



Mise à jour d'Avril (contenus / contenants) de « Verbatim des Bonnes Pratiques pour les Proches Aidants »

1. Sur le plan des contenus de Verbatim

Sur la base des travaux avec des proches aidants et complété de recherche Terra Firma :

- A ce jour, 375 séries de « Quiz / QCM / Solutions » ont été conçues (échantillons ci-dessous) à partir d'une sélection d'une vingtaine de sources (brochures, sites Web, ... et des résultats du projet européen HOPES) et de 35 téléconférences organisées avec des proches aidants en lieu et place des « living' lab »
- Via un partenariat avec l'Université de Caen / Crisco, Terra Firma a conçu un « Verbatim en ligne » = à partir d'un mot, trouver ses synonymes et antonymes (ex. couches / protection, ...). Ce service sera testé prochainement.

2. Concernant les contenants

- Terra Firma a conçu, rédigé et validé le cahier des charges et les spécifications fonctionnelles de la plateforme Web (document attaché)
- Terra Firma a conçu la matrice xls pour participation aux contenus



Terra Firma

L'arborescence (3 niveaux) et les 1^{ers} quiz de Verbatim (300)

Lieu	Maison – Intérieur	Entrée	"Sois raisonnable, tes tapis sont des pièges à chute. Il faut tous les enlever." Que pensez-vous de cette affirmation ?
			Ali aimerait que l'on installe un œilleton à sa porte d'entrée mais il n'a pas les moyens de se l'offrir. Quel conseil lui donneriez-vous ?
			Faut-il installer une alarme anti-intrusion ?
			Jean-Baptiste n'allume qu'une petite lampe dans sa chambre pour faire des économies d'énergie. Que feriez-vous à sa place ?
			"Ferme la porte quand je pars, tu as compris ?" dit Maxime en se levant. Est-ce que cette phrase est appropriée ?
		Chambre à coucher	Richard est très maniaque. Cet ancien militaire ne supporte pas que son lit soit défait car cela lui donne l'impression qu'il se néglige. Mais il a de plus en plus de mal à le faire tout seul. Quel conseil lui donneriez-vous ?
			Maria constate que la descente de lit est toujours à sa place au milieu de la chambre. Que pourrait-elle dire à ses parents ?
			Yacine est réveillé toutes les nuits par les lumières du métro aérien. Quel conseil lui donneriez-vous ?
			Faut-il retirer tous les objets personnels de la table de nuit ?
			Juliette refuse de changer les draps de son mari qui a mouillé son lit sous prétexte qu'il n'y a que quelques gouttes. Qu'en pensez-vous ?
			À quel moment doit-on se procurer un lit médicalisé ?
		Salon	Gisèle est très attachée aux vases, cadres photo et autres souvenirs qui sont sur sa table de chevet mais elle a peur de les faire tomber car ils sont fragiles. Que feriez-vous à sa place ?
			"Est-ce que tu pourrais me resservir une tasse de tisane", demande Mireille à sa voisine. Que devrait-elle lui répondre ?
			Christian a retrouvé sa sœur allongée sur le canapé du salon en train de dormir alors



Terra Firma

Maison – Intérieur		que ce n'est pas du tout l'heure de la sieste. Comment doit-il réagir ?
		"Je ne comprends pas que tu continues à regarder cette émission débile !". Est-ce que cette phrase est maladroite ?
		Julie ne comprends pas que sa mère se fâche quand elle arrive avec un quart d'heure de retard, bien que cela l'oblige à rater le début de sa série préférée. Que feriez-vous à sa place ?
		Eliette retarde le moment du coucher mais s'endort régulièrement dans le fauteuil du salon. Que faut-il en penser ?
	Bureau	Caroline ne s'installe plus à son bureau qui est une pièce inoccupée. Faut-il la transformer en chambre d'amis au risque de la priver de ses souvenirs ?
		"Ton bureau est encore en désordre. Ce n'est pas étonnant que tu aies oublié de régler ta dernière facture." Que pourriez-vous faire pour aider votre proche ?
	Salle de bain	Olivier se lave moins fréquemment car il a peur de tomber dans sa salle de bain. Quel conseil lui donneriez-vous ?
		"Combien de fois t'ais-je dit de ne pas marcher en chaussettes dans la salle de bain. Tu pourrais glisser et tomber", s'emporte Pauline. Est-ce la bonne façon de s'adresser à son père ?
		Marc s'est encore brûlé avec le robinet d'eau chaude de son lavabo. Quel conseil lui donneriez-vous ?
		Sachant que Matthieu est très maniaque, son épouse nettoie de fond en comble la salle de bain tous les matins. Est-ce qu'elle a raison, sachant qu'il est tout à fait en capacité de le faire tout seul ?
	Cuisine	Charly ne veut plus cuisiner depuis quelques temps. Que faire pour l'encourager à continuer ?
		Alexandre découvre sa mère en train de boire un café avec l'auxiliaire de vie dans la cuisine. Quelle réaction serait la plus appropriée ?
Sophie remarque que la porte du frigidaire est restée ouverte. Que devrait-elle dire à son père ?		
Faut-il penser à changer de cuisinière quand on a oublié d'éteindre le gaz plusieurs fois ?		



