



TISSER LA TOILE

L'enjeu essentiel de la coordination
des acteurs face à la problématique
de l'isolement social chez
les personnes âgées

MEMBRES ET OBSERVATEURS DE LA PLATEFORME DES ASSOCIATIONS D'AÎNÉS DE GENÈVE

MEMBRES PLATEFORME

AAFI-AFICS Association des Anciens
Fonctionnaires Internationaux

ABA / CIR Association pour le Bien des Aveugles
et malvoyants - Centre d'Information et de
Réadaptation

AGM Association Genevoise des Malentendants

Aide française aux aînés

AOMS Association des Anciens de l'OMS

APAF Association d'aide et d'accompagnement
des Personnes Agées en EMS et de leurs Familles

APEGE Association de Pensionnés de la caisse de
prévoyance de l'État de Genève

ARGT Association Régionale Genève Tennis

Association 360 - Groupe Tamalou

Association Alzheimer Genève

Association AmiVie

Association «Des Années à Savourer»

Association des EMS de Lancy

Association genevoise des foyers pour
personnes âgées

Association pour le Vieillessement Créatif

AVIVO Association de défense et de détente de
tous les retraité(e)s et des futur(e)s retraité(e)s

Caritas Genève - Services intergénérationnels et
Actions pour les aînés

Centre Genevois du Volontariat

Centre social protestant - Secteur Bel âge

Cité Générations

Communauté Israélite de Genève - Service social

Conseil des Anciens de Genève

Conseil des Anciens de Troinex

Croix-Rouge genevoise

Entrelacs

FGCAS Fédération Genevoise des Clubs d'aînés
& Associations de Seniors

FAAG Fondation pour la formation des Aînées
et des Aînés de Genève

FLPAI Fondation des Logements pour Personnes
Âgées ou Isolées à Genève

Fondation Appuis aux Aînés

Fondation Résidence Jura la Tour

Gymnastique Seniors Genève

La Carte Blanche

La Maison de Tara

Le Jardin d'Hedwig

Les Rendez-vous des 55 ans et + Thônex

MDA - Activités 50 +

Pro Senectute Genève

Unions Chrétiennes de Genève

VIVA Valoriser et Intégrer pour Vieillir Autrement

OBSERVATEURS PLATEFORME

CAD Centre d'animation pour retraités -
Hospice général

Commune de Genthod - Service Social Aînés

DSE Département de la sécurité et de l'économie -
Police de proximité

FEGEMS Fédération Genevoise des
Etablissements Médico-Sociaux

GINA Geneva International Network on Ageing

Hôpitaux Universitaires de Genève -
Service social

imad institution genevoise de maintien
à domicile

Uni3 Université des seniors - Genève

Ville de Carouge - Service des affaires sociales

Ville de Genève - Service social

Ville du Grand-Saconnex - Secteur social

Ville de Lancy - Service des affaires sociales

Ville de Meyrin - Service des aînés

Ville de Vernier - Service de la cohésion sociale

Rédacteur: François Chamorel
Photographe: Marc Guillemin
Graphisme: Agence de Communication LUNIC, Genève
Impression: Atar Roto Presse SA, Satigny
Tirage: 2'500 exemplaires

Soutien logistique: CAD – Hospice général
Copyright et droit de reproduction:
PLATEFORME des associations d'aînés de Genève
Reproduction autorisée avec mention de la source

SOMMAIRE



- 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE DE LA PLATEFORME
- 4 POURQUOI CETTE DÉMARCHÉ ?
- 8 ISOLEMENT : THÉORIES ET CHIFFRES
- 10 2015 : ORGANISATION DE LA JOURNÉE ISOLEMENT

LES 6 THÉMATIQUES PRINCIPALES ABORDÉES :

- 12 ENFERMÉS VOLONTAIRES
- 16 LE SECRET, COMPLICE DU REPLI SUR SOI
- 19 DES SPÉCIALISTES QUE L'ON IGNORE
- 22 UN CHEF D'ORCHESTRE POUR MENER LE TEMPO
- 26 PARTAGER L'INFORMATION AU SEIN DU RÉSEAU
- 31 CONSTRUIRE LES BONS RÉFLEXES

- 36 REMERCIEMENTS
- 37 PISTES

MOT DE LA PRÉSIDENTE

JANINE BERBERAT

Présidente de la PLATEFORME des associations d'aînés de Genève

Pourquoi la problématique de l'isolement a-t-elle été abordée par la PLATEFORME ?

Personne n'est à l'abri de l'isolement. Cela arrive souvent sournoisement et plonge la personne dans une situation de non-retour. Avec l'âge, le risque devient plus grand. En cause les départs de son entourage, des décès, des dégradations physiques successives, un manque d'envie et... l'environnement se referme, devient silence et oublié.

Lors d'une Plénière en 2012, ce sujet a émergé spontanément entre les personnes présentes, membres et observateurs : des échanges, des interrogations et des évidences ont été formulés. Il y a eu un besoin d'aller plus loin. Un groupe de travail s'est créé et un mandat lui a été donné :

- faire un état des lieux sur la question de l'isolement des personnes âgées à Genève
- établir un inventaire des prestations identifiées.

Un an et demi plus tard, le rapport du groupe isolement a été présenté aux membres et observateurs, aux autorités politiques, ainsi qu'à l'ensemble du réseau et aux médias. Il a suscité un très vif intérêt.

De cette mobilisation est née la **Journée Isolement** du 5 novembre 2015, une manifestation qui a été préparée avec soin avec de nombreux partenaires. Le but était de réfléchir ensemble sur «**quelles**

modalités de coordination pour lutter contre l'isolement des personnes âgées à Genève ? »

Le thème était ambitieux et fondamental : **sortir de l'isolement des pratiques institutionnelles !** C'est une simple réalité : chacun a tendance à travailler essentiellement dans le cadre de sa propre institution.

Le succès de cette Journée a été très grand, à la hauteur du travail de préparation. Il était indispensable que la réflexion repose sur une contribution des acteurs intervenant directement auprès de la population ciblée. Et le temps réel du terrain, qui ne correspond bien évidemment pas à celui des échéances des projets politiques, a pu déboucher sur une réflexion très riche.

Le fonctionnement de la PLATEFORME est-il un exemple à suivre au niveau d'une coordination ?

De par sa mission la PLATEFORME n'a pas le pouvoir d'imposer des coordinations de travail, mais de créer les conditions pour les susciter et les encourager.

Elle est une force, car elle défend les intérêts des aînés, leurs différentes problématiques et représente à travers ses 39 associations plus de 50 % des personnes âgées à Genève. Elle est une

LE SUCCÈS DE LA JOURNÉE ISOLEMENT A ÉTÉ TRÈS GRAND, À LA HAUTEUR DU TRAVAIL DE PRÉPARATION.



richesse, car elle compte dans son réseau des institutions et des communes représentant autant de diversités dans les pratiques professionnelles ou associatives. Enfin, elle est une sentinelle en état de veille perpétuel pour le bien-vivre des aînés. Elle collabore étroitement avec les autorités politiques, les institutions publiques, les lieux de formation et de recherche (Université, HEDS, HETS, etc.) grâce à son expertise du terrain.

Notre philosophie ainsi que notre pratique interne génèrent en tout temps de la coordination et encouragent les démarches visant à travailler ensemble et à reconnaître l'apport de chacun.

Pourquoi des recommandations ?

Parce qu'elles émanent du terrain à destination du terrain. Ce sont de véritables outils de travail pour faciliter la coordination. La publication du présent ouvrage concrétise l'ambition de ce grand travail : la prise de responsabilité des différents acteurs du terrain dans une coordination pour lutter contre l'isolement des personnes âgées.

C'est également une volonté d'inscrire dans les pratiques et la conscience collective le fait que l'isolement des personnes âgées n'a pas seulement un coût pour la santé, mais qu'il peut avoir de grandes répercussions sur notre société.

Quels sont les résultats espérés ?

Réaliser à tous les niveaux que l'isolement des personnes âgées n'est pas une fatalité mais un risque bien réel qui peut être évité. S'il est évident que nous devons respecter la liberté et le choix de la personne, il est de la responsabilité de tous de prendre en compte aussi les fragilités liées au grand âge : par exemple, **à l'instar d'une personne choisissant de s'isoler, la personne qui décide de s'asseoir par terre accomplit un libre choix, mais à un certain âge, elle ne mesure pas forcément la difficulté de se relever !**

Enfin, il y a l'espoir que tous les acteurs, petites et grandes associations, professionnels et bénévoles collaborent étroitement et reconnaissent avoir besoin les uns des autres. Tout comme la personne âgée sortant des HUG après un AVC aura besoin d'un réseau pour réapprendre, encore une fois, à vivre.

La lutte contre l'isolement est loin d'être gagnée et la PLATEFORME continuera de jouer son rôle de veille.

POURQUOI CETTE DÉMARCHE ?

PLATEFORME DES ASSOCIATIONS D'AÎNÉS DE GENÈVE

Née en 2005, la PLATEFORME des associations d'aînés de Genève est une association apolitique à but non lucratif qui regroupe aujourd'hui 39 associations membres et 14 observateurs, à savoir des organismes publics et services sociaux des grandes communes. Le principal objectif de la PLATEFORME est la mise en lien et en dialogue des acteurs qui œuvrent pour les personnes âgées de l'ensemble du canton, tout en étant un organe de représentation et de consultation auprès des autorités. La PLATEFORME soutient et fait connaître les projets de ses membres en faisant remonter les préoccupations et les réalités du terrain afin qu'elles inspirent les politiques publiques.

