



## A la lumière des échanges...

Mme U. a reçu la visite de son fils lors d'une intervention de l'Aide à Domicile. Il a expliqué qu'il vivait en France depuis plusieurs années, il y est arrivé seul quand la situation était critique dans son pays. Plus tard le papa est décédé au Cambodge et le fils a fait venir Mme U. en France, pour qu'elle ne reste pas seule. Il habitait avec elle jusqu'à présent, mais il a dû quitter la région pour des raisons professionnelles. C'est lui qui a fait la demande d'aide à domicile. Il téléphone à sa maman tous les soirs.

Au fil du temps, l'Aide à Domicile et Mme U. communiquent de mieux en mieux, elles ont appris à se connaître. Quand l'Aide à Domicile reçoit une publicité dans sa boîte aux lettres avec des produits asiatiques, elle la met de côté puis la ramène à Mme U. pour lui demander ce qu'elle pense de ces produits...

Mme U. a montré à l'Aide à Domicile comment elle préparait un plat cambodgien simple. Celle-ci a proposé de lui apprendre à son tour une recette française...



**Les fiches-repères VIEILLESSES PLURIELLES**  
Pour faciliter l'intervention au domicile des personnes âgées  
en respectant leur diversité

## Fiche 6



## Les courses de Mme U.



Mme U. a 71 ans, elle vit seule dans un appartement.

Elle est cambodgienne, elle ne connaît que quelques mots français.

Une Aide à Domicile intervient pour faire les courses de Mme U.



## Une situation rencontrée



Mme U. semble tendue et inquiète quand l'Aide à Domicile arrive chez elle...



## Plusieurs raisons peuvent expliquer cette attitude...

- ↪ Mme U. a besoin d'aide pour faire ses courses, mais elle n'est pas sûre que l'Aide à Domicile le sache. Comme elle a des difficultés à s'exprimer en français, elle ne sait pas si elle pourra se faire comprendre. Elle se sent seule et désespérée...
- ↪ Mme U. n'a pas rédigé de liste de courses car elle ne sait pas écrire, mais elle n'ose pas le dire. Il n'est pas dans ses habitudes de demander de l'aide, elle se sent gênée...
- ↪ Mme U. a l'habitude d'acheter des produits asiatiques. Elle craint que l'Aide à Domicile lui rapporte des produits européens qui ne lui conviennent pas...
- ↪ Avez-vous d'autres idées ? ... ..



## Comment pourrait-on réagir dans cette situation ?...

- L'Aide à Domicile pourrait essayer de mettre Mme U. en confiance : se présenter en parlant lentement, en souriant, en utilisant des gestes, mais aussi la rassurer en lui disant : « on va prendre notre temps et on va réussir à se comprendre »...
- En s'aidant de gestes et en parlant lentement, l'Aide à Domicile pourrait dire à Mme U. qu'elle vient pour faire les courses. Elle pourrait lui proposer de faire la liste ensemble, en s'aidant de catalogues ou des emballages des produits à acheter...
- Toujours en s'aidant de gestes et en parlant lentement, l'Aide à Domicile pourrait dire à Mme U. qu'elle ne va pas faire les courses à sa place mais qu'elle va l'accompagner. Elles iront au magasin où Mme U. a ses habitudes. Mme U. la guidera et lui montrera dans les rayons quels produits elle souhaite acheter...
- Avez-vous d'autres idées ? ... ..