

Zeitschrift: PS info : nouvelles de Pro Senectute Suisse
Herausgeber: Pro Senectute Suisse
Band: - (2007)
Heft: 2: Une répartition inégale des richesses

Artikel: La consultation sociale de Pro Senectute
Autor: Schori, Katja
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-789435>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 04.05.2025

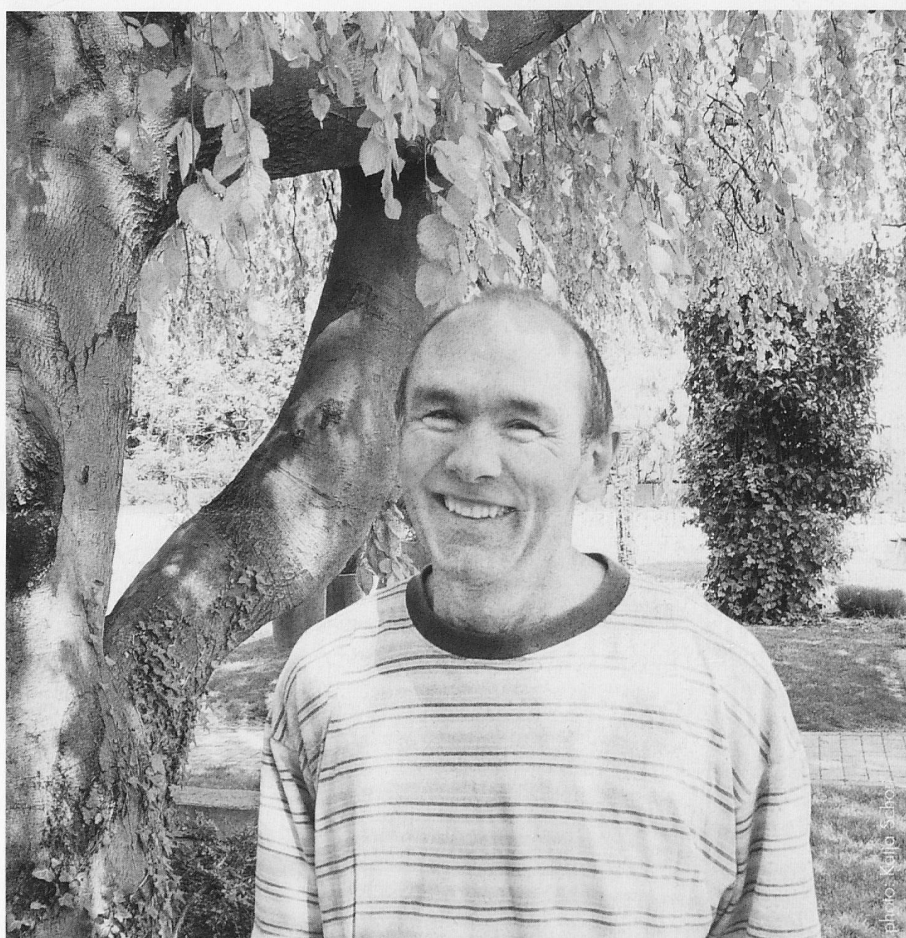
ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

La consultation sociale de Pro Senectute

Les seniors et leurs proches peuvent recourir gratuitement à la consultation sociale de Pro Senectute, dont l'objectif principal consiste à maintenir l'autonomie des personnes âgées, trouver des solutions lors de situations problématiques et donner des conseils à même de soulager l'entourage. Qu'est-ce que cela signifie dans la pratique? Voyons comment cela se passe auprès du bureau régional Pro Senectute de Lyss dans le Seeland bernois.

