

Une vie autonome chez soi, grâce à un réseau de personnes aidantes

Quand la pandémie de coronavirus a frappé de plein fouet le Tessin, un service de livraison à domicile gratuit a aussitôt été organisé à Cadenazzo, ainsi qu'un guichet unique destiné aux personnes âgées.

Propos recueillis par **Andreas Sidler**, responsable du domaine Recherche et transmission du savoir à l'Age-Stiftung
✉ andreas.sidler@age-stiftung.ch

Une aide a rapidement été possible car à Cadenazzo, une étroite collaboration était déjà en place avec ABAD, organisation d'aide et de soins à domicile reconnue d'utilité publique. Roberto Mora, son directeur, a expliqué lors d'un entretien comment à Cadenazzo, un réseau de travail auprès des personnes âgées à l'épreuve des crises a vu le jour.

Cadenazzo compte 3000 habitants, avec une offre étonnamment riche pour sa population âgée. On n'y trouve toutefois aucun logement pour seniors. Pourquoi?

Roberto Mora: Il y a quelques années, nous avons prévu de réaliser à Cadenazzo, avec un maître d'ouvrage privé, des appartements pour seniors comme on en trouve ailleurs au Tessin, dont la gestion aurait incombé à un concierge social (« custode sociale »). Il s'agit d'un interlocuteur régulièrement

présent sur place et qui contribue, en proposant des activités communes, à l'animation de la résidence. Or les personnes âgées de Cadenazzo ont boudé les nouveaux appartements, qui sont actuellement habités par des jeunes. Tant chacun tient à passer ses vieux jours chez soi.

Et il faut respecter ce vœu...

RM: Notre association et la commune ne font pas que respecter ce vœu, nous le soutenons activement. Nous avons ainsi embauché en 2017 une nouvelle aide-soignante à 80%. En tant que concierge sociale, elle s'occupe non pas d'un lotissement spécifique, mais de toute la commune (« custode sociale di paese »). Marta Marchese rend visite le matin aux gens chez eux, leur prodigue des soins de base et examine sur place quels sont les besoins. Deux après-midi par semaine, elle anime les activités communes prévues

pour les seniors de Cadenazzo. Une bonne quinzaine de personnes y participent en général. Elle organise par ailleurs, avec l'aide de bénévoles, une table d'hôtes hebdomadaire.

Où ont lieu ces rencontres?

RM: D'habitude dans l'espace commun du nouvel ensemble résidentiel susmentionné. La concierge sociale s'y rend encore une demi-journée par semaine ou sur rendez-vous, pour des activités de conseil et d'information. Marta Marchese est joignable par téléphone toute la journée, ce qui est très apprécié.

Comment fonctionne cette offre de conseil?

RM: La concierge sociale pose les bonnes questions, puis cherche des solutions. Elle peut compter sur le soutien de la cheffe d'équipe de son organisation spitex. Une brochure compilant les offres régionales faci-

lite notre activité de conseil (bit.ly/3gpa9CU). Il est important pour les seniors de connaître de bonne heure les diverses possibilités. On entend trop souvent dire: « si j'avais su plus tôt... ».

En quoi l'activité de la concierge sociale diffère-t-elle de celle d'un service social?

RM: Elle aussi collabore étroitement avec la responsable des services sociaux de la commune. Marta Marchese inspire confiance aux personnes vulnérables, du fait de ses visites régulières et des activités qu'elle organise à leur intention. Les proches aussi l'apprécient, car ils peuvent solliciter n'importe quand son aide, p. ex. si leur mère ne répond pas au téléphone. Beaucoup de proches habitent ou travaillent au loin et ne peuvent donc pas réagir immédiatement. La concierge sociale remarquera d'emblée si les conditions de vie et l'état de santé d'une personne ont changé.

Assez tôt pour chercher une place dans un EMS?

RM: Pas nécessairement. Il faut souvent un soutien social plutôt que des soins. C'est pourquoi on trouve au Tessin toujours plus d'assistantes aux personnes âgées (« badante »). Ce sont des femmes venant en général de l'autre côté de la frontière, et qui accompagnent

au quotidien une personne âgée pendant plusieurs semaines. Or beaucoup de gens ne savent pas comment recruter une telle personne à titre privé. Par ailleurs, les conditions de travail sont parfois précaires. Notre association a donc engagé trois de ces assistantes dans un projet pilote. Chacune soutient des personnes vulnérables dans leur ménage, à raison de 2 à 3 heures par jour. Cette durée de présence répond à un besoin et décharge les proches, qui ne se sentent pas livrés à eux-mêmes dans leur travail d'accompagne-

ment. Quant aux « badante », elles trouvent chez nous des conditions de travail adéquates.

Vous proposez donc des services d'« habitat accompagné » au logement.

RM: Comme association, nous veillons à l'« habitat autonome » des seniors, en leur fournissant un réseau de personnes aidantes. C'est très différent de la dépendance d'une seule institution ou personne. Les individus conservent leur indépendance. D'où l'importance de l'offre d'activités, où l'on

Roberto Mora
est directeur de
l'association d'utilité
publique ABAD.
✉ roberto.mora@abad.ch



Photo: Ti-Press / Samuel Golay



La concierge sociale Marta Marchese lors d'une de ses visites quotidiennes à domicile.