La problématique de l'isolement des personnes âgées ainsi que sa dimension sociale sont des préoccupations partagées par de nombreuses associations, institutions et entités publiques intervenant dans le domaine.

LA COMMISSION ISOLEMENT

L'histoire de la Commission Isolement commence dès juin 2012 lors d'une réunion plénière des associations membres et des observateurs de la PLATEFORME des associations d'aînés de Genève. La déléguée de la Croix-Rouge propose alors de choisir comme sujet de travail la question de l'isolement social des personnes âgées. Un premier groupe de réflexion s'est constitué avec mandat de dresser un inventaire des différentes actions entreprises dans le canton autour de cette question.

[Le rapport](#)  issu de ce travail a relevé la multiplicité des offres dans ce domaine, tant au niveau de la prévention, de la détection et de l'intervention que de celui de la lutte contre l'isolement. Il a montré également la présence de solutions individuelles et collectives souvent complémentaires.

Le rapport, diffusé durant l'hiver 2013-2014 a été très bien accueilli et a servi à documenter plusieurs articles de fond dans la presse genevoise. Devant l'intérêt suscité, le groupe initial est revenu vers les membres et les observateurs de la PLATEFORME des associations d'aînés de Genève pour proposer une suite. En effet, il ressortait prioritairement de leur travail, que des manques importants pouvaient apparaître selon les domaines, malgré le nombre d'offres différentes. La question primordiale de la coordination des divers acteurs apparaissait ainsi en filigrane et plus particulièrement le manque



LA PROBLÉMATIQUE DE L'ISOLEMENT DES PERSONNES ÂGÉES AINSI QUE SA DIMENSION SOCIALE SONT DES PRÉOCCUPATIONS PARTAGÉES PAR DE NOMBREUSES ASSOCIATIONS, INSTITUTIONS ET ENTITÉS PUBLIQUES INTERVENANT DANS LE DOMAINE.

TISSER LA TOILE

de partage des informations et d'articulation des prestations. La réflexion s'est ensuite élargie à la coordination des interventions.

Ces constats ont motivé le groupe à proposer un deuxième mandat élargi. Une Commission, composée de plus de 20 membres issus d'organismes formateurs, d'institutions de la santé et du social et de diverses associations, représentant des statuts et des pratiques différents dans un esprit de grande ouverture, a donc été constituée dès 2014.

La Commission fut chargée d'organiser une journée de réflexion sur la thématique de la coordination autour de la problématique de l'isolement et ensuite de rédiger un document reprenant les grandes pistes de travail élaborées lors de cette journée qui a eu lieu le 5 novembre 2015.

Il est à souligner que la préparation de la Journée Isolement au sein de la Commission a été l'occasion d'un grand moment de coordination entre personnes venues d'horizons très différents, réunies autour d'un sujet commun et conscientes de l'importance de dépasser les clivages, préalable indispensable pour permettre une réflexion sur les pratiques actuellement en place. L'objectif étant, bien entendu, de les faire évoluer afin de pouvoir agir avec plus de pertinence sur les problématiques de l'isolement touchant les personnes âgées et par analogie, d'autres tranches d'âge.



LES MEMBRES DE LA COMMISSION ISOLEMENT DE LA PLATEFORME DES ASSOCIATIONS D'AÎNÉS DE GENÈVE

ARMBRUSTER ELATIFI Ulrike
Chargée d'enseignement Haute Ecole de Travail
Social Genève

BERBERAT Janine
Présidente PLATEFORME des associations d'aînés
de Genève

BERNASCONI FRANCHET Catherine
Présidente Association Des Années à Savourer
Intendante EMS retraitée

BIRCHMEIER Stéphane
Adjoint de direction en charge des aînés Service
social Ville de Genève

CADAU José
Animateur socioculturel Hospice général – CAD

CARDENOSO Marie-Cécile
Ergothérapeute ABA/CIR, Retraitée

CHOLLET Nancy
Responsable du service social HUG

CRAMER Jacqueline
Vice Présidente PLATEFORME des associations
d'aînés de Genève
Directrice Pro Senectute retraitée

DEBBICHE Frédérique
Chargée d'enseignement Haute Ecole de Santé
Genève

ESTIER DOS SANTOS Virginie
2015: Responsable UAC Eaux Vives/Champel/Cité
Actuellement: coordinatrice des projets
communautaires Service des affaires sociales
Ville de Lancy

GRAF Hans Peter
Conseil de fondation FAAG

MUNARETTO Sylvie
Visite aux Personnes âgées Croix-Rouge
genevoise

NICOLET Daniel
2015: Responsable Prestations ABA/CIR
Actuellement: responsable du CIR

NOVERRAZ Philippe
Délégué aux Seniors SCOS Ville de Vernier

ORELLI Pierre
Travailleur social chargé de la politique des
aînés SAS Ville de Carouge

PERROT Yves – Président de la Commission
Chef de service Activités Seniors
Hospice général - CAD

RINGUET Laura
Chargée de projets Cité Générations

SIMONET-MAY Dominique
Présidente Section genevoise de l'Association
suisse des infirmières et des infirmiers

TESTORI Claudio
Responsable foyer de jour l'Oasis
Pro Senectute Genève

ZECCA Walter
2015: directeur du service des pratiques
professionnelles imad
Actuellement: responsable de la filière des soins
infirmiers Haute école de santé Genève

TEMOIGNAGE

AVANT LA JOURNÉE ISOLEMENT



Pour le modérateur de service, bénévole et volontaire, avant l'heure, c'est déjà l'heure!

Un événement comme la «Journée Isolement» commence à la première minute de la première réunion de préparation à laquelle il est invité.

Si j'en crois mes notes, rendez-vous avait été pris pour le 9 octobre 2015, à 14 heures, au Centre d'animation pour retraités, le CAD, route de la Chapelle au Grand-Lancy. Invitation de la PLATEFORME des associations d'aînés de Genève, 35 membres dûment répertoriés à l'époque.

14h05, tout le monde est là et... pressé. Le tour de table de présentations, lancé tout de suite pour faciliter la tâche du modérateur, devient très vite vertigineux.

En quelques minutes, les rapports officiels multiples et divers, les statistiques, les querelles de chapelles, les bras de fer politiques, toute cette actualité débitée aux compte-gouttes, mois après mois, année après année, à propos de la politique des personnes âgées à Genève s'efface au profit des expériences humaines, concrètes, de ces femmes et de ces hommes réunis autour de la table. La partie visible d'un iceberg de centaines, de milliers de professionnels et de bénévoles présents sur le terrain. C'était impressionnant, c'est émouvant.

Bien sûr, il faut avancer dans l'ordre du jour. Le Jour J est dans moins d'un mois. Mais on aimerait parler d'autre chose, de l'essentiel. Comment trouvez-vous le contact avec les personnes qui en ont vraiment besoin? Et votre demi-poste supplémentaire à 150%, ça fonctionne? Et en plus, vous trouvez le temps d'organiser cette Journée!

Je les écoute et tout d'un coup, je réalise que leur isolement aussi existe. En fait, dans un monde idéal, les réunions de préparation à ces journées devraient être publiques! Sur inscription préalable. Il ne faut pas exagérer.



ISOLEMENT : THÉORIES ET CHIFFRES

Les recherches menées par la Commission ont permis d'identifier les aspects importants sur lesquels repose la question de l'isolement. Des aspects qui sont maintenant bien reconnus par tous les acteurs.

Dans les faits, peu de personnes sont réellement isolées.

Les différentes ressources documentaires ainsi que les spécialistes qui agissent dans le domaine estiment le phénomène à moins d'un pour cent des personnes par tranche d'âge. En revanche, beaucoup de personnes sont en risque d'isolement: entre 10 et 13% selon les analyses. Ce chiffre, une fois rapporté aux 80'000 personnes de plus de 65 ans vivant à Genève, laisse apparaître une réalité concernant potentiellement près de 10'000 personnes dans le canton.

Le risque d'isolement survient lorsque les réseaux relationnels dont bénéficiait la personne se fragilisent ou disparaissent.

En général, on compte trois réseaux principaux: le familial, celui lié aux relations de travail et enfin celui des relations amicales. A ces derniers s'ajoutent encore deux autres réseaux: celui des loisirs, qui permet de recréer des liens amicaux, et celui de la proximité. En font partie les voisins, les concierges ou les commerçants de quartier, comme le pharmacien. Ce réseau est essentiel. Son rôle se construit généralement à travers une aide pratique et un contact parfois bref, mais régulier, offrant le soutien nécessaire à l'établissement de nouvelles relations.

Par ailleurs, il est important de faire une distinction claire entre l'isolement et la solitude. La solitude est un ressenti psychologique. Il arrive parfois que l'on puisse se sentir seul alors que l'on participe à un repas avec des amis. L'isolement est une donnée objective. Il se mesure en fonction du nombre de contacts mensuels et de la présence ou non de réseaux autour de la personne.