Katja Schori – marketing & communication, Pro Senectute Suisse

Imaginons que je sois une personne âgée et que je m'adresse à Hans Röthlisberger, travailleur social de Pro Senectute canton de Berne, région Biel/Bienne-Seeland, pour lui demander conseil ou de l'aide, eh bien, selon toute vraisemblance, ma question aurait été de nature financière. C'est ce que démontre la statistique: en 2006, 32'000 seniors ont fait appel à la consultation sociale de Pro Senectute. Près de 44% des questions ont porté sur les finances. Si l'on en croit l'image de «vieux riches» souvent véhiculée par les médias, la demande que j'adresserais à M. Röthlisberger serait liée à ma fortune: quel est le meilleur placement financier pour mes vieux jours? Est-il préférable de vendre ma villa maintenant? ou de céder mon héritage? Hans Röthlisberger ne peut que sourire à l'évocation de ce scénario. Il y a bien sûr des rentières et rentiers qui peuvent se réjouir d'avoir un compte en banque bien rempli. Mais «un bon banquier ou un avocat sont plus à même d'aborder ce genre de questions que moi», estime le travailleur social. «Dans mon travail quotidien, la réalité est toute autre.»



Recommençons depuis le début: Hans Röthlisberger accueille ses clients dans un petit bureau, certes, mais très confortable. Il engage la discussion très simplement, de manière ouverte et posée. A la question de savoir comment se déroule «une consultation sociale classique?», Hans Röthlisberger répond qu'il n'y a pas de consultation sociale dite «classique». «Chaque consultation est unique, chaque personne est différente et les questions varient d'un cas à l'autre.» Il n'aime pas qualifier les personnes qui lui demandent conseil de clientes et clients. «Pour moi, ce sont des seniors,

tout simplement.» «Ce que l'on retrouve à chaque consultation, c'est la manière de procéder: d'abord j'écoute, je prends mon interlocuteur au sérieux, et n'ai aucun a priori. Il m'arrive de poser des questions pour mieux comprendre la situation. Il se peut parfois que je ne comprenne pas ce que mon interlocuteur veut dire.»

Une aide pour inciter les personnes âgées à être autonomes

Comprendre est un mot important dans le vocabulaire de Hans Röthlisberger. C'est uniquement lorsqu'il y a une compréhens-

sion mutuelle que l'on peut définir un objectif, toujours formulé d'ailleurs par le senior, et sur la base d'un commun accord.

Lorsque le problème est mis à jour et que l'objectif est clairement formulé, un seul entretien permet déjà d'apporter une aide. «Je souhaite surtout contribuer à rendre les seniors autonomes», précise H. Röthlisberger. «De nombreux seniors peuvent très bien gérer eux-mêmes leur vieillesse. Parfois, ils n'en sont même pas conscients, raison pour laquelle je leur redonne du courage dès notre premier entretien et tente de renforcer leur propre estime». C'est souvent exactement ce dont ont besoin les seniors pour réagir, et aller de l'avant, en toute autonomie. «Si cela fonctionne, c'est déjà un bon début», relève Hans Röthlisberger.

Et si l'on ne parvient pas à dialoguer en dépit d'un objectif clairement formulé? «Dans ce cas, nous établissons ensemble un concept sur la manière d'agir», qui se présente comme suit: 1. formuler le problème, 2. définir un objectif à atteindre, 3. fixer des objectifs par étapes, 4. vérifier la réalisation des objectifs. Le rythme des échanges est fixé individuellement ou selon les possibilités des clients. «Il ne sert à rien de mettre les seniors sous pression et de les stresser», ajoute Hans Röthlisberger.

«Il y a de plus en plus de seniors fortunés, mais les personnes âgées qui vivent dans la pauvreté sont aussi toujours plus nombreuses!»

Il arrive souvent qu'un objectif n'est pas atteint parce que les seniors ne trouvent pas la bonne personne de contact dans un service de l'Etat, ou ne comprennent pas le renseignement qui leur est donné. Certaines personnes sont également désorientées parce qu'elles sont confrontées à un événement tragique, tel qu'un décès. «Nombre de mes clientes et clients se sont mariés jeunes et ont partagé toute leur vie avec le ou la même partenaire. La disparition d'un des conjoints laisse un grand vide pour le conjoint survivant. Le pire est sans doute la mort de son propre enfant», raconte Hans Röthlisberger, lui-même père de deux enfants. Souvent, les

tâches sont clairement réparties entre ces partenaires de longue durée. Il se peut dès lors qu'une veuve se sente complètement désemparée de devoir tout à coup s'occuper de questions financières.

