

Revue spécialisée

Psinfo

**PRO
SENECTUTE**
PLUS FORTS ENSEMBLE

Consultation sociale : un modèle gagnant



4/2024

D'excellents résultats

Évaluation externe
de la consultation
sociale

Pages 2 à 5

En entretien (de conseil)

Dans les coulisses
de la consultation
sociale

Pages 6 à 9

Plus forts ensemble

Coordination et
collaboration :
les clés du succès

Page 10



Eveline Widmer-Schlumpf
Présidente du conseil de
fondation de Pro Senectute Suisse

Chère lectrice, cher lecteur,

En 2023, nous avons enregistré plus de 60 000 consultations sociales cofinancées par la Confédération, comme le relève l'évaluation externe d'INTERFACE. Cette étude indépendante atteste un niveau de qualité élevé en matière de mise en œuvre, de fourniture des prestations et d'impact. Elle décrit également des défis de taille pour l'avenir : l'augmentation de l'espérance de vie et du nombre de personnes âgées ayant besoin de conseils ainsi que le financement durable des consultations.

Le changement démographique est déjà perceptible chez nous. Le nombre de seniors seuls ne cesse de croître. Les personnes âgées peuvent de moins en moins s'appuyer sur des contacts sociaux en mesure de les soutenir. Les consultations deviennent en outre plus complexes et demandent plus de temps. Malgré les nombreuses possibilités d'information numériques, le besoin de conseil en face à face continue de connaître une hausse importante.

Le financement durable de la consultation sociale gratuite de Pro Senectute n'est pas assuré de la même façon dans tous les cantons. Les communes et les cantons gèrent en effet cette question de manières très différentes, ce qui posera à l'avenir des problèmes financiers à quelques organisations de Pro Senectute. Si l'on observe des évolutions positives à divers niveaux, il demeure nécessaire d'agir dans certains cantons. Je considère qu'il est essentiel pour bon nombre de personnes âgées que l'offre de consultation en face à face de Pro Senectute demeure pérenne et gratuite.

Bonne lecture !

6 sur 6 pour la consultation sociale

La consultation sociale de Pro Senectute exerce un impact très positif à tous les points de vue. Telle est la conclusion d'une évaluation externe réalisée par l'entreprise INTERFACE. Ce rapport fournit des éclairages précieux sur la mise en œuvre, la fourniture de prestations et les effets de la consultation sociale ainsi que sur les actions recommandées.

Par *Céline König*, Pro Senectute Suisse

En 2023, Pro Senectute a effectué plus de 60 000 consultations sociales cofinancées par la Confédération sur tous les sujets importants liés à la vieillesse. Les heures de consultation sont ainsi passées de 218 193 en 2022 à 242 905 en 2023. INTERFACE (Interface Politikstudien Forschung Beratung AG) confirme dans son évaluation que l'organisation se positionne avec succès comme le point de contact des seniors.

Compétence sur tous les sujets de la vieillesse

La consultation sociale a démontré de solides compétences spécialisées – en particulier dans les domaines des assurances sociales et des finances, du logement, de l'aide, de l'accompagnement et des soins, les finances constituant le sujet central pour les clientes et clients. L'évaluation atteste d'une bonne collaboration et d'une mise en réseau très importante avec les acteurs des assurances sociales, les services sociaux et le domaine des soins, tant ambulatoires que stationnaires. « Les acteurs externes apprécient les échanges simples et ciblés avec les organisations de Pro Senectute », constate la responsable de l'étude, Franziska Müller.

« La consultation sociale jouit d'une bonne réputation – tant auprès de la clientèle que des acteurs avec lesquels elle collabore. »

Franziska Müller, responsable d'étude, INTERFACE

Impact durable avéré

L'évaluation démontre que la consultation sociale de Pro Senectute est axée sur les besoins et ciblée. Les clientes et clients sont très satisfaits du déroulement et de la qualité proposés et jugent son impact très positif. Bien que différentes mesures en favorisent l'accessibilité, il existe, selon l'étude, un potentiel de développement pour atteindre mieux encore les groupes vulnérables : « Une consultation de proximité permettrait d'identifier de manière précoce les problèmes sociaux et de mettre en place un système d'aide adéquat », poursuit Franziska Müller.



