

Zeitschrift: Générations : aînés
Herausgeber: Société coopérative générations
Band: 35 (2005)
Heft: 12

Rubrik: Enquête

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 25.01.2026

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

COMMANDER... ET SE FAIRE LIVRER

Plus de voiture à disposition et de lourdes caisses d'eau à ramener à la maison? Pas de problème, des sociétés livrent des boissons partout en Suisse romande. Mais qu'en est-il des produits frais et de première nécessité?



Choisir ses achats
en ligne et se faire livrer:
une solution d'avenir.

Le supermarché le plus proche est à trois villages de chez elle. Autant dire le bout du monde, pour Amélie, 83 ans, qui ne peut plus s'aventurer hors de chez elle sans se faire accompagner en voiture. Même une visite à la petite épicerie locale n'est pas envisageable. Pourtant, elle aime encore cuisiner, choisir ce qu'elle souhaite manger, plutôt que de se faire livrer des repas tout prêts à domicile. Pour elle, la solution est venue de sa petite-fille qui n'habite pas loin et qui, quand elle rentre, fait régulièrement les courses pour sa grand-mère et les lui dépose à domicile.

D'autres seniors dans la même situation qu'Amélie bénéficient du soutien d'un membre de leur famille, de la générosité d'un voisin ou de l'engagement bénévole d'une association au service des aînés.

Dans la plupart des cas, lorsqu'il s'agit de livrer des produits à domicile à une personne immobilisée, c'est une solution très locale qui est trouvée. Le domaine des livraisons à domicile a ceci de paradoxal qu'il peut dans certains cas réinstaurer un peu de convivialité dans le quotidien d'une personne isolée, ou au contraire entraîner une déshumanisation, par exemple lorsqu'on reçoit des produits commandés par voie virtuelle. Il faut aussi faire une distinction entre ce qui relève de l'aide sociale – souvent gratuite, bénévole, ou facturée selon les moyens de la personne – et ce qui est avant tout un service commercial soucieux de rentabilité. Dans un monde de consommation tel que le nôtre, il est possible de se faire livrer à peu près tout, mais à des tarifs le plus souvent prohibitifs.

LA LIBERTÉ DE CHOISIR

La solution la plus simple est bien sûr celle qu'a trouvée Amélie. Mais si la famille vit au loin, si elle n'est pas présente, si aucun voisin ou ami ne vient en aide, c'est à des services sociaux, des associations bénévoles ou des organes institutionnels qu'il fau-

dra s'adresser. Dans le canton de Genève, c'est la Fondation des services d'aide et de soins à domicile (FSASD) qui prend en charge officiellement un service tel que celui des livraisons à domicile. «Lorsque nous venons en aide à une personne, nous commençons par évaluer ses besoins, explique Marie-Andrée Vinet, directrice de secteur à la FSASD. Souvent, il faut une aide pour les courses, une à deux fois par semaine. Si la personne ne peut pas du tout se déplacer, une aide sociale ira lui faire ses achats. Mais chaque fois que cela est possible, nous préférons encourager l'accompagnement. Une de nos collaboratrices conduit la personne en voiture jusqu'à un magasin et la seconde au moment de faire ses courses. Il est important à nos yeux de respecter les goûts, les envies de la personne et que celle-ci dans la mesure du possible puisse continuer à faire ses propres choix.» Avant de se proposer pour ce genre de service, la FSASD observe le cas échéant quelles sont les possibilités d'aide de la part des proches. «C'est ce que nous privilégions avant tout.»

Cependant, les différents niveaux d'aide peuvent se révéler complémentaires. Aide institutionnelle, présence des proches, mais encore des entreprises spécialisées dans la livraison à domicile ou les petites associations bénévoles. «Nous demandons à nos clients de se faire livrer les boissons par des entreprises spécialisées, telles que Allo Boissons ou Boissons à domicile, ajoute Marie-Andrée Vinet. Quant aux achats en ligne, c'est vraiment une tout autre culture, par laquelle les seniors sont le plus souvent très peu attirés. Mais il nous arrive, pour certains de nos clients, d'utiliser directement nos ordinateurs pour leur passer une commande sur Le Shop.»

