercheuse : « Peut-être leur demander pour plus de précisions si jamais ça vous intéresse ? »

Interviewé : « Échec Je n'irai certainement pas »

Chercheuse : « Échec ? »

Interviewé : « Oui jeux, je cuisine j'sais pas trop quoi, je ne sais pas ce que vous lisez la »

Chercheuse : « Euh je cuisine (lit sur le papier) alors c'est un jeu de mots je pense, vous allez cuisiner en faisant des jeux, je pense qu'ils ont voulu dire ça »

Interviewé : « Ah d'accord, jeux d'hiver j'sais pas ce que c'est, belotte certainement pas, cinéma oui, scrabble »

Chercheuse : « Vous n'aimez pas les jeux comme la belotte ou autre ? »

Interviewé : « Euh Belotte, bridge euh échec non »

Chercheuse : « Pourquoi vous n'aimez pas ? »

Interviewé : « Alors euh le bridge j'ai appris à jouer au bridge quand j'avais 7 ans. Je devais faire le 4<sup>ème</sup> avec mes oncles, pendant que mes cousins jouaient au football dans le jardin de belle maman, alors euh j'ai été dégouté du bridge \*rire\*. La belotte j'ai jamais joué, scrabble ça m'arrive mais comme je suis souvent le dernier, je n'aime pas \*rire\* »

Chercheuse : « Ah vous n'aimez pas perdre ? »

Interviewé : « Bah ce n'est pas marrant voilà, alors je ne sais pas je verrais au fur et mesure je vous dis, quand ma maison sera vendue, je tâterais un peu les activités puis je verrais ce qui me plait ou me plait pas »

Chercheuse : « D'accord ok du coup les personnes que vous voyez euh régulièrement du coup c'est vos enfants ? »

Interviewé : « Ici ? »

Chercheuse : « Oui »

Interviewé : « Alors mes 3 filles euh elles viennent euh, bon actuellement c'est différent car elles débarrassent la maison avec moi donc euh forcément elles ne peuvent pas venir ici, avant l'ainée des 3 qu'il me reste là, venait à H le vendredi à midi avec le repas déjeuner avec moi et puis après euh elles tondaient la pelouse ou truc comme ça. Donc euh ici je ne sais pas si elle aura envie de venir ici, à ce moment-là je demanderais de pas ramener le repas, je prendrais le repas avec les résidents puis elle ne déjeunera pas et moi avec les

résidents. Et puis l'après-midi, eh bien elle viendra ici à l'appartement et puis on verra ce qu'on fait ».

Chercheuse : « D'accord du coup vous voyez votre médecin régulièrement aussi ? »

Interviewé : « Tous les mois »

Chercheuse : « Tous les mois, pour faire un bilan ? »

Interviewé : « Euh oui oui \* rire\* »

Chercheuse : « Et vous avez des petits enfants du coup vous m'avez dit ? »

Interviewé : « J'ai 16 petits-enfants, et 6 arrière »

Chercheuse : « D'accord et vous les voyez souvent ? »

Interviewé : « Euh »

Chercheuse : « Ça dépend peut être de la zone, fin, de la zone géographique »

Interviewé : « Ben techniquement depuis la mort de ma fille, je m'étais fixé d'aller 2 fois par an de les voir donc 2 fois par an, l'année dernière je les ai vu qu'une fois, bon ça me fait plaisir et après ça euh la fille qui vient après donc V. a 3 enfants, un fils qui est pharmacien pas la porte à côté et 2 filles, y en a une qui est kiné et l'autre qui est en stage de formation de gendarme ! »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : « Faut le faire hein \*rires\* donc pour le moment elle est du côté du F donc B par là donc ma fille je ne la vois pas souvent mais enfin elle la téléphone souvent donc ça va, et puis elle envoie des photos alors c'est marrant je vois ma fille avec une kalachnikov \*rires\*. Donc ça c'est la troisième enfant de la seconde fille car c'est le garçon qui est en tête. Donc V. après C. a 2 filles, y'en a une qui est mariée et habite en région P, elle est ingénieure en eau propre, je simplifie, y'a peut-être un autre nom mais j'ai retenu eau propre \*rire\* et son mari est ingénieur aussi et lui est en eau sale \*rires\* »

Chercheuse : « D'accord et ça consiste en quoi en fait cela ? »

Interviewé : « Ben qui m'explique, je retiens sur le coup et après j'oublie  
Alors après ça donc euh la dernière qui habite W a 3 garçons, 21 ans, 18 ans et 16 ans donc euh l'aînée est à G école d'agriculture d'ailleurs ça tombe bien parce que ses parents ont une maison avec un grand terrain avec une partie verger et partie potager alors du coup ils grattent la terre. Le second est dans une grande école d'ingénieur à L et le 3<sup>ème</sup> en il doit être en première ou terminale je sais pas et il fait du kayak ici sur le canal alors euh ma fille me dit mais va sur le canal va regarder tel jour tel jour, j'oublie les jours forcément et du coup j'ai pas pu encore réussir à le voir en kayak. Passionné de Kayak, il veut devenir moniteur de kayak, il a 16 ans c'est bien et alors mes petits fils oh la la, je les regarde comme ça, 1m98 euh et le dernier j'en suis certain qu'il va dépasser 2mètres »

Chercheuse : « Y'a des personnes comme ça qui grandissent vite, ok ensuite vous allez déjeuner à la restauration vous m'avez dit ? »

Interviewé : « Oui tous les midis je déjeune en bas et puis le soir et le matin je me débrouille »

Chercheuse : « D'accord donc vous faites vos repas vous-même ? »

Interviewé : « Oui euh léger hein, le soir je ne mange jamais beaucoup »

Chercheuse : « Et c'est bon à la restauration ? »

Interviewé : « Très bon trop copieux \*rires\* »

Chercheuse : « Vous n'avez pas un buffet ou vous choisissez ? »

Interviewé : « Non non on nous amène notre assiette alors euh quelque fois je réussi à tout manger mais 2 fois sur 3 j'en laisse dans mon assiette, je dis non j'ai pu faim j'ai pu faim j'ai pu faim \*rires\* »

Chercheuse : « C'est pour ça que vous allez que le midi ou alors c'est juste parce que ? »

Interviewé : « Non je trouve que c'est un bon rythme, ça m'oblige premièrement à sortir, à rencontrer des gens et puis avoir un repas tout prêt sur lequel je peux compter quoi »

Chercheuse : « Tout à fait, c'est important pour vous de rencontrer des gens ? »

Interviewé : « Ouais »

Chercheuse : « Donc du coup vous parlez aux autres résidents ? Vous parlez un peu de tout ? »

Interviewé : « Euh quelque fois on ne parle pas beaucoup, on mange \*rires\* »

Chercheuse : « Ah bah si c'est bon en plus »

Interviewé : « Et aussi la dernière fois parce que j'étais ici, donc c'était donc mercredi euh on est quel jour aujourd'hui ? »

Chercheuse : « On est mercredi »

Interviewé : « Donc c'était mardi, y'a eu une conversation plus animée que d'habitude, j'ai trouvé que c'était bien »

Chercheuse : « D'accord et du coup vous voyez souvent vos amis ? »

Interviewé : « Mes amis... euh oui oui, alors là l'apéritif dinatoire c'est avec les « Cé » vous connaissez les « Cé » ? »

Chercheuse : « Non »

Interviewé : « Vous connaissez pas, les « Cé » ça été créé par une cousine de ma femme qui a été veuve très jeune et qui a rassemblé certaines de ses amis qui étaient soit veuves comme elle, soit divorcées, soit célibataires et ils ont créé cette association « Cé » en ayant des activités. Alors y'a beaucoup d'activités avec les « Cé », donc y'a les « Cé » et les « CéM ». Les « CéM » c'est plus jeune mais c'est plus, sa flirte plus, tandis que les célibataires c'est sérieux, fin je trouve que c'est sérieux donc c'est bien et après ça je fais partie des « M ». Là je suis conférence de musicologie, d'histoire générale et d'histoire de l'art au 20<sup>e</sup> siècle et la sophrologie, alors ça fait déjà pas mal de choses \*rires\* donc je rencontre du monde-là. Mais je commence à trouver que je reconnais de moins en moins de personnes parce que ben parce que les personnes prennent de l'âge et ne viennent plus aux activités et puis les plus jeunes je les connais pas »

Chercheuse : « Ah »

Interviewé : « Donc ça ensuite je fais partie de la solidarité française F et la y'a une autre réunion c'est 1 fois par mois, et donc euh ben c'est sérieux \*rires\* après ça qu'est ce qui a encore, je vous ai parlé de sophrologie, j'ai une réunion ce soir d'ailleurs en sophrologie »

Chercheuse : « Et vous vous dites quoi en réunion par exemple ? Fin c'est une réunion pour l'organisation ? »

Interviewé : « Euh la réunion F ? »

Chercheuse : « Oui pour par exemple la sophrologie pendant la réunion vous faites euh ? »

Interviewé : « Ah ! C'est des exercices euh physiques »

Chercheuse : « Ah oui la réunion c'est l'activité en fait ok »

Interviewé : « Oui »

Chercheuse : « Vous aimez bien ? »

Interviewé : « Oui j'aime bien quelque fois je me dis qu'est-ce que je fais ici \*rires\* »

Chercheuse : « Ah pourquoi ? »

Interviewé : « Ben parce que si vous êtes la sur votre chaise et puis que vous avez les yeux fermés et puis que et puis que vous écoutez le professeur pour faire des exemples sur enfin un peu tout partout, les 5 régions : la 1ère région, la 2ème région, la 3ème région, 4ème région, 5ème région... Alors euh si euh je m'efforce de bien suivre et en général ça dure une heure, en général je suis détendu à la fin de la réunion euh je suis content d'être venu tout simplement »

Chercheuse : « Ça vous fait du bien ? »

Interviewé : « Ouais, et en général on est 7-8 rarement 9 et je suis le seul, alors quand je manque ça se remarque \*rires\* »

Chercheuse : « Mais c'est vos amis du coup les personnes qui sont là où ça change ? »

Interviewé : « Non, non c'est des personnes que je ne connaissais pas et que je découvre c'est tout, au fur et à mesure, comme on a normalement, c'est une séance par semaine et comme j'en ai loupé pas mal au début la prof m'a dit si tu veux tu peux venir, donc c'est le lundi soir ou le mercredi soir donc le soir »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : « Donc elle me dit toi tu viens le lundi soir mais si tu veux venir mercredi soir y'a pas de problème tu viens, donc c'est pour ça que je suis allé lundi et je retourne ce soir pour une autre séance, pour compléter celle que j'ai loupé ».

Chercheuse : « Très bien, bon ben des activités variées, euh alors ma 2e question c'est donc si par exemple il vous arrive d'avoir des difficultés donc euh exemple type repas, ménage euh à qui faites-vous appel ? »

Interviewé : « Euh alors j'ai C de l'association APS qui vient »

Chercheuse : « Oui »

Interviewé : « Donc maintenant elle vient le vendredi à 13h30 pour 1h »

Chercheuse : « Très bien »

Interviewé : « Donc en une heure elle fait tout le ménage de l'appartement, super, euh elle a l'air d'être efficace, elle est sympathique donc euh je m'entends bien avec elle ça va, pas de problème. »

Chercheuse : « D'accord donc vous faites appel à l'association d'abord ou peut être à votre famille aussi où ? Pour par exemple si vous avez des difficultés vous faites appel à qui ? »

Interviewé : ...

Chercheuse : « Pourquoi vous avez fait appel à l'association par exemple ? »

Interviewé : « APS ? »

Chercheuse : « Oui »

Interviewé : « Ben parce que j'avais une femme de ménage à H et elle a eu un mari qui est rentré à l'hôpital et depuis silence radio euh je peux pas l'avoir sur son téléphone, je ne sais pas si son mari va mieux ou pas donc bref je suis arrivé ici, elle est venue une fois ici et puis plus rien. Alors du coup je me suis adressé en bas à l'accueil et j'ai dit qu'est-ce que vous me conseillez, bah alors ils m'ont conseillé APS et donc j'ai fait venir je sais plus comment s'appelle cette dame ? \*prend livret\* »

Chercheuse : « Mme V ? »

Interviewé : « Mme V »

Chercheuse : « Mme V, c'est la responsable de l'association »

Interviewé : « D'accord donc elle est venue avec C, elle est venue présenter C et après elle a dit oh il faut que je vous fasse euh signer les papiers etc etc, alors euh C a dit moi je peux travailler ? \*rires\* donc elle a commencé le ménage impeccable et puis euh alors...y'a un livret d'accueil merveilleux »

Chercheuse : « Livret d'accueil de l'association ? »

Interviewé : « Ya des choses que je ne comprends pas »

Chercheuse : « Ah ben s'il y a des questions vous pouvez m'en parler, c'est l'occasion »

Interviewé : « Ben le livret ça va, je trouve que c'est vachement détaillé oui oui »

Chercheuse : « Ah vous trouvez que y'a trop de pages ? »

Interviewé : « Trop de pages à lire \*rires\*

Je sais que j'avais surligné quelque chose quelque part mais je ne sais plus où, ah voilà en cas d'absence prolongé du bénéficiaire, congés etc qui rendra impossible la prestation, celui-ci doit respecter un délai de prévenance de 3 semaines avant le début de son absence Ouh »

Chercheuse : « Euh faites-moi voir la phrase ? Donc en cas d'absence prolongé du bénéficiaire, celui-ci doit rester un délai de prévenance de 3 semaines, alors »

Interviewé : « Donc si ça veut dire que si je m'en vais chez ma petite fille dans le midi, il faut absolument que je m'arrange avec ma petite-fille 3 semaines avant pour que je puisse prévenir l'association ? »

Chercheuse : « Donc en fait l'idéal c'est que vous prévenez 3 semaines avant dans le sens ou si c'est vraiment long donc par exemple vous partez en vacances, c'est vrai que c'est mieux que ce soit 3 semaines dans le sens où nous on peut anticiper après vous voyez on peut dire à C. ben voilà on peut supprimer les prestations et pas vous les facturez par contre si c'est une prestation par exemple vendredi vous n'êtes pas là, vous pouvez prévenir 24h à l'avance et la prestation est annulée, je pense que là ce qu'elle veut dire c'est vraiment quand c'est long vous voyez ce que je veux dire »

Interviewé : « Congés quoi »

Chercheuse : « Voilà c'est vraiment ça, 3 semaines, voilà si c'est hospitalisation cependant... »

Interviewé : « Donc je pense à ma petite fille là-bas dans le midi, et je pense aussi à mon fils qui est en Savoie si jamais je vais chez mon fils ce sera 8 jours mais 8 jours c'est quand même euh une absence pour C ».

Chercheuse : « Sinon prévenez dès que vous savez et puis je pense que ça ira y'a pas de... mais en général quand c'est une prestation c'est 24h à l'avance »

Interviewé : « D'accord »

Chercheuse : « Et comme ça on supprime y'a pas de facturation mais c'est vrai que quand c'est long plus on est prévenus tôt plus on peut parce qu'en fait du coup quand par exemple vous êtes parce que la C on peut la mettre ailleurs vous voyez ce que je veux dire on peut euh la mettre chez d'autres personnes qui en ont besoin donc c'est pour ça mais ce n'est pas voila »

Interviewé : « D'accord et j'ai noté aussi prélèvement pour faciliter la démarche peut être que je ferais ça dans ces cas-là je vais passer un coup de fil à Mme euh »

Chercheuse : « Oui Mme V ? »

Interviewé : « Mme V »

Chercheuse : « Ou vous nous aurez nous, ma collègue G et puis on notera et puis on supprimera du coup les prestations »

Interviewé : « Et donc je peux pas le faire de suite, je vais vous expliquer pourquoi, actuellement je suis au CA a C, alors le CA a C à enregistré mon adresse ici, mais euh j'ai eu un problème avec eux, avec tous mes instruments qui étaient cassés : internet tout ça donc je me suis retrouvé en découvert et la personne qui s'occupait de moi a changé de poste, est partie à L donc une autre personne la remplace et cette personne est partie en formation si bien que mon compte était en rouge et qu'il n'y a personne qui me prévient ».

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : « Alors euh j'ai rouspété, j'ai eu pas mal d'indemnités, j'ai demandé s'ils pouvaient me faire un geste commercial en disant on vous comprend etc. et puis euh comme je vends la maison que je vais avoir des sous, s'ils ne répondent pas à ma demande, ben je m'en vais, donc au point de vue prélèvements je ne peux pas répondre aujourd'hui »

Chercheuse : « D'accord oui je vois »

Interviewé : « Ces jours-ci, mais dès que c'est clarifié si jamais je prends ou bien CA à WI ou bien CM et bien c'est tout à ce moment-là je ferais prélèvement automatique comme ça y'a pas de soucis »

Chercheuse : « Oui tout à fait vous appelez et puis on procède à ça y'a pas de soucis »

Interviewé : « Très bien comme ça. Mais on suspend pour le moment »

Chercheuse : « Voilà donc oui pour le prélèvement vous pouvez appeler on s'occupera de ça et puis pour les congés dès que vous savez vous prévenez hein vous n'inquiétez pas y'a pas de soucis »

Interviewé : « D'accord je sais que c'est au mois de mai mais je ne sais pas quand, car le plus jeune de mes petits fils m'a prévenu par SMS \*rires\*, qu'il allait venir avec sa compagne euh dans le nord entre le 14 et le 20 mai »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : « Alors j'ai répondu D'accord et moi euh je voudrais descendre au mois de mai pour la naissance de mon arrière, ou de mon fin mon arrière chez son frère et donc euh, elle me répond ce ne serait pas très intelligent que je remonte dans le nord et que toi tu descendes dans le midi \*rires\* »

Chercheuse : « Effectivement »

Interviewé : « Alors ça il suffit qu'on s'arrange c'est tout »

Chercheuse : « Tout à fait donc du coup pour le ménage vous faites appel à l'association et pourquoi par exemple vous faites appel à l'association plutôt qu'à quelqu'un d'autre ? Qu'est ce qui fait... »

Interviewé : « Parce que je ne connais personne »

Chercheuse : « Ah pour le ménage vous n'avez pas de ? »

Interviewé : « Ben non la femme de ménage qui venait à H est absente donc c'est tout je ne connais personne sur W »

Chercheuse : « Qui pourrait faire de ménage ne vous voyez personne ok et autre chose par exemple, si vous aurez besoin d'autre chose par exemple aller à l'hôpital ou autre c'est votre famille ? »

Interviewé : « Oh à ce moment-là c'est ma fille qui ira on se débrouille d'ailleurs »

Chercheuse : « C'est donc que pour le ménage que vous avez besoin ? »

Interviewé : « Oui que l'appartement soit propre c'est tout »

Chercheuse : « Après vous vous débrouillez pour les repas tout ça »

Interviewé : « Oui y'a pas de problème »

Chercheuse : « Et si éventuellement vous auriez des difficultés comme les repas tout ça vous pensez que vous feriez appel à APS ou ? »

Interviewé : « Ben je n'en sais rien »

Chercheuse : « Ou plus vos filles, non c'est juste une question comme ça hein pour voir un peu vos besoins »

Interviewé : « Parce que l'association, C pourrait venir me préparer les repas ? »

Chercheuse : « Tout à fait, ben y'a d'autres euh pas forcément C mais d'autres personnes et si vous voulez par exemple le soir ou même le matin fin le midi on peut préparer le repas et vous mangez tranquillement tout ça, y aussi les courses si jamais vous avez besoin, je ne sais pas comment vous procédez pour ça ? »

Interviewé : « Ben pour le moment ça va »

Chercheuse : « Ah ben oui vous faites-vous même, et même les conduites si par exemple vous devez aller quelque part et que votre fille n'est pas là vous savez que vous pouvez compter sur euh l'association »

Interviewé : « Après sinon j'ai ma voiture donc y'a pas de problème »

Chercheuse : « Oui vous êtes assez euh »

Interviewé : « Autonome »

Chercheuse : « Oui autonome. Euh et du coup euh »

Interviewé : « J'ai un petit souci mais ça n'a rien avoir avec APS c'est que j'ai une place de parking à l'extérieur et une place de parking en sous-sol, et ma place de parking en sous-sol la voiture qui est à côté de la mienne et qui a pas bougé depuis que je suis là a ses 2 pneus sur la ligne blanche, donc si bien que ça restreint un peu ,c'est plus difficile pour moi de rentrer dans ma place, j'ai mis un papier sur le pare-brise ça n'a pas bougé , j'en ai parlé à l'accueil ils ont enlevé mon papier, ah non il est parti je sais pas comment, donc ils ont remis un autre papier en demandant à la fille de la dame, parce que la dame ne peut plus conduire elle a eu accident tout ça donc ses enfants ,son docteur lui interdit de conduire. Et la fille apparemment bah je ne sais pas elle ne doit pas parler français \*rires\* »

Chercheuse : « Ben oui bizarre, surtout que le parking reste réservé aux résidents ? C'est attitré ? Donc euh »

Interviewé : « M'enfin oui c'est une question avec laquelle je verrais »

Chercheuse : « Oui allez voir à l'accueil »

Interviewé : « Je vais me représenter de nouveau à l'accueil et je vais reparler de ma place de parking en disant il faut absolument quelle décale cette voiture euh bon maintenant je commence à avoir l'habitude mais c'est casse pieds »

Chercheuse : « Et du coup elle est garée où fin vous l'a garé dans le sous-sol du coup mais avec difficultés ? »



Interviewé : « Oui je suis bien à ma place mais entre le mur et la voiture qui a les 2 roues sur la ligne blanche, ça limite ma place alors c'est vexant »

Chercheuse : « Oui c'est difficile, allez voir peut être a l'accueil pour qu'il règle le problème »

Interviewé : « Je retournerais, j'ai déjà mis un mot sur le pare-brise mais apparemment ça n'a rien... »

Chercheuse : « Ça n'a pas marché ? »

Interviewé : « Nan »

Chercheuse : « Oui c'est embêtant... Et dernière chose donc sur quel critère entre guillemets vous vous basez pour choisir la personne qui vous aide ? Donc par exemple est ce que vous préférez qu'elle soit discrète, est c'est ce que vous préférez qu'elle soit dynamique ou des choses comme ça ? »

Interviewé : « Discrète généralement mais C a l'air très discrète, a l'air efficace dans son ménage, a l'air bien de regarder tout ce que j'ai pour le ménage. Elle m'a dit il manque un truc pour les vitres, du coup je suis-je suis retourné à H pendant quelqu'un jours, et j'ai pris à H un truc pour les vitres à H et puis je l'ai ramené elle était contente \*rires\* »

Chercheuse : « Ah elle est prévenante ? »

Interviewé : « Oui elle est très discrète, efficace, euh dynamique bon je trouve qu'elle est bien »

Chercheuse : « Elle est bien pour vous ? »

Interviewé : « Oui »

Chercheuse : « Très bien donc du coup oui si par exemple vous auriez une conduite vous feriez d'abord appel à votre fille comme vous me dites et si jamais elle n'est pas disponible ou autre vous feriez à ce moment la appel à l'association ? »

Interviewé : « APS ? »

Chercheuse : « Ou alors à votre autre fille peut être ? »

Interviewé : « Je n'ai pas pensé à ça »

Chercheuse : « Pour vous elles sont la ? On ne sait jamais »

Interviewé : « Ben j'ai 3 filles, une qui est en retraite et 2 autres qui travaillent et elles sont quand même disponible, non j'ai de la chance d'avoir des enfants qui sont très gentille avec moi, des petits enfants adorables, des arrières petits-enfants à croquer \*rires\* »

Chercheuse : « C'est sur et vous voyez souvent ? »

Interviewé : « Souvent, souvent, ce n'est pas le mot souvent, ce que je vois le plus ce sont mes enfants de ma dernière fille qui habite W mais je les vois pas souvent »

Chercheuse : « Vous aimeriez les voir plus ? »

Interviewé : « Je n'ai pas envie de les embêter \*rires\* »

Chercheuse : « Parce qu'ils ont l'école tout ça ? »

Interviewé : « J'aimerais bien les avoir, avoir un repas avec mes enfants »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : « Ça on verra après la vente de la maison, à voir car la seconde fille qui travaille est professeur d'éducation physique et sportive et euh elle est libre 2 après-midi par semaine donc ce qui veut dire quelle peut venir déjeuner souvent le choix mais ça ça me plairait beaucoup quoi »

Chercheuse : « Ok et du coup vous faites appel enfin par exemple la vous avez 3 filles vous faites appel selon ou elle est sur quel secteur elle est et surtout si elle est disponible c'est ça ? »

Interviewé : « Ben en général je téléphone à l'ainé car elle est en retraite mais elle fait quand même des activités »

Chercheuse : « Elle d'abord »

Interviewé : « Donc elle n'est pas toujours très libre mais enfin oui je commence par elle et puis celle qui habite W travaille à Auc L donc elle a des horaires euh euh variables. Donc ce n'est pas toujours évident mais elle est très gentille alors avant je donnais mes pulls ainsi que ma lessive H la a la femme de ménage que j'avais et puis y'a des pulls en cachemire qui ont été foutu en l'air parce qu'elle les avait mis à je ne sais pas combien, alors du coup j'ai dit les pulls c'est nous ce n'est pas \*rires\* »

Chercheuse : « Ah c'est votre fille qui s'en occupe ? »

Interviewé : « Donc à chaque fois que je change de pull, je mets sur une chaise dans ma chambre et quand y'a une de mes filles qui passe hop on enlève les pulls \*rires\*, elle a de la chance, elle s'en occupe »

Chercheuse : « Ben la confiance c'est important ? Et si l'autre auxiliaire a mis en l'air vos pulls, votre fille préfère s'en occuper ? »

Interviewé : « C'est sur \*rires\* »

Chercheuse : « Super bon ben écoutez j'ai tout ce qu'il me faut »

Interviewé : « Et votre stage dure combien de temps ? »

Chercheuse : « Euh 6 mois »

Interviewé : « 6 mois ??? »

Chercheuse : « Donc j'ai commencé en décembre et du coup là je finis en juin »

Interviewé : « D'accord, ça va ça se passe bien ? »

Chercheuse : « Oui j'aime beaucoup, j'aime beaucoup, avec les appels, les plannings, c'est intéressant »

Interviewé : « Et quand vous aurez fini votre stage, vous rentrez à APS ou vous faites autre chose ? »

Chercheuse : « Euh je ne sais pas du tout, je vous avoue là je suis dans mes études donc je ne sais pas mais déjà là je vais aider pour les congés d'été déjà vous voyez pour comme G ou E vont partir je vais les aider mais après je sais pas du tout c'est vrai que je suis à la recherche d'un emploi donc vu que j'aurais fini mon master enfin j'espère que je vais l'avoir »

Interviewé : « \*rires\* ben je vous le souhaite »

Chercheuse : « Ben c'est gentil, en tout cas merci beaucoup vous m'avez bien aidée pour l'entretien »

Interviewé : « Je ne sais pas j'ai fais ce que j'ai pu \*rires\* »

Chercheuse : « Merci. »

*Entretien 6 – Mme L 34 min*

Chercheuse : « Alors donc Mme L alors donc d'abord euh parlez-moi de votre vie de tous les jours ? »

Interviewée : « Oui... »

Chercheuse : « Est-ce que vous pouvez m'en parler euh ? »

Interviewée : « Ma vie de tous les jours ?? »

Chercheuse : « Oui »

Interviewée : « Han j'aimerais bien retrouver la santé pleine voilà, euh je ne suis pas tellement bien en ce moment, je suis plutôt pessimiste quoi.. Donc euh ça ça me gêne beaucoup voilà »

Chercheuse : « Pourquoi vous êtes pessimiste ? »

Interviewée : « Ben parce que avant j'avais beaucoup de d'envie de faire ça de faire ça de faire ça, maintenant j'ai encore l'envie mais j'ai pas la force, c'est c'est.. Physiquement je n'ai pas la force, avant je vivais seule euh comme je suis maintenant mais j'en étais heureuse, maintenant j'ai besoin qu'il y ait quelqu'un à côté de moi qui qui, que je ne sois pas seule toute la journée »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Je ne désire pas avoir quelqu'un la nuit, le jour euh mais quelqu'un qui vienne régulièrement oui, or je ne peux pas demander de venir régulièrement voilà »

Chercheuse : « Et qu'est ce qui s'est passé pour qu'il y ait ses changements du coup ? Il y a eu quelque chose entre temps ? »

Interviewée : « Je ne comprends pas votre question »

Chercheuse : « Y'a eu enfin je veux dire qu'est ce qui fait que maintenant vous avez besoin de quelqu'un par rapport a avant ? »

Interviewée : « Oui c'est une question de santé »

Chercheuse : « C'est une question de santé ? Ok »

Interviewée : « C'est une question de santé... Je \* soupire\* quand je me mets à faire quelque chose, je me mets à faire quelque chose, je ne fais jamais à moitié, hein »

Chercheuse : « Ok et une journée type par exemple, vous faites quoi dans la journée ? Vous êtes ici vous faites quoi de votre journée ? »

Interviewée : « Ben je vis normalement, euh j'attends que le midi arrive, qu'est ce que je fais à manger ce midi euh »

Chercheuse : « Vous faites à manger toute seule ? »

Interviewée : « Ah oui oui »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « C'est bien si vous voulez m'enfin c'est normal quoi pour moi c'est normal »

Chercheuse : « Et vos courses vous les faites euh c'est qui qui vous les faits ? »

Interviewée : « Ben les courses heureusement que j'ai quelqu'un maintenant avec l'association, grâce à vous parce que je n'ai plus le droit de prendre la voiture hein donc

j'ai eu un accident cérébral et la maintenant ils m'interdisent la voiture donc la sans voiture euh j'ai beau avoir un vélo euh y'a pas beaucoup de magasin tout autour d'ici pour faire les courses donc euh j'ai besoin que quelqu'un me prenne dans sa voiture et m'emmène faire les courses, alors pour ça c'est vraiment essentiel que je continue d'avoir quelqu'un, peut-être pas tous les jours comme je l'ai en ce moment mais au moins 1 – 2 fois par semaine »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Ça ça serait bien, ça ça serait très bien, 2 fois par semaine ce serait très bien »

Chercheuse : « 2 fois par semaine ? D'accord et là vous avez quelqu'un combien de temps alors du coup ? Elle vient tous les jours la personne ? »

Interviewée : « Elle vient tous les jours 4h, donc en principe c'est 3h le matin, 1h le soir »

Chercheuse : « Très bien et ça vous plaît, ça vous va comme ça? »

Interviewée : « C'est même de trop 4h »

Chercheuse : « Ah c'est trop ? Bon ben je vais le noter »

Interviewée : « Hm »

Chercheuse : « Vous aimeriez un peu moins du coup ? »

Interviewé : « Ben oui euh de 9h30 à 11h30 ce serait bien »

Chercheuse : « Et elle fait quoi du coup quand elle vient ? »

Interviewée : « Ah elle fait tout »

Chercheuse : « Elle Fait tout ? »

Interviewée : « Elle fait n'importe, fin ce que je lui demande quoi »

Chercheuse : « Oui un peu entretien etc »

Interviewée : « L'essentiel oui »

Chercheuse : « D'accord, du coup ne vous faites pas d'activités spéciales ? »

Interviewée : « Des activités ? Non je ne fais pas d'activités »

Chercheuse : « Des loisirs ? »

Interviewée : « Qu'est-ce que vous me parlez d'activités ? »

Chercheuse : « Je ne sais pas des loisirs, par exemple vous aimez bien jardiner ou quelqu'un chose qui vous plaît »

Interviewée : « Ah ça je jardine !! »

Chercheuse : « D'accord jardiner vous aimez bien »

Interviewée : « Ah ça, c'est vraiment mon bonheur c'est mon jardin »

Chercheuse : « Vous jardinez souvent ? »

Interviewée : « Oh oui »

Chercheuse : « Je vois qu'il est grand en plus »

Interviewée : « Je ne sais pas je le trouve pas grand moi ».

