

Revue spécialisée

# Psinfo

Sondage pour  
les lecteurs/trices :



Votre opinion  
compte!

4/2021

## L'accompagnement à domicile pour prévenir la violence

**Besoin d'agir  
au niveau politique**

L'importance d'un  
programme d'impulsion  
Pages 2 à 5

**L'accompagnement  
à domicile**

Un outil de soutien chez  
Pro Senectute  
Pages 6 et 7

**Un problème aux  
multiples facettes**

Pourquoi les abus finan-  
ciers augmentent-ils?  
Pages 8 à 10



Alexander Widmer, membre de la direction et responsable « Innovation et Politique », Pro Senectute Suisse

### De 300 000 à 500 000 personnes ...

... de 60 ans et plus sont victimes chaque année de violences ou de négligence, selon un rapport du Conseil fédéral. En 2020, la statistique de la criminalité a révélé qu'environ 43 000 infractions, dont 7 455 de violence, concernaient ce groupe d'âge. S'il est vrai que l'on observe un recul de l'ensemble des infractions, le nombre d'infractions de violence commises envers les seniors a doublé au cours des dix dernières années – une évolution qui fait réfléchir. À celles-ci s'ajoutent les abus financiers.

Comme pour les autres groupes d'âge, la violence et les abus financiers sont des questions chargées de honte et donc taboues, et les victimes restent souvent sans défense. La sensibilisation revêt donc une importance cruciale.

Et c'est là que les offres d'accompagnement et de soutien peuvent jouer un rôle de prévention essentiel, en contribuant de manière décisive à la détection précoce de cas de maltraitance et d'abus financiers, en instaurant une relation de confiance destinée à intégrer les personnes menacées dans un environnement social, et en allégeant la surcharge de travail des aidants.

Notre nouveau numéro est consacré aux nombreux défis liés à cette problématique. Dans ce cadre, nous mettons en lumière des interventions politiques actuelles, donnons la parole à des spécialistes de la prévention et de la recherche et présentons les domaines d'activité de Pro Senectute. Car derrière les chiffres se cachent des destins tragiques et de terribles souffrances, que nous devons empêcher en déployant tous les moyens disponibles.

# L'accompagnement : un rempart contre la violence envers les seniors

**Jusqu'à présent, les politiques relatives à la violence et aux abus envers les aînés n'ont guère retenu l'attention. La question a été cependant remise à l'ordre du jour par deux interventions, qui recentrent les discussions sur l'effet préventif des offres d'accompagnement et de soutien. La clé d'une prévention ciblée repose sur des solutions abordables et accessibles à la majorité, la sensibilisation et la formation des spécialistes ainsi qu'une coordination accrue des acteurs.**

---

Alexander Widmer, responsable « Innovation et Politique », Pro Senectute Suisse

Il y a six ans, le postulat 15.3945 de la conseillère nationale du Centre, Ida Glanzmann, a porté sur la scène politique la question de la violence et des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées (voir pages 4 et 5). Cinq ans plus tard, dans le rapport correspondant, le Conseil fédéral a chargé le Département fédéral de l'intérieur de se concerter avec les cantons et d'évaluer un programme d'impulsion pour la prévention et l'intervention relatives à la maltraitance des aînés. En outre, la prévention et la lutte doivent être renforcées par l'intermédiaire des organisations d'aide à la vieillesse. Afin de donner un nouvel élan à ces travaux, une nouvelle motion (21.3715), signée par 78 représentant·e·s de tous les partis, a été présentée au printemps de cette année. Elle demande explicitement au Conseil fédéral de déployer un programme d'impulsion similaire visant à sensibiliser l'opinion et à lever le tabou sur le sujet. Des offres de prise en charge des personnes âgées et de soutien aux proches aidants sont également exigées. Dans son interpellation (21.3708), la conseillère nationale PS Flavia Wasserfallen réclame elle aussi une meilleure prise en compte de la question dans la feuille de route sur la violence domestique.

