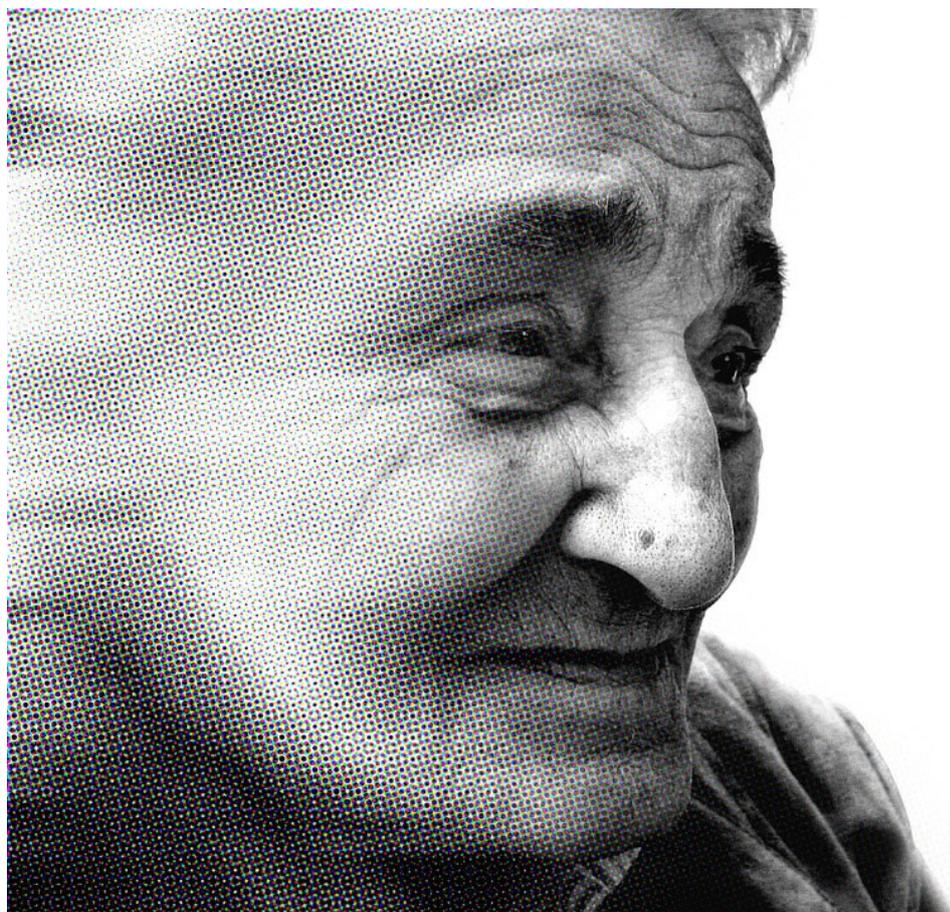


# Affûter les regards pour promouvoir la prévention

1er colloque national Vieillesse sans violence



Fribourg, le mardi 28 janvier 2020

**Auteur:** Camille-Angelo Aglione (membre du Comité de REISO)

*Le contenu de ces notes n'engage que leur auteur et en aucun cas les personnes et les institutions citées.*

# Ouverture du symposium

---

**Bea Heim**, Coprésidente du Conseil Suisse des Aînés et de la Fédération des Associations des retraités et de l'entraide en Suisse.

Recevoir des insultes, des coups ou des mauvais traitements pour la simple raison que l'on est vieux. Avoir l'impression d'être seule et démunie, parce que l'auteur de cette violence est la personne qui vous soigne. Cette réalité on préférerait la cacher, mais pas aujourd'hui. Aujourd'hui nous allons la regarder bien en face, parce que nous le devons, pour toutes ces personnes qui la vivent. Vous êtes venus aujourd'hui pour vous informer et faites partie des pionniers qui ouvrent la voie d'une réflexion nationale sur la prévention de la maltraitance. Nous espérons que vous serez des catalyseurs et ferez connaître la Helpline nationale<sup>1</sup> le plus largement possible.

Au niveau fédéral des voix toujours plus nombreuses se font entendre pour que soient organisées des campagnes de prévention à l'échelle du pays. Je remarque que ce sont toujours des femmes qui montrent le chemin à ce niveau et s'engagent pour que des mesures de prévention ciblées soient prises. Malgré de multiples rapports et un nombre important de questions posées au Parlement, la maltraitance demeure une zone peu connue et peu explorée. Le Conseil fédéral le répète à l'envi : « la maltraitance envers les aînés n'est pas acceptable ». C'est bien, mais c'est le même Conseil fédéral qui a refusé toutes les mesures visant à lutter contre cette violence. L'exécutif estime que cette responsabilité revient aux cantons.

Bon, il faut tout de même un peu relativiser les critiques à l'encontre du parlement et du Conseil fédéral. Des pistes, à l'instar des réflexions sur le soutien aux proches aidants, sont à souligner. Lors de la séance de décembre 2019, des mesures ont été prises pour améliorer la coordination entre la vie active et le soutien aux proches. Les mesures qui ont été prises ne sont toutefois pas réalistes dans le contexte de l'aide apportées aux personnes âgées, atteintes de démence par exemple. Bref, après des années de discussions, la montagne a accouché d'une souris.

Les lacunes dans la reconnaissance et dans le financement du travail de ces proches aidants est criant. Quand je lis par exemple le terme « *vacances pour soigner un proche* »... honnêtement, quand on sait les efforts immenses que requiert l'accompagnement d'un proche âgé, est-ce respectueux ?

A mon avis, nous avons besoin d'un plan d'action à l'échelle nationale afin d'agir contre la violence envers les aînés. Certes, de nombreuses actions sont menées, mais globalement on constate un manque de connaissances et de ressources humaines, qui conduisent à des situations de maltraitance. Pensez par exemple aux cas de sur médication dans les institutions. C'est une sorte de violence et elle structurelle.

Une vieillesse sans violence est un droit. L'État a un devoir d'intervention. Confédération et cantons doivent agir en prévention. Il y a besoin d'une action coordonnée au niveau nationale, besoin de mesures concrètes pour agir contre la violence et la maltraitance.

Les seniors actifs que je représente s'engagent en ce sens. Ils le font non pas pour eux mais pour la génération suivante de seniors.

---

<sup>1</sup> Ligne téléphonique nationale créée par la plateforme « Vieillesse sans violence » : 0848 00 13 13. Ndr.

