

Zeitschrift: PS info : nouvelles de Pro Senectute Suisse
Herausgeber: Pro Senectute Suisse
Band: - (2009)
Heft: 1: La consultation sociale : efficace et indispensable

Artikel: La consultation sociale : une consultation financière?
Autor: Schori, Katja
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-789341>

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](#)

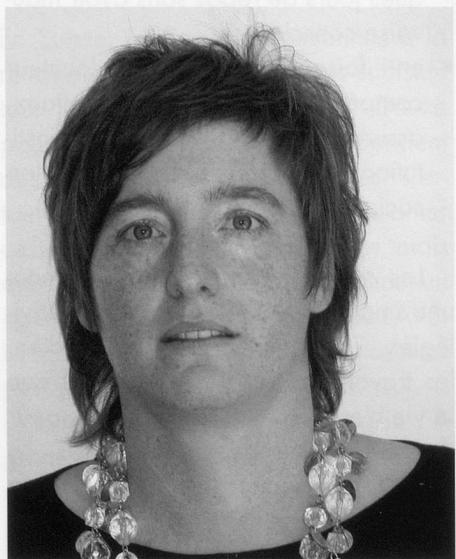
Download PDF: 30.01.2026

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

La consultation sociale: une consultation financière?

En 2007, environ 43% des consultations sociales de Pro Senectute ont porté sur des questions d'ordre financier. La consultation sociale ne serait-elle qu'une consultation financière? Jetons un regard sur les autres défis que relèvent les collaboratrices et collaborateurs de la consultation sociale de Pro Senectute.

Katja Schori – Marketing & communication, Pro Senectute Suisse



Katja Schori, assistante sociale,
Pro Senectute Suisse

La visite a lieu à Villars-sur-Glâne, sur le lieu de travail de Kathrin Kohler, travailleuse sociale à Pro Senectute Fribourg: les locaux sont accueillants, et le sourire de Kathrin Kohler laisse à penser qu'il doit être facile de lui demander conseil et de solliciter de l'aide dans des moments difficiles. «Oui et non», relativise Mme Kohler, «de nombreuses personnes âgées ont encore de la difficulté à faire le premier pas vers la consultation sociale de Pro Senectute. C'est une génération qui est habituée à se débrouiller seule. Recourir à un coaching ou à une consultation externe en cas de coups durs est un peu contre nature pour ces aînés.»

Il arrive souvent que les personnes âgées consultent Pro Senectute en dernier recours, lorsque les petits problèmes se sont transformés en gros problèmes. «La personne qui se trouve en face de nous est alors très nerveuse et un peu honteuse», raconte Kathrin Kohler. «D'emblée, j'essaie de faire comprendre à ma cliente ou à mon client que je ne porte aucun jugement sur sa personne et encore moins sur la situation dans laquelle elle/il se retrouve; nous sommes surtout là pour développer conjointement des solutions et fixer des objectifs. Cela les aide à se détendre.»

Un autre aspect important de la consultation sociale de Pro Senectute porte sur le fait qu'elle n'est jamais orientée vers le déficit. Nous visons toujours à utiliser les ressources existantes et les possibilités de travail en commun. «La voie menant vers les objectifs ne doit pas être celle que j'emprunterais», explique Mme Kohler, «mais ce n'est pas important sur le moment. La cliente ou le client doit trouver le chemin qui lui convient et qui soit adapté à sa demande. C'est le seul moyen d'avancer dans la bonne direction.»

D'autres problèmes se cachent derrière les questions financières

Revenons aux thèmes qui font partie du quotidien de Kathrin Kohler. Il y a une théorie selon laquelle les questions financières sont en quelque sorte la pointe émergée de l'iceberg; en effet, la consultation démontre que les problèmes sont plus profonds et de toute autre nature, ce que peut confirmer en partie Kathrin Kohler: «les clients viennent parfois chercher des informations informelles, ils ont eu vent de la consultation sociale de Pro Senectute par une connaissance ou un voisin. Le premier échange laisse entrevoir des situations plus complexes. De nombreuses préoc-

cupations sont liées à l'aspect financier: que ce soit au niveau des assurances sociales, de la santé, des questions juridiques ou de la gestion du quotidien.

Manque de formes d'habitat alternatif pour les aînés

«L'habitat est un thème important», explique Kathrin Kohler. Les aînés évoquent souvent le souhait de pouvoir vivre le plus longtemps possible à la maison, de manière autonome.» C'est là que le bât blesse au niveau régional: le canton de Fribourg ne dispose guère de formes d'habitat alternatif. «De plus grands cantons comme Berne ou Zurich sont en avance dans ce domaine», pense Kathrin Kohler. Pour quelle raison? «je pense qu'il n'y a pas si longtemps encore, des offres de ce genre étaient peu demandées ou pas forcément nécessaires». «Fribourg est plutôt un canton rural; le réseau familial, l'aide au voisinage, la solidarité, et le soutien mutuel jouent un rôle essentiel lorsqu'une personne nécessite de l'aide, mais qu'advient-il si ce besoin persiste?

«Il faut trouver, ensemble, la voie qui convient le mieux au client et à la cliente. C'est une des conditions indispensables à la réussite du travail social.»

Je suis convaincue qu'il y a de grosses lacunes en matière de formes d'habitat alternatif. Cette question doit nous interroger et nous inviter à la réflexion pour trouver des solutions»

Un travail dans les deux langues

Situé à la frontière des langues, Fribourg est un canton bilingue. Il y a peu, Kathrin Kohler était encore la seule travailleuse sociale germanophone de l'équipe, parmi ses cinq collègues. Son domaine d'activité s'étend sur deux districts dans lesquels elle conseille ses clientes et clients en allemand et en français. «Le bilinguisme représente un défi au quotidien», raconte Kathrin

Kohler. «Les membres de l'équipe doivent parler et comprendre les deux langues, nous devons en outre organiser nos offres à double, à savoir en allemand et en français, avec le surplus de travail qui en découle. «Mais», explique non sans fierté Kathrin Kohler, «j'ai pu améliorer mon français depuis que je travaille chez Pro Senectute Fribourg parce que c'est la langue qui prédomine dans les échanges entre collègues. A mon avis, l'environnement franco-phone est dans tous les cas positif». Et qu'en est-il des différences culturelles et régionales? Se font-elles ressentir? «Elle existent bien sûr mais de nombreux thèmes, questions et consultations sont similaires. Je ne saurais guère distinguer des problèmes que l'on pourrait qualifier de «typiquement alémaniques» ou «typiquement romands», explique Mme Kohler.

Après des études en travail social (matière principale) et en pédagogie, ethnologique (matières secondaires) à l'Université de Fribourg, Kathrin Kohler a travaillé dans différents domaines (service social et univers carcéral) avec des personnes ayant un statut de réfugié et des jeunes. Depuis novembre 2005, elle travaille à Pro Senectute Fribourg. Qu'est-ce qui vous a décidé à travailler avec des personnes âgées? «Je m'intéresse aux biographies; les personnes âgées ont évidemment beaucoup à raconter. En travaillant avec des aînés, je découvre une phase de la vie, que je trouve extrêmement intéressante. Sur le plan du travail en soi, je ne constate pas de grande différence. D'une manière générale, le travail social s'adresse à des personnes socialement défavorisées, qui ont besoin d'aide et se trouvent parfois en situation de détresse. Qu'il s'agisse d'aînés ou de jeunes, le travail est le même.

Vu de l'extérieur, le travail social est souvent perçu comme une activité «pe-sante». Le fait de s'occuper constamment des problèmes des autres, voire même d'être confronté à des sorts tragiques du destin, ne doit pas être facile tous les jours. La question semble saugrenue, mais le rire fait-il partie de ce travail? Cette question déclenche le rire de Kathrin Kohler, qui s'en explique: «mes collègues et moi-même ne som-

mes pas masochistes! Bien sûr qu'il y a lieu de prendre de la distance avec certaines histoires. Nous sommes indirectement confrontés à la détresse. Mais nous faisons aussi de belles rencontres, et le fait de voir que la consultation permet d'alléger le quotidien de nos clients nous procure une grande satisfaction. Il y a aussi des situations qui nous font rire, des scènes de la vie quotidienne qui sont empreintes d'humour. Il m'est déjà arrivé de rire de bon cœur avec des clientes et clients dont la situation en aurait fait pleurer plus d'un.»

Échange régulier entre spécialistes

L'échange entre les spécialistes du travail social est important. C'est pourquoi Pro Senectute Suisse organise régulièrement des colloques sur des thèmes spécialisés pour ses travailleurs sociaux. Ces rencontres servent d'une part à promouvoir la formation continue et d'autre part au dialogue intercantonal. «Les échanges et le travail en réseau revêtent une grande importance à mes yeux», dit Kathrin Kohler. «Il est très intéressant de mener des discussions avec des collègues provenant d'autres régions. Cela permet d'élargir son horizon, donne de nouvelles impulsions et parfois aussi des idées pour améliorer son travail quotidien ou simplifier des tâches. J'apprécie cette offre de Pro Senectute, raison pour laquelle je me réjouis de pouvoir également en profiter à l'avenir».

La consultation sociale de Pro Senectute se base sur une demande volontaire du client ou de la cliente et tient compte d'une approche globale. Elle est gratuitement à disposition des personnes âgées et de leurs proches. Elle a notamment pour objectifs de: maintenir l'autonomie des aînés, leur prodiguer des conseils, et trouver des solutions à des situations problématiques, tout en visant au maintien et à l'amélioration de leur qualité de vie. Les collaborateurs-trices de Pro Senectute sont au bénéfice d'un diplôme en travail social, gage d'un haut degré de professionnalisme.