

# Évaluation de l'impact de la consultation sociale de Pro Se- nectute

Rapport à l'attention de Pro Senectute Suisse

Lucerne, le 23 août 2024

**| Auteurs et autrices**

Franziska Müller

Kristin Thorshaug

Matthias von Bergen

Charlotte Schwegler

Tatiana Hostettler

**| INTERFACE Politikstudien**

Forschung Beratung AG

Seidenhofstrasse 12

CH-6003 Lucerne

Tél. +41 (0)41 226 04 26

Rue de Bourg 27

CH-1003 Lausanne

Tél. +41 (0)21 310 17 90

[www.interface-pol.ch/fr](http://www.interface-pol.ch/fr)

**| Haute école spécialisée bernoise HESB**

Travail social

Hallerstrasse 10

CH-3012 Berne

Tél. +41 (0)31 848 36 00

[www.bfh.ch/travail-social/fr/](http://www.bfh.ch/travail-social/fr/)

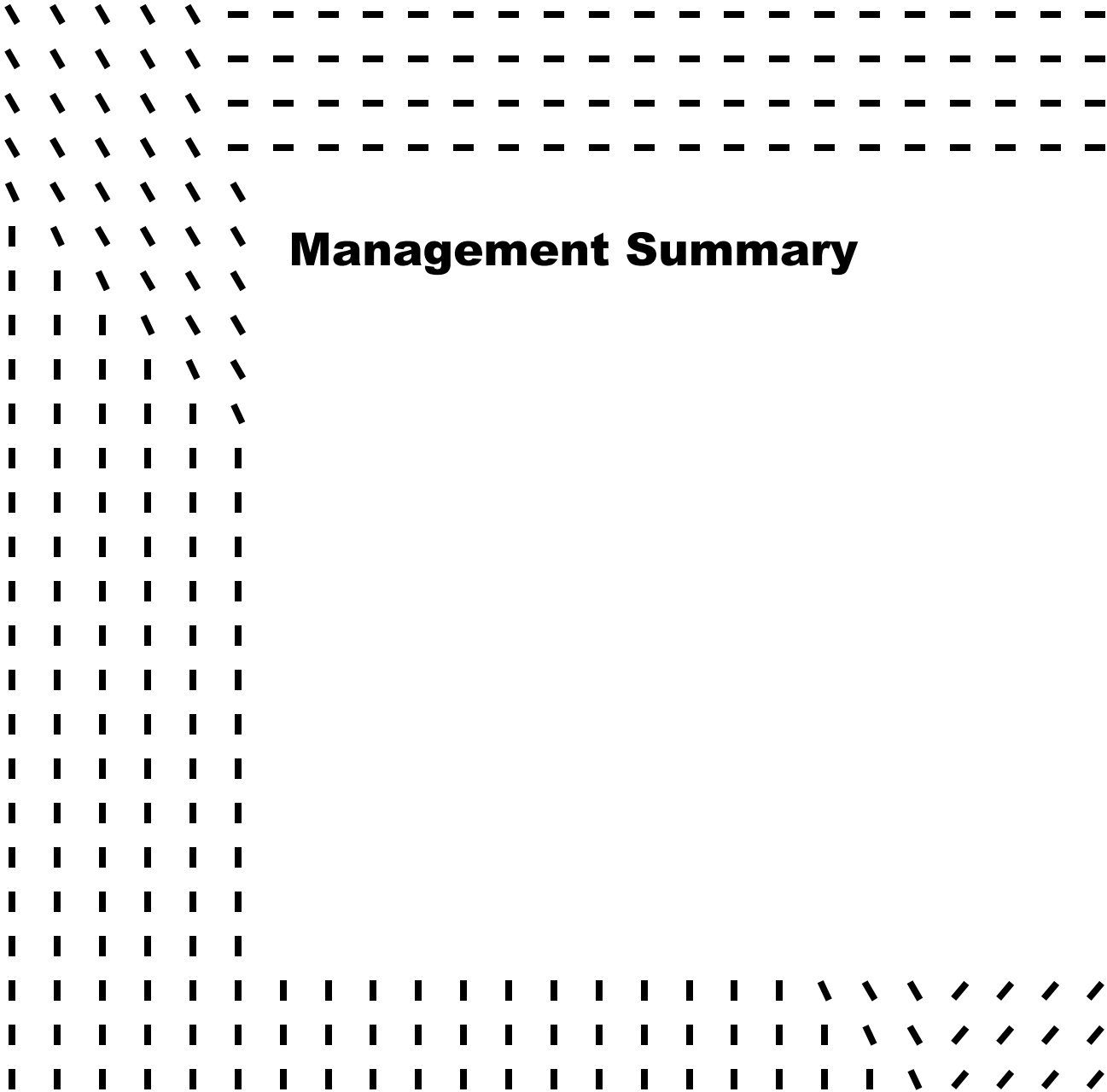
**| Mandant**

Pro Senectute Suisse

**| Proposition pour la citation**

Müller, Franziska ; Thorshaug, Kristin ; von Bergen, Matthias ; Schwegler, Charlotte ; Hostettler, Tatiana (2024) : Évaluation de l'impact de la consultation sociale de Pro Senectute, Rapport à l'attention de Pro Senectute Suisse, Interface Politikstudien Forschung Beratung et Haute école spécialisée bernoise, Lucerne et Berne.