Chercheuse : « D'accord donc vous aimez bien jardiner ? Ok, euh du coup les personnes que vous voyez régulièrement c'est... »

Interviewée : « Ben non, et ça, ça me manque »

Chercheuse : « Ah, mais vous voyez qui par exemple souvent ? Votre famille du coup peut être ? »

Interviewée : « Ma famille j'ai une nièce qui vient de temps en temps mais pour listant elle a pu le temps, en ce moment elle a pu le temps hein j'ai ma fille qui est venue me voir lundi dernier mais elle vient par hasard quoi, elle n'a pas de jour, je n'ai pas de jour avec une personne régulière »

Chercheuse : « D'accord ce n'est pas fixe, et vous aimez que ce soit fixe comme APS qui passe ? »

Interviewée : « Ben je ne sais pas moi, ben oui, je ne sais pas, je ne sais pas ce que je veux, je suis un peu perdue en ce moment, je suis perdue \*soupir\* même visuellement j'ai l'impression que je vois un peu trouble »

Chercheuse : « D'accord et vous êtes suivie régulièrement pour votre santé ? »

Interviewée : « Oui oui j'ai une femme qui vient, une doctoresse qui vient, elle doit venir vendredi ! Ah mais c'est aujourd'hui vendredi ??? »

Chercheuse : « Oui »

Interviewée : « \*se lève jusqu'au calendrier\* on est le combien ?? »

Chercheuse : « Nous sommes le euh 20, nous sommes le 20 avril »

Interviewée : « On est le 20, j'ai écrit 9h Mél »

Chercheuse : « Oui c'est moi »

Interviewée : « C'est vous ? Ah bon c'est pour ça que je les écris »

Chercheuse : « Et ensuite l'auxiliaire devrait arriver »

Interviewée : « AM ? »

Chercheuse : « Oui c'est elle, enfin c'est votre auxiliaire »

Interviewée : « Il paraît qu'elle est venue 1 fois ? Parce que des auxiliaires y'en a »

Chercheuse : « Oui là elle va venir et on va essayer de la mettre assez souvent comme ça ça changera pas de personnes donc euh ne vous inquiétez pas

D'accord donc il y a un docteur qui vient, elle vient toutes les semaines votre docteur ? »

Interviewée : « Qui ça ? »

Chercheuse : « Le docteur »

Interviewée : « Ah non elle ne vient pas toutes les semaines »

Chercheuse : « Non ? »

Interviewée : « Non elle vient une fois par mois »

Chercheuse : « Rendez-vous de temps en temps alors »

Interviewée : « Une fois par mois en ce moment elle vient plus souvent parce que... Mais elle vient une fois par mois »

Chercheuse : « D'accord, euh du coup vous m'avez dit que vous faites appel à l'association pour vous aider, et pourquoi l'association, vous n'avez pas d'autres euh ? »

Interviewée : « Ça s'est connu comme ça »

Chercheuse : « Vous l'avez trouvé comment ? »

Interviewée : « On a été à la mairie pour euh expliquer, expliquer, c'est une dame qui nous a proposé votre association pour m'aider »

Chercheuse : « D'accord donc c'est à la mairie »

Interviewée : « Oui fin à la base c'était à la mairie mais cette dame-là elle travaillait pour la mairie »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Elle travaillait pour vous »

Chercheuse : « Euh, et du coup vous avez préféré faire appel à l'asso pour quoi ? C'est pour la disponibilité, plus régulier ou c'est peut-être votre famille qui n'avait pas forcément le temps ? »

Interviewée : « Ils nous ont dit que vous pourriez venir tous les jours »

Chercheuse : « D'accord et que c'était mieux par rapport... »

Interviewée : « A quoi ? »

Chercheuse : « Ben peut être régulièrement, peut être que votre famille ne peut pas forcément venir à cause de leur travail etc ? »

Interviewée : « Ah oui non ma famille ne peut pas venir m'aider à faire le ménage, Ça c'est pas possible, ça c'est pas possible »

Chercheuse : « Et elle vient pour vous aider dans d'autres choses ou juste visite ? »

Interviewée : « Elle vient pour me voir »

Chercheuse : « Vous rendre visite »

Interviewée : « Cet après-midi, j'ai mon plus grand qui vient, maintenant il ne travaille plus mais hein il va venir on va probablement faire un tour à pieds tous les 2 hein mais il vient pour ma santé pour euh hein »

Chercheuse : « D'accord vous avez combien d'enfants ? »

Interviewée : « J'ai 3 enfants, un garçon qui vient cet après-midi, j'ai une fille et j'ai encore un autre garçon après qui travaille encore, le dernier travaille encore mais il termine à la fin du mois donc euh »

Chercheuse : « Ah »

Interviewée : « Voilà il a 62 ans »

Chercheuse : « Et ils n'habitent pas loin ? »

Interviewée : « Non ils n'habitent pas loin, ni des uns des autres, les 2 premiers habitent VA et lui habite H »

Chercheuse : « Ah oui »

Interviewée : « Oui c'est un peu plus loin mais ça reste possible, avoir 3 enfants et les avoir vers soi c'est merveilleux quoi hein »

Chercheuse : « Oui et vous voyez d'autres personnes, par exemple vous avez des amis, des voisins ? »

Interviewée : « Ben j'avais j'avais beaucoup d'amis mais depuis que je suis rentrée avec ce poids de santé, j'ai peu eu d'amis, les amis que j'ai sont comme moi, ils sont chez eux c'est difficile bon j'ai 90 ans hein donc euh ben je ne cavale pas quoi hein »

Chercheuse : « Et par exemple vos voisins vous leur parlez ? »

Interviewée : « On se parle quand on se voit mais c'est tout, de ce côté-là ils travaillent tous et de ce côté-là c'est un Mr qui a 2-3 ans de moins que moi, il a 86 ans donc euh ben je le vois quand il va dans son jardin, on se dit bonjour mais c'est tout quoi »

Chercheuse : « D'accord ok, et du coup vous faites votre jardin toute seule, y'a personne qui vous aide ? »

Interviewée : « Non »

Chercheuse : « Vous aimez bien le faire toute seule ? »

Interviewée : « J'adore faire mon jardin, j'adore faire mon jardin, on peut faire un tour si vous voulez ?? »

Chercheuse : « Si vous voulez »

Interviewée : « Ben aller je vais aller fermer la porte »

Chercheuse : « Vous allez me montrer votre jardin ? Aller je vous accompagne »

Interviewée : \*va fermer la porte\*, « vous voyez à c't'heure-ci ben y'a rien à préparer, y'a rien à faire quoi »

Chercheuse : « Oui, il fait beau en plus un beau soleil »

Interviewée : « Il fait beau et chaud mais l'herbe est mouillée hein »

Chercheuse : « D'accord ben je vais faire attention »

Interviewée : « Je vais vous demander simplement votre bras, l'herbe est mouillée quand même donc je ne peux pas aller »

Chercheuse : « Vous ne pouvez pas aller ? »

Interviewée : « Ben je peux y aller mais bon »

Chercheuse : « Faut marcher sur les petits pavés »

Interviewée : « Après pour faire je me mets à genou »

Chercheuse : « Et ça va pour vous relever vous n'avez pas trop de mal ?? »

Interviewée : « Ben j'ai un petit peu de mal mais j'y arrive bien »

Chercheuse : « D'accord, y'a beaucoup de fleurs »

Interviewée : « Voilà, y'a beaucoup de fleurs qui ont poussées d'elles-mêmes »

Chercheuse : « Oui et vous entretenez tout ça alors ? »

Interviewée : « Oui j'entretiens oui et ce n'est pas une corvée, c'est un plaisir »

Chercheuse : « Tout à fait, et c'est quoi qui vous fait plaisir ? »

Interviewée : « J'aime les fleurs, j'aime la végétation, j'aime l'extérieur, tout ça c'est moi qui les posées, qui les fait, regardez ça va tout fleurir »



Chercheuse : « Quand ? »

Interviewée : « Ben bientôt bientôt

Voilà là j'ai fait un petit abri, alors voyez tout ça c'est à refaire et à nettoyer »

Chercheuse : « Nettoyer et entretenir »

Interviewée : « Nettoyer et entretenir exactement

Voyez là il me restait 2 pommiers... je les ai taillés, et ça c'est des euh comment, ce n'est pas un groseillier c'est un »... \* sonne à la porte\*

Chercheuse : « Je crois que c'est l'auxiliaire, doucement »

Interviewée : « Qui c'est ? »

Chercheuse : « AM, bonjour, je ne viens pas pour la prestation vous en faites pas »

Auxiliaire : « Je me disais aussi », Mme l'appelle et se demande si elle la connaît, je réponds qu'elle est déjà venue semaine dernière et qu'elle a déjà été au dentiste hier avec elle.

L'usager s'adresse à l'Auxiliaire : « mais vous ne m'aviez pas dit demain je ne peux pas venir ? » Auxiliaire : « Non non »

Interviewée : « Aller venez, on fait le tour du jardin »

Chercheuse : « Aller on continue, AM je suis venue pour mon mémoire »

Interviewée : « Alors donc là le pommier, et hier je me suis posée là, et j'ai bêché, voyez y'a des choses pour moi ce n'est pas difficile du tout mais les gens disent enfin tu bêches et j'aime bien j'aime bien »

Chercheuse : « Tant mieux si vous aimez bien »

Interviewée : « J'aime bien le faire, là c'est un poirier, le pommier c'est l'abas et là c'est un poirier, là c'est un abricotier oui un abricotier, il faudrait maintenant le couper comme ça, parce que le haut, mais y'a des fruits, des gros abricots et ils sont très bons, voilà là c'est tous mes outils de jardin »

Chercheuse : « Votre petite cabane »

Interviewée : « Oui petite cabane, le temps ou les enfants étaient petits c'était leur maison hein \*rires\* »

Chercheuse : « Très bien »

Interviewée : « Là j'avais fait un rang avec des dalles, faudrait que je les nettoie, y'a de la mousse aussi à faire, il y a aussi ce grand sapin »

Chercheuse : « Ça donne de l'ombre aussi si jamais on veut y aller »

Interviewée : « Oui ici on est très bien, il faudrait mettre de l'eau attendrez car y'a des p'tits oiseaux qui viennent »

Chercheuse : « Ah oui récupération d'eau de pluie »

L'auxiliaire : « hier dentiste, ils ont enlevé une dent devant déchausser car elle était trop grande et l'autre avait comme une Carrie donc il va lui mettre ça sur son appareil »

Chercheuse : « Ca été ? »

Auxiliaire : « Et faudrait qu'on soit à l'heure pour la prochaine fois 2 ou 4 mai »

« Vous allez avoir du muguet pour le premier mai c'est bientôt »

Interviewée : « Oui c'est bientôt, voilà, là je viens je fais 2 ou 3 rayons de terre et puis je, et c'est mon fils qui fait la pelouse, c'est la première chose qui soit faite »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Et je voudrais que ce matin on aille à Jard avec l'Auxiliaire pour acheter des pommes de terre, pour les mettre, pommes de terre, de la salade, vous voyez l'herbe est très humide, très humide »

Chercheuse : « Oui mais il va faire chaud cet après-midi »

Interviewée : « Regarde comme c'est beau, ça a poussé, ça a poussé tout seul... J'ai planté. Et ça ça fleurit des pompons jaunes c'est un mimosa, j'en avais un grand ici mais il est mort, c'est-à-dire que pendant que je n'étais pas là ils l'ont laissé dans le garage, ils l'ont pas aéré de temps en temps, mettre dehors le rentrer tout ça, j'étais 4 mois et demie partie, 4 mois et demie trop long. Et là-haut ça va tout fleurir, ça va être violet ça va être beau ! Alors hier je me suis occupée de la... J'ai mis des pensées »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Aller on rentre et si vous voulez on peut continuer »

Chercheuse : « Oui »

Interviewée : « Alors ce que j'aimerais bien que l'Auxiliaire fasse, vu qu'elle le fait bien c'est l'extérieur de la maison et y'a quelqu'un qui a fait la fenêtre mais tout le reste elle l'a pas fait oui »

Chercheuse : « Oui ne vous en faites pas j'ai pu que quelques questions »

Interviewée : « Entretenir ma maison je peux le faire mais extérieur d'abord »

Chercheuse : « Alors euh Vous m'aviez dit donc que le matin la prestation était peut-être trop longue ? » Auxiliaire : En accord, « 09h45 12h15 : c'est très bien »

Chercheuse : « D'accord comme je fais le point, donc tous les jours bien pour l'instant mais 3h »

Interviewée : « Après j'ai pas mal de rendez-vous chez le docteur et tout ça et ça prend du temps etc »

Chercheuse : « Après lors des rendez-vous on peut adapter, mais comme c'est ici peut être mettre que 2h le matin ou quelqu'un chose comme ça »

Interviewée : « Parce que le fait qu'elle m'emmène en voiture c'est une chose que je ne peux pas, que je ne peux pas me passer. Je peux me passer quelle balaie, ou lave ça ça fait rien »

\*lave son appareil dentiste et remet\* du mal à mâcher

Interviewée : « Ah je vais demander aussi de faire ma lessive à l'Auxi, alors dans ma lessive c'est tout des objets comme ça, donc c'est du 40 degrés, y'a rien qui déteint »

Chercheuse : « Pas de soucis »

Interviewée : « Bon alors je vous écoute »

Chercheuse : « Alors j'en étais ou, donc j'ai bien noté voir si on réduit les 4h, si on réduit un peu, 3h et si selon par exemple aller à Jard ou autre on adapte »

Interviewée : « Ben c'est surtout le matin, le soir je n'ai pas besoin »

Chercheuse : « D'accord le soir vous avez moins besoin d'une personne que le matin ? »

Interviewée : « Ah bah oui a 6h30 le soir euh »

Chercheuse : « Et elle fait quoi a 6h30 le soir ? »

Interviewée : « Ben je ne sais pas trop, elles ne savent pas quoi faire »

Chercheuse : « Elles ne savent pas quoi faire ?? »

Interviewée : « Ben non »

Chercheuse : « Elles ne font pas vos repas ? »

Interviewée : « Ah nan ah non, ben ce n'est pas des repas »

Chercheuse : « Elles viennent voir »

Interviewée : « Enlever les bas de contention »

Chercheuse : « D'accord, euh pour la personne qui vient chez vous comment dire, comment vous la voulez par exemple? Est-ce que vous préférez qu'elle soit discrète ? Est-ce que vous préférez qu'elle soit ? »

Interviewée : « Elles sont très biens »

Chercheuse : « Vous avez des critères particuliers ? »

Interviewée : « Elles sont toutes très biens, toutes gentilles, simples euh non elles sont biens avec madame, si ça ne va pas elle me dit d'ailleurs »

Chercheuse : « Vous en faites pas elle allume la machine, donc gentillesse d'accord et c'est vous qui décidez quoi faire ou elles peuvent faire d'elle-même ? »

Interviewée : « Ben je donne les choses à faire comme aujourd'hui »

Chercheuse : « D'accord donc vous donnez les tâches à faire »

Interviewée : « Comment ? »

Chercheuse : « C'est vous qui donnez les tâches à faire »

Interviewée : « Oui »

Chercheuse : « Ok super, et si jamais par exemple un jour vous auriez du mal à faire vos repas, à qui feriez-vous appel ? »

Interviewée : « A l'association oui oui »

Chercheuse : « Vu qu'elle procède à ça, et que vous avez les conduites aussi et l'entretien, si vous avez d'autres difficultés »...

Interviewée : « Oui mais ça je sais le faire je sais ça, d'ailleurs ma nièce doit ramener ma carte vitale, je ne vais jamais chez le docteur c'est elle qui vient quand j'ai quelque chose »

Chercheuse : « Oui vous me disiez que c'est elle plutôt qui vient »

Interviewée : « Et je n'avais pas été chez le dentiste depuis 2009 bon je sais bien »

Chercheuse : « Ah oui 2009 ! Et votre nièce du coup elle vient souvent, elle vous aide votre nièce ? »

Interviewée : « Ma petite nièce elle vient quand elle peut, quand elle peut quand elle veut euh »

Chercheuse : « D'accord elle vient vous tenir compagnie ? »

Interviewée : « Des fois c'est pour tenir compagnie, elle va venir en début d'après-midi-là, elle va peut-être venir une demi-heure on va fa peut faire faire un scrabble où... »

Chercheuse : « Vous aimez bien les jeux ?? »

Interviewée : « Ah oui ça j'aime bien »

Chercheuse : « Vous aimez quoi comme jeux ? »

Interviewée : « Euh tout »

Chercheuse : « Tout ? Le scrabble etc ? »

Interviewée : « Ils sont tous là, la haut de l'autre côté, le scrabble, Rumikub euh voilà »

Chercheuse : « Très bien, bon ben ça c'est une activité par exemple »

Interviewée : « C'est une activité ça ? »

Chercheuse : « Ben oui, les jeux, vous jouez... »

Interviewée : « Ben oui mais quand je suis toute seule je ne joue pas »

Chercheuse : « Oui, vous regardez la télé peut être ? »

Interviewée : « Pas beaucoup, les informations oui euh quand y'a quelque chose d'intéressant »

Chercheuse : « D'accord sinon vous n'aimez pas trop »

Interviewée : « Je ne suis pas passionnée de télé »

Chercheuse : « Vous aimez bien lire non peut être ? »

Interviewée : « Oui le journal et dans mon lit je lis le soir, le matin quand j'ai le temps »

Chercheuse : « D'accord vous aimez quoi comme livre par exemple ? »

Interviewée : « Ben c'est des livres normaux quoi hein »

Chercheuse : « Bon ben très bien en tout cas merci pour la visite de votre jardin »

Interviewée : « Ben y'a pas de quoi, je suis très fière du jardin »

Chercheuse : « Y'a bien de l'espace et entretenu »

Interviewée : « Oui on y est tranquille, c'est calme, alors j'ai un voisin normalement il devrait sortir un petit peu la mais il est de mon âge donc il a de la difficulté pour marcher donc il ne sort pas régulièrement »

Chercheuse : « Vous discutez quand même un peu avec quand il est dans son jardin ? »

Interviewée : « Ben quand il est dans son jardin, je vais dans le mien on se cause un petit peu, de l'autre côté pas pas qu'ils travaillent tous les 2 donc quand on se voit jeudi, le samedi et dimanche on se dit bonjour mais je ne peux pas dire que c'est un. Quand sa femme était là elle venait régulièrement prendre du café une fois c'était moi une fois c'était elle qui venait, y'avait le contact, y'avait le contact aussi grâce aux enfants, elle avait 3 enfants, j'en avais 3 aussi donc euh on était pareil quoi hein on ne travaillait pas »

Chercheuse : « D'accord et des fois si votre voisin est dans son jardin et que vous avez besoin d'aide vous pouvez l'appeler ? »

Interviewée : « Ah bah oui oui »

LEBLANC MELANIE « M2 Coordination des trajectoires de santé »

Chercheuse : « Très bien, bon ben c'est bien c'est tout pour moi merci beaucoup en tout cas »

Interviewée : « Ya pas de quoi. »

*Entretien 7 Mr et Mme C Lille – Le 23/06/18 à 14h30 - Durée : 35min47*

Chercheuse : « Voilà alors tout d'abord donc pouvez-vous me parler un peu de votre vie de tous les jours ? Ce que vous voulez »

Interviewée : « bah bah nous sommes des personnes âgées nous sommes tranquilles chez nous, Mme : on se lève à 7h15 »

Mr : « Moi je suis handicapé, je marche avec un déambulateur »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : « Donc euh euh je ne bouge pas fin plus, je reste dans ma maison. Mon épouse ben elle, depuis quelque euh combien, depuis qu'on a fait appel APS euh elle a des problèmes pour marcher, elle... »

Interviewée : Mme : « j'ai euh une cruralgie, c'est un sciatique du dessus de la jambe, euh euh sciatique c'est en dessous »

Interviewé : Mr : « donc »

Chercheuse : « Ce que vous avez c'est au-dessus euh »....

Interviewée : Mme : « c'est au-dessus à partir du genou jusqu'au dos et j'ai un très mauvais dos »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Et mon médecin me dit tout vient de là, alors euh pas évident »

Interviewé : Mr : « oui alors euh on utilise euh APS une fois par semaine pour moi pour faire ma toilette pour m'aider comme je sais pu monter dans la baignoire ; elle »

Mme : « elle fait une toilette complète »

Mr : « elle fait une toilette complète euh une fois »

Mme : « le mardi. Enfin en général là le mardi »

Mr : « une fois par semaine »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Euh pour moi, euh l'emploi pour moi ça se résume à ça »

Mme : « oui »

Mr : « autrement »

Mme : « pour mettre tes chaussettes, t'habiller... »

Mr : « oui euh oui la toilette et m'habiller oui »

Mme : « la toilette complète hein »

Chercheuse : « Toilette et habillage d'accord »

Interviewée : Mme : « c'est ça », Mr : « oui »

Chercheuse : « Du coup pour Mr et vous.. ».

Interviewé : Mr : « non pour moi une fois par semaine »

Mme : « une fois par semaine »

Mme : « le reste du temps il fait tout seul »

Mr : « les autres jours le matin elle vient pour mon épouse »

Mme : « oui »

Mr : « qui a des problèmes dans...aussi pour s'habiller »

Mme : « oui et pour me laver »

Mr : « elle l'aide à la toilette et à l'habillage »

Mme : « oui »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : Mr : « comme elle vient 1h simplement donc c'est »...

Mme : « toutes les semaines »

Chercheuse : « Elle vient tous les matins, toutes les semaines ? »

Interviewée : Mme : « oui tous les matins, toutes les semaines, tous les matins ou quand elle peut dans la journée mais nous on préfère le matin à 8h30 comme elle faisait...parce que celle qu'on a eu habituellement pendant depuis le début »

Mr : « S oui »

Mme : « S... elle euh euh est partie en vacances »

Mr : « Aujourd'hui oui... »

Mme : « elle est en congés 15jours la du coup on a donné quelqu'un d'autre mais je ne sais pas si elle vient le matin à 11h ou l'après-midi à 14h30 je ne sais pas »

Mr : « on verra lundi »

Mme : « on va voir ça mardi... euh lundi quand elle va arriver »

Chercheuse : « D'accord, parce que du coup pour la toilette c'est au matin qu'elle vient, parce que l'après-midi ce serait trop tard, je pense que ce sera forcément au matin »

Interviewé : Mr : « on souhaite le matin, 8h-8h30 comme euh »

Mme : « comme d'habitude »

Mr : « comme c'est l'heure où ça commence je crois chez vous »

Chercheuse : « Oui parce que généralement pour les toilettes, elles viennent forcément au matin en fait les toilettes c'est entre guillemets priorité et ensuite c'est plus tout ce qui est ménage tout ça l'après-midi »

Interviewé : Mr : « oui »

Mme : « c'est ça »

Mr : « donc ça fait toilette et et quand il reste du temps, elle »

Mme : « elle fait un petit peu de repassage »

Mr : « repassage euh »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Ranger la salle de bain, euh, faire le lit »

Mme : « Oui faire le lit...oui parce que nous on sait pu le faire »

Mr : « voilà, difficilement »

Mme : « difficilement oui »

Chercheuse : « Et elle vient une heure du coup ? »

Interviewée : Mme : « une heure »

Mr : « une heure oui pour l'instant oui »

Chercheuse : « Très bien, alors si par exemple vous devrez me donner une journée type par exemple que vous... ? »

Interviewée : Mme : « à quelle heure on se lève ? »

Mr : « alors euh »

Mme : « toi tu te lèves à 7h15 »

Mr : « une journée type de nous ou »... ?

Chercheuse : « Oui de vous »

Interviewée : « En dehors de APS ? »

Chercheuse : « En général, en dehors de APS pour l'instant »

Interviewé : « Alors on se lève entre 7h30 et 7h45 »

Mme : « 7h15 quelque fois, on fait sonner le réveil à 7h15 comme ça on a un quart d'heures de battements pour se reposer, préparer à se lever »

Mr : « parce que moi, 2fois par semaine moi j'ai un kiné qui vient le matin à 8h, 8h30 selon le cas, 2fois par semaine, hm donc euh ces jours-là je me lève de bonheur et après ça ben c'est tranquillement, on déjeune et on lit le journal »

Mme : « il prépare son déjeuner tout seul, fin si je peux l'aider je le fais mais en ce moment ce n'est pas... »

Mr : « hm »

Mme : « ce n'est pas possible »

Chercheuse : « C'est compliqué »

Interviewé : Mr : « voila »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : Mr : « et euh pour euh a part ça dans la matinée, ya euh comment ça s'appelle : MS »

Mme : « MS »

Mr : « une société qui nous amène les repas »

Me : « oui »

Mr : « un repas pour le repas de midi »

Me : « ils viennent vers 11 heures et tout est prêt, y'a plus qu'à faire chauffer »

Chercheuse : « D'accord, MS je ne connaissais pas du coup ce n'est pas le CC c'est quelque chose à part ? »



Interviewée : Mme : « ce n'est pas le CC »

Mr : « ah non no non »

Mme : « c'est même plus élevé »

Mr : « c'est privé et c'est même en mieux »

Mme : « c'est privé »

Mr : « c'est une société privé »

Mme : « et euh y'a beaucoup de personnes qui le prennent car c'est national je vous dis ma belle-sœur qui habite P elle prend aussi ça donc c'est national, c'est très bien »

Chercheuse : « D'accord je ne connaissais pas »

Interviewée : Mme : « sisi, MS »

Mr : « c'est MS »

Chercheuse : « D'accord et ça vous livre tous les midis le repas euh...à11h »

Interviewée : Mme : « ils arrivent à 11h, ils livrent »

Mr : « le repas pour 2h »

Mme : Ils viennent : « le lundi, mercredi, vendredi alors le lundi pour mardi »

Mr : « lundi mardi »

Mme : « lundi, mardi, mercredi pour mercredi et jeudi et vendredi pour vendredi samedi dimanche »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : Mme : « si on veut dimanche car quelque fois »

Mr : « on n'est pas obligé de prendre tous les jours »

Mme : « car quelque fois on nous apporte quelque chose de meilleur, de bon \*rires\* pour faire dimanche, alors je ne prends pas les repas du dimanche mais je crois que ici je vais les prendre car je suis incapable de les faire »

Mr : « oui »

Chercheuse : « D'accord, et vous aimez bien cette société euh »

Interviewé : Mr : « euh c'est correct »

Mme : « c'est correct »

Chercheuse : « C'est bon, c'est ... ? »

Interviewé : Mr : « oui, c'est pas raffiné »

Mme : « on ne peut pas dire que c'est de la cuisine faite à la maison »

Mr : « c'est rapide »

Mme : « mais on a, c'est bien meilleure que la mairie, tous les gens qui prennent à la mairie »

Mr : « on n'a pas fait »

Mme : « ce n'est pas bien »

Chercheuse : « D'accord, c'est ce que les gens aux alentours... ? »

Interviewée : Mme : « oui, moi je ne prends pas »

Chercheuse : « C'est ce que vous avez entendu ? Ce n'est pas très bon ? »

Interviewée : Mme : « ah ben j'ai jamais pris hein, j'ai jamais pris je ne peux pas dire mais j'ai entendu dire »

Chercheuse : « C'est le fait d'entendre ça qui vous freine un peu dans le ... ? »

Interviewée : Mme : « Oui oui mais moi je trouve qu'on a une très bonne société la, une très bonne entreprise et c'est très bien fait, on a souvent du poisson, et on aime bien le poisson, ce midi on a mangé du poisson alors »

Chercheuse : « Bon ben c'est très bien, vous ne choisissez pas vos repas de toute façon ? C'est des repas... »

Interviewée : Mme : « Sisisi ».

