

Le bulletin de LA SOUVERAÎNE

Nouvelles et conseils pour les
courtiers et leurs clients.

Vol. 20 • No.3

Avez-vous obtenu le résultat auquel vous vous attendiez ?

Ne vous dites pas : « Il a plus de talent que moi », ou encore « Elle est plus rapide que moi ». Le succès dépend de ce que vous avez dans la tête... le succès est une question de caractère.

GEORGE FOREMAN
Boxeur poids lourd et
entrepreneur

Reproduit avec la
permission de Bits &
Pieces, www.ragan.com,
1-800-878-5331



Cette question peut paraître relativement simple mais, comme le fait remarquer le gourou de la gestion, John Reh, dans son ouvrage *The Lesson of the Red Horse*, elle ne l'est pas vraiment.

Au cours d'une réunion de famille, sa nièce de neuf ans s'amusa à dessiner et colorier des chevaux. La plupart des membres de la famille reçurent une image aux teintes variées et nuancées, pleine de petites touches artistiques. Mais, quand M. Reh lui en a demandé une, il eut droit à une image sans relief, tout en rouge. Bien qu'il ait apprécié le dessin, il se rendit compte que la fillette n'avait pas fait un aussi bon travail que celui qu'elle avait fait pour les autres.

C'est alors qu'il eut une révélation. Il s'est souvenu de sa carrière en gestion : un salarié avait fait un bon travail pour un projet, mais quand il lui avait demandé de faire la même chose pour un nouveau projet, le résultat fut moins bon. C'est alors qu'il se rendit compte que, dans les deux cas, il avait commis plusieurs erreurs.

Il n'avait pas clairement spécifié le résultat auquel il s'attendait, avait omis d'expliquer ce qu'il avait apprécié des premiers dessins, n'avait pas impliqué sa nièce dans la planification du projet, n'avait pas suivi sa progression, n'avait pas établi un échéancier et ne l'avait pas encouragée à faire de son mieux.

Par contre, il avait fait certaines choses correctement : il lui avait confié un travail, lui avait dit qu'il avait aimé ses dessins antérieurs, n'avait pas géré les détails et l'avait remerciée.

On pourrait tirer un parallèle avec le monde du travail. Si, en tant que cadre, vous avez un résultat spécifique en tête, il vous faudra communiquer vos attentes et vos besoins de façon efficace. Vous ne pouvez pas présumer que les autres auront la même perception du résultat final que vous. Par contre, si c'est à vous qu'on a confié un travail, il importe de poser les bonnes questions pour bien cerner les objectifs à atteindre.

Et surtout, n'oubliez pas les facteurs de motivation. Comme le fait remarquer M. Reh, généralement, les personnes qui s'intéressent à un projet s'appliquent et font du bon travail. (*The Lesson of the Red Horse*, *About.com Management*, 2009)

Recruter à l'extérieur ou promouvoir à l'interne ?

Les chercheurs ont trouvé un moyen original d'aborder la notion de mobilité de carrière en analysant le milieu du football professionnel. Certes, la capacité ou l'incapacité pour une équipe de sport à attirer des joueurs vedettes ne passe pas inaperçue aux yeux du public. Des dizaines de milliers de supporters n'hésiteront pas à donner à un directeur d'équipe leur façon de penser sur le fait d'avoir recruté ou de ne pas avoir recruté un joueur en particulier.

La recherche menée auprès de la National Football League (NFL) révèle qu'il est plus facile de recruter un botteur de dégagement vedette qu'un receveur éloigné vedette. La raison est que le receveur a des contacts plus étroits que le botteur avec les autres membres de l'équipe. En conséquence, le receveur jouit d'une moins grande mobilité de carrière que le botteur, c'est-à-dire qu'il a moins de possibilités de passer à une autre équipe et de performer tout aussi bien ou mieux.

