

# COLLOQUE CITOYENNAGE 2003

## *"Mieux communiquer pour vivre mieux"*



**Communiquer est pour nous tout à fait essentiel. Cela permet de s'informer, de s'exprimer, d'échanger, de s'ouvrir aux autres, de créer des liens.**

**La communication est vitale. A condition toutefois de conserver le droit de ne pas communiquer. Rester seul, par moments, lorsqu'on le souhaite, est également nécessaire. Cela permet de se retrouver, de communiquer avec soi-même.**

**Au cours de ce colloque et de sa préparation, nous avons réfléchi à différents aspects de notre communication, en fonction de nos interlocuteurs.**

### **1. LA COMMUNICATION ENTRE RESIDENTS**

**La communication entre résidents nous paraît particulièrement difficile. Même si elle peut être spontanée et agréable, bien souvent nous nous parlons peu.**

**Il faut bien dire que les caractères sont multiples et que les rapprochements ne peuvent se faire que par affinités. Il nous faut donc faire le choix de communiquer et choisir les personnes avec qui nous le feront.**

**La communication ne peut pas être imposée. Ainsi, les repas peuvent être des moments privilégiés pour discuter à condition de pouvoir choisir un tant soit peu sa place à table.**

**Les handicaps, notamment visuels ou auditifs, sont également une entrave à la communication. Ils sont peu dépistés et peu pris en charge financièrement.**

**Les problèmes de mémoire ou de comportement compliquent particulièrement la communication.**

**Nous ne savons pas comment faire avec ces personnes mais nous ne voulons pas qu'elles soient oubliées ou isolées car il nous paraît possible de communiquer avec elles, même si cela est difficile. Ils savent réagir à un sourire, à un « bonjour » ou à l'aide que nous pouvons leur apporter.**



**Il s'agit bien en effet d'aller vers les autres et toute communication dépend de la volonté de chacun. Il faut alors se sentir concerné. « Il faut aimer les autres, aimer le monde » dit l'une d'entre nous. « Il faut pour cela s'aimer soi-même et s'accepter » ajoute une autre.**

**Mais cette démarche n'est pas toujours facile. On a parfois peur de la réaction de l'autre et on préfère rester dans son coin. C'est pourquoi, nous avons besoin du personnel pour faciliter les contacts, organiser les rencontres, nous motiver à participer aux activités.**

**Car l'animation favorise la communication. « C'est un changement d'atmosphère, ça rapproche » dit un résident. Principalement lorsqu'on se retrouve en petit groupe, autour d'un repas ou d'une collation, quand s'installe une convivialité.**



**Certaines animations sont plus propices à la communication, comme les activités manuelles, les débats ou les groupes d'expression où chacun parle de son expérience. Les Associations de Résidents développent également la communication entre nous.**

**L'accueil est aussi un point très**

**important ; c'est un moment privilégié pour faire connaissance et éviter que s'installe l'indifférence. Il faut donc développer la communication et les contacts à ce moment précis. L'accueil par des résidents plus anciens est très bénéfique.**

**Tout comme le personnel référent, ils deviennent des interlocuteurs privilégiés. Les comités d'accueil, dîners aux chandelles ou les déjeuners d'accueil qui existent dans certaines résidences sont de bonnes occasions de faire connaissance et d'expliquer le fonctionnement de l'établissement.**

**Pour bien communiquer, il est également nécessaire d'être bien informé. Les affiches ne sont pas toujours suffisantes.**

**Les annonces quotidiennes en salle de restaurant comme les programmes distribués individuellement permettent une meilleure information.**

**Mais nous, résidents, avons également un rôle à jouer en la matière ;**

**le bouche à oreille peut être efficace et motivant. Les journaux d'établissement dans lesquels nous écrivons sont de bons moyens de communiquer au sein de la résidence et même au-delà. Sans oublier Internet, qui arrive dans les établissements et dont l'une d'entre nous souligne que « c'est l'avenir ! ».**

**Enfin, la communication entre résidents doit être entretenue. Il est important d'éviter les ruptures. Ainsi, nous souhaitons être bien informés des hospitalisations et être accompagnés pour rendre des visites à ceux qui tombent malades. Cette communication doit aussi exister jusqu'au bout. Lorsqu'un décès survient, nous désirons en être informés, pouvoir en parler et participer. Communiquer c'est aussi dire « au revoir » en assistant aux obsèques, en participant à une collecte ou en adressant des condoléances. La mort ne doit pas être cachée. Ne pas en parler est inquiétant.**



## **II. LA COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL**

**Avec le personnel, la communication est primordiale lorsque nous sommes en difficulté, que nous avons le cafard, c'est souvent auprès de lui que nous cherchons un soutien indispensable. Nous avons besoin d'instaurer une communication chaleureuse.**

**Malheureusement, nos résidences manquent de personnel. Celui-ci n'a alors pas assez de temps à nous consacrer.**

**Nous ne le sentons pas disponible et nous n'osons pas le déranger. De son côté, le personnel se concentre sur les soins, rapidement, alors que nous avons besoin d'une relation plus personnelle.**