<b>Management Summary</b>	<b>4</b>
Contexte	5
Objet et approche méthodologique	5
Principales conclusions	5
Recommandations	6
<b>1. Introduction</b>	<b>7</b>
1.1 Contexte	8
1.2 Objet et accent de l'évaluation	8
1.3 Approche méthodologique	9
1.4 Structure du rapport	13
<b>2. Bases conceptuelles, ressources et organisation de la consultation sociale</b>	<b>14</b>
2.1 Bases conceptuelles	15
2.2 Ressources financières et en personnel	17
2.3 Organisation et processus de la consultation sociale	19
<b>3. Fourniture de prestations de consultation sociale</b>	<b>23</b>
3.1 Fourniture de prestations	24
3.2 Contrôle et amélioration de la qualité de la consultation sociale	37
<b>4. Impact de la consultation sociale</b>	<b>41</b>
4.1 Effets sur la situation personnelle et sociale	42
4.2 Effets sur la situation financière et de logement	49
<b>5. Bilan et recommandations</b>	<b>56</b>
5.1 Bilan et recommandations sur la conception et l'organisation	57
5.2 Bilan et recommandations sur la fourniture de prestations, l'assurance qualité et le développement de la qualité	60
5.3 Bilan sur les effets déployés par la consultation sociale	62
<b>Annexe</b>	<b>64</b>
A 1 Enquête auprès des professionnelles et professionnels des OPS	65
A 2 Entretiens avec les parties prenantes	65
A 3 Outils d'analyse	66
A 4 Grille d'enquête	89



### Contexte

En vertu de l'art. 101<sup>bis</sup> de la loi fédérale sur l'assurance-vieillesse et survivants (LAVS), l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) a conclu un contrat avec la fondation privée d'utilité publique Pro Senectute Suisse pour l'octroi d'aides financières. Par ce contrat, Pro Senectute Suisse reçoit le mandat de promouvoir l'autonomie et l'indépendance des personnes âgées. Les aides financières couvrent trois domaines de prestations : 1) « tâches subventionnées dans le domaine de la coordination et du développement » ; 2) « prestations quantifiables » et 3) « projets ». Le domaine de prestations « Prestations quantifiables » comprend la *consultation sociale*. L'offre de consultation s'adresse aux personnes âgées et à leurs personnes de référence et couvre des thèmes tels que les finances, le droit, l'organisation de la vie, les dispositions personnelles et le logement, la santé ainsi que l'accompagnement et les soins. Pro Senectute Suisse a confié l'évaluation de la consultation sociale pour la période contractuelle 2022-2025 à Interface Politikstudien Forschung Beratung.

### Objet et approche méthodologique

L'objet de l'évaluation est la consultation sociale qui est réalisée dans les 130 bureaux de consultation des 24 organisations de Pro Senectute (OPS). L'évaluation se concentre sur l'output et l'outcome de la consultation sociale en 2022 et 2023. Afin d'appréhender de manière adéquate l'hétérogénéité de l'objet de l'étude, l'évaluation utilise une procédure méthodologique qui combine une vue d'ensemble avec une analyse approfondie et intègre différentes perspectives (point de vue interne, point de vue des personnes concernées et point de vue externe). L'évaluation comprenait au total six modules de collecte de données : analyse des chiffres clés, enquête en ligne auprès des professionnelles et professionnels de la consultation sociale, analyse approfondie dans six OPS, sondage écrit auprès de des clientes et clients de la consultation sociale, portraits de cas approfondis de clientes et clients ainsi que des entretiens avec des parties prenantes de la consultation sociale dans les régions de six OPS.

Les travaux empiriques de l'évaluation ont été réalisés entre l'été 2023 et février 2024. Les objectifs de la consultation sociale selon les bases conceptuelles, en particulier les objectifs de performance et de résultat pour la période contractuelle 2022-2023, ont servi de base d'évaluation. Des indicateurs supplémentaires qui présentent un intérêt du point de vue de l'évaluation ont également été définis.

### Principales conclusions

#### *Conception et organisation de la consultation sociale*

- Positionnement réussi de la consultation sociale dans l'éventail des offres comme LE point de contact pour les personnes âgées
- Grande compétence professionnelle sur le thème de la vieillesse
- Notoriété élevée

- Peu de doublons entre les offres des OPS et celles d'autres prestataires dans le domaine de la vieillesse. Les offres se complètent mutuellement.
- Besoin ponctuel de délimitation et de coordination avec les offres de conseil de communes plus grandes
- Mise en œuvre de processus clés identiques dans des structures organisationnelles très différentes
- Responsabilités et procédures appropriées
- Mise en réseau importante et bonne collaboration dans l'ensemble, potentiel d'optimisation au niveau de l'interface avec l'accompagnement et les soins
- Difficultés liées à la protection des données
- Sources de revenus variables
- Résultat d'exploitation majoritairement négatif pour la consultation sociale
- Charge de travail élevée pour les professionnelles et professionnels et tendant à augmenter