Chercheuse : « Si vous pouvez choisir avant ? »

Interviewée : Mme : « Oh oui oui on n'a pas la feuille ici mais à la cuisine on a toute la feuille, 15 jours d'avance hein ? »

Mr : « Ah hm »

Mr : « vous voulez la voir ? »

Chercheuse : « Ah non vous n'inquiétez pas, ne vous dérangez pas, c'était juste pour savoir si vous... »

Interviewée : Mme : « elles sont là, elles sont à la cuisine »

Mr : « dans la cuisine »

Mme : « vous pouvez aller les chercher et les ramener ici on va discuter un petit peu dessus »

Chercheuse : « D'accord, alors attendez elles sont dans la cuisine »

Interviewé : Mr : « dans la cuisine, sur le meuble juste devant vous quand »

Mme : « non après non la \*car enquêté va chercher la feuille\*, sur le meuble de cuisine au bord »

Chercheuse : « Sur le meuble de cuisine au bord, y'a 2 feuilles »

Interviewée : « Ta vaisselle n'est pas rangée : Mme »

Mr : « oui au bord, oui vous prenez les 3 hein »

Chercheuse : « Ah oui d'accord, vous avez les menus euh »

Interviewée : Mme : « oui »

Chercheuse : « Vous avez les menus dessus »

Interviewée : Mr et Mme : « oui »

Chercheuse : « Et vous choisissez »

Interviewée : Mr : « là on doit choisir pour la semaine prochaine, ça c'est ce qu'on a cette semaine »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewé : « Et là, c'est celle à laquelle on choisit » : Mr

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : MME : « et du coup on doit faire une croix »

Chercheuse : « Ah très bien »

Interviewée : Mme : « alors là on a le droit à 5 trucs la »

Mr : « vous voyez y'a le logo MS »

Chercheuse : « Oui »

Interviewée : Mme : « et pas un de plus »

Chercheuse : « Ah oui d'accord, donc vous cochez vous le renvoyez et eux à ce moment-là ils adaptent »

Interviewée : Mme : « oui et ils nous l'apportent »

Mr : « et ils nous confirment ce que l'on a choisi »

Chercheuse : « Oh c'est pratique »

Interviewée : « Oh oui c'est très bien : Mme »

Chercheuse : « Ah je ne connaissais pas car même au CC après je ne connais pas non plus mais je crois même que c'est imposé vous ne pouvez pas forcément choisir au CC »

Interviewée : Mme : « oui moi j'ai ma femme de ménage qui vient 1fois par semaine, 2 fois par semaine, elle me dit que ses parents ils prenaient ça eh ben ils laissaient tout, ce n'est pas la peine »

Chercheuse : « Oui c'est... »

Interviewée : Mme : « ce n'est pas la peine, si on prend on mange, ben non ils laissaient tout, ils mangeaient rien alors... pas la peine »

Chercheuse : « Et pourquoi ils ne mangeaient rien ? »

Interviewée : Mme : « ce n'était pas bon »

Mr : « ah ben ça, ce n'était pas leur gout on ne sait pas »

Mme : « ce n'était pas bon »

Chercheuse : « Ah oui donc du coup ça ça vous freine... un peu quand on entend ça... »

Interviewée : Mme : « oui, ben après nous ça se peut que nous on aime bien hein »

Chercheuse : « Mais vous n'avez pas préféré tenter euh.. »

Interviewée : Mme : « nan nan pour changer encore une fois, c'est la seconde fois, on avait pris quelque chose d'autre ça nous... »

Mr : « un autre genre de services »

Mme : « ça ne nous plaisait pas »

Mr : « une qualité un peu moins... »

Mme : « ça nous plaisait pas et puis là c'est.. Moi je change pu je trouve que c'est très bien »

Chercheuse : « Vous êtes satisfaite ? »

Interviewée : Mme : « satisfaite »

Chercheuse : « Bon ben c'est très bien »

Interviewé : Mr « Oui alors on prépare, on remange le repas de midi les environs entre midi et 1h »

Mme : « midi et une heure »

Mr : « et puis de la on range tout, ensuite une petite sieste »

Mme : « et puis le soir quelque fois il nous reste un petit peu de purée, un petit peu de légumes, et puis ça avec un œuf ben on a fini de manger »

Mr : « oui ça c'est pour les repas du soir ça hein »

Mme : « on a fini »

Chercheuse : « D'accord, y'a un peu de reste euh »

Interviewée : Mme : « pas tous les jours hein on se débrouille »

Interviewé : Mr : « ben euh l'après-midi après on fait une sieste, soit la télévision soit des jeux »

Mme : « ou nos enfants viennent nous voir ou.. Ben j'ai 3 enfants ici et euh ils partent en vacances, ma fille elle part le 1<sup>er</sup> juillet, elle part jusqu'en septembre, mon fils part 2 fois en aout, alors ma fille celle qui reste je ne veux pas qu'elle ait tout à faire, je ne veux pas qu'elle ait à faire... »

Mr : « oui ça ça fait pas partie de habitudes »

Chercheuse : « Oui pour les soulager un peu.. »

Interviewée : Mme : « ça fait beaucoup la pour elle »

Chercheuse : « Hm »

Interviewé : Mr : « non mais \*rires\* ce qu'elle veut savoir Mademoiselle c'est nos occupations habituellement »

Chercheuse : « Ah non mais y'a pas de soucis »

Interviewé : Mr : « Ça c'est spécial »

Chercheuse : « Très bien, alors du coup est ce que vous avez des activités particulières ? »

Interviewé : Mr : « ben jusqu'à présent, jusqu'à avant d'être handicapé depuis 15 jours ou 3 semaines, on avait régulièrement »

Mme : « un bridge toutes les semaines »

Mr : « un bridge chez nous, les amis venaient une fois par semaine jouait au bridge et apart ça »

Mme : « et moi j'ai des amies qui viennent jouer au bridge, et elles viennent ici quand euh ya pas de 4<sup>ème</sup>, comme ça c'est mon mari qui fait le 4<sup>ème</sup> »

Chercheuse : « Ah d'accord \*rires\* »

Interviewée : « Et ça lui fait une distraction »

Chercheuse : « Ok c'est bien, d'accord donc tout ce qui est jeu vous aimez bien »

Interviewée : Mme : « euh bridge tout simplement pas les autres jeux »

Mr : « Bridge oui »

Mme : « comme distraction, qu'est ce qu'on a ? On a les journaux »

Mr : « ben on a aussi le Triomino la qu'est ce qu'on a, le jeu de domino vous connaissez peut-être ? »

Chercheuse : « Oui je vois un peu ce que c'est »

Interviewé : Mr : « le jeu de domino la »

Mme : « oui »

Mr : « oui on joue à 2 bon pour occuper l'après-midi »

Mme : « oui 1h avec un peu de musique, parce qu'on aime bien la musique et euh on joue un petit peu à ce jeu la pendant 1h pour passer l'après-midi et après ça on regarde un peu la télé »

Chercheuse : « Vous aimez bien la télé ? »

Interviewé : Mr : « pas vraiment »

Mme : « ça dépend quoi hein »

Chercheuse : « Vous regardez quoi par exemple ? »

Interviewé : Mr : « ah les émissions culturelles surtout. Mme : oui »

Mr : « rarement des films, jamais de séries »

Mme : « ben non car moi je vais me coucher à 10h, ça sert à rien de commencer un film et devoir se coucher, on ne voit pas la fin »

Chercheuse : « Oui généralement ça commence tard »

Interviewée : Mme : « et ce n'est pas drôle hein »

Mr : « plus les documentaires »

Mme : « quand y'a quelque chose de bien à la télévision l'après-midi sur les voyages, une région de France ou d'ailleurs on aime bien regarder, ça passe le temps »

Chercheuse : « Et les jeux télévisés peut-être ? »

Interviewé : Mr : « non enfin ça dépend »

Mme : « si le jeu à 18h15 sur la 3 »

Mr : « Questions pour un champion »

Me : « Questions pour un champion je regardais avant mais maintenant moins car je trouve que c'est moins de notre âge »

Chercheuse : « Ah »

Interviewé : Mr : « non c'est parce que t'es fatiguée surtout »

Chercheuse : « D'accord et du coup sans indiscretion vous comment dire vous avez eu des difficultés depuis quelques temps fin c'était dû à quoi ? »

Interviewé : Mr : « non moi j'ai toujours.. »

Mme : « il a eu la polyo »

Mr : « j'ai eu la polyo il y a 50ans donc euh donc maintenant avec l'âge... »

Mme : « il perd l'usage de ses jambes »

Mr : « avec l'âge ça devient plus difficile à marcher et un peu moins d'équilibre surtout »

Chercheuse : « Hm, ok d'accord alors du coup les personnes que vous voyez c'est...donc du coup vous m'avez dit vos amis ? »

Interviewée : Mme : « oui nos amies »

Mr : « ben du coup c'est difficile, fin depuis peu c'est limité »

Mme : « ben parce que je sors pu, avant je conduisais mais la je vais arrêter de conduite ça sert à rien »

Chercheuse : « Vous sortez ou c'est moins du coup maintenant que vous avez mal ? »

Interviewée : « Oh ben oui ça fait bien 1 mois maintenant ? Mme »

Mr : « 1 mois »

Mme : « 1 mois, je vais arrêter de conduire c'est pas prudent »

Chercheuse : « D'accord alors vos amies, et votre famille vous m'avez dit que vous avez 3 enfants ? »

Interviewée : Mme : « ah oui oui, 3 enfants »

Mr : « 3 enfants qui viennent régulièrement, ils habitent dans la région ici, de très près à X »

Mme : « ma fille est encore venue ce matin, les 2 autres viennent cet après-midi, ils ont tous la clé et tout alors ils viennent et frappent pas »

Chercheuse : « Oui ils rentrent comme ça.. Donc ils viennent souvent alors ? »

Interviewée : Mme : « ah oui ils viennent souvent, toutes les semaines »

Mr : « ils viennent facilement tous les 2-3 2fois dans la semaine »

Mme : « Ah oui c'est pour ça j'ai des enfants qui sont sympas, très gentils ... »

Chercheuse : « Du coup ils habitent sur M ? »

Interviewée : Mme : « j'ai 2 filles à M et un à W »

Mr : « W »

Chercheuse : « D'accord donc c'est à coté, géographiquement c'est plus.. »

Interviewé : Mr : « ils sont dans le secteur hein »

Mme : « oui »

Chercheuse : « Très bien, alors la 2<sup>ème</sup> question serait si jamais il vous arrive d'avoir besoin de quelqu'un à qui feriez-vous appel ? Donc je sais du coup que vous feriez appel APS ? »

Interviewée : Mme : « APS »

Chercheuse : « Donc du coup pourquoi vous avez fait appel à APS ? »

Interviewée : Mme : « parce que mes enfants avaient entendus parler par leurs amis des APS. Pourquoi tu n'essayerais pas maman ? Ben oui on va essayer alors euh moi la première qu'on m'a envoyé c'est S, elle est extraordinaire cette fille, elle voit tout, elle a déjà

pigé les armoires où ranger les affaires, le repassage, tout est rangé et bien rangé, alors voilà on en est là et maintenant elle est partie en vacances pendant 15 jours »

Mr : « oui et on a fait appel car comme on est fatigué, pour nous aider dans certaines tâches de..de.. »

Chercheuse : « Pour vous soulager et vous aider »

Interviewée : Mme : « nous soulager »

Chercheuse : « D'accord et c'est parce que du coup votre fille vous l'a conseillé, elle en a entendu du bien ? »

Interviewée : « Ah oui du bien, elle, ma belle-fille aussi : Maman vous devriez prendre APS vous allez voir, on a été un petit peu long à se décider »

Mr : « oui »

Mme : « mais pour finir on est très contents, on est très contents surtout qu'on est tombé sur une fille formidable et même celle que j'ai eu ce martin elle est très bien aussi, euh G euh non pas G euh, j'ai noté son nom ce matin »

Mr regarde sur son livret : « L »

Mme : « L »

Chercheuse : « Ah oui L »

Interviewée : Mme : « L, très bien aussi »

Mr : « elle est venue qu'une fois hein »

Chercheuse : « Oui oui c'est elle ben en plus comme c'est le week end euh »

Interviewé : Mr : « oui oui sinon c'est MA qui est déjà venue »

Chercheuse : « MA oui donc sinon vous êtes euh vous êtes satisfaits de L ? »

Interviewée : « L et la semaine prochaine c'est MA qui doit venir »

Chercheuse : « D'accord et vous, ça va avec MA aussi ? »

Interviewée : Mme : « elle est venue qu'une fois »

Mr : « oui 1 fois ou 2 »

Mme : « 1 fois, 1 fois un samedi, un samedi matin »

Mr : « Ah oui »

Chercheuse : « Vous avez APS le samedi et le dimanche aussi ? »

Interviewée : Mme : « pas le dimanche, je l'ai eu 1 fois le samedi »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : Mme : « parce qu'elle voyait que je ne savais plus marcher alors ils ont envoyé quelqu'un, parce que j'ai demandé, j'ai téléphoné pour dire d'avoir quelqu'un tous les jours »

Mr : « mais en pratique le samedi elle ne vient pas sauf pour demande spéciale »

Chercheuse : « Oui d'accord c'est plus en semaine et le week-end c'est vraiment si vous voulez en plus »

Interviewée : Mme : « c'est vraiment si je ne sais pas marcher euh je l'appelle hein parce que... »

Chercheuse : « D'accord donc du coup vous faites appel majoritairement à APS et vos enfants viennent vous aider aussi ? »

Interviewée : Mme : « ah oui mes enfants »

Mr : « ils viennent surtout rapporter de temps temps surtout ramener des plats annexes pour dire de changer »

Chercheuse : « Oui des repas »

Interviewée : Mme : « des plats, et ma fille qui habite à M tout près elle m'a fait un gros plein donc euh »

Mr : « oui comme, jusqu'à présent on fait encore un petit peu la cuisine, on fait un réapprovisionnement d'alimentation de base »

Mme : « boites de conserves tout ça »

Mr : « boites de conserves, on a ce qu'il faut pour en cas »

Mme : « oui »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : Mme : « pour pas la déranger si... »

Mr : « si on a du pain entre autres...hm »

Chercheuse : « Et peut-être vous voyez vos amis ou des voisins mêmes qui peuvent euh si jamais vous avez besoin ? »

Interviewé : Mr : « euh non euh... »

Mme : « ben je n'aime pas trop déranger, surtout des personnes aussi âgées je ne veux pas trop demander »

Mr : « en cas d'urgence, on pourrait avoir recours à 1 ou 2 voisins mais on ne veut pas les appeler »

Mme : « oui oui »

Chercheuse : « D'accord ils pourraient vous aider tout ce qui est pour repas ou ? »

Interviewé : Mr : « ah nono, ils m'ont aidé déjà plusieurs fois pour me lever... »

Chercheuse : « Ah oui le lever »

Interviewée : Mme : « il a du mal »

Mr : « y'a un moment j'ai eu du mal à me lever, je savais même plus me lever, ils m'ont levé de ma chaise c'est tout »

Mme : « oui oui cet hiver hein, cet hiver car ils sont venus il faisait noir ici »

Mr : « oui y'a un moment oui »

Chercheuse : « D'accord donc les enfants, APS, vos voisins... »

Interviewée : Mme : « oui et les enfants font beaucoup de choses, font beaucoup de choses, prennent des décisions et tout pour nous hein pour nous mais en nous conseillant... et ils n'imposent pas surtout »



Chercheuse : « Oui ils vous conseillent juste »

Interviewée : Mme : « non non ils n'imposent pas mais ça ils ont peur des jours de vacances parce qu'ils vont partir et on aura peut-être pas grand monde sur place enfin on va s'arranger, on va s'arranger »

Chercheuse : « Ben oui de toute façon vous faites appel à APS quand vos enfants partent en vacances, pour une certaine sécurité ? Pour les rassurer »

Interviewée : Mme : « ah oui oui »

Mr : « justement, s'il y a un problème, on appellera peut-être un peu plus souvent »

Mme : « un peu plus APS »

Chercheuse : « Rajouter des heures euh »

Interviewée : Mme : « mais ça celle qui était à la caisse euh à l'accueil c'est G ? »

Mr : « G »

Chercheuse : « Oui G et du coup moi je suis sa collègue euh au bureau »

Interviewée : « G elle est très très gentille au téléphone et elle fait pour le mieux elle fait pour le mieux »

Chercheuse : « Oui elle est très très gentille »

Interviewée : Mme : « oui oui très gentille pour vous aussi ? »

Chercheuse : « Oui oui je travaille avec donc on va dire que c'est plaisant quelqu'un de gentil euh »

Interviewée : Mme : « ah ben oui je comprends »

Chercheuse : « Voilà, et du coup vous êtes suivi euh pour vos problèmes de santé peut-être ? »

Interviewée : Mr : « oui oui on a chacun notre médecin »

Mme : « mon mari a son médecin et moi j'ai le mien, j'ai le mien qui habite sur M »

Chercheuse : « D'accord vous avez 2 médecins généralistes différents »

Interviewée : « Oui c'est ça oui chacun le sien »

Chercheuse : « Très bien euh ok, donc médecin, famille...d'accord alors ensuite je voudrais vous demander, qu'est-ce qui vous fait choisir fin quels critères vous attendez de la personne qui vous aide ? Donc par exemple vous me dites que S elle est bien pourquoi ? Vous préférez quelqu'un qui soit discret, est ce que vous avez des critères particuliers qui font que vous faites appel à quelqu'un ? »

Interviewé : Mr : « ben elle est discrète, elle est souriante »

Mme : « oui souriante »

Mr : « toujours de bonne humeur »

Mme : « elle n'est pas trop familière, juste ce qu'il faut parce que moi je n'aime pas les personnes qui sont trop familières non plus »

Chercheuse : « Euh c'est-à-dire ? »

Interviewé : Mr : « ben des choses types pépé etc »

Chercheuse : « Ah oui d'accord quelqu'un qui es trop à l'aise avec vous alors qu'elle ne vous connaisse pas forcément »

Interviewé : Mr : « oui »

Mme : « ah moi je n'aime pas ça du tout hein »

Mr : « non »

Chercheuse : « Vous préférez que ça reste vraiment professionnel ? »

Interviewée : Mme : « ah elle me dit Mme C, Mr C ça elle a compris tout de suite hein »

Chercheuse : « C'est important »

Interviewée : Mme : « ça elle l'a vu hein, elle m'a jamais appelé par mon prénom, elle m'appelle par mon nom de famille, oui c'est pour ça elle est bien, c'est pour ça j'aime bien. Oh les autres aussi, elles font la même chose, elles ont eu un bon euh »

Mr : « ben la différence c'est que S elle est toute jeune, elle débute dans la profession, quoi que elle a fait déjà plusieurs années de stage mais euh les autres personnes sont plus âgées, ce sont des personnes de 30 ans 40 ans »

Mme : « euh MA je ne sais pas l'âge qu'elle a »

Chercheuse : « Euh je ne saurais plus vous dire, il doit être marqué dans son dossier \*rires\* »

Interviewé : Mr : « oh \*rires mais pour nous ça n'a pas d'importance »

Mme : « oh oui ça on prend la personne, je vois je dis bon ben tiens je fais attention quoi »

Mr : « Non S j'ai l'impression que c'est une petite fille qui vient aider ses parents, elle est voilà »

Chercheuse : « D'accord, et ça vous plait alors ? »

Interviewés : Mr et Mme : « ah oui oui »

Chercheuse : « Et vous avez d'autres critères sur quoi vous vous ? »

Interviewé : Mr : « non euh non euh on a eu les soins d'APS trop peu de temps pour avoir euh »

Chercheuse : « Hm »

Interviewé : Mr : « ce qu'elle fait c'est juste pour aider ponctuellement pendant 1h, quand y'a ma toilette ou ta toilette »

Mme : « hm hm elle fait vite hein elle fait vite pour que tout soit fait »

Chercheuse : « Oui parce que c'est vrai qu'en 1h c'est un peu restreint »

Interviewée : Mme : « ce n'est pas beaucoup, mais euh je vais demander si c'était dans ses... »

Mr : « prérogatives »

Mme : « prérogative de faire l'aspirateur et « oui oui Mme C je vais vous le faire » tout de suite car je ne sais pas si elle était.. »

Chercheuse : « Ah prédisposer »

Interviewée : « Ben si elle pouvait faire ça » : Mme

Chercheuse : « Ben après si en fait elle a fini euh comme vous dites si elle fait la toilette et qui lui reste du temps elle peut tout à fait faire autre chose, entretenir un peu le cadre de vie, si c'est tout ce qui est repassage, euh »

Interviewée : « Ben je ne savais pas si je pouvais lui demander » : Mme

Chercheuse : « Ah si c'est tout à fait possible »

Interviewé : Mr : « On ne savait pas si c'était une femme de ménage qu'on prenait ou... elle c'est une aide à la toilette surtout »

Mme : « oui c'est une aide à la toilette mais elle m'a fait l'aspirateur l'autre jour euh très bien hein c'est comme MA pareil elle dit oui oui Mme je peux le faire »

Mr : « oui puis du repassage aussi »

Mme : « si elle peut le faire elle peut le faire hein »

Chercheuse : « Oh oui tout à fait, sa priorité c'est la toilette mais si après elle a un peu de temps.. »

Interviewée : Mme : « Alors elle fait aussi le lit, parce que c'est très dur pour nous de le faire et euh qu'est ce qu'elle fait encore, le repassage, elle fait la salle de bain, elle fait la salle de bain, en gros hein parce que moi j'ai une femme de ménage qui vient 2fois par semaine qui fait le carrelage et tout, qui fait le gros travail »

Chercheuse : « Oui c'est ce que j'allais dire du coup vous avez une autre personne euh pour vous aider ? »

Interviewée : Mme : « elle vient le lundi... Ben une personne extérieure que j'ai déjà depuis euh 12 ans »

Mr : « oui 12-15 ans »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : Mme : « oui et elle vient 2heures le lundi »

Mr : « 2heures 2 fois par semaine »

Mme : « 2 heures 2fois par semaine »

Chercheuse : « 2h le lundi d'accord et du coup elle fait vraiment l'entretien, c'est elle au final qui fait l'entretien de votre logement ? »

Interviewé : Mr : « le gros entretien ménagé c'est elle qui les fait »

Mme : « oui »

Chercheuse : « D'accord et du coup vous l'aviez largement avant APS euh ? »

Interviewée : Mme : « ah oui oui je vous dis APS ca fait pas longtemps qu'on les a et elle elle vient depuis 12 ans »

Mr : « plus que ça même »

Chercheuse : « Et elle vient d'une société qui fait autre chose ou ? »

Interviewé : Mr : « non non elle est indépendante »

Chercheuse : « Elle est indépendante d'accord »

Interviewée : Mme : « ah oui moi je l'es connu par une autre femme de ménage que j'avais avant, elle m'a dit vous pouvez la prendre en sécurité, ah je laisse tout ici, ya rien de fermé \*rires\* »

Chercheuse : « Et vous l'avez pris elle du coup car votre ancienne femme de ménage partait ? »

Interviewée : Mme : « oui oui c'est ça elle était malade, donc elle a dit je peux vous en procurer une autre qui est très très bien, du coup je les prise hein, parce que les femmes de ménage hein ce n'est pas toujours »

Mr : « oui oui ça remonte 15 ans en arrière »

Chercheuse : « D'accord et vous l'aviez pris parce que vous en aviez besoin ou ? »

Interviewée : Mme : « ah oui oui toujours »

Mr : « ah oui oui on a toujours eu une femme de ménage qui venait régulièrement »

Chercheuse : « D'accord ok, non mais si elle peut tout à fait faire les petites tâches mais c'est vrai qu'en 1h elle ne peut pas faire non plus »

Interviewée : Mme : « oui les petites tâches »

Chercheuse : « Mais si vous avez besoin, un petit coup d'aspirateur, comme elles viennent pour une heure en plus »

Interviewée : Mme : « oui oui pas beaucoup »

Chercheuse : « Après si vous avez besoin n'hésitez pas si jamais vous avez besoin d'autres choses vous savez.. Et du coup les courses vous procédez comment ? »

Interviewée : Mme : « ben les courses j'ai une personne que je connaissais avant qui fait mes grosses courses, quand je dois aller à la teinturerie ou truc comme ça, elle y va »

Mr : « une indépendante, qui travaille pour son compte »

Mme : « Une indépendante »

Chercheuse : « D'accord, elle s'occupe des courses etc ? »

Interviewée : Mme : « elle me fait un petit peu de courses oui »

Mr : « oui on l'appelle au téléphone, est ce que vous etes libre pour faire ça.. »

Mme : « pour me faire mes fruits »...

Mr : « ce n'est pas régulier »

Chercheuse : « Ah ce n'est pas régulier »

Interviewé : Mr : « ça peut être 3f dans la semaine comme ça peut être pas du tout dans la semaine »

Mme : « non non je lui téléphone est ce que vous êtes libre dans la semaine, j'aurais besoin de fruits oui oui, je vais m'en occuper »

Chercheuse : « Ah oui c'est vraiment quand vous en avez besoin d'accord »

Interviewé : « Oui »

Mme : « ben c'est bien comme ça »

Chercheuse : « Oui oui »

Interviewée : « Parce que je ne veux pas que les fruits s'abiment ce n'est pas la peine donc elle vient que quand j'en a besoin »

Chercheuse : « D'accord et ça vous plait que entre guillemets vous recherchez peut être quelque chose de régulier avec APS car c'est vrai qu'ils viennent tous les jours à heure fixe ? »

Interviewée : Mme : « oui c'est surtout mes enfants qui voulaient être sur que pendant les vacances quelqu'un tous les jours »

Mr : « que si on a un problème on puisse se faire aider »

Chercheuse : « D'accord donc c'est vraiment plus que ce soit régulier, de toujours avoir quelqu'un qui rassure aussi »

Interviewée : « Oui c'est ça et que je puisse téléphoner, tiens j'ai besoin de quelqu'un et elles se mettent en 4 pour trouver quelqu'un » : Mme

Chercheuse : « D'accord et si jamais vous avez des conduites euh, c'est vos enfants qui les font ? »

Interviewé : Mr : « ah ça on n'a jamais utilisé, pourquoi vous faites ça aussi ? »

Chercheuse : « Oui nous on fait les conduites donc par exemple tout ce qui est rendez-vous médicaux, vous devez aller à l'hôpital, vous devez aller faire des courses tout ce que vous voulez en conduite, on peut vous mettre une auxiliaire de vie donc par exemple S si elle est disponible après euh chacun a son planning donc je vous garantis pas que euh.. Donc vous appelez quand même avant pour que l'on puisse anticiper et en fait la personne vous conduit donc soit elle vous conduit elle fait avec vous et elle revient soit elle vous dépose »

Interviewée : Mme : « aaah oui »

Chercheuse : « Fin généralement elle reste car on n'est pas « taxi » »

Interviewé : Mr : « ah et elles viennent avec leur voiture ? »

Chercheuse : « Oui et elles vous emmènent avec elles, elles vous accompagnent et en fait c'est le temps de la prestation »

Interviewée : Mme : « mais pour l'instant, je ne peux pas prendre des voitures qui sont trop basses parce que j'ai trop mal au dos dans des voitures comme ça »

Chercheuse : « Ah d'accord vous avez certains critères euh »

Interviewée : Me : « donc APS la euh non l'autre la »

Mr : « Le F oui »

Mme : « ils ont une voiture un peu plus haute et c'est facile pour s'asseoir, et mon mari les prenaient aussi pour s'asseoir c'était mieux »

Mr : « et ils peuvent emmener mon fauteuil car je le descends en bas »

Mme : « oui et ils l'emmènent à l'arrière »

Chercheuse : « D'accord parce que oui tout à fait on fait ça si jamais vous en avez besoin »

Mr : « ah oui car ça je ne savais pas »

Chercheuse : « Sisi conduite et accompagnement »

Interviewé : Mr : « et ils peuvent venir me chercher ? Moi j'ai un fauteuil roulant mais je ne peux pas le mettre dans l'ascenseur donc il est toujours en bas dans le garage à vélos, et

quand j'ai besoin de bouger, on sort mon fauteuil et F emmène mon fauteuil dans leur voiture et tout »

Mme : « ici je ne sais pas APS »

Chercheuse : « Oui ben il faut voir selon la voiture je sais qu'on l'avait déjà fait justement avec un fauteuil euh »

Interviewée : Mme : « un fauteuil ? »

Chercheuse : « Oui on l'avait déjà fait mais sachez que ça se fait tout à fait pour les rendez-vous quelconque que vous avez quoi fin »

Interviewée : « D'accord »

Chercheuse : Chez le médecin ou autre, la personne peut vous accompagner elle attend avec vous et puis elle vous redépose ici »

Interviewée : « D'accord »

Chercheuse : « On fait tout ce qui est conduites, y a beaucoup de personnes qui appellent pour par exemple, je sais que y a une personne qui avait appelé y a pas longtemps pour par exemple faire les magasins avec elle du coup y a une auxiliaire qui l'a emmené en voiture, après faut voir selon les critères le fauteuil tout ça mais je sais qu'on l'avait déjà fait »

Interviewée : Mme : « oui déjà fait parce que moi je ne veux pas une voiture trop basse »

Mr : « non mais si à partir du moment c'est pour aider on ne va pas prendre une voiture de sport hein »

Chercheuse : « Oui nono noça dépend de la voiture des personnes mais je sais qu'on peut s'adapter »

Mme : « oui parce que regarde dans la voiture d'Isabelle je ne peux pas »

Mr : « oui mais Isa ce n'est pas une voiture pour aider, c'est une voiture personnelle »

Me : « oui »

Mr : « tandis que la si c'est pour aider... »

Chercheuse : « Après ça dépend de la voiture si c'est, si vous faites part de votre critère, on s'adaptera justement voir quels types de voiture... »

Interviewé : Mr : « à l'occasion on pourra demander à G comment ça se passe hein »

Mme : « oui oui moi je ne savais pas ça »

Mr : « non la pour l'instant on a souvent affaire, fin souvent quand j'ai besoin de bouger c'est souvent le F qui vient »

Chercheuse : « Oui du coup je voulais dire vous faites appel à qui du coup au F ? »

Interviewée : Mme : « au F oui »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : Mme : « pour transporter pour mettre son fauteuil »

Mr : « pour aller chez le médecin hein »

Mme : « oui pour aller chez le médecin, pour aller à la L, c'est eux qui viennent aussi »

Mr : « oui ils viennent me chercher, ils me déposent et reviennent »

Mme : « il faut téléphoner »

Mr : « une demi-heure après »

Mme : « on téléphone quand on a fini et puis ils viennent nous rechercher après »

Chercheuse : « Oui nous par contre je pense que la personne reste avec vous comme ça elle évite, vous voyez ce que je veux dire »

Interviewé : Mr : « oui oui tout dépend du temps qu'il faut pour la visite »

Chercheuse : « Tout à fait mais je sais qu'on fait beaucoup de visites par exemple chez le dentiste, y a des visites régulières par exemple tous les mois une auxiliaire doit aller au dentiste, donc y a une auxiliaire qui l'accompagne »

Interviewés : Mr et Mme : « d'accord »

Chercheuse : « Dans la salle d'attente ou »