### Lutter contre les facteurs de risque de violence et de maltraitance

Par le passé, Pro Senectute s'est engagée sur différents aspects de la violence et des abus financiers. Les offres de prise en charge des personnes âgées et de soutien aux proches aidants sont au cœur de son action, car un accompagnement de qualité et complet favorise les relations et les contacts sociaux tout en aidant les seniors à mener une vie autonome à leur domicile. Les solutions destinées aux proches apportent quant à elles une assistance ciblée et adaptée aux besoins. En ce sens, ces services jouent déjà un rôle important dans le quotidien de la population concernée. Mais quels sont leurs effets sur la prévention? Comme l'indique le rapport du Conseil fédéral, le risque de violence, de maltraitance et de négligence s'accroît notamment sous l'effet de quatre facteurs :



- la solitude ou l'isolement social
- un faible revenu ou un statut socio-économique modeste
- une mauvaise santé
- la surcharge des membres de la famille ou des spécialistes en matière de soins ou d'accompagnement

Or les offres d'accompagnement et de soutien tiennent directement compte de ces facteurs. Les services de visite, d'aide pour le ménage et la cuisine, mais aussi les activités sportives réduisent ainsi la solitude et l'isolement social. Il en va de même pour les proches aidants. Échanger avec d'autres personnes peut donner du réconfort pour affronter le quotidien, mais aussi simplement faire comprendre que l'on n'est pas un cas isolé.

### Mettre l'accent sur le financement

Malheureusement, les prestations d'accompagnement demeurent trop coûteuses pour nombre de bourses, car, contrairement aux soins, elles ne sont pas couvertes par l'assurance-maladie. Il est donc essentiel que les personnes disposant de moyens limités aient accès à des services ainsi qu'à des offres de soutien grâce à des aides finançant tout ou partie des frais. L'une des mesures actuellement à l'étude concerne le financement de l'accompagnement à domicile par les prestations complémentaires. Cette solution a pour avantage de permettre un déploiement ciblé et axé sur les besoins ainsi que le maintien à domicile. Le réseau « Bien Vieillir » prévoit à cet égard une initiative populaire poursuivant un objectif similaire, avec, une fois encore, le financement en ligne de mire.

### Identifier et intervenir

Les soins ambulatoires et l'accompagnement peuvent également jouer d'autres rôles centraux, que ce soit dans la détec-

tion de la violence et des abus ou dans l'intervention en cas de soupçon. Des formations supplémentaires permettraient de sensibiliser davantage les spécialistes à l'identification précoce, de lever les inhibitions et d'assurer l'implication des instances compétentes.

### Alléger la surcharge de travail et informer

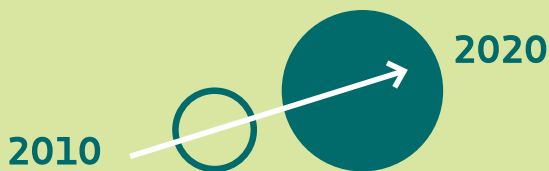
Les services de soins, eux aussi, sont soumis à des pressions considérables, horaires comme financières. À cela s'ajoute la complexité de la situation, qui accroît le risque d'abus en raison de la surcharge de travail. Ce constat vaut aussi pour les proches aidants. Le recours aux sédatifs, l'isolement, une mobilité réduite ou le refus d'aide que l'on peut observer résultent souvent d'une sursollicitation. Dans ce contexte, les offres visant à soulager les proches, mais aussi une réduction de la pression (financière) sur le personnel de soins et d'accompagnement, pourraient apporter une contribution substantielle. Enfin, il convient d'encourager l'information du public et la mise en place de solutions d'accompagnement. Un programme d'impulsion devrait mettre l'accent sur les groupes socialement isolés et en difficultés financières, car c'est sur ces derniers que l'on peut obtenir des effets préventifs notables.

Malheureusement, le Conseil fédéral rejette la motion 21.3715 et donc un programme d'impulsion. Il souhaite attendre les résultats de la concertation menée avec les conférences des directeurs cantonaux concernées. Cependant, dans sa réponse, le Conseil fédéral reconnaît l'importance de l'accompagnement dans cette thématique. Il prévoit donc d'examiner les besoins et les possibilités d'action en la matière.

# Un bon accompagnement pour prévenir

Pour la première fois, un rapport du Conseil fédéral parle des facteurs de violence et d'abus envers les seniors. Il montre qu'un accompagnement à domicile accessible peut éviter nombre de situations critiques. Pro Senectute aide les seniors dans leur quotidien partout en Suisse et en toute simplicité et décharge les proches aidants.

## Faits et chiffres



Le nombre de cas de **violence et d'abus envers les seniors** a doublé au cours de la dernière décennie, passant de 3600 à 7400.



**15 – 20 %**

Jusqu'à **500 000 personnes de 60 ans et plus vivant à leur domicile** sont victimes chaque année de violences, d'abus et de négligence.



**4 %**

Selon l'Organisation mondiale de la santé, seuls **4 % des cas** de violence et d'abus envers les seniors sont déclarés.

