



Gwenaël Cadoret,
journaliste

Photo : Gwenaël Cadoret

L'Étape est comme « un appartement pédagogique », confie Eric Pastor, élu de la commune de Lattes et Florence Gressard, la responsable de ce service public innovant.



Un service public pour faciliter l'adaptation du domicile

Depuis 2009, la commune de Lattes, dans l'Hérault a mis en place l'Étape, un service spécialisé dans les aides techniques et l'aménagement du domicile de la personne handicapée ou dépendante. Sur place, des ergothérapeutes analysent chaque besoin, expliquent les outils, et proposent des solutions individualisées. L'avantage : porté par la force publique, le service joue le rôle de tiers de confiance, protégeant les usagers des sirènes commerciales. Et le succès est tel que ce lieu ressource sur les outils adaptés va changer de dimension.

Un modèle à reproduire

Si quelques associations proposent des services de conseil aux aides techniques, l'Étape est l'unique projet de ce type porté par une commune. « En général, ces structures sont réservées à des publics précis, analyse Eric Pastor. Le service public permet d'ouvrir ce lieu à tous les habitants des environs. »

Un modèle qui fait parler : 15 villes de toute la France ont contacté les élus de Lattes pour reproduire ce concept. « Plusieurs projets devraient aboutir prochainement », glisse Eric Pastor. Lattes, précurseur du combat pour l'autonomie ?

« Quel que soit l'âge, c'est l'environnement qui crée la perte d'autonomie. » Eric Pastor a l'avantage du double regard. Conseiller municipal à Lattes (Hérault), commune de 13 000 habitants au sud de Montpellier, il est également kinésithérapeute libéral. Une double casquette qui lui a permis de concevoir l'Étape. Un service public communal unique en France qui, depuis 2009, conseille et accompagne le public pour l'aménagement de l'habitat. Une idée issue de son expérience professionnelle. « Je me suis rendu compte que l'on institutionnalisait certains patients âgés ou handicapés à cause de leur environnement. Suite à une aggravation de leur pathologie ou une perte progressive d'autonomie, leur logement n'était plus adapté. » Un paradoxe : plutôt que l'état de santé,

c'était l'habitat qui justifiait le départ en institution ! « J'avais envie de faire quelque chose. » Justement, en 2005, le maire Cyril Meunier propose à ses conseillers d'imaginer « des projets de développement avec une valeur ajoutée humaniste ». L'élu saisit l'opportunité, et propose l'Étape. Un espace dédié aux compensations des difficultés des personnes âgées et/ou en situation de handicap. « Handicap et vieillissement comportent le même risque : la perte d'autonomie, explique-t-il. Les aides techniques et solutions d'aménagement contribuent au maintien à domicile. » Un enjeu de santé publique : « Parmi les déterminants de la santé, l'adaptation du logement est prépondérante. Quand une personne quitte son environnement naturel, son espérance de vie a tendance à se réduire. » Rattaché au CCAS, l'Étape s'est alors posi-

TERRITOIRE

tionné comme un « tiers de confiance », au cœur d'une jungle commerciale. « Un lieu neutre, qui accueille et renseigne les personnes, émet des recommandations. » À la croisée des chemins entre concepteurs, fabricants, et utilisateurs.

Conseils personnalisés

L'espace ressemble ainsi à un showroom exposant des centaines de solutions, réparties par pièce (cuisine, salle de bains...), et par usage (communiquer, se déplacer...). « C'est comme un appartement pédagogique, signale Éric Pastor. En reproduisant des lieux de vie, on met les personnes en situation. » De quoi faciliter l'adoption des aides techniques. « Comme elles peuvent tester les solutions, elles les acceptent plus facilement », confirme Florence Gressard, responsable de la structure.

Sur place, trois ergothérapeutes reçoivent les usagers ou leurs familles, présentent les produits, et identifient les besoins de compensation. Après un ou plusieurs entretiens, et parfois des visites à domicile, les professionnels proposent des solutions à chaque problématique : plan de travail réglable en hauteur, ouvre-bouteilles automatique, réveil lumineux... Et si la solution n'existe pas, la structure n'hésite pas à interpellier les fabricants. « Plusieurs produits devaient bientôt être créés, ou adaptés, suite à nos retours », confirment les ergothérapeutes. « Notre rôle, c'est d'identifier la compensation idéale, analyse Justine Le Pemp, ergothérapeute à l'Étape depuis 2013. La question de la réadaptation est au cœur de notre métier. Mais peu de structures permettent d'apporter ce type d'accompagnement. » Parfois, les professionnels peuvent même réaliser des plans pour réorganiser les logements !