# La maltraitance envers les personnes âgées – faits et chiffres

---

**Prof. Dr. Delphine Roulet Schwab**, Présidente association alter ego

Posons le décor. Si on s'intéresse à la prévention il faut d'abord comprendre le phénomène. Vous savez que la population vieillit. Si aujourd'hui 18% de la population est âgé de 65 ans ou plus, en 2045, cette tranche d'âge de la population devrait atteindre 25%. Quant au lieu de vie, la grande majorité de ces personnes vivent à domicile, seuls 6% résident en EMS (16% si l'on considère uniquement les 80 ans et plus).

Voilà le panorama général. Ce vieillissement peut être vu comme une chance mais il est aussi souvent décrit négativement : les personnes âgées sont malades, dépendantes, coûtent cher...c'est le tsunami gris. Mais quand on parle de ce tsunami on oublie que l'on parle de nous. J'évoquais tout à l'heure la perspective de 2045. A ce moment je serai alors moi-même la retraite. Nous sommes les vieux de demain, nous sommes donc directement concernés par ces questions.

Le vieux c'est toujours l'autre. C'est difficile de se présenter comme personne âgée. Je me souviens lorsque je faisais des recherches en EMS, de cette interview où une dame de 95 ans me disait « vous ne savez pas comme je m'ennuie ici, il n'y a que des vieux autour de moi ! ».

Il y a beaucoup de stéréotypes et de discriminations, ce que l'on appelle l'âgisme. Dans le travail notamment mais aussi dans les soins où certaines opérations peuvent être refusées en raison de l'âge du patient. Renouveler son hypothèque, louer une voiture, tout cela peut devenir compliqué à cause de l'âge. Dans ce contexte on va chercher à trouver des solutions aux problèmes posés par les personnes âgées. C'est la dérive.

Nous ne sommes pas encore dans le sujet de la maltraitance et de la violence, mais ces éléments influencent le regard que l'on pose sur la personne âgée et participent du phénomène. Cela peut par exemple légitimer certains comportements comme de penser que le fait d'être déprimé ou d'avoir mal par exemple sont « normal à cet âge ». Vieillir c'est cumuler des risques de maltraitance comme le fait d'être dépendant ou d'habiter avec un proche par exemple. Statistiquement, la population suisse vieillissant, le nombre de personnes âgées maltraitée augmente aussi.

La maltraitance envers les personnes âgées a été reconnue comme un problème prioritaire par l'OMS en 2002 et l'Organisation a appelé les états à déployer des mesures de prévention. En Suisse la prise de conscience a eu lieu à la fin des années 90 au niveau de la société civile et des associations comme UBA et alter ego ont été créées. Une vingtaine d'années plus tard les choses ont évoluées mais le tabou de la maltraitance envers les aînés demeure et tout le monde n'a pas encore connaissance à la fois du problème et des solutions. C'est la raison d'être de ce colloque.

Vous l'aurez remarqué, on parle parfois de violence, parfois de maltraitance. Pour ce colloque nous avons décidé de passer outre les différences mais il faut se rendre compte que les mécanismes ne sont pas identiques. Je vous propose de décrypter cela au moyen de deux vignettes.

Situation A : couple Müller	Situation B : couple Gerber
<p>Le couple Müller vit à l'entrée de Fribourg dans une villa. Mme a 73 ans et M. 75 ans. Ils ont un fils unique, qui vit à l'étranger. Mme Müller a fait des études universitaires, mais a été femme au foyer depuis la naissance de leur fils en 1974. Il était en effet inconcevable pour M. Müller, cadre dans une grande entreprise, que sa femme travaille. Lorsque leur fils a quitté le domicile, Mme aurait souhaité faire du bénévolat « pour occuper ses journées ». Son mari s'y est fermement opposé, car il « avait besoin d'elle à la maison ». Connaissant le tempérament « sanguin » de son mari, Mme n'a pas insisté.</p> <p>Mme Müller sort rarement de chez elle, en particulier depuis la retraite de son mari il y a dix ans. Quand elle va chez la coiffeuse ou l'esthéticienne, son mari la dépose en voiture et vient la rechercher. M. Müller a toujours été très exigeant et critique par rapport à l'apparence physique de sa femme. Il lui fait régulièrement des remarques – y compris en public – sur son ventre (sa « grosse bouée ») et ses poches sous les yeux « qui lui donnent l'air d'un vieux hibou ». Il exige d'être présent quand Mme parle au téléphone à son fils et contrôle régulièrement sa tablette et son téléphone. Il s'énerve s'il découvre qu'elle a parlé à quelqu'un en son absence. Il lui est aussi arrivé de la gifler.</p>	<p>Le couple Gerber vit à Bienne dans un appartement sans ascenseur au centre-ville. Mme Gerber a 82 ans et M. Gerber 78 ans. Ils ont trois enfants qui ont une cinquantaine d'années et de nombreux petits-enfants. Le couple Gerber a toujours été très sportif. Ils ont fait beaucoup de randonnée et de ski de fond.</p> <p>Depuis bientôt deux ans, Mme Gerber a des problèmes pour se déplacer. Elle souffre de pertes de mémoire et d'incontinence. M. Gerber est déstabilisé par l'état de sa femme, qu'il ne reconnaît plus. Il est nostalgique de leurs grandes sorties dans la nature et en veut parfois à sa femme de ne plus pouvoir suivre leurs amis, toujours sportifs. Il se sent enfermé à la maison, à devoir faire les courses et changer sa femme. Ses enfants lui donnent régulièrement un coup de main et le CMS passe plusieurs fois par semaine.</p> <p>Parfois, quand le sentiment d'enfermement est trop fort, M. Gerber oblige sa femme à sortir et à marcher d'un bon pas. Voyant sa difficulté à monter les escaliers, il lui arrive de s'énerver et de la secouer. Il fond ensuite en larmes en s'excusant. D'autres fois, il sort seul et l'enferme plusieurs heures dans l'appartement « pour qu'il ne lui arrive rien ».</p>

De même que les mécanismes de ces deux vignettes ne sont pas les mêmes, les moyens de prévention et d'action ne seront pas les mêmes.

### Violence

Selon l'OMS la violence est « La menace ou l'utilisation intentionnelle de la force physique ou du pouvoir contre soi-même, contre autrui, contre un groupe ou une communauté qui entraîne ou qui risque fortement d'entraîner un traumatisme, un décès, des dommages psychologiques, un mal développement ou des privations. ». La violence se compose d'actes physiques mais aussi psychiques. Elle résulte d'une intention qui a pour but de prendre le pouvoir sur l'autre. Ce phénomène se retrouve dans la situation A du couple Müller.