Mme : « c'est comme l'ophtalmo »

Chercheuse : « Oui y'en a beaucoup aussi »

Interviewée : « L'ophtalmo vous ne savez pas combien de temps vous en avez la hein »

Chercheuse : « ah ça oui donc la personne c'est mieux qu'elle reste avec vous comme ça vous évite de donner l'horaire et qu'elle ait du retard donc généralement elle reste avec la personne et c'est plus pratique »

Interviewée : « Oui mais si elle reste une heure ce n'est pas marrant pour elle : Mme »

Chercheuse : « C'est sur, généralement elle prend de la lecture du coup »

Interviewé : Mr : « oui et faut payer une heure »

Mme : « faut payer une heure »

Mr : « tandis que la on paie à la vacation »

Chercheuse : « Oui y'a ça aussi »

Interviewée : Mme : « au F, il va faire quelque chose entre 2 »

Mr : « ah ben y a souvent un autre client ou patient »

Chercheuse : « D'accord et c'est une association d'accompagnement, c'est une structure.. »

Interviewé : Mr : « comment ? »

Chercheuse : « Le F c'est un peu comme APS mais c'est plus compagnie je crois j'en avais entendu parler ? »

Interviewé : Mr : « c'est le même genre que APS euh c'est une euh je peux déduire les frais du F comme APS pour la déclaration de revenus »

Chercheuse : « D'accord et ils font que conduite ou ils font autre chose ? »

Interviewée : Mme : « Je je ne sais pas »

Mr : « ah sisi le F tu veux faire du jardinage ils viennent faire du jardinage »

Mme : « ah oui c'est vrai »

Mr : « tu dois faire du bricolage ils viennent faire »

Mme : « ah ça je ne savais pas ça »

Chercheuse : « D'accord donc c'est assez complet aussi »

Interviewé : Mr : « oui oui et c'est une structure aussi très petite, y'a le patron euh son fils et 2 ou 3 employés c'est tout »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : Mme : « je ne sais même pas ils travaillent le samedi ? »

Mr : « à condition de les retenir »

Mme : « d'accord, faut téléphoner avant et retenir le rendez-vous »

Mr : « oui parce que le samedi et dimanche on ne peut pas les appeler »

Mme : « ah oui c'est fermé on ne peut pas les appeler »

Chercheuse : « Ah d'accord ce n'est pas ouvert on ne peut pas les appeler y'a pas d'astreinte comme APS ou ? »

Mr : « no non c'est vraiment un truc, y'a personnel officiel mais y a personnel privé après »

Chercheuse : « Très bien et dernière petite chose, est ce que avant d'appeler APS vous aviez ... »

Interviewé : Mr : « on n'avait pas de besoins »

Chercheuse : « Voilà de besoins ou plutôt des avis euh concernant un peu comme vous dites est ce que vous avez entendu des choses sur un peu les services et aujourd'hui vous avez changé votre image ou ? »

Interviewée : Mme : « oui mes filles m'en avaient parlé »

Mr : « ben oui moi j'ai le truc en cas de chute »

Chercheuse : « La téléalarme ou quelque chose comme ça ? »

Interviewée : « Oui téléalarme »

Chercheuse : « D'accord oui et vous n'avez pas entendu forcément, fin si vous m'avez dit c'est votre fille qui a entendu des choses positives et du coup... »

Interviewée : Mme : « oui ma belle-fille aussi maintenant qui habite euh W, elle avait entendu »

Mr : « oui elle nous avait dit si vraiment un jour vous avez besoin, bon ben maintenant le besoin est la c'est tout »

Chercheuse : « Oui mais vous vous n'aviez pas forcément d'idées sur les services, vous n'aviez pas entendu de choses euh ? »

Interviewée : Mme : « non non »

Mr : « no non on s'en est toujours sortis, euh j'avais euh une épouse qui pouvait tout faire ou a peu près, qui conduisant, y'a 1 ou 2 mois tu conduisais encore la voiture hein »

Chercheuse : « Oui après la c'est temporaire si ça va mieux vous aurez moins de besoins après peut être »

Interviewée : Mme : « oui mais je ne conduirais plus »

Mr : « oui mais y'aura toujours des besoins après peut être un petit peu moins que la mais la pour l'instant t'es en crise de mal hein »



Chercheuse : « Oui peut être moins la c'est peut être temporaire et puis si vous pouvez plus conduire je vous dis pour les conduites vous pouvez faire appel, sinon vous enfants font peut être les conduites ? »

Interviewée : Mr Mme : « oui ça on ne savait pas oui »

Mr : « qu'on pouvait avoir une aide »

Chercheuse : « Sisi c'est assez large, y a tout ce qui est repas, conduites, prestations assez larges »

Interviewée : Mme : « les repas aussi ? »

Chercheuse : « APS oui, en fait la personne elle vient vous préparer les repas donc avec vos aliments euh »

Interviewée : Me : « oui mais moi j'ai pu.. »

Mr : « ah oui demande une cuisine pour euh »

Chercheuse : « Oui en fait elle prépare les repas, pour les personnes on va dire en perte d'autonomie elle reste avec eux pour manger ou leur donner à manger »

Interviewé : Mr : « ah oui d'accord pour leur donner à manger »

Mme : « moi j'ai pu envie, j'ai pu envie de prévoir »

Chercheuse : « D'accord après je sais que la personne »

Interviewé : Mr : « ben on a pu envie de faire de cuisine, faire un œuf au plat on sait encore le faire hein faire des pâtes le soir ça on sait encore les faire hein, des pâtes, un œuf au plat »

Chercheuse : « Oui les petites choses car je sais que par exemple les auxiliaires elles voient par exemple les aliments dans le frigo elles vous proposent ce que vous voulez manger et puis voilà »

Interviewée : Mme : « ah oui mais moi j'ai pu le courage »

Chercheuse : « Ben oui en plus vous avez la société qui est pratique comme vous dites »

Interviewé : Mr : « ben nous en général on a le repas de midi comme là et puis le soir on se débrouille »

Interviewée : Mme : « on se débrouille oui »

Mr : « je ne vais pas dire avec 3fois rien mais avec ce qu'on a ici »

Mme : « avec ce qu'on a ici on fait des pâtes, on fait du jambon, ou un petit peu de salade »

Mr : « pâtes, un petit peu de potage oui »

Mme : « heureusement j'ai une belle fille qui me fait souvent de la soupe, Isa ma fille elle m'en fait l'hiver de la soupe au cresson que j'adore et ma belle-fille me fait de la soupe aux légumes »

Chercheuse : « Ah ben ça va »

Interviewée : Mme : « oui j'ai de la chance »

Chercheuse : « Votre famille vous fait des petits plats »

Interviewée : Mr et Mme : « oui on est bien entourés »

Chercheuse : « Vous êtes bien entourés et puis si jamais vous avez besoin pour les conduites peut-être sont-ils là aussi, disponible ? »

Interviewée : Mme : « ben je n'aime pas trop trop hein parce que »

Mr : « APS c'est surtout pour rassurer nos enfants, savoir que vous êtes là si jamais y a un problème quelconque on arrive à s'en sortir avec vous »

Chercheuse : « D'accord donc la raison principale c'est rassurer vos enfants »

Interviewé : Mr : « oui »

Chercheuse : « C'est aussi pour vous »

Interviewée : Mme : « pour les vacances hein »

Mr : « non mais d'une manière générale »

Chercheuse : « Aussi pour vous »

Interviewé : Mr : « même avant les vacances, on les appelait pour ma toilette et tout pour les rassurer »

Mme : « pour les rassurer oui parce qu'ils disent et si papa tombe qu'est ce qu'il va faire »

Mr : « ça c'est autre chose »

Mme : « donc je pourrais rien faire je peux rien faire et je saurais rien faire »

Chercheuse : « D'accord donc c'est en partie pour les rassurer et puis après ça vous aide aussi vous êtes satisfaits »

Interviewée : « Ah oui ça nous aide, c'est très très bien hein moi je suis très contente, je suis très contente, je ne sais pas si les gens sont contents, mais moi je suis contente, on est contents tous les 2 »

Chercheuse : « Bon ben tant mieux, généralement oui »

Interviewée : « On est contents tous les 2 »

Chercheuse : « Bon très bien ben écoutez j'ai toutes les informations »

Interviewée : « Ah oui c'est vrai j'ai parlé pour tout ça : Mme \*rires\* »

Chercheuse : « Je vous remercie beaucoup »

Interviewé : Mr : « ah oui oui t'es passé à la confession pour raconter toute ta vie hein \*rires\* »

Chercheuse : « Ah oui oui c'est bon rires\* merci beaucoup en tout cas. »

*Entretien 8 Mme V le 25/06/18 : 53mn61*

Chercheuse : « Alors, donc euh Mme tout d'abord pouvez-vous me parler de votre vie de tous les jours ? »

Interviewée : « Ah ma vie de tous les jours, donc je me lève à 8h30 »

Chercheuse : « Hmhm »

Interviewée : « Euh je déjeune hein je prends des médicaments je déjeune, après je fais ma toilette, je fais mon diner, je prévois un peu pour la semaine, j'ai une aide-ménagère 1 fois par semaine »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Je l'ai depuis 13 ans, euh du CC de M, après euh disons que euh je fais ma lessive, comme hier je sais que je vais devoir partir, samedi j'ai fait ma lessive comme ça tout est en ordre et puis après ben quand je peux, quand je me sens bien je fais un tour, je promène, pour mes courses c'est euh je veux dire euh c'est vous euh les dames du bon soins qui viennent me chercher et on va faire les courses ensemble mais c'est pas loin c'est à MONO hein »

Chercheuse : « D'accord ok »

Interviewée : « Et puis si comme quand j'ai rendez-vous par exemple pour l'ophtalmo ou le dentiste fin quand j'ai des rendez-vous de docteur, ben je prends aussi les dames du bon soin hein »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Euh je préviens toujours un moment avant pour qu'ils puissent faire leur planning parce que euh je sais qu'ils ont leur planning »

Chercheuse : « Pour anticiper oui »

Interviewée : « Donc difficile du jour au lendemain hein, après bon hein après que tout soit en ordre, voyez c'est propre hein »

Chercheuse : « Oui oui très »

Interviewée : « Ben je fais mon lit, euh après je fais des petites choses comme ça, je regarde jamais la télévision avant 5h 5-6h, 6h quelque fois plus tard, je suis pas une qui va tout le temps au fauteuil, je suis active mais en ce moment comme elle m'a dit la cardiologue, il faut modérer hein faut pas commencer, parce qu'elle me connaît hein, ça fait 13ans depuis que j'ai eu cette pile la hein, ya bien 10 ans que je l'ai, elle me soignait déjà avant puis ben voila la vie courante, donc j'ai ma petite fille qui va 1 fois par semaine, mon petit garçon euh aussi du côté de ma fille hein et ma fille elle vient une fois par semaine aussi en ce moment elle est en vacances donc elle va rentrer aussi la semaine prochaine »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Parce que si j'ai une intervention, j'attends le coup de fil de la secrétaire pour qu'elle me dise quand est ce que je vais rentrer à la clinique et puis euh donc je suis entourée de mes enfants et de mes voisins aussi. Ici j'ai été ennuyé quand je suis rentrée de la L euh je téléphone à la pharmacie parce que j'avais un badge à mettre et ce truc fallait que je le met et à partir du lendemain matin à 8h 8h45, et elle était très occupée, ils sont plus que 2 pour l'instant ya les vacances hein donc euh elle dit je sais pas si on pourra vous le ramener, j'ai téléphoné à mon voisin j'ai laissé un petit message, tout de suite ¼ d'heures plus tard il vient, il m'a téléphoné, puis je lui ai expliqué mon problème, il a dit ya pas de

problème je vais chercher ma fille à l'école et puis j'irais chercher votre ordonnance. Ah oui pour ça il est toujours... puis Cam aussi hein c'est une infirmière euh dès que j'ai un problème aussi cet hiver, j'ai eu une fracture à la colonne vertébrale au niveau tout en bas la au niveau du bassin »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Ah j'ai eu pas mal de problèmes ces mois-là »

Chercheuse : « Et Vous avez fait comment pour vous fracturez le »

Interviewée : « Comment ? »

Chercheuse : « Vous avez fait quelque chose de particulier pour vous fracturez le ? »

Interviewée : « Non euh repos, j'ai pas voulu aller en maison de repos donc j'ai demandé l'aide sociale de l'AG et de l'AR et euh du vendredi quand je sortais de l'hôpital euh SP mais euh ce n'est pas bien SP »

Chercheuse : « Ce n'est pas bien ? »

Interviewée : « Ah non je n'irais jamais pu »

Chercheuse : « Qu'est ce qui fait que ce n'est pas bien ? »

Interviewée : « Je voulais choisir avec les pompiers soit euh D SP et puis comme pour les enfants c'est plus près SP ben j'ai pris SP mais je n'irais plus »

Chercheuse : « Et pourquoi vous n'aimez pas SP ? »

Interviewée : « Parce que les aides-soignants, les infirmières euh tapent a la porte bonjour puis pu un mot, pas une parole gentille en demandant est ce, comment vous avez passé la nuit ou comment ça va aujourd'hui ou est-ce que vous avez.. Nan rien »

Chercheuse : « Et c'est à quel service que vous étiez ? »

Interviewée : « Euh médecine »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Médecine oui, c'est changé hein, c'est plus du tout pareil, puis c'est froid, c'est pas.. Les infirmières, y'a plus l'école d'infirmières hein euh donc c'est tous des jeunes, je comprends ils font comme vous, je comprends et au contraire je les admire c'est un métier que j'admire parce que bon moi j'ai jamais sonné, je réclamais jamais rien, je disais jamais rien je suis comme ça moi hein parce que je comprends leur travail, je comprends comme ici, comme vous tout ça je comprends hein heureusement comme je dis toujours à cette... »\*téléphone sonne\* « vous m'excusez 2 min j'attends un coup de fil », sa fille appelle...

Interviewée : « Elle est partie en congés alors elle est inquiète hein, alors j'ai el coup de fil tous les matins et le coup de fil tous les soirs »

Chercheuse : « D'accord, elle vous appelle souvent alors ? »

Interviewée : « Euh qu'est-ce que je disais »

Chercheuse : « Ben vous disiez que c'est SP c'était ... froid et »

Interviewée : « Alors c'est vraiment euh non j'ai été vraiment déçue alors avant de partir, j'ai appelé pour voir l'aide sociale alors l'aide sociale elle est venue, elle est venue ici même puis euh elle m'a, c'est la convention parce que je n'ai pas été placée, je n'ai pas voulu aller dans une maison euh comment je vais dire en convalescence, je me suis dis je serais mieux chez moi avec des aides »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Que d'aller comme ça quoi, donc euh elle m'a accordé 50 heures pour euh 4 mois donc c'était septembre au 31 décembre puis après elle est revenue en décembre pour cette année ci maintenant j'ai moins d'heures, j'ai que 11h par mois hein »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Mais ça va, je m'en sors, surtout qu'A elle est dégourdie, ça fait longtemps que je la connais hein 13 ans, oui voilà autrement euh après bon ben qu'est-ce que j'ai eu... j'ai eu pas mal de soucis hein sur 6 mois de temps j'ai eu 90 ans hein, c'était la chute complète »

Chercheuse : « Oui »

Interviewée : « J's'rai descendu comme ça, à partir du moment où j'ai eu cette fracture, ça été la descente »

Chercheuse : « Ça a été la descente »

Interviewée : « Ouais et j'arrive plus, pas à récupérer, alors après j'ai eu cette nouvelle pile le 12 janvier et j'ai dû aller après 15h après pour voir, ça n'allait pas, ça n'allait pas, ça n'allait pas alors donc j'ai téléphoné et j'ai dit que ça battait tout le temps et chose que je n'avais pas ça avec la première »

Chercheuse : « Vous n'avez pas ça avant »

Interviewée : « Alors euh j'ai été convoquée et puis là il a dit oui ben elle n'est pas bien réglée donc le docteur X cardiologue il me l'a mis, c'est celui pour l'arythmie et c'est rien que pour le simulateur cardiaque, un chirurgien, cardiologue. Et puis, il me l'a réglé mais ce n'est pas encore ça et je me sens toujours fatiguée et je m'endors à tout bout de champs, par exemple je suis en train de faire ma vaisselle, ben j'ai un coup de pompes, je suis obligée d'aller au fauteuil et puis je m'endors, après que je me suis endormie ¾ d'heures ben c'est tout mais ça c'est le problème de euh »

Chercheuse : « Ça vous fatigue »

Interviewée : « Du cœur quoi, alors maintenant on va voir »

Chercheuse : « Après voilà comme elle dit faut vous reposer et puis vous allez reprendre hein faut juste euh prendre le temps »

Interviewée : « Ah ban oui comme ici, docteur X ma cardiologue elle m'a dit euh vous allez, c'est pas ambulatoire hein ça car c'est quelque chose quand même d'assez... »

Chercheuse : « Important »

Interviewée : « Assez grave elle m'a dit je vous ai mis dans les mains d'un coronarien elle m'a dit, le meilleur parce qu'elle connaît tout le monde hein aussi bien qu'à la clinique qu'à la L mais ben la journée de vendredi alors je suis rentrée j'étais épuisée »

Chercheuse : « Oui ça épuise hein »

Interviewée : « Oui oui m'enfin et j'ai du mal de récupérer hein »

Chercheuse : « Faut se reposer et prendre le temps je pense que vous en avez besoin »

Interviewée : « Ben oui alors bon cette nuit j'ai pas bien dormi mais j'affole pas ma fille hein elle est en vacance, elle est en retraite je vais pas l'affolée non elle va rentrer la semaine prochaine alors c'est tout, il faut aussi qu'elle prenne des vacances hein et puis les enfants ils ont leur vie ils ont travaillé toute leur vie comme moi j'ai fait, j'ai travaillé aussi toute .. en élevant mes 2 enfants et mon mari aussi, donc je dis que dans le fond je suis pas exigeante

hein moi je ne suis pas une personne âgée qui dit oh la femme de ménage.. Moi c'est pas le cas, ce n'est pas le cas mais je comprends parce que moi je trouve qu'une personne qui a travaillé, une personne âgée qui a travaillé ce n'est pas le même que quelqu'un qui n'a jamais travaillé »

Chercheuse : « D'accord, c'est-à-dire ? »

Interviewée : « La personne âgée qui n'a jamais travaillé est très exigeante, moi autour de moi c'est ce que je remarque, ils sont toujours en train de se plaindre, mais ça sert à quoi de se plaindre... Ça ne change rien de toute façon »

Chercheuse : « Ben oui »

Interviewée : « Ça change rien du tout, j'ai fait le test de mémoire aussi hein de, avec euh l'aide sociale, je les fais 2fois 2 fois puis bon ça était hein j'ai eu 20/20 »

Chercheuse : « Oh félicitations ! »

Interviewée : « Oui elle m'a dit vous êtes très forte en calcul elle m'a dit ! ben oui je suis très forte en calcul, j'ai toutes mes papiers, mes factures, mes papiers, mes relevés tout, je fais tous mes papiers moi-même tous mes comptes moi-même mes relevés tout ça, parce que bon disons que euh les factures faut payer l'électricité, le gaz, ici y'a le loyer aussi parce que je suis pas propriétaire hein je suis locataire alors y'a un tas de choses ben c'est tout je pointe tous les mois euh après je fais le total, je sais ce que je dépense tous les mois et ce qu'il me reste pour le pour manger et tout ça »

Chercheuse : « D'accord, vous vous occupez de tout »

Interviewée : « Alors tous mes papiers sont rangés dans des dossiers, alors oui, le dossier pour euh ma mutuelle, le dossier euh pour mes comptes, tout est, tout est dans des choses euh comment je vais dire euh »

Chercheuse : « Dans des pochettes, tout est bien mis ? »

Interviewée : « Dans des pochettes oui oui ah ça »

Chercheuse : « D'accord tout est organisé c'est bien »

Interviewée : « Ah oui oui disons que de l'ordre, parce qu'après quand on vous demande un papier et puis qu'il faut commencer à chercher, d'abord quand l'aide sociale elle est venue elle a dit oh mais c'est organisé oh elle me dit, parce qu'elle m'a demandé les impôts, les revenus et tout ça hein tout ça s'est mis comme ça, c'est mis dans une pochette, après y'a la taxe d'habitation, y'a ceci y'a cela »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Tout est rangé, ah oui j'ai j'ai je sais ou c'est, je prends et voilà hein »

Chercheuse : « Tout est bien organisé »

Interviewée : « Ah oui oui, moi je suis très ordonnée »

Chercheuse : « Très bien »

Interviewée : « Et j'aime bien être ordonnée chez moi aussi »

Chercheuse : « Oui, d'accord est ce que vous avez vos activités particulières du coup ? Vous m'avez dit la télé pas trop... »

Interviewée : « Oh moi j'aime bien lire »

Chercheuse : « Lire d'accord, lecture »

Interviewée : « Oh oui »

Chercheuse : « Vous lisez quoi par exemple ? »

Interviewée : « Ben des livres euh je lis euh je lis souvent, celui-là je les pas encore lu, je lis des magazines attendez je vais vous montrer \*part les prendre\* là je suis en train de lire celui-ci »

Chercheuse : « D'accord, des magazines et des livres euh »

Interviewée : « Et des comme ça »

Chercheuse : « Pour avoir un peu toutes les informations »

Interviewée : « Ah ben là j'ai toutes les informations là-dessus, c'est super »

Chercheuse : « C'est bien, oui je connais ce genre de magazines, c'est bien il y a un peu de tout »

Interviewée : « Et ici euh je suis en train de lire ça ici, après y 'a des livres comme ça que je lis aussi, et là c'est tous mes rendez-vous, je suis obligée, j'ai tellement de rendez-vous que je suis obligée de le marquer sur euh »

Chercheuse : « Sur un agenda »

Interviewée : « Sur le calendrier »

Chercheuse : « Oh »

Interviewée : « Comme ça, quand je commence la semaine je me dis tiens, j'ai ça ça et ça »  
\*rires\*

Chercheuse : « Après c'est bien vous voyez plein de personnes, vous avez plein de rendez-vous »

Interviewée : « Voilà ça » \*montre un magazine\*

Chercheuse : « Chacun sera –t-il maître de sa vie, le tabac sera interdit...d'accord »

Interviewée : « Y'a pas mal de choses de euh »

Chercheuse : « Ya le programme euh télé »

Interviewée : « C'est nouveau, VV «

Chercheuse : « Vivre ah c'est bien y'a un peu de tout »

Interviewée : « C'est à dire que moi je fais partie de la ligue contre le cancer hein «

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « J'ai la carte, je donne une petite somme tous les ans, un petit chèque pour la recherche parce que c'est très important, ils ont fait quand même beaucoup de progrès »

Chercheuse : « Hmhm »

Interviewée : « Il faut surtout se prendre, s'y prendre très tôt »

Chercheuse : « Tout à fait »

Interviewée : « Tout à fait très tôt faut pas dire bon ben je vais attendre nan anan »

Chercheuse : « Oui je sais de quoi vous parlez »

Interviewée : « Vous voyez il est pas mal... »

Chercheuse : « Ça englobe tout, c'est très bien donc vous êtes plus magazines ? »

Interviewée : « Ya mieux vivre la maladie, y'a tous des, c'est intéressant hein euh »

Chercheuse : « Y'a des petits conseils euh »

Interviewée : « Ah oui hein, c'est voilà en ce moment je lis ça voilà, après y a les bénévoles, ben les bénévoles moi je dis c'est bien, c'est chapeau celui qui peut le faire, hein c'est super hein »

Chercheuse : « C'est sûr que c'est un bel engagement »

Interviewée : « Ah oui »

Chercheuse : « D'accord, et vous m'avez dit promenade aussi ? »

Interviewée : « Promenade oui »

Chercheuse : « Du coup vous promenez où vous faites le tour euh ? »

Interviewée : « Promenade pas loin hein »

Chercheuse : « Vous faites le tour ? »

Interviewée : « Je ne peux pas avec ce que j'ai eu »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Je fais le tour »

Chercheuse : « Vous faites le tour autour de la résidence »

Interviewée : « Ben le tour ça va jusque comme ça hein, les bâtiments là »

Chercheuse : « Oui j'ai vu »

Interviewée : « Alors après je prends la route tac et puis après je reviens comme ça et puis après je reviens comme ça chez moi voilà »

Chercheuse : « D'accord bon ben c'est très bien, alors du coup les personnes que vous voyez donc vous m'avez dit votre petite fille qui vient souvent et vous appelle souvent ? »

Interviewée : « Ah elle vient souvent ma petite fille »

Chercheuse : « D'accord du coup votre petit garçon je crois que vous m'avez dit ? »

Interviewée : « Oui »

Chercheuse : « Ok euh les voisins donc euh qui vous aide beaucoup ? »

Interviewée : « Ah mes voisins oui, alors celui, N, Cam, Mr D euh la dame du 4<sup>ème</sup>, Me euh elle a un drôle de nom je ne sais pas retenir \*rires, mais remarquez que moi on vient me demander, si par contre ils ont des colis à recevoir, ils travaillent, ils ne sont pas là hein »

Chercheuse : « Ah oui donc ils viennent vous le demander »

Interviewée : « Alors ils me demandent si je peux prendre leur colis, bah moi je suis là, je prends leur colis hein »

Chercheuse : « Ça rend service »

Interviewée : « Ça rend service »

Chercheuse : « Très bien, et du coup vous êtes bien suivie pour vos problèmes de santé j'ai vu, chez le cardiologue, vous voyez votre médecin généraliste souvent ? »



Interviewée : « Docteur D que j'ai »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Ouais rue nat, j'ai dû téléphoner il m'a dit qu'il avait reçu la scintigraphie et comme il était occupé parce que y'a un enfant, j'ai dit de toute façon... \*le téléphone sonne\* c'est peut-être forcément... »

Chercheuse : « Pas de soucis vous n'inquiétez pas »

Interviewée : « Désolé j'attends le coup de fil de la secrétaire.... Appel de son fils, elle lui signale ma présence et dit qu'elle rappelle. Vous voyez j'ai des enfants, c'est mon fils »

Chercheuse : « Ah oui, c'est votre fils »

Interviewée : « Mon fils est en Corrèze depuis samedi matin car sa belle-mère ça ne va pas, elle a 80 ans et elle habite en Corrèze et elle a pas mal de soucis aussi donc ils sont partis hier matin très tôt parce que la Corrèze y'a la route hein »

Chercheuse : « Oui et vous avez que 2 enfants ? »

Interviewée : « Oui fille et garçon »

Chercheuse : « D'accord, très bien et vous m'avez dit du coup que vous préférez rester chez vous plutôt que d'aller en convalescence, pourquoi vous préférez rester chez vous ? »

Interviewée : « Ah ouais, ben j'aime mieux chez moi, parce que je suis indépendante \*rires\* je fais ce que je veux, et puis bon euh euh voilà euh je me lève à l'heure que je veux, j'fais euh fin c'est tout, chez soi c'est chez soi et d'autant plus que l'appartement est très gai hein, quand y'a du soleil j'ai plein de soleil »

Chercheuse : « Oui c'est sûr c'est peut-être mieux que d'être dans une chambre ? »

Interviewée : « Bah oui oui puis après euh euh disons que j'ai été voir des amis qui ont mon âge tout ça, j'ai vu comment ça se passait, y'a des personnes âgées qui ont, bien sur ça veut pas dire que j'y serais pas un jour, on sait pas ce qu'il peut se passer, dans la vie on sait pas comment on va finir, je viens de perdre ma sœur, ma sœur ainée, je suis pu, je suis la dernière maintenant, le 13 mai elle est décédée à 96 ans »

Chercheuse : « Ah »

Interviewée : « Oui, mais elle a, eu une fin horrible, horrible, euh moi je voudrais fin on ne choisit pas comme je dis toujours on ne peut pas choisir hein »

Chercheuse : « On ne sait pas »

Interviewée : « Et bon euh et maintenant avec les fins de vie, ils ne peuvent pas, en France on ne peut pas faire ce que l'on veut hein »

Chercheuse : « Non... »

Interviewée : « Hein ça hein »

Chercheuse : « L'euthanasie par exemple c'est interdit en France »

Interviewée : « Parce que là elle était dans un état... »

Chercheuse : « Après ils vont généralement euh fin je vous dis ça parce que j'ai vu ça avec ma grand-mère, 70 ans, jeune... elle avait été à J, ils séditent pour partir sans souffrance, ils font ça... »

Interviewée : « Oui, ben ma maman moi elle a été aussi à J, elle a eu le cancer du sein mais seulement elle le disait pas »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Voilà, elle était née en 1901 23 mars, mais par contre papa il a été jusque... Maman a quand même été jusqu'à 91 ans hein »

Chercheuse : « Ah oui »

Interviewée : « Malgré son cancer du sein hein »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Oui elle a été opérée à O et a O ils lui ont enlevé le sien, vous auriez vu le travail qu'ils ont fait c'est super hein, le sein puis après ils ont coupé tout ça, eh ben on n'aurait jamais dit, bien sûr à cet âge-là qu'elle l'a eu, elle l'a eu très tard hein, elle l'a eu à 78 ans »

Chercheuse : « D'accord, ouais donc c'est très tard »

Interviewée : « Ah bah oui euh, moi j'ai été très longtemps chez la gynécologue, car dans ma famille tous ceux qui sont partis sont partis du cancer, papa lui c'était du côté du cœur et moi c'est un peu comme mon père puisque c'est du côté du cœur, donc euh euh et la gynécologue puis les docteurs ils disent toujours faut surveiller, je me suis toujours surveillé »

Chercheuse : « Tout à fait »

Interviewée : « Et ici j'ai été très longtemps chez la gynécologue, et à 70 ans j'ai dit bon ben c'est tout je viens pu \*rires\*alors elle dit ah bon et elle dit si vous saviez le nombre de personnes âgées qui viennent elle dit madame trop tard elle dit elle dit faut pas faire ça maintenant vous faites ce que vous voulez hein, elle dit je vous impose pas mais vu l'état, les antécédents que vous avez »

Chercheuse : « C'est mieux... »

Interviewée : « Il vaut mieux continuer et c'est ce que j'ai fait »

Chercheuse : « Oui parce que tout ce qui est plus cancer du sein etc. je crois que c'est génétique ? »