## Nécessité d'agir

**44 %** des personnes de 63 ans et plus vivant à leur domicile (soit 660 000) ont recours à **au moins une prestation d'accompagnement**. Des offres d'accompagnement abordables peuvent prévenir les cas de violence et d'abus envers les seniors. Les milieux politiques ont reconnu la nécessité d'agir :

Motion:



Interpellation:



La motion « **Programme d'impulsion pour prévenir la violence sur les personnes âgées** » (21.3715) de la conseillère nationale Ida Glanzmann-Hunkeler (Le Centre, LU) cite quatre facteurs de risque :

- isolement social, faibles revenus, mauvaise santé et stress ainsi que
- surcharge des proches aidants et des professionnels.
- exige un programme d'impulsion visant à prévenir et à atténuer ces facteurs de risque.
- réclame une meilleure sensibilisation de la population et une levée du tabou autour de ce thème.

# abus et violence

En 2020,  
Pro Senectute a effectué  
partout en Suisse  
**1 574 000 interventions**  
auprès de seniors vivant à  
leur domicile et décharge  
ainsi les proches aidants.

L'interpellation « **La violence sur les personnes âgées, grande oubliée de la feuille de route sur la violence domestique** » (21.3708) de Flavia Wasserfallen (PS, BE)

- souligne l'absence de prise en compte de la violence sur les seniors.

## PRO SENECTUTE

PLUS FORTS ENSEMBLE

Pro Senectute propose des prestations d'accompagnement destinées aux seniors vivant à leur domicile et à leurs proches :



Soutien au quotidien



Service de visite



Service de transport



Service de repas



Activité sociale



Cours : mouvement, sport et activités favorisant les contacts sociaux et apportant de la variété au quotidien



Groupes d'échange pour les proches



[www.prosenectute.ch/fr/services/aides](http://www.prosenectute.ch/fr/services/aides)

Sources : Pro Senectute Suisse, Office fédéral de la statistique, Parlement suisse, Organisation mondiale de la santé OMS

# « Prévenir, c'est observer avec attention »

Depuis près de 20 ans, Pro Senectute Ticino e Moesano œuvre pour que la population âgée du Tessin dispose d'un point de contact local et accessible pour toutes les questions en matière de violence, de maltraitance et d'abus.

*Antonietta Scottino et Tatjana Kistler, Pro Senectute Suisse*

Aux côtés d'Alter Ego et de l'Autorité indépendante de plainte en matière de vieillesse (UBA), Pro Senectute Ticino e Moesano s'engage pour offrir partout en Suisse la possibilité de rapporter en toute confidentialité à des spécialistes les soupçons de violence, de maltraitance et d'abus à l'égard des seniors. Ainsi, Pro Senectute entend non seulement apporter une aide immédiate aux personnes touchées, mais aussi, et surtout, faire de la prévention. « Nous voulons et devons envoyer un signal en faveur des droits et de la dignité de nos aînés », souligne Paolo Nodari, directeur de Pro Senectute Ticino e Moesano.

### Un trio en action

Cette mission est menée à bien par le département « Promotion de la qualité de la vie », au sein duquel les psychologues Miriam Benin et Francesca Ravera, ainsi qu'une assistante sociale, veillent à ce que les cas présumés de violence et d'abus au Tessin fassent l'objet d'un suivi systématique et à ce que les personnes concernées soit épaulées. La protection de ce public spécifique passe aussi par le soutien des proches aidants, qui, souvent épuisés, risquent de faire de mauvaises expériences.

La forte demande atteste de la réalité des besoins : rien qu'en 2020, l'organisation tessinoise a recensé 45 cas nécessitant un soutien psychologique mais aussi social. Ce dernier vise à aider les personnes à gérer leur quotidien à domicile afin de lutter contre des situations de surmenage et ainsi d'apaiser les tensions au sein de la cellule familiale.

« 80% des cas surviennent dans un cadre privé, c'est-à-dire à la maison », explique Paolo Nodari. Cependant, le problème reste largement tabou, empêchant de libérer la parole à propos de situations tendues, voire d'incidents graves qui se sont déjà produits. « Nous invitons donc également les proches et l'entourage des seniors à s'adresser à nous pour tout soupçon de violence ou de maltraitance, ajoute-t-il. Le nombre d'événements non signalés est encore trop élevé. »



*Francesca Ravera (à gauche) et Miriam Benin collaborent avec Pro Senectute Ticino e Moesano pour combattre la violence et les abus envers les seniors (photo: mise à disposition).*