### Maltraitance

La maltraitance, toujours selon l'OMS, est « un acte isolé ou répété, ou un manque d'action appropriée, qui survient dans le cadre de toute relation dans laquelle il y a une attente de confiance et qui cause un dommage ou de la détresse à une personne âgée. Elle peut être de différentes formes : physique, psychologique/émotionnelle, sexuelle, financière, ou simplement refléter une négligence intentionnelle ou involontaire. ». La maltraitance se produit donc au sein d'une relation de confiance. Si les conséquences sont similaires, les mécanismes diffèrent. On parle de maltraitance lorsqu'il y a une asymétrie dans la relation, comme par exemple auprès des enfants, des migrants ou des personnes malades. La maltraitance caractérise la situation B, le couple Gerber.

Il existe plusieurs formes de violence et de maltraitance :<sup>2</sup>

- Psychologique ;
- Financière ou matérielle ;
- Négligence (passive ou active) ;

<sup>2</sup> Classification selon Krug et al., 2002

- Physique ;
- Sexuelle.

Au niveau des statistiques, nous ne disposons pas en Suisse d'étude de prévalence. On peut toutefois se baser sur des études qui ont été faites à l'étranger qui situent le taux de maltraitance entre 3,2 et 25%. Les chiffres varient en fonction de la définition de départ et des méthodes. Mais si on fait la synthèse, on peut estimer qu'environ 300'000 personnes sont concernées en Suisse.

La maltraitance se déroule en général dans le lieu de domicile et elle est le fait de proches. On a parfois une représentation déformée liée aux échos dans la presse, puisque les situations dont on parle sont en général des situations qui se déroulent en institution.

La détection passe par une série de signes qui en s'associant peuvent permettre d'identifier ou d'exclure une situation de maltraitance. Le point de départ est bien souvent un changement de comportement. Lorsqu'une personne habituellement sociable se replie tout à coup sur elle-même, refuse de participer aux activités ou diminue les interactions sociables, cela vaut la peine de se pencher sur la situation.

La maltraitance a de nombreuses conséquences. Les études ont notamment démontré les effets négatifs sur la santé et sur l'espérance de vie. La maltraitance est par ailleurs clairement associée à l'augmentation des risques d'hospitalisation ou d'institutionnalisation. L'impact économique des effets de la maltraitance avait par ailleurs été chiffrée par une étude américaine<sup>3</sup> et les coûts atteignaient plusieurs dizaines de milliards de dollars par an. Ces coûts peuvent être un levier pour agir contre la maltraitance.

Évoquons enfin quelques facteurs de risques:

- Niveau individuel : Troubles démentiels ; Dépression et/ou problèmes de santé mentale ; Toxicomanie/Alcoolisme ; Histoire de violence ; ...
- Niveau relationnel : Qualité de la relation ; Dépendance financière ; Dépendance affective ; Cohabitation ; ...
- Lien avec la communauté : Isolement social ; ...
- Lien avec la société : Âgisme ; ...

La maltraitance est un phénomène méconnu mais fréquent. Il est caractérisé par le silence des victimes, que soit par honte, sentiment de culpabilité ou par crainte de représailles. Les témoins lorsqu'il y en a, éprouvent des réticences à se mêler de ce qu'ils considèrent comme la vie privée d'autrui. Par ailleurs la maltraitance est bien souvent banalisée lorsqu'elle se produit à l'encontre d'une personne âgée (âgisme). Les professionnels quant à eux, ne connaissent de manière générale pas ou pas assez les mécanismes en action, ni les ressources à disposition pour lutter contre la maltraitance et la prévenir. La faute notamment à un fonctionnement par silo, un manque de coordination.

---

<sup>3</sup> National Committee for the Prevention of Elder Abuse, 2005

# Le renforcement des ressources a un effet préventif

---

**Ruth Mettler Ernst**, Directrice association UBA (Unabhängige Beschwerstelle für das Alter)

Delphine Roulet Schwab vous l'a dit : 90% des seniors de plus 80-84 vivent à la maison et la grande majorité des gens veulent vivre le plus longtemps possible à la maison. Vivre chez soi, être soigné et accompagné à domicile c'est possible mais c'est aussi un risque. Nous rencontrons régulièrement des situations problématiques au sein de notre association, de personnes qui se retrouvent à bout de ressources, parce qu'elles avaient promis d'être présentes, jusqu'au bout, à leurs proches. On peut par exemple évoquer ces couples, dont un membre aimerait sortir de la maison mais qui ne peut plus faire autre chose que de rester là au quotidien, pour accompagner et soigner l'autre. Avec le risque qu'un jour survienne la maltraitance.

Les proches aidants ont eux aussi besoin d'aide. Quand la force, psychique et physique s'en va, le risque devient important que l'on devienne soi-même malade. L'UBA a lancé en 2019 une grande campagne « Gegen Gewalt »<sup>4</sup>, pour que les proches aient le courage de reconnaître leurs limites, pour le bien de ceux qu'ils accompagnent.

Nous pouvons nous retrouver rapidement dans une situation où l'on devient proche aidant et on ne sait pas vraiment où l'on met les pieds. Au sein de notre consultation, nous proposons alors de poser un plan d'action, de planifier et de discuter les rôles de chacun. Envisager notamment la possibilité et la pertinence d'une intervention externe. La campagne : *Bevor aus Liebe Hass wird*<sup>5</sup> a suscité de nombreuses réactions. Notamment des couples qui nous ont contacté et où l'un avait dû se retirer du monde professionnel pour prendre soin de l'autre. Très souvent les proches s'oublient eux-mêmes et oublient d'échanger. Il faut, sans mauvaise pensée s'accorder des relâches, des moments de répit. Il faut parfois avoir le courage de dire non.

Il y a des sources d'informations utiles à l'instar de [www.ichpflege.ch](http://www.ichpflege.ch) qui comprend également des questionnaires en ligne. Il s'agit également de résoudre les questions financières et légales.

L'UBA agit en prévention, dans ses consultations elle aide en cas de conflit par exemple au sein de la famille. Cela a été le cas de 543 consultations en 2019. L'association peut également être appelée en médiation lorsque la maltraitance s'est déjà produite. Ce cas de figure s'est présenté à 108 reprises l'année dernière.

La sensibilisation, l'information, la prévention et la médiation, voilà les angles d'action de UBA, auprès de la population et auprès des professionnels des soins.

---

<sup>4</sup> Contre la violence, ndr.

<sup>5</sup> Avant que l'amour ne se transforme en haine, ndr.

# Le transfert des savoirs sensibilise les professionnels

---

**Jörg Rickenmann**, Coordinateur association alter ego

La Suisse est championne du monde avec ses milliers de lois fédérales. A celles-ci s'ajoutent celles des 26 cantons et 2'212 communes.