Interviewée : « Moi, ben dans la famille c'est génétique »

Chercheuse : « Oui »

Interviewée : « Puisque bon j'ai mon jeune frère qui est décédé à 30 euh 33 ans hein, la maladie, on appelait ça à l'époque la maladie « Hawking », c'est à dire que c'était le cancer des glandes »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Oui après j'ai eu ma sœur qui est très proche de moi, y'avait pas beaucoup de différence entre nous 2, à peine 2 ans, et elle est décédée d'une tumeur à la tête hein, après j'ai mon frère 75 ans cancer de la prostate, maman cancer du sein »

Chercheuse : « Hallucinant »

Interviewée : « Après ma sœur ici non c'est de vieillesse, ma sœur de vieillesse donc elle n'a pas eu euh »

Chercheuse : « De vieillesse donc elle l'a pas eu, don ça veut rien dire peut être que vous vous êtes protégée ? »

Interviewée : « Bon sur 5 enfants, euh disons que avec maman ça faisait 4 sur une famille de 7 hein, avec papa maman et les 5 enfants, famille de 7 hein donc maintenant je suis la dernière de la famille »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Je ne voulais pas être la dernière pour finir je suis la dernière » \*rires\*

Chercheuse : « Pour finir »

Interviewée : « Enfin je sais pas, moi voyez je euh c'est comme vendredi quand j'ai su que j'avais quelque chose j'étais assommée, hein je peux pas dire j'étais assommée, Mme D, ah ça fait longtemps que je la connais hein ça fait 13 ans qu'elle me soigne hein mais elle euh elle laisse pas trainer les choses pas du tout hein, elle dit c'est pas normal vous qui êtes très active, hein parce que moi je marchais quelque fois 2h, je prenais l'hipp à pieds, j'allais à L, je prenais le métro j'allais à V, euh ah oui ça »

Chercheuse : « Vous étiez active oui »

Interviewée : « Ça mais après cette fracture euh »

Chercheuse : « Et c'est à cause de la fracture ? »

Interviewée : « Et maintenant ce problème que j'ai maintenant avec cette nouvelle pile, faut dire cette nouvelle, il a changé la batterie mais les électrodes elles étaient bonnes, j'ai 2 électrodes alors voilà hein c'est tout »

Chercheuse : « J'pense qu'il faut le temps d'adapter le traitement et puis après ça ira mieux c'est juste le temps de... de trouver quelque chose qui vous va »

Interviewée : « Oui voilà »

Chercheuse : « Pour la pile »

Interviewée : « Ben là j'attends un coup de fil de la clinique, la secrétaire elle doit me téléphoner, ils vont me dire quand est ce que je dois rentrer, elle m'avait elle m'a dit ça ma cardiologue, elle m'a dit en principe ce sera lundi, je voudrais pas le faire cette semaine parce que... euh j'ai rendez-vous j'ai de ce fait écoutez, j'ai eu tout, j'ai eu mes dents donc toutes mes dents c'est à moi hein en bas et j'ai eu mes dents qui se sont déchaussées ici devant avant juste, j'ai mes grosses molaires alors j'ai été chez ma dentiste, j'ai pris une dame des bons soins pour me conduire hein et puis elle me dit ben faut tout enlever elle dit il reste les racines elle dit et puis faut mettre un appareil... alors là je suis rentrée aussi ambulatoire la hein je suis rentrée à la L et elle m'a enlevée toutes les dents »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Et ici j'ai fait une empreinte déjà du bas, une du haut pour que l'appareil que je vais mettre faut pas que ça gêne celle du haut, ici je dois aller lundi alors je ne voudrais pas euh à 14h30 d'ailleurs y a quelqu'un des bons soins qui vient me chercher »

Chercheuse : « D'accord vous l'avez dit au bureau ou ? »

Interviewée : « Oui ils m'ont téléphoné à 14h euh, je ne sais plus comment elle s'appelle je ne sais plus c'est jamais la même alors euh alors j'ai eu S alors enfin tout mais euh ah elles sont toutes gentilles alla super, comme vous » \*rires\*

Chercheuse : « C'est gentil »

Interviewée : « Et même au téléphone hein ah ouais franchement, franchement ben c'est pour ça qu'on a besoin de vous, alors quelque fois je dis quand on a besoin, on doit pas commencer à grogner grogner, c'est comme l'ambulancier, c'est toujours la même

ambulance que je prends hein pour aller, parce que là je suis prise à 100%, eh bien il dit vraiment vous êtes bien, on parle ensemble pendant la route, mais y en a qui se plaignent toujours, ils sont toujours en train de se plaindre \*rires\*, vous vous parlez, on part sur des sujets de toute sorte »

Chercheuse : « Oui parler de tout puis ça passe le temps »

Interviewée : « Sur la route, on rit, on plaisante euh voilà, mais voyez moi je ne comprends pas, c'est-à-dire que y'en a qui se voient diminuer, moi je me vois diminuer ça c'est un fait avec tout ce que j'ai eu ces temps-ci, mais je me dis toujours ben ç a va revenir après hein c'est tout »

Chercheuse : « C'est de la volonté »

Interviewée : « Beaucoup de volonté »

Chercheuse : « Gardez le moral »

Interviewée : « Oui ben mon papa disait toujours du moment qu'on a de la volonté et qu'on veut, d'abord il disait on peut toujours on peut toujours, comment il disait quand on veut on peut »

Chercheuse : « Quand on veut on peut »

Interviewée : « QUAND ON VEUT ON PEUT ! Voilà ce qu'il disait » \*rires\*

Chercheuse : « C'est sûr c'est vrai, très bien et est-ce que vous voyez souvent vos amis du coup vous avez euh ? »

Interviewée : « Comment ? »

Chercheuse : « Vos amis vous les voyez souvent ? »

Interviewée : « Ah ben oui ben la disons que ma génération ils sont tous partis hein malheureusement j'ai eu mon ami d'enfance qui a la maladie euh je ne saurais pas dire le nom hein, qu'elle perd la mémoire »

Chercheuse : « Alzheimer ? »

Interviewée : « Oui oui ... euh c'est dommage mais elle a pas eu la même vie que moi, moi j'ai, avec mon mari on a beaucoup voyagé, après j'ai eu un laps de temps ou j'ai pas voulu me mettre en route après son décès, j'ai mon petit-fils qui quand il vient il dit mamie je dois te parler, alors bon je voulais plus rien faire, il était parti et puis c'est tout euh euh disons que c'est difficile quoi, et j'avais beaucoup de chagrin..J'ai eu 55 ans de mariage, et 55 ans de bonheur hein.. alors euh j'avais un beau mari, et puis euh il dit tu as du chagrin il dit je te comprends, mais il dit tu crois que nous on en a pas nous du chagrin, tu crois qu'on a toujours été avec toi et papi tu crois, vous nous avez toujours gardés, on a toujours tout fait avec toi, on allait a la mer avec toi, on faisait toujours toutes nos vacances avec toi et papi alors il dit on a autant de chagrin que toi, il dit tu dois continuer la route il dit tu dois continuer, c'est lui qui m'a donné un coup de fouet si vous voulez voila, il m'a fait comprendre que je dois pas continuer comme ça »

Chercheuse : « A ne pas lâcher l'affaire »

Interviewée : « Voilà, et puis ben c'est comme ça que euh je lui ai dit bon, après j'ai fait j'ai voyagé avec euh vivre en groupe, avec mes enfants avec ma fille et après j'ai fait une croisière, je voulais faire une croisière avec mon mari mais je n'ai pas pu le faire car il est tombé malade donc euh et cette croisière c'était intéressant avec vivre euh c'était le catalogue des retraités, alors je le montre à ma fille, elle me dit pourquoi tu le fais pas ? Ben je dis non je voulais le faire avec papa mais c'était tout, ben maman elle dit tu dois le faire hein alors j'ai fait cette croisière, j'ai été au Cana et puis après j'ai voyagé »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Pendant les 10 ans que j'ai eu cette pile j'ai voyagé, j'ai pris l'avion, j'ai fais cette croisière et j'ai jamais eu d'ennuis pendant 10 ans et il faut dire que j'avais 80 ans hein et maintenant j'en ai 90 »

Chercheuse : « 90 ans »

Interviewée : « 10 ans ça porte hein »

Chercheuse : « Puis vous avez profité »

Interviewée : « Ben là j'étais en forme vous voyez et puis faut être réaliste, je ne ferais plus ce que je faisais avant mais du moment que je sais marcher, que je suis encore euh »

Chercheuse : « Tout à fait »

Interviewée : « Comme Samedi y a un petit marché là, dans la rue derrière »

Chercheuse : « Oui »

Interviewée : « Ben j'ai été tout doucement, j'ai été au marché, puis y a une fermière qui est la qui vend ses œufs de la ferme, et je ne porte pas de lourd hein je peux pas, alors y'a une voisine qui m'a dit si vous avez besoin du lourd comme j'avais besoin de pommes de terre, avec son caddie elle m'a pris 3 KG de pommes de terre, vous voyez c'est pour dire que je suis bien entourée »

Chercheuse : « Oui c'est sympa et puis même si vous avez besoin par exemple d'aller au marché et que vous avez du mal à marcher, vous pouvez euh prendre quelqu'un pour vous aider par exemple si jamais vous avez du mal »

Interviewée : « Ah oui ça oui dans le fond enfin j'attends quand même ce coup de fil pour savoir quand est ce que je vais avoir cette intervention »

Chercheuse : « Oui, à part ça ça va \*rires\* d'accord alors ma 2<sup>ème</sup> petite question c'est si jamais vous avez des difficultés à qui faites-vous appel ? »

Interviewée : « Ben là je l'es pas mis ici j'ai une montre »

Chercheuse : « Donc téléalarme, c'est la téléalarme ? »

Interviewée : « Oui et si je le mets pour la nuit ça sert à rien parce que j'ai le téléphone près de mon lit, j'ai un téléphone d'ailleurs c'est ce que l'aide sociale elle a dit dis donc vous avez un bel appartement et vous avez tout le confort, elle a vu la chambre ben elle dit vous avez un téléphone ? Ah oui près de mon lit j'ai un téléphone, si j'ai un problème je prends le téléphone, je téléphone soit aux pompiers soit au Samu »

Chercheuse : « Ok donc c'est avantageux en cas d'urgence »

Interviewée : « La cardiologue m'a dit c'est le 15 hein vous sentez quelque chose dans la poitrine, elle dit euh elle dit euh ben faut téléphonez au 15 et puis pareil tous les papiers des examens que j'ai fait pour ceux qui viennent »

Chercheuse : « Pour ceux qui viennent d'accord donc téléalarme et téléphone, et du coup vous m'avez dit que vous avez une aide-ménagère ? Donc vous avez aussi de l'aide pour votre ménage ? »

Interviewée : « Ah oui ah oui, elle est bien »

Chercheuse : « Donc c'est une dame indépendante ou elle vient d'une structure ? »

Interviewée : « Ah non c'est le CC de M »

Chercheuse : « Ah oui du CC ok donc ça fait longtemps »

Interviewée : « 13 ans que je l'ai »

Chercheuse : « 13 ans »

Interviewée : « 13 ans, on a de l'affection l'un envers l'autre hein »

Chercheuse : « D'accord et pourquoi vous l'avez appelé ? »

Interviewée : « Ben c'est quand mon mari est tombé malade hein bon, alors au début je lui faisais sa toilette, donc je lui faisais sa douche mais après il savait plus sortir, ça n'allait plus donc je faisais sa toilette ,je lui lavais les pieds, je lui lavais les cheveux je lui faisais des bains de pieds quand il pouvait plus prendre la douche, se raser je vais pas le raser il savait encore se raser un jour, et un jour j'appelle donc pour mon mari le docteur et puis il me regarde et dis viens un peu ici, alors il prend ma tension, bien sûr avec tout ce que je faisais donc je m'occupais de mon mari, je faisais le kiné, je faisais le ménage je faisais tout j'arrêtais pas de la journée hein, il fallait toujours le surveiller peur qu'il tombe hein, il allait aux toilettes je restai derrière la porte pour voir si ça allait fin vous voyez le truc hein »

Chercheuse : « Oui »

Interviewée : « Et puis le docteur dit ah plus question, plus question de faire ce que vous faites, je vais faire une ordonnance pour une infirmière, pour faire la toilette de votre mari, en plus de ça mon mari enfin je le comprends, euh disons que quand c'est quelqu'un, moi j'étais sa femme donc c'est la pudeur »

Chercheuse : « C'est la gêne »

Interviewée : « Il était gêné que je devais le laver, alors il n'était pas toujours gentil avec moi hein » \*rires\* « bon ben c'est tout je disais rien hein, donc il m'a fait un papier pour la toilette, pour l'aide-ménagère, papier pour ceci, tous les papiers nécessaires pour que je sois soulagée que je m'occupais de mon mari »

Chercheuse : « Soulagée »

Interviewée : « Parce que je ne l'es pas placé, et il a dit vous n'allez pas tenir le coup, mais si je vais tenir le coup «

Chercheuse : « Pourquoi vous ne l'avez pas placé ? »

Interviewée : « Et j'ai tenu le coup car j'ai mis entre parenthèses, j'ai mis ma santé entre parenthèses, je me suis plus occupée de moi et après quand y a son décès, eh ben euh en préparant son enterrement avec ma fille et mon petit-fils eh ben je suis tombée en syncope, et là euh après l'enterrement j'ai appelé le docteur il a dit faut aller voir la cardiologue et c'est là que j'ai commencé avec mon cœur parce que la cardiologue là elle a dit, Madame euh, elle m'a fait faire plein de visites, comme j'ai fait vendredi, plein d'exams et elle a dit Madame vous êtes complètement épuisée, elle m'a donné un traitement mais ce traitement n'a pas réussi et c'est comme ça que j'ai mis mon défibrillateur depuis le décès de mon mari »

Chercheuse : « D'accord »

Chercheuse : « Et pourquoi vous ne vouliez pas le placer votre mari ? »

Interviewée : « Parce que je ne voulais pas, il aurait été trop malheureux »

Chercheuse : « Il était auprès de vous ? Et c'est plus gai à domicile comme vous me disiez ? »

Interviewée : « Oui il aurait été trop malheureux, euh déjà y a été à R quand même, ils ont euh combien semaines oui oui semaines alors tous les jours j'allais le voir à R, je devais prendre le tram aux B et après c'était le métro, au terminus hein O c'est le terminus et après un bus pour R hein alors tous les jours tous les jours j'y allais je partais d'ici qu'il était à peu près, alors je me faisais un sandwich en vitesse pour manger, à là-bas quoi et à h j'étais à R tous les jours tous les jours tous les jours ouais pendant tout ce temps-là »

Chercheuse : « D'accord et vous n'avez pas de voiture ? Vous ne conduisez pas ? »

Interviewée : « Ah non transport en commun hein c'était soit ma fille soit mon fils qui venait me chercher, ma p'tite fille elle était jeune, elle avait à l'époque 16 ans donc elle n'avait pas encore son permis mais oui pendant euh tout le temps qu'il était là-bas alors après il a pu voulu manger, alors l'infirmière elle attendait que j'arrive elle dit y'a pas voulu manger elle dit y'a pas voulu prendre ses médicaments, alors vu que je savais qu'il aimait les p'tits filous alors je ramenaient des p'tits filous 2 p'tits filous alors je lui donnais et je le mettais dans 2 p'tits filous »

Chercheuse : « Oh » \*rires\*

Interviewée : « Et puis il mangeait 3-4 cuillères à café de p'tits filous, il voulait plus manger même le docteur en chef il, il a été bien soigné hein et puis propre et tout hein oh, et puis elle dit allez Mr V vous allez quand même manger avec moi ? Ah non il crachait tout, il voulait en finir, alors ils l'ont branché, ils ont commencé à le brancher par le nez ah partout fin bref »

Chercheuse : « Compliqué »

Interviewée : « Et puis un jour j'arrive, et puis l'infirmière elle vient et elle dit docteur euh elle dit il voudrait vous voir docteur du service ,le le chef quoi alors on euh donc je dis ah bon ya quelque chose donc elle dit bah oui il voudrait vous parler, y'avait passer un IRM du cerveau et tout bon bref, elle vient me chercher pour aller voir le docteur en chef du service hein c'était le plus grand docteur quoi et il m'a fait rentrer dans son bureau et puis sur le mur il m'a montré tous les IRM et tout ce qu'ils ont faits comme examens, alors je fais ben c'et quoi toutes ces tâches blanches, c'était son cerveau hein euh euh je fais c'est c'est quoi ça les cellules, les neurones ? Mme il dit, son cerveau, il est presque mort... ah ah bon, euh il était tout branché attention hein, il dit vous avez compris ce que je veux dire il dit hein, oui j'ai compris je dis, y'avait plus rien à faire quoi hein »

Chercheuse : « Et c'était quoi la maladie ? Les taches du coup ? »

Interviewée : « Ben c'était les cellules et puis les neurones qui se mourraient quoi »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Ça a pas fait la maladie d'Alzheimer hein c'était autre chose »

Chercheuse : « Il n'a pas fait la maladie »

Interviewée : « C'était une maladie une maladie du cerveau »

Chercheuse : « Et il avait quel âge ? »

Interviewée : « 81 ans, oui alors donc euh bien sur j'ai pleuré dans le couloir et après j'ai fait euh disons que il était presque dans le coma disons euh fin il était dans le coma, il était dans le coma car il m'avait appelé vers 5h du matin euh en disant qu'il était tombé dans le coma alors euh euh »

Chercheuse : « Ah »

Interviewée : « Alors ma fille vient au soir au soir et puis C aussi hein au soir me chercher, et puis là l'infirmière et y'a le docteur qui vient voir et euh il était dans une chambre donc on va dehors dans le couloir il parle et il dit écoutez madame euh vous avez vu ce que le docteur

vous a montré, oui j'ai compris vous savez, mais il dit euh il faudrait le débrancher... ah bon, mais il dit nous on peut pas, ah je dis, il dit il n'y a que vous qui peut dire de le débrancher, haaan seigneur, là j'ai été longtemps à m'en remettre hein parce que je sais pas si vous le comprenez parce que je me suis sentie un peu coupable que c'était moi, enfin euh »

Chercheuse : « Oui je comprends, c'est vous qui au final avez décidé mais après si il n'y avait plus rien à faire ça le soulageait aussi »

Interviewée : « Donc mon petit-fils me dit mamie ce n'est pas à nous de prendre la décision t'as entendu ce qu'il a dit le le docteur, hein je dis oui réfléchit il dit réfléchit bien réfléchit est ce que tu veux voir papi il dit dans l'état qu'il est et être végétarien, faut faut enfin il dit prend ta décision, mam et moi on peut pas »

Chercheuse : « Prendre la décision à votre place »

Interviewée : « Non alors euh l'infirmière elle vient, alors elle dit Mme vous avez réfléchi, je dis oui ben faut le débrancher voilà mais c'était dur hein »

Chercheuse : « C'était dur après comme il dit votre petit fils il se serait peut-être pas réveillé et ce n'est pas une vie d'aller le voir euh »

Interviewée : « Mais avant les soins palliatifs sont venus, ils ont fermés la porte de la chambre, on aurait dû sortir et elle lui a fait faire de réactions pour voir, elle lui a fait mal hein si j'ai bien compris, elle a du faire des choses qui devait lui faire très mal et il a eu aucune réaction alors quand elle est sortie, elle a dit vous savez il est dans un coma très profond elle dit et il a aucune réaction à ce que je lui ai fait elle a dit, avant que je prenne cette décision de... »

Chercheuse : « Donc oui vous auriez été le faire il aurait pu été... »

Interviewée : « Oui ça était dur hein et c'est ça que j'ai été longtemps à me remettre et que C m'a secoué en me disant tu ne vas pas continuer à faire ce que tu fais hein alors euh c'est vrai il avait raison hein »

Chercheuse : « Hm il faut reprendre du poil de la bête »

Interviewée : « Il était plus heureux là où il est hein »

Chercheuse : « Soulagé »

Interviewée : « Que d'être comment il était dans son lit hein »

Chercheuse : « Apaisé et puis euh »

Interviewée : « Ben voilà, mais c'est des décisions très difficiles à prendre hein »

Chercheuse : « Je peux bien comprendre »

Interviewée : « Ouais ouais »

Chercheuse : « Je peux bien comprendre et du coup vous aviez un infirmier, vous aviez une infirmière qui venait pour vous aider pour faire la toilette etc ? »

Interviewée : « Ah oui ici oui hein j'avais tout, tout le personnel ici hein »

Chercheuse : « D'accord comme ça ça permettait qu'il reste la et euh »

Interviewée : « Moi ici j'ai étais visiter, c'était portes ouvertes j'ai ma nièce que sa maman est décédée à 46 ans c'était ma sœur hein et euh elle est très très aussi ma nièce tous les 2 jours elle téléphone et elle m'a rendu plusieurs fois services pour me conduire chez ma dermatologue tout ça, pour ça je suis très très bien »

Chercheuse : « Entourée »



Interviewée : « J'ai 2 nièces de mes sœurs euh la dernière elle est décédée le 30 mai de cette année mais autrement je ais dire pour ça je suis bien entourée je ne peux pas dire je suis bien entourée, on me téléphone si ça va pas on est là tout de suite enfin ouais »

Chercheuse : « C'est ce que je vois et euh du coup, APS vous les avez pour les courses et les conduites notamment ? »

Interviewée : « Oui souvent c'est pour les rendez-vous euh »

Chercheuse : « Médicaux ? Dentiste etc »

Interviewée : « Oui médicaux, regardez comme ici c'est lundi 2 juillet, on vient me chercher à 14h hein »

Chercheuse : « D'accord donc c'est pour les courses et les conduites et sinon en dehors vous faites appel si vous avez un souci... »

Interviewée : « Euh sinon si c'est comme ça euh disons que je suis ici pour le dentiste je ne vais pas être longtemps alors comme c'est la route je vais faire quelques courses bon pas beaucoup de choses mais des choses qui me manquent avec la jeune femme »

Chercheuse : « D'accord et sinon en dehors de ça vous faites appel à votre famille si vous avez besoin, en dehors de l'association ? »

Interviewée : « Oui oui, à qui ? »

Chercheuse : « Vous faites appel à votre famille si vous avez besoin dès que vous avez besoin ? »

Interviewée : « Ah oui mon fil c'est les eaux, ma petite fille c'est les courses à carrefour, euh après de temps en temps je prends une dame des bons soins pour aller à MONO comme ça je prends ce que j'aime bien » \*rires\*

Chercheuse : « Ah oui chacun ses tâches »

Interviewée : « Parce que j'ai tellement l'habitude hein mais elle ne porte rien je remplis un caddie, on le fait à 2 les courses je lui donne elle me dit y'a ça et ça et puis je lui donne elle va chercher d'un côté et moi de l'autre côté hein et puis je fais porter la livraison, comme j'ai la carte c'est gratuit donc euh dans l'après midi il me ramène mes courses comme ça la jeune femme ne porte pas les courses car je prend souvent de l'eau ou quelque chose comme ça »

Chercheuse : « Oui des packs »

Interviewée : « Si je vois que mes packs d'eau diminuent, j'en prends 2 »

Chercheuse : « D'accord, anticiper pour euh »

Interviewée : « Oui voilà j'essaie d'avoir des provisions »

Chercheuse : « Ok bon ben très bien, euh et puis vous m'avez dit aussi pour les conduites des fois vous prenez les ambulances ? »

Interviewée : « Ah oui pour tout ce qui est cardiaque euh pour aller dans les hôpitaux, je suis à 100 % alors euh »

Chercheuse : « D'accord pour les hôpitaux c'est plus ambulance alors »

Interviewée : « Oui ambulance et ça fait aussi 13 ans que je l'ai, c'est toujours la même hein, je la prenais aussi pour son mari, on devait aller, quand il était avec moi ici, on devait aller tous les semaines à RS »

Chercheuse : « Donc du coup c'était habituel »

Interviewée : « Donc j'ai continué »

Chercheuse : « D'accord super, euh alors dernière question euh en fait je voulais savoir qu'est ce qui vous fait choisir une personne, les critères par exemple est ce que vous préférez qu'elle soit discrète euh, c'est quoi un peu votre idéal de personnes ? »

Interviewée : « Ah oui en principe elles sont discrètes hein les personnes oui bon en soi elles sont discrètes, très aimables et très humaines, très humaines et très, disons euh elles sont toujours la elles devinent les choses quoi voilà voyez »

Chercheuse : « Oui anticiper euh »

Interviewée : « Comme la je suis montée dans la voiture, pas de problème alors je lui dis je sais monter hein, moi j'essaie d'être autonome le plus possible, et puis pour descendre euh le docteur avait dit faut descendre vous tournez faut mettre les 2 jambes dehors pour cette question de fracture et avec ma canne, parce que à l'extérieur j'ai une canne le docteur ne veut pas que je sois sans canne, euh et je fais 1 2 3 et je me lève toute seule du siège »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Alors souvent les petites jeunes femmes \*rires\* elles veulent m'aider alors je dis c'est gentil mais je dis je fais moi-même alors elle dit ça c'est bien ça elle dit, elle trouve que, faut être volontaire façon »

Chercheuse : « Volontaire et autonome »

Interviewée : « Ben oui hein, par contre si je marche, si on n'a pas trouvé de place et qu'on doit marcher un bout euh je demande pour donner, leur donner le bras »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Tout de suite elles disent oui, façon c'est normal elles donnent le bras hein elles m'aident pour par exemple si c'est une haute marche elles sont là ah elles sont superbes hein »

Chercheuse : « D'accord tant mieux, et vous avez d'autres critères que vous aimeriez bien fin que vous recherchez chez une personne ? »

Interviewée : « Un cri comment ? »

Chercheuse : « Un critère, est ce que vous avez d'autres critères qui font que vous appelez la personne, un critère vous voyez comme euh discrète etc »

Interviewée : « Avoir toujours les mêmes personnes ? »

Chercheuse : « Est-ce que vous avez comment dire... par exemple le critère ce serait aimable etc est ce que vous en avez d'autres que vous recherché chez une personne ? »

Interviewée : « Alors euh elles sont toutes pareilles hein, pour moi elles sont toutes pareilles »

Chercheuse : « Ok »

Interviewée : « Elles sont toutes aussi gentilles les unes que les autres, hein j'ai eu, j'en ai tellement eu que je n'ai pas retenu les noms »

Chercheuse : « Ah ben ça dépend »

Interviewée : « Ben c'est difficile aussi faut voir le planning »

Chercheuse : « Ça dépend le planning »

Interviewée : « Bon ben si cette personne la est libre au moment ou j'en ai besoin »

Chercheuse : « Au moment oui »

Interviewée : « Euh à l'heure que j'ai besoin pour mon rendez-vous voilà hein c'est normal par contre j'ai eu aussi une fois quelque chose de très très urgent, ben APS ont dit faut pas vous faire de soucis on va vous trouver quelqu'un, c'était du jour au lendemain hein et ben tout de suite ils ont trouvé hein ils ont cherché ils m'ont téléphoné »

Chercheuse : « On regarde les plannings en fait on regarde la personne qui est disponible et on voit »

Interviewée : « Oui et moi en principe je prévois en avance hein comme ici pour le lundi 2 juillet si toutefois j'ai la convocation mais je ne pense pas que je rentrerais cette semaine à la clinique, mais tout de suite je prévois, ce n'est pas besoin que la personne se dérange »

Chercheuse : « Oui pour anticiper »

Interviewée : « Parce que bon ben puis après c'est des vacances hein aussi entre juillet et aout »

Chercheuse : « Oui juillet aout, les auxiliaires sont en vacances »

Interviewée : « Ça doit être compliqué, il faut des remplacements hein c'est ça aussi hein ce n'est pas facile hein »

Chercheuse : « Vous avez eu du kiné aussi, vous voyez un kiné ? »

Interviewée : « Nan jamais eu, euh j'ai eu un kiné mais euh le docteur m'avait fait un papier là mais bon euh non c'est pas ça hein vous savez les kinés c'est très difficile pour en trouver un bon, c'était une femme euh bon en principe un kiné doit mettre une demi-heure elle mettait euh même pas 20 minutes, elle me massait à l'endroit où j'avais ma fracture et ensuite elle me faisait des exercices que je savais déjà faire, je sais euh » \*montre\* « par exemple voilà regardez, je fais ça, je sais écarter jambes, je fais ma toilette moi tout hein »

Chercheuse : « Faites attention »

Interviewée : « Et elle me faisait toujours faire faire le même mais ce n'était pas ça moi ce qu'il me fallait c'est que j'attrape de la force dans les jambes, faut reprendre ses muscles hein alors bon elle dit qu'elle repart en vacances, elle passait plus de temps à se laver les mains que ce qu'elle faisait comme exercice »

Chercheuse : « D'accord, donc du coup vous avez arrêté ? »

Interviewée : « Elle part en vacances puis elle me dit vous m'appellerez pour le RDV ? J'ai pu appeler alors je l'ai dit au docteur, il m'a dit c'est très difficile il m'a dit c'est très difficile de trouver un bon kiné ah oui »

Chercheuse : « Puis si vous n'en avez pas forcément besoin »

Interviewée : « Ah y'en a pas un yen a pas, eh ben c'est ce que j'ai fais je fais mes exercices moi-même hein »

Chercheuse : « Bah oui en faisant attention hein »

Interviewée : « Ben voilà je fais, je ne reste pas là aussi le matin je fais mes exercices »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Et puis après j'en fais aussi dans mon lit, avec mes jambes »

Chercheuse : « En autonomie comme ça »

Interviewée : « Bah oui c'est ce qu'il faut hein »

Chercheuse : « Ok bon ben très bien, ben écoutez j'ai toutes les informations et vous êtes bien ici dans la résidence ? »

Interviewée : « Comment ? »

Chercheuse : « Vous êtes bien ici dans la résidence ? »

Interviewée : « Oh oui, ça fait 15 ans que je suis ici, 15 ans »

Chercheuse : « Ah oui c'est beaucoup »

Interviewée : « Oui je suis la plus ancienne hein »

Chercheuse : « Ça a l'air calme en plus »

Interviewée : « Hein, on dirait qu'on est à la campagne... »

Chercheuse : « Oui »

Interviewée : « Regardez le cadre que j'ai le matin quand je me fais à déjeuner, je m'excuse hein d'être comme ça comme je ne me suis pas habillée »