#### *Fourniture de prestations*

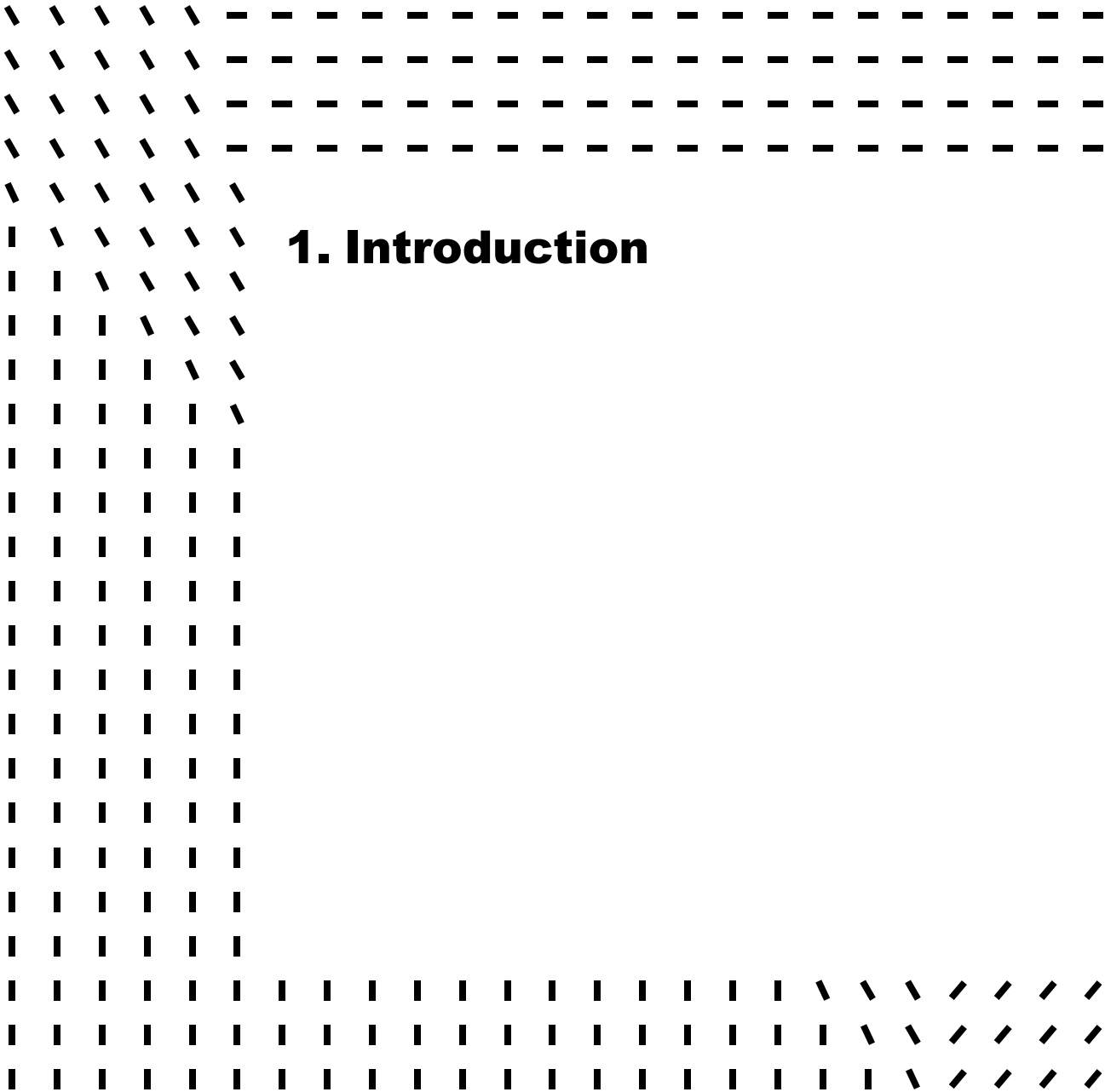
- Plus de 60 000 clientes et clients pour la consultation sociale individuelle en 2023
- Augmentation du nombre d'heures de consultation, plus de 240 000 heures facturables en 2023 (en moyenne environ 4 heures par personne en 2023)
- Demande plus faible dans les zones rurales
- Les besoins semblent actuellement encore couverts, mais ils augmentent
- Des formes de consultation variées et une bonne mise en réseau favorisent l'accessibilité
- Potentiel de développement concernant les mesures de soutien pour atteindre les groupes vulnérables
- Fourniture de prestations adaptées aux besoins et ciblées
- Grande satisfaction de la clientèle quant à la fourniture des prestations
- Les exigences en matière de qualification des collaboratrices et collaborateurs sont remplies
- Formation continue et discussions concernant les cas comme mesures centrales de gestion de la qualité

#### *Effets déployés par la consultation sociale*

- Grande satisfaction des clientes et clients quant aux effets de la consultation sociale
- La sécurité matérielle, une dimension centrale de l'impact
- La situation sociale et la situation du logement comme dimensions d'impact a posteriori
- Indications sur le potentiel d'impact à long terme grâce au renforcement de l'autonomie