Enfin, un lien fort est à établir entre l'habitat et l'isolement. Pratiquement, plus une personne vieillit, plus son cercle géographique se rétrécit. C'est ainsi que l'on observe parfois chez des personnes très âgées un cercle de déplacement autonome réduit à 200 mètres autour du logement. Il est



L'ISOLEMENT EST PAR NATURE SUBI PAR LES PERSONNES, CONTRAIREMENT À LA SOLITUDE.

donc essentiel que des ressources soient présentes dans l'environnement proche.

L'isolement est généré principalement par des événements survenant dans la vie de l'individu. La plupart du temps ces événements sont subis, comme un deuil, un déménagement ou un problème de santé. Ils peuvent aussi résulter d'un choix qui, à terme, génère un isolement qui n'aura pas été anticipé lors de la décision. Il est en fait difficile, voire impossible, de se projeter dans une situation d'isolement. L'isolement est, par nature, subi par les personnes contrairement à la solitude. En effet, un choix assumé de vie solitaire peut parfois, au gré des circonstances, se transformer en un isolement dont on a peine à sortir.

Les personnes âgées ne sont pas les seules concernées par cette question. Seulement, comme leurs réseaux s'amenuisent au fur et à mesure des deuils et que leur cercle géographique se rétrécit plus que pour toute autre catégorie d'âge, le risque est plus élevé et la sortie de cet état plus problématique. Il faut prendre également en compte la honte qui entoure cette question et qui ne simplifie pas la prise de conscience et par conséquent l'action. Il est forcément difficile de s'avouer à soi-même, et a fortiori d'avouer aux autres que l'on est isolé.

2015 : ORGANISATION DE LA JOURNÉE ISOLEMENT

La journée du 5 novembre 2015 a réuni plus de 180 participants issus de tous les domaines impliqués dans la problématique de l'isolement.

Cette rencontre destinée aux professionnels et responsables bénévoles, mêlant experts et acteurs du terrain, a donné lieu à de nombreux échanges entre les participants.

La matinée a été consacrée aux intervenants experts qui ont présenté des résultats de recherches récentes et fait part d'expériences pratiques de prévention, de détection et d'intervention menées dans le domaine.

L'après-midi, des ateliers ont permis d'orienter les débats vers des propositions et la mise en œuvre d'actions concrètes visant à initier un travail de coordination entre les différents acteurs. Devant le grand nombre de participants, les 4 ateliers prévus ont été dédoublés, produisant d'excellents résultats et générant 397 propositions.

Enfin, un « Marché des expériences » a permis d'illustrer le thème de la journée par des exemples pratiques ou des situations au cours desquelles la coordination des acteurs (ou l'absence de coordination) a pu revêtir une importance particulière. Cette exposition a permis de fructueux contacts entre les participants.

La clôture s'est faite sous forme de synthèse générale des contenus des ateliers.



TÉMOIGNAGE

CORINNE JOLIVET

Bénévole auprès de la Croix-Rouge genevoise, participante à la Journée Isolement



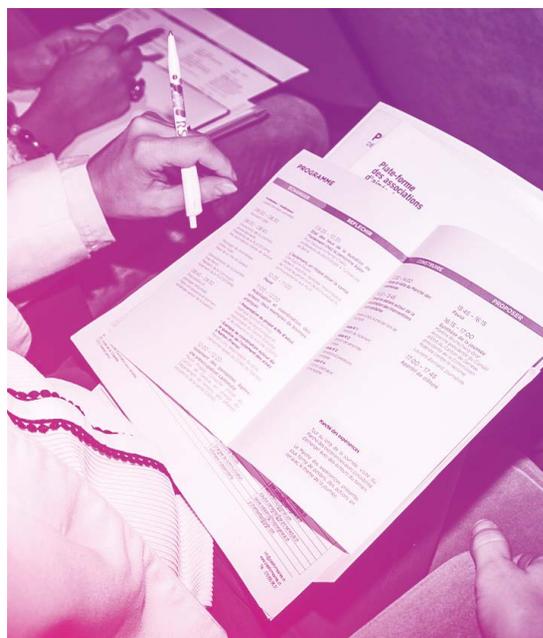
J'ai été extrêmement surprise d'apprendre le nombre de personnes confrontées à l'isolement au travers des témoignages, des chiffres rapportés par les intervenants ou des discussions informelles. Je connaissais une partie du phénomène via la Croix-Rouge genevoise. Mais il s'agissait de personnes âgées qui entraient dans la démarche volontaire de demander de l'aide. J'ignorais qu'il y en avait tant qui restaient enfermées dans leur isolement, sans se manifester.

Avant de me trouver impliquée dans ce phénomène, je croyais, comme la plupart de nos concitoyens,

que tout était bien pris en charge par la société. Bien des gens passent à côté de cette problématique parce qu'ils sont très peu informés. C'est caché, silencieux, sans doute parce que cela dérange.

Lors de la Journée Isolement, j'ai pris part à un atelier en lien avec la communication. La composition du groupe était extrêmement variée avec des participants venant de tous horizons. Cela a permis des échanges très riches, chacun apportant son lot d'informations et d'expériences. Nous avons ainsi pu produire des recommandations pertinentes.

TISSER LA TOILE



ENFERMÉS VOLONTAIRES

Le tabou de l'isolement

On observe un véritable tabou autour de l'isolement de la personne âgée, tant par la méconnaissance ou le désintérêt du public que par le silence empreint de honte des personnes qui en souffrent. Ce tabou constitue, à l'heure actuelle, un verrou implicite à la résolution du problème, à la mobilisation des différents acteurs impliqués et à l'élaboration de revendications des principaux intéressés qui, souvent, déclarent ne pas vouloir déranger autrui. Les facteurs liés à ce tabou sont multiples et imbriqués.

LES FACTEURS SOCIÉTAUX ET MÉDICAUX

Notre société invite chacun d'entre nous à tout posséder, réduisant ainsi le besoin de partager, et attend que nous nous prenions en charge. Les valeurs associées à ce modèle ont peu à peu mis en avant l'autonomie, la mobilité, la fête et la séduction puis la jeunesse éternelle ; un contexte particulièrement défavorable pour les personnes âgées à qui l'on délègue le soin du « bien vieillir ». Même les rares représentations des seniors dans notre univers culturel éludent explicitement la problématique en les montrant dans un sursaut de jeunisme, presque grotesque. Il en résulte une stigmatisation tacite, une absence de reconnaissance de leurs réalités.

A ces aspects s'ajoutent pour certaines personnes âgées des problèmes médicaux : une perte auditive, visuelle ou de la mobilité, etc. qui peuvent à la fois renforcer le sentiment de solitude et l'isolement social.

Il faut par ailleurs relever que l'isolement prend parfois une véritable dimension médicale se traduisant, notamment, par des états de dépression et de risques suicidaires.



EXTRAIT CONFÉRENCE

PASQUALINA PERRIG-CHIELLO

DES PROFESSIONNELS CONFRONTÉS À DES SIGNAUX D'ALERTE PEU FIABLES

Face à ces différents facteurs (sociétaux et médicaux), les professionnels intervenant auprès de la personne âgée possèdent leur propre représentation des problématiques. Ils proposent des approches et des réponses parfois discordantes, qui sont un frein à une prise en charge globale.

Mais plus problématiques encore, les signaux de mal-être ou de souffrance sont difficilement perceptibles, particulièrement chez la personne âgée. Ce flou s'explique par la relation ambiguë existant entre le ressenti personnel et la réalité, au même titre que pour le « sentiment d'insécurité ». L'isolement est une notion objective, tandis que le sentiment de solitude est purement subjectif. Or les professionnels n'ont souvent accès qu'à ce dernier, sans savoir jusqu'à quel point il est corroboré par une situation d'isolement. En effet, il est fréquent d'observer une personne âgée se plaindre de sa solitude alors qu'elle est relativement bien entourée et, à l'inverse, de constater une réelle situation d'isolement chez une personne ne confiant aucun problème à ce sujet.

La solitude se réfère à des sentiments. Dans le discours scientifique, nous distinguons la solitude sociale de la solitude affective. La solitude sociale est un sentiment éprouvé par quelqu'un qui se sent seul et qui le vit comme une absence douloureuse de liens. Tandis que la solitude affective est plus lourde, plus éprouvante. C'est une souffrance psychique liée à un manque de rapports étroits, souvent provoquée par l'absence d'un partenaire. Ce sentiment est éprouvé même lorsque l'on a un réseau social. On peut se sentir isolé sans forcément être solitaire, tout comme on peut être solitaire et se sentir isolé dans un groupe.

Mais ce sont des situations dont on ne parle pas, car elles sont considérées comme des échecs personnels. La détection de l'isolement social est alors très difficile.

INTERVIEW

LOUIS BETTONI

92 ans, retraité de mission diplomatique auprès de l'ONU puis de la Banque Ferrier Lullin, résidant de l'EMS La Terrassière depuis quelques mois

Monsieur Bettoni s'est retrouvé dans une situation d'isolement avant d'en être sorti par le Réseau Seniors de Vernier (RSV*)

Est-ce que vous étiez conscient de votre isolement ?

J'étais un grand fan de Gilbert Bécaud qui chantait dans les années 60 « la solitude, ça n'existe pas ». A l'époque, j'étais d'accord avec ses textes. J'ai dû revoir cette position depuis. En effet, elle existe, et comment ! Avec l'âge, elle entre en vous sans que vous vous en rendiez compte et trouve un terrain très fertile, car c'est un moment difficile que de voir son cercle de connaissances se réduire chaque jour et naturellement, je me suis replié sur moi-même chaque jour davantage. Ce qui est effrayant, c'est que je ne voyais même pas de différence avec ma vie antérieure. Je n'étais donc pas conscient de la situation dans laquelle je me trouvais.