En d'autres termes, on peut envisager la mobilité de carrière comme un spectre allant d'un pôle personnel à un pôle positionnel. Le receveur se trouve au pôle personnel, parce qu'il a des rapports très étroits avec plusieurs autres joueurs. Par contre, le botteur se trouve au pôle positionnel, parce que ses rapports avec les autres joueurs de son équipe sont beaucoup moins étroits. Les statistiques le confirment : dans la NFL, il y a deux fois plus d'échanges de botteurs de dégagement que de receveurs éloignés.

Les chercheurs ont conclu qu'on peut appliquer les mêmes principes à d'autres types d'organisations. Dans le monde des affaires en général, plus un poste exige de la collaboration, moins grandes sont les chances de réussite pour un candidat recruté de l'extérieur. On peut tirer plusieurs enseignements de ce qui précède :

- 👑 Les cadres devraient penser stratégiquement lorsqu'ils songent à combler des postes, et porter une attention particulière à la collaboration.
- 👑 Les candidats recrutés à l'externe ont besoin d'un certain temps avant de nouer des relations et de s'adapter à la culture de l'entreprise.
- 👑 Le mentorat sera une aide essentielle pour les recrues.

Si vous songez à changer d'entreprise ou d'industrie, gardez bien en mémoire ce qui suit :

- 👑 L'entreprise ou l'industrie choisie n'est pas un facteur aussi important pour votre mobilité que le niveau de collaboration nécessaire dans votre poste actuel.
- 👑 Plus étroits sont vos contacts avec les autres membres du personnel, moins grande est votre mobilité.
- 👑 Ne négligez pas la collaboration sous prétexte d'accroître votre mobilité, mais étendez vos interactions au-delà de votre équipe immédiate, si possible.
- 👑 Si vous pensez à joindre une autre entreprise, assurez-vous qu'elle vous accordera le temps et les ressources nécessaires pour développer de nouvelles relations.

Ce qui précède renforce bien l'idée qu'il faut penser stratégiquement. Cela vaut tant pour les cadres qui cherchent à combler des postes que pour les personnes qui songent à aller travailler ailleurs. (**The Value of a 'Portable' Career**, *HBS Working Knowledge*, 12 janvier 2009)

« Veuillez patienter et poireauter au bout du fil... »

Personne n'aime être mis en attente téléphonique, et il en va de même pour nos clients. On ne peut certainement pas les blâmer, puisque c'est du temps perdu... ou l'est-ce vraiment ? Et si vous leur apportiez de l'information utile au lieu de les ignorer ou de les obliger à écouter de la musique insipide ? Une étude conduite par la compagnie de téléphone AT&T révèle que 90 % des personnes raccrochent dans les 40 premières secondes si elles se heurtent à un silence à l'autre bout du fil. Cependant, si on leur donne de l'information, elles peuvent demeurer en ligne jusqu'à trois minutes de plus.

Voici comment retenir vos correspondants en attente. Laissez tomber la musique. Soyez original, en leur donnant de l'information pertinente et utile. Récitez votre message à un rythme moyen, ni trop rapidement ni trop lentement, et utilisez un ton de voix qui confère une impression d'honnêteté et qui inspire confiance. Suivez les résultats et recourez aux thèmes et styles de présentation qui apportent les meilleurs résultats. Servez-vous de la technologie pour projeter l'image qui convient. À la fin, suggérez-leur une action à prendre – en d'autres termes dites-leur ce qu'ils doivent faire. Tout compte fait, votre dispositif de mise en attente peut améliorer votre service à la clientèle plutôt qu'y nuire. (**Agency Technology**, *Agent & Broker*, 5 janvier 2009)

En cas de catastrophe, saurez-vous réagir ?

Certes, nous nous devons de parler à nos clients de gestion des risques et de préparation en cas de sinistres. Toutefois, combien d'entre nous peuvent dire qu'ils sont prêts à faire face à une catastrophe ? L'agence TrueNorth, de Cedar Rapids en Iowa, elle, peut l'affirmer. En juin 2008, elle a connu une terrible inondation qui a envahi une bonne partie de ses bureaux.

Lorsque la première alarme fut sonnée, TrueNorth et ses 175 employés ont déployé leur plan d'urgence. Ils ont immédiatement acheté une génératrice diesel pour produire de l'électricité. Lorsque vint le temps d'évacuer les lieux, les employés ont été avisés de s'absenter jusqu'à nouvel ordre. Le service à la clientèle s'est poursuivi grâce au courrier électronique, à la téléphonie cellulaire et au réseau privé virtuel de TrueNorth. Une heure après la panne de courant, la génératrice a commencé à produire de l'électricité, permettant aux ordinateurs de fonctionner et de dresser des listes de clients possédant une assurance contre les inondations. Bien que l'effectif de l'agence fût dispersé – la majorité des salariés travaillant à la maison – tous les services essentiels ont été maintenus. Une chaîne téléphonique a assuré la communication entre tous les membres du personnel. Des livraisons de courrier ont été mises sur pied, leur permettant de demeurer en contact avec les assurés et l'ensemble de la collectivité. Cette situation a duré plusieurs jours, pendant que le rez-de-chaussée de l'agence était inondé ! Lorsque les eaux ont baissé, l'équipe était prête à revenir, et ils ont de nouveau ouvert leurs portes 10 jours seulement après que la rivière eut atteint son plus haut niveau. ("**Team Spirit**" **Proves Its Mettle**, *Rough Notes*, janvier 2009)



INFO

Les renseignements de sécurité ci-après proviennent de la revue *Famille avertie*, vol. 31, n° 2, printemps 2006, qui est une publication du Conseil canadien de la sécurité. Ils sont reproduits avec l'autorisation de cet organisme auquel La Souveraine apporte son soutien.

Pourquoi vous accrocher à des objets de peu de valeur? Seriez-vous un AMASSEUR?

Par Leslie Smith Dow

Le 21 mars 1947, la police a été alertée par un appel anonyme qu'on avait découvert un corps inerte dans une maison en rangée en mauvais état située dans la ville de New York. Lorsque les policiers se sont rendus sur les lieux à Harlem, ils ont trouvé un logement de grès brun à trois étages, dont l'élégance d'autrefois a fait place à un logement aux ouvertures condamnées, un bâtiment privé d'électricité, et sans cloche de porte. Après avoir ouvert la porte de force, les policiers n'ont toujours pas pu y pénétrer, puisque l'entrée était obstruée par des piles de journaux et autres rebuts. L'odeur nauséabonde était étouffante. Après qu'un policier a réussi à parcourir la maison en rampant pendant deux heures, il a découvert le corps inerte de Homer Collyer, un homme âgé de 66 ans, vêtu d'une vieille robe de chambre en loques. Il y gisait mort depuis environ dix heures. Son frère aîné, Langley, était porté disparu et présumé mort.

On a passé plusieurs jours à enlever des tonnes de déchets, puis on a fini par trouver le corps décomposé de Langley, âgé de 62 ans, à une distance d'à peine 10 pieds de l'endroit où son frère avait perdu la vie. Il avait été écrasé sous le poids des bric-à-brac lorsqu'il tentait d'apporter à manger à son frère aîné aveugle et paralysé. Éventuellement, on débarrassa la maison délabrée de 136 tonnes d'ordures, dont 14 pianos, des pièces de rechange d'automobile, 25 000 livres et des milliers de journaux. Les articles récupérés, auxquels les frères tenaient à coeur, n'ont rapporté que 2 000 \$ à la vente aux enchères.

Bien que les deux hommes avaient une bonne éducation et que leur situation financière était stable, ils sont venus à symboliser les dangers que peuvent présenter l'amassement compulsif chronique. On surnomme parfois cet état le syndrome des frères Collyer, ou la crainte de disposer du superflu. Quoiqu'il existe d'autres cas qui font moins sensation, ils causent néanmoins des chagrins poignants et présentent des dangers à toutes les personnes prises dans ce cycle d'accumulation chronique.

Le désordre dans lequel vivaient les frères, bien que inhabituel à l'époque, atteint aujourd'hui des proportions épidémiques aux États-Unis. Une femme a avoué dans un message affiché sur un babillard électronique que son père était depuis toujours un collectionneur impulsif. Après un certain temps, il est devenu quasiment impossible pour ses

enfants adultes et leurs familles de se rassembler dans la maison familiale durant les vacances.

Une autre femme hors de soi écrivit qu'elle avait laissé son mari après vingt ans, pour emménager ailleurs avec leurs enfants dans une maison sans encombrement parce qu'elle ne pouvait plus vivre dans son désordre.

Il est vrai que certaines gens sont simplement des paperassiers, qui reprennent ce que d'autres gens abandonnent, et qu'elles semblent jouir de chaque nouvel article qu'elles ajoutent à leur collection. Par contre, lorsqu'elles vont trop loin, leur obsession risque de mettre en danger la sécurité et la santé de leurs proches, en plus de faire des victimes d'autres personnes dans leur entourage.

L'amassement compulsif est plus sérieux que simplement accumuler des biens. Nous en ignorons la cause. L'encombrement extrême, la difficulté qu'on éprouve de se défaire de quoi que ce soit, et l'acquisition compulsive sont trois des symptômes qui mèneraient à l'amassement compulsif, semble-t-il, quoique les études révèlent parfois des conclusions contradictoires. Les experts se demandent si l'amassement compulsif chronique extrême pourrait en soi être un trouble de comportement, et cela a créé davantage d'incertitude quant à la meilleure méthodologie à adopter pour l'étudier et le traiter.

Les amasseurs sont souvent des personnes âgées, surtout des femmes qui sont célibataires ou vivent seules. Une étude américaine sur les amasseurs rapporte que 44 p. 100 des participants souffraient d'une maladie mentale telle que la démence, et que 80 p. 100 vivaient dans un environnement qui mettait leur vie en danger en raison du volume d'effets personnels accumulés dans leurs résidences.

Ces personnes disent souvent qu'elles se sentent plus « en sécurité » lorsqu'elles sont entourées d'objets qui leur sont familiers, qui ont de la valeur pour eux, des objets que d'autres jugeraient de peu de valeur et se déferaient facilement. Les articles les plus souvent amassés comprennent les journaux, les pièces de rechange d'automobile, et les instruments de musique. Certains collectionnent des douzaines, voire des centaines d'animaux, sans se rendre à l'évidence qu'il leur est impossible de s'occuper de leur basse-cour grandissante. C'est ce qu'on a découvert à Kanata, en Ontario, en 2002, dans une maison en rangée qui débordait de toutes sortes d'animaux exotiques qu'avait accumulés le propriétaire.



TRAITEMENTS

La thérapie cognitive et la modification du comportement sont souvent utiles pour traiter l'accumulation, affirme Block. « Il est cependant très important de fournir un soutien émotionnel à ces personnes durant tout le traitement, puisque ces dernières tentent habituellement de s'occuper elles-mêmes de leur solitude et de leur tristesse. »

Normalement, il faut une intervention rigoureuse si le but est de changer le comportement de l'amasseur. Il arrive souvent que les personnes qui souffrent de cette affliction abandonnent le traitement et refusent de compléter les devoirs à faire à la maison. Elles continuent parfois à faire preuve d'insouciance face à leur désordre, et face aux soins qu'elles prennent d'elles-mêmes.

En 1996, les chercheurs Harti et Frost ont créé un programme de traitement auquel a participé une femme dans la quarantaine qui n'avait eu aucun succès avec des médicaments qui lui avaient été prescrits. Elle s'est absentée de son travail pour faire le nettoyage à la maison, et est même allée jusqu'à engager quelqu'un pour l'aider, mais les résultats avaient été médiocres. Elle a alors pris part à un programme d'entraînement à la prise de décisions et au rangement de ses effets personnels; on lui demanda également d'en jeter un certain nombre. Elle participa à des séances hebdomadaires d'une durée de deux heures sur la désencombrement, et après chaque séance, devait compléter des travaux qui consistaient à mettre en pratique ce qu'elle venait d'apprendre. Elle a dû décider où placer des articles et ce qu'elle devrait conserver et jeter. Deux thérapeutes lui ont rendu visite chez elle, mais ils n'ont pas décidé pour elle ce qu'elle devait jeter, ni n'ont-ils touché à quoi que ce soit sans avoir obtenu sa permission.