### Assurer le bien-être physique et mental

Outre les prestations d'accompagnement complètes fournies par Pro Senectute aux seniors vivant chez eux, la promotion d'une bonne qualité de vie pendant la vieillesse, à la fois à domicile et dans les établissements médico-sociaux (EMS), exige une sensibilisation et une formation continue du personnel des services sociaux et de santé. Le département dédié dispense également des conseils, une supervision ainsi que des cours de sensibilisation dans les EMS, ainsi qu'auprès des personnes assurant l'aide à domicile en interne. « Mais la prévention englobe beaucoup plus d'aspects », affirme Paolo Nodari. Il s'agit également d'observer avec attention et de proposer des activités et des prestations qui confèrent au bien-être des personnes âgées une dimension plus large. « Il est important de comprendre que les conseils, les activités visant à rythmer la vie quotidienne et à maintenir des contacts sociaux, ainsi que les prestations de soutien évitent à nos aînés de souffrir de solitude, de sombrer dans la pauvreté et d'être malmenés par le stress. »



# « Parler pour prévenir le surmenage »

**Aider un proche ou une personne âgée est une tâche conséquente et souvent difficile. Pro Senectute Grisons propose des groupes de parole en collaboration avec Alzheimer Grisons.**

Tatjana Kistler, Pro Senectute Suisse

Dans les groupes de parole de Pro Senectute Grisons, les proches ont la possibilité de discuter avec des personnes qui aident, elles aussi, une personne âgée. Chez Pro Senectute, ce type de groupes existe depuis longtemps. Le premier groupe a été créé à Coire en 1991, avant la mise en place, au fil des années, de cinq groupes supplémentaires à Ilanz, Scuol/Zernez, Davos, Thusis et Samedan. « Depuis, tous les groupes ont été maintenus sans interruption », explique Franzisca Zehnder, qui anime le dernier groupe (voir encadré).

Selon Franzisca Zehnder, la permanence de la demande en matière de prestations de soutien pour les proches aidants serait due notamment à l'augmentation du nombre de personnes touchées par la démence. « De grands défis sous-tendent la gestion de cette maladie pour l'entourage. Les groupes de parole permettent d'aborder tous les sujets pesants et de recevoir des informations et de l'aide. » Franzisca Zehnder avoue que,

souvent, ces groupes sont le seul endroit où les proches aidants peuvent discuter. « Ils se sentent compris et n'ont pas besoin de se justifier », ajoute-t-elle. « Ils y puisent de l'énergie pour recharger leurs batteries. Parler aide et prévient les situations de surmenage ».

*« Les proches aidants se sentent compris dans les groupes de parole et y puisent de l'énergie pour recharger leurs batteries. »*

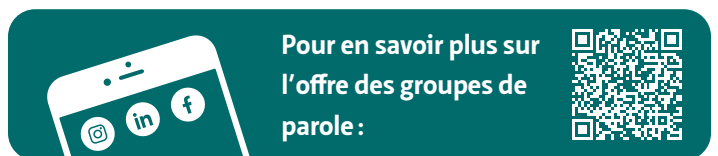
### « Accepter permet de dégager de nouvelles ressources »

« Toutefois, il faut souvent du temps ou surmonter certaines appréhensions pour intégrer un groupe de parole », constate Franzisca Zehnder. « Mais après avoir participé une fois, les gens reviennent car cela leur fait du bien. » D'une part, les interventions ciblées des spécialistes dans les groupes de parole montrent où obtenir de l'aide et comment répartir ses ressources. D'autre part, beaucoup de temps est prévu, à dessein, pour les échanges spontanés. « Les sujets abordés sont nombreux, mais très souvent, il s'agit surtout de prendre conscience de ses propres limites ainsi que des solutions qui existent », confie Franzisca Zehnder.

Elle ajoute qu'il est aussi souvent question de gestion de comportements problématiques ou d'émotions, allant de l'acceptation jusqu'à la tristesse. « Je trouve toujours particulièrement beau de constater que l'acceptation de la situation progresse. Les participant·e·s commencent alors à travailler sur leur propre gestion de la situation au lieu de vouloir changer leurs proches. Ce qui libère de nouvelles énergies », explique Franzisca Zehnder. Celle-ci encourage tous les proches aidants à chercher la discussion, aussi bien au sein de la famille que chez Pro Senectute, où les portes des groupes de parole sont ouvertes à toutes et à tous.

## Portrait

**Franzisca Zehnder** est gérontopsychologue et travaille dans le domaine de la promotion de la santé et de la prévention. « Lorsque je travaillais dans le diagnostic de la démence et le diagnostic différentiel, je pouvais uniquement orienter les client·e·s chez des spécialistes. Alors que c'est le plus souvent le diagnostic qui marque le début du chemin », explique-t-elle. Selon elle, il est donc extrêmement important de ne pas laisser les personnes concernées seules face au diagnostic et de les soutenir. Elle ajoute que la contribution des proches aidants est énorme. C'est pourquoi il est important pour elle de toujours leur montrer et de les encourager à ne pas s'oublier.



