

LES JARDINS DE MERLIOZ : DEMAIN PEUT ÊTRE BIEN

Avec ses 78 résidents permanents, ses deux places d'accueil temporaire et ses six accueils de jour, la résidence affiche complet, tout comme sa liste d'attente. Un succès qui signe une notoriété durable, que la situation géographique privilégiée de l'établissement ou ses grands jardins ne suffisent pas à expliquer.

Anne Lambert occupe le poste de Gouvernante depuis trois ans, mais son passé dans l'hôtellerie de loisir lui donne un regard neuf : « **Bien sûr les résidents peuvent apporter leurs meubles personnels et on s'occupe de tous leurs besoins matériels, de leur confort aussi avec la participation des familles. Mais il y a une prise en compte sociale et presque affective des personnes dont on s'occupe et cela apporte une dimension différente** ». C'est peut-être de cette dimension affective dont parlent les résidents que l'on rencontre et qu'ils tentent de partager, chacun avec ses mots.

« Ici on a l'impression de vivre entourés, comme dans une grande famille ».

Mariés depuis presque 40 ans, Marie Chantal et Jean-Claude Monin (75 et 80 ans) vivent ici depuis six ans et partagent deux chambres communicantes, coquettement aménagées. Lui, savoyard, était artisan maçon et elle, d'origine réunionnaise, était aide-soignante. « **Jean Claude a été malade et hospitalisé pendant 3 mois, alors on a réalisé qu'on ne rajeunissait pas, et qu'on n'avait pas d'enfant pour s'occuper de nous** ».

Marie Chantal, la plus bavarde des deux, explique qu'ils ont vendu leur maison parce que la résidence avait bonne réputation. « **On a bien fait ! On ne regrette pas notre ancienne vie !** » Sous curatelle, le couple dispose d'un petit revenu et si Marie Chantal aime bien sortir faire des courses avec un accompagnateur, Jean-Claude avoue préférer le calme de la résidence : « **Mais on participe à des animations, le personnel est très gentil, comme dans une famille : on ne manque de rien et surtout on est en sécurité** ».

Cette idée de faire partie d'une grande famille se retrouve chez beaucoup de résidents, comme **Martine Exertier**, 85 ans. Avec une élégance naturelle et un grand sens de l'humour, cette savoyarde d'origine raconte sa vie de médecin-alcoologue dont elle garde un souvenir très clair par rapport à des événements plus récents : « **Cela ne fait pas longtemps que je suis là, et mon mari a vécu ici avant moi** » explique-t-elle avec un grand sourire.

Mère de 4 enfants, 9 fois grand-mère, cette femme qui a toujours été très indépendante assume avec pudeur et dignité son choix de vivre en résidence : « **Mes enfants travaillent tous énormément, alors bien sûr on se parle, ils viennent me voir, et je suis bien ici : j'ai toujours vécu dans une grande famille, ça aide ! Je me suis fait aussi quelques amis, alors tout va bien !** ».

Médecin, mariée à un médecin et issue d'une famille de médecins, c'est en professionnelle qu'elle apprécie le côté médico-social de l'établissement : « **J'ai vu comment ils se sont occupés de mon mari qui avait la maladie d'Alzheimer, et**

franchement j'avais toute confiance et je savais qu'il était très heureux, alors pour moi le choix était fait ! ».

L'impression d'appartenir à une famille est sans doute renforcée par le fait de bénéficier d'une attention quotidienne de la part de soignants formés à fonctionner en collectif et à faire circuler les informations, même les plus anodines.

« Ne jamais dire R.A.S, c'est cela la vigilance d'équipe : un signe qui va échapper à l'un mais sera noté par un autre ». Aline Martinet, Psychologue.

Outre les soins spécifiques à chaque pathologie, les résidents reçoivent régulièrement la visite de la psychologue de l'établissement. Une démarche nécessaire, mais qui ne va pas toujours de soit comme l'explique Aline Martinet : **« Il y a une vraie réticence des personnes âgées à parler à un psy, alors je passe faire une visite amicale dans leur chambre, pour parler du quotidien, prendre des nouvelles, ce qui permet ensuite d'ouvrir en douceur sur l'état psychologique, sur les émotions. Par contre les patients de l'unité protégée (maladies neurodégénératives) sont désinhibés : ils ne savent pas ce que je fais mais repèrent que ça leur fait du bien de parler ».** Une considération de leurs besoins individuels, qui favorise ce sentiment de sécurité chez les résidents, et contribue à rassurer les familles qui sont également consultées et informées.

Élue au Conseil de la Vie Social (C.V.S) de la résidence où elle représente les familles des résidents, **Viviane Berchoux** vient souvent voir sa maman qui vit ici depuis 11 ans : **« Au C.V.S je me sens écoutée et entendue. C'est très important, et puis les équipes font un sacré boulot ».** Elle confie avoir fait le tour des établissements pour personnes âgées avant de faire son choix : **« Ce qui m'a plus d'abord c'est l'atmosphère de l'endroit, ici les résidents sont sereins. Je me sentais tellement coupable de la mettre en maison comme on dit, que je venais tout le temps. Un jour où je suis venue à l'improviste, je l'ai vu de loin, entourée, en train de rire et ça m'a fait un déclic, je me suis sentie soulagée ! ».**

Le choix d'un établissement pour un proche dépend de nombreux critères. Les Jardins de Merlioz faisant partie des Ehpad de la Fondation Casip Cojasor, le respect des grands principes du judaïsme reste de rigueur et cela peut participer à ce choix pour certains résidents.

« Chacun est respecté ici, c'est important » Roselyne Hassan

Fille de déporté, enfant cachée, et veuve très jeune, **Roselyne Hassan**, 87 ans, fait partie de ces femmes dont rien ne semble pouvoir altérer la douceur et la gentillesse. Elle confie très émue : **« J'ai travaillé 40 ans à la banque Barclay's. J'y suis rentrée jeune fille et ressortie grand-mère ! Je n'avais plus personne à Paris, alors ma fille qui vit à Aix a voulu que je vienne vivre près d'elle, mais dans un environnement Juif, c'était plus important pour elle que pour moi ! ».** Elle se penche et chuchote : **« Vous savez ça n'a rien à voir avec ce que raconte la télé sur les maisons de retraites, franchement je me sens bien ici : on mange bien et le personnel est très attentionné ».**

Pour **Michèle Serfati**, dont les frères vivent aussi à Aix-les-Bains, c'était une condition essentielle. A 67 ans, cette éternelle jeune fille dans sa tête, vit sa religion avec le même enthousiasme qu'elle met dans tout ce qu'elle fait : **« Avant j'étais dans un foyer pour jeunes handicapés et maintenant je suis contente d'avoir une place ici : je suis près de ma famille et je peux manger caché. En plus c'est un endroit extra, j'ai fait beaucoup de progrès et je suis amie avec tout le monde ! »**.

Elle parle avec joie de ses amis du club de belote, véritable pôle d'attraction au centre de l'établissement, et dirigé par un résident un brin leader qu'elle admire beaucoup ! Elle est heureuse et elle le montre.

Quelques soit leur histoire la plupart des 78 résidents des Jardins de Merlioz restent en prise avec la vie : ils font encore des projets, ressentent des émotions et partagent des activités. Alors oui : demain peut-être bien..!



AGRON KALABA : UN MANAGEMENT COOPERATIF
Aux Jardins de Merlioz, la paix sociale va de pair avec celle des résidents. Agron Kalaba, le dynamique directeur de l'établissement est un adepte de ce qu'il appelle le management coopératif basé sur le respect et la confiance de ses équipes.

Vous semblez très proches de vos équipes, c'est une force ou une faiblesse ? Cette proximité c'est plutôt l'expression d'un respect mutuel et de valeurs humaines partagées. Avant de venir en France j'étais moi-même médecin au Kosovo. Je sais toutes les difficultés et

l'abnégation du métier de soignant. J'ai de la considération et du respect envers mes équipes, qu'elles soient dans le soin, dans l'hôtellerie ou dans l'animation : toutes sont essentielles.

Ici nous avons des personnes formidables, loyales et fidèles, la plupart sont des gens du coin, certains travaillent aux Jardins de Merlioz depuis 30 ans. Les anciens forment les nouveaux, transmettent leur savoir-faire et nous sommes reconnus comme lieu de stage. La porte de mon bureau est toujours ouverte : je reste à l'écoute de tous, présent quand c'est nécessaire. Mais j'estime qu'il faut savoir aussi respecter leurs compétences, leur expérience et leur laisser l'espace pour travailler en autonomie. Nous sommes une Fondation à but non lucratif, donc il n'y a pas d'obligation de productivité, juste la volonté d'accompagner nos résidents avec humanité et dignité jusqu'au bout, et ça c'est non négociable.

En quoi consiste précisément ce management coopératif ? Dans la théorie c'est la règle des 5 C : Communication, Compréhension, Coordination, Complémentarité et Compromis. Bien sûr cela s'applique à toutes les parties. Mais moi ce qui m'intéresse, c'est ce qui est fait de façon concrète. D'un point de vue technique et médical on applique le projet gérontologique défini par la Fondation, mais au sein des soignants, le projet c'est de construire une cohésion d'équipe à toute épreuve et cela passe par, se parler, se comprendre, être solidaires, savoir s'aider et parfois aussi céder. Pendant l'épidémie de Covid, on s'est retrouvé avec du personnel absent, des congés maladie ou maternité. Tout le monde faisait des heures supplémentaires, parce que pour nous tous la qualité de vie et de soin de nos résidents est essentielle, et doit être maintenue quelle que soit la situation.

Il n'y a donc jamais de conflit ? Je préfère parler de désaccord que de conflit, et la recette reste le dialogue et le compromis. Nous avons un climat social très apaisé et cela se ressent chez les résidents. Avec les familles aussi on privilégie la cohésion et le respect : il est très important d'entretenir un dialogue permanent avec les familles de nos résidents. Les Jardins de Merlioz ont une très bonne réputation, notre enquête annuelle de satisfaction plafonne toujours à 8/10 et nous avons beaucoup de demandes. Je suis heureux quand on nous choisit non par défaut, mais en raison de notre qualité d'accueil et de soin. Au-delà de la question du management, notre philosophie tient en deux mots : respect et dignité.