En outre, il est attesté que la consultation sociale a un potentiel d'efficacité à long terme, car elle renforce l'autonomie des clientes et clients : « Les connaissances acquises grâce à la consultation sociale permettent aux personnes et à leurs proches de faire les meilleurs choix pour la gestion future de leur quotidien », ajoute l'experte. Cela est également dû aux équipes qui, selon l'étude, se distinguent par leurs solides compétences spécialisées. Franziska Müller résume ainsi : « La consultation sociale jouit d'une bonne réputation – tant auprès de la clientèle que des acteurs avec lesquels elle collabore. »

Accent sur l'évolution démographique

Selon le rapport, les évolutions démographiques en particulier confrontent la consultation sociale à des défis croissants. L'allongement de l'espérance de vie ainsi que le nombre accru

de personnes âgées influent aussi sur les besoins. L'évaluation indique que la consultation sociale doit rester flexible et être capable de s'adapter aux défis à venir. Elle recommande à Pro Senectute de continuer à renforcer les réseaux interdisciplinaires et les coopérations avec Aide et soins à domicile, les institutions de soins et d'autres acteurs : « À l'avenir, il faudrait un accompagnement à long terme de la consultation sociale et des soins intégrés en collaboration avec les autres acteurs du réseau », précise Franziska Müller.

Outre l'évolution démographique, la complexité accrue des situations de conseil aggrave la pénurie de personnel spécialisé. Selon le rapport, la charge de travail des équipes est déjà élevée aujourd'hui et a tendance à augmenter. Si les besoins en matière de consultation sociale sont actuellement pourvus, ils sont en hausse continue. Pour y remédier, le rapport recommande d'investir dans le développement du personnel de Pro Senectute.



Quel avenir pour la consultation ?

La consultation sociale de Pro Senectute est d'ores et déjà confrontée à des évolutions dynamiques. Des représentantes et représentants aux niveaux fédéral, cantonal et communal nous donnent un aperçu de l'avenir de la consultation individuelle en face à face, de ses potentiels et des défis à relever.

Un entretien avec Astrid Wüthrich, Jérôme Favez et Hans Schlegel réalisé par Peter Burri Follath et Céline König, Pro Senectute Suisse

Malgré la digitalisation et la multiplication des offres d'information en ligne, la consultation sociale individuelle en face à face prend de l'ampleur. Pourquoi ce format individuel reste-t-il un modèle gagnant ?

Astrid Wüthrich, Office fédéral des assurances sociales (OFAS) : C'est en partie lié aux usages de la génération qui sollicite aujourd'hui cette offre. Ce groupe a l'habitude de se faire conseiller en personne. En revanche, ces personnes ne recourent pas aux consultations par téléphone ou en ligne, trop récentes pour leur être familières. Elles apprécient aussi le contact direct lorsqu'il s'agit d'évoquer leurs problèmes.

Jérôme Favez, Service de l'action sociale du canton du Valais : Un certain nombre de seniors ne sont pas à l'aise ou ne connaissent pas les outils numériques. Par ailleurs, le tout numérique peut tendre à réduire les interactions sociales. Les entretiens de consultation sociale permettent de faire un point de situation global.

Hans Schlegel, Service social de la ville de Buchs (SG) : De nombreux seniors sont dépassés par les offres officielles en ligne et ont besoin d'un soutien personnalisé. Avec le jargon ou les procédures numériques, il est plus difficile de faire ses demandes d'assurances sociales seul, en particulier pour les personnes issues de la migration. La consultation individuelle aide à clarifier des sujets comme le financement d'un séjour en EMS, la retraite ou le soutien financier et à trouver des pistes. Même pour les seniors adeptes du numérique, elle reste intéressante pour démêler les questions financières et psychosociales complexes.

Du point de vue de votre administration, comment cette offre individuelle va-t-elle évoluer à l'avenir ?

AW : Globalement, je pense que la demande se maintiendra voire augmentera. Je vois deux tendances se profiler. D'une part, la consultation passera de plus en plus par des canaux différents ou supplémentaires, comme des messageries ou les réseaux sociaux. D'autre part, il faudra relever le défi des disparités entre les personnes âgées qui s'accroissent sur le plan du statut socio-économique, mais aussi de la santé ou du degré d'intégration. Ces deux évolutions vont stimuler le développement de la consultation sociale.