## « Les abus financiers chez les personnes âgées sont un sujet tabou »



Les criminels ont profité de la pandémie et des peurs des seniors pour leur soustraire de l'argent et des valeurs au moyen de crapuleux subterfuges. Dans cette interview, le criminologue Olivier Beudet-Labrecque nous décrit le contexte des abus financiers chez les seniors et le site « [coronafraud.ch](http://coronafraud.ch) ».

Marin Good, Pro Senectute Suisse, s'est entretenu avec Olivier Beudet-Labrecque

### Portrait



**Olivier Beudet-Labrecque** est criminologue, expert en investigation numérique et vice-doyen de l'Institut de lutte contre la criminalité économique (ILCE) de la Haute école de gestion Arc (HEG Arc) à Neuchâtel. Ses domaines principaux sont la fraude, la cybercriminalité et le blanchiment d'argent. En 2017, il a réalisé une étude nationale commandée par Pro Senectute Suisse sur les types d'abus financiers à l'encontre des 55 ans et plus.

### *Il y a quatre ans, vous avez réalisé pour Pro Senectute une étude sur les abus financiers chez les personnes âgées. Quels étaient les principaux constats ?*

Olivier Beudet-Labrecque : Lorsque nous avons réalisé l'étude en 2017, nous avons découvert qu'un quart des personnes de 55 ans et plus vivant en Suisse avaient été victimes d'un abus financier au cours des cinq dernières années. Nous avons pu estimer les pertes financières liées à la problématique à plus de 400 millions de francs par année. Les abus financiers recensés se répartissaient en cinq catégories : les vols, les pratiques commerciales douteuses, les arnaques, la maltraitance financière et la cybercriminalité. Les formes les plus fréquentes d'abus financiers étaient la vente de services non souhaités, la vente de marchandises à des prix exagérés et l'hameçonnage (ou phishing), cette technique consistant à obtenir des données personnelles. Nous trouvons alarmant que 61 % des victimes n'en avaient pas parlé, ce qui laissait présager la présence d'un important tabou sur le sujet.

*« 61 % des victimes d'abus financiers n'en parlent pas. »*

### *Pensez-vous que cela est toujours valable aujourd'hui ?*

Il est aujourd'hui difficile de déterminer si ces chiffres ont changé sans conduire une nouvelle étude. Or, depuis quelques années, on observe une hausse constante de la cybercrimina-



lité. Il est fort probable que cette variation touche aussi les seniors, qui sont de plus en plus nombreux à utiliser les nouvelles technologies. En ce qui concerne le tabou sur les abus financiers, nous espérons que les différentes actions de communication qui ont suivi la publication de notre étude ont contribué à l'amenuiser, mais cela est peut-être utopique.

***Vous avez lancé « corona fraud.ch », un portail de communication sur les fraudes et les abus économiques liés au COVID-19. Pourquoi? Comment les personnes âgées ont-elles été touchées?***

Lorsque nous avons constaté l'ampleur de la situation liée au COVID-19 en mars dernier, nous avons rapidement mis sur pied la plateforme « corona fraud.ch » afin d'étudier au mieux l'impact de la crise sur la criminalité économique et numérique. La population était invitée à y annoncer les cas rencontrés. Nous avons reçu beaucoup d'annonces de toutes les tranches d'âge, notamment au début de la pandémie. La forte majorité des cas concernait la vente frauduleuse de matériel sanitaire: gel, masques, gants, etc.

*« Pendant la pandémie, les criminels jouaient sur le sentiment d'insécurité de la population. »*

Il était intéressant de constater que les fraudeurs n'utilisaient pas des leviers traditionnels pour attirer leurs victimes, comme l'appât du gain, mais jouaient plutôt sur le sentiment d'insécurité de la population, voire sur l'instinct de survie. Puisque les seniors étaient considérés comme un groupe à risque, ils étaient une cible idéale. Nous avons eu vent de cas où des faux décontamineurs se présentaient au domicile de seniors en prétendant être envoyés par les autorités et en demandant aux seniors d'évacuer leur logement quelques heures pour qu'ils puissent décontaminer. Ils profitaient ensuite de l'absence des résidents pour s'emparer des objets de valeur. Nous avons aussi été informés de cas où des personnes malintentionnées proposaient à des seniors de faire leurs courses pour éviter que ces derniers s'exposent au coronavirus, puis ils s'enfuyaient avec l'argent destiné à l'achat de produits.