Terra Firma

			Walid laisse ses courses traîner sur la table de la cuisine parce qu'il n'a plus la force de les ranger. Quel conseil lui donneriez-vous ?
		Toilettes	Jean-Claude refuse d'installer des barres de maintien dans ses toilettes parce qu'il trouve que c'est moche et que cela indique qu'il est un vieux monsieur. Est-ce qu'il a raison ?
			"Tes toilettes sont dégoûtantes !", s'emporte Myriam. Comment faire pour qu'une telle situation ne se reproduise pas ?
			Jacob a constaté que les toilettes de sa mère sont sales alors qu'elle est très ordonnée habituellement. Quel conseil lui donneriez-vous ?
			Hortense reste anormalement longtemps aux toilettes. Faut-il s'en inquiéter ?
	Jean-Louis exige qu'on utilise deux fois plus de produit que d'habitude pour nettoyer sa salle d'eau. Que faut-il en penser ?		
	Maison - Intérieur	Escaliers et circulation	Edouard a peur de tomber dans l'escalier. Le problème, c'est que sa chambre est située à l'étage. Quel conseil lui donneriez-vous ?
			Faut-il laisser la lumière du couloir allumée toute la nuit ?
			Charlotte s'inquiète à chaque fois qu'elle voit son mari monter l'escalier ? Quel conseil lui donneriez-vous ?
			Xavier a fermé la porte de la cave à clé pour éviter que son père ne tombe dans l'escalier. Est-ce qu'il a raison ?
			"Mais oui j'éteins en partant. Tu me dis ça à chaque fois !" souligne Jacques. Est-ce qu'il a raison de montrer son agacement à son père ?
	Domicile - extérieur	Jardin	Chantal ne s'occupe plus de son jardin prétextant que cela ne l'intéresse plus. Est-ce un signe alarmant ?
			Gisèle n'a plus la force d'entretenir son jardin où elle craint de tomber. Est-ce qu'avoir recours au service d'un jardinier est une dépense inutile ?
			"Tu vas encore tomber, s'exclame Magali. Qu'as-tu besoin d'aller couper des fleurs dans ton jardin ?" Est-ce ainsi qu'elle devrait s'adresser à son voisin ?



Terra Firma

	Balcon	Louis s'est bloqué le dos en s'occupant de ses fleurs. Quel conseil lui donneriez-vous ?	
		Faut-il garder des fleurs sur son balcon si on est trop âgé pour s'en occuper ?	
		Maurice ne va plus sur son balcon car il a peur de tomber. Que feriez-vous à sa place ?	
		Faut-il interdire l'accès au balcon d'une personne fragile ?	
		Marc insiste pour vous saluer depuis le balcon de son appartement situé au huitième étage mais vous avez toujours peur qu'il bascule et qu'il tombe. Que pourriez-vous lui dire ?	
	Hors domicile	Pharmacie	Craignant que son médicament favori ne soit plus remboursé, Cathy en a commandé douze boîtes. Est-ce que c'est une bonne idée ?
			Faut-il aller chercher les médicaments à la pharmacie à la place de votre proche ?
		Médecin	"Dans quelle langue faudra-t-il que je te dise que ton rendez-vous est mardi et non pas jeudi ?" s'emporte Loubna après que son mari lui a demandé pour la troisième fois de lui confirmer la date de la consultation. Est-ce la bonne façon de s'adresser à son mari ?
			Mireille panique parce que son médecin traitant lui a annoncé qu'il prenait sa retraite. Quel conseil lui donneriez-vous ?
			Ahmed conduit régulièrement Andrée chez son médecin. Est-ce qu'il outrepassa sa fonction en lui rappelant de ne pas oublier sa carte vitale et en lui faisant réciter la liste des questions qu'elle veut poser au praticien ?
			"J'ai dû annuler mon rendez-vous de dentiste pour venir te voir" se plaint Alicia. Que feriez-vous à sa place ?
		Courses	Barbara avait l'habitude de faire ses courses au marché municipal. Mais ses difficultés de déplacement ne lui permettent plus d'y aller dans de bonnes conditions. Que pourrait faire sa famille pour l'aider ?
			Julien reproche à Amaury de faire des courses à l'économie en négligeant le fait que leur père est passionné de gastronomie. Que feriez-vous à leur place ?
Joachim a décidé de faire les courses pour toutes les personnes âgées de sa résidence et de les regrouper dans l'appartement de son père. Est-ce que c'est une bonne idée ?			
Maurice refuse de changer son lave-vaisselle qui est ne fonctionne plus depuis trois mois parce qu'il considère que c'est anormal qu'une panne arrive si vite. Que pourraient			



Terra Firma

	Hors domicile		dire ses proches ?
			Jérémy a ouvert le frigidaire de son père pour constater qu'il est pratiquement vide, à l'exception d'un paquet de crevettes périmées. Or son père déteste les crevettes, à l'inverse de son frère que vient de temps en temps lui rendre visite. Quel conseil lui donneriez-vous ?
			Faut-il inciter une personne fragile à faire des réserves pour éviter les pénuries ?
		Autre	Malik aimerait déménager mais il a peur de quitter le quartier où il a tous ses amis. Que devrait-il faire ?
			Micheline visitait des expositions chaque semaine mais elle ne le peut plus à cause de la Covid ? Que feriez-vous à sa place ?
			Ange habite un quartier périphérique qui ne bénéficie pas d'éclairage urbain. Quel conseil lui donneriez-vous, sachant qu'il n'ose pas sortir de chez lui par peur de chuter ou de se faire agresser ?
	Virtuel	Internet	Mireille, qui habite dans un village isolé, n'est pas à l'aise avec les outils numériques. Elle voudrait conserver le papier mais la plupart des administrations exigent l'usage d'internet. Que lui conseillez-vous de faire ?
			Sophie est en panne d'internet pour la quatrième fois depuis le début du mois. Elle vous demande de l'aider à rétablir sa connexion et s'énerve quand vous lui expliquez que vous n'êtes pas disponible. Comment réagissez-vous ?
			Mélanie ne dort plus depuis qu'elle a lu les pires choses sur les réseaux sociaux au sujet de la maladie de sa mère. Quel conseil lui donneriez-vous ?
		Réseaux sociaux	Les amis d'Humberto ont alerté son épouse sur le fait qu'il publie des commentaires violents sur les réseaux sociaux. Comment lui faire comprendre que ses prises de position peuvent lui attirer des ennuis ?
			Aline s'est inscrite sur un site de rencontre. Quelle réaction serait la plus appropriée ?
		Jeux	"Qu'est-ce que je lui dis à mon chef ? Que mon père a besoin d'aide pour faire marcher sa console de jeux ?" demande Laurent. Est-ce qu'il a raison de s'énerver ainsi ?
		Paul insiste pour avoir une connexion haut-débit mais ses proches savent que c'est pour mieux jouer à des jeux en ligne. Faut-il céder à cette envie ?	
Situations	Santé	Bonne	Kim a arrêté le sport du jour au lendemain depuis que sa voisine et partenaire de