L'objectif n'est pas de vendre : l'Étape ne joue qu'un rôle d'intermédiaire, de conseil. « C'est la pertinence du projet : personne ne ressort avec un caddie, précise Éric Pastor. Ici, les personnes vont recevoir les conseils les plus neutres possible. » Le suivi aboutit à des « fiches de préconisation », qui proposent plusieurs réponses à chaque besoin. Chacun peut ensuite faire ses achats en toute liberté. Et si la question financière pose souci, une référente sociale est présente, pour explorer les droits aux aides, et montrer des plans de financement.

Exigeant sur la qualité

Pour comprendre le marché, l'équipe a établi une base de données de plus de 10 000 références. Et les ergothérapeutes, qui n'hésitent pas à tester les produits, as-



surent un travail de veille constante pour suivre les nouvelles tendances. « On se fait connaître auprès des entreprises, on visite les salons, on reçoit des fabricants, détaille Justine Le Pemp. Nous retenons un produit s'il correspond à un besoin précis, et s'il répond à plusieurs critères : ergonomie, durabilité... » Un tri nécessaire, selon Éric Pastor : « On voit encore des aides techniques génératrices de dépendance ! » Il cite l'exemple des fauteuils-coquilles. « Quand la Sécurité sociale a commencé à les rembourser, beaucoup d'usagers en ont acheté. Mais ils ne s'en servent pas, car ils n'arrivaient plus à se relever. Ce n'est pas idéal pour l'autonomie ! »

Les usagers sont ravis. Croisé sur place, le papa d'un enfant en situation de handicap, assure que ce lieu « inspire confiance. Je ne regrette pas d'être venu : je repars avec des idées concrètes ! » Il a même découvert « des outils intéressants », qui permettront d'« améliorer le quotidien » de son fils. « Ce type de service devrait exister partout, suggère-t-il. C'est un exemple concret d'usage pertinent des finances publiques ! »

Un devoir éthique

Pour assurer la gratuité du service sans charger ses finances, la commune a dû imaginer un modèle économique. Sans compromettre sa neutralité. « Les entreprises aimeraient intégrer le dispositif, faire de nous leur espace d'exposition, pointe Éric Pastor. Mais pour exister, on doit conserver notre image de tiers de confiance. » L'Étape s'est donc dotée d'une charte éthique précise. Par exemple, la structure s'interdit d'exposer plus de 5 % de produits d'une même marque. Et si elle accepte de travailler avec des fabricants, c'est uniquement dans le cadre de recherches. « Sur un sujet sensible comme l'autonomie, les entreprises peinent à trouver des participants à leurs études, signale Florence Gressard. On sollicite nos usagers, qui savent que ce qu'on leur propose est sérieux. » Et l'Étape monnaie auprès des entreprises sa « valeur ajoutée » : les

retours d'expérience. En contrepartie, les fabricants abondent un fonds d'aide, qui permet au service de se développer.

L'autre ressource, c'est l'espace de formation. L'Étape met à disposition des salles pour les associations et les organismes de formation professionnelle. L'avantage : les formateurs peuvent utiliser le matériel des lieux pour des ateliers pratiques. Mais Florence Gressard prévient : pour éviter tout « mélange des genres », l'équipe n'intervient pas lors des formations. « Nous nous contentons de présenter le service ! »

Vers un pôle national

Depuis son ouverture, la structure a accompagné près de 2000 personnes. Mais le service va changer de dimension. Grâce au plan État-Région, l'Étape va devenir un « Pôle autonomie santé » d'envergure nationale. Un nouveau bâtiment de 3000 m² sera construit d'ici trois ans, pour un budget de 7 millions d'euros. Sur place, on retrouvera un showroom agrandi et modernisé, mais aussi des espaces pour les inventeurs et start-up, un Fab lab (laboratoire de créativité technologique doté d'imprimantes 3D), des lieux de rencontres et de conférences... Et tout l'espace sera aménagé avec les outils préconisés par l'Étape !

L'ambition est de fédérer, en un seul lieu, toute la filière des aides techniques. Dans un bâtiment « moderne et accueillant, promet Éric Pastor. Quand on parle de dépendance et d'autonomie, il faut dédramatiser les choses. » Car l'Étape veut toucher de nouveaux publics, comme les services de ressources humaines, ou les seniors « se préoccupant de leur vieillissement ». Pour cela, le futur Étape s'appuiera sur le Design for all, ou design inclusif. Des produits adaptés qui conviendraient à tout le monde. « Une voiture qui se gare toute seule, une souris ergonomique, c'est à la mode. Mais, c'est aussi une aide technique à l'autonomie. Moins les outils seront identifiés handicap ou vieillissement, et plus les entreprises se lanceront sur ce marché. Cela peut permettre de multiplier les innovations, et d'améliorer notre vie à tous. » ■