***Avez-vous été surpris que des abus soient perpétrés dans le contexte de la pandémie?***

Le début de la pandémie de COVID-19 a été une période particulièrement propice pour les fraudeurs. Ce n'était pas une sur-

prise puisque les événements majeurs sont souvent perçus par les escrocs comme des opportunités. C'était par exemple le cas lors de l'ouragan Katrina en 2005 aux États-Unis, où des fausses collectes de fonds avaient été mises sur pied, ou encore lors des Jeux olympiques de Tokyo, où l'on a découvert plusieurs sites web frauduleux qui prétendaient vendre des billets, des cadeaux et des souvenirs des Jeux.

***Quelles sont vos recommandations pour une prévention efficace des abus financiers à l'encontre des personnes âgées?***

L'étude réalisée en 2017 a démontré que le fait de s'informer sur les abus financiers était un facteur de protection. Autrement dit, plus vous en connaissez sur le sujet et moins vous avez de chance d'en être victime. Il est donc nécessaire de continuer les efforts de sensibilisation auprès des seniors, mais aussi auprès de la population en général. La famille et les amis peuvent jouer un rôle majeur dans la lutte contre ce phénomène et dans la diminution du tabou sur le sujet.

## Formation continue



### **« Prévention des abus financiers envers les personnes âgées »**

En se fondant sur l'étude sur les abus financiers chez les seniors, Pro Senectute a conçu une formation continue, en collaboration avec la professeure Isabelle Augsburg-Bucheli, Luca Brunoni et Sébastien Jaquier de l'ILCE (HEG Arc). Les participant·e·s découvrent, dans le cadre d'une journée de formation, comment protéger les seniors contre les abus financiers et la cybercriminalité au moyen d'événements préventifs visant à les sensibiliser aux diverses pratiques criminelles. Des exposés, des discussions en plénum et des exemples virtuels tirés de la pratique permettent aux participant·e·s d'apprendre les éléments les plus importants, depuis la réaction appropriée à avoir en cas de soupçon jusqu'au signalement de l'abus; ils/elles reçoivent aussi des conseils sur la cybersécurité.



[www.prosenectute.ch/formation](http://www.prosenectute.ch/formation)

**En savoir plus sur l'étude « Abus financiers »:**



# « Nous conseillons une bonne dose de méfiance »

**Les délits financiers sur Internet ont fortement augmenté. L'insécurité des seniors, parmi lesquels on compte toujours plus d'internautes, croît en conséquence. Conseiller en sécurité auprès de la police de Lucerne, Roland Jost informe les personnes âgées et leurs proches sur les abus financiers et les délits sur Internet, en collaboration avec Pro Senectute canton de Lucerne.**

*Marin Good, Pro Senectute Suisse*

« L'intelligence de l'âge pour ne pas se faire piéger » : telle est la thématique d'une série d'événements lancée cet automne par Pro Senectute canton de Lucerne afin de protéger les personnes âgées de délits financiers. Le conférencier Roland Jost, de la police lucernoise, donne des conseils aux seniors pour détecter des tentatives d'arnaque et se comporter de manière adéquate. « Du fait de la prolifération des moyens de communication numériques, les points de contact et les passerelles se sont multipliés pour les escrocs », constate Roland Jost.

### Fort besoin d'information

Les 65 ans et plus, parmi lesquels on compte toujours plus d'internautes, représentent une cible convoitée : selon l'étude Digital Seniors 2020, trois quarts des seniors de Suisse utilisent régulièrement Internet. Deux tiers possèdent une tablette ou un smartphone. Pourtant, selon Roland Jost, l'insécurité de la population âgée face à la cybercriminalité est élevée, tout comme le besoin d'information. Les organisations de Pro Senectute qui proposent des cours sur le numérique (cf. encadré) mettent donc l'accent sur une utilisation responsable des appareils numériques et des données personnelles.

### Priorité à la prévention

Une majorité des arnaques sur Internet sont orchestrées depuis l'étranger, ce qui rend les enquêtes en Suisse complexes. La prévention joue donc un rôle essentiel. « Nous conseillons aux seniors de faire preuve d'une bonne dose de méfiance. Une affaire qui paraît trop bonne l'est le plus souvent trop pour être honnête », explique Roland Jost. Que ce soit au téléphone ou sur Internet, il recommande d'être toujours prudent avec les données personnelles : « Aucune banque ne demande un mot de passe sans cryptage. »

### Résistance et honte



Malheureusement, un grand nombre d'arnaques ne sont jamais signalées à la police. Tel est notamment le cas lorsque des personnes âgées sont la cible d'escro-