Terra Firma

	santé	jogging a déménagé. Quel conseil lui donneriez-vous ?
		Juliette est convaincue que personne ne peut s'occuper aussi bien qu'elle de son vieux mari. Quel conseil lui donneriez-vous ?
		Mounia, qui vient de tomber malade, n'ose pas l'avouer à sa mère dont elle s'occupe depuis plusieurs années. Que feriez-vous à sa place ?
		Marius n'ose pas dire à sa compagne que les résultats de sa prise de sang étaient très mauvais. Est-ce qu'il a raison de lui cacher la vérité ?
		Hocine vient rendre visite à sa mère trois fois par semaine mais comme il ne sait pas quoi faire pour l'aider, il reste dans la cuisine et travaille sur son ordinateur. Quel conseil lui donneriez-vous ?
	Fragilité	Didier sort de moins en moins de chez lui et refuse toutes les invitations qui lui sont proposées. Est-ce qu'il faut s'en inquiéter ?
		"Reste tranquille ! Tu vas encore tomber et je n'ai vraiment pas envie de t'emmener à l'hôpital". Est-ce ainsi qu'il faut s'adresser à une personne âgée ?
		Depuis l'accident de sa mère, Marjorie n'arrive plus à se concentrer. Quel conseil lui donneriez-vous ?
		Bérangère n'arrive pas à coordonner les différents services d'aide. Quel conseil lui donneriez-vous ?
		"Je resterai auprès de lui jusqu'à ce que je n'en puisse plus." Est-ce que cette phrase est juste ?
		Gildas ne comprend pas que ses enfants ne viennent pas lui rendre visite plus souvent. Pensez-vous qu'il a raison ?
	Dépendance	Robert a tellement peur d'être dépendant qu'il ne fait rien pour anticiper l'évolution de sa maladie. Que feriez-vous à sa place ?
		"Ne pas déranger" est la hantise de Mylène qui refuse de demander de l'aide à ses proches et accumule les petits accidents domestiques. Quel conseil lui donneriez-vous ?
		"Je resterai aux côtés de ma mère jusqu'au bout. Ce n'est pas grave si je sacrifie mes meilleures années. On n'a qu'une mère après tout." Que pensez-vous de cette phrase ?
		"Je n'ai pas besoin de me faire aider", proclame Andrée qui estime qu'elle n'a pas le temps de trouver le bon interlocuteur. Que pensez-vous de cette affirmation ?



Terra Firma

		A-t-on le droit d'accepter un don de la personne aidée ?	
		Serge se rend compte qu'il n'y arrive pas seul mais il a peur d'être dépossédé de son rôle le jour où il fera appel à un professionnel. Quel conseil lui donneriez-vous ?	
	Vie relationnelle	Tissu social	Jean-Eudes avait l'habitude de jouer aux cartes chaque semaine avec ses anciens collègues. Mais depuis qu'il a fêté son soixante-dixième anniversaire, il est régulièrement remplacé dans son groupe d'amis par un joueur plus jeune. Quel conseil lui donneriez-vous ?
			"Elles sont peut-être merveilleuses, les femmes que tu regardes à la télé mais je ne suis pas sûr qu'elles viennent voir leur père tous les jours", grommelle Sophie. Que feriez-vous à sa place ?
			Séverine a tellement peur de la maladie qu'elle limite les visites chez sa mère au strict minimum. Que feriez-vous à sa place ?
			Jean ne veut plus recevoir ses amis à la maison car il n'a plus la force de nettoyer son logement. Que feriez-vous à sa place ?
			Féru d'informatique, Lucas a configuré les ordinateurs d'une dizaine de personnes âgées pour leur permettre d'organiser des apéros virtuels. Est-ce que c'est une bonne idée ?
	Solitude		Sarah est veuve depuis quelques mois. Elle ne sort plus de chez elle, sauf pour faire des courses alimentaires, et reçoit peu car ses enfants habitent à plusieurs centaines de kilomètres. Est-ce la bonne façon de faire ?
			Faut-il inscrire la personne aidée à un atelier intergénérationnel ?
			Agnès et André vivent dans le noir car ils estiment que ce n'est pas la peine d'allumer la lumière s'ils ne reçoivent personne. Quel conseil leur donneriez-vous ?
			Judith n'ose pas demander de l'aide à ses proches. Elle s'en veut mais elle s'en voudrait encore plus de laisser sa mère seule. Pensez-vous qu'elle a raison ?
			"Ne m'abandonne pas !" s'exclame Joseph quand son neveu s'en va. Comment réagiriez-vous à sa place ?
			Votre tante a nouée une très forte relation avec son jeune voisin qui vient lui rendre visite chaque jour. Faut-il s'en inquiéter ?
	Audition		Alexis refuse d'admettre que son audition baisse. Comment lui suggérer d'être appareillé



Terra Firma

	Troubles sensoriels		sans qu'il ne prenne peur ?
			Gisèle se dispute avec ses voisins qui lui reprochent de mettre le son de la télévision à un volume trop élevé. Que feriez-vous à sa place ?
			"Mais tu es sourd ou quoi ? Cela fait trois fois qu'on te répète la même chose !". Est-ce ainsi qu'il faut s'adresser à une personne âgée ?
			Madeleine adore l'opéra mais elle ne peut plus en écouter car son mari déteste l'art lyrique. Dit-elle renoncer à sa passion ?
			La fille de Jacques parle beaucoup trop fort quand elle s'adresse à lui. Que pourrait-il lui dire ?
	Goût		Patrice n'apprécie plus les plats de sa compagne, pourtant excellente cuisinière. Faut-il s'en inquiéter ?
			Marie surprend sa tante en train de manger des petits gâteaux un quart d'heure avant la livraison de son repas. Que pourrait-elle lui dire ?
			"Tu n'as pas fini ton assiette. Tu n'aimes plus ma cuisine?" se plaint Gisèle. Que répondre à cela ?
			Faut-il s'inquiéter quand une personne âgée sent moins le goût de certains aliments ?
	Troubles sensoriels	Vue	
			Joseph passe son temps à chercher ses lunettes. Doit-il s'acheter plusieurs paires de rechange même si elles ne sont pas adaptées à sa vue ?
			"Mais tu le fais exprès de ne jamais te souvenir de l'endroit où tu as mis tes lunettes ?" reproche Georges à son frère. Est-ce qu'il a raison de s'exprimer ainsi ?
			Une assiette sale traîne dans la salle à manger de Blandine depuis une semaine. Quelle solution pourriez-vous lui proposer ? Une mauvaise gestion de la question alimentaire peut amener à des intoxications (fréquentes avec le grand âge)
Toucher		Marie-Pierre ne peut plus s'épiler seule, ni se couper les ongles de pied. Quel conseil lui donneriez-vous ?	
		Faou pensait bien faire en restant seule avec son frère mais il s'est brûlé gravement à la main et elle n'ose l'avouer à sa famille. Quel conseil lui donneriez-vous ?	



Terra Firma

		"Encore des miettes de gâteaux ! Tu es obligé de manger dans ton lit ?" s'agace Lucie. A-t-elle raison d'en vouloir à son mari ?
		Magali a peur de réveiller son père qui a l'air de s'être endormi. Quel conseil lui donneriez-vous ?
	Olfaction	Salim exige qu'on lui prépare le gâteau à la fleur d'oranger que lui préparait sa mère quand on lui rend visite même s'il n'en mange qu'une petite part et qu'il gaspille le reste. S'agit-il d'un caprice ?
		Sybille mangeait un marron glacé avec son café après le déjeuner mais sa fille le lui interdit au prétexte que son taux de cholestérol est trop élevé. Pensez-vous qu'elle a raison ?
Psychologie	Anxiété	Faut-il consulter un spécialiste quand on a des crises d'angoisse à répétition ?
		Marie-Claude est exaspérée par les manies de son mari mais anxieuse à l'idée qu'il meurt et que tous ces agacements disparaissent avec lui. Quel conseil pourriez-vous lui donner ?
		Raphaëlle culpabilise parce qu'elle est obligée d'aller au bureau en laissant son père seul à la maison. Que feriez-vous à sa place ?
		"Mais non, tu ne vas pas mourir !" Est-ce que cette réponse est appropriée ?
		La moindre décision devient un casse-tête pour Josette. Faut-il que ses proches s'inquiètent ?
		Lors d'un dîner, vous évoquez vos difficultés avec votre mère très âgée. "Ma pauvre", vous lance votre voisine. Comment réagissez-vous ?
Psychologie	Etat dépressif	Christiane ressasse des idées noires depuis le départ en maison de retraite de sa meilleure amie mais elle refuse de lui rendre visite car ça la déprime trop. Quel conseil lui donneriez-vous ?
		Que faire quand on a des idées noires ?
		Faut-il annoncer à une personne âgée que son meilleur ami est mort ?
		Que faire quand son proche montre des signes dépressifs ?
		Jean ne sait pas comment faire face à ses angoisses nocturnes. Quelle solution pourriez-vous lui proposer ?



Terra Firma

			<p>"Je ne sers plus à rien", gémit Paul qui avait une vie bien remplie avant de partir à la retraite. Quel conseil lui donneriez-vous ?</p>
			<p>"Ah non, tu ne vas pas te mettre à pleurer parce que je dois partir !" s'exclame Lucie. Est-ce qu'elle a raison de réagir ainsi ?</p>
	Famille	Répartition des tâches	<p>À chaque fois que Maryse vient voir sa mère, elle se plaint du comportement de sa sœur, qui ne range pas la maison correctement. Sa mère souffre de ces constantes récriminations. Persuadée d'avoir raison, Maryse n'a pas l'intention de changer. Est-ce que vous vous comporteriez de la même manière ?</p>
			<p>Cinq ans après votre divorce, votre ex-mari continue à rendre visite à son ex-belle-mère. Qu'en pensez-vous ?</p>
			<p>Nadine habite dans le même immeuble que ses parents. Est-ce normal qu'elle soit la seule à les aider ?</p>
			<p>"Pourquoi est-ce que c'est toujours à moi que tu demandes de l'aide ? Tu me fatigues !" s'exclame Jeanne. A-t-elle raison de s'exprimer ainsi ?</p>
			<p>Marie se rend compte qu'elle n'arrive plus à assumer toutes les tâches toute seule, entre les courses, les visites chez le médecin et l'entretien de la maison. Quelle solution pourriez-vous lui proposer ?</p>
	Transfert	Capacité physique	<p>"Pourquoi refuses-tu de sortir ? Il faut te secouer mon vieux", s'exclame Hubert. Est-ce la bonne façon de s'adresser à son vieil ami ?</p>
			<p>Depuis son opération de la hanche, Frédéric ne peut plus jouer au tennis, sa grande passion. Doit-il renoncer au sport ?</p>
			<p>Jocelyn a dessiné un parcours balisé dans le logement de son père. Il s'énerve à chaque fois qu'il sort du chemin sécurisé. Est-ce la bonne façon de faire ?</p>
			<p>Didier s'épuise et se fane à mesure que la personne qu'il aide refléurit. Quel conseil lui donneriez-vous ?</p>
		Transport	<p>Barbara continue à faire ses courses en voiture alors qu'elle a eu trois accidents en six mois. Ne vaudrait-il pas mieux qu'elle arrête et qu'elle vende son véhicule ?</p>
<p>Cela fait plus de cinq ans qu'Eugène ne fait plus de vélo avec ses amis. Considérant qu'il n'enfourchera plus jamais sa bicyclette, son fils a décidé de la vendre car elle est encore en bon état. Pensez-vous que c'est une bonne décision ?</p>			



Terra Firma

	Transfert	Aide à la mobilité	Jean-Marc ne veut surtout pas passer pour un vieux monsieur. C'est la raison pour laquelle il refuse de prendre la canne que sa femme s'est procuré à la pharmacie et dont il aurait bien besoin parce que c'est la deuxième fois en quelques jours qu'il manque de tomber.
			A quel moment doit-on se procurer un déambulateur ?
			Faut-il systématiquement enlever les tapis d'un logement ?
			Thao constate que sa tante a de plus en plus de mal à se déplacer dans son appartement mais elle ne sait pas si c'est déjà le moment de lui acheter un déambulateur. Quel conseil lui donneriez-vous ?
	Animaux de compagnie		Jazz est le compagnon fidèle de Mireille qui a perdu son mari il y a deux ans. Mais le chien est âgé et presque aveugle, si bien que personne ne se dévoue pour le garder. Que lui conseillez-vous de faire ?
			"Ton chat est vieux et malade. On n'a pas le choix : il faut le faire piquer." Est-ce que cette phrase est maladroite ?
			Éric n'a plus la force de promener son chien. Quel conseil lui donneriez-vous ?
			Faut-il promener le chien d'une personne âgée quand on lui rend visite ?
	Mobilité et autonomie		Michel a de plus en plus de mal à se déplacer dans sa maison mais il a peur de changer ses habitudes. Quel conseil lui donneriez-vous ?
			Jacques vient de prendre sa retraite. Est-ce qu'il a le droit de faire un bilan de santé ?
			Myriam coupe la viande de son mari en tous petits morceaux et lui donne la becquée comme à un bébé bien qu'il n'ait jamais eu de problème pour s'alimenter. Pensez-vous que c'est une bonne idée ?
			"Laisse, je vais le faire." Que pensez-vous de cette phrase ?
			Rose ne conduit presque pas, sauf pour aller faire ses courses dans le village d'à côté. Elle a peur d'aller à l'hôpital situé à une trentaine de kilomètres. Quel conseil lui donneriez-vous ?
	Ecoute		Jeanne s'occupe de son père avec beaucoup de dévouement depuis des années. Le problème, c'est qu'ils se sont habitués à ne plus jamais se sourire, lui parce que ses articulations le font souffrir, elle parce qu'elle aimerait déléguer cette tâche à quelqu'un



Terra Firma

Comportement		d'autre. Quel conseil pourriez-vous leur donner ?	
		"Il paraît que tu es désagréable avec l'auxiliaire de vie. Tu mesures la chance que tu as d'avoir quelqu'un qui vient t'aider. Je te trouve bien ingrate", lance Flavie. Est-ce la bonne façon de s'adresser à sa grand-mère.	
		"Tu pars déjà ?" Que répondre à cette phrase ?	
		"Ah non, tu ne vas pas pleurer en plus ! Je fais le maximum pour toi", s'emporte Thérèse. A-t-elle raison de dire cela à son mari ?	
		Michel a l'intention de profiter de son statut d'aidant pour changer la décoration de l'appartement de son oncle. Pensez-vous que c'est une bonne idée ?	
		Joseph a décidé de raconter sa vie à ses petits-enfants qui viennent lui rendre visite chaque mercredi. Pensez-vous que c'est une bonne idée ?	
		Alexandra passe plus de temps à raconter ses problèmes qu'à écouter ce que son père a à lui dire. Qu'en pensez-vous ?	
		Benjamin connaît si bien son père qu'il a l'habitude de finir les phrases qu'il prononce, en particulier en société. Pensez-vous que c'est une bonne idée ?	
	Conflits		Jacqueline a des crises de colère récurrentes qu'elle oublie presque immédiatement. Faut-il s'en inquiéter ?
			"Ce n'est pas parce que je suis ta fille que tu peux me traiter comme une domestique !" s'énerve Julie. Est-ce qu'elle a raison de s'emporter ainsi ?
			"Ton rendez-vous chez le kiné m'oblige encore à annuler mon cours de yoga" grommelle Maryse. Est-ce qu'elle a raison de s'adresser ainsi à son époux ?
			"Tu n'es pas le seul à avoir des problèmes. Tu veux que je te parle des miens ?", ronchonne Julien. Est-ce qu'il a raison de s'exprimer ainsi ?
			Marine ne comprend pas que sa mère exige qu'elle soit présente au quotidien tout en cantonnant son frère à la gestion de la paperasse. Quel conseil pourriez-vous lui donner ?
			Dès l'entretien d'embauche, Paul a prévenu son recruteur qu'il devrait quitter son poste tous les soirs à 18h pour aller nourrir sa grand-mère. Est-ce qu'il a raison de poser le cadre de façon si nette ?
		Ancien professeur de mathématiques, Léon aimerait donner des cours à ses petits-	



Terra Firma

	Expérience	enfants. Que pensez-vous de sa proposition, sachant qu'il ne peut se déplacer hors de son domicile ?
		"Ce qui nous faudrait, c'est une bonne guerre." Que répondre à une telle phrase ?
		David était une célébrité. Sylvie, sa femme, qui s'occupe de lui depuis son accident, souffre de le voir tirer la couverture à lui sans jamais obtenir de reconnaissance. Quel conseil lui donneriez-vous ?
		Najib n'ose pas avouer à son patron que la raison de ses départs prématurés est qu'il vient donner le repas à ses parents tous les soirs. Quel conseil lui donneriez-vous ?
		"Laisse-moi faire, ça ira plus vite" s'impatiente Lisa. Est-ce qu'elle a raison de vouloir accélérer les choses ?
		Anouck ne sait pas quoi dire à sa tante quand elle vient lui rendre visite. Quel conseil lui donneriez-vous ?
	Pudeur	Jean-Pierre et Marielle sont mariés depuis trente-neuf ans. Autant dire qu'il connaît son épouse par cœur. C'est peut-être pour cela qu'il ne prend pas le temps de lui expliquer ce qu'il fait quand il l'aide à s'habiller. Est-ce que vous agiriez de la même façon ?
		Doit-on accepter de faire la toilette intime d'un parent ?
		Charles constate avec tristesse que sa mère exige qu'il sorte de la pièce au moment des soins alors qu'elle accepte que sa sœur reste auprès d'elle. Est-ce qu'il a raison d'être jaloux ?
		"Mais déshabille-toi, bon sang ! Tu ne vas quand même pas me dire que tu es gênée que je voie tes fesses !" Est-ce ainsi qu'il faut s'adresser à un proche ?
		"Je ne veux pas qu'elle fasse ma toilette", affirme Joseph. Que pourriez-vous répondre à cela ?
		Faut-il s'accorder des moments de pause ?
		"Pas question que je fasse ta toilette !" s'écrie Jonathan. Est-ce qu'il a raison de réagir ainsi ?
	Respect	Martine n'ose plus prendre le bus parce que des collégiens turbulent la bousculent et "oublent" de lui céder une place assise. Que doit-elle faire ?
		"Je te respecte si tu me respectes" a dit Hakim à son grand-père. Est-ce qu'il a raison ?



Terra Firma

			"Je n'avais pas spécialement prévu de te garder à la maison si tu veux tout savoir" lance Pierre. Est-ce qu'il a raison d'annoncer cela à son parent ?	
			Aline aimerait parler des sujets qui l'intéressent à sa sœur mais cette dernière ne l'écoute pas. Est-ce que c'est normal ?	
			Marie-Anne ne remercie jamais ses proches qui viennent lui rendre visite. Que feriez-vous à sa place ?	
			"Ça t'écorcherait la gueule de me dire merci de temps en temps ?" s'écrie Raymond en s'adressant à son épouse. Est-ce qu'il a raison de s'exprimer ainsi ?	
			Vous avez surpris l'auxiliaire de vie en train de tutoyer votre père. Comment réagissez-vous ?	
			Richard s'énerve quand il entend son père préférer une contre-vérité historique lors d'une réunion de famille. Quel conseil lui donneriez-vous ?	
		Problèmes cognitifs	Identifiés	
				Peut-on se moquer des troubles de la mémoire d'une personne âgée ?
				Martine fait des grimaces dans le dos de son auxiliaire de vie. Quelle réaction est la plus appropriée ?
				"Mais si tu le savais que je viendrais aujourd'hui. Je te l'ai même répété hier" affirme Dany. Est-ce qu'elle a raison de s'adresser ainsi à sa tante ?
				"Aéroport pas aréoport. Dis-donc, tu ne m'avais pas dit que tu avais des problèmes d'élocution en plus du reste. Comme si cela ne suffisait pas !" Est-ce que Camille a raison de dire cela à sa mère ?
				"Ca fait dix ans que cette série n'est plus diffusée. Tu deviens gâteaux ou je rêve ?" Est-ce que cette phrase est maladroite ?
	Non identifiés			
			Faut-il forcer un proche à aller voir un neurologue si on a identifié plusieurs symptômes de maladie dégénérative comme des troubles de mémoire importants ou croissants ?	
		"Tu radotes. Cela fait trois fois que tu me racontes la même histoire." Cette expression		



Terra Firma

		est-elle appropriée ?
		Faut-il consulter un spécialiste si le comportement de votre proche change brusquement ?
		Depuis sa dernière intervention chirurgicale, Gilbert se fâche pour un rien, ce qui désole Agnès, sa compagne. Quel conseil lui donneriez-vous ?
		Françoise ne s'intéresse plus à l'actualité alors qu'elle lisait tous les journaux et qu'elle avait un avis sur tous les sujets. Faut-il s'en inquiéter ?
		Faut-il dire à un proche qui multiplie les oublis et qui fait comme si de rien n'était que l'on se rend compte de son petit manège ?
	Confort et sécurité	Confort
		Gilbert est très économe. Le problème, c'est que cela se fait au détriment de son confort car il refuse de monter le chauffage et crie sur ses enfants qui s'en plaignent et ne veulent plus venir le voir. Que pourraient-ils faire pour l'aider ?
		Que dire à un proche qui chauffe excessivement son logement ?
		Martine n'allume le chauffage dans son appartement qu'en cas de grand froid, prétextant qu'un peu de fraîcheur ne fait de mal à personne. Que pourriez-vous lui dire ?
		Que dire à une personne âgée quand elle vous répète pour la cinquième fois de la journée qu'elle a mal aux pieds ?
	"Je ne veux plus qu'elle vienne parce qu'elle s'y prend mal" gémit Adèle. Que répondez-vous à cette phrase ?	
	Confort et sécurité	Sécurité
		Depuis sa dernière chute, Jeanne limite ses déplacements à l'intérieur de son logement à trois pièces : sa chambre, sa cuisine et sa salle de bain. Quel conseil lui donneriez-vous ?
		"Je me fiche qu'il soit beau ou pas. Tu dois porter ce bracelet d'alarme, un point c'est tout !" dit Camille à son père. Est-ce que c'est la bonne façon de faire ?
		Faut-il investir dans une caméra de surveillance si on habite un maison isolée ?
Que répondre à une personne fragile qui se sent persécutée par son aidant ?		
"Je ne veux pas d'un étranger à la maison !" Est-ce que cette phrase est inacceptable ?		
Jean-Pierre a très peur des cambriolages. Quel conseil lui donneriez-vous ?		
Conditions	"J'ai toujours rêvé de t'offrir un voyage en Patagonie" répète inlassablement le père de	



Terra Firma

Verbatim	Statut social	de vie	Manuela. Que répondriez-vous à sa place ?
			Peut-on accepter de l'argent d'une personne âgée en échange d'un service si on n'est pas de la famille ?
			Mathilde n'a fait aucune démarche pour bénéficier d'aides sous prétexte qu'elle est à la tête d'un important patrimoine. Est-ce que c'est la bonne façon de faire ?
			Josyane a peur d'avouer à ses petits-enfants qu'elle est tombée amoureuse. Que feriez-vous à sa place ?
			"Je ne veux pas d'aide parce que c'est trop cher" dit David. Pensez-vous qu'il a raison ?
			Solène vient de recevoir un blâme de son patron parce qu'elle passait des coups de téléphone à des associations pour ses parents. Quel conseil lui donneriez-vous ?
			Que répondez-vous à quelqu'un qui dit de vous que vous êtes "courageux" ?
	Argent	Argent	Marie-France a été victime d'une escroquerie mais elle n'a pas osé l'avouer à ses fils car elle a très peur qu'ils lui imposent une tutelle. Que feriez-vous à sa place ?
			Faut-il donner de l'argent de poche à une personne aidée qui a du mal à gérer ses finances ?
			Les aidants doivent-ils connaître l'état des finances de leur proche ?
			Rosine refuse de dire le montant de sa retraite à sa belle-fille et plus généralement de parler d'argent. Est-ce que c'est la bonne façon de faire ?
			"Avec ce que je paye pour ses services, je ne vais pas en plus la remercier" affirme Léon en parlant de son auxiliaire de vie. Pensez-vous qu'il a raison ?
			"Pourquoi as-tu acheté une nouvelle robe ? Tu en as plein ton armoire", grince Laurent. Est-ce qu'il a raison de parler ainsi à sa mère ?
	Patrimoine	Patrimoine	"Vous serez contents quand je serai morte", ne cesse de dire Marguerite à ses enfants et petits-enfants. Que lui répondriez-vous ?
			"N'espère pas d'héritage si tu ne viens pas me voir avant la fin du mois." Est-ce que ce comportement est acceptable ?
			"Tu devrais avoir honte de parler de ça" s'emporte Émilie quand sa tante lui parle de sa succession. Est-ce qu'elle a raison de se mettre en colère ?
			"Toi au moins tu viens me voir. Pour la peine, je vais changer mon testament." Que répondez-vous à cela ?



	Statut social		
	Dignité	Respect de l'âge	"Je m'en sors très bien tout seul", affirme Benoît qui refuse de faire appel aux associations de quartier. Est-ce que c'est la bonne façon de faire, sachant que ses enfants sont obligés d'accourir au moindre accident domestique ?
			Pierre est rentré chez lui après avoir vu un spécialiste qui n'a pas pris le temps de lui expliquer son bilan sanguin. Résultat, il consulte fiévreusement internet et opte pour l'automédication. Est-ce que vous vous comporteriez de la même façon ?
			Agnès force ses parents à manger des plats réchauffés au micro-onde parce qu'elle leur reproche de brûler toutes leurs casseroles. Est-ce la bonne façon de faire ?
			"Je ne me sens pas bien aujourd'hui." - "Ah, tu ne te sens pas bien ?" "Je n'ai pas le moral." - "Ah, tu n'as pas le moral ?" Est-ce que Mourad a raison de répéter les affirmations de son grand-père sur un ton interrogatif ?
			"Ne mets pas de rouge sur tes joues. Cela te fait ressembler à un vieux clown", ricane Daphné. A-t-elle raison de parler ainsi à sa grand-mère ?
			"Je n'ai plus envie de recevoir toute la famille pour mon anniversaire. Un coup de téléphone suffira" vous annonce votre mère. Faut-il respecter sa décision ?
			"Ce n'est pas comme cela que cela s'est passé. Tu racontes n'importe quoi !" Est-ce que Saïd a raison de reprendre sa mère ?
		Respect des décisions	Michel a cessé toutes les activités depuis le départ à l'hôpital de son épouse. Pensez-vous qu'il a raison ?
			Rose refuse que ses aidants nettoient ses dessous. Faut-il la laisser faire ?
			"Tu me raconteras cette histoire plus tard. Tu vois bien que je suis occupé." Est-ce la bonne façon de s'adresser à une personne aidée ?
			"Je refuse que tu regardes ce match. Il se termine à 23h et tu seras fatigué demain matin." Est-ce la bonne façon de faire ?
			Baptiste a très peur de parler de la mort avec sa grand-mère qui essaie régulièrement de lancer ce sujet de conversation. Que feriez-vous à sa place ?
			"Tu fais n'importe quoi ! Un professionnel s'en sortirait bien mieux que toi." Est-ce la bonne façon de s'adresser à un aidant ?



Terra Firma

	Vie quotidienne	Sommeil	"J'ai besoin de ma tisane pour bien dormir", plaide votre compagne, qui se lève toutes les nuits pour une urgence nocturne. Que feriez-vous à sa place ?
			"Réveille-toi car tu ne dormiras pas ce soir si tu dors trop longtemps." Est-ce que cette injonction est justifiée ?
			"Réveille-toi ! Tu ne vas pas rester au lit toute la matinée comme un adolescent !" Est-ce la bonne formule à employer ?
			Ali s'est endormi à son poste de travail après une nuit difficile auprès de ses parents âgés. Quel conseil lui donneriez-vous ?
		Hygiène	"Tu as encore sali tes draps ! C'est la troisième fois cette semaine : tu es vraiment dégoûtant !" Est-ce ainsi qu'il faut s'adresser à une personne aidée ?
			"Il faut ouvrir les fenêtres, ça pue chez toi !" s'emporte Karim en entrant dans la chambre de son père. Est-ce que c'est la bonne expression à employer ?
			Francine, qui est très maniaque, demande à son aidant de nettoyer des pièces où elle ne va jamais. Quel conseil lui donneriez-vous ?
			Marielle n'a pas pu se retenir. Lorsqu'elle s'est levée, vous avez découvert une tache à l'endroit où elle s'est assise. Comment réagissez-vous ?
			Anne mange un sandwich dans sa voiture car elle n'a pas le temps de faire autrement entre son métier très prenant et sa mère très exigeante. Pensez-vous qu'elle a raison ?
	"Tu te laisse aller !", s'écrie Jean-Claude en s'adressant à sa femme. Que pensez-vous de cette phrase ?		
	"Tu mets ta couche et tu ne discutes pas !" s'énerve Patricia. Croyez-vous qu'elle a raison ?		
	Habillage	Christine fait de moins en moins d'efforts pour s'habiller alors qu'elle était très coquette auparavant. Elle reste souvent en robe de chambre parce qu'elle trouve que c'est plus pratique. Qu'auriez-vous envie de lui dire ?	
		"Je ne sors avec toi que si tu te recoiffes", annonce Louise à sa grand-mère. Est-ce que vous diriez la même chose ?	
		Faut-il accompagner une personne aidée qui veut faire des soldes ?	
		Faut-il mettre un bavoir à une personne âgée quand on l'accompagne au restaurant ?	
		"Tu aurais quand même pu remarquer que j'étais allée chez le coiffeur", maugrée Alice.	



