

Voir et être vu

Donner des conseils pour conserver une bonne vue, reconnaître les maladies oculaires, proposer des thérapies et des mesures de prophylaxie, voilà qui fait partie du domaine de compétence des drogueries en ce qui concerne la santé des yeux. Autre élément important: adopter le bon comportement avec les clients malvoyants.

Si quelqu'un vous offrait un troisième œil, où le placeriez-vous? Peut-être derrière la tête? Ou plutôt au bout de l'index? Pour pouvoir glisser discrètement un œil dans tous les trous de serrure, dans tous les recoins, histoire de voir tout ce qui nous entoure. Mais pas besoin de chercher si loin: nos deux yeux sont déjà très performants au quotidien – ce sont de véritables chefs-d'œuvre anatomiques:

- Le globe oculaire, de forme sphérique, est situé dans la cavité oculaire, recouverte de tissu graisseux. Ses parois sont constituées de trois tuniques: la tunique externe et blanche (la sclérotique), responsable de la forme du globe; la couche moyenne, riche en vaisseaux sanguins, qui contient l'iris colorée laquelle contrôle la taille de la pupille; enfin la tunique interne, la rétine.
- Grâce à la rétine, nous pouvons percevoir les plus infimes variations et nuances de lumière et de couleur.
- L'intérieur du globe oculaire contient des structures réfractaires et de soutien.
- Le nerf optique, qui émerge à l'arrière du globe, transmet les impressions optiques au cerveau.
- Les muscles oculaires externes sont responsables des mouvements de l'œil. Ils relient l'œil à la paroi osseuse de la cavité oculaire.
- Comme l'œil est particulièrement sensible, il dispose de diverses protections, comme les sourcils, les paupières, les cils, la conjonctive et le liquide lacrymal.

Reconnaître les maladies oculaires

Les clients qui consultent un droguiste pour un problème oculaire souffrent généralement d'inflammations locales, comme des orgelets, des inflammations des paupières ou des glandes lacrymales, ou encore des conjonctivites. Mais il existe encore beaucoup d'autres maladies oculaires. La majorité des maladies qui suivent, en particulier les orgelets, les chalazions, etc., nécessitent un examen médical préalable.

Orgelet: il s'agit d'une inflammation aiguë et locale de l'orifice d'une glande au bord de la paupière ou d'un cil. Elle s'accompagne en général de rougeur, de gonflement ou de douleurs.

Traitement: la médecine académique travaille généralement avec des crèmes ophtalmiques antibiotiques et désinfectantes. En médecine naturelle, on utilise l'euphrase, le remède homéopathique Mercur-

rius Solubilis ou des compresses à l'hamamélis (riche en tanins), au souci ou à l'écorce de chêne.

Chalazion: il s'agit d'une inflammation d'une glande sébacée à la base d'un cil. Le chalazion est plus grand que l'orgelet. En général, il ne provoque pas de douleurs, mais plutôt des sensations de tension.

Traitement: l'élimination d'un chalazion nécessite généralement une intervention chirurgicale. Une petite opération qui s'effectue de manière ambulatoire.

Conjonctivite: cette inflammation aiguë ou chronique de la conjonctive peut avoir de nombreuses origines. Les conjonctivites infectieuses sont dues à des bactéries, des virus, des champignons ou des virus. Les conjonctivites non-infectieuses sont provoquées par des corps étrangers, des irritations d'origine chimique ou physique (brûlure), la fumée du tabac, les rayons UV ou encore un manque d'humidité (battements de cils trop rares). La conjonctivite se manifeste par des démangeaisons et des brûlures, la sensation d'avoir un corps étranger dans l'œil, une hypersensibilité à la lumière, des écoulements lacrymaux, des rougeurs ou encore des sécrétions visqueuses.

Traitement: la conjonctivite nécessite une consultation médicale. Le médecin peut en diagnostiquer les origines et exclure une éventuelle érosion de la cornée.

Syndrome de l'œil sec: comme la conjonctivite, il se manifeste par des brûlures, la sensation d'avoir un grain de sable dans l'œil, des démangeaisons et des rougeurs. L'œil larmoie constamment car le film lacrymal est trop liquide et n'adhère plus à la conjonctive. Ce problème est souvent dû aux glandes situées au bout des paupières: si elles sont bouchées, la couche de graisse présente dans le liquide lacrymal diminue.

Traitement: comme il s'agit d'un problème chronique, il est indispensable d'humidifier constamment l'œil avec des larmes artificielles. On peut nettoyer le bord des paupières de la manière suivante (traitement quotidien): 1. Ramollir les croûtes avec une compresse chaude et humide; 2. Masser doucement les paupières; 3. Passer une serviette hygiénique pour les paupières ou un bâtonnet d'ouate humidifié avec un mélange d'eau et de shampoing pour bébé sur le bord des paupières.

Inflammation de la cornée (kératite): elle est généralement provoquée par des virus. Par exemple

le virus Herpes Simplex. Autre possibilité: une lésion de la cornée provoquée par un objet sale.