La femme en question a dû parcourir chaque pièce de sa maison et décider comment organiser ses biens personnels et ceux dont elle devait se défaire. Elle a fini par développer son propre système de classement, puis a dû discuter comment ses décisions de jeter certains articles l'ont affectée. Après neuf mois, elle avait éliminé l'encombrement dans toutes les pièces ciblées, bien qu'elle achevait à son gré les travaux assignés, selon sa motivation.

Cette étude, ainsi que d'autres semblables, montrent qu'il est nécessaire, pour que les amasseurs puissent se défaire de leurs habitudes, de planifier minutieusement et d'encadrer ces derniers. Cependant, il est essentiel d'être vigilant, puisque dans la plupart des cas, les amasseurs reprennent leurs vieilles habitudes de « paperassier » dès que leurs craintes reviennent. Les collectionneurs d'animaux en particulier n'ont qu'à emménager ailleurs et se remettre à accumuler d'autres animaux si leurs problèmes ne sont pas réglés de manière sympathique et pratique.

Signalons cependant que ce ne sont pas tous les amasseurs qui sont atteints de maladies mentales, affirme Barbara Massey, la directrice du programme du Los Angeles County Hoarding Task Force. Il arrive parfois que les personnes âgées soient contraintes à vivre dans une maison ou un appartement plus petit et qu'elles l'encombrent d'objets auxquels elles sont attachées; par ailleurs, d'autres sont

stimulées lorsqu'elles se voient entourées d'objets divers. Les personnes âgées amassent souvent des articles de journal faisant état d'amis ou de parents décédés, des vêtements qui appartenaient à leur mari décédé, et ainsi de suite. Il est possible que ces personnes éprouvent de la difficulté à prendre soin d'elles-mêmes, ou qu'elles aient peur de perdre des biens personnels.

Par ailleurs, il est possible que d'autres aient toujours vécu dans l'encombrement, et qu'ils ignorent totalement ce qu'on entend par un environnement propre et sans encombrement. « L'accumulation pourrait également être le résultat d'une santé fragile (Les objets s'empilent et la personne n'a pas suffisamment d'énergie pour s'en occuper.) », fait remarquer la docteure Gelberd; « de plus, elle pourrait avoir une déficience cognitive, et par conséquent, son jugement et sa fonction exécutive pourraient en être affectés; ceci se manifeste par les difficultés qu'éprouve la personne à classer ses biens et à établir des priorités. »

D'une manière ou de l'autre, on encourage les membres de la famille à s'impliquer et à aider l'amasseur à prendre des décisions afin de désencombrer son entourage. Il faut à tout prix éviter d'obliger les gens à quitter leur foyer, à moins que la personne soit atteinte d'une infirmité et qu'elle ne puisse subvenir à ses besoins.

Il est essentiel de développer l'habitude de prendre des décisions, d'organiser et de jeter des objets, en plus de se discipliner en évitant d'acquiescer à d'autres biens. Une fois qu'ils auront maîtrisé le classement et d'autres méthodes pratiques pour ranger leurs biens, dans le but de traiter de la crainte profonde de perdre ces biens, les anciens amasseurs pourront alors améliorer les absences de mémoire et être plus en mesure de s'organiser. Si la famille ou des voisins et amis bien intentionnés interviennent hâtivement en passant aux actes et en jetant des objets auxquels la personne tient, il est possible que cela donne des résultats très négatifs et que l'amasseur devienne agité et se fâche. Les interventions planifiées, en prenant le temps de gagner la confiance de l'amasseur, en l'aidant à comprendre l'ampleur du problème, puis à réduire l'encombrement petit à petit, donneront des résultats plus favorables et des effets de plus longue durée.

Plusieurs villes américaines ont créé des groupes de travail pour traiter l'accumulation – Los Angeles, la ville de New York, et Fairfax county, en Virginie – en incorporant dans leurs programmes un temps de réponse rapide de la part d'une variété de services sociaux, tels que ceux de la santé, du logement, les services de police et d'incendie, et les services de protection d'adultes, d'enfants et d'animaux.



Bien qu'on ignore l'ampleur du problème au Canada, la docteure Sarah Gelberd, médecin chevronnée du LA Countywide Older Adult Program, affirme que « l'accumulation atteint des proportions épidémiques », même s'il n'existe pas de statistiques. « L'accumulation finit par causer l'éviction et la perte de logements sociaux de plusieurs personnes. »

Bien qu'il faille pousser la recherche dans ce domaine, on croit que l'accumulation soit un trouble obsessionnel compulsif qui se définirait comme suit : (1) l'acquisition et l'impossibilité de se débarrasser d'un grand nombre de possessions qui semblent inutiles ou de peu de valeur; (2) des espaces vitaux suffisamment encombrés pour nuire aux activités pour lesquelles ces espaces sont réservés; et (3) une détresse ou déficience entraînée par l'amassement compulsif, rendue si sérieuse qu'elle nuit au fonctionnement normal. (Forst et Harti, 1996)

Il est important, selon la docteure Gelberd, de faire la distinction entre les amasseurs et les personnes qui rassemblent d'importantes collections d'objets qui à leurs yeux ont de la valeur et sont utiles. En réalité, les amasseurs accumulent indifféremment des objets inutiles et des articles pratiques, y compris de l'argent, et il leur est impossible de les repérer, ni de les classer. Il est possible que ces personnes éprouvent de la difficulté à prendre des décisions et se créent des inquiétudes au sujet de la responsabilité qui s'ensuit, et que cela soit la source de leur accumulation excessive. Par ailleurs, on a établi des liens possibles avec le magasinage compulsif et même la kleptomanie (ce qui donnerait à croire que le problème pourrait se situer au niveau du contrôle des impulsions.).

L'accumulation est une compulsion, le plus souvent motivée par une obsession d'avoir tout à sa place. Le collectionnisme commence parfois durant l'enfance, et naît parfois d'une incapacité à se concentrer pour classer des objets, ou encore de troubles de mémoire. Bon nombre de collectionneurs ne considèrent pas leurs habitudes déraisonnables, bien qu'ils semblent s'attacher de façon exagérée à leurs biens personnels. La crainte de perdre un objet important, alliée à la peur de perdre leur identité, pourrait également y jouer un rôle. Le désir de contrôler ces biens vient s'ajouter à l'appréhension que quelqu'un pourrait les déplacer, les toucher, ou les jeter.

Les cliniciens associés au Centre de toxicomanie et de santé mentale de Toronto affirment qu'ils n'ont aucune donnée statistique sur le nombre précis de Canadiens qui font de l'accumulation, mais on croit que moins d'un pour cent de la population en soit affectée. On croit que de 18 à 42 p. 100 des gens atteints de troubles obsessionnels compulsifs seraient des amasseurs compulsifs.

Certaines villes en Grande-Bretagne, en Australie et aux États-Unis ont créé des équipes d'intervention pour traiter le problème de l'accumulation qui prend de l'ampleur et, selon les experts, s'empire avec l'âge.

Pris à l'extrême, l'amassement compulsif peut détruire des vies, fait remarquer Jayni Bloch, directrice de Kanata Psychotherapy Centre. Bien qu'elle n'ait pas vu beaucoup de patients atteints du problème de l'accumulation dans sa pratique, elle est au fait de plusieurs cas, tels que la situation

d'une veuve qui accumulait des accessoires de cuisine, y compris grille-pain, mélangeurs et presse-agrumes. « Des boîtes scellées occupaient la surface entière du plancher de sa maison. Il lui était impossible de prendre une douche parce que l'enceinte de douche était remplie de boîtes contenant des articles vendus par correspondance dont elle ne s'était jamais servie. L'amassement compulsif était pour elle un divertissement, ou encore, il la distrayait de son chagrin et son ennui; cependant, il est devenu en plus un énorme fardeau pour elle. »