JF : L'État du Valais soutient financièrement la consultation sociale de Pro Senectute pour les personnes à domicile et également pour les personnes en EMS depuis de nombreuses années. Il est probable que la consultation sociale en EMS évolue plus particulièrement dans les années à venir avec un accompagnement plus complexe. C'est en tout cas ce qui semble remonter du terrain. La préparation à cette transition devrait encore être améliorée. Des réflexions devront être menées pour une meilleure orientation de la population dans le système social.

HS : On constate un certain délitement des solidarités familiales. À l'avenir, les proches auront de plus en plus recours à la consultation individuelle de Pro Senectute, notamment

Portraits



Astrid Wüthrich,

Vice-directrice de l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS), responsable du domaine « Familles, générations et société »



Jérôme Favez,

Chef du Service de l'action sociale (SAS), canton du Valais



Hans Schlegel,

Responsable du Service social de la ville de Buchs, canton de Saint-Gall

pour les questions financières liées à l'entrée en EMS, à la propriété et à l'héritage. Sur ces points, beaucoup de proches sont dépassés. La consultation sociale gagnera donc en importance pour les soulager. De plus, Pro Senectute, en tant que bureau de consultation neutre et gratuit, présente un grand potentiel dans l'accompagnement des personnes lors de la sortie de la vie active avec ses aspects financiers. Par son indépendance, elle représente en effet une alternative aux banques et aux assurances.

Quels sont les potentiels et les défis que vous anticipez pour la consultation sociale dans le cadre de l'évolution démographique ?

AW : Nous tentons actuellement de modéliser si et dans quelle mesure ce phénomène influencera la demande. De notre point de vue, l'enjeu consiste à soutenir en particulier les personnes aux ressources propres limitées afin qu'elles organisent leur vie chez elles de la manière la plus autonome possible.

JF : La consultation sociale pour les personnes qui vivent encore chez elles est un moyen de favoriser justement leur maintien à domicile. Il s'agit également d'amener la population de jeunes seniors à mieux anticiper les défis qui arriveront avec l'avancée en âge et la perte d'autonomie. Plus on anticipe et prévoit, plus il sera facile de traverser certaines étapes de vie.

HS : L'évolution démographique recèle un « potentiel » avec l'isolement accru et la désolidarisation, car les personnes âgées vont dépendre de plus en plus de services spécialisés externes comme Pro Senectute. Les questions psychosociales et les sujets comme l'adoption d'un mode de vie sain gagneront en importance, tout comme les offres de consultation proactives pour la retraite. L'un des défis est selon moi la montée de l'âgisme, notamment en matière de logement, et le conflit générationnel pour le financement de la vieillesse qui se verra davantage dans les consultations. Pro Senectute doit se positionner comme une offre de consultation, pas seulement comme une offre sociale.

Trois questions à ...



... Alexander Widmer,

membre de la direction et responsable Innovation et Politique de Pro Senectute Suisse, sur le besoin de financement de la consultation sociale démontré par l'évaluation.

Où se situe la principale lacune en matière de financement ? Au niveau de la Confédération, des cantons ou des communes ?

Alexander Widmer : En principe, la répartition des tâches et le financement sont réglés. Il s'agit de savoir, premièrement, si tous les échelons disposent des moyens nécessaires et, deuxièmement, s'ils les mettent à disposition. Car l'évolution démographique entraîne de nouveaux défis, notamment financiers. Même si la proportion de seniors ayant besoin d'un soutien (consultation ou prestations complémentaires – PC) n'a pas fortement évolué ces dernières années, l'augmentation en valeur absolue est tangible. Tous les échelons sont sollicités, les cantons et les communes étant plus ou moins concernés selon la structure d'âge – mais oui : il faut aussi une volonté politique.

La péréquation financière nationale* atteint-elle ses limites en matière de financement de la consultation sociale ?

Selon la structure d'âge, cette mission peut représenter une charge financière importante pour les cantons ou les communes. Faudra-t-il à l'avenir davantage pondérer la structure d'âge ou même la part des bénéficiaires de PC dans la compensation des charges sociodémographiques ? Une autre option serait d'impliquer encore plus la Confédération.

Comment Pro Senectute peut-elle contribuer à combler cette lacune de financement ?