Chercheuse : « C'est beau, y a pas de soucis »

\*Mme m'emmène regarder le cadre par la fenêtre \*: « très beau très beau, et du coup ça donne derrière ca derrière chez vous ? »

Interviewée : « Herbe bien entretenue cette semaine, tous les mois, et ça fait partie de la résidence, belles maisons qui sont des propriétaires et dans un coin que des locataires mais même appartement alors la y'a un parking »

Chercheuse : « Ah la c'est votre parking ? Avec le numéro attiré »

Interviewée : « ben la ils sont partis hein. La c'est celui de mon voisin, à coté balcon, moi balcon devant qui sert à rien devant c'est mes 2 chats, mais agréable, très beau, la dame du 4<sup>ème</sup> hier elle fêtait ses 30 ans le 24 juin de son mari, « est ce que ça vous dérangerait que je fais, début d'après-midi 13h 13h30, en bas », elle a installé toute une table et puis euh super bien, pas de chahut rien »

Chercheuse : « Bien car quand trop de bruits... »

Interviewée : « Elle dit je vais pas laisser mon mari faire, c'est une surprise quelle lui faisait, ah , alors comme elle dit je peux pas mettre d'affiches donc est venue demander à moi, non ça me gêne pas car très gentille mais prévenir tout le monde autre voisins, c'est bien gentils d'autres le font pas, oui mais c'est éducation et savoir vivre, c'est des choses qui font qu'on est bien »

Chercheuse : « Ca à l'air, très calme c'est très bien »

Interviewée : « ah oui la non je préfère avoir des aides chez moi que être placée, le soleil va pas se montrer la »

Chercheuse : « C'est plus gai etc. Bon ben écoutez j'ai toutes mes informations »

Interviewée : « Ah bon ben c'est bien »

Chercheuse : « Merci beaucoup en tout cas Mme V »

Interviewée : « Oh c'est normal non comme ça vous savez hein »

Chercheuse : « Très gentil. »

*Entretien 9 du 27/06/18 Mme C - Durée : 42min47, réel : 1h30*

Chercheuse : « Alors donc Mme C euh, d'abord pouvez-vous me parler de votre vie de tous les jours ? »

Interviewée : « Euh j'ai une vie de euh retraitée ça c'est sûr mais hm. »

Chercheuse : « Par exemple une journée type pour vous vous faites quoi euh ? »

Interviewée : « Ben jusqu'ici je jouais encore aux cartes euh jusque l'année dernière 3 après-midis par semaine, cette année j'ai réduit mais je joue au bridge. J'allais dans un club mais maintenant c'est trop fatiguant, j'en ai trouvé un autre pour l'année prochaine, en principe »

Chercheuse : « Ah »

Interviewée : « M'enfin bon ben euh y'a une chose euh je vis un peu plus recluse parce que je conduis plus, depuis avant Noël j'ai eu un malaise au volant l'année dernière alors depuis j'ai réduit mais maintenant en principe je conduis plus. »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Alors j'ai recours chez vous quand je dois me déplacer, j'ai d'ailleurs une dame qui vient pour mon ménage le mercredi matin et j'ai une autre dame qui vient pour les courses pour un tas d'autres petits services, là elle est partie pour 3 mois et ça me fait un grand vide parce que y a des jours où je vois personne »

Chercheuse : « D'accord elle est partie pour les vacances ? »

Interviewée : « Elle est partie en vacances avec son mari »

Chercheuse : « D'accord en vacances 3 mois ok »

Interviewée : « Oui c'est spécial »

Chercheuse : « D'accord donc de votre journée vous ne faites pas forcément quelque chose de spécial euh ? »

Interviewée : « Non alors je lis, je regarde la télé, je je je suis jamais à rien je vais dire euh je je la j'ai reçu ma revue de bridge, je fais du bridge etc nono je ne suis pas...mais ya des jours c'est long »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Enfin je m'occupe, je je fais encore mon petit tripot du midi hein, je cuisine plus beaucoup mais je cuisine encore car je me fais à manger quand même »

Chercheuse : « D'accord, donc euh vos activités vous aimez bien la lecture ? »

Interviewée : « Oui je lis, euh »

Chercheuse : « Vous lisez quoi par exemple des magazines ou ? »

Interviewée : « Ben ça dépend là j'ai commencé un bouquin, euh ma fille m'a envoyé un texto ce matin elle a commandé 2 bouquin a c'est quoi euh Am c'est ça ? »

Chercheuse : « Am oui »

Interviewée : « Elle m'a dit ben comme ça tu pourras les lire avant que je vienne les chercher »

Chercheuse : « Ah »

Interviewée : « Elle habite A pour l'instant celle-là, et le weekend dernier j'avais ma fille ainée qui habite le J et qui celle-là je n'avais pas vu depuis 2 ans je crois »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Oh ça faisait 2 ans je pense »

Chercheuse : « D'accord, vous aimez bien la télé aussi ? Vous regardez euh... »

Interviewée : « Oui oui enfin comme je n'ai pas d'heures pour me coucher, ya des émissions biens le soir assez tard mais ce n'est pas grave le matin je ne suis pas obligée de me lever »  
\*rires\*

Chercheuse : « D'accord, vous aimez bien les émissions un peu euh... ? »

Interviewée : « Ben ça dépend, ce soir ça va être une émission intéressante c'est sur SV »

Chercheuse : « Ah oui j'ai vu »

Interviewée : « Donc je ne vais certainement pas la louper »

Chercheuse : « Donc ça va vous intéresser »

Interviewée : « Oui l'autre soir c'était euh les comédies d'orange, la musique, des concerts des choses comme ça euh non on peut avoir tout ce qu'on veut à la télé quand même »

Chercheuse : « Oui c'est bien c'est vrai que c'est varié avec les différentes chaînes et tout euh c'est bien »

Interviewée : « Ça va »

Chercheuse : « Et du coup vous m'avez dit que vous jouez au bridge, vous jouez moins la du coup maintenant pourquoi ? »

Interviewée : « Ben cette année j'ai un peu joué moins parce que je ne vais plus dans ce club, j'étais très bien mais c'était trop fatiguant alors je ne peux plus euh je ne sais pas la dernière fois que j'y suis allée de 2h à 6h sans arrêt euh 18 tables, 4 tonnes ça faisait dire 72 4\*18 oui 72 tonnes et alors la je suis rentrée ici avec une tête comme ça »

Chercheuse : « Et c'était ou le club ? C'était loin ? »

Interviewée : « Alors j'allais non à W la tout près »

Chercheuse : « D'accord ouais »

Interviewée : « Alors c'est un grand club on est bien je joue depuis des années-là mais ma partenaire m'a dit aussi ça n'a pas l'air d'aller alors j'ai dit non j'ai du mal à tenir le coup toute l'après-midi, en rentrant j'ai dit tu sais je ne viens plus. Alors j'ai un autre groupe, tous les lundis on a une tournante depuis 20 ans, alors euh maintenant je leur demande souvent de venir ici parce que... ou alors faut que je leur demande de venir me chercher en voiture »

Chercheuse : « D'accord puis c'est mieux vous êtes chez vous ? »

Interviewée : « Oui puis elles sont habituées, puis ici y a personne je dérange personne comme j'ai plus mon mari, bon ben yen a 2 qui ont encore leur mari, y en a une autre qui est veuve aussi qui vient des fois me chercher car elle habite sur le Boulevard, j'en ai une autre qui habite sur l'autre boulevard donc euh on était 8 maintenant on est plus que 5, de temps en temps aussi y a de décès hein »

Chercheuse : « Ah et pourquoi les autres...Ah oui les décès »

Interviewée : « Ben tiens, ou alors ils sont placés ou bien... J'ai un autre groupe j'en ai une qui joue encore à 94 ans, l'autre elle a 92, cette année on l'a pas vu beaucoup, je crois qu'on

la verra plus... Ah oui non non c'est c'est bien de j'avais pas mal de petits groupes, c'est pour ça ya des jours sans voir personne c'est long mais bon faut s'y faire hein... »

Chercheuse : « Hm d'accord et la cuisine vous aimez bien cuisiner du coup vous faites encore vos repas ? »

Interviewée : « J'aimais bien mais maintenant je ne cuisine plus beaucoup non »

Chercheuse : « D'accord et vous faites appel à qui du coup pour vos repas, vous avez de l'aide ou ? »

Interviewée : « Ah non je cuis régulièrement des choses mais je cuisine plus comme avant »

Chercheuse : « D'accord des choses simples »

Interviewée : \*oh oui\* « puis on trouve tout ce que l'on veut j'ai découvert un produit, c'est.. euh les purées C et y'a toutes sortes, ce midi j'ai goûté une nouvelle sorte que j'avais pas encore goûté c'est sorti il n'y a pas longtemps, donc c'est par bloc de 2 donc j'en mets un au microonde si jamais je me cuis un steak ou une côtelette ou quelque chose ben pendant que ça cuit, je passe mon truc au microonde et puis, ce midi j'ai mangé du jambon car comme cette semaine ma fille était venue du J je vais lui faire un plat je pensais lui faire des endives au jambon avec la béchamel, je me suis dit elle mange pas d'endive aux jambons au Japon donc je pensais lui faire ça, tout compte fait comme elle a vu dans quel état j'étais sans doute vendredi soir, samedi soir elle est arrivée, elle m'a dit ni non j'ai pas très faim. J'avais prévue autre chose, du coup je n'ai pas fait mes endives au jambon, alors mon jambon elle s'est fait des sandwichs pour partir lundi midi elle prenait le train à midi je crois, j'ai dit écoute ya tout ce qu'il faut y'a du pain de mie tout ce qu'il faut alors elle s'est fait se sandwiches et puis j'ai fini le jambon là voilà »

Chercheuse : « D'accord, très bien »

Interviewée : « J'ai horreur du gaspillage, je n'ai pas été élevée comme ça »

Chercheuse : « D'accord et du coup les personnes que vous voyez régulièrement c'est qui du coup ? »

Interviewée : « Ben la femme de ménage est venu ce matin, elle vient tous les mercredis matins »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « La dame qui fait les courses ou bien quelqu'un de chez vous quand je déplace quelqu'un de chez vous »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Je téléphone à G à APS et puis, APS c'est là APS \*montre sur son carnet d'adresse le numéro\*, je tourne la page numéro là »

Chercheuse : « APS très bien comme ça vous avez tout »

Interviewée : « Oui et puis je la connais bien donc je suppose qu'elle reconnaît ma voix ah Mme C, G, alors en principe elle me rappelle toujours en principe pour me dire si... je lui demande je lui dis que j'ai besoin d'un déplacement tel jour telle heure et elle me rappelle pour me dire c'est un tel qui viendra, j'ai jamais eu de soucis »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Voilà et elle m'a dit aussi que si je voulais quelqu'un pour le ménage, y a d'autres choses hein je pouvais avoir quelqu'un euh pour la toilette ou quoi que ce soit, car jusqu'ici ma toilette ça va encore mais la douche ça commence à devenir... Enfin ce n'est

pas grave, je suis bien équipée chez moi la hein, j'ai une salle de douche et une salle de bains j'ai les 2. »

Chercheuse : « D'accord ok »

Interviewée : « Dans la salle de douche, j'ai un siège donc euh ... »

Chercheuse : « Vos amis vous les voyez régulièrement ? »

Interviewée : « Ben toutes les semaines en principe on se voit pour le bridge le lundi »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Déjà ça va être les vacances, donc yen a déjà une qui est partie, une qui m'a téléphoné ce matin, euh une qui a ses petits-enfants »

Chercheuse : « Chacun leur petite vie »

Interviewée : « Chacun sa vie hein »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « En vieillissant c'est comme ça »

Chercheuse : « Hm et du coup votre famille vous avez des enfants vous m'avez dit ? »

Interviewée : « 3 filles ! »

Chercheuse : « 3 filles »

Interviewée : « Une au J mariée avec un japonais, j'ai 2 petits enfants, un petit fils qui va avoir 24 ans au mois d'aout et une petite fille qui va avoir 21 ans oui 21 elle va avoir, et puis après j'ai une autre fille qui habite actuellement en A à L, qui est dans les travaux publics avec son mari, ils ont fait 13 déménagements en 26 ans de mariage, ça vous donne une idée ? »

Chercheuse : « Oh » \*rires\*

Interviewée : « C'est pratique, car ça fait voyager les enfants quand on est en bonne santé »

Chercheuse : « Oui remarque »

Interviewée : « Je me plains pas \*rires\* j'ai fait ma part, et puis ma dernière qui est célibataire qui habille L »

Chercheuse : « Qui habite L ? »

Interviewée : « Oui »

Chercheuse : « OK »

Interviewée : « Elle travaille, donc faut qu'elle travaille elle est toute seule donc euh faut s'occuper d'elle »

Chercheuse : « Tout à fait donc du coup vous ne voyez pas souvent vos filles qui habitent en A et au J, c'est peut-être un peu... ? »

Interviewée : « Ben non celle qui habite au J je pense que ça fait...elle est venue ce week-end parce qu'elle a des réunions cette semaine en France donc elle vient pour son travail, elle travaille chez X, les produits pharmaceutiques »

Chercheuse : « Ah d'accord oui je vois »



Interviewée : « Donc euh ben elle est, ben du coup comme ses sœurs lui ont dit maman est pas bien, au lieu d'arriver début de la semaine elle est arrivée samedi. Donc euh ma fille de L est allée chez ma petite fille à P parce que celle qui habite L à 2 filles, une qui est pharmacienne qui a 26 ans A et l'autre elle fait, sa dernière année elle est dans les arts, le dessin elle travaille dans une maison d'édition »

Chercheuse : « Ok »

Interviewée : « Elle est assez douée ça a l'air d'aller bien, mais je crois que c'est sa dernière année d'études. Et donc ma fille de L elle est donc venue porter des choses euh donc elle est partie vendredi après son travail à 16h, donc elle est partie à P et puis elle a pris à l'aéroport samedi ma fille qui arrivait du J, elle l'a ramenée samedi soir c'est pour ça que je l'es eu samedi soir jusque lundi midi. Faut prendre ce que l'on nous donne hein »

Chercheuse : « Tout à fait et vous n'allez jamais les voir vos filles euh ? »

Interviewée : « Ah ben non maintenant, fin si je suis encore allé à L chez Lau au mois d'aout »

Chercheuse : « C'est vrai qu'avec le train c'est plus prêt »

Interviewée : « Avec le train c'est plus facile »

Chercheuse : « C'est un peu plus prêt on prend l'Euro et on y est de suite »

Interviewée : « Oui voila, elle a habité M j'ai été à M plusieurs fois aussi, j'ai préféré aller en train, c'est le meilleur système, j'allais à M on me mettait dans le train ici elle venait me chercher à la gare à M, donc c'était bien j'ai été quelques fois »

Chercheuse : « Vous préférez que l'avion ? »

Interviewée : « Non je ne peux plus avec mon cœur »

Chercheuse : « Ah oui non vous ne pouvez plus »

Interviewée : « Ah non la dernière fois j'ai cru que j'allais y rester »

Chercheuse : « C'est vrai ? »

Interviewée : « Il a atterri comme un sauvage, han j'ai dit mais je.. j'étais comme ça , je vais... j'avais un appareil mais euh bon ça s'est pas déclenché cette fois-là mais il s'est déjà déclenché hein j'en suis à mon 2<sup>ème</sup> débrifibrillateur et les autres se sont déjà déclenchés 2 fois hein je devrais plus être là...C'est fait ça pour ça les appareils » \*rires\*

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Ce n'est pas, j'ai une santé bon... j'ai commencé par un cancer à 45 ans, tout le monde me voyait partir dans les cieux, je suis encore là »

Chercheuse : « Comme quoi... »

Interviewée : « Alors vous savez, je ne suis pas inquiète je ne suis pas, je dois partir ce sera demain demain, un autre jour... mes enfants ils le savent, j'en fais pas un drame, je crois que j'ai rempli pas mal ma vie donc c'est, non... ya eu des hauts et des bas hein, des problèmes comme tout le monde, c'est comme ça »

Chercheuse : « Comme tout le monde... et du coup votre fille de L vous l'a voyez un peu plus souvent elle ? »

Interviewée : « Le dimanche le week-end »

Chercheuse : « D'accord car c'est à côté »

Interviewée : « Oui mais après comme elle travaille et que... chacun sa vie aussi hein »

Chercheuse : « Oui c'est ça elle a ses occupations »

Interviewée : « Oh elle est célibataire celle le L euh ah si j'ai un souci, la ces jours ci elle téléphone matin, presque matin et soir-là pas ce matin mais elle téléphone hein je dis t'inquiètes pas, si ça va mal j'appellerais hein ... »

Chercheuse : « D'accord alors ma 2<sup>ème</sup> petite question c'est si jamais vous avez des difficultés justement comme vous venez de le dire à qui feriez-vous appel ? »

Interviewée : « Ben l'autre jour j'ai appelé les pompiers un soir, j'ai eu des problèmes de santé j'ai appelé les pompiers, bon, quand les pompiers... j'ai eu un bon accueil, ah non c'était le 15 que j'ai fait c'était pas les pompiers ça, c'est eux qui m'ont envoyé les pompiers, et j'avais un souci donc je leur ai dit j'ai bien expliqué, j'ai dit je m'affole pas mais comme j'ai une santé fragile etc, qu'est-ce que je dois faire, donc ils m'ont dit ce que je devais faire, j'ai raccroché, ils m'ont dit vous inquiétez pas dans 10 minutes les pompiers sont là, du coup quand j'ai raccroché j'ai appelé ma fille à L j'ai dit voilà je viens d'appeler les pompiers j'ai ça alors elle m'a dit bon ben c'est bien, elle m'a dit j'arrive. Donc les pompiers sont arrivés, ma fille est arrivée et j'ai réalisé que mon voisin au-dessus-là qui est à la retraite, il était médecin »

Chercheuse : « Ah »

Interviewée : « J'avais un jour discuté avec lui, j'ai dit tiens je vais aller à l'interphone j'ai fait le numéro, et sa femme elle dit ben oui il regarde le foot alors il descend tout de suite, tout le monde est arrivé en même temps, il m'ont dit ben c'est bien vous avez pas perdu le nord j'ai dis non mais je pouvais pas rester comme ça et puis j'ai fait ce qu'on m'avait dit de faire au téléphone tout le monde est restée avec moi ¼ d'heures, 20 minutes et après bon ben les pompiers, j'ai rempli mes papiers etc, ils m'ont dit on vous conduit à l'hôpital, j'ai dit non, ma fille a dit non je peux rester coucher avec maman... ouais comme c'était passé »

Chercheuse : « Vous n'avez pas été emmené ? »

Interviewée : « Ben non car moi je vais régulièrement vous connaissez la clinique de X ? »

Chercheuse : « Oui »

Interviewée : « Donc tout mon dossier est là, hein j'ai déjà fait 2 infarctus tout le bataclan donc j'ai encore été il y a 15j 3 semaines, 3 semaines oui.. et je suis arrivée un vendredi matin j'étais pas bien, la cardiologue me dit Mme C qu'est-ce que c'est que cet état là... j'ai dit oui oui je suis pas bien, elle me dit oui oui vous êtes pas bien, bon elle fait l'examen quelle voulait faire et tout le Bazard. Et elle me dit bon ça va être le week-end... oui ça va être le week-end y a pas de médecin hein le week end ce n'est pas pratique, elle dit vous voulez rentrer en clinique cet après-midi ? Donc je dis oui oui, je peux retourner chez moi faire mon petit balluchon, oui c'est ça elle dit, vous partez chez vous, j'ai fait mon balluchon je suis rentée à X le vendredi après-midi, je suis ressortie le mardi et mes gros malaises étaient passés. »

Chercheuse : « Ok »

Interviewée : « Parce que le cœur vous partez d'un seul coup... qu'est-ce que j'aurais fait ici toute seule le week-end ? »

Chercheuse : « Hm oui c'est... Compliqué »

Interviewée : « Le docteur lundi je me suis dit est ce qu'il va me dire d'aller en clinique ou pas, du lundi il me dit bon on va voir hein mais faut que ça aille mieux dans 2-3j mais je veux vous revoir dans 5j alors je ne sais pas là soit je demande chez vous soit je demande à une

autre dame pour me conduire chez le docteur je ne sais pas, ben oui c'est comme ça ma santé hein... »

Chercheuse : « Ben oui tout à fait »

Interviewée : « J'en ai vu de toutes les couleurs alors...je peux partir toute seule hein c'est pas grave, je laisse pu personne dans l'embarras, j'ai fait ma vie, j'ai rendu service, j'ai quand j'ai pris ma retraite c'était pour m'occuper de mes petits-enfants hélas mon M, ça a accéléré sa fin de vie parce que j'étais pas là pour m'en occuper , alors il faisait tout ce qu'il voulait et ce n'était pas bien pour sa santé... Oh il est parti vite quand même, ça fait déjà 17 ans que je suis toute seule, pas tout à fait 15 ans... beaucoup »

Chercheuse : « C'est beaucoup... et il est parti de quoi sans indiscrétion ? »

Interviewée : « Alors il a fini par un...ben il était diabétique alors quand je n'étais pas là »

Chercheuse : « C'était type 2 ? »

Interviewée : « Moi je n'y connais rien, m'enfin il ne faisait pas régulièrement ce qu'il fallait, il ne mangeait pas ce qu'il fallait et puis ses piqûres c'était pareil et tout le Bazard alors »

Chercheuse : « Il était sous piqûres »

Interviewée : « Alors je l'ai soigné, enfin je m'en suis occupée pendant 4-5 ans mais à l'époque le médecin m'a dit de suite, vous savez Mme il est trop tard hein, euh ya longtemps qu'il aurait du se soi. L l'a su il avait 46 ans... »

Chercheuse : « Oui d'accord car je pense que c'est selon, quand on le sait jeune c'est différent...D'accord »

Interviewée : « Alors donc ben voilà, alors euh bon il était bien soigné et tout mais enfin, moi j'ai fait un infarctus en janvier donc je suis rentrée à la clinique bien sur \*rises\* c'est moi qui suis allée voir le docteur pour dire que j'étais pas bien alors le docteur m'a répondu, c'était une dame ça je la retiens, alors elle m'a dit ah vous êtes trop fatiguée, vous vous occupée de votre mari, vous vous rendez pas compte c'est une charge, il y avait tout ce qu'il faut, tout avait été médicalisé pendant 1an à la maison, euh y'avait tout ce qu'il faut pour s'en occuper, bon c'est vrai quand vous avez un malade ou votre mari, j'ai été, je vais pas dire que j'étais pas stressée mais pas à ce point-là, elle aurait dû, j'avais autre chose moi qu'elle a pas surveillée et quand je suis allée lui dire que j'étais pas bien un lundi soir en revenant des cartes, j'ai eu un malaise et puis mon mari me dit écoute tu vas téléphoné chez le docteur, et quand je lui ai téléphoné à elle, elle m'a dit ben vous pouvez venir il est 18h45 vous pouvez encore venir, c'est pas malin hein »

Chercheuse : « Hm »

Interviewée : « Alors j'ai sorti ma voiture puisque j'habitais...Je suis repartie la voir elle m'a dit oh non vous fatiguez trop, vous êtes trop stressée à cause de votre mari et tout le bataclan, bon elle a pris ça a la légère, moi je me disais, quand je me plains, quand j'ai quelque chose, je ne suis pas dudu au point d'appeler pour un bouton de fièvre comme on dit. Alors elle m'a dit dans la pharmacie de votre mari, y'à bien des médicaments ou quelque chose comme ça prenez ça vous allez bien dormir, demain ça ira mieux. Alors elle me dit y a longtemps que vous n'avez pas été voir le cardiologue ? Donc je dis ben depuis l'année dernière, j'avais été opérée d'une hystérectomie 1 an avant, alors je lui ai dit ben depuis 1an, ah oui ben il y a 1 an faudrait peut-être penser qu'il faudra refaire un examen, non mais on dit ça a quelqu'un qui vient vous dire que vous n'êtes pas bien ? »

Chercheuse : « Ben non on fait ce qu'il faut... »

Interviewée : « Alors je suis repartie chez moi, en effet dans les articles j'ai trouvé un truc de médicaments ou je ne sais quoi, je me suis occupée de mon mari couché et tout le Bazard, il

m'a dit qu'est-ce que t'as ? j'ai dit ben ça ne va pas comme il faut, ça le tracassait, il ne voyait pas il était aveugle à la fin de sa vie, donc il entendait bien que y'avais quelque chose quoi, il me connaissait bien...Bon alors je l'ai couché et puis la nuit, je me suis pas endormie hein, à 00h30-1h je vais quand même prendre un petit cachet, donc je vais prendre un petit cachet, je vais prendre la moitié d'un, j'ai pris la moitié d'un cachet, j'ai dormi jusqu'à 7h30 parce que je devais être épuisée sans doute hein, 7h30 je me suis levée, j'ai été le voir, t'as bien dormi etc. On s'était équipés, on était bien organisés etc et tout bon. A 8h30 ça recommence ah je dis non, non les malaises de hier soir si ça recommence à 8h30 du matin, ça veut pas aller, j'ai pris le téléphone j'ai appelé le cardiologue, la secrétaire qui me connaissait bien m'a dit c'est pour votre mari Mme C ? Je dis non ce n'est pas pour mon mari c'est pour moi, qu'est-ce que vous dites elle dit ? Donc depuis hier j'ai des malaises, je ne suis pas bien, je lui explique... OUH elle a regardé son calepin euh aujourd'hui oui vous venez sans faute... Vous allez vous faire ? Oui je vais me faire conduire sans fautes, je suis arrivée chez le cardiologue quand il m'a vu il dit ben qu'est-ce que vous faites ici ? Je dis ben... il a téléphoné à la clinique tout de suite il a dit je vous envoie une dame d'urgence, il dit mais qu'est-ce que c'est que ça ? Il me dit vous êtes venue comment ? je dis ben avec un monsieur qui est un de vos clients, un ami etc qui m'a emmené, donc je dis ben il est dans la salle d'attente alors ce Mr il a appelé il est monté, il lui a dit c'est vous qui avait emmené Mme C, alors euh le monsieur répond oui, il dit vous repassez chez elle, elle prend un baluchon mais c'est vous qui le portez parce qu'il dit elle fait un infarctus \* rires\*, il dit direct à la L hein, soyez pas longtemps ! ... Alors aux urgences à la L on m'a pris tout de suite hein »

Chercheuse : « Et le médecin n'a même pas... »

Interviewée : « Ah et elle, la veille... c'était la 3<sup>ème</sup> erreur qu'elle faisait enfin c'était la 2<sup>ème</sup> erreur qu'elle faisait, alors la 3<sup>ème</sup> erreur ben ça c'était au mois de janvier, donc mon mari se retrouvait sans voir clair ni rien tout seul hein, à la maison donc euh je vais téléphoner à ma fille en disant ben tu sais quand tu sortiras du bureau la première chose à faire c'est quand même aller voir car papa il est...Donc elle est allée, elle s'est occupée de son père, je suppose qu'elle est restée couchée, je sais même pas j'ai même pas demandé les détails hein... Puis le lendemain avec le docteur il a fallu placer mon mari hein on ne peut pas laisser quelqu'un d'aveugle comme ça tout seul dans la maison hein »

Chercheuse : « Ah oui vu que vous n'étiez pas là »

Interviewée : « Alors on l'a placé mais c'était pas une structure euh c'était une très belle structure il était très bien mais ce n'était pas une structure pour quelqu'un qui ne voit plus, et qui avait des problèmes de santé, alors euh ben moi j'ai été à la L et lui a été placé dans cette maison, quand , j'ai été quand même quelques semaines hein, on m'a mis des satanes à l'époque on en a mis 3, quand je suis retournée à un examen 6 mois après on m'a dit y'en a un qui est bouché, il en reste 2, après on m'a dit vous savez on va pas vous laisser comme ça on va vous mettre un défibrillateur mais entre deux, mon mari ça s'est aggravé, moi j'ai quitté La L c'est lui qui est parti à la L pour se faire soigner, on a fait des examens puis après on m'a dit ce qu'il avait, donc je savais qu'il était diabétique donc quand on m'a dit ce qu'il avait j'étais, j'ai dit nono cherchez pas midi à 14h il a un cancer du pancréas et puis c'est tout c'est pas compliqué que ça, ah vous savez Mme, bah oui je sais... oui je sais, qu'est-ce qu'on pouvait faire ? Puis il était trop tard »

Chercheuse : « C'était lié à son diabète vous pensez ? »

Interviewée : Oui ah oui le pancréas c'est le diabète, le diabète c'est le pancréas qui ne fonctionne plus

Chercheuse : « Oui mais c'est les cellules qui sont pu là, mais je ne sais pas si y'a un lien avec le cancer fin on me l'a jamais dit en tout cas... »

Interviewée : « Ben vous savez il avait 46 ans quand on a découvert son diabète, il est mort à 71 hein son pancréas, il avait eu le temps de se dégrader hein quand, d'ailleurs personne

n'a discuté quand j'ai dit ben oui je sais ce que c'est... on m'a pas dit non Mme, on m'a rien dit du tout, ce n'est pas évident... »

Chercheuse : « Ce n'est pas évident. »

Interviewée : « Mais il avait fait un infarctus en 88 et s'il était resté en vie c'est parce que c'est moi qui l'es conduit, c'est moi qui ait dit un infarctus c'est tout de suite, c'était un samedi et alors mon voisin qui était médecin euh je téléphone à sa femme je dis ton mari il est parti au tennis ? Elle me dit oui c'est samedi il est parti au tennis. Je dis quand il revient il peut venir voir le mien car le mien il s'est pas levé, fin il s'est pas levé, jamais j'ai vu mon mari comme ça un samedi, il avait pas fait sa toilette, pas lavé pas habillé à 11h, les enfants disent papa est pas à table, je dis ben non papa est pas à table donc tout le monde s'est inquiété, j'ai été voir plusieurs fois j'ai dit tu veux quelque chose il m'a toujours dis non, j'ai dit y a quelque chose de pas normal... donc j'étais partie en courses je devais conduire une de mes filles à Paris le lendemain fin elle s'installait, elle commençait à travailler, ouh dans l'après-midi j'étais prise de panique, je suis rentrée chez moi, je dis non t'es encore au lit.. Oui, ça ne va pas ? Non, j'ai appelé mon voisin j'ai dit D, J est au tennis ? Oui, ben quand il rentre il ne peut pas venir voir G ? Ben elle dit pourquoi ? Je dis ben parce qu'il est pas bien, il a pas été bien de la nuit, il est pas bien c'est le premier jour depuis qu'on est mariés que... donc elle me dit oh c'est pas grave tout le monde a la gastro t'inquiètes donc pas, je dis si, si tu me promets que ton mari vient ok mais si ton mari vient pas j'appelle, à ce moment-là on pouvait encore appeler le docteur de service... \*tousse\* excusez-moi »