Mais quel long chemin avant qu'une loi ne voit le jour. À chaque fois il faut identifier, prioriser, postuler, convaincre, négocier et enfin voter. L'immense avantage c'est que lorsque la loi est née, elle devient immédiatement astreignante pour tous, elle entre tout de suite en force.

Voilà pour la théorie, mais aujourd'hui, il manque dans notre arsenal juridique les lois protégeant et accompagnant la personne âgée. Pourquoi ? Parce que cela ne fait que vingt ans que, grâce aux médias, la société suisse a commencé à dénoncer la maltraitance envers les personnes âgées dans notre pays.

En 2002, un groupe de femmes et d'homme a alors décidé de ne pas attendre la réaction de l'Etat et s'attaquer directement à ce problème. C'est ainsi que fut fondée l'association alter ego.

Pour s'attaquer à un problème, il faut d'abord le connaître, savoir où se trouvent ses racines, pourquoi il se propage et découvrir comment le juguler. Une vaste étude scientifique sur la maltraitance envers les personnes âgées a alors été menée en Suisse romande et a révélé que la maltraitance envers les personnes âgées concerne un ensemble d'actes (des comportements ou des attitudes) qui peuvent être commis ou omis.

Ce deuxième point nous a fait réfléchir. C'est souvent par ignorance ou manque de méthode que de la maltraitance est commise. De là est née la mission d'alter ego : INFORMER et FORMER pour empêcher la maltraitance envers les personnes âgées.

## Comment informer ?

Nous nous trouvons dans une population vieillissante, aujourd'hui notre société vit, côtoie, partage, s'harmonise au côté de quatre générations. Chaque génération est une opportunité pour l'industrie, pour la formation, pour la médecine, pour le marché de l'emploi et surtout aussi pour des mouvements de solidarité. Alter ego a saisi cette opportunité, grâce au soutien financier de quatre fondations donatrices, pour mettre à disposition des professionnels de la santé et du social le premier Portail documentaire<sup>6</sup> qui apporte des informations actuelles, pertinentes et validées sur les thématiques sensibles que sont la promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance envers les personnes âgées, à domicile, en institution, à l'hôpital, le couple âgé et ce phénomène récurrent qu'est l'âgisme

Toujours dans le devoir d'informer, dès 2005, alter ego a mis en place une permanence téléphonique<sup>7</sup> pour apporter son conseil à l'appelant qui est une victime ou un témoin. En Suisse romande, nous transmettons la situation à notre répondant du canton concerné qui est en lien avec les réseaux locaux. Nous recommandons à l'appelant de prendre contact avec l'organisme compétent pour sa situation particulière. Les situations qui sont signalées sont très diverses. Aux débuts les appels provenaient essentiellement de professionnels d'institutions mais ces dernières années, le nombre de signalements provenant de victimes elles-mêmes n'a cessé d'augmenter et les situations se déroulent majoritairement à domicile.

---

<sup>6</sup> [www.portailmaltraitancedesaines.ch](http://www.portailmaltraitancedesaines.ch)

<sup>7</sup> Accessible via le numéro national 0848 00 13 13

Comme vous l'entendrez par nos collègues de Suisse allemande et du Tessin la permanence téléphonique nationale n'est pas seulement une écoute attentive mais apporte chaque fois une solution pour résoudre le problème signalé.

### Comment former

Il faut des formatrices et formateurs qualifiés maîtrisant le terrain : nous les avons. Il faut se faire connaître comme formateur qualifié : c'est fait.

En effet, à la fin 2019, ce sont 15'000 personnes soignantes qui depuis 2005 ont suivi les cours alter ego. Comment sont-ils arrivés chez nous ? Simplement par des demandes spontanées. Chaque institution en charge de personnes âgées est à la recherche continue d'améliorer la qualité de la prévention de la maltraitance envers les personnes âgées qu'elle soit omise ou commise. Les outils de formation proposés par alter ego permettent de les appuyer dans ce but.

Trois modules de cours sont proposés par notre association:

1. les modules de sensibilisation se déroulent au sein de l'institution. Ils sont ouverts à tout public intéressé, professionnels ou non. Le cours définit la maltraitance envers les personnes âgées et enseigne les différents types, les causes et les situations à risque. Il permet, en groupe, de saisir la complexité des situations exprimées et d'aborder les stratégies de prévention. L'approche didactique comprend des apports théoriques et des échanges sur les expériences et les observations des participants. Au préalable, alter ego convient avec la direction des points-clé qu'il souhaite traiter.
2. Les modules d'approfondissement se déroulent aussi dans l'institution. Ils sont complémentaires sur une thématique souhaitée par la direction de l'institution telles que l'analyse de situations ; la maltraitance dans la famille ; etc.
3. Le module PREMALPA (prévention de la maltraitance envers les personnes âgées). Il dure trois jours et rassemble un répondant par institution. Le répondant PREMALPA est le personnage-clé de l'institution. C'est auprès de lui que se tourne chaque collaboratrice, chaque collaborateur confronté à une détection de maltraitance. En collaboration avec la direction, un processus de signalement interne est convenu afin d'éviter des récidives par des mesures de dialogues, de post-formation, d'amélioration du travail au sein des équipes.

Il y a 20 ans, nous n'aurions pas pu imaginer de nous savoir réunis aujourd'hui pour parler de la maltraitance envers les personnes âgées dans notre pays.

Alors certes, la maltraitance existe mais trois associations venant de Suisse romande, de Suisse allemande et du Tessin ont brisé un tabou national en apportant à la communauté des moyens pour que nos quatre générations soient équitables dans leur dignité et leur protection.

Parlez de nous, parlez de la Plateforme nationale "vieillesse sans violence", ainsi vous contribuez au respect de nos aînés.

# Aider avec compétences les victimes de violence

---

**Dr. Méd. Albert Wettstein**, Responsable Commission de consultation UBA Zurich

Il n'existe en Suisse aucune étude menée avec un groupe contrôle sur les moyens adéquats d'agir contre les violences envers les personnes âgées. Les recommandations se basent toutes sur des expériences personnelles menées par leurs auteurs. Dans ce contexte nous ne pouvons rester les bras croisés.

Pour agir il faut commencer par demander aux personnes si l'on était vraiment face à une situation de maltraitance. Comment ? Nous allons le voir. Il faut ensuite analyser la fréquence des situations dénoncées. Pour cela il est important de chercher à discuter avec l'ensemble des parties : le référent thérapeutique, les soignants impliqués dans la situation, etc.