À court terme, nous pouvons utiliser nos propres moyens en cas de demande accrue – car nous ne refusons personne qui a un besoin d'aide urgent. Mais cette approche n'est pas viable car elle mettrait en péril notre travail global en faveur des personnes âgées. Il convient d'informer régulièrement les communes et cantons concernés sur les besoins de consultation ainsi que sur la situation financière. On pourrait introduire un système de feux de signalisation permettant d'identifier l'insuffisance voire l'épuisement des ressources financières.

* péréquation financière nationale (RPT) : péréquation financière et compensation des charges entre la Confédération, les cantons et les communes en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2008.





Lorraine Lüthi en consultation avec Mme S. (le nom n'est pas publié à la demande de la cliente). Photo Pro Senectute Suisse

« La confiance est la base de notre succès »

En 2023, 6719 personnes âgées et leurs proches se sont adressés à la consultation sociale gratuite de Pro Senectute canton de Zurich. Depuis un peu plus d'un an, Lorraine Lüthi s'occupe de Madame S., qu'elle a soutenue dans des situations de vie difficiles. Rencontre à Zurich.

Par *Alisha Behre* et *Céline König*, Pro Senectute Suisse

« Les préparatifs d'un entretien de consultation ne se déroulent pas toujours de la même manière : cela dépend s'il s'agit d'une première rencontre ou d'un entretien de suivi », raconte Lorraine Lüthi. L'assistante sociale est assise avec sa cliente, Madame S., dans son bureau zurichois. Les deux femmes se connaissent depuis environ un an. « Au début, la principale préoccupation lors des entretiens de consultation concerne généralement les finances », explique Lorraine Lüthi, qui soutient en outre les clientes et clients dans leurs démarches administratives en les mettant en relation avec le service fiduciaire et les services assurant la gestion des rentes ou le soutien administratif. Si nécessaire, elle prend contact avec les autorités compétentes.

Analyse de la situation et communication visuelle

« Il n'y a pas de consultation-type », affirme Lorraine Lüthi. Lors du premier entretien, elle apprend à connaître les personnes en analysant la situation : « Je clarifie par exemple la situation en matière de logement, la situation financière et la situation familiale », indique-t-elle. L'entretien suivant se concentrera sur la recherche de solutions. Afin de ne rien oublier, la professionnelle dresse systématiquement, après le premier entretien, une liste des points en suspens. Elle effectue des recherches préalables sur les sujets qu'elle connaît moins bien. « Pendant la séance, je travaille beaucoup avec des éléments visuels, par exemple avec des représentations simplifiées, des dessins ou un flip-chart, pour

illustrer des sujets très complexes comme les assurances sociales », indique Lorraine Lüthi. Et Madame S. apprécie beaucoup cette méthode : « Madame Lüthi a pu m'aider pour le logement et m'a très bien expliqué le système complexe des prestations complémentaires. »

« La qualité de la consultation sociale repose toujours sur le travail d'équipe. »

Lorraine Lüthi

La confiance comme base

Il est essentiel d'instaurer la confiance d'emblée, souligne l'assistante sociale : « La confiance est la base de notre succès : c'est elle qui permet de collaborer de manière fructueuse. » Il est utile d'indiquer aux personnes reçues que les échanges et les données seront traités de manière confidentielle. Lors de la consultation, Lorraine Lüthi veille à créer une atmosphère calme, sereine, respectueuse, où l'estime est perceptible. Lors d'une relation de longue durée, des sujets intimes comme la solitude sont souvent abordés : « Grâce à différentes techniques d'entretien comme l'écoute active, les questions ouvertes ou la validation des émotions, les personnes se confient à moi. » Madame S. a ainsi accordé sa confiance à Lorraine Lüthi. Elle se sent à l'aise et vient volontiers à la consultation sociale. « Je suis très reconnaissante à Madame Lüthi d'être à l'écoute et de pouvoir m'aider. »

Le travail d'équipe comme facteur de succès

« Les parcours de vie de mes clientes et clients sont souvent très inspirants », déclare la spécialiste. Leurs récits lui montrent ce qui compte vraiment – que ce soit l'environnement social ou la santé. « C'est ma principale motivation professionnelle ! » Mais les entretiens comportent aussi leur lot de défis : « L'exercice d'équilibre entre distance et proximité est l'un des plus délicats », souligne-t-elle. Dans son quotidien, elle est souvent confrontée à des situations pesantes : « Il faut être capable de prendre de la distance. » Il est parfois difficile d'accepter qu'une personne ayant besoin d'aide la refuse. Dans ce cas, les échanges avec l'équipe sont précieux : « La qualité de la consultation sociale repose toujours sur le travail d'équipe », conclut Lorraine Lüthi.