Comment vous en êtes-vous sorti ?

Lorsque par moments, on a l'envie de renouer des contacts, on a le sentiment qu'il n'existe pas de matériel pédagogique pour nous aider. Il n'y a que le concours de quelqu'un d'extérieur qualifié pour cela. J'ai eu la chance d'être sollicité par une personne du RSV qui est venue me voir chez moi et qui a trouvé quelque chose d'intéressant dans ma vie. J'aimais peindre. Alors, elle a organisé une exposition de mes œuvres à Vernier. Ensuite, il y a eu un changement assez remarquable. J'ai retrouvé la capacité à connaître des gens nouveaux. Un petit groupe de jeunes bénévoles se sont relayés pour venir converser avec moi, recréer une sorte d'ambiance familiale à la maison. Ces contacts, c'est la chose la plus importante que je dois garder et cette énergie que je dépense pour eux, c'est de l'énergie positive. C'est un chemin heureux.

* RSV: dispositif de détection et d'intervention auprès de personnes âgées fragiles et isolées mis en place par la Ville de Vernier.



L'ISOLEMENT, UNE PRÉOCCUPATION COLLECTIVE À CONSTRUIRE

Considérer l'isolement social comme une priorité collective et devant être évoqué explicitement au même titre que la violence conjugale ou la rupture chez les jeunes.

L'ISOLEMENT, UNE PRÉVENTION À GÉNÉRALISER

Informar les personnes proches de l'âge de la retraite sur les risques de l'isolement et les démarches à entreprendre pour les prévenir et renforcer le lien social.

L'ISOLEMENT, UN CONCEPT À ÉCLAIRCIR

Clarifier auprès des professionnels et des personnes bénévoles la distinction existant entre deux notions couvrant des réalités très différentes: le sentiment de solitude et l'isolement.

Insister sur l'importance, pour les deux parties, d'évoquer avec précision et un maximum d'objectivité la situation de la personne âgée.

LE SECRET, COMPLICE DU REPLI SUR SOI

Certains méfaits du cloisonnement

Le secret professionnel auquel sont tenus les différents acteurs œuvrant autour de la personne âgée constitue un véritable obstacle à la fluidité et à l'efficacité de la transmission de l'information au sein du réseau de soin et d'aide. En effet, chacun développe une relation particulière et ne possède qu'une vision fragmentaire, ce qui ne permet pas un accompagnement optimal. Seul le partage des informations entre professionnels et personnes impliquées autorise une vision globale et une réponse adéquate aux besoins de la personne âgée.

LA HONTE, CE RIDEAU DE PUDEUR

Le «jeunisme», prôné à tous les étages de notre société, constitue bien entendu le plus grand frein à l'épanouissement de la personne âgée, elle-même habitée par cette représentation et qui accepte tacitement sa perte de «séduction ou d'intérêt». Elle a souvent honte d'être isolée et ne le reconnaît pas, de peur de montrer sa faiblesse. Cette honte renforce dans le même temps la perte de l'estime de soi. Ainsi, si les opportunités de relations avec autrui se réduisent au fil des ans, la personne âgée ne manifestera aucune demande auprès de son entourage ou des professionnels, préférant se replier sur elle-même en gardant son secret.



EXTRAITS CONFÉRENCES

NATHALIE SCHMID NICHOLS

DES PROFESSIONNELS TROP SUJETS À LA CONFIDENTIALITÉ

Les professionnels ne travaillent pas suffisamment en réseau. Ils sont issus d'institutions qui se connaissent peu et on observe une certaine méfiance réciproque liée à la spécificité de l'intervention de chacun. Le partage de l'information en souffre, lorsque celle-ci doit être formalisée par écrit, ce qui peut s'avérer très pénalisant lorsque la personne âgée change d'institution ou d'interlocuteur. Le risque de rétention ou de perte d'informations est bien réel. Pourtant ces acteurs du réseau, lorsqu'ils ont réussi à développer une relation de confiance, sont les mieux à même de transmettre des indications pertinentes aux autres intervenants.

A l'instar du secret médical et en référence au cadre légal (LPD), il existe auprès de tous les professionnels du travail social un respect de la confidentialité des informations touchant la personne âgée. Rompre cet engagement, c'est prendre le risque de s'aliéner la confiance de la personne. C'est également le risque de perdre la maîtrise sur les interventions menées en aval par d'autres acteurs à la suite des alertes ou informations communiquées.

Il faut développer la confiance entre professionnels. J'ai envie de lire une citation d'un spécialiste travaillant sur la question de la confidentialité : « Les conflits entre l'espace intime et l'espace public nécessitent de penser un troisième espace interpsychique qualifié par la discrétion et le discernement ». Il est important d'avoir une certaine souplesse garantie par la discrétion. Mais plus encore, il faut utiliser les informations avec discernement et en relation directe avec le problème identifié.

Cela montre combien les positions d'écoute, d'accueil, du souci que l'on se fait pour l'autre, sont fondamentales. On essaie de faire le travail dans une position de neutralité active bienveillante.

MARION LORY

Tout le monde fait du partage d'informations au quotidien. Nous n'avons pas beaucoup de difficulté à échanger beaucoup d'informations au téléphone (...) Concernant la question de la confidentialité et du partage d'informations, elle se pose de manière aiguë quand on veut formaliser ce partage. On essaie de dépasser la forme orale pour être dans l'écrit.

Il faut savoir que tout est différent selon que la personne est présente ou non.



PISTES

INCLURE LA PERSONNE ÂGÉE DANS LA DÉMARCHÉ

Lorsque des coordinations sont mises en place, la personne âgée devrait y prendre une part active. Elle peut ainsi décider explicitement de délier du secret les différents acteurs présents. Ces derniers demandent dans le même temps si telle ou telle information peut être transmise en séance, voire plus loin, auprès d'un autre service. Le consentement de la personne âgée lui permet de rester responsable, maîtresse de son libre arbitre et renforce le lien de confiance avec le réseau. En outre, sa présence et son témoignage évitent de rester dans la subjectivité des professionnels.

Les acteurs acceptent l'idée d'informer et d'impliquer la personne âgée dans son processus d'accompagnement. De même qu'ils consentent à lui communiquer leurs coordonnées, ainsi qu'à ses proches.

SE DONNER LE DROIT DE TRAVAILLER ENSEMBLE

Le secret peut être partagé si les intervenants s'autorisent une certaine souplesse gouvernée par la discrétion et le discernement (par exemple ne communiquer que les informations en relation directe avec le problème identifié) et si les acteurs ont posé des règles de fonctionnement claires, telles que :

- la personne âgée est incluse dans le réseau pour autant qu'elle le puisse ou le veuille ;
- seules les informations utiles à la situation sont partagées ;
- les informations restent dans le réseau ;
- les informations échangées ne doivent pas nuire à la personne.

DES SPÉCIALISTES QUE L'ON IGNORE

Rassembler toutes les ressources à disposition

Les acteurs informels et les intervenants indirects ne sont pas assez reconnus ou valorisés au sein du réseau, notamment par les professionnels issus des institutions œuvrant dans le champ du social ou de la santé. Alors même que l'on assiste au fil des ans à un affaiblissement du réseau autour de la personne âgée, il est préjudiciable de ne pas intégrer et mobiliser toutes les ressources à disposition pour garantir un accompagnement à la fois citoyen, professionnel, prévenant et spontané.

LES ACTEURS INFORMELS ET LES INTERVENANTS INDIRECTS, EXPERTS DU QUOTIDIEN

Les acteurs informels (proches aidants, voisins, familles, concierges, personnes bénévoles, etc.) et les intervenants indirects (médecins, pharmaciens, polices municipale et cantonale de proximité, commerçants de quartier, etc.) constituent des personnes-ressources de première importance, tant par la fréquence de leurs contacts avec la personne âgée que par le degré d'intimité qu'ils ont pu lier avec elle. Ils possèdent une connaissance plus globale et sont à même, le cas échéant, de trouver les mots pour permettre à la personne de prendre les décisions adéquates pour elle-même. Ce sont, au même titre que les professionnels de la santé et du social, des acteurs incontournables dans la prévention du risque d'isolement. De plus, la diversité des acteurs entourant la personne constitue une richesse. La question se pose de l'approche à adopter pour gérer au mieux cette complémentarité. Mais il s'avère particulièrement judicieux de reconnaître leurs valeurs et de les intégrer dans le réseau.

Bien entendu, pour assurer une collaboration efficace entre les différents intervenants, dont chacun est dépositaire d'une approche spécifique, il convient de développer des méthodes de travail et des outils communs, en particulier via l'organisation de groupes de travail.

LUZ GOMEZ

Concierge dans le quartier
de la Servette

Elle a suivi plusieurs formations
de sensibilisation aux
situations de détresse

Dans mon immeuble, il y a beaucoup de locataires dépressifs. Ils sont très serrés financièrement et souffrent de solitude, parfois de racisme aussi. Il y a 4 mois, un locataire s'est jeté du toit. La semaine dernière, une vieille dame qui était autrefois très engagée dans l'animation du quartier et qui, subitement, se retrouvant isolée à cause de la maladie, est décédée dans son appartement.