Pour ce qui concerne la recherche d'indices de maltraitance, l'index de Jaffe<sup>8</sup> fournit une base intéressante car il passe en revue les différents types de maltraitance qui existent :

1. Avez-vous besoin d'aide pour l'une des activités quotidiennes suivantes : Se laver ; s'habiller ; faire ses courses ; payer ses factures ; préparer ses repas ?
2. Quelqu'un vous a-t-il déjà privé de nourriture ; de médicaments prescrits ; de vos lunettes ; d'un appareil auditif ou de soins médicaux, ou vous a-t-il déjà tenu à l'écart de personnes que vous souhaitiez rencontrer ?
3. Avez-vous déjà été contrarié parce que quelqu'un vous a parlé ou a agi d'une manière qui vous a embarrassé ou vous a fait vous sentir menacé ?
4. Quelqu'un a-t-il déjà essayé de vous forcer à signer certains papiers ou à utiliser votre argent d'une autre manière que vous le souhaitiez ?
5. Quelqu'un vous a-t-il déjà fait peur ; vous a-t-il déjà touché d'une manière que vous ne vouliez pas, ou vous a-t-il déjà causé des douleurs physiques ?

Par ailleurs, nous devons être conscient que le comportement d'une personne n'est pas uniquement le résultat de sa propre volonté et de sa maladie mais également et presque plus, du contexte social.

Pour nous permettre d'avance au sein de la consultation UBA de Zurich, nous avons développé un algorithme. Son développement et son test sont très importants, car nous prévoyons (comme ça vous le saurez) une étude nationale (en français et en allemand) pour prévenir la maltraitance contre les aînés. Cette étude sera menée afin de savoir si l'algorithme peut réduire le nombre de situations de maltraitance.

## Typologies des situations de maltraitance

Le premier type de conflit est le conflit intergénérationnel. Les soins sont apportés par un enfant et dans ce cas de figure, le point le plus important à contrôler c'est l'isolement. Il y a alors un gros besoin de développer des cours et la coordination avec les soins à domicile. Malheureusement, ces cours qui sont en partie donnés par Pro Senectute, manquent de moyens pour se développer. Si les proches ne peuvent être atteints, une hospitalisation doit alors être envisagée, le temps d'établir un plan d'action.

---

<sup>8</sup> Elder Abuse Suspicion Index, Jaffe 2008. (on peut également citer le [Elder Abuse Suspicion Index \(EASI\)](#) développé par l'université McGill et disponible en ligne en seize langues différentes, ndr.)

La seconde typologie ce sont les situations avec une personne atteinte de démence. Je pense qu'il faut être clair : prendre soin seul d'une personne atteinte de démence, c'est devenir soi-même dément ou malade. Cela doit être clair, ce sont des situations que l'on ne peut pas traiter seul.

Le troisième conflit typique c'est le conflit entre frères et sœurs. Cette situation accompagne souvent des conflits liés à l'argent. Souvent quelqu'un s'occupe des finances et l'autre s'occupe des soins. Le standard dans ce genre de conflit c'est de faire intervenir des médiateurs. Parfois cela fonctionne, parfois pas. C'est un processus qui est long est informel. Lorsqu'une entente n'est pas possible, c'est clair : seule l'Autorité de protection de l'adulte peut intervenir.

Le quatrième type de conflit, également fréquent ce sont les abus financiers provoqués par des proches. La mesure immédiate est bien entendu de résilier toutes les procurations, ordres permanents et autres accords de délégation. On peut également rechercher un accord mutuel pour le remboursement des sommes indûment versées. Si cela n'est pas possible, la voie juridique reste une option, mais s'il s'agit d'une affaire au sein de la famille, cela n'aura probablement pas d'impact.

Cinquième typologie: les comportements sociaux inadéquats. Par exemple une personne qui fait du bruit la nuit, entretient mal son logement (provoquant des odeurs désagréables pour le voisinage) ou agresse les personnes qu'elle rencontre. Dans ce cas, la première mesure consiste à établir un diagnostic médical en proposant sur place l'intervention d'un infirmier ou d'un assistant social. Si la personne refuse de coopérer, une notification à l'Autorité de protection de l'adulte peut être faite, qui peut mener en dernier recours à un placement à des fins d'assistance.

Enfin, sixième type de conflit possible : les situations de paranoïa. S'il apparaît clairement, à l'issue d'une discussion approfondie, que les mauvais traitements signalés par la personne concernée ne reposent pas sur des faits mais sur une perception paranoïaque, une tentative de traitement médical doit être faite, qui n'aboutit que très rarement. Ce sont donc des situations où j'avoue que nous ne pouvons malheureusement pas apporter d'aide.

Au cours de cette matinée nous avons déjà entendu les exemples classiques de violence. Ces exemples sont rarement rapportés directement à l'UBA. Le plus souvent c'est la police qui est sollicitée en premier et redirige chez nous. En fait, les autorités de médiations existent, c'est la loi, mais sont insuffisamment sollicitées.

Les autorités de médiation offrent un regard et une expertise extérieure qui peuvent permettre d'éviter une institutionnalisation, apaiser un conflit, réduire une tension et éviter une crise plus grave.

Dernier aspect important de notre métier : dans notre action nous devons veiller à réduire la crise tout en préservant les combinaisons sociales qui sont organisées.

# Interdisciplinarité grâce à la mise en réseau nationale

---

**Gabriele Fattorini**, Directeur Pro Senectute Ticino e Moesano

En 2008 Pro Senectute a décidé d'agir de manière proactive contre la maltraitance. Le Conseil de fondation a décidé de mettre à disposition des ressources pour créer le service de prévention et de promotion la qualité.<sup>9</sup> L'année suivante nous avons reçu la reconnaissance de la part du canton, y compris au niveau financier. Cela a permis de renforcer l'identité du service et donné un signal fort pour continuer d'agir.

Le service est multidisciplinaire, composé d'une assistante sociale et de psychologues. Les objectifs sont assez évidents mais ils ont été discutés pendant plusieurs années :

1. réduire les situations de maltraitance envers les personnes âgées
2. atténuer la gravité des conséquences des maltraitements (proches et personnes âgées)
3. promouvoir la politique de la bienveillance
4. sensibiliser les acteurs du secteur sur le phénomène de la maltraitance
5. aider/accompagner les victimes (proches) et les professionnelles confrontées à une situation de maltraitance

Le service agit sur deux axes :

- La prévention du personnel de soin
- La sensibilisation du grand public

Comme presque tous, nous faisons de la formation dans le monde professionnel, que ce soit auprès des infirmiers ou des assistants sociaux. Nous parlons de maltraitance, de sexualité, de la bonne approche, etc. On informe le personnel, en particulier les jeunes en formation, sur la manière d'agir lorsqu'ils se retrouvent face à des situations de maltraitance. Une mesure qui va nous aider dans ce domaine c'est la décision du Canton, dès 2020, de ne plus faire payer la formation dans les EMS et les soins à domicile.