Pro Senectute vous conseille
près de chez vous



Conseils de Lorraine Lüthi pour le premier entretien :



N'ayez pas peur.

Les seniors ne doivent pas avoir d'appréhension. Ils peuvent venir à la consultation sociale avec confiance et sans aucune honte, et s'attendre à recevoir de l'aide de notre part.



Préparez-vous.

Il est important que les seniors se préparent au premier entretien. Ils devraient se familiariser avec leur situation financière et se procurer à l'avance des documents importants tels que la dernière déclaration d'impôts, un extrait de compte bancaire récent et la police d'assurance maladie.



Impliquez les proches.

Les seniors peuvent venir avec des proches lors du premier entretien. Il peut être précieux d'avoir une personne de confiance avec soi pendant la rencontre.

Portrait



Photo libre de droits

Lorraine Lüthi travaille depuis août 2023 chez Pro Senectute canton de Zurich. Responsable de la consultation sociale, elle dirige des ateliers sur le dossier de dispositions personnelles Docupass.

La consultation sociale atteint-elle ses limites ?

Des situations plus complexes, l'évolution démographique et le manque de personnel qualifié confrontent la consultation sociale de Pro Senectute à des défis importants. Simon Gerber, responsable Consultation sociale de Pro Senectute canton de Lucerne, met en évidence les multiples influences qui s'exercent dans son domaine.

Entretien de Céline König, Pro Senectute Suisse, avec Simon Gerber, responsable Consultation sociale de Pro Senectute canton de Lucerne



Monsieur Gerber, Pro Senectute fournit un conseil dans tous les domaines qui touchent à la vieillesse. Quels sont les sujets qui préoccupent le plus les clientes et clients ?

Simon Gerber : Les questions financières sont un thème dominant dans presque toutes les consultations, car elles ont un impact sur de nombreux autres domaines – qu'il s'agisse du logement, des aides, de la santé ou de la participation sociale. Une bonne partie de notre clientèle est financièrement vulnérable et dépend des prestations complémentaires ou d'aides financières individuelles. Le logement est un autre sujet central : nous aidons les seniors à rester le plus longtemps possible à leur domicile, en fournissant des prestations de soutien ambulatoires.

« La charge de travail de nos équipes est déjà très élevée. »

Simon Gerber

La demande est en hausse dans presque tous les domaines de consultation de Pro Senectute, en particulier pour les sujets financiers. Pour quelle raison ?

On observe plusieurs facteurs d'influence : d'une part, nous constatons que la discussion autour de la 13^e rente AVS a contribué à déstigmatiser les prestations complémentaires (PC) ; d'autre part, le renchérissement a entraîné une hausse des consultations – notamment en raison de l'augmentation des charges locatives qui dépassent les déductions imputables pour les PC. En outre – fait nouveau – la génération du baby-boom est plus encline à demander de l'aide que la précédente. L'évolution démographique se fait aussi sentir : si le risque de pauvreté des personnes âgées n'est pas proportionnellement plus élevé, le nombre de personnes ayant besoin de notre soutien progresse parallèlement à l'augmentation du nombre de seniors.

La consultation sociale se voit confrontée à des situations plus complexes. Comment expliquer ce phénomène ?

Le grand âge joue ici un rôle essentiel : d'une part, la population vieillit et les ménages d'une seule personne sont plus nombreux ; de l'autre, les systèmes familiaux de soutien ne se trouvent souvent plus à proximité immédiate. Un réseau professionnel et bénévole solide doit alors être mis en place ou développé. Du fait des possibilités qui s'offrent à elles, les personnes âgées aspirent à rester plus longtemps à leur domicile. L'entrée en maison de retraite intervient donc plus tardivement. Le besoin de conseil et la diversité des sujets augmentent cependant avec l'âge et la vulnérabilité croissante. Il faut donc davantage de prestations de soutien dans le domaine ambulatoire. En outre, les maladies psychiques ont un impact de plus en plus important : elles entraînent souvent la perte du logement et des difficultés financières. Tous ces éléments font que les dossiers de consultation deviennent plus délicats et plus complexes.

L'évolution démographique accroît la demande en consultation sociale. Quelles mesures permettent de relever ce défi ?

Pour pouvoir réagir de manière flexible à la demande croissante, il faut proposer des soins intégrés. Cela signifie développer la collaboration avec des organisations partenaires et coopérer davantage au niveau des cas. Pro Senectute canton de Lucerne s'engage à mettre en place cette approche et à renforcer les liens entre les domaines de la santé et du social. La conception du rôle de la consultation sociale doit passer du simple mandat de consultation à la gestion de cas. Dans les situations complexes, on pourrait ainsi lever les inhibitions des personnes concernées et, partant, optimiser les soins. En outre, je constate que soulager les proches aidants devient de plus en plus important. Au final, un financement durable des services de conseil et des investissements dans les soins ambulatoires sont essentiels.

L'évolution démographique et la hausse des consultations complexes vont aggraver le manque de personnel qualifié. Dans quelle mesure Pro Senectute canton de Lucerne le ressent-elle déjà ?

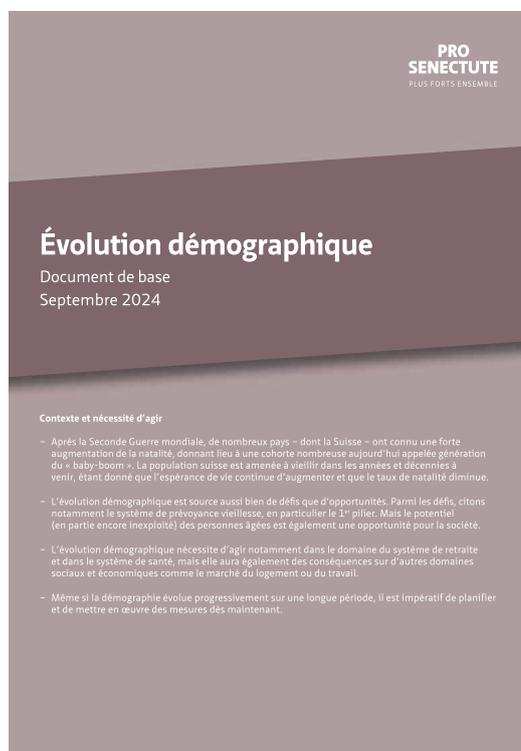
Les capacités de nos équipes ont déjà atteint leurs limites. Je pars du principe que cette situation va encore s'accroître et qu'il sera plus difficile de trouver suffisamment de personnel spécialisé qualifié. Nous avons donc déjà pris des mesures pour, notamment, décharger les assistantes sociales et assistants sociaux des tâches administratives. Il faut maintenir notre vigilance afin de pouvoir relever les défis.

Portrait



Photo libre de droits

Simon Gerber travaille depuis cinq ans chez Pro Senectute canton de Lucerne, où il dirige trois bureaux de consultation sociale et est membre de la direction.



Pour en savoir plus sur l'évolution démographique dans un nouveau document de base



« L'étroite collaboration a été extrêmement importante ces dernières années »

Une bonne collaboration est un atout, et Thomas Allenspach des Assurances sociales de Glaris (SVGL) le sait. En entretien, il explique comment fonctionne la coopération avec Pro Senectute canton de Glaris et ce que peut apporter une bonne collaboration à l'interface.

Entretien de Céline König, Pro Senectute Suisse, avec Thomas Allenspach, responsable Prestations au sein du service des assurances sociales de Glaris

Monsieur Allenspach, comment caractériser la collaboration entre le service des assurances sociales de Glaris et Pro Senectute canton de Glaris ?