Je suis attentive à tous les locataires, veufs, dépressifs. Je le fais naturellement, car c'est ma personnalité. Ça me fait mal au cœur de les voir comme ça. Alors je les accompagne, je discute beaucoup avec eux. Parfois avec la famille d'un locataire qu'on ne voit plus beaucoup, on échange nos téléphones pour se tenir au courant et intervenir au besoin. Je suis toujours disponible pour répondre aux appels. Par exemple, il y a un monsieur veuf qui m'appelle sans arrêt et pour n'importe quel prétexte, aller chercher quelque chose à la Migros, fermer une fenêtre. Je sais bien qu'il a besoin de compagnie. Je vais sonner à la porte de plusieurs d'entre eux. Mes visites leur font du bien, j'ai toujours quelque chose à raconter et toujours le sourire.

A Genève, les familles ne sont pas nombreuses et avec l'âge, on se retrouve vite isolé, puis dépressif. C'est dur de devenir vieux, seul et souvent pauvre en plus!



EXTRAIT INTERVENTION

MARTINE BRUNSCHWIG-GRAF

La coordination passe par le respect des métiers de chacun, par une meilleure connaissance de ce que font les différents intervenants; cette coordination doit mettre la parole au centre et se fonder sur la volonté de partager les expériences et l'information.

Le niveau de coordination idéal sur le plan opérationnel pourrait se situer au niveau du quartier; à cet égard, les propositions permettant d'impliquer les commerces de proximité dans le réseau devraient être retenues, car ils peuvent être des acteurs très utiles en matière de détection et de prévention.



PISTES

IDENTIFIER LES PERSONNES RESSOURCES

Afin d'élaborer une vision globale de la situation d'une personne âgée et de savoir qui peut intervenir et sur quel champ, il est indispensable de dresser un inventaire des personnes-ressources parmi l'ensemble des acteurs en lien avec elle.

AGIR ENSEMBLE DANS LA PROXIMITÉ

La clé d'un accompagnement efficace réside dans la proximité. Ce suivi permet une réponse au plus près des besoins de la personne.

RASSEMBLER CES PERSONNES

Il est nécessaire de trouver un mode de collaboration et un langage commun adaptés aux acteurs présents et à la situation, par exemple en matière d'horaires.

UN CHEF D'ORCHESTRE POUR MENER LE TEMPO

Organiser le travail en réseau

Le réseau impliqué dans la prise en charge de la personne âgée est l'objet d'une rotation importante. Cette discontinuité dans l'accompagnement provoque souvent une rupture dans le lien de confiance. Ceci, joint au cloisonnement déjà évoqué entre les différents intervenants, entrave la transmission d'informations.

PERTE DE LIEN, PERTE DE TEMPS

Le domaine de la santé et du social connaît une grande mobilité de ses collaborateurs (quand ce ne sont pas des arrêts maladie prolongés) ce qui affecte particulièrement la continuité du suivi de l'accompagnement, surtout lorsque l'on songe au nombre d'intervenants différents dans un réseau. En effet, la personne âgée se voit souvent obligée de réexpliquer ses problèmes à des remplaçants ou à de nouveaux intervenants, ce qui la perturbe, l'irrite et peut même l'angoisser. Dans un contexte où le lien de confiance est si important, l'irruption de nouvelles personnes dans son environnement et son intimité peut susciter chez elle de l'agacement, de la défiance ou du découragement.

Difficile dès lors de garantir toute la rigueur requise dans la tenue de l'information entourant la personne âgée. Cela constitue une source potentielle d'erreurs et de malentendus et obère la vision globale de la situation. Sans compter que la personne âgée, elle-même, se montrera moins encline à se confier.

UN RÉSEAU QUI FONCTIONNE COMME UNE ÉQUIPE

Les professionnels doivent travailler ensemble autour et avec la personne âgée, ce qui suppose d'impliquer cette dernière dans le processus d'accompagnement et de faire en sorte que les différents intervenants prennent le temps de se connaître. Le réseau doit pouvoir collaborer comme une équipe soucieuse de communiquer et de relayer l'information jusqu'aux acteurs informels, voire les intervenants indirects. Les différences d'approches engendrées par des formations et des secteurs très variés sont une richesse et ne doivent en aucun cas constituer un motif de rétention d'information ou de cloisonnement.



EXTRAITS INTERVENTIONS

MAURO POGGIA

Conseiller d'Etat du Canton de Genève en charge du Département de l'emploi, des affaires sociales et de la santé

Il faut être conscient de la série de responsabilités qui découle du vieillissement de la population genevoise, qui touche plus particulièrement la politique publique de la personne âgée. C'est une politique qui a été axée depuis plusieurs années déjà sur le maintien à domicile. Cela permet d'associer le souhait de la plus grande majorité des personnes de cet âge avec la réalité des coûts, en particulier pour ceux qui sont liés aux frais de fonctionnement des EMS. Ce sont des structures qui sont nécessaires, mais dont les financements sont importants.

La politique socio-sanitaire du canton de Genève doit permettre aux personnes âgées de rester le plus longtemps possible chez elles. Nous sommes d'accord sur ce but à atteindre, mais pour cela il faut veiller à ce que les meilleures conditions d'encadrement possible leur soient offertes.



ESTHER ALDER

Conseillère administrative de la Ville de Genève en charge du Département de la cohésion sociale et de la solidarité

Le travail de la PLATEFORME et nos relations sont emblématiques de ma vision d'une collaboration efficace entre le secteur associatif et les pouvoirs publics. Sans les associations, sans la PLATEFORME, il n'y aurait pas aujourd'hui une Politique de la vieillesse en Ville de Genève.

D'ailleurs, nous nous rejoignons sur un constat majeur : la solitude des aînés et la prévention de l'isolement sont des enjeux majeurs. On ne fera pas une cité solidaire sans inclure les personnes âgées qui la composent. De même qu'on ne fera pas de ville dynamique et vivante sans les aînés car ils portent en eux des expériences et des compétences dont nous ne pouvons pas nous passer. Autre constat : dans le domaine du vieillissement et de la solidarité intergénérationnelle, les actions et les projets foisonnent. Mais ce qui fait défaut, c'est la coordination, la concertation et l'échange de bonnes pratiques et d'information.

C'est ensemble que nous allons dégager des pistes pour vieillir sereinement et solidairement.



PISTES

NOMMER UN RÉFÉRENT

Afin de renforcer la collaboration entre les différents acteurs et pour garantir un meilleur suivi, il apparaît essentiel de mettre en œuvre une coordination de proximité et une stratégie commune portées par un référent-réseau. Il s'agit en ce sens de désigner un des intervenants comme personne de référence avec l'agrément de tous. Ce « porteur du souci » n'a aucune prérogative hiérarchique sur les autres membres du réseau et peut provenir de tous les acteurs qui rendent possible la vie à domicile de la personne accompagnée.

RECUEILLIR, TRAITER ET DIFFUSER L'INFORMATION

La personne référente devra tout particulièrement s'attacher à réunir les informations provenant des différents intervenants (professionnels ou informels), à en pondérer la teneur et à communiquer les éléments significatifs et les points sur lesquels il convient d'être vigilant.

RÉUNIR LE RÉSEAU SI NÉCESSAIRE

Une bonne connaissance de la situation de la personne âgée et la certitude de pouvoir disposer de personnes-ressources vigilantes permettent de ne réunir le réseau qu'en cas de réelle nécessité, ce qui en garantit par ailleurs son efficacité.

INTERMÈDE

LUIS SARTORIO

Travailleur social à la Ville de Genève



Comment identifier un réseau informel autour d'une personne ?

Ce n'est pas un réseau, c'est une façon de travailler. D'abord il faut être attentif à l'appel lancé par un citoyen qui observe depuis chez lui, plusieurs soirs de suite, une personne qui dort sur un banc. Généralement, ces témoins sont eux-mêmes un peu anxieux, voire dépressifs. Ils se projettent dans la situation vécue par cette personne et ne peuvent le tolérer. Ils ont de l'empathie, ils ont souvent donné 10 francs, de la soupe et échangé quelques mots. Ces gens-là sont précieux. Je discute d'abord avec eux et je leur demande de m'introduire auprès de la personne. J'amène un thermos avec des croissants. Ainsi mes premiers contacts se passent en présence de quelqu'un de confiance. C'est très important car je n'ai aucun mandat pour l'inciter à parler afin d'en savoir plus. Or, connaître un peu son identité, son âge, son parcours sont des précisions nécessaires au réseau qui sera amené à le croiser par la suite.

Je dois créer des liens avec la personne pour que l'infirmière puisse la rencontrer sans risque ou pour la faire venir manger un repas au Club social, où elle

côtoiera d'autres compagnons d'infortune. Elle aura une chance de se socialiser. Ou pas. C'est en tout cas un moyen de la faire entrer dans le système. Tous ces contacts constituent un travail patient et nécessitent de rester en lien avec les « sentinelles » qui m'ont alerté. Ce sont mes yeux, car je n'ai pas les moyens de me rendre plusieurs fois par jour auprès des sans-abris. Ces sentinelles, ce sont de simples citoyens, des concierges d'immeubles, des jardiniers travaillant dans les parcs publics ou des agents de la police municipale. Le réseau reste le même autour de la personne pendant des années. »

Un réseau informel, c'est donc indispensable ?