Terra Firma

Vie quotidienne		Que répondre à cela ?
		"C'est quoi ce rouge avec ce jaune ? Tu vas au Carnaval ?" s'exclame Sandra. Est-ce que cette phrase est plaisante à entendre ?
	Nutrition	"Mange ton poisson et arrête de faire un caprice", s'agace la fille de Valérie. Est-ce que c'est la bonne expression à employer ?
		"Tu ne veux pas que je coupe ta viande ? Ça ira plus vite", propose Adèle. Est-ce que cela vous semble une bonne idée ?
		"Tu ne peux pas manger plus vite ?", s'agace Henri qui donne à manger à son père tout en pensant à ses soucis professionnels. Que feriez-vous à sa place ?
		Juliette a laissé la porte du congélateur ouverte toute la nuit. Quel conseil lui donneriez-vous ?
		"Bien sûr que j'ai grossi. Depuis que tu es malade, je n'ai plus le temps de m'occuper de moi." Est-ce que cette phrase est justifiée ?
		Doit-on laisser son proche s'alimenter exclusivement avec des conserves ?
		L'aidant professionnel qui cuisine pour votre mère prépare des spécialités qu'elle n'a jamais goûté. Comment réagissez-vous ?
	Boisson	"Je peux bien ouvrir une nouvelle bouteille, annonce le grand-père de Lucas. De toute façon, je ne risque pas d'avoir un accident de voiture parce que je ne conduis plus !" Que répondre à cette affirmation ?
		Vous avez découvert une bouteille d'alcool cachée dans la salle de bain. Que faites-vous ?
		Que faire si votre proche refuse de boire ?
	Cuisine	Jeannine a mis beaucoup trop de sel dans le plat, qui est immangeable. Quelle serait la réaction appropriée ?
		Jean-Loup, qui recevait beaucoup avant le décès de son épouse, n'a que des grandes poêles et casseroles. Doit-il en changer ?
		Tu pourrais quand même laver ta vaisselle ! ronchonne David en arrivant chez son père. Est-ce que cette phrase est appropriée ?
		"Ce bifteck est beaucoup trop cuit. Comment veux-tu que je mange ça ?" lance Jérémy. Pourrait-on dire cela autrement ?



Terra Firma

		Rangement	"Je ne veux plus aller chez mamie. C'est sale chez elle et ça sent mauvais!" a affirmé votre fils de onze ans. Que répondriez-vous à cela ?
		Bricolage et jardinage	Faut-il arrêter le bricolage et le jardinage sous prétexte que cela peut-être dangereux ?
Temps	Moment		"Dépêche-toi ! Cela fait un quart d'heure que je t'attends." Est-ce ainsi qu'il faut s'adresser à une personne aidée ?
			"Je ne peux pas quitter mon travail à chaque fois que tu appelles !" proteste Sylvie. Est-ce qu'elle a raison de s'adresser ainsi à son oncle ?
			A force de venir voir son grand-père, Léa a décroché de ses études. Quel conseil lui donneriez-vous ?
			Professeur de mathématiques à la retraite, Bernard donne des cours particuliers aux collégiens de son quartier. Pensez-vous que c'est une bonne idée ?
			Mounir aimerait aider sa voisine mais il n'ose pas sonner à sa porte. Quel conseil lui donneriez-vous ?
	Journée		Marguerite vit les volets fermés par crainte des cambrioleurs. Est-ce une bonne idée ?
			Louis écoute systématiquement les conversations téléphoniques. Faut-il s'en inquiéter ?
			Faut-il prévenir une personne âgée que l'on quitte la pièce ?
	Habitudes		Gaston fait toujours ses courses dans le même ordre : d'abord le boucher, puis le crémier, puis le marchand de fruits et légumes avant de rentrer chez lui. Faut-il l'encourager à renoncer à cette habitude ?
			Gisèle n'a plus le temps d'assister à ses cours de tango car elle doit s'occuper de son oncle ce jour-là. Que feriez-vous à sa place ?
			Quelle est la première chose que vous faites le matin en vous réveillant ?
	Evénements particuliers		Que faire si vos enfants ne veulent plus rendre visite à la personne aidée ?
		Maryse veut absolument aller voter et refuse toute procuration. Quelle serait la réaction appropriée ?	
		"Aujourd'hui, c'est mon anniversaire de mariage." Que répondre à cette phrase quand elle est prononcée par une veuve ?	



Terra Firma

			Mickaël aimerait ne pas décrocher l'emploi pour lequel il postule car il a peur que cela lui laisse moins de temps pour s'occuper de sa mère. Que feriez-vous à sa place ?
			Vous êtes en train de faire la grasse matinée quand votre sœur vous appelle pour vous dire qu'elle ne pourra pas rendre visite à votre père dans sa maison de retraite. Quelle décision pensez-vous ?
	Vacances	Scolaires	"Ne me dis pas que tu comptes rester chez toi pendant les vacances. Les enfants arrivent le 15 et ont besoin de la maison." Est-ce la bonne façon de faire ?
			Michel part en vacances à la fin du mois et ne sait que faire avec son père qui habite dans la même ville que lui. Quel conseil lui donneriez-vous ?
			"Je n'ai pas besoin de vacances car je suis toute l'année à la campagne", affirme Odette qui s'occupe depuis vingt ans de son mari et qui n'a pas quitté son domicile depuis trois ans. Est-ce qu'elle a raison ?
	Rythmes de vie	Planifiés	Faut-il prévoir ses vacances plusieurs mois à l'avance ?
"Les êtres sensibles et intelligents, qui passent leur temps à aider les autres, n'ont peut-être jamais le temps de chercher le bonheur pour eux-mêmes." Que pensez-vous de cette citation de l'écrivain Francis Scott Fitzgerald ?			
	Non planifiés	Bien que malade et affaibli, votre père a manifesté le besoin d'aller au cinéma. Que lui répondez-vous ?	
		Votre téléphone sonne en pleine réunion. C'est votre mère. Que faites-vous ?	
Autres	Questions administratives		Jordan est allé chercher toutes les brochures sur les dispositifs d'aide au Centre d'action sociale pour les distribuer à ses grands-parents et à leurs amis. Est-ce une bonne idée ?