Thomas Allenspach : L'interface entre nos organisations est importante et la collaboration très étroite : nous renvoyons ainsi vers la consultation sociale pour l'aide concernant les demandes de prestations complémentaires (PC). Cette très bonne collaboration repose notamment sur les contacts personnels, qui facilitent la communication et créent la confiance. Comme nous connaissons personnellement la direction et les équipes de la consultation sociale, les échanges sont très ouverts. Les formations régulières sur les prestations complémentaires des SVGL sont essentielles pour transmettre les connaissances et clarifier les questions. De cette manière, les deux parties connaissent les procédures et peuvent interagir efficacement. La proximité des bureaux favorise en outre les échanges directs, ce qui nous permet de discuter rapidement et simplement des demandes. Ainsi, nous pouvons traiter de manière ciblée les problématiques des personnes assurées, qui sont par ailleurs très bien soutenues par Pro Senectute.

Comment la coopération avec la consultation sociale de Pro Senectute a-t-elle évolué au cours des dernières années ?

Ces dernières années, la coopération a bénéficié d'une optimisation ciblée des processus. En particulier dans le domaine des prestations complémentaires, qui implique le respect de nombreuses formalités, nous avons établi des priorités mais aussi investi beaucoup de temps dans la mise en place de directives claires pour la remise des dossiers. Ces normes permettent de garantir la qualité des dossiers dès le départ et donc de réduire le travail des deux parties. Un autre exemple a été le retour d'information lors du développement d'un outil en ligne pour les frais de maladie et d'invalidité dans les prestations complémentaires, qui aide Pro Senectute canton de Glaris à remplir son mandat et facilite le transfert des données. L'étroite collaboration a été extrêmement importante ces dernières années pour réagir rapidement à des changements complexes, notamment lors de l'introduction de la réforme de l'AVS en 2021. Pro Senectute doit toujours disposer des dernières connais-

sances pour bien conseiller sa clientèle – une tâche centrale, mais exigeante.



« Il est fondamental de poursuivre cette étroite collaboration à l'avenir, car Pro Senectute fournit une prestation précieuse auprès des personnes assurées. »

Thomas Allenspach

Quelles opportunités et quels défis voyez-vous dans la collaboration future ?

Une excellente communication permet d'optimiser l'efficacité des processus et de continuer à réduire les dépenses des deux côtés. Il est fondamental de poursuivre cette étroite collaboration à l'avenir, car Pro Senectute fournit une prestation précieuse auprès des personnes assurées. L'un des principaux défis réside dans la complexité croissante du domaine de compétence relatif à la consultation sociale : en plus de fournir un soutien administratif dans le domaine des assurances sociales, Pro Senectute accompagne les personnes âgées sur de nombreuses autres questions. Les modifications légales et structurelles concernant les assurances sociales, très fréquentes, augmentent encore la complexité. Il est difficile de toujours être à jour dans les formalités et les procédures afin de répondre aux multiples besoins de conseil de la clientèle.

Vieillir en Suisse : du privé au politique

Marion Repetti et Farinaz Fassa. Lausanne: Savoir suisse, 2024

La barrière des 65 ans tend à simplifier à tort des expériences de vie diverses, contrairement à l'image courante de retraités dépendants de la société. Cet essai met en lumière ces diversités en fonction des parcours de vie, du statut socio-économique, du genre et du lieu de résidence, éclairant ainsi ce que signifie vieillir et les perceptions qui façonnent notre société. Il adopte une perspective sociologique pour mieux comprendre le quotidien des seniors, valoriser leurs engagements, notamment bénévoles, et identifier les facteurs qui contribuent ou entravent une vie de qualité et une pleine citoyenneté à travers les âges.



Viellissement et vieillissement dans la société contemporaine : Panorama de la société suisse 2024

Office fédéral de la statistique, les universités de Neuchâtel et de Fribourg et l'Académie suisse des sciences humaines et sociales (éds.); 2024.

Le vieillissement de la population comme mégatendance se réfère non seulement au développement individuel jusqu'à un âge avancé mais aussi aux dynamiques des institutions et structures et aux évolutions et représentations de la société ainsi qu'aux défis qui l'attendent. Les images que l'on se fait habituellement de la vieillesse ne sont plus tout à fait pertinentes aujourd'hui. L'objectif de ce Panorama de la société suisse est d'approfondir une sélection de thèmes en lien avec le vieillissement.



Pour une politique coordonnée de la vieillesse à Genève : Livre blanc

Plateforme du réseau seniors Genève: 2023.