Sans le réseau on ne peut pas travailler. Le réseau, c'est le capteur d'informations et c'est en même temps celui qui peut trouver des solutions. Dans le réseau, on trouve tous les composants de la société, le médical, le social et tous les partenaires fondamentaux pour débayer les situations très compliquées. L'essence même d'un travail cohérent c'est de travailler en réseau.

PARTAGER L'INFORMATION AU SEIN DU RÉSEAU

Connaître pour agir

TISSER LA TOILE

L'information touchant à la situation de la personne âgée doit être concrète, pratique et comporter des éléments permettant de lui proposer des prestations adaptées. Cela peut concerner les soins, l'accompagnement social ou des activités de loisirs. Qui va l'accompagner? La ramener à la maison par la suite? Ces questions s'avèrent cruciales pour une personne en perte d'autonomie et devraient être prises en charge par le réseau.

UNE GESTION EFFICACE DES RESSOURCES

Genève bénéficie de la présence de nombreuses institutions et associations formant un « maillage » a priori satisfaisant. Pourtant, cette diversité constitue paradoxalement un frein à la communication au sein du réseau et par là même à son efficacité. L'absence d'un réseau véritablement constitué et d'une coordination des intervenants laisse clairement apparaître que peu d'entre eux sont à même de connaître les différentes prestations et ressources à disposition.

Cet état de fait nuit à la coordination et au réflexe naturel consistant à consulter les autres intervenants du réseau pour connaître les prestations les mieux adaptées au caractère, aux préférences et aux capacités de la personne âgée. Certains intervenants bénéficient d'un rapport privilégié avec elle, simplement parce que leurs personnalités s'ajustent aisément. Les informations ainsi que la connaissance recueillies devraient pouvoir circuler à travers tout le réseau, car bien souvent de petits détails sont en fait capitaux pour pouvoir offrir des prestations adaptées à la personne âgée.

UNE INFORMATION FRAGMENTAIRE

La disparité des informations et des supports de communication à disposition constitue un point délicat. Bien que l'on observe quelques communes ayant mis sur pied une information pour les néo-retraités tendant à les sensibiliser aux signes précurseurs de l'isolement, ce type de campagne est encore largement insuffisant. Lorsque l'isolement s'installe, beaucoup de personnes âgées ne semblent pas prendre réellement conscience de leur situation ni connaître les moyens pour y remédier.

L'accès à une information globale concernant les prestations à disposition n'existe tout simplement pas.

INTERVIEW

NOÉMIE SOMMER

Responsable de structure sociale au Service social de la Ville de Genève

A propos de l'importance de pouvoir compter sur un réseau, ici pour les sans-abris

Il faut d'abord avoir une vue exhaustive sur les lieux habituellement squattés. Nos collaborateurs ont durant des années sillonné les endroits où, potentiellement, les gens dorment (des parcs, des WC publics, etc.). Ils se sont fait également connaître d'un grand nombre d'intervenants professionnels (police, collaborateurs de l'Unité mobile d'urgences sociales UMUS) avec lesquels nous collaborons étroitement et d'un réseau plus informel comptant notamment des concierges qui nous informent de la présence de personnes installées pour la nuit dans l'allée de leur immeuble. Enfin, il faut autant que possible identifier les sans-abris afin de suivre leur évolution, principalement au niveau de la santé.

Cette connaissance de l'identité des sans-abris nous permet d'intervenir avec davantage d'acuité lorsque l'on nous signale une situation. Nous nous rendons sur place, reconnaissons la personne et découvrons ainsi sur quels points être vigilants et quelles peuvent être ses résistances. Cela permet d'entamer l'approche dans un climat plus serein et de tenter de contourner leurs réticences pour les orienter et les accompagner vers les services et prestations adaptés (qu'il s'agisse de prendre une douche ou de subir une intervention médicale). Enfin, grâce au suivi, nous pouvons également rassurer les citoyens qui nous ont alertés, leur expliquer que cette personne est connue, que nous n'avons pas mandat pour les obliger à quoi que ce soit, que c'était une bonne démarche de nous la signaler.

Les rencontres au niveau du réseau se font régulièrement. Cela permet d'agir de façon coordonnée, de préciser les rôles de chacun. Il reste un travail de sensibilisation à réaliser auprès des différents acteurs, mais également des citoyens. Il faut rendre visible cette problématique.



LES RENCONTRES AU NIVEAU DU RÉSEAU PERMETTENT D'AGIR DE FAÇON COORDONNÉE, DE PRÉCISER LES RÔLES DE CHACUN.

INTERVIEW

COLETTE FRY

directrice du **Bureau pour la promotion de l'égalité entre hommes et femmes** et de prévention des violences domestiques ([BPEV](#)), nous présente les enjeux liés à une campagne de sensibilisation à travers l'exemple de **stop violence à la maison**

Quelle est l'importance de l'information lorsque l'on décide de s'attaquer à une problématique cachée ?

Dans le cadre de la violence domestique, il est nécessaire de pouvoir toucher tous les publics cibles (victimes, auteurs, témoins, entourage et intervenants du réseau) et adapter pour chacun d'eux les outils et la communication. A Genève, la prévention et la prise en charge visent toutes les situations de violence à domicile, quelles que soient les relations familiales, contrairement aux autres cantons romands qui concentrent leur action sur la violence entre conjoints (violence conjugale). Cet élargissement aux violences domestiques intègre notamment les personnes âgées, qui sont une population particulièrement vulnérable, à cause de leur isolement (en couple ou seul) ou de leur dépendance à des tiers (proches aidants, par exemple).

Quels sont les différents accès à l'information disponibles pour les personnes concernées, le réseau et les professionnels ?

Il y a tout d'abord les diapositives diffusées dans les transports publics avec un nouveau volet consacré à la personne âgée, où l'on met en avant la période du passage à la retraite, car c'est un moment-clé qui augmente le risque d'isolement et de passage à l'acte. La violence n'est pas forcément physique. Elle peut être également psychologique ou économique.

Pour le tout public, ces campagnes orientent vers un numéro centralisé qui permet de faire anonymement une première démarche, leur but étant de sensibiliser et permettre aux victimes et à leur entourage de prendre conscience, de reconnaître une situation inacceptable et de chercher de l'aide.

Les professionnels, quant à eux, peuvent compter sur un outil en ligne qui leur permet d'orienter rapidement les personnes vers les institutions ou les services compétents tout en donnant des conseils avisés.



**LA VIOLENCE
N'EST PAS
FORCÉMENT
PHYSIQUE.
ELLE PEUT ÊTRE
ÉGALEMENT
PSYCHOLOGIQUE
OU ÉCONOMIQUE.**

Nous organisons également deux fois par année des forums thématiques regroupant tous les intervenants impliqués dans une problématique spécifique. Les actes des colloques ou forums sont en ligne et peuvent servir d'outils de veille. Enfin, nous intervenons directement à la demande lors de séminaires ou de formations.

| Quelle est l'importance du tri de l'information reçue?

Pour les professionnels, il est important de pouvoir faire la différence entre une situation à risque de violences et d'autres situations de détresse liées à une situation d'isolement. Cette capacité à discriminer correctement les informations est une compétence qui doit s'exercer en tout temps et passe avant tout au travers des formations de base ou de perfectionnement.



PISTES

TISSER LA TOILE

METTRE EN COMMUN NOTRE CONNAISSANCE FINE DES RESSOURCES DE PROXIMITÉ

Une fois les besoins et les aspirations de la personne âgée identifiés, celle-ci doit être orientée vers les prestations ou les activités les plus adaptées. Aussi ces paramètres méritent d'être échangés au sein du réseau et peaufinés en fonction des expériences réussies ou malheureuses rencontrées lors d'une prise en charge, d'une mise en relation avec une association, avec une activité, etc. Il est ainsi essentiel de connaître le champ d'intervention des uns et des autres et de savoir qui peut fournir tel type d'informations.

MULTIPLIER LES CANAUX DE COMMUNICATION

Pour l'heure, l'accès à l'information se présente sous forme d'entrées multiples et souvent partielles. Les canaux de communication doivent être adaptés à la situation. L'information sur Internet ne suffit pas dès lors que l'avancée en âge peut provoquer une incapacité à utiliser les outils informatiques. Il est nécessaire de multiplier les sources d'informations face à la fragilisation des personnes.

CONSTRUIRE LES BONS RÉFLEXES

Une formation adaptée à la complexité du réseau

Le travail en réseau requiert une formation spécifique permettant de renforcer la continuité de la prise en charge. Des réseaux existent, mais ils dysfonctionnent parfois par manque de vision commune et globale. Tous les acteurs ne sont pas forcément intégrés et leur capacité d'intervention n'est pas toujours pondérée correctement, dépendant parfois uniquement de critères de « hiérarchie » professionnelle.

DES FILIÈRES DE FORMATION TROP ORIENTÉES MÉTIER

Comme on l'a vu précédemment, ce ne sont pas forcément les ressources disponibles à Genève qui posent un problème critique, mais la circulation de l'information au sein du réseau, la coordination et, au départ, la volonté de collaborer entre les différents acteurs. Il existe un « esprit de chapele » propre aux différentes institutions. Aussi, alors que les rapports devraient se situer dans une authentique horizontalité, on voit rapidement s'installer une verticalité dans les échanges due principalement à l'autorité manifestée par certaines institutions plus importantes que d'autres, tel que cela a été relevé par des participants à la journée.