Photo: Ti-Press / Samuel Golay

fait des connaissances, cultive les contacts et reste partie prenante à la vie communautaire. C'est aussi en pensant aux contacts sociaux que nous mettons en place un groupe de bénévoles. Des engagements ponctuels, sans contrainte à long terme, doivent être possibles. Nous avons déjà sept bénévoles et espérons pouvoir compter sur autant de disponibilité qu'aujourd'hui après la pandémie.

Justement, les seniors doivent restreindre leurs contacts dans la situation actuelle. Qu'est-ce que cela implique pour eux et pour vos collaboratrices?

RM: À Cadenazzo, nous avons créé en deux jours un service d'achats pour les personnes obligées de rester chez elles. Les commandes se font auprès de l'administration communale. Nos employés livrent les achats. Ils ou elles connaissent les prescriptions d'hygiène à respecter. Même pendant la crise du coronavirus, Marta Marchese est en contact téléphonique avec les seniors. Elle n'appelle pas seulement les gens qu'elle connaît déjà, mais aussi d'autres clients de l'organisation Spitex et du service d'achats. Elle s'informe de leurs besoins actuels et veille à ce que personne ne se sente abandonné.

Cadenazzo a beaucoup de chance dans la crise actuelle. Outre que les services d'aide et de soins à domicile et la commune collaborent déjà étroitement, sa concierge sociale est en contact avec le groupe à risque.

RM: Quand une personne est subitement limitée dans sa mobilité ou dans sa vie sociale, peu importe au fond que ce soit dû à la pandémie ou à une chute, par exemple. À



Les seniors de Cadenazzo lors d'une excursion commune.

Photo: ABAD

l'heure actuelle, tout le monde est logé à la même enseigne et il est évident que si les partenaires sont en réseau et les offres coordonnées, la mise en œuvre des solutions sera plus rapide. On en voit bien l'effet si une concierge sociale est déjà sur place et en contact avec les personnes vulnérables, avec les autorités, le personnel soignant et les bénévoles. C'est précisément pourquoi nous misons sur un tel réseau coordonné, dont font partie de nouveaux profils professionnels (conciERGE sociale, assistante aux personnes âgées, etc.), ainsi que les bénévoles. Nous serons ainsi en mesure de proposer, même après la pandémie, des solutions adaptées à la diversité des situations de vie.

De telles solutions sur mesure et leur coordination prennent du temps.

RM: Bien des personnes âgées ont un réseau social – proches, amis ou voisins. Tous ces gens contribuent au sentiment de sécurité des seniors ainsi qu'à leur indépendance, dans leur cadre habituel. Si l'on soulage ou complète ponctuellement ce réseau aidant, il conti-

nuera de fonctionner. A contrario, lorsque quelqu'un doit s'en aller, les ressources correspondantes disparaissent et il faut davantage d'efforts pour les remplacer par nos soins.

Il reste pourtant des situations stressantes, y compris pour les proches.

RM: J'absolument. En pareil cas, quelqu'un va le remarquer, par exemple la concierge sociale, et dès lors chercher activement et soumettre un moyen concret d'en sortir. Dans une telle approche orientée vers les solutions, tout le monde est gagnant. ■



Pour en savoir plus :

ABAD, organisation d'aide et de soins à domicile : bit.ly/2T0G9mE

Programmes de promotion de l'OFSP et modèles pratiques visant à décharger les proches : bit.ly/2YVslh2
bit.ly/2YGgNDS

Caring Communities

Qu'entend-on par là, et que font-elles à l'heure de la crise du coronavirus ?

Texte: Robert Sempach

Les mutations sociales des dernières décennies ont engendré de l'individualisme et de l'isolement. Cette tendance est allée de pair avec un réel besoin de solidarité et d'esprit de communauté, dont attestent les nombreuses offres d'aide ou déclarations de solidarité lancées pendant la pandémie de coronavirus. Une communauté de soutien ou communauté bienveillante (caring communities) ne se borne toutefois pas à fournir des prestations d'aide ou à prendre en charge les personnes en détresse. Elle développe un sentiment d'appartenance collective et met en place des relations à long terme entre les gens. Dès le moment où les êtres humains prennent soin les uns des autres, des communautés de soutien voient le jour et renforcent la cohésion sociale, dans les villes comme dans les villages.

La notion de communauté de soutien est relativement récente. Un vaste débat de société doit encore être mené pour nous en forger une conception commune.

Nous devons montrer ce que signifie une communauté de soutien dans la vie de tous les jours, sans idéaliser cette notion.

Face aux crises, l'union fait la force

La crise actuelle due au coronavirus témoigne de l'importance de se mettre à la place des autres et d'agir de manière solidaire. Une telle attitude est la règle d'or de toute communauté de soutien. Le réseau national Caring Communities, formé il y a deux ans pour encourager le développement des communautés de soutien, se veut le contrepoids de la quête du profit personnel. Il appuie les communautés actives dans tous les secteurs et promeut le dialogue entre leurs protagonistes. Les initiatives visant à juguler la crise du coronavirus et qui, en plus de fournir de l'aide, améliorent la culture d'assistance locale, peuvent demander au réseau un financement initial à concurrence de 5000 francs.

caringcommunities.ch/fr/mesuredesoutien/



Robert Sempach

Dr. Robert Sempach, pédagogue et psychologue. Responsable des projets affaires sociales, Fédération des coopératives Migros, Direction des affaires culturelles et sociales.

✉ robert.sempach@mgb.ch