Traitement: si vous suspectez une inflammation de la cornée, envoyez immédiatement votre client consulter un ophtalmologue.

Cataracte: tout disparaît dans un brouillard grisâtre. Cette opacification du cristallin peut être congénitale ou due à l'âge. Dans ce cas, les protéines du cristallin se modifient peu à peu, provoquant une opacification. Les personnes concernées voient mieux dans la pénombre qu'en plein jour car la zone opaque se situe généralement vers le centre de l'œil et est recouverte quand la pupille se dilate.

Traitement: une intervention chirurgicale s'impose dans la plupart des cas. Il s'agit alors d'enlever le cristallin opaque et les débris dans le sac cristallinien. Le médecin remplace ensuite le cristallin manquant par un implant. Les chances de retrouver une meilleure vue après l'opération sont très bonnes.

Glaucome: cette augmentation de la pression intra-oculaire peut, si elle n'est pas traitée correctement, provoquer une atteinte du nerf optique. La forme la plus commune de la maladie est le glaucome simple, trouble asymptomatique qui concerne principalement les personnes âgées.

Traitement: l'élément essentiel est l'alimentation: il s'agit d'éviter tout ce qui peut augmenter la pression. Autres conseils: surveiller l'équilibre acido-basique, augmenter la consommation d'acides gras oméga 3 et de vitamine E, éviter le café.

Dégénération maculaire (liée à l'âge, DMLA): cette dégénération concerne toujours la partie centrale de la rétine, zone où la vision est la plus nette. Les personnes concernées ne peuvent plus fixer leur regard sur un point et faire une «mise au point». Des ombres ou des zones troubles peuvent se manifester au centre de l'œil. Au stade final, cette maladie liée à l'âge provoque souvent une très forte diminution de la vision; d'où notamment une incapacité à lire le journal. Environ 11 % des personnes de 65 à 75 ans et 30 % des plus de 75 ans sont atteintes d'une forme légère de DMLA.

Traitement: en prévention, les aliments riches en lutéine et en zéaxantine présenteraient un effet protecteur. Ces substances se trouvent naturellement dans les épinards, le maïs, les kiwis, le paprika, les courges, les courgettes, le jaune d'œuf, les mangues et le concombre.

Iritite: cette inflammation de l'iris peut être provoquée par une maladie générale, comme la polyarthrite ou la spondylarthrite ankylosante, ou encore par une infection bactérienne. L'iritite s'accompagne souvent d'une sourde douleur locale, de rougeurs et d'une hypersensibilité à la lumière.

Traitements: la thérapie s'appuie sur des antibiotiques ou des glucocorticoïdes.

Stade final: la cécité

Toutes ces maladies ne provoquent pas automatiquement la cécité à long terme. Les cas de cécité ou de malvoyance avancée sont généralement provoqués par des accidents, le diabète sucré, la cataracte et le glaucome, les maladies rétinienues, les lésions prénatales, le phénomène de vieillissement naturel ou les dégénérescences maculaires liées à l'âge (DMLA). L'Union centrale suisse pour le bien des aveugles (UCBA) estime qu'il y a entre 80 000 et 100 000 personnes malvoyantes en Suisse. Entre 10 000 et 20 000 malvoyants, dont 10 % d'aveugles, bénéficient du soutien d'une organisation pour personnes handicapées de la vue. Selon les estimations internes de ces organisations, 8 à 10 % des personnes malvoyantes ont plus de 74 ans. Il est impossible de prévoir comment l'acuité visuelle d'une personne va évoluer. Il est donc difficile de convaincre les clients qu'ils peuvent prévenir les maladies oculaires et les cas de malvoyance liés à l'âge.

La prophylaxie: une bonne résolution!

La prévention commence déjà chez la femme enceinte: si elle consomme suffisamment d'acides gras oméga-3 durant les trois premiers mois de sa grossesse, le cerveau et la rétine de son enfant pourront se développer de manière optimale. Cet effet bénéfique se retrouve aussi chez les personnes âgées: les acides gras oméga-3 assurent le transport de substances essentielles à la vie entre les cellules en pénétrant dans les membranes cellulaires et en amenant les nutriments exactement là où ils doivent agir. Ce sont surtout les acides docosahéxaénoïques (DHA) qui assurent ces transports importants. Ce sous-groupe d'oméga-3 se trouve en grandes quantités dans les huiles de poisson et de lin. Pour conserver une bonne vue jusqu'à un âge avancé, il est aussi recommandé de consommer suffisamment de carottes, de melon, d'oranges et de brocoli. Ces aliments contiennent des caroténoïdes, des vitamines A, C, E et B2, du sélénium ainsi que du zinc. Autant de substances qui approvisionnent la rétine et contribuent à préserver ses capacités fonctionnelles. Ces vitamines appartiennent également au groupe des anti-oxydants. Les personnes qui enrichissent leur alimentation avec de tels compléments peuvent efficacement prévenir la cataracte, les conjonctivites, les orgelets et les yeux injectés de sang – à condition d'adopter parallèlement une vie et une alimentation équilibrées.