#### **Recommandations**

- Recommandation A : rester à l'écoute et s'adapter
- Recommandation B : renforcer les réseaux et coopérations interdisciplinaires, en particulier à l'interface avec les soins et l'accompagnement
- Recommandation C : viser un soutien financier plus large
- Recommandation D : investir dans le recrutement et le développement du personnel
- Recommandation E : promouvoir l'accessibilité de la consultation sociale par des mesures ciblées
- Recommandation F : renforcer l'offre axée sur l'espace social
- Recommandation G : développer des mesures d'assurance et de développement de la qualité
- Recommandation H : poursuivre le financement de la consultation sociale et de l'aide financière individuelle



### 1.1 Contexte

En vertu de l'art. 101<sup>bis</sup> de la loi fédérale sur l'assurance-vieillesse et survivants (LAVS), l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) a conclu un contrat avec la fondation privée d'utilité publique Pro Senectute Suisse pour l'octroi d'aides financières. Par ce contrat, Pro Senectute Suisse reçoit le mandat de promouvoir l'autonomie et l'indépendance des personnes âgées. Les aides financières couvrent trois domaines de prestations : 1) « Tâches subventionnées dans le domaine de la coordination et du développement » ; 2) « Prestations quantifiables » et 3) « Projets ».

Le domaine de prestations « Prestations quantifiables » comprend la *consultation sociale*. L'offre de consultation s'adresse aux personnes âgées et à leurs personnes de référence et couvre des thèmes tels que les finances, le droit, l'organisation de la vie, les dispositions personnelles et le logement, la santé ainsi que l'accompagnement et les soins. La consultation sociale doit être accessible facilement et gratuitement et comprend des consultations individuelles, en couple et en groupe ainsi que du coaching. La consultation est assurée par des personnes qualifiées qui en assument la responsabilité et coordonnent, si nécessaire, le contact avec d'autres services. Son objectif est de mettre en place/rétablir et de maintenir la capacité d'action des personnes bénéficiant d'une rente de vieillesse de l'assurance-vieillesse et survivants (AVS) ou de la prévoyance professionnelle (LPP) dans différentes situations problématiques. L'offre de conseil doit tenir particulièrement compte des groupes cibles vulnérables. Pro Senectute définit la vulnérabilité comme la fragilité ou la vulnérabilité due à un manque de capital (économique, culturel, social, physique et psychique) dans l'espace social<sup>1</sup>. La consultation sociale vise en particulier à réduire la vulnérabilité résultant de la pauvreté et du manque de formation (c'est-à-dire du manque de capital socio-économique). Cependant, la consultation sociale peut également apporter un soutien dans les domaines du capital culturel et physique<sup>2</sup>. La consultation sociale est proposée dans 130 bureaux de consultation répartis dans 22 organisations cantonales et deux organisations intercantionales de Pro Senectute (OPS).

Pour la période contractuelle 2022-2025, l'OFAS et Pro Senectute Suisse ont convenu de procéder à une évaluation de l'impact de la consultation sociale. Pro Senectute Suisse a confié cette évaluation à Interface Politikstudien Forschung Beratung.

### 1.2 Objet et accent de l'évaluation

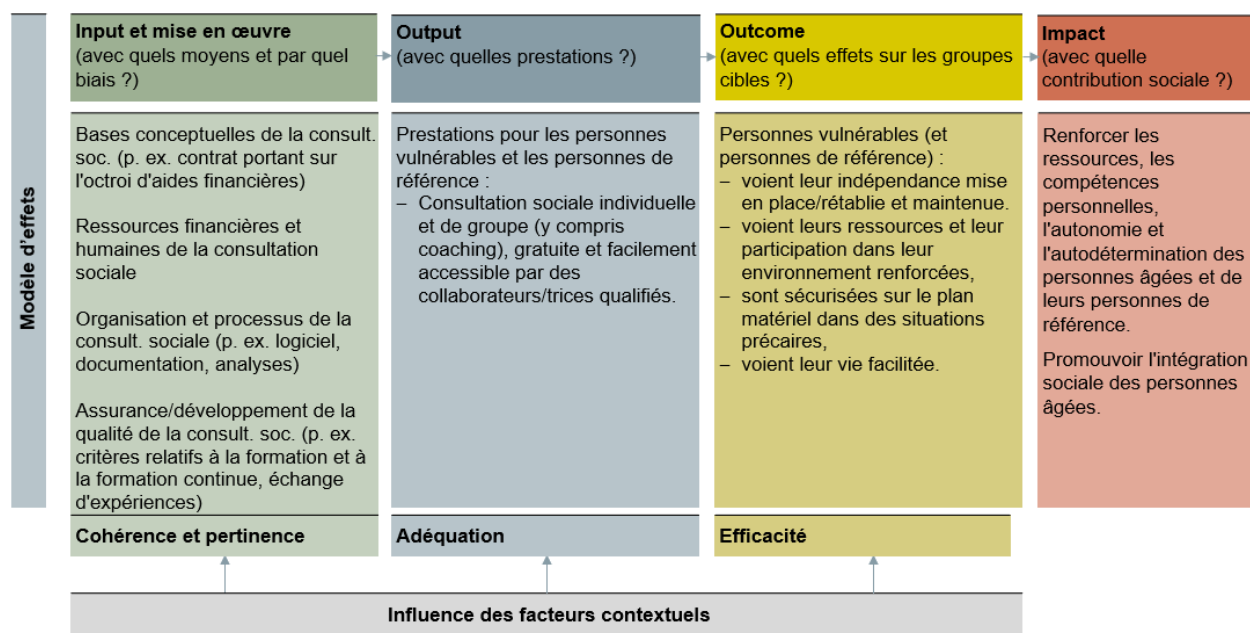
L'objet de l'évaluation est la consultation sociale qui est réalisée dans les 130 bureaux de consultation des 24 organisations de Pro Senectute (OPS). Dans l'illustration D 1.1, nous présentons le modèle d'effets de la consultation sociale de Pro Senectute.