Nous avons également quatre pièces de théâtre interactif. Grâce à une collaboration entre une troupe d'acteurs professionnels et avec le concours d'un collaborateur de chez nous, le groupe monte des scénettes de vie quotidienne et tourne dans les institutions.

Le problème c'est surtout d'arriver à sensibiliser la population. Pour y arriver on rédige des articles et essayons d'être aussi présents que possible dans les médias. Une pièce de théâtre interactif a également été adaptée et est proposée au grand public. Grâce à la présence locale de Pro Senectute Ticino<sup>10</sup> et la collaboration avec les communes, cette pièce déjà pu bien tourner et le service bénéficie d'une belle exposition.

De l'autre côté on intervient, notamment à domicile et proposons un regard extérieur, une analyse de la situation et des recommandations des contacts à prendre au niveau du réseau.

L'atout du Service de prévention de promotion de la qualité c'est la rapidité. On connaît bien le réseau externe et on peut faire des analyses. Nous n'avons, en principe, aucune obligation de rapporter aux autorités.

---

<sup>9</sup> Servizio di prevenzione e promozione della qualità

<sup>10</sup> L'association exploite 18 centres d'accueil de jour dans le canton, ndr.

En 2019, 37 cas nous ont été rapportés. Les auteurs sont le plus souvent des membres de la famille et les signalements viennent pour la majorité des professionnels. Nous travaillons en coordination avec les autorités administratives, la police et les institutions du réseau.

En 2013 nous avons créé un groupe intersectoriel « bientraitance » en relation avec le médecin cantonal. Nous avons développé un document de référence cantonal, mais le plus important ce n'est pas le protocole et les directives mais la formation que l'on donne désormais sur mandat, auprès des soins à domicile et dans les EMS.

Nous avons également mené une recherche, que l'on pourra peut-être confronter à celle de l'UBA, pour comprendre les facteurs de risque et de protection.

Enfin, nous avons réussi, dès 2020, à convaincre la police cantonale et communale d'avoir accès à une base de données communes de signalement des cas de maltraitance. Cette base est anonyme bien entendu mais elle nous permet de suivre et développer des mesures ciblées.



# Les développements sociaux promeuvent les conditions-cadres

---

**Monika Stocker**, Présidente association UBA

Je suis la septième intervenante de la matinée. Vous voilà la tête pleine et le ventre vide. J'aimerais cependant rapidement insister sur six points.

1. Le principe de base c'est de prendre une position à contre-courant. Tout le monde a droit d'être accompagné. Dans la vie il y a toujours des phases pendant lesquelles j'ai besoin d'aide.
2. Nous sommes aujourd'hui à la fois ceux qui apprenons et ceux qui enseignons. C'est un travail complexe à notre époque mais s'il-vous plaît faites-le. Si vous rencontrez quelqu'un qui vous explique le monde, rappelez-lui que lui aussi a été un jour malade.
3. C'est une image tronquée, une fausse lecture, de croire que les âgés prennent les ressources des jeunes. Nous avons aujourd'hui quatre générations qui vivent ensemble. La troisième, à laquelle j'appartiens, aide la jeunesse, notamment par de l'argent mais aussi par du temps. L'OFS a prouvé que des milliards sont ainsi transférés entre la troisième génération et la seconde. Ces éléments doivent être reportés cela aux politiciens.
4. Il y a une erreur qui est commise depuis des années dans le monde des politiques sociales : considérer l'existence comme matérielle. Le travail salarié permet en effet d'assurer la sécurité matérielle, mais cela ne suffit pas. Vous serez riche mais seul. Du temps, de la présence, voilà ce qui manque et il n'y a pas de marché pour ces produits, c'est une autre dimension souvent portée par les femmes d'ailleurs. Nous devons améliorer cela, en faisant reconnaître le travail du *care* comme un travail. Cela doit être bien récompensé, en dehors du monde de l'argent.
5. Et nous voici au thème de l'argent. S'il y a plus de voiture sur la route, on construit plus de route, s'il y a plus d'enfants on construit plus de garderie, mais lorsqu'il y a plus de vieux...on leur demande de s'occuper d'eux-mêmes. Avoir suffisamment de personnel de soins à domicile ; de professionnels dans les EMS : pourquoi faut-il attendre si longtemps ? On ne peut et ne doit pas réaliser d'économies dans le domaine du *care*, il faut que cela rentre dans la tête des gens !
6. Le dernier point que j'aimerais vous laisser avant de manger : Il y a toujours une possibilité de vivre avec de la joie. Qui suis-je lorsque je ne suis plus belle et autonome. Suis-je toujours moi-même ou une pauvre chose. Vous sentez-mesdames et messieurs que cet allongement de la vie nous amène à envisager les choses différemment. À se battre pour que la vie fasse sens, jusqu'au bout.

# La maltraitance financière

---

**Viviane Bérod Pinho**, Coordinatrice romande Pro Senectute Suisse

L'engagement de Pro Senectute dans ce domaine remonte à un constat : de nombreuses recherches avaient été menées dans le monde sur le sujet de la maltraitance financière mais aucune en Suisse. Nous nous sommes alors associés à l'institut de lutte contre la criminalité économique<sup>11</sup> et avons interrogé 1'257 personnes à-travers la Suisse.<sup>12</sup> Si au départ nous ciblions uniquement les 65+, nous avons élargis la cible au 55+ afin d'étudier dans quelle mesure les gens qui arrivent à la retraite sont susceptibles d'être victimes d'abus financiers.

## Qui sont les victimes de maltraitance financière ?

Je ne vais pas vous parler des catégories d'abus qui ont été analysés, cela va du vol aux abus par internet parce que ce qui nous préoccupe c'est la maltraitance financière mais nous avons constaté que les hommes étaient davantage victimes que les femmes. Nous postulons que cette situation est en partie liée au rôle de l'homme dans les générations concernées par l'étude, c'est souvent lui qui gère les finances. Par ailleurs, les hommes ont un rapport aux nouvelles technologies qui les expose plus aux abus financiers dans ce domaine.