Comment se comporter avec les personnes malvoyantes?

Les personnes qui conseillent les personnes aveugles ou malvoyantes en droguerie ne savent parfois pas quelle attitude adopter. Elles ne veulent surtout pas commettre d'impair. La droguiste **Regula Küchler** a étudié à fond le problème de la cécité et de la malvoyance dans son travail de diplôme intitulé

«Blindheit – die andere Art von Wahrnehmung» («La cécité – une autre forme de perception», Ecole supérieure de droguerie ESD, promotion 2009). Elle a rédigé une partie de son travail sous forme de guide. En voici quelques extraits, avec de précieux conseils pour adopter le bon comportement avec les clients malvoyants de la droguerie.

Comportement personnel

Pour adopter la bonne attitude avec les personnes souffrant d'un handicap de la vue il faut commencer par revoir son point de vue. Regula Küchler souligne: ne préjugez jamais de l'intelligence d'une personne en raison d'un handicap.

Contact corporel

Pour une personne malvoyante, il est extrêmement désagréable de sentir qu'on la prend brusquement par le bras. Demandez-lui donc d'abord si vous pouvez la conduire. La personne pourra ainsi aussi vous dire comment elle souhaite être dirigée. Ensuite, donnez-lui régulièrement des informations sur les caractéristiques du sol et sur le parcours et n'oubliez pas de lui signaler d'éventuels obstacles. Ainsi, elle se sentira en confiance et en sécurité.

Accueil

Important pour l'accueil: allez au-devant de la personne malvoyante et accueillez-là dès l'entrée. Pour un maître et son chien guide ou un malvoyant et sa canne, le passage doit mesurer au moins 80 centimètres (largeur d'un fauteuil roulant).

Ecartez les caisses qui traînent et signalez au client d'éventuels obstacles. Veillez à vous adresser directement à lui, même s'il est accompagné d'une personne jouissant d'une bonne vision. Il ne faut pas distraire un chien guide, ni en le caressant, ni en le nourrissant. Si le client ne veut pas des conseils que vous lui proposez, indiquez-lui comment vous contacter et dites-lui votre nom pour qu'il puisse vous rappeler.

Communication

Lorsqu'on dialogue avec une personne malvoyante, il est vivement conseillé de poser des questions comme: «Je vous ai bien compris: vous préférez le gel de rasage et non la mousse?» Expliquez ce que vous allez faire avant de vous éloigner pour chercher un produit. Pour que la personne puisse bien se représenter l'objet que vous lui présentez, n'oubliez pas de retirer l'emballage du produit avant de le lui mettre entre les mains. Et donnez toutes les informations nécessaires, comme le prix, la prestation ou les avantages complémentaires en vous exprimant à haute et intelligible voix. Laissez suffisamment de temps au client pour bien palper le produit, assimiler les informations que vous lui avez données et finalement se décider. Si vous avez soigné votre communication pendant l'entretien de conseil, le client

ne mettra généralement pas longtemps avant de se décider.

Conclusion de la vente

Si plusieurs personnes attendent à la caisse, signalez son tour à la personne malvoyante en disant aimablement: «C'est au tour du Monsieur qui a un chien». S'il paie comptant, dites à haute voix combien vous avez reçu puis mettez ce qui lui revient dans la paume de sa main – d'abord les pièces puis les billets – en indiquant le montant que vous lui remettez. Demandez-lui encore s'il souhaite la quittance. Pour terminer, aidez-le à emballer ses achats et accompagnez-le jusqu'à la sortie.

Sabine Hurni / trad: cs

Conseils pour définir les attentes

- Posez des questions ciblées afin de découvrir le problème et les attentes de votre client.
- Faites des comparaisons pour décrire le produit. Par exemple: «Ces comprimés contre les maux de gorge se sucent. Ils fondent sur la langue comme le sucre de raisin.»
- Evitez d'utiliser des couleurs pour décrire les choses. Si sa cécité est due à l'âge ou s'il a perdu la vue, décrivez les couleurs de manière explicite. Utilisez par exemple des formules comme vert sapin, jaune moutarde ou rouge vif.
- Comment une personne aveugle peut-elle savoir si un flacon contient de la teinture d'échinacée ou une préparation liquide de ginkgo? Proposez-lui d'apposer un signe distinctif sur le produit. Vous pouvez par exemple découper un bout du couvercle ou poser un autocollant palpable.
- Les personnes malvoyantes ont aussi beaucoup de peine à compter les gouttes. Les comprimés sont donc plus indiqués pour elles. Essayez de trouver ensemble la solution la plus appropriée. Pour les pommades, appliquez directement sur sa main la dose nécessaire – il pourra ainsi sentir combien il doit en mettre.

Sources et information

Travail de diplôme de Regula Kächler («Blindheit – die andere Art von Wahrnehmung», Ecole supérieure de droguerie ESD, 2009)

www.burgerstein.ch

www.sbv-fsa.ch

www.blind.ch