<sup>1</sup> Voir Pro Senectute Suisse (2014) : Concept de vulnérabilité. Zurich, Pro Senectute Suisse.

<sup>2</sup> Voir Gasser, Nadja ; Knöpfel, Carlo ; Seifert, Kurt (2015) : Agile, puis fragile. La transition du troisième au quatrième âge chez les personnes vulnérables. Zurich, Pro Senectute Suisse.



D 1.1 : Modèle d'effets de la consultation sociale de Pro Senectute (fourniture de prestations jusqu'à fin 2023)



Source : Présentation Interface, basée sur le cahier des charges de l'évaluation et des documents de Pro Senectute Suisse

L'évaluation se concentre sur l'output et l'outcome de la consultation sociale lors des années 2022 et 2023 :

1. Un premier accent est mis sur l'examen de l'*adéquation de l'output*, c'est-à-dire des consultations sociales auxquelles ont recours les personnes vulnérables et leurs personnes de référence.
2. Un deuxième accent est mis sur l'*efficacité des outcomes*, c'est-à-dire les effets de la consultation sociale sur les personnes vulnérables et leurs personnes de référence.
3. En plus de ces thèmes phares, l'évaluation examine la *cohérence de l'input* en vue d'une fourniture de prestations adéquate, c'est-à-dire la structure organisationnelle, les bases conceptuelles et les ressources de la consultation sociale ainsi que la *pertinence de la mise en œuvre*, c'est-à-dire l'organisation et les processus de la consultation sociale qui forment le cadre de la fourniture de prestations et de ses effets. Les *facteurs contextuels* susceptibles d'avoir une influence sont d'une part de nature organisationnelle (p. ex. taille et nombre de bureaux de consultation de l'OPS) et d'autre part de nature régionale (p. ex. région, paysage des offres, possibilités de financement).

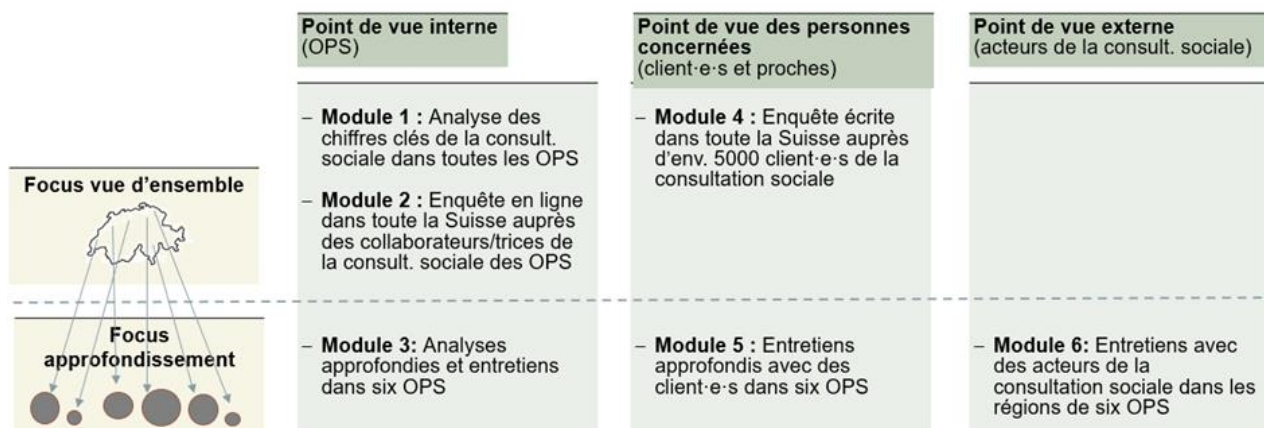
### 1.3 Approche méthodologique

Les travaux empiriques de l'évaluation ont été réalisés entre l'été 2023 et février 2024. Les objectifs de la consultation sociale selon les bases conceptuelles, en particulier les objectifs de performance et de résultat pour la période contractuelle 2022-2023 ont servi de base d'évaluation. Les indicateurs de performance et de résultat 2024/2025 ont été utilisés, le cas échéant, pour concrétiser ceux de 2022/2023 (en particulier pour l'outcome, car aucun indicateur n'a été défini pour 2022/23). Des indicateurs supplémentaires qui présentent un intérêt du point de vue de l'évaluation ont également été définis. La grille d'enquête avec les objectifs de la consultation sociale selon les différents niveaux de déploiement d'effets, ainsi que les indicateurs correspondants sont présentés en annexe 0.