Les causes de cette difficulté à partager les informations, à prioriser l'intérêt de la personne âgée, sont bien connues. Chaque métier dispose de sa propre filière de formation, sa propre approche, son propre vocabulaire spécifique et développe un fonctionnement en réseau dans son propre champ professionnel (santé, social, etc.). Or, la problématique de l'isolement impose de travailler ensemble dans des réseaux larges et interdisciplinaires et d'y inclure les bénévoles et les proches.

INTERVIEWS

ULRIKE ARMBRUSTER ELATIFI

Chargée d'enseignement et coordinatrice de l'orientation animation socioculturelle à la Haute école de travail social Genève (HETS)

TISSER LA TOILE

Est-il important de faire une formation commune entre les deux écoles, HETS et HEdS?

C'est effectivement pertinent. Le champ de la gérontologie implique une pluridisciplinarité essentielle, voire imposée. Une approche commune entre santé et social serait à ce titre indispensable. Les travailleurs sociaux relèvent souvent le fait que les vécus sont différents, même la façon de parler. Chacun reste avec sa culture professionnelle.

Mettre sur pied une formation commune au niveau de la formation de base s'avère un gros défi. Nous avons chacun nos plans d'études impliquant une organisation différente. Ce n'est pas qu'un problème de terrain, mais également un problème pour les formateurs. Nous avons évoqué cette possibilité avec une collègue, chargée d'enseignement à la HEdS, et la mise en place semble complexe, mais nécessaire.

Une formation commune serait enrichissante pour les étudiants qui prendraient conscience de leurs différences, mais également de leurs points communs. Cela permettrait également de donner un certain dynamisme au réseau et une orientation plus axée sur les ressources et les potentialités plutôt qu'uniquement sur les problématiques liées à la personne âgée. Il est nécessaire de casser tous les préjugés, face à la personne âgée tout d'abord, mais également des étudiants du social face au domaine de la santé et vice-versa.

Le champ de la personne âgée n'est pas très attractif pour les étudiants et la complexité liée à la pluridisciplinarité n'arrange rien. Pour les travailleurs sociaux qui se retrouvent en minorité dans ce cadre, une formation commune pourrait « atténuer » cette appréhension et donner davantage d'attrait à ce champ pour le bénéfice avant tout de la personne âgée.



SYLVIE MUNARETTO

Coordinatrice Service visite
aux personnes âgées,
Croix-Rouge genevoise

Quelle est l'importance de la formation des bénévoles ?

Tout d'abord, sous le terme « formation », il faut entendre également l'importance de l'encadrement et de la supervision tout au long de la relation et plus particulièrement dans les débuts.

La formation des bénévoles est importante à plus d'un titre : elle rassure la personne âgée qui sait ainsi que la Croix-Rouge genevoise a trié, sélectionné et formé ses bénévoles. Ces derniers évoluent dans un cadre bien défini qui, cependant, doit également être suffisamment souple pour s'adapter à leurs besoins. Ces conditions sont le préalable indispensable pour que les personnes nous ouvrent la porte de leur domicile et qu'une relation de confiance puisse s'établir. Cela rassure également la famille. Enfin le bénévole lui-même est rassuré, car il acquiert ainsi une compétence, une fiabilité et prend conscience de ses responsabilités et des limites de son rôle.

Nous sommes vigilants à ce que les compétences au niveau de l'écoute, de l'attention et d'une absence de jugement guident la relation. Les connaissances en lien avec la santé permettent de prévenir des situations de mauvaise alimentation, de trop grande immobilité, d'isolement ou de détecter un problème de santé. Ceci contribue notamment à des objectifs plus généraux de maintien de la personne âgée à domicile dans de bonnes conditions.



**LA FORMATION
DES BÉNÉVOLES
EST IMPORTANTE À
PLUS D'UN TITRE :
ELLE RASSURE LA
PERSONNE ÂGÉE
QUI SAIT AINSI QUE
LA CROIX-ROUGE
GENEVOISE A TRIÉ,
SÉLECTIONNÉ
ET FORMÉ SES
BÉNÉVOLES.**

TISSER LA TOILE

Un bénévole qui vous a marqué ?

Je me souviens d'un monsieur d'une grande érudition qui avait été mis en contact avec une personne âgée isolée et dépressive, mais possédant elle aussi un grand savoir. Cela a tellement bien fonctionné entre eux qu'ils sont devenus amis et que leurs familles se voient. Cela a créé un lien fort et la personne âgée, qui a retrouvé tout son allant, s'est engagée à son tour comme bénévole à plus de 80 ans !

DES REPRÉSENTATIONS NÉGATIVES

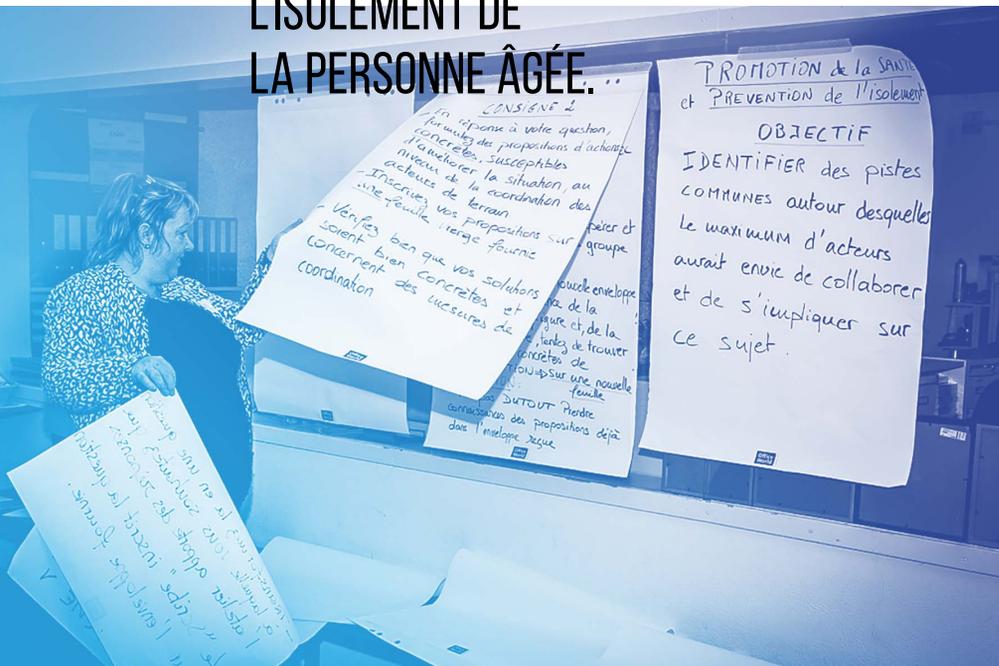
Le travail effectué auprès des personnes âgées est en outre lui-même perçu négativement auprès du public, ce qui ne facilite pas toujours la mise à disposition des moyens nécessaires ainsi que les postulations en nombre. Et ce, alors que le pourcentage de la population concernée ne cesse de croître. Ce climat défavorable doit être combattu patiemment, inlassablement par des campagnes de sensibilisation, des collaborations avec les médias et des événements intergénérationnels. Un accent particulier doit impérativement être porté sur la formation initiale des futurs professionnels.

UNE VRAIE FORMATION FAVORISANT LE TRAVAIL PLURIDISCIPLINAIRE

La détection de l'isolement est souvent biaisée par les signaux de « solitude » émis par la personne âgée. Elle souhaite tout aussi bien attirer l'attention sur sa situation qu'éviter d'alerter sur une vraie souffrance, avec toutes les interventions à venir que cela suppose. La plupart des professionnels ne possèdent pas de grille de lecture sur la question de l'isolement et ne sont dès lors pas à même de rendre le réseau attentif à une situation critique. Ils préfèrent souvent s'en remettre à un collègue proche pour tenter de comprendre la situation.

Il est indispensable de pouvoir disposer de professionnels formés au travail pluridisciplinaire, capables de comprendre les approches des différents intervenants du réseau, habitués à consulter d'autres acteurs, d'autres points de vue, car familiarisés avec ceux-ci dans le cadre de leur formation.

IL EST AUJOURD'HUI ÉVIDENT QUE LE TRAVAIL EN RÉSEAU EST INDISPENSABLE À LA LUTTE CONTRE L'ISOLEMENT DE LA PERSONNE ÂGÉE.





PISTES

METTRE EN PLACE UNE FORMATION SPÉCIFIQUE ÉGALEMENT ACCESSIBLE AUX ACTEURS DE TERRAIN

Il est aujourd'hui évident que le travail en réseau est indispensable à la lutte contre l'isolement de la personne âgée. Cette approche nécessite l'acquisition de compétences et une méthodologie proactive en vue de faire évoluer le réseau en fonction des besoins. Une formation consacrée au travail de coordination d'un réseau est devenue incontournable.

INCLURE LA PROBLÉMATIQUE DE L'ISOLEMENT DANS LA FORMATION DE BASE SANTÉ-SOCIAL

Des temps de sensibilisation et de formation à la problématique de l'isolement doivent être organisés auprès de tous les acteurs professionnels du réseau (du personnel médical aux travailleurs sociaux) en abordant également la question du travail en réseau.