Bloch, qui détient une maîtrise en psychologie, fait remarquer que l'amassement compulsif se manifeste souvent lorsque les gens s'ennuient ou viennent de perdre un être cher. « Ces personnes se consolent en s'attachant aux objets qu'elles accumulent. Cela peut se dégénérer en trouble obsessionnel compulsif, ou TOC, lorsque l'accumulation devient excessive au point de prendre le dessus sur leur environnement, lorsqu'il ne reste plus d'espace pour quoi que ce soit, autre que pour les objets qu'elles ont accumulés. »

Le collectionnisme incessant peut en arriver au point où les personnes qui en sont atteintes se voient ostracisées; où leur milieu de vie devient inconfortable, insalubre et dangereux, non seulement pour elles, mais également pour d'autres vivant dans des appartements ou immeubles environnants. Les pièces peuvent être réduites au point où il n'y a plus que des sentiers ou des tunnels, et où les planchers s'affaissent sous le poids de la pacotille.

Le nettoyage devient impossible, et finit par affecter la santé et la mobilité de l'amasseur. Il arrive parfois qu'un logement devienne si encombré que les amasseurs ne peuvent même pas s'étendre pour dormir. Il serait facile pour un incendie de se déclarer et brûler les journaux, les torchons et autres objets très inflammables enfouis dans des espaces restreints.

Les amasseurs semblent être atteints de dépression et d'anxiété aiguës, qui sont souvent associées à leurs objets personnels. En fait, ils semblent éprouver un chagrin profond lorsqu'ils ne peuvent acquérir plus d'objets, ou lorsqu'on leur en enlève; ceci rend le traitement de ces personnes difficile.

Ces gens ont tendance à ne pas demander d'aide, ajoute Bloch. « Habituellement, ce sont d'autres personnes qui remarquent leur habitude d'accumulation et qui commencent à s'inquiéter à leur sujet. Il est possible qu'elles demandent de l'aide pour d'autres raisons. Par exemple, une femme dont le mari était décédé s'ennuyait, mais on n'aurait pas songé à l'amassement compulsif, puisque au début cela ne lui présentait pas de problème. L'amasseur justifie son comportement compulsif en le considérant comme un « besoin » afin de composer avec la solitude ou la perte qu'il ressent. Il pourrait éventuellement demander de l'aide en raison de sa solitude ou de son chagrin, alors que les sentiments ou les symptômes de la tristesse deviennent très sérieux; mais ceci est rare. Ces personnes se sentiraient gênées du fait qu'elles se jugeraient incapables de suffire à leurs besoins. Elles croient qu'elles doivent se débrouiller toutes seules. Dans ma pratique, j'entends souvent parler de ce type de personne de la part de clients qui s'inquiètent de leurs parents, amis ou voisins, et qui se sentent impuissants à leur venir en aide. »

RECOURS/RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Le médecin de famille – Aidez à fixer un rendez-vous avec le médecin de famille si vous craignez qu'un parent, ami ou voisin est aux prises avec l'accumulation et que cela risque de mettre en danger sa santé ou celles des autres. Un médecin pourrait recommander une évaluation psychiatrique; ce service pourrait être accessible dans votre communauté par le biais d'un service gériatrique psychiatrique ou d'un programme d'évaluation gériatrique.

Les services gériatriques ou services pour personnes âgées – Il est possible qu'on offre dans votre communauté des programmes spécialement conçus pour répondre aux besoins des personnes âgées, tels qu'un service d'évaluation et de traitement psycho-gériatrique à domicile, et de l'assistance en vue d'un placement dans une maison de retraite.

Le Service d'urgence local – Les médecins, psychiatres ou travailleurs sociaux dans les services d'urgence des hôpitaux, pourraient assister dans l'évaluation d'un patient qui présente les symptômes d'amasement compulsif.