« Les arnaques peuvent arriver aux jeunes comme aux seniors » : conseiller en sécurité de la police lucernoise, Roland Jost informe notamment les personnes âgées sur les abus financiers (image m. à d.).

queries exploitant leur solitude ou leur bonté. Roland Jost cite l'exemple d'une femme âgée qui, dans un chat WhatsApp, a fait la connaissance d'un soi-disant officier de l'OTAN en mission en Syrie. Lorsqu'il a dit vouloir lui rendre visite en Suisse, la dame lui a remis de l'argent pour les billets d'avion. Depuis, elle n'a plus jamais entendu parler de lui. Même lorsqu'une amie l'a incitée à contacter la police, cette femme avait de la peine à croire qu'elle avait été victime d'une arnaque ; cela lui semblait invraisemblable. D'autres victimes ont elles aussi honte de parler. « Or, leur témoignage serait tellement important pour le travail de la police », déclare Roland Jost, qui invite toutes les victimes à contacter la police en cas de soupçon : « Les arnaques peuvent arriver à tout le monde, aux jeunes comme aux seniors. Ce n'est pas de la faute des victimes. »

« Journée du digital 2021 » / cours de Pro Senectute sur le numérique:



## L'aide et les soins aux personnes âgées : Révéler la beauté des pratiques : Un défi citoyen en vue de préserver l'existence

Walter Hesbeen, Paris 2020

La pratique quotidienne de l'aide et des soins auprès des personnes âgées est encore souvent sous-estimée dans les milieux professionnels et dans la société. Pour quelles raisons ne suscite-t-elle pas davantage d'admiration et d'attention alors qu'elle requiert une disponibilité accrue et des efforts soutenus? Cette réalité met les professionnels de la santé et les citoyens face au défi éthique d'agir pour en révéler la richesse et le sens. C'est ce à quoi s'appliquent les auteurs de cet ouvrage, exerçant dans le secteur de la gériatrie en tant que formateurs, cadres de santé, infirmiers(ères), psychologues.



## Guide pour une bonne prise en charge au troisième âge : Clarification de la terminologie et lignes directrices

Age-Stiftung et al., Bienne 2020

Qu'entend-on par «prise en charge» pour les personnes âgées? Comment définir une bonne prise en charge? Ces questions n'ont guère été abordées jusqu'à aujourd'hui. Avec ce guide, les fondations éditrices fournissent une impulsion pour mener le dialogue sur ce sujet à différents niveaux. Il se base sur deux documents fondamentaux, des analyses de documents, des entretiens avec des experts, des rencontres de dialogue avec des personnes concernées et des réunions de benchmarking. La clarification de la terminologie et les critères de qualité ont pour but d'orienter les experts, les acteurs de la politique vieillesse et les parties intéressées.



## De la bientraitance : Soins et accompagnement

Ingrid Westercamp, Paris 2020

Pas un mois sans que les médias ne relayent des mouvements de protestation des personnels travaillant en milieu hospitalier et en EHPAD. Le monde clinique, l'univers du soin et de l'accompagnement sont en souffrance. Ce livre a pour enjeux de démontrer l'importance de la relation à la personne malade comme ressource de vie au quotidien, de ranimer la réflexion sur les moyens de traduire en actes la bientraitance, à partir d'une réflexion de fond sur ce qui la justifie et d'ouvrir des perspectives sur des stratégies et dispositifs innovants.



## La maltraitance des personnes âgées : L'envers du décor

Yannick Sauveur, Paris 2015

Ce livre interroge les causes de la maltraitance des personnes âgées. L'auteur cible les responsabilités de l'État et la faiblesse des moyens mis au service des personnes âgées. Il offre ainsi une réflexion sur le jeunisme, l'âgisme et la société marchande. Fort de son expérience du milieu médico-social, l'auteur apporte un éclairage original sur l'envers du décor, les personnels maltraités. De nombreux témoignages illustrent son propos.



zhaw

Sélection des titres effectuée par :

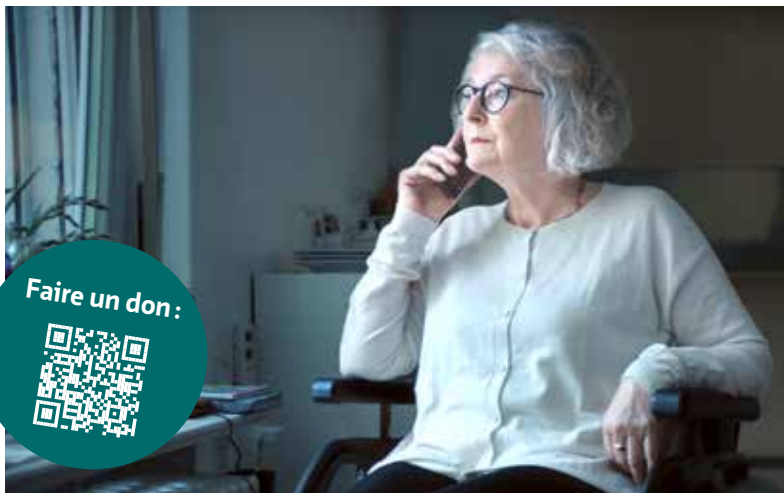
**ZHAW Hochschulbibliothek**

**Prêt de médias :** du lundi au vendredi, 9 à 19 h, samedi, 10 à 16 h

Site web : [zhaw.ch/hsb/gerontologie](http://zhaw.ch/hsb/gerontologie)

Téléphone : 058 934 75 00

E-mail : [gerontologie.hsb@zhaw.ch](mailto:gerontologie.hsb@zhaw.ch)



## « Parce que j'aimerais vieillir à domicile »

**Pour les seniors et leurs proches, vieillir dignement à domicile pose un certain nombre de défis. La pandémie de coronavirus et son cortège de restrictions ont mis cette réalité en évidence.**

Depuis plus de 100 ans, Pro Senectute se donne pour mission d'apporter aux seniors une aide et un soutien ciblés, grâce à des services d'accompagnement, afin qu'ils puissent vivre dignement et de la manière la plus autonome possible à domicile. Ainsi, les 24 organisations cantonales et intercantionales de Pro Senectute proposent de nombreuses prestations d'accompagnement à domicile accessibles, telles que des services de relève et de visite ou des consultations gratuites pour répondre aux questions sur la gestion du quotidien et le logement. Plus de 700 000 personnes âgées et leurs proches bénéficient de nos offres.

### Soutenez-nous

Pour pouvoir continuer de proposer ces prestations d'aide à l'ensemble des seniors, Pro Senectute est dépendante du soutien de la population. À cet effet, Pro Senectute récoltera dans les semaines à venir des dons sous la devise « Comme j'aimerais vieillir à mon domicile, j'ai besoin de soutien ». Merci pour votre soutien : [www.prosenectute.ch/collecte-automne](http://www.prosenectute.ch/collecte-automne)

### Impressum

**Édition :** Pro Senectute Suisse, Lavaterstrasse 60, case postale, 8027 Zurich, tél. 044 283 89 89, [kommunikation@prosenectute.ch](mailto:kommunikation@prosenectute.ch), [www.prosenectute.ch](http://www.prosenectute.ch)

**Rédaction et layout :** Tatjana Kistler

**Textes :** Alexander Widmer, Eliane Müller, Marin Good, Tatjana Kistler

**Traduction :** Pro Senectute Suisse, CB Service

**Imprimerie :** Gutenberg Druck AG

© Pro Senectute Suisse

### Coaching pour les proches aidants

Pro Senectute développe en continu ses prestations en faveur des personnes âgées. Actuellement, le projet pilote « Coaching pour les proches aidants » se concentre sur l'entourage des seniors. « Ces personnes contribuent largement à ce que la population âgée puisse vieillir sereine et en bonne santé à domicile », explique Tina Frehner, responsable de projet de Pro Senectute Suisse. L'objectif du coaching est que les proches soient capables de mieux répartir leurs ressources, de réagir aux changements de situation dans l'accompagnement, et de se protéger eux-mêmes contre le surmenage. « Ainsi, ils gardent leurs forces pour l'accompagnement et restent en bonne santé, ce qui est aussi bénéfique à la personne âgée », précise Tina Frehner. Une fois l'évaluation du projet terminée, les organisations de Pro Senectute intéressées devraient pouvoir le mettre en œuvre elles aussi.



### Des projets pour plus de sécurité dans le cadre de vie des personnes âgées

De nombreux facteurs aident à renforcer l'indépendance et le sentiment de sécurité de nos aînés. Les communautés de soutien (« caring communities ») jouent un rôle important à ce titre. Dans le cadre du travail social communautaire, Pro Senectute encourage ce type d'initiatives, notamment avec le projet « Choreo » de Pro Senectute canton de Berne (Oberaargau). Le projet de logement « Diabolo Menthe » de Pro Senectute canton de Fribourg poursuit une autre approche : d'une part, il apporte plus de sécurité au quotidien et, d'autre part, grâce à un « concierge social » vivant dans le lotissement, les seniors sont moins gênés d'accepter de l'aide.