Afin d'appréhender de manière adéquate l'hétérogénéité de l'objet de l'étude, l'évaluation utilise une procédure méthodologique qui combine une vue d'ensemble avec une analyse

approfondie. L'évaluation comportait six modules de collecte de données, présentés dans l'illustration D 1.2.

D 1.2 : Modules de collecte de données de l'évaluation



Source : Présentation Interface

### I Point de vue interne OPS

#### *Module 1 : Analyse des chiffres clés de la consultation sociale*

Les chiffres clés de la consultation sociale sont analysés dans le module 1. L'analyse se concentre d'une part sur les questions liées aux ressources financières et humaines de la consultation sociale. À cet effet, la comptabilité analytique de la consultation sociale (pour l'ensemble de l'organisation et pour les OPS individuelles) a été examinée de façon approfondie pour l'année 2022. D'autre part, les données concernant les consultations sociales effectuées par les OPS ont été évaluées. Pour ce faire, les statistiques des OPS individuelles dans le domaine de la consultation sociale, fournies par Pro Senectute Suisse, ont été étudiées pour les années 2022 et 2023.

#### *Module 2 : Enquête en ligne auprès des professionnelles et professionnels de la consultation sociale*

Dans le module 2, l'ensemble des professionnelles et professionnels de la consultation sociale ont été invités à participer à un questionnaire en ligne. L'enquête s'est concentrée sur le point de vue « interne » des spécialistes en ce qui concerne l'organisation, les processus et les contenus de la consultation sociale, la qualité des prestations fournies, l'atteinte du groupe cible et les effets sur les clientes et clients. L'envoi du questionnaire en ligne a été effectué par Interface en octobre 2023. L'invitation à participer à l'enquête a été envoyée au total à 318 professionnelles et professionnels travaillant dans la consultation sociale au moment de l'invitation. En tout, 249 personnes ont participé à l'enquête, ce qui représente un taux de réponse de 78%. Le taux de réponse des OPS individuelles varie entre 33% et 100%. Afin de rechercher les différences régionales<sup>3</sup>, des comparaisons

<sup>3</sup> Les régions sont les suivantes : Nord-ouest de la Suisse (OPS Argovie, deux Bâle, Berne et Soleure), Suisse orientale (OPS Appenzell Rhodes-Extérieures, Appenzell Rhodes-Intérieures, Glaris, Grisons, St-Gall, Schaffhouse, Thurgovie et Zurich), Suisse romande et Tessin (OPS Arc Jurassien, Genève, Fribourg, Ticino, Vaud et Valais) et Suisse centrale (OPS Lucerne, Nidwald, Obwald, Schwyz, Uri et Zoug).

de moyennes<sup>4</sup> ont été effectuées. Les différences significatives sont mentionnées au chapitre 3.

#### *Module 3 : Analyses approfondies dans six OPS*

Pour le module 3, six OPS ont été sélectionnées, qui représentent le mieux possible la diversité de la consultation sociale de Pro Senectute. La sélection a été opérée selon des critères de région linguistique, de taille et de structure de financement. Finalement, ce sont les OPS Appenzell Rhodes-Extérieures, Schaffhouse, Lucerne, Berne, Genève et Ticino qui ont été intégrées à l'enquête. Dans chaque OPS, un bureau de consultation a été sélectionné, où deux interviews qualitatives ont été menées : une interview avec une personne responsable du domaine de la consultation sociale, et une interview en groupe avec des membres de l'équipe de la consultation sociale.<sup>5</sup> Au total, 12 interviews ont été réalisées (voir l'aperçu en annexe A 1). Sur le plan du contenu, il s'agissait en particulier d'apprendre comment – d'un point de vue « interne » – la cohérence de l'orientation conceptuelle et organisationnelle et de la fourniture des prestations était perçue et comment les effets de la consultation sociale sur les clientes et clients étaient évalués.

#### **I** Point de vue des personnes concernées

##### *Module 4 : Sondage écrit auprès des clientes et clients de la consultation sociale*

Afin de recueillir le « point de vue des personnes concernées », les clientes et clients de la consultation sociale ont été interrogés par écrit. Le sondage s'est concentré sur des questions portant sur l'accès, le déroulement, l'utilité ainsi que sur la satisfaction liée aux prestations de la consultation sociale. Les personnes âgées comme les proches aidants ont été interrogés. Le sondage s'est déroulé majoritairement sous forme d'enquête papier. Un lien/QR code a été intégré au questionnaire, pour le cas où les clientes et clients préféreraient le remplir en ligne<sup>6</sup>. Les questionnaires ont été remis aux clientes et clients au sein des OPS, vers ou à la fin de la consultation, par les collaboratrices et collaborateurs de la consultation sociale<sup>7</sup>. L'objectif était d'obtenir au moins 1000 questionnaires remplis. Dans l'hypothèse qu'au moins 20% de la clientèle réponde aux questions, 5000 questionnaires ont été distribués, répartis selon le nombre moyen de clientes et clients des OPS. De novembre 2023 à mi-janvier 2024, les professionnelles et professionnels de la consultation sociale ont distribué les enveloppes mises à leur disposition à l'issue de chaque consultation. À la fin de la période d'enquête, 1557 clientes et clients avaient participé, soit un taux de réponse de 31%. Les principales caractéristiques de l'échantillon sont présentées dans l'illustration D 1.3.

