



## Entretiens avec des personnes intéressées par de futurs appartements avec encadrement – Un bref bilan

*Fabienne Gfeller, post-doctorante FNS dans le cadre du projet HomAge, [fabienne.gfeller@unine.ch](mailto:fabienne.gfeller@unine.ch)  
Le projet HomAge porte sur les modes de logement des personnes âgées et leur rôle dans le développement des personnes âgées. Il se focalise sur le canton de Neuchâtel.*

*Ce document vise à garder une trace d'une procédure préliminaire à l'emménagement des locataires dans un nouveau bâtiment et à faire profiter de futurs projets de cette expérience.*

**Le projet d'immeuble** sur lequel se base ce bilan est mené par une fondation dans le canton de Neuchâtel. Cet immeuble accueille des appartements avec encadrement labellisés. Les entretiens ont été menés en décembre 2020 et l'immeuble a été inauguré en été 2021, ce qui donne aux personnes intéressées un temps de réflexion après l'entretien et leur permet de résilier leur bail dans les délais imposés par les gérances.

**Personnes ayant mené les entretiens** : Les entretiens ont été menés par deux membres du comité de Fondation et une membre du conseil de fondation ayant une importante expérience professionnelle dans le domaine de la santé communautaire. Ces trois personnes ont d'abord mené quelques entretiens ensemble pour s'accorder sur la procédure, puis se sont organisées par paires (sauf pour un entretien où une personne n'a pas pu être présente pour des raisons de santé). Par ailleurs, l'auteure de ce document était présente occasionnellement en tant qu'observatrice.

**Contact avec les futur.e.s locataires** : Les personnes intéressées par la location d'un appartement étaient inscrites sur une liste d'attente élaborée au fil des années. Il n'y a pas eu de publicité particulière car la liste s'allongeait suffisamment par l'effet du bouche à oreille et des articles ou reportages dans les médias locaux. Ces personnes ont d'abord reçu un courrier avec une plaquette d'information, puis elles ont été contactées par téléphone pour fixer un entretien. Les membres de la fondation responsables de ces entretiens tirent un bilan positif de cette procédure, qui permet d'échelonner les informations et la prise de décision pour la personne. L'entretien en face à face permet un contact humain bienvenu qui semble rassurer et permet de clarifier diverses questions.

**Le but des entretiens** était :

- d'informer les personnes et de répondre à leurs questions ;
- de prendre note de leurs désirs et besoins (concernant l'appartement mais aussi plus largement la vie au sein de l'immeuble) ;
- de vérifier qu'elles seraient en mesure de vivre de manière suffisamment autonome et n'aient pas besoin d'une prise en charge plus importante que celle proposée.

Plusieurs personnes sont venues accompagnées de proches, notamment leur fils, fille ou beau-fils.

Le **temps prévu** pour les entretiens était de 30 minutes + 15 minutes de battement entre deux entretiens. En moyenne, cet horaire a bien convenu. Une **grille d'entretien** a été préalablement élaborée par les personnes de la fondation participant à ces entretiens.

**Déroulement de l'attribution des appartements et critères de priorité** : La liste des intéressé.e.s étant beaucoup plus longue que le nombre d'appartements, la question des critères de priorité s'est posée. Celle-ci se couplait néanmoins à l'incertitude concernant le nombre de personnes réellement prêtes à déménager en été 2021. Divers critères ont été évoqués, notamment : *l'ordre d'inscription sur la liste*

*des intéressé.e.s, le caractère inadapté du logement actuel et l'urgence à en changer, la diversité sociale* (notamment selon le recours aux prestations complémentaires ou non) *et intergénérationnelle* (selon l'âge). Combiner ces critères influençait aussi la procédure d'attribution des appartements : fallait-il les attribuer au fur et à mesure ou attendre de connaître les besoins, envies et limites d'un plus grand nombre de personnes pour tenter de les répartir dans l'immeuble de manière à satisfaire au mieux tout le monde ? Ces points ont été l'objet de plusieurs discussions entre les personnes chargées de mener les entretiens, mais aussi plus largement au sein du conseil et du comité de fondation. Le souci de procéder de manière juste et équitable, mais aussi de mettre en place les bases d'une cohabitation harmonieuse au sein de l'immeuble, était partagé, mais les avis divergeaient sur la manière d'y parvenir et sur le poids à donner à chacun des critères par rapport aux autres. Dans les faits, il est apparu que le nombre de personnes intéressées à déménager ne dépassait pas le nombre d'appartements. Il n'a donc pas été nécessaire de donner la priorité à certaines personnes. En effet, beaucoup de personnes avaient soit trouvé un autre logement entre temps, soit décidé de ne pas déménager, en tout cas pour l'instant. Par ailleurs, si au début l'attribution des appartements est restée relativement ouverte, il est vite apparu qu'il devenait difficile de garder une vue d'ensemble des disponibilités, mais aussi que les personnes intéressées souhaitaient savoir clairement quel appartement elles pouvaient avoir et quels appartements étaient déjà pris, afin de décider en connaissance de cause.