ŒUFS FRAIS

Depuis 1988, Labeye livre des œufs à domicile. Cette société a fondé sa réputation sur son authenticité. Le principe: un abonnement pour recevoir des œufs, en quantité minimale de six par mois. La clientèle est à 65% urbaine, les plus de 50 ans sont les plus attirés par l'état d'esprit de Labeye qui défend le travail des producteurs du Gros-de-Vaud. «Notre système repose sur la confiance, je crois que c'est ce qui attire nos clients», se réjouit Philippe

Même dans un canton où l'action sociale est bien organisée, les initiatives personnelles sont les bienvenues. C'est le cas, par exemple, aux Avanchets. Depuis qu'Ariane Piguet, éducatrice de rue, a racheté une petite épicerie dans un but de réinsertion pour des jeunes en difficulté, elle propose aux seniors de son quartier des courses livrées à domicile. «Pour certaines personnes âgées très isolées, la visite de l'un de nos jeunes est un précieux lien avec l'extérieur», témoigne-t-elle.

POURQUOI PAS INTERNET?

Ailleurs, des initiatives sont lancées au plan communal. C'est le cas à Peseux, dans le canton de Neuchâtel. «Ici, c'est Pro Senectute, avec l'engagement financier de la commune, qui assure les livraisons à domicile, explique la conseillère municipale Ariane Kaufmann, qui se bat aussi pour un autre beau projet. Nous essayons de mettre en place à l'échelle de la commune un service gratuit plus étendu. Il s'adresserait aux seniors, mais encore à toute personne immobilisée pour une raison ou une autre. Ce projet nommé «Patrouilleurs ménagers», nous voulons le réaliser avec les petits commerçants locaux.»

Si dans certaines communes, les services de Pro Senectute sont requis pour une telle aide aux seniors à domicile, ce n'est pas une généralité. Dans le canton de Vaud par exemple, «Pro Senectute ne prend pas en charge ce type de soutien, relève René Goy, responsable du service de l'information et de l'action sociale à Pro Senectute Vaud. Ce sont vraiment les organismes sur le terrain qui pourront le mieux renseigner les personnes en quête d'un service à domicile. Nous leur conseillons de s'adresser au cen-

Roeder, responsable de la succursale d'E-challens. En plus des œufs, d'autres produits sont disponibles – miel, huile d'olive, fromage, vins – ainsi que des offres saisonnières, en particulier pour Noël. Mais Labeye restera fidèle à ses principes. «Devenir un véritable marché en ligne n'est pas encore d'actualité pour nous.»

»» www.labeye.ch ou par tél. 021 881 53 61; pour Genève, tél 022 788 50 50.

ADRESSES UTILES

Pour obtenir les coordonnées du service médico-social proche de chez vous qui pourra vous informer sur les différentes possibilités de livraisons à domicile dans votre région: Info Seniors Vaud et Genève, tél. 0848 813 813, pour les autres cantons les antennes régionales de Pro Senectute (*numéros de tél. en page 39*).

Aide à domicile.

Vaud: Organisme médico-social vaudois, tél. 021 623 36 36; Entraide familiale vaudoise, tél. 021 341 90 71;

Valais: Groupement valaisan des centres médico-sociaux, tél. 027 323 85 55; Fribourg: Association fribourgeoise aide et soins à domicile, tél. 026 321 56 81; Genève: Fondation des services d'aide et de soins à domicile, tél. 022 420 20 20;

Neuchâtel: Fédération neuchâteloise des fondations d'aide et de soins à domicile, tél. 032 968 04 41; Association neuchâteloise des services bénévoles, tél. 032 724 06 00;

Jura: Fondation pour l'aide et les soins à domicile, tél. 032 423 15 34.

Commande de boissons. Pour commander vos boissons par téléphone dans toute la Suisse romande:

Boissons à domicile, tél. 0848 848 118. Allo Boissons, tél. 0848 441 111.

Supermarchés en ligne:

www.leshop.ch (Migros)
www.coop.ch (Coop)

tre médico-social le plus proche de chez eux.»

Pour les seniors curieux et entreprenants, René Goy mentionne avec enthousiasme le système des achats en ligne, dont le plus connu est bien sûr Le Shop depuis qu'il a été racheté par Migros. «Je ne peux pas affirmer que beaucoup de seniors s'y risquent. Mais je connais de plus en plus d'aînés de plus de 80 ans qui se sont pris au jeu d'internet et qui sont tout à fait capables de faire leurs courses de cette façon.» Selon lui, même pour les seniors qui ne se sont pas familiarisés avec l'informatique, cette nouvelle façon de procéder pourrait bien se développer, «avec l'aide de membres de la famille qui peuvent passer les commandes pour leurs aînés».

Catherine Prélaz