Chercheuse : « Pas de soucis »

Interviewée : « Alors euh quand il est rentré du tennis, elle lui a dit il est venu voir, il me dit qu'est ce qu'il a ? j'ai dit tu vas voir, il lui a expliqué ce qu'il avait etc, puis j'entends qu'il dit euh faudrait peut-être penser lundi qu'il aille faire un électrocardiogramme, je dis non, il dit comment ça non je dis, ah non c'était ça d'abord il est sorti puis il m'a dit je m'en vais chercher mon stéthoscope, D m'a dit quand je les vu venir prendre le stéthoscope, elle s'est dit G il a quelque chose... ah parce qu'il était venu dire bonjour comme ça, puis il est revenu, il a occulté mon mari tout ça, puis il me dit dans le vestibule, il me dit lundi faudrait le conduire chez le cardiologue. Je dis c'est pas lundi J, c'est tout de suite un samedi après-midi, qu'est-ce que tu dis ? Je dis son père est parti en 2h de temps, je dis tu ne veux pas que ce soit la même chose et que ce soit il soit plus là ? Ouuh il a pas pris ça à la légère hein téléphone on a appelé le cardiologue qui a répondu je suis pas de service mais dans ma rue il y en a un autre qui a téléphoné il m'a dit vous venez tout de suite, ma fille et moi on a eu un mal de chien à l'habiller et le mettre en voiture, on arrive chez le cardiologue quand il 'a vu arrivé, il dit la même chose qu'à moi, tout de suite la L, et la nuit à 2h du matin le médecin vient me voir en disant vous savez ? je dis oui je savais mon beau père est mort sous 2h de temps, ben il a dit vous avez bien fait Mme, vous seriez couchée à côté de votre mari, un diabète oui quelqu'un qui a le diabète et qui fait un infarctus ne sent rien du tout ! et il serait mort à côté de moi de mon lit. Donc ça c'était en 88 je l'ai déjà sorti d'une mauvaise passe à ce moment-là. Vous savez moi les maladies je suis vigilante hein j'ai eu un cancer, c'est moi qui dit à mon mari et mes enfants, je sais ce que j'ai, ah bon ? Ils étaient tous sur le pied de guerre à savoir comment je savais, eux ils venaient de savoir et comment ils allaient me l'annoncer ? Écoutez je vais vous le dire de suite j'ai un cancer, nom d'une pipe.... Personne n'a bronché, j'ai dit aller, mon mari a dit tout de suite les grands moyens j'ai été malade le 23 juin j'avais un examen le 23 juin, j'étais malade j'avais des soucis et j'ai été opérée le 16 juillet. Et si je suis encore là je crois que c'est ça, la rapidité de la chose, faut pas trainer avec ça »

Chercheuse : « La prise en charge oui »

Interviewée : « Tout de suite, j'ai vu tout ce qu'il fallait, et puis ben soigner 2 ans le cancer, 1 an de chimiothérapie, 32 séances de rayons sans arrêt c'est comme ça que mon cœur a été brûlé par tous les rayons, maintenant je crois qu'on met des protections ? »

Chercheuse : « Oui »

Interviewée : « À l'époque on n'en mettait pas. Moi j'ai eu, alors un jour mon docteur m'a dit vous vous avez eu un traitement de cheval, ben je sais bien après je m'en suis sortie »

Chercheuse : « Hm »

Interviewée : « Je connais pas mal de gens à qui j'ai remonté le moral qui devaient être opérés etc y'en a pas mal qui sont partis hein.. Moi je suis encore là. Après j'ai retravaillé etc mais il faut il faut être rapide et efficace hein. »

Chercheuse : « Quand on le sait... »

Interviewée : « Ben oui, il ne faut pas se lamenter, geindre etc ça j'ai horreur de ça »

Chercheuse : « Oui il faut se prendre en charge, et du coup votre voisin vous aide beaucoup alors, vous avez d'autres voisins qui vous aident ou c'est surtout le médecin à qui vous faites appel si jamais vous avez besoin ? »

Interviewée : « Ben le monsieur au-dessus on se voit régulièrement, l'autre jour c'était la fête des voisins dans mon jardin car la table la avec le voisin, il communique car Mr qui fait le jardin passe avec le truc dans l'allée alors on organise avec mon voisin la fête des voisins, on l'a fait fin mai nous, mais oui si j'ai un souci je peux l'appeler »

Chercheuse : « Vous pouvez l'appeler »

Interviewée : « Je vois sa femme euh non on ça va, je n'appelle pas hein »

Chercheuse : « Oui c'est vraiment si vous avez besoin, et votre médecin généraliste vous le voyez souvent ? »

Interviewée : « En principe, 1 fois par mois pour mes médicaments c'est obligatoire »

Chercheuse : « D'accord, donc vous êtes suivie »

Interviewée : « Après quand j'appelle ! L'autre jour euh il réagit parce que je n'ai pas l'habitude hein il a dit vous avez quand même bien fait, je me suis dis je vais le déranger hein mais comment il dit, c'est là qu'il m'a dit je veux vous voir pendant quelques jours donc je vais demander je ne sais pas si c'est chez vous ou autres pour qu'on me conduise chez le docteur »

Chercheuse : « Donc du coup vous avez une femme de ménage c'est ça qui vient d'une société ou ? »

Interviewée : « AH nonononon, ça c'est moi qui l'emploie directement »

Chercheuse : « Quelqu'un que vous connaissez ? »

Interviewée : « Oui ça fait un bout de temps elle vient tous les mercredis matins »

Chercheuse : « Donc c'est pour votre entretien »

Interviewée : « Mon ménage »

Chercheuse : « Et vous l'avez appelé pourquoi ? »

Interviewée : « Oh bah ya longtemps depuis que depuis que olala depuis la naissance de ma 3<sup>ème</sup> fille j'ai toujours eu une femme de ménage »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Pf des fois, au début c'était peut-être une demi-journée par semaine, il fut un temps quand je travaillais j'en avais une qui devait venir 3 matinées ou 3 demis journées par semaine je sais plus bien mais j'ai toujours eu quelqu'un »

Chercheuse : « C'était plus pour vous soulager ? »

Interviewée : « Bah oui si vous travaillez euh si encore le soir vous devez...j'ai eu des grandes maisons hein alors euh c'est parce que »

Chercheuse : « C'était plus pratique »

Interviewée : « Ben il fallait bien que quelqu'un vienne entretenir quand même parce que, \*rires\* je ne pouvais pas tenir sans, une maison qui faisait 400m carré ça vous dit quelque chose ? Bon »

Chercheuse : « Ah d'accord »

Interviewée : « Bien sur la femme de ménage venait, M elle venait je travaillais à l'époque elle venait 2 ou 3 matinées, elle s'organisait hein moi j'avais confiance et elle s'organisait et elle venait faire le ménage »

Chercheuse : « D'accord et du coup vous faites appel à APS ? C'est pour les conduites ? »

Interviewée : « Ça c'est pour les déplacements »

Chercheuse : « Pour les conduites seulement »

Interviewée : « Mais elle m'a dit que si j'avais besoin de quelqu'un, je pouvais demander quelqu'un pour ma toilette ou bien pour ma cuisine ou quoi que ce soit »

Chercheuse : « Tout à fait y a des préparations de repas, y a un peu de tout, y'a la toilette, ya les courses aussi »

Interviewée : « Voila »

Chercheuse : « Vous faites comment vos courses du coup ? »

Interviewée : « Eh ben je suis organisée avec la dame qui vient de partir en vacances la comme pour mon dos je vais chez le kiné en ce moment c'est tous les 15j »

Chercheuse : « Ah vous avez du kiné »

Interviewée : « Oui donc elle me conduit au kiné après on repasse par le supermarché on fait toutes les courses, on rentre puis elle range tout et voilà »

Chercheuse : « C'est une personne aussi que vous connaissez fin que vous employez ? »

Interviewée : « Oui elle a été cette dame je les connue, elle et venue soigner un ménage dans la rue ou j'habitais avant et Mr est mort après Mme, et j'ai fait la connaissance par la factrice une fois et elle me dit ben si vous avez besoin de quelqu'un alors cette dame elle est je crois qu'elle a un truc diplôme d'aide à la personne je pense M et elle m'a dit ah oui ça m'est égale, je ne veux pas être sans boulot, même si c'est pour du ménage je veux bien venir, alors je sais pas quand j'ai eu une fois un problème de femme de ménage, j'étais déjà euh non j'étais pas encore ici ou j'étais déjà ici je ne sais plus, fin elle est venue pour mon ménage mais elle conduit bien elle a une voiture alors ça c'est pratique »

Chercheuse : « C'est pratique pour courses tout ça »

Interviewée : « Ben maintenant que je conduis plus, avant je conduisais hein, j'ai rentré ma voiture avant Noël, avec ma fille celle qui habite L j'ai dit aller je rentre la voiture elle a dit oui maman ce n'est pas raisonnable que tu conduises encore... bon j'ai dit aller je ne vais pas entendre 5-6 fois la même chanson et vous donnez du souci je vais plus conduire donc j'ai

rentré ma voiture avant Noël et elle me l'a ressorti quand elle est venue avant Pâques. Et la dernière fois c'était quand même urgent je suis allée jusqu'à la poste, ce n'est pas loin hein »

Chercheuse : « Oui vous faites attention c'est plus pour rassurer vos enfants et aussi pour vos problèmes de santé ? »

Interviewée : « Ben oui ce n'est pas que je ne sais pas conduire ou autre c'est plus si j'ai un malaise au volant »

Chercheuse : « Ben c'est plus ça faites attention »

Interviewée : « C'est dangereux autant pour les autres que pour moi »

Chercheuse : « C'est dangereux hein »

Interviewée : « La première fois où j'ai fait un malaise c'est moi qui conduisait et ma fille était à côté de moi... »

Chercheuse : « Faut faire attention, alors ma dernière question, c'est comment dire, donc quand vous faites appel à quelqu'un, sur quels critères vous vous basez ? Fin par exemple votre personne idéale elle serait disponible, discrète ? Fin est ce que vous avez des critères euh particuliers ? »

Interviewée : « Ah bah oui quand même parce que bah la APS j'ai confiance, euh je me fais conduire jusqu'ici je n'ai pas eu de soucis, euh G est aussi bien organisée, par exemple elle sait quand je lui dis je vais chez le cardiologue elle dit K... Oui à K, \*rires\* je lui donne le jour et l'heure, toujours au moins une semaine à l'avance je sais mes rendez-vous en principe »

Chercheuse : « Pour anticiper »

Interviewée : « Donc euh elle me dit je vous rappelle comme ça quand elle rappelle elle confirme elle me dit ce sera Catilina ou tartan pion ou ce qu'elle veut donc je note au crayon sur mon calepin donc je sais qu'elle a confirmé qu'on viendra me chercher et j'ai confiance hein, c'est le Mr au-dessus qui est décédé y a pas longtemps, Mme C si vous avez besoin vous pouvez faire appel à APS donc c'est une bonne adresse, bon je suis satisfaite je vois pas pourquoi je changerais »

Chercheuse : « Et pourquoi vous avez fait appel à APS vous avez connu comment ? »

Interviewée : « Ben comme ça par le monsieur du haut »

Chercheuse : « Ah oui le monsieur du haut »

Interviewée : « Et puis euh comment ça se fait ben une fois j'ai dû être conduite alors après euh »

Chercheuse : « Oui du coup vu que vous avez entendu l'adresse »

Interviewée : « Voilà. J'ai pas de soucis avec elle, avec ça, si j'avais besoin de plus je verrais je demanderais mais la ça va comme ça puisque je vous dis j'ai une autre dame qui vient pour le ménage hein M, y'a une autre M qui me conduit à la rigueur et APS, alors mes enfants sont rassurés Maman surtout...je dis mais oui mais oui, je n'ai pas...si je veux rester ici toute seule il faut se donner les moyens »

Chercheuse : « Tout à fait, et vous avez d'autres critères ou ? »

Interviewée : « Ben je donne l'adresse des fois à mes amis, je dis écoutez si vous avez un souci vous pouvez toujours appeler après ça... Quoi que je sais pas, j'ai eu une fois un dépliant de ça mais je me fais pas de soucis si j'ai besoin je téléphonerais puis elle me dira c'est possible et si c'est pas possible elle me dira ce n'est pas possible, je demanderais pas ça à n'importe qui quand même hein »



Chercheuse : « Oui ben oui, généralement ça va elles ont toutes été gentilles les personnes que vous avez eu ? »

Interviewée : « Oui une fois j'ai trouvé, j'avais une personne qui ne connaissait rien du tout pour la route, qui n'était pas du tout du coin qui ne connaissait rien pour la route rien du tout, donc j'ai dit bren c'est pas grave moi j'ai toute ma tête et puis je lui dis vous passez vous prenez là à droite vous prenez ça etc, j'ai pas trop de soucis hein, je sais pas j'ai pas demandé à G si elles se plaignent déjà de moi »

Chercheuse : « Oh non du tout je ne pense pas » \*rires\*

Interviewée : « Je ne sais pas moi personne ne m'a jamais rien dit donc ça marche »

Chercheuse : « Non ben oui »

Interviewée : « Et je reçois la facture à la fin du mois si j'ai un déplacement ou 2 déplacements ça dépend et à la fin de l'année voilà c'est tout c'est pratique »

Chercheuse : « Tout est bien organisé »

Interviewée : « Oui, et vous faites un stage pour rentrer là ou bien pour votre diplôme ? »

Chercheuse : « Euh pour l'instant oui donc pour l'instant je prépare un master donc du coup je suis en stage là-bas j'ai fini mon stage donc du coup là je remplace pour l'été euh je les aide un peu j'aide justement G c'est ma collègue, je fais le même travail donc des fois si vous appelez vous allez peut être tombée sur moi » \*rires\*

Interviewée : « Ah ben c'est ça, je connais bien sa voix au téléphone alors j'ai bien... »

Chercheuse : « Oui ya G et y a moi et du coup on s'occupe justement des personnes, si vous appelez justement pour une conduite on fait les plannings »

Interviewée : « Ben là je vais partir 1 mois hein je vais partir 1 mois avec ma fille du 20 juillet au 20 aout »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « J'ai une maison dans l'Est »

Chercheuse : « Super »

Interviewée : « Alors je m'en vais 1 mois »

Chercheuse : « Avec votre fille qui habite à L ? »

Interviewée : « Oui »

Interviewée : « La célibataire »

Chercheuse : « Bon ben ça vous fera du bien »

Interviewée : « Hm oh ah oui hein »

Chercheuse : « Il va faire beau en plus enfin on espère »

Interviewée : « Elle elle travaille et moi je non là-bas je suis bien, avec mon mari on avait bien aménagé la maison et tout en disant on ira comme mes parents fin mes parents allaient 6 fois par an, ils partaient en mai et revenaient en septembre, avant quand les enfants étaient la quand elles étaient petites, on allait à la neige on allait, c'est un endroit où il y avait de la neige on allait à la neige etc alors après mes parents ont vieilli, moi j'avais 2 occupations et tout alors euh ils partaient 6 mois, à la fin de sa vie d'ailleurs on a conduit papa parce que toute la route c'était trop donc on s'arrangeait.. puis euh alors après nous on a aménagé la maison au fur et à mesure en disant ben on va faire comme eux à notre

retraite on ira 6 mois par an et puis ben les événements ont prévu autrement la santé les machins etc donc euh et quand mon mari est décédé j'allais toute seule donc au lieu de faire la route en une journée, je faisais la route en 2 jours, tout le monde disait t'es raisonnable je disais ah oui 500 et des kms nono donc j'ai pris un hôtel je me suis débrouillée etc pour son travail mon mari avait un hôtel où s'arrêtait donc euh et puis après j'ai trouvé mieux au même endroit pratiquement à N donc euh mais tout le monde était rassuré je partais pas de soucis puis maintenant ben maintenant je ne conduis plus du tout hein donc ma fille c'est pas grave elle conduit hein »

Chercheuse : « Oui Oui »

Interviewée : « Alors j'ai dit écoute on va continuer le même système, 11h 12h, une fois on est même parties il était 2h de l'après-midi je ne sais plus ce qui était arrivé, on couche à N on sait ou on arrive à quelle heure on arrive, l'hôtel on nous connaît ceci bien accueillies, notre chambre à 2 lits tout ce qu'il faut, le lendemain on n'a pu qu'à aller à G bon ben c'est moins loin on arrive pour 12h on s'installe, très tardivement le temps on est chez soi tout est fait et au retour, on fait pareil on part de G dans l'après-midi on dit au revoir aux voisines et tout le Bazard et on range toute la maison tout ce qu'il faut on ferme la maison, on couche à N et le lendemain on arrive ici en début d'après-midi »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Faut s'organiser »

Chercheuse : « Vous avez plus qu'à profiter »

Interviewée : « On ne va pas se tuer ça sert à rien »

Chercheuse : « Bon ben très bien, ben en tout cas merci beaucoup. »

Interviewée : « Mme m'a encore parlé par la suite, l'entretien a duré en tout 1h30 mais les questions étaient hors contextes. »

## Entretien 10 : Mme R 38 min 08 le 21/07/18

Chercheuse : « Alors donc tout d'abord...Alors pouvez-vous me parler... »

Interviewée : « Alors attendez je vais vous dire quelque chose tout de suite, parce que vous voyez en plus de mes misères je suis appareillée hein »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Alors euh prononcez bien parce que... »

Chercheuse : « D'accord je fais attention »

Interviewée : « Hein d'accord »

Chercheuse : « Alors pouvez-vous me parler de votre vie de tous les jours ? »

Interviewée : « Ma vie de tous les jours ? Ben c'est suivant les programmes qu'y a ici dans la maison déjà aussi mais enfin suivant la première condition c'est la santé, parce qu'on ne peut pas faire des projets hein mais faut combiner hein comme maintenant vous voyez moi j'ai l'infirmière qui vient le matin, et elle vient le soir hein le soir enfin vers 18h 19h hein bien sur hein et le matin elle vient toujours entre 9h et 10 hein »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Alors voilà, pourquoi pour faire mon pansement hein alors c'est tout dépend de sa santé, parce quand on est valides, quand on sait marcher mais on ici je n'ai pas, j'ai passé quand même 2 grandes périodes, parce que fin 2017 j'ai fait une tendinite avec un épanchement de synovie »

Chercheuse : « Hm »

Interviewée : « En descendant de l'autobus, mais enfin j'ai vous savez j'ai beaucoup travaillé hein et puis avant j'étais j'avais un bel appartement à T et puis bon vous savez je me suis occupée beaucoup de la résidence avec une autre demoiselle aussi pour avoir une liaison avec le syndic hein qui était à ce moment là euh vous ne connaissez pas T ? »

Chercheuse : « Je connais un peu »

Interviewée : « Oui la place euh tout près de comment je vais dire tout près de la mairie la hein »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Alors du coup je me suis euh occupée tout ça, euh et puis qu'est-ce que je voulais dire ici je me rappelle plus »

Chercheuse : « Euh que vous aviez un plus grand appartement euh à T »

Interviewée : « Oui oui oh oui il avait 62 m2 »

Chercheuse : « C'est bien »

Interviewée : « Ah oui oui il m'appartenait et tout alors euh euh qu'est-ce que j'allais dire, pourquoi on disait ça ? »

Chercheuse : « Euh je vous demandais de me parler un peu de votre vie de tous les jours, qu'est ce que vous faites euh... »

Interviewée : « Ah oui c'est ça oui hein alors j'ai toujours beaucoup travaillé hein et beaucoup monté les escaliers car quand j'étais de l'autre côté je n'aimais pas prendre l'ascenseur parce que je vais vous dire là y'avait personne la hein y'avait pas de concierge y'avait rien »

Chercheuse : « Oui et vous aviez peur de rester bloquée euh »

Interviewée : « Alors comme ici y'avait quelqu'un qui avait resté un bon moment comme ça hein donc euh comme je m'occupais beaucoup de la résidence c'est ça que je voulais dire, je montais montais les escaliers les descendre tout le temps mais comme j'étais leste et que tout allait bien je me suis pas rendu compte mais je me suis certainement usée »

Chercheuse : « Ah D'accord »

Interviewée : « Alors du coup du coup j'ai fait ça ici j'ai fait une tendinite en allant voir le docteur aussi la à T et et c'est comme ça mais ça m'a handicapée beaucoup hein oh lala je ne savais plus bouger hein alors depuis 2017 je traverse une grosse période hein ah ouais m'enfin bon l'un dans l'autre maintenant vous voyez j'arrive à me déplacer jusque-là »

Chercheuse : « Avec votre déambulateur »

Interviewée : « Voilà ça c'est vraiment une belle découverte »

Chercheuse : « \*rires\* »

Interviewée : « C'est vrai vous savez d'ailleurs ici il y en a énorme hein »

Chercheuse : « Ça vous aide beaucoup pour marcher euh ? »

Interviewée : « Oui oui je ne saurais plus aller à disons euh avec un sac et ma canne parce que moi j'ai une canne aussi au début hein, d'ailleurs je l'es depuis que j'ai fait ma tendinite alors de ce fait la j'ai pu mais ça me permet encore de sortir »

Chercheuse : « De vous déplacer »

Interviewée : « Maintenant je vais vous dire on voit que, enfin j'ai 89 je vais plus vite sur 90 maintenant mais maintenant depuis que j'ai eu mon problème comme ça maintenant euh je prends mes repas euh tous les jours ici à la résidence »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Tandis qu'avant je faisais encore moi-même y'avait la petite boucherie la petite boucherie ici à B qui était formidable avec tout du bon artisanal mais bon maintenant tout ça c'est fini y'a plus rien alors du coup beaucoup moins de choix et puis je vous dis maintenant que j'ai fais mon accro ici avec ça, euh je n'ai plus la force de commencer à aller préparer à manger, d'aller chercher et tout ça vous voyez »

Chercheuse : « D'accord, à cause de la santé vous pensez qu'il y a eu un changement dans vos habitudes du coup fin c'est à cause de vos problèmes... »

Interviewée : « Ah oui oui voilà oui »

Chercheuse : « Ok »

Interviewée : « Han oui ça je peux te dire hein ça la faut toujours aussi mettre ça en valeur parce que bon on peut pu être comme on a été hein c'est vrai alors une fois qu'on arrive 80 c'est le commencement des gros soucis »

Chercheuse : « Oui »

Interviewée : « Enfin du moins quand on a encore eu la chance de ne pas avoir des problèmes qui nous enlève à 50 ans hein »

Chercheuse : « Oui et des problèmes plus graves euh »

Interviewée : « Voilà hein des cancers, et des... tout ça »

Chercheuse : « Oui c'est autre chose »

Interviewée : « Alors c'est pour ça que euh comment je vais dire »

Chercheuse : « Positiver et »

Interviewée : « Oui et puis d'adapter surtout sur nos moyens de faire quoi dans la vie de faire »

Chercheuse : « D'accord je comprends »

Interviewée : « Tu comprends »

Chercheuse : « Et si vous pourriez me dire une journée type par exemple que vous faites euh ? Par exemple aujourd'hui qu'allez-vous faire ? »

Interviewée : « Aujourd'hui c'est samedi, donc y'a pas d'activités dans l'après-midi rien du tout ici hein bien souvent »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Mais tous les jours y'a quelque chose hein mais alors bon ben vous savez moi déjà je suis prise, je me lève toujours vers 6h du matin, mais le temps de faire un petit peu, de faire sa toilette, de déjeuner et maintenant ça fait depuis 15j comme ça que j'ai l'infirmière qui vient le matin, qui vient l'après-midi, ça coupe comme la mardi prochain c'est prévu que je vois mon docteur car comme peut être qu'on prendra une autre décision pour ça euh mais euh une journée type et puis c'est pas ça mais j'ai des grandes amis ici qui m'ont beaucoup aidée beaucoup aidée hein »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Alors euh je vois toujours quelqu'un quoi je suis jamais sans, et puis ici on descend on rencontre quelqu'un »

Chercheuse : « Ah donc c'est bien vous appréciez de voir ces personnes ? »

Interviewée : « Han d'être ici en résidence services ! Voilà, je vous assure que enfin moi je sais bien que mes amis qui le sont encore mais malheureusement ils sont déjà décédés avant moi alors euh mais moi j'ai toujours dis je n'ai jamais regrettée d'être venue ici, mais maintenant il faut voir sa situation personnelle aussi hein moi par exemple j'ai des amis mes 2 amies elles sont veuves, elles ont des enfants, petits-enfants aussi moi j'ai des neveux, petits neveux aussi, arrières petits neveux »

Chercheuse : « Ah »

Interviewée : « Hein alors donc j'ai déjà quelque chose aussi mais il faut dire que la euh elles ont chacune, mes nièces j'ai 2 nièces alors elles sont chacun des enfants, des petits enfants alors »

Chercheuse : « Ça fait beaucoup de \*rires\* »

Interviewée : « Oui alors je dois attendre les visites hein mais c'est normal c'est normal je crois que c'est sa situation personnelle qui guide tout quoi »

Chercheuse : « Tout à fait »

Interviewée : « Voilà »

Chercheuse : « D'accord et du coup vous faites quoi comme activités ? Par exemple ? »

Interviewée : « Alors moi ici je m'occupe de la bibliothèque »

Chercheuse : « Ah ok »

Interviewée : « Tous les, han ça fait combien eh béh depuis 2009 euh disons, début 2009 tous les vendredis, de 10h30 à 11h30 alors je suis avec 3 autres personnes parce que c'est une belle bibliothèque hein ici, vous l'avez déjà vu ? »

Chercheuse : « Euh non mais je suis peut-être déjà passée devant »

Interviewée : « Ah c'est une belle bibliothèque, y'a du choix donc y'a quand même un bon petit groupe de personnes qui viennent assez régulièrement »

Chercheuse : « D'accord et vous vous faites quoi vous conseillez ? »

Interviewée : « Non moi je tiens les écritures »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « \*rires\* c'est moi qui euh parce que toutes les personnes qui viennent elles ont une petite chemise avec une fiche dedans hein celle qui prennent le livre hein c'est un peu la comptabilité des livres quoi si vous voulez »

Chercheuse : « Oui je vois d'accord »

Interviewée : « Comme ça je sais que telle personne elle a eu un livre »

Chercheuse : « Elle a emprunté euh un livre »

Interviewée : « Elle a pris un livre mais si par exemple temps en temps je regarde si y'a pas trop longtemps qu'elle est partie ou, qu'elle n'est pas rentrée vous savez »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Je surveille ça quoi alors après y'a une personne qui conseille »

Chercheuse : « Pour choisir »

Interviewée : « Pour prendre un livre alors que moi ça a toujours été les écritures parce que j'ai toujours fais du secrétariat alors que c'est ça que me plaît j'aime bien »

Chercheuse : « Très bien »

Interviewée : « Alors tous les vendredis comme hier de 10h30 à 11h30 »

Chercheuse : « Ok c'est super »

Interviewée : « Oui »

Chercheuse : « Et vous faites autre chose du coup par exemple quand vous allez aux activités dans la résidence vous faites quoi ? »

Interviewée : « Ah non je ne fais plus rien »

Chercheuse : « Ah oui vous n'y allez pas... »

Interviewée : « Si si toutes les autres activités manuelles non mais je fais quand même toutes les semaines moi la bibliothèque »

Chercheuse : « Oui »

Interviewée : « C'est une fois par semaine le vendredi et ça fait depuis 2009 ça fait déjà un peu longtemps »

Chercheuse : « Oui un bout de temps »

Interviewée : « Et j'ai jamais arrêté hein je suis toujours là voilà y'a fallu que j'ai eu quelques absences avec mon problème mais ça c'est autre chose et comme j'aime bien cette activité

la et d'un autre côté je vois la secrétaire elle euh mais par contre quand y'a des choses exceptionnelles comme l'année dernière, cette année je ne les pas fais parce que encore une fois j'étais tellement voilà mais on fait des cocardes regardez elle est encore là mais c'est parce que j'en avais 2 mais je les prêtée à mon amie et elle me l'a rendu, regardez \*montre la cocarde\* voilà »

Chercheuse : « Ah oui c'est ça ? »

Interviewée : « Voyez ça et ben c'est nous qui les faisons »

Chercheuse : « Ah c'est bien »

Interviewée : « Parce que normalement c'est la mairie ! Mais la mairie elle euh elle fait beaucoup de choses ici aussi hein »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Parce que regardez le 14 juillet on chante la marseillaise hein »

Chercheuse : « Ah c'est super oui »

Interviewée : « Alors y a un bel apéritif hein et là on chante, y a monsieur le maire qui vient tout ça et on chante la marseillaise »

Chercheuse : « Et ça se fait ici du coup ? »

Interviewée : « Comment ? »

Chercheuse : « Ça se fait ici du coup dans la résidence ? »

Interviewée : « Pas dans la résidence dans l'entrée la hein sur le parking quoi hein »

Chercheuse : « Ah oui »

Interviewée : « Parce que nous disons qu'on va à la maison de retraite par l'intérieur et tout hein »

Chercheuse : « Ah »

Interviewée : « Ben j'ai toujours admiré l'architecte moi, d'avoir fait ça parce que on peut aller jusqu'au bout par l'intérieur hein alors on traverse y'a le centre social, y'a la permanence »

Chercheuse : « Ah oui je vois »

Interviewée : « Hein c'est juste à côté »

Interviewée : « Et puis après y'a la maison Z »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Ah si moi j'ai trouvé ça une réalisation formidable mais c'est à l'immeuble qui date de plus de 20 ans hein mais enfin ce n'est pas de trop ça hein on voit quand même que c'est du moderne »

Chercheuse : « Oui tout à fait puis c'est bien entretenu »

Interviewée : « 20 ans ce n'est pas vieux hein »