OFFRIR DES FORMATIONS COMMUNES AUX PROFESSIONNELS DES SECTEURS DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL

Le travail de coordination transversal doit s'initier dès la période de formation des futurs professionnels et à travers des offres de formation continue.

REMERCIEMENTS

Nous tenons particulièrement à remercier :

- La Fondation Leenaards et une Fondation genevoise qui nous ont soutenus financièrement
- Les membres de la Commission
- Les intervenants de la journée :

Esther Alder, Conseillère administrative de la Ville de Genève

Janine Berberat, Présidente de la PLATEFORME

Martine Brunschwig-Graf, Présidente de la Commission fédérale contre le racisme

Marion Lory, Responsable pôle personnes âgées à la Ville de Nantes et le Centre Communal d'Action Sociale de Nantes

Sophie Pautex, Professeure responsable de l'unité de gériatrie et de soins palliatifs communautaires aux HUG

Pasqualina Perrig-Chiello, Professeure émérite de psychologie à l'Université de Berne

Nathalie Schmid Nichols, Psychologue responsable de Malatavie Prévention aux HUG

Laurent Bonnard, Journaliste

Yves Perrot, Président de la Commission Isolement de la PLATEFORME

Mauro Poggia, Conseiller d'Etat

- Les associations et les entités qui ont permis à leurs membres et/ou employés de consacrer du temps à cette démarche
- Les participants qui en apportant leur expertise ont contribué à l'élaboration de ce travail
- Le Cercle de l'Espérance et plus particulièrement Monsieur Jean Cassaigneau, coordinateur
- L'équipe du restaurant « Côté Cour Côté Jardin »
- La Ville de Genève qui a offert l'apéritif de clôture



L'ISOLEMENT, UNE PRÉOCCUPATION COLLECTIVE À CONSTRUIRE

L'ISOLEMENT, UN CONCEPT À ÉCLAIRCIR

L'ISOLEMENT, UNE PRÉVENTION À GÉNÉRALISER

La **PLATEFORME** invite le réseau genevois à transformer ces pistes en réalités afin de lutter ensemble contre l'isolement des personnes âgées à Genève.

PISTES

INCLURE LA PERSONNE ÂGÉE DANS LA DÉMARCHÉ

Lorsque des coordinations sont mises en place, la personne âgée doit y prendre une part active. Elle peut ainsi décider explicitement de délier du secret les différents acteurs présents.

SE DONNER LE DROIT DE TRAVAILLER ENSEMBLE

Le secret peut être partagé si les intervenants s'autorisent une certaine souplesse gouvernée par la discrétion et le discernement (par exemple ne communiquer que les informations en relation directe avec le problème identifié) et si les acteurs ont posé des règles de fonctionnement claires.

IDENTIFIER LES PERSONNES-RESSOURCES

Il est indispensable de dresser un inventaire des personnes-ressources parmi l'ensemble des acteurs en lien avec la personne âgée.

RASSEMBLER CES PERSONNES

Il est nécessaire de trouver un mode de collaboration et un langage commun adaptés aux acteurs présents et à la situation, par exemple en matière d'horaires.

AGIR ENSEMBLE DANS LA PROXIMITÉ

La clé d'un accompagnement efficace réside dans la proximité. Ce suivi permet une réponse au plus près des besoins de la personne.

NOMMER UN RÉFÉRENT

Il apparaît essentiel de mettre en œuvre une coordination de proximité et une stratégie commune portées par un référent-réseau.

RECUEILLIR, TRAITER ET DIFFUSER L'INFORMATION

La personne référente devra tout particulièrement s'attacher à réunir les informations provenant des différents intervenants et à les diffuser dans le réseau.

RÉUNIR LE RÉSEAU SI NÉCESSAIRE

Une bonne connaissance de la situation de la personne âgée et la certitude de pouvoir disposer de personnes-ressources vigilantes permettent de ne réunir le réseau qu'en cas de réelle nécessité.

METTRE EN COMMUN NOTRE CONNAISSANCE FINE DES RESSOURCES DE PROXIMITÉ

Les besoins et les aspirations de la personne âgée doivent être orientés vers les prestations ou les activités les plus adaptées.

MULTIPLIER LES CANAUX DE COMMUNICATION

Les canaux de communication doivent être adaptés à la situation. Il est nécessaire de multiplier les sources d'information face à la fragilisation des personnes.

METTRE EN PLACE UNE FORMATION SPÉCIFIQUE ET ÉGALEMENT ACCESSIBLE AUX ACTEURS DE TERRAIN

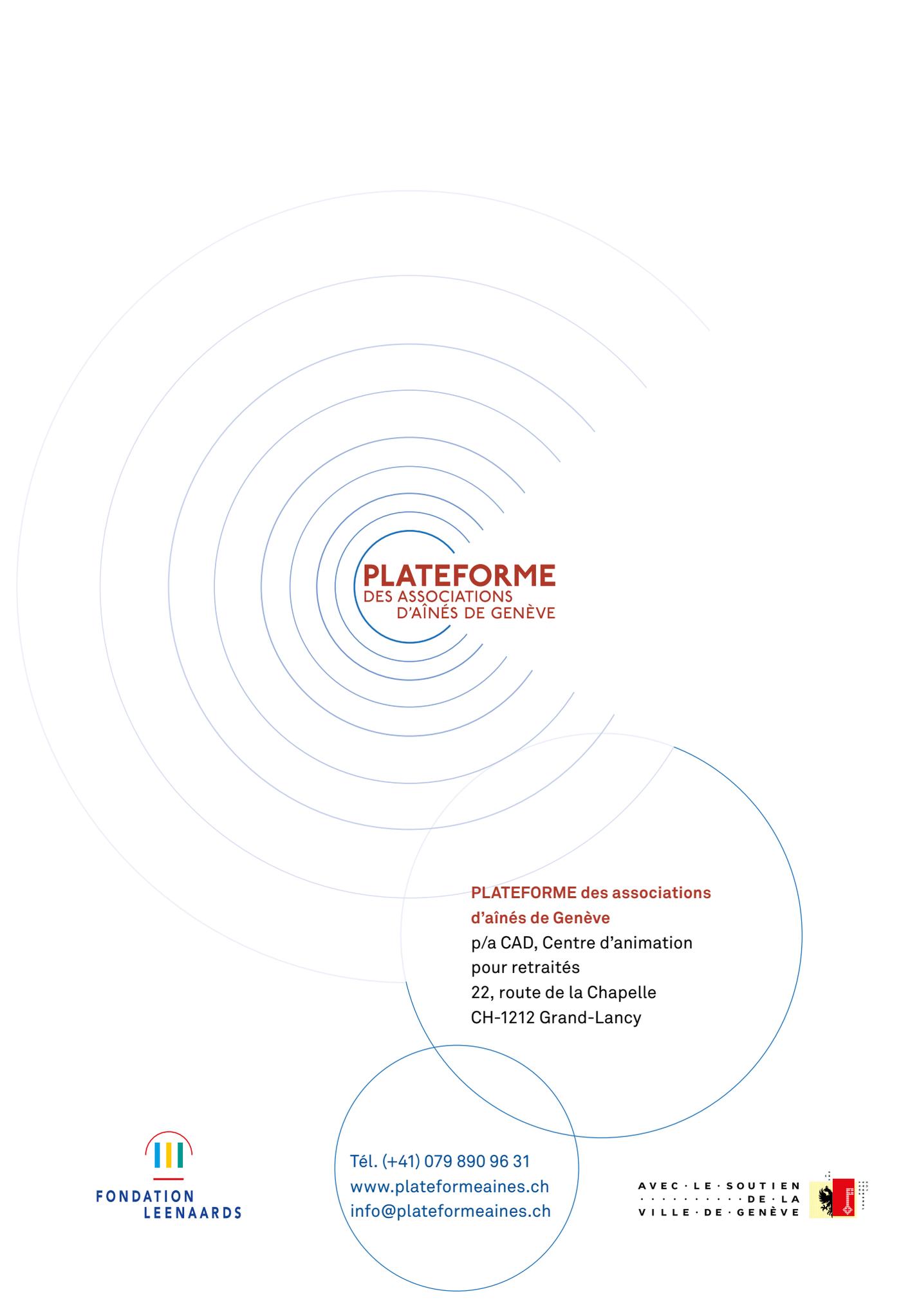
Le travail en réseau est indispensable à la lutte contre l'isolement de la personne âgée. Cette approche nécessite l'acquisition de compétences et une méthodologie proactive en vue de faire évoluer le réseau en fonction des besoins.

INTÉGRER LA PROBLÉMATIQUE DE L'ISOLEMENT DANS LA FORMATION DE BASE SANTÉ-SOCIAL

Des temps de sensibilisation et de formation à la problématique de l'isolement doivent être organisés auprès de tous les acteurs professionnels du réseau.

OFFRIR DES FORMATIONS COMMUNES AUX PROFESSIONNELS DES SECTEURS DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL

Le travail de coordination transversal doit s'initier dès la période de formation des futurs professionnels et à travers des offres de formation continue.



PLATEFORME
DES ASSOCIATIONS
D'AÎNÉS DE GENÈVE

**PLATEFORME des associations
d'aînés de Genève**

p/a CAD, Centre d'animation
pour retraités
22, route de la Chapelle
CH-1212 Grand-Lancy