**L'instabilité du personnel nous pose également problème. Souvent, lorsqu'une bonne communication s'est enfin établie, il faut tout reprendre à zéro à l'arrivée d'un remplaçant. Nous n'en avons pas toujours le courage. Il est alors nécessaire que le nouvel arrivant nous soit présenté, dans de bonnes conditions, afin de faciliter le contact.**



**Nous aimerions également que l'ensemble du personnel participe plus souvent aux activités, aux fêtes, aux sorties. Dans ces contextes, les rapports sont différents, plus riches, plus décontractés. La communication s'établit plus facilement.**

### **III. LA COMMUNICATION AVEC LA DIRECTION**

**La communication avec la direction nous semble insuffisante.**

**Les directeurs sont très occupés. Nous les voyons peu. Nous souhaiterions les rencontrer plus fréquemment, notamment autour de fêtes, de repas, d'anniversaires, d'animations.**

**Mais nous attendons surtout de la direction et de son équipe l'organisation de réunions fréquentes. Ces occasions de donner notre avis sur le fonctionnement de l'établissement sont primordiales. Les Conseils de résidents, Commissions de menus et autres Comités d'animation favorisent la communication et notre participation à la vie de la Résidence. Lorsqu'on nous donne la parole, nous osons plus facilement nous exprimer, nous sommes en confiance. A condition cependant d'être vraiment écoutés et de constater les résultats de nos discussions.**

**De même, nous avons besoins de contacts directs avec les différents responsables. Nous apprécions la présence en salle du chef cuisinier ou du responsable de restauration, comme les rapports avec la lingère.**

**Nous souhaitons également être mieux informés sur le plan administratif (APA, aides diverses...).**

#### **IV. LA COMMUNICATION AVEC L'EXTERIEUR**

**Il est absolument nécessaire de préserver la communication avec les personnes vivant à l'extérieur de la Résidence. Les établissements doivent être des lieux ouverts. Il faut alors veiller à ce que des mesures de sécurité excessives n'entravent pas la communication.**

**Avec les familles, il nous paraît important de développer les occasions de rencontres afin de favoriser les contacts dans un monde où chacun est très occupé (fêtes, invitations aux anniversaires, etc...).**

**Les échanges inter-générationnels génèrent une communication particulièrement agréable. Avec les petits, tout passe par l'émotion, le rire, la joie. Ces relations sont simples, spontanées, sans jugement. Avec les plus grands, nous pouvons transmettre notre expérience, « construire l'avenir » comme dit l'une d'entre nous.**

**Les rapports avec des résidents d'autres établissements sont enrichissants et nous permettent de développer des liens à travers des sorties, des activités, des séjours vacances, des échanges de logements ou le Colloque Citoyennage.**

**La présence de bénévoles au sein des résidences est également importante par le soutien qu'ils nous apportent et le lien social qu'ils représentent.**

**Enfin, la communication avec les tuteurs est globalement très insuffisante. Si certains d'entre nous reçoivent parfois leur visite, d'autres n'ont aucun contact direct avec eux. C'est inadmissible.**

#### **V. LA COMMUNICATION AVEC LES POUVOIRS PUBLICS**

**La communication avec nos dirigeants ne nous paraît pas satisfaisante. Globalement, nous ne sommes pas suffisamment entendus. Nous ne nous sentons pas consultés. Les Conseils des Anciens par exemple, n'existent que dans très peu de communes. Nous avons parfois l'impression que notre avis ne compte pas, que nous sommes « les oubliés ». « Abandonnés » disent certains. C'est un sentiment particulièrement difficile lorsqu'on a autant participé à l'évolution de notre société.**

**Nous comprenons que les responsables politiques soient très occupés mais ne pourraient-ils pas être un peu plus disponibles en dehors des périodes électorales ?**

**Nous aimerions que les Colloques Citoyennage permettent une prise de conscience qui aboutisse à une plus grande considération.**

**Ces trois jours nous ont permis de vérifier combien mieux communiquer aide à vivre mieux. Nous avons même pu, à l'occasion du 18 juin, nous adresser à la presse sur le thème préoccupant du manque de moyens dans les maisons de retraite. Nous avons également développé nos liens avec les démarches LRI (Liberté des Résidents en Institution) des régions Centre Est et Midi-Pyrénées.**

**Nous souhaitons maintenant que nos réflexions soient prises en compte et qu'elles aboutissent à une évolution des mentalités et à des projets concrets. Nous sommes disponibles pour y contribuer et décidés à continuer de nous exprimer.**

**Car, comme dit l'une d'entre nous :  
« Si on ne parle pas, on n'existe pas ».  
Alors parlons !**



Synthèse rédigée par Juan VAZQUEZ, psychologue à la Cité Verte, Viraphone HOANG, chargée des relations avec les familles à l'Abbaye et Marie-Hélène BAYET, infirmière à Marines (Val d'Oise).