Pour en revenir aux finances: quelle est donc cette réalité évoquée par Hans Röthlisberger au début de notre entretien? «C'est bien de constater qu'il y a des <personnes âgées riches>, mais il ne faut en aucun cas oublier celles qui ont besoin des prestations complémentaires. Le fait est que le fossé entre ces deux catégories de seniors se creuse toujours davantage: il y a de plus en plus de seniors fortunés, mais les personnes âgées qui vivent dans la pauvreté sont aussi toujours plus nombreuses!» En effet, le nombre de bénéficiaires de prestations complémentaires ne diminue pas alors que toujours plus de nouveaux retraités disposent d'une deuxième rente grâce à leur deuxième pilier. Souvent, les revenus de l'AVS et du deuxième pilier permettent d'avoir une belle retraite.

Les inégalités financières s'accroissent

Paradoxalement, les rentières et rentiers dont le revenu dépasse à peine la limite qui aurait donné droit à des prestations complémentaires – et cela ne tient qu'à trois ou quatre francs de différence – ont en définitive un budget plus restreint que les bénéficiaires de prestations, car, dans ces cas, l'ensemble des revenus est pleinement imposable. «Ce groupe n'apparaît dans aucune statistique – l'image est donc totalement déformée!», s'offusque H. Röthlisberger.

Le travail d'un travailleur social n'est pas toujours simple. Comment faire lorsque l'on est quotidiennement confronté aux problèmes des autres personnes? Comment prendre du recul? La recette de Hans Röthlisberger est: «Avoir de la compassion, mais ne pas prendre les problèmes sur soi». «Naturellement, j'entends des histoires tragiques. Je dois cependant fixer une limite claire entre moi et les clients. Il est nécessaire d'avoir une certaine distance pour pouvoir aider les seniors et trouver des solutions adéquates». Hans Röthlisberger s'appuie beaucoup sur sa longue expérience en tant que travailleur social, dont environ six ans auprès de Pro Senectute Biel/Bienne-Seeland pour le bureau régional à Lyss, et comme responsable du district de Cerlier et Nidau. S'y

ajoute une expérience de dix ans avec des enfants et des adolescents, ainsi qu'avec des adultes ayant des problèmes psychiques et de dépendance.

Durant ses loisirs, il trouve un équilibre dans la nature, s'occupe de sa ferme et profite de sa famille. «J'ai aussi besoin de nourriture intellectuelle», relève Hans Röthlisberger. «La philosophie, la religion et l'éthique sont mes thèmes de prédilection. L'astrologie et l'astronomie m'intéressent aussi, de même que les civilisations anciennes telles que celles des Mayas et des Indiens, qui vouaient une grande estime à leurs anciens et les honoraient!»

Au moment de nous quitter, Hans Röthlisberger fait la réflexion suivante: «les personnes dites pauvres sont souvent plus heureuses que celles qui ont un compte en banque bien garni. L'argent ne fait pas le bonheur. J'ai des clients qui ont trimé toute leur vie et malgré cela possèdent une grande joie de vivre. Ce sont eux les vrais philosophes et les mentors de la vie quotidienne...»

La consultation sociale de Pro Senectute

La consultation sociale de Pro Senectute offre des conseils en matière de finance, d'assurances sociales (AVS, prestations complémentaires, caisses maladie, calcul des coûts dans les EMS), et également d'aide, de soins, de prise en charge à domicile, de logement pour les aînés, d'aménagement du temps libre, de problèmes familiaux ou relationnels.

La consultation sociale de Pro Senectute est neutre d'un point de vue politique et confessionnel. Les seniors et leurs proches peuvent recourir gratuitement à la consultation sociale de Pro Senectute, dont l'objectif principal consiste à maintenir l'autonomie des personnes âgées, trouver des solutions lors de situations problématiques et donner des conseils à même de soulager les proches. Les travailleurs sociaux employés par Pro Senectute sont soumis à l'obligation du secret professionnel.