Des groupes de santé mentale – Pour obtenir des renseignements généraux, adressez-vous à la Société Alzheimer de votre localité et au Centre de toxicomanie et de santé mentale par courriel à mclaughlininformation@camh.net, ou en visitant le site www.camh.net/About_Addiction_Mental_Health/McLaughlin_Information_Centre/, ou encore en composant le numéro sans frais 1(800)463-6273. Vous pouvez également vous adresser à l'Association canadienne pour la santé mentale, en visitant son site www.cmha.ca, ou en composant le (416)484-7750.

Pour en savoir davantage au sujet des troubles obsessionnels compulsifs et l'accumulation, rendez-vous aux sites http://understanding OCD.tripod.com/index_hoarding.html et <http://ocfoundation.org/>.

L'organisme Aging in Canada offre en ligne une fiche documentaire sur l'accumulation à <http://agingincanada.ca/Hoarding5.pdf>. Pour vous joindre à un groupe de bavardage et à des groupes de soutien sur l'amasement compulsif, visitez les sites suivants : <http://pub1.bravenet.com/guestbook/show.php?usernum=28331211&cpv=1> et http://understanding_OCD.tripod.com/hoarding4_supportgroups.html.

Le bien-être des animaux : Pour l'amasement d'animaux, accédez aux sites suivants : <http://www.hsus.org/search.jsp?query=hoarding&x=18&y=7>, et <http://www.tufts.edu/vet/cfa/hoarding/index.html>. Si vous soupçonnez qu'on amasse des animaux de manière compulsive, reportez-vous en à la société protectrice des animaux de votre localité ou à un vétérinaire.

Voici des conseils pratiques sur ce qu'il faut et ce qu'il ne faut pas faire pour traiter avec des collectionneurs

(adaptés avec l'autorisation du Los Angeles County Department of Mental Health Older Adults System of Care Committee)

Discutez de ce qui vous préoccupe avec le collectionneur. Abordez la question avec circonspection, et donnez à la personne le temps de vous raconter son histoire. Traitez-la avec respect et dignité. Respectez le fait que ces possessions revêtent une certaine importance pour elle. Elle y est très attachée, tout comme certaines personnes ont des liens très forts avec des gens qu'elles considèrent des personnes bien spéciales dans leur vie. Demeurez calmes et tenez-vous en aux faits, tout en faisant preuve de sollicitude et en lui accordant votre soutien. Rassurez la personne âgée que d'autres sont disposés à l'aider et à travailler avec elle. Apportez votre collaboration aux services médicaux ou de santé mentale, aux services de santé publique, ou autres organisations. Encouragez la personne âgée à trouver des solutions au problème. Si la sécurité est en jeu ou si le problème s'aggrave, communiquez avec le médecin de famille ou les services sociaux.

- NE VOUS attendez PAS à voir une amélioration du jour au lendemain. Allez-y doucement et attendez-vous à des changements graduels.
- NE faites PAS faire le nettoyage de l'endroit à l'insu de l'amasseur – durant un séjour à l'hôpital, par exemple; cela pourrait laisser la personne dans l'anxiété, elle pourrait devenir hostile, et coléreuse.
- NE critiquez PAS la personne âgée au sujet de sa condition de vie et ne portez pas de jugement. Faites preuve de sollicitude et montrez-lui que vous vous souciez d'elle.
- NE parlez PAS au sujet de la personne âgée à d'autres comme si elle n'était pas présente, et NE passez PAS de commentaires négatifs ou sarcastiques à son sujet même pour la taquiner.
- N'obligez PAS la personne âgée à divulguer des renseignements qui semblent la rendre mal à l'aise.
- N'appellez pas la personne âgée par son prénom, à moins qu'elle vous en ait donné la permission.
- N'organisez pas de vente de garage dans votre immeuble. Il est fort probable que cela ne fera qu'encourager la personne à collectionner davantage d'objets au lieu de se défaire de ceux qu'elle a accumulés.

(mai/juin 2009)