Un autre point que nous avons constaté c'est la surreprésentation des Romands parmi les victimes. Nous postulons que cette situation est en partie liée à une meilleure information du côté alémanique. Une étude thématique dans les médias nous a par exemple révélé que les articles sur le sujet étaient plus rares dans les médias romands que dans les médias alémaniques. Nous avons par exemple retenu ce cas où des voleurs s'étaient fait passer pour des soignants à domicile et avaient dépouillés des personnes âgées en Valais. Côté alémanique ce genre d'histoire aurait fait les gros titres, mais de ce côté-ci, il avait été décidé de ne pas ébruiter l'affaire pour éviter tout mouvement de panique.

Au niveau de l'âge, les 55-64 ans sont les plus touchés, suivis des 85+. Pour la première tranche l'explication réside certainement dans l'utilisation des nouvelles technologies. Pour la seconde la plus grande vulnérabilité semble être le facteur le plus probable.

## Un exemple de maltraitance financière

Prenons un exemple, celui d'un monsieur qui est veuf, assez isolé et ayant des problèmes de diabète. Quand sa fille vient le visiter, elle va retirer de l'argent avec lui et à chaque fois met en avant sa situation financièrement précaire pour lui demander de l'aider. Suite à cela, les quelques économies du papa sont rapidement dilapidées et face à l'absence de sous, la fille dit qu'elle ne viendra plus si son père ne peut plus l'aider. Le papa est désemparé et continue de lui donner de l'argent mais s'endette pour cela. C'est un abus financier. C'est aussi une maltraitance car il y a une relation de confiance entre les parties.

L'assistant social se rend compte de la situation car les loyers deviennent impayés et il peut s'en référer par exemple auprès de la police ou auprès de alter ego.

On sait que la maltraitance financière est une maltraitance très représentée, souvent couplée avec de la maltraitance psychologique. Le coupable n'est pas un inconnu, cela peut être comme ici un enfant, un membre de la famille, des amis ou même des bénévoles, par exemple des associations qui interviennent à domicile.

---

<sup>11</sup> Haute école de gestion ARC, ndr.

<sup>12</sup> L'étude est disponible sur internet :

<https://www.prosenectute.ch/fr/prestations/publications/etudes/abus-financiers.html>

L'abus le plus fréquent c'est le contrôle des dépenses. C'est lorsqu'un enfant par exemple déclare que « acheter un nouveau manteau n'est pas nécessaire » ou plus fréquent encore lorsqu'il s'agit de retarder l'entrée en EMS.

La difficulté d'en parler est évidemment liée au fait que cela se déroule dans le cadre d'une relation de confiance. Ce n'est pas non plus aisé parce que même les personnes âgées ont intégré ces images d'être une charge, etc. Dès lors, il est fréquent qu'elles banalisent. A cela s'ajoute la honte d'en parler et la peur d'être délaissé.

Pour les professionnels, on propose tout d'abord d'identifier les facteurs de risques, notamment le handicap, les troubles cognitifs, l'isolement. Ceci fait, il s'agit d'affiner avec un certain nombre de questions, afin de savoir par exemple si la personne gère seule ses dépenses, etc. Tout paraît simple en théorie, mais on sait que sur le terrain cela demande du temps et de créer un lien de confiance.

### **Actions de prévention**

Pro Senectute édite une brochure<sup>13</sup> contenant de nombreux conseils ainsi que des formations dédiées et organise régulièrement des manifestations sur ce sujet.

---

<sup>13</sup> [En toute sécurité au quotidien](#)

# Des proches-aidants bienveillants

---

**Andreas Bircher**, Responsable « aide », Croix Rouge Suisse

La Croix Rouge Suisse (CRS) a récemment communiqué de manière claire et transparente des chiffres qui révèlent l'importance de l'action des proches aidants. Ces chiffres ont été repris par les médias et sont maintenant connus également par le politique.

La CRS considère les proches aidants comme des prestataires. Ce sont des travailleurs bénévoles pour les soins et l'aide à domicile. C'est vrai à la fois dans le domaine de la vieillesse mais aussi de l'enfance. Ces travailleurs constituent une masse peu sûre de son action, dépassée par la masse de travail et avec de nombreuses questions.

Annuellement, la CRS fournit 1,4 millions d'heures avec des bénévoles et 0,4 millions d'heures avec des collaborateurs salariés. La prestation phare c'est notamment un service de transport.

## Définition et statut des proches aidants

De quoi parle-t-on lorsqu'on parle de proches aidants ? Nous travaillons à la CRS avec une définition large : « Un proche aidant est une personne qui utilise régulièrement son temps personnel pour soutenir une personne proche de tout âge dont la santé et/ou l'autonomie sont limitées. »

Nous élargissons volontairement la définition de la seule famille. Ce qui nous semble important c'est qu'il y a un lien émotionnel entre les personnes et que l'aide fournie se déploie sur une base régulière. Au Canada j'ai entendu que les proches aidants ont un statut juridique. À l'instar des parents, ils ont un statut auquel sont associés des droits et des devoirs, notamment des réductions au niveau des impôts.

Pour ce qui est des chiffres, nous parlons d'environ 1,9 millions de personnes en Suisse, autrement dit environ 8% de la population propose une aide régulière à un proche. Selon les chiffres issus d'une étude réalisée pour l'OFSP (non-publiée) :

- Deux-tiers des proches aidants exercent une activité professionnelle ;
- Les personnes âgées sont celles qui requièrent le plus de temps ;
- 62% des personnes âgées de 50 à 65 ans subviennent aux besoins de leurs propres parents ;
- 25% des femmes déclarent une interruption de carrière ;
- 39% des aidants familiaux souffrent de problèmes psychologiques.

Bref, la Suisse est un pays de proches aidants et cela doit changer !

En 2010 l'Autriche a créé une communauté d'intérêt pour les proches aidants. La CRS a repris cette idée, dix-huit ans plus tard en Suisse. C'est une initiative qui réunit à la fois le monde de l'emploi, la recherche et les associations. Nous avons développé une charte et avons créé l'association en 2019 sous le nom de CIPA (Communauté d'intérêt pour les proches aidants). 30 organisations nationales y sont représentées.

La CIPA donne une voix aux proches aidants et leur permet d'être entendus au niveau politique. C'est un interlocuteur pour l'administration et l'OFSP a réagi très positivement à l'annonce de cette création. La CIPA a d'ailleurs été associée à la rédaction d'un rapport sur la situation des proches aidants, qui sera prochainement remis au Conseil fédéral.

Les personnes que nous représentons ne sont pas des patients en réadaptation ou dans les services hospitaliers d'urgence. Ce sont des situations de longue durée et chroniques. Ce sont pour ces personnes et ces situations que nous devons nous engager.