La vision de la Plateforme est celle de porter la voix du réseau seniors afin de contribuer à améliorer la qualité de vie d'une société de tous les âges. Six grands thèmes ont émergé et une série de 32 recommandations a été articulée. Les recommandations du livre blanc s'adressent en premier lieu aux autorités cantonales, mais elles concernent forcément l'échelon communal et l'ensemble des institutions genevoises qui interviennent dans le parcours de vie.



Les Jeunes amants

Un film de Carine Tardieu. Diaphana: 2022

Quinze ans se sont écoulés depuis que Shauna (Fanny Ardant) et Pierre (Melvil Poupaud) se sont brièvement rencontrés une fois. À l'époque, ils étaient déjà attirés l'un par l'autre. Lorsqu'ils se revoient aujourd'hui, c'est le coup de foudre, même si les circonstances ne s'y prêtent pas forcément: Shauna en a en fait fini avec le romantisme, Pierre mène une vie de famille heureuse et apprécie beaucoup sa femme. Shauna hésite, car elle est nettement plus âgée que Pierre, mais le désir et les sentiments qu'ils éprouvent l'un pour l'autre sont si forts qu'il est inutile de résister.



Sélection
des titres
effectuée par

ZHAW Hochschulbibliothek

Site web : zhaw.ch/hsb/gerontologie

Téléphone : 058 934 75 00

E-mail : gerontologie.hsb@zhaw.ch

Programme de formation continue



Apprendre tout au long de la vie avec Pro Senectute

Fidèle au credo « La qualité au service des aînés », le programme de formation continue varié de Pro Senectute se veut axé sur la pratique tout en annonçant des nouveautés pour l'année prochaine.

32 formations en Suisse romande, 40 en Suisse alémanique et 4 au Tessin : le programme 2025 a été défini. « En 2024, les participantes et participants se sont montrés une nouvelle fois extrêmement satisfaits des contenus. Les formations «Gérer le stress et prévenir l'épuisement», «Les prestations complémentaires dans la pratique» et «Séparation, pertes et deuils» ont été particulièrement appréciées », explique Christiane Richon, coordinatrice romande de la formation continue chez Pro Senectute Suisse.

Les collaboratrices et collaborateurs ainsi que les bénévoles de Pro Senectute, mais aussi les professionnels intéressés, trouveront dans le programme 2025 des ateliers pratiques en « Gérontologie et conseil », « Communication et gestion » et « Droit et finances ». L'objectif est de transmettre des compétences sociales, professionnelles et méthodologiques. « Une fois encore, le programme tient pleinement compte des propositions formulées par les équipes des organisations de Pro Senectute dans le but de transmettre des contenus pratiques. Avec des sujets comme «Cours pour seniors vulnérables», «Baby-boomers» ou «Aspects psychosociaux dans la consultation sociale et l'accompagnement», nous posons de nouveaux jalons », indique Christiane Richon. Les formations continues sur des thèmes clés de la consultation sociale dans le domaine du droit et des finances, en particulier sur les assurances sociales et les prestations complémentaires dans la pratique, restent centrales dans le programme.

Pour en savoir plus : www.prosenectute.ch/formation

Impressum

Éditrice : Pro Senectute Suisse, Lavaterstrasse 60, case postale, 8027 Zurich, tél. 044 283 89 89, kommunikation@prosenectute.ch

Rédaction : Céline König

Textes : Peter Burri Follath, Marin Good, Alisha Behre, Céline König

Traduction : Pro Senectute Suisse, CB Service SA

Layout et impression : Gutenberg Druck AG

© Pro Senectute Suisse

En bref



« Robi n'est pas d'un grand secours, mais nous, oui »

Le contact humain et le soutien professionnel sont indispensables aux personnes âgées. C'est ce que montre la nouvelle campagne de Pro Senectute consacrée aux services : Robi, petit robot serviable mais maladroit, représente symboliquement les défis de tous les jours, mais ce sont les collaboratrices et collaborateurs de Pro Senectute qui apportent un soutien sans faille aux seniors au quotidien.

Nos services visent à maintenir la mobilité des personnes âgées et à décharger les proches aidants. Afin d'assurer un accompagnement complet et de qualité, nous encourageons les contacts sociaux et organisons des activités porteuses de sens et des événements enrichissants. Nous rendons ainsi la vie autonome à domicile possible à l'avenir également.

Découvrez notre offre de services