Chercheuse : « D'accord mais c'est très bien de faire ça franchement »

Interviewée : « Oui alors la mairie elle demande pourquoi qu'on fait avec eux aussi alors on en fait, moi l'année dernière j'en ai fait beaucoup ça »

Chercheuse : « D'accord, et du coup sinon vous aimez bien promener si vous n'allez pas aux activités ? »

Interviewée : « J'aime bien mais ici je ne promène plus parce que y a par exemple tous les jours y a la marche c'est ce qui appelle avec des bénévoles par groupe et y'a des personnes d'ici qui vont avec ceux ils font tout le tour ici dans enfin... dans là ils font le tour ils vont comme ça et après ils reviennent ils prennent un petit café au restaurant enfin si c'est bien organisé puis je trouve que quand on est toute seule ou alors faut vraiment être retiré sur soi mais c'est l'idéal »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Ah ouais parce que vous vous sentez jamais seule »

Chercheuse : « Oui vous êtes entourée »

Interviewée : « Et puis ça permet de parler parce que c'est comme pour tout, moins on parle moins on va parler hein »

Chercheuse : « Hm et c'est important pour vous ben de d'avoir le contact ? »

Interviewée : « Ah ouais ouais moi je ne serais pas restée sans contact ah non moi j'ai toujours été en contact avec tout le monde ah béh »

Chercheuse : « D'accord alors quelles sont les personnes que vous voyez régulièrement du coup ? »

Interviewée : « Les personnes que je vois régulièrement ? »

Chercheuse : « Oui »

Interviewée : « Ah bah mes 2 grandes amies la hein qui m'ont aidées régulièrement c'est elles que j'e vois le plus »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Ah ouais ouais »

Chercheuse : « Et vous faites quoi du coup avec vos amies par exemple vous venez ici ou... ? »

Interviewée : « Ah ben on se, d'ailleurs moi j'appelle mon amie la parce que j'ai malheureusement plus ma sœur, avant quand j'avais ma sœur tous les matins on se téléphonait quand j'ai pas j'étais pas ici ma sœur m'a jamais connue ici elle elle est morte à 76 ans hein donc je suis toute seule dans le fond hein et j'ai tellement été aidée par ces 2 personnes que y'en a une des 2 tous les matins je l'appelle pour demander des nouvelles et quoi et qu'est ce et à ce moment-là on demande si on a besoin de quelque chose ou des choses comme ça »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Ah oui l'amitié compte beaucoup hein dans la vie »

Chercheuse : « C'est sur »

Interviewée : « Mais il faut voir chaque personne son cas et comment elle est et sa situation personnelle hein »

Chercheuse : « Tout à fait »

Interviewée : « Quelqu'un qui a des enfants etc ce n'est pas le même vous comprenez »

Chercheuse : « Oui et vos 2 amies elles sont dans la résidence ou elles sont ? »



Interviewée : « Oui une »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Mais l'autre elle fait beaucoup de bénévolat et en fait elle est très amie avec cette personne que je suis amie aussi mais maintenant je suis très amie avec les 2 comme maintenant la 2ème elle m'a déjà mis un petit message et tout et elle va venir me dire un petit bonjour à 4h hein \*rires\* alors on se met des messages »

Chercheuse : « D'accord et vous discutez »

Interviewée : « Ah ben oui ben la ce n'est pas le même m'enfin c'est jamais trop longtemps elle elle fait beaucoup de bénévolat alors elle vient souvent ici dans la maison hein ah ouais »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Mais c'est vraiment quelqu'un de bien ah ouais »

Chercheuse : « D'accord et vous avez des enfants Mme R ? »

Interviewée : « Comment ? »

Chercheuse : « Vous avez des enfants ? »

Interviewée : « Des enfants ? Ah nan moi je ne suis pas mariée hein »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Mais comme on dira ça maintenant je ne suis plus à ça près hein hein mais nananana »

Chercheuse : « D'accord »

Chercheuse : « Par contre vous voyez régulièrement vos neveux comme vous m'avez dit ? »

Interviewée : « Régulièrement beh nono comme je vous ai expliqué hein ils sont mariés, ils sont jeunes, y'en a une qui travaille encore, elle travaille à L en habitant B alors je ne sais pas si vous voyez et maintenant elle a son fils qui est aussi il n'est pas marié mais il est avec une dame mais il a une petite fille, aussi des enfants une petite fille la dernière hein arrière pour moi c'est l'arrière petite nièce ah oui »

Chercheuse : « D'accord donc du coup c'est parce qu'ils n'ont pas forcément le temps de venir c'est ça que vous voulez dire ils ont leur vie et ? »

Interviewée : « Ben oui mettez-vous à leur place moi je me mets à leur place hein »

Chercheuse : « Mais ils viennent quand même de temps en temps ou pas du tout ? »

Interviewée : « Oh pas du tout si si je leur demande de venir »

Chercheuse : « De temps en temps »

Interviewée : « Han nonon pas trop souvent m'enfin bon »

Chercheuse : « D'accord, ok »

Interviewée : « Gardez là c'est la dernière carte que j'ai reçu, heureusement que j'ai.. \* montre la carte\* ça c'est mon arrière petite nièce mais alors ils sont en, j'avais même jamais vue l'écriture de ma nièce, enfin... »

Chercheuse : « Oh belle écriture »

Interviewée : « Ça c'est \*montre\* »

Chercheuse : « En Slovénie »

Interviewée : « Ils sont là-bas oui »

Chercheuse : « D'accord c'est bien »

Interviewée : « Bah oui mais seulement regardez l'adresse qu'ils avaient mis alors j'ai laissé un petit message »

Chercheuse : « Résidence L \*rires\* »

Interviewée : « Et après... rue G »

Interviewée : « Mais il n'avait surement pas son carnet d'adresse alors heureusement comme j'ai remarqué sur mon petit message il avait mis le bon code postal et mon nom était marqué »

Chercheuse : « Donc ils ont pu vous retrouver »

Interviewée : « Alors c'est pour ça que je l'ai eu sinon j'aurais regrettée hein qu'elle aurait été perdue »

Chercheuse : « Bah oui et c'est très beau les photos c'est bien fait le montage »

Interviewée : « C'est bien fait hein ah oui et ça autrement dit ça c'est mon petit neveu »

Chercheuse : « D'accord c'est très bien fait »

Interviewée : « Ça c'est sa compagne et sa c'est mon arrière petite nièce la toute dernière et c'est euh ouais C »

Chercheuse : « \*rires\* vous gardez donc le contact mais ils ne peuvent pas forcément venir parce qu'ils ont leur vie tout ça »

Interviewée : « Oh oui et puis si jamais on se voit pas souvent mais si jamais j'appelais que j'aurais un souci quelque chose ils vont venir hein Oh oui mes 2 nièces aussi c'est le même hein »

Chercheuse : « Oui si vous avez un souci d'accord, ok est ce que vous avez des voisins vous vous entendez bien avec les gens de la résidence ? »

Interviewée : « Oui oh ouais oh ouais »

Chercheuse : « Ok très bien alors ma 2<sup>ème</sup> petite question donc euh s'il vous arriverez d'avoir justement besoin d'aides à qui feriez-vous appel d'abord ? »

Interviewée : « Appel d'abord ? »

Chercheuse : « A qui vous penseriez à faire appel si jamais vous avez des... »

Interviewée : « Ah ben directement de toute façon mon dossier est fait donc c'est le nom de mes 2 nièces de mes 2 nièces »

Chercheuse : « D'accord donc c'est vos nièces mais vous imaginez vous auriez besoin de quelque chose vous feriez appel à qui ? »

Interviewée : « Ah ben toujours à mes 2 amies »

Chercheuse : « A vos 2 amies ? »

Interviewée : « Ah oui ah oui »

Chercheuse : « D'accord vos 2 amies d'abord »

Interviewée : « Hm »

Chercheuse : « Mais ensuite vous m'avez dit que votre nièce pourrait venir vous aider au cas où ? »

Interviewée : « Ah oui l'une comme l'autre comme ici y en a une qui est partie en vacances au T, eh ben l'autre qui est 8 ans plus jeune et qui travaille encore à L et ben elle m'a donné un petit coup de fil et elle m'a dit tu sais marraine, parce qu'elles m'appellent toutes marraine, tu sais marraine euh tu sais que si t'as besoin de quelque chose tu m'appelles hein »

Chercheuse : « D'accord donc ils sont là »

Interviewée : « Ah oui oui je ne suis pas isolée hein ah non »

Chercheuse : « Mais vous préférez quand même appeler vos amies si jamais ? »

Interviewée : « Ben c'est-à-dire que ici j'aurais un souci tout de suite je vais les appeler mais malgré tout si j'avais un souci vraiment de santé c'est ma nièce qu'on va appeler hein ça c'est sur »

Chercheuse : « D'accord ici c'est parce que c'est plus pratique pour vous elles ne sont pas loin ? »

Interviewée : « Ben ici c'est surtout pour me dépanner pour euh quand je savais plus marcher ou n'importe alors c'est elles qui m'ont comme la pour aller voir le dermatologue ben c'est mon amie D qui m'a accompagnée parce que du fait aussi que j'ai un problème d'oreille pour dire de comprendre quand le docteur il parle pour ne pas toujours dire ou répondre à côté quoi hein »

Chercheuse : « D'accord oui compliqué et du coup vos repas vous les prenez dans la résidence du coup vous les prenez plus chez vous ? »

Interviewée : « Oui depuis peu de temps non »

Chercheuse : « Et vous préférez les prendre à la résidence ça vous plait ? »

Interviewée : « Ben du moins je le fais quoi après le lundi par exemple je peux pu parce que j'ai mon aide-ménagère hein »

Chercheuse : « D'accord, vous avez une aide-ménagère ? »

Interviewée : « Ah oui c'est A »

Chercheuse : « De l'association Z ? L'association ? »

Interviewée : « Oui »

Chercheuse : « Et ça se passe bien du coup avec A ? »

Interviewée : « Rah qui ne s'habituerait pas avec une dame comme ça, elle est impeccable »

Chercheuse : « Ah ben c'est bien »

Interviewée : « D'ailleurs je le mets toujours sur mes rapports hein à tout point de vue hein tout point de vue »

Chercheuse : « Très bien »

Interviewée : « Elle vient elle a son petit tablier, ses chaussures pour marcher ici vous savez des petits sabots en caoutchouc la »

Chercheuse : « Ah oui les crocs on appelle ça crocs »

Interviewée : « Oui c'est ça hein et ben tout de suite hein et pour travailler tout ça c'est un modèle, d'ailleurs j'ai déjà marqué parce que d'habitude on avait une feuille et on devait marquer euh ce qu'on »

Chercheuse : « Oui la satisfaction c'est chaque fin d'année »

Interviewée : « Voilà et ben je les toujours mis hein »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Parce que ça c'est une chose que je que vraiment je trouve que c'est indispensable et pourtant je vois bien que les remplaçantes n'ont pas ça mais un tablier et de chaussures parce qu'on pense ah oui ça moi je serais directrice »

Chercheuse : « C'est ce que vous mettez en place »

Interviewée : « Comment ? »

Chercheuse : « C'est tout de suite ce que vous mettriez en place directement le tablier et c'est hygiène en fait au final »

Interviewée : « Parce que je vais vous dire quand même oui on vient de l'extérieur avec ses chaussures »

Chercheuse : « Ben y'a plein de bactéries »

Interviewée : « Et après on va c'est comme hein ma chambre n'importe où »

Chercheuse : « Je suis tout à fait d'accord avec vous »

Interviewée : « Vous savez pour moi c'est primordiale vous savez ce n'est pas pour critiquer hein mais on demande ce qu'on pense hein mais moi d'ailleurs si vous avez les machins je marque surtout, tablier toujours bien propre et elle travaille à merveille ça c'est un modèle ah oui oui »

Chercheuse : « Très bien Ok »

Interviewée : « Après tout quand c'est bien faut le dire hein »

Chercheuse : « Faut le dire dans les 2 cas »

Interviewée : « Et je demande qu'une seule chose c'est de la garder jusqu'à temps que je parte »

Chercheuse : « Le temps qu'il faut y'a pas de raisons. Et du coup vous avez une infirmière vous m'avez dit, ça c'est pour votre pansement seulement ou elle faut autre chose l'infirmière ? C'est pour quoi qu'elle vient ? »

Interviewée : « Ben pour faire mon pansement maintenant il est petit mais il a été très grand »

Chercheuse : « Oui »

Interviewée : « Il a été très grand »

Chercheuse : « Donc elle vient 2f par semaine c'est ça ? »

Interviewée : « Non par jour »

Chercheuse : « Ah 2 fois par jour oui par jour pardon le matin »

Interviewée : « Et le soir »

Chercheuse : « D'accord ok, donc du coup l'association vous les avez pour le ménage seulement ? »

Interviewée : « Euh A ? Euh la oui oui »

Chercheuse : « D'accord elle fait un peu tout elle euh »

Interviewée : « Tout tout elle fait tout, et bien savoir travailler oui ah oui c'est un exemple d'ailleurs je les toujours mis sur mes rapports alors ce n'est pas de maintenant »

Chercheuse : « D'accord \*rires\* au moins on le sait »

Interviewée : « Je ne veux pas dire que tous les autres sont... »

Chercheuse : « Oui non mais après quand on crée des liens »

Interviewée : « Mais c'est la seule qui a un tablier et des chaussures »

Chercheuse : « Et ça c'est important important pour vous je les comprise »

Interviewée : \*rires\* « ah oui car moi j'aurais été aide-ménagère c'est la première chose que j'aurais fait ! Ben je ne sais pas c'est peut être c'est-à-dire tout ça vient aussi de ce qu'on a été quand on était jeunes, je sais bien qu'avec mes parents nous quand on rentrait qu'est ce qu'on faisait ? On enlevait son tablier de l'école et on en mettait un autre pour aller jouer ou être à la maison on tirait ses chaussures on en mettait d'autres parce que bon bien souvent elles étaient moins, elles étaient usés légèrement mais on changeait de chaussures on mettait des pantoufles quand on était dans la maison et ça c'est resté »

Chercheuse : « Oui ça dépend de vos habitudes »

Interviewée : « Ah oui on n'aurait pas monté en haut c'est-a-dire dans les chambres »

Chercheuse : « Avec vos chaussures d'extérieures »

Interviewée : \*rires\* « Certainement pas vous voyez alors que tout ça vient peut-être tandis que maintenant on n'est plus, ce n'est pas la même vision peut pas comparer y'a des choses qui sont sûrement mieux qu'elles l'ont été dans le temps aussi mais ça cette histoire de propreté du personnel de nettoyage même pour de soins ou tout ça moi je trouve que c'est... »

Chercheuse : « Essentiel »

Interviewée : « Ah oui on vient de l'Est hein »

Chercheuse : « Oui je comprends je comprends »

Interviewée : « Tiens »

Chercheuse : « Et du coup pour vos courses comment vous faites vos courses ? »

Interviewée : « Ben c'est-à-dire que ici on est livrés par CC la hein des gens comme ça aussi la hein »

Chercheuse : « D'accord c'est la résidence qui prévoit la livraison ? »

Interviewée : « Non ça c'est nous ici on est quand même euh comment je vais dire comment on appelle ça j'oublie les noms aussi moi, ici on n'est pas dépendant on n'est pas une EHPAD c'est ça que je veux dire »

Chercheuse : « Oui vous avez votre chez vous et vous êtes plutôt libre »

Interviewée : « Oui et ça voilà si nous aussi on a besoin d'un service on peut toujours aller demander mais suivant, on a le restaurant qui nous permet comme moi j'ai décidé maintenant de manger tous les jours eh ben voilà on s'en occupe »

Chercheuse : « D'accord vous allez manger midi et soir au restaurant ? »

Interviewée : « Ah non y'a pas le soir »

Chercheuse : « Ah y a pas le soir d'accord et vous faites comment alors ? »

Interviewée : « Ben on a de la soupe ici 2 f par semaine »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Hein on a 1l de... »

Chercheuse : « Du coup vous avez... »

Interviewée : « Ben du moment que, on a déjà un petit morceau de fromage tous les jours avec le repas hein y en a qui mange le mois même y'a qu'un morceau de fromage à prévoir mais même on a carrefour city à 2 pas au contraire »

Chercheuse : « Dac donc ils vous livrent des choses ou vous mangez de la soupe »

Interviewée : « Alors tous les mois, tous les mois quand je ne mangeais pas je faisais une grosse commande hein et ils font, ils livrent toutes les semaines hein alors c'est tous les jeudis »

Chercheuse : « D'accord comme ça vous avez de quoi faire pour vous débrouillez »

Interviewée : « Alors mercredi et puis je préparais tout je payais et tout comme ça ils n'avaient qu'à livrer le jeudi impeccable »

Chercheuse : « D'accord et vous le faites encore comme ça vous mangez ici le soir ? »

Interviewée : « Ben aujourd'hui ici non j'ai changé un petit peu de je n'ai pu de, enfin je demande quand même pour la livraison d'eau et ça je ne peux pas ramener les bouteilles d'eau »

Chercheuse : « Non puis c'est lourd donc euh »

Interviewée : « Mais déjà avec mon petit truc les restes des petites choses que j'ai besoin ben j'arrive à faire avec ça mais maintenant c'est pour ça que j'ai arrêté un petit peu que j'ai décidé, avant je mangeais souvent le dimanche, ça fait un petit peu mais la maintenant ces derniers temps je dis je peux pu on est beaucoup à manger vous savez comme ça »

Chercheuse : « Oui je me doute et là ils vous donnent par exemple du fromage vous le prenez pour le soir par exemple c'est ça ? »

Interviewée : « Eh ben voilà alors je prévois quand même du pain assez, on a ce qu'il faut tout »

Chercheuse : « Tout ce qu'il faut »

Interviewée : « Ah ouais ouais »

Chercheuse : « D'accord et pour vos conduites si jamais vous avez des rendez-vous vous faites appel à qui ? »

Interviewée : « Ben la pour aller loin le dermatologue là je vais au F »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Association F »

Chercheuse : « D'accord oui je connais »

Interviewée : « Très bien aussi donc là je demande hein et puis bon ou alors autrement je connais aussi un petit jeune homme qui fait ça aussi quand ce n'est pas loin tout ça pour aller au cimetière ou courses »

Chercheuse : « D'accord c'est quelqu'un que vous connaissez c'est un ? »

Interviewée : « Oui oui c'est le fils des amis à moi aussi de W »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Oui S très gentil ce garçon »

Chercheuse : « D'accord selon la distance vous faites appel à différentes euh... »

Interviewée : « Oui c'est-à-dire que pour aller là-bas à L j'ai préféré quand même demander au F »

Chercheuse : « Et vous l'avez connu comment ? »

Interviewée : « Le F, y'a de la famille qui habite ici dans la résidence »

Chercheuse : « Ah ya de la famille dans la résidence vous l'avez connu comme ça du coup l'association ? »

Interviewée : « Ah oui y'a longtemps que je connais hein mais jusqu'à présent, mais moi j'ai conduis quand même jusqu'à 88 ans »

Chercheuse : « Pas mal »

Interviewée : « Et c'est quand j'ai attrapé ma tendinite et puis après j'ai fait des gros vertiges ah y a une mouche la alors j'ai dit j'arrête de conduire alors c'est ça j'ai arrêté vous comprenez »

Chercheuse : « D'accord et du coup comme vous avez entendu parler du F dans la résidence vous vous êtes dit... »

Interviewée : « oui voilà ah oui c bien oui oui alors euh et puis même y'a la 2eme petite dame euh N ma deuxième amie là elle a une voiture aussi encore donc même pour aller chez le docteur ici au bout de la rue du B elle a une voiture ben je peux demander elle va me conduire »

Chercheuse : « D'accord ok »

Interviewée : « Oui y'a Toujours moyen de se débrouiller »

Chercheuse : « Toujours moyen, et du coup comment vous avez connu l'asso APS ? Vous l'avez connue comment ? »

Interviewée : « APS ? »

Chercheuse : « Ben qu'est ce qui a fait choisir cette association ? »

Interviewée : « Attendez. Ah ben voilà comment c'était ça ? Euh comment c'était ah oui euh parce que qu'avant quand j'étais sur la fin rue du V, j'avais une aide-ménagère parce que c'était quand même un grand appartement et j'avais une dame qui venait euh je sais plus si c'était tous les 15j qu'elle venait aussi cette dame mais c'était une dame du service social »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Bon, alors quand je suis venue ici et que j'ai eu besoin parce que quand même pour faire mon nettoyage et tout ça un petit peu euh je suis allée ici au service social ici »

Chercheuse : « A côté »

Interviewée : « Parce que moi je ne connaissais personne personne personne, j'ai eu peut être dans ma jeunesse 2-3 fois pour aller au champs d'aviation de B pour aller voir .. »

Chercheuse : « Oui je vois »

Interviewée : « Voilà c'est tout alors la euh ici je suis mais je connaissais personne personnellement ici je suis venue ici parce que j'avais un chat et que j'aime bien beaucoup les chats \*rires\*, les bêtes toutes les bêtes, alors euh j'étais inscrite à T ou ça dans les maisons de euh pas de retraite mais les résidences services à T tout ça mais la je pouvais pas prendre mon chat et comme j'en avais un qui avait 14 ans et que c'était une bête que j'avais recueillie, je n'arrivais pas à me décider et puis c'est ma sœur, par sa voisine qui a dit une fois mais y'a une maison à B ou on peut prendre son chat, son animal alors du coup ma sœur elle a dit et c'est comme ça que j'ai abouti ici, j'étais venue un dimanche j'avais tout regardé dans ma.. pas l'intérieur mais l'extérieur comment c'était et c'est comme ça que je suis venue à B, c'est par mon chat et que je l'ai encore eu 2 ans avec moi ici hein et puis alors la oui comment j'ai connu les APS alors donc euh quand j'ai voulu avoir une aide-ménagère, j'suis allée là j'suis allée par l'intérieur au service social et alors j'ai parlé du service, alors j'ai expliqué mon cas hein et puis euh mais moi j'allais la pour avoir quelqu'un du service social quoi et alors c'est là que la personne qui m'a reçue elle a parlé des APS »

Chercheuse : « D'accord donc oui c'est par le service social au final »

Interviewée : « Ben d'ici oui c'était certainement une personne déjà des APS de permanence mais après j'ai vu là la directrice Mme »

Chercheuse : « Oui Mme V »

Interviewée : « Non pas V, la principale qui habite à M la »

Chercheuse : « Oui ben c'est Mme V »

Interviewée : « Comment ? »

Chercheuse : « C'est Mme V elle habite à M c'est la directrice »

Interviewée : « Ah bah oui ben c'est ça »

Chercheuse : « C'est elle donc du coup c'est parce qu'on vous l'a conseillé et euh ou c'est parce que j'pense on intervient auprès d'autres personnes ici c'est pour ça j'pense qu'ils vous l'ont conseillé »

Interviewée : « Oui »

Chercheuse : « C'est parce qu'on intervient chez beaucoup de personnes à B donc euh je pense que c'est pour ça »

Interviewée : « Ce n'est pas V »

Chercheuse : « Ben normalement c'est ça Mme V PV »

Interviewée : « C'est celle qui habite à M »

Chercheuse : « Elle habite M Mme V »

Interviewée : « Hein ? »



Chercheuse : « Elle habite à M Mme V y'a qu'elle de toute façon c'est la seule directrice \*rires\* »

Interviewée : « Ah bon ben c'est drôle ça me dit pas j'ai l'impression que Mme V non »

Chercheuse : « Ou peut être D ? Mme D ? »

Interviewée : « Voilà voilà ! »

Chercheuse : « D'accord et ça c'est la présidente Mme D »

Interviewée : « Eh ben c'est la présidente »

Chercheuse : « Ah d'accord ok »

Interviewée : « Voilà voilà »

Chercheuse : « D'accord parce que y'a Mme V dans l'association »

Interviewée : « Oui c'est ça que j'allais dire c'est la directrice »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Voilà mais moi c'est la présidente »

Chercheuse : « Que vous avez vue »

Interviewée : « Voilà oui et après elle est venue même et tout oui oui oui elle est venue présenter même A »

Chercheuse : « A »

Interviewée : « Eh bien c'était Mme Euh »

Chercheuse : « D »

Interviewée : « Mme D »

Chercheuse : « D'accord ok très bien alors ma dernière petite question, vous me disiez que vous aimez bien A je voulais savoir qu'est ce qui fait par exemple que vous la trouvez très bien ? Quels sont vos critères de votre personne idéale comment vous la verrez ? »

Interviewée : « Hein ? »

Chercheuse : « Comment vous la voyez ? »

Interviewée : « Ah ben comme elle »

Chercheuse : « D'accord et du coup vous m'avez dit c'est dû par exemple au fait qu'elle soit propre fin qu'elle fasse attention à l'hygiène... »

Interviewée : « Ah mais de tout de tout elle est très gentille »

Chercheuse : « Gentille »

Interviewée : « Très discrète »

Chercheuse : « Discrète, c'est à dire ? »

Interviewée : « Ben qu'elle n'est pas curieuse de rien et qu'elle ne dit jamais de mal de personne, euh oh moi pour moi je c'est c'est pour moi elle est sans défauts » \*rires\*

Chercheuse : « Elle travaille bien et le principal c'est l'hygiène ? » \*rires\*

Interviewée : « Et elle voit ce qu'il faut faire »

Chercheuse : « Avenante ? »

Interviewée : « Oui oh eh bé oh ouais »

Chercheuse : « Et ça ça vous plait »

Interviewée : « Oh un modèle pour moi un modèle et je vous dis je souhaite de tout mon cœur, je demande toujours au ciel d'ailleurs de euh pouvoir la garder jusqu'à temps que je pourrais la garder quoi hein parce qu'après elle aura sa retraite aussi elle d'ici 1 an »

Chercheuse : « Oui c'est sur »

Interviewée : « Ou 2 ans peut être même pas mais enfin mais tant que je peux l'avoir »

Chercheuse : « Oui vous êtes très satisfaite et ? »

Interviewée : « Je la mets au rang de ma fille »

Chercheuse : \*rires\*

Interviewée : « Ah ouais c'est vraiment c'est quelqu'un de bien et très éduquée oh ouais ouais »

Chercheuse : « D'accord »

Interviewée : « Discrète tout et puis pour travailler elle voit tout ce qu'il faut faire tout de suite je ne sais pas moi je dois jamais rien dire c'est tout quoi »

Chercheuse : « D'accord et en tout cas sachez que si vous avez besoin de conduites ou même de courses vous pouvez faire appel à A si elle est là »

Interviewée : « Oui oui ah ben j'ai déjà été avec elle aussi oui »

Chercheuse : « C'est bien de le savoir comme je sais que vous êtes très satisfaite de l'avoir »

Interviewée : « Oh oui j'ai déjà été »

Chercheuse : « N'hésitez pas vous pouvez, elle peut vous conduire elle peut préparer vos repas même fin voilà n'hésitez pas euh »

Interviewée : « Ah ouais ouais »

Chercheuse : « Si vous voulez la voir davantage, si elle peut on peut essayer de vous la mettre euh si vous voulez des choses en plus »

Interviewée : « Ah ouais ouais »

Chercheuse : « Comme ça vous... »

Interviewée : « Ah ouais ouais ouais »

Chercheuse : « D'accord bon ben très bien ben écoutez j'ai toutes les informations »

Interviewée : « Vous avez tout ce qui fallait ? »

Chercheuse : « Oui oui j'ai tout ce qu'il faut j'avais 3 questions »

Interviewée : « Ah bon, je dois pu rien dire alors non ? »

Chercheuse : « Non ben écoutez c'est très bien merci beaucoup en tout cas c'est très gentil de m'avoir reçue »

Interviewée : « Vous voulez un petit jus un petit jus de fruit ? »

Chercheuse : « Non c'est bon vous inquiétez pas merci beaucoup »

Interviewée : « Ah si vous ne voulez pas ? »

Chercheuse : « Bon ben un tout petit alors »

Interviewée : « Ben oui »

Chercheuse : « Mais merci en tout cas c'était gentil pour le... »

Interviewée : « Ben si je peux encore vous donner un renseignement vous le dites hein tiens ».

## **Les représentations des personnes âgées concernant leur personne aidante à domicile**

Ce mémoire a été établi par une étudiante d'ILIS en Master Coordination des trajectoires de santé. En France, la prise en charge des personnes âgées est renforcée marqué par le désir de rester à domicile. Actuellement, la personne proposée à domicile par les services à la personne est diversement appréciée par les personnes âgées. La question de recherche est : Quelles sont les représentations des personnes âgées concernant la personne aidante ? Les hypothèses sont les suivantes : Lors de difficultés, les personnes âgées font appel à de l'aide pour les soutenir dans les actes de la vie quotidienne. Selon les opinions et les expériences de chacun, des représentations émergent ce qui amènent au choix de la personne aidante. Pour obtenir les résultats, une étude qualitative a été menée auprès de personnes âgées qui n'ont pas encore reçu de services et qui font une première demande où celles qui en ont bénéficié depuis peu. Nous pouvons en ressortir que les personnes âgées font appel en premier lieu à la famille puis à un service à la personne pour les aider. Elles ont des critères précis pour choisir leur personne aidante : confiance, discrétion, gentillesse... La finalité de cette étude est de connaître les besoins des personnes âgées concernant leur personne aidante et d'avoir une idée globale des représentations de la population.

This thesis was written by an ILIS student in the Master's degree in Health Pathways Coordination. In France, care for the elderly is reinforced by the desire to stay at home. Currently, the person proposed at home by the services of care is variously appreciated by the elderly. The research question is: What are the representations of the elderly about the caregiver? The hypotheses are as follows: When difficulties arise, the elderly call for help to support them in the acts of daily life. According to the opinions and experiences of each, representations emerge which leads to the choice of the caregiver. To obtain the results, a qualitative study was conducted among seniors who have not yet received services and who make a first request or have had recently. We can show that seniors first call on the family and then a service of care to help them. They have specific criteria to choose their caregiver: confidence, discretion, kindness ... The purpose of this study is to know the needs of the elderly regarding their caregiver and to have a global idea of the representations of the population.

### Mots-clés :

Représentations – Personnes âgées – Personne aidante – Services à la personne – Maintien à domicile

Representations – Elderly People - Caregivers - Human Services - Home Support