# L'âge, un sujet tabou

**Markus Leser**, Responsable du domaine spécialisé personnes âgées, CURAVIVA Suisse

On lit toujours dans les médias un mot « überalterung »<sup>14</sup>, c'est un mot affreux et on ne lit jamais « unterjüngung »<sup>15</sup>. Faut-il lire entre les lignes un étonnement de la société ? « Quoi, vous êtes encore de ce monde ? ». Je peux vous rassurer, toutes les personnes dans cette salle qui ont plus de 55 ans sont dans la tranche d'âge que nous, gérontologues, considérons comme la vieillesse. Ca pose le cadre. Nous ne sommes pas encore habitués dans notre société à considérer cette masse de personnes « âgées ».

Récemment un Japonais de 80 ans a escaladé l'Everest<sup>16</sup>, au même moment, quelque part d'autre dans le monde un homme de 80 ans entrainé dans un EMS spécialisé, atteint d'Alzheimer et nécessitant de l'aide pour se doucher et pour manger. Comment tirer un parallèle entre ces deux situations, sur la seule base de l'âge ?

Si l'on écoute nos politiques, l'âge est toujours décrit comme un problème. Comme gérontologues mais aussi en tant que citoyens, nous devons nous s'engager contre cela. On doit considérer l'âge non pas uniquement comme une variation de gris mais promouvoir la palette de couleurs variées que recouvre ce terme.

Il faut également répéter, sans cesse, que l'âge n'est pas une maladie. C'est une phase normale de la vie.

Tout cela a l'air si simple. Pourtant, examinez la LAMal et vous verrez que la réalité est bien différente. Chez CURAVIVA Suisse, nous avons rédigé il y a dix ans déjà une Charte de la société civile.<sup>17</sup> Ce document et contenu ont été adoptés par différentes organisations nationales. Si nous sommes en train, à nouveau avec les associations nationales (dont la Croix Rouge Suisse, Pro Senectute mais aussi SPITEX, etc.) de mettre à jour le contenu, les dix thèses qui composent la Charte sont cependant toujours d'actualité. Prenez par exemple la sixième : « La dignité de l'individu est inaliénable même à un âge avancé ». Cela a pour conséquence que la personne doit être considérée avec respect et dignité tout au long de sa vie et cette valeur doit persister jusqu'à la fin.

Comment y parvenir ? Avec différentes organisations nous avons imaginé une action de sensibilisation : une Entabusierung Kampagne<sup>18</sup>, dont l'objectif serait d'organiser une marche sur Berne et une manifestation sur la place fédérale. Bon, les discussions ont lieu mais pour l'instant j'ai l'impression que je serai seul sur la Place. Notez, je pourrais comme Greta, aller m'asseoir seul avec ma pancarte devant le Palais, ce serait un début !

J'ai trouvé des livres dont les titres évoquent le combat contre la vieillesse, à l'instar de « Plus jamais vieux ! ». L'auteur de ce livre compare le vieillissement aux cigarettes. Si fumer est dangereux, la vieillesse aussi, selon cet auteur. Bon...on fait quoi ? On écrit en gras que vieillir est dangereux ou on fait face au défi ?

En fait, nous faisons face à des tabous. Prenez par exemple une organisation d'assistance au suicide qui reçoit dans un appartement dans une ville. C'est une histoire vraie.<sup>19</sup> Les voisins interviennent pour empêcher l'action, car cela dérange, de voir tous ces proches qui pleurent sur le toit. Nous voilà face à

<sup>14</sup> Littéralement : sur-vieillesse, que l'on pourrait traduire par l'idée d'obsolescence. (ndr.)

<sup>15</sup> Littéralement : sous-jeunesse. (ndr.)

<sup>16</sup> [https://www.lemonde.fr/sport/article/2013/05/23/a-80-ans-un-japonais-devient-le-plus-vieil-homme-a-escalader-l-everest\\_3416429\\_3242.html](https://www.lemonde.fr/sport/article/2013/05/23/a-80-ans-un-japonais-devient-le-plus-vieil-homme-a-escalader-l-everest_3416429_3242.html)

<sup>17</sup> Charte de la société civile pour le respect de la dignité des personnes âgées (CURAVIVA, 2010) : <https://www.curaviva.ch/Focus/Charte-de-la-societe-civile/PRNQP/>

<sup>18</sup> Littéralement : une campagne de détabouisation (ndr.)

<sup>19</sup> Il s'agit des rebondissements juridiques autour des activités de Dignitas à Wetzikon :

<https://www.rts.ch/info/suisse/2506819-le-tf-refuse-l-autorisation-de-pratiquer-a-dignitas-.html>

des tabous. La proposition du Tribunal a été de déplacer tout cela dans le quartier des industries. Mais lisons le jugement de l'autorité administrative qui s'est penchée en premier sur l'affaire. L'inspectorat de la construction a comparé tout cela à une organisation du sexe: « Les deux peuvent être qualifiés de sources d'émissions négatives » ; « Une personne qui souhaite mourir elle-même, ne porte pas d'importance à ce que cela se passe ici ou là ». Voilà un jugement qui nous renvoie au Moyen-Âge et pourtant...c'était en 2017.

La vieillesse fragile, dans une société du mouvement et du shopping comme la nôtre, a-t-elle encore une chance ? Nous postulons qu'il y a quatre tabous qui composent la société :

- **tabou 1 : le quatrième âge « inutile »**  
Dans la logique financière actuelle, on considère l'être humain comme une source de revenus. Ce qui va bien pour le jeune retraité est évidemment plus compliqué pour un vieillard malade.
- **tabou 2 : l'idéalisation de la vie à domicile**  
Vivre à la maison super, en home c'est l'horreur. Nous savons tous que sous le manteau idéalisé du domicile privé, se cache beaucoup de solitude. Bref, ce n'est pas une question de lieu géographique mais d'offre.
- **tabou 3 : la mort - notre ennemi juré**  
La mort est évidemment est une perte et personne n'aime perdre. Que l'on aime ou pas sa finitude, on peut au moins faire le choix d'accepter, c'est à vrai dire un des derniers choix qui nous reste.
- **tabou 4 : l'illusion de l'efficacité éternelle**  
On pleurniche à cause des coûts du grand âge et c'est bizarre, parce qu'on ne le fait jamais avec les crèches et les banques, qui pourtant nous coûtent pas mal d'argent aussi. Étrangement, on pleure plutôt pour ce qui semble ne rien rapporter. On se demande toujours combien coûtent les vieux, on ne se demande quasiment jamais ce qu'ils ont payé, rapporté et investis dans notre société.