<sup>4</sup> Les comparaisons de moyennes ont été réalisées à l'aide d'une analyse de la variance. Le seuil de signification a été fixé à 0,005. Les catégories de réponses comme « Je ne sais pas » ou « Nous n'en avons pas parlé » ont été définies dans les analyses comme une absence de réponse.

<sup>5</sup> Les bureaux de consultation suivants ont été intégrés à au sondage : Herisau (AR), Schaffhouse (SH), Lucerne (LU), Thoun/Oberland bernois (BE), Genève (GE) et Balerna/Mendrisiotto (TI). Les interviews ont été menées majoritairement en ligne.

<sup>6</sup> 88 clientes et clients ont utilisé la version en ligne de l'enquête.

<sup>7</sup> Le contenu de l'enveloppe de sondage transmise aux OPS par Interface sous forme papier était disponible en allemand, français ou italien, selon la région linguistique. Le questionnaire était à la disposition des professionnelles et professionnels de la consultation sociale sur l'extranet dans six autres langues : albanais, anglais, portugais, serbo-croate, espagnol et turc. Six questionnaires ont été remplis dans l'une de ces autres langues.

**D 1.3 : Caractéristiques des participantes et participants au sondage**

<i>Caractéristiques</i>	<i>Catégorie</i>	<i>Taux de réponse</i>
Groupe-cible (n = 1313)	Personne âgée (a sollicité une consultation sociale seule, avec son/sa partenaire ou accompagnée d'une personne de référence)	84% (n = 1 101)
	Proche aidant (a sollicité seul une consultation sociale)	16% (n = 212)
Âge (n = 1523)	Moins de 60 ans	7% (n = 99)
	Entre 60 et 64 ans	9% (n = 146)
	Entre 65 et 74 ans	39% (n = 590)
	Entre 75 et 84 ans	36% (n = 552)
	85 ans ou plus	9% (n = 136)
Sexe (n = 1496)	Féminin	68% (n = 1 017)
	Masculin	32% (n = 476)
	Autre	0,2% (n = 3)
Région (n = 1536)	Nord-ouest de la Suisse	26% (n = 402)
	Suisse orientale	27% (n = 415)
	Suisse romande et Tessin	33% (n = 507)
	Suisse centrale	14% (n = 212)

Source : Sondage auprès des clientes et clients de la consultation sociale, Interface 2023/2024.

Afin d'étudier les différences entre les groupes, des comparaisons de moyennes<sup>8</sup> ont été réalisées. Les différences liées aux groupes ont été examinées en fonction de l'âge, du sexe, de la région et de la durée de la consultation. Les différences significatives sont mentionnées au chapitre 3.

#### *Module 5 : Portraits de cas approfondis de clientes et clients*

Dans le but d'approfondir l'enquête quantitative, huit entretiens téléphoniques ciblés ont été menés avec des clientes et clients de la consultation sociale. Lors de l'enquête papier, il avait été demandé aux clientes et clients s'ils étaient prêts à participer à une interview. À partir des comptes rendus d'entretiens, huit portraits de cas ont ainsi été établis, qui illustrent, de façon anonyme, le déroulement et le déploiement d'effets de la consultation sociale.

#### **I** Point de vue externe

##### *Module 6 : Entretiens avec des parties prenantes de la consultation sociale dans les régions des six OPS*

Afin de recueillir un point de vue externe sur la consultation sociale de Pro Senectute, deux interviews ont été réalisées dans chacune des six régions sélectionnées avec des actrices et acteurs importants qui sont en contact avec les six bureaux de consultation

<sup>8</sup> Les comparaisons de moyennes ont été réalisées à l'aide d'une analyse de la variance. Le seuil de signification a été fixé à 0,005. Les catégories de réponses comme « Je ne sais pas » ou « Nous n'en avons pas parlé » ont été définies dans les analyses comme une absence de réponse.