#### **Quelques enseignements à tirer de ces entretiens :**

- *Tenir compte de la dimension psychologique* : Emménager dans un appartement avec encadrement n'est pas un déménagement ordinaire mais correspond à une étape de vie dans laquelle les personnes commencent souvent à douter de leur capacité à rester dans leur environnement ordinaire mais aussi de mener à bien le travail impliqué par un déménagement. De plus, ce déménagement va fréquemment de pair avec la nécessité de trier meubles, livres et autres objets, donc de se débarrasser d'objets qui ont une certaine importance dans la vie des personnes, ainsi que de se séparer d'un lieu de vie fortement investi et rempli de souvenirs. Les personnes peuvent donc être très touchées et hésitantes. De ce point de vue, la conduite des entretiens peut être délicate. Elle demande écoute et attention et doit être soigneusement préparée et ne pas être menée en vitesse. Par ailleurs, une disponibilité allant au-delà du moment de l'entretien est appréciée, voire semble indispensable à certaines personnes pour affronter cette transition. Il s'agit donc non seulement de rendre accessible les informations usuelles et de procéder à la visite de l'appartement, mais également de faire preuve d'écoute et d'assurer un accompagnement plus intense et personnel que dans un déménagement habituel. Cet accompagnement représente un travail important en termes de temps et d'énergie. Les demandes de visites d'appartement peuvent notamment être répétitives (dans le cas étudié ici, jusqu'à 4 visites pour une personne), en particulier si le bâtiment est encore en construction, ce qui rend difficile de se projeter dans le lieu.
- *Équilibrer style formel et informel* : Le déroulement des entretiens a souvent oscillé entre un pôle plutôt formel et standardisé et un pôle plus informel durant lequel les échanges devenaient plus personnels. La grille d'entretien permettait une certaine systématisme dans les informations données et reçues, assurait l'équité entre les personnes rencontrées mais permettait aussi de prévoir l'attribution des appartements et de constituer une base de données des locataires et de leurs besoins (animaux, places de parc, etc.). Considérant que le déménagement représente un pas important et souvent difficile, la conduite plus informelle

de l'entretien permettait de créer un lien humain qui se voulait rassurant et soutenant pour les futur.e.s locataires, ce qui a été apprécié par ces dernier.e.s. Cet aspect informel et personnel était renforcé par le fait que beaucoup de personnes connaissaient déjà l'un.e ou l'autre membre de la fondation car elles habitent la même commune.

- *Présenter clairement les appartements avec encadrement* : ces appartements sont une nouveauté, ce qui nécessite de s'assurer que chacun.e comprenne en quoi ils consistent afin d'éviter les malentendus. Ce ne sont pas des appartements habituels dans la mesure où les normes architecturales, le système d'alarme et la présence de la référente offrent une plus-value spécifiquement pensée pour les personnes âgées (d'ailleurs, l'entretien lui-même n'aurait pas eu lieu pour un appartement standard). Il ne s'agit néanmoins pas non plus d'un home, puisqu'il n'y a pas de service de soins lié au bâtiment, pas de présence nocturne d'un.e employé.e et que chaque personne a son propre appartement. La présence de la référente, notamment, constitue une particularité et une nouveauté de ces appartements ; l'enjeu ici est d'expliquer son rôle, alors que dans les faits celui-ci est encore en évolution et s'adaptera en fonction des besoins et envies des locataires.
- *Explorer le processus de prise de décisions des personnes* : Celles-ci ont parfois décidé de leur propre chef qu'un déménagement était nécessaire mais parfois elles y ont aussi été fortement incitées par un proche, les enfants le plus souvent. S'enquérir sur ce point est une manière de s'assurer que la décision est bien celle des personnes intéressées et qu'elle est conforme à leurs besoins. Un regard attentif sur les besoins de la personne permet aussi d'orienter une personne qui aurait besoin de plus d'aide et de soins que ceux possibles dans un tel appartement vers d'autres formes de logement. Cette démarche demande une certaine sensibilité aux dynamiques sociales et du savoir-faire, il s'avère par conséquent avantageux d'avoir une personne ayant une expérience professionnelle dans le domaine santé-social dans l'équipe menant les entretiens.