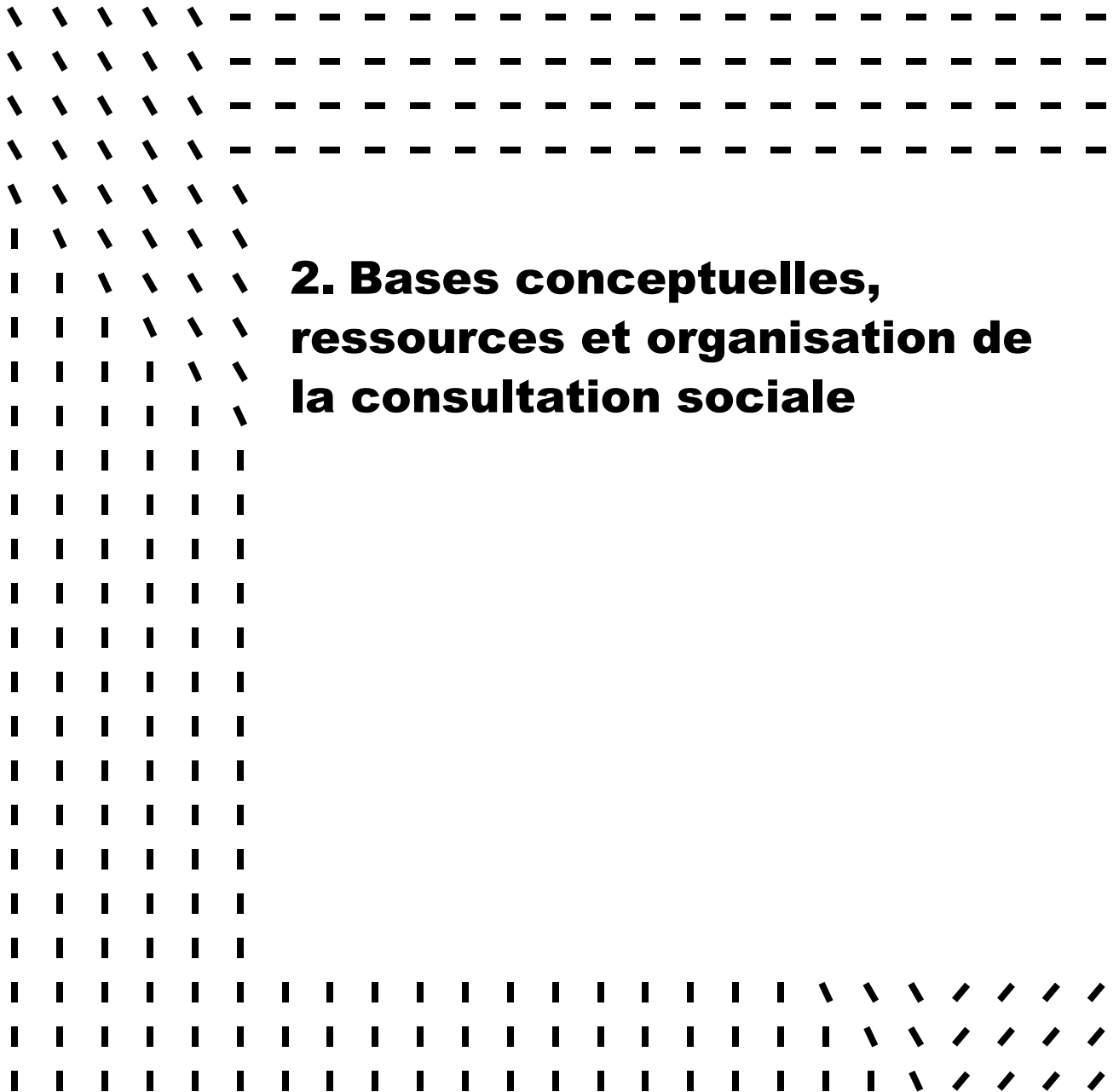
concernés et connaissent l'offre de Pro Senectute. Dans ce cadre, on a veillé à représenter le plus largement possible la diversité des différents partenaires de la consultation sociale de Pro Senectute. Les parties prenantes à interroger ont été indiquées lors des entretiens avec les bureaux de consultation réalisés dans le module 3. Des représentantes et représentants des douze institutions et organisations suivantes ont été interviewés (voir aperçu sur les personnes interviewées en annexe A 2) :

- Caisse de compensation AVS d'un canton
- Autorités de protection de l'enfant et de l'adulte (APEA) d'un canton
- Office des affaires sociales d'un canton
- EMS (deux représentantes, via Curaviva d'un canton)
- Organisation Aide et soins à domicile
- Service social d'un hôpital
- Point de contact Vieillesse d'une ville
- Coordination Vieillesse d'une commune importante
- Service social régional (bassin de population rural)
- Conseil en matière d'endettement
- Service de consultation d'une œuvre caritative religieuse
- Service de consultation d'une ligue de santé

L'interview s'est concentrée sur les synergies possibles et les éventuels doublons, ou même la concurrence entre la consultation sociale de Pro Senectute et d'autres offres. Les questions ont également porté sur la valeur ajoutée de la consultation sociale et l'évaluation de ses effets.

#### **1.4 Structure du rapport**

Le rapport est organisé comme suit : le chapitre 2 documente les résultats concernant l'input et la mise en œuvre de la consultation sociale. Le chapitre 3 décrit la fourniture de prestations et le chapitre 4 se concentre sur les effets déployés. Les chapitres commencent toujours par une description de l'objet et présentent ensuite son évaluation, dans la mesure où celle-ci a été recueillie, selon les différentes perspectives (point de vue interne, point de vue des personnes concernées et point de vue externe). Enfin, le chapitre 5 présente une synthèse et des recommandations sur la base de l'évaluation.



## **2. Bases conceptuelles, ressources et organisation de la consultation sociale**

Ce chapitre présente les résultats en matière d'input et de mise en œuvre de la consultation sociale, en examinant les bases conceptuelles, les ressources financières et humaines, ainsi que l'organisation et les processus.

## 2.1 Bases conceptuelles

Les bases conceptuelles de la consultation sociale sont présentées dans cette section. L'évaluation de leur caractère approprié du point de vue des professionnelles et professionnels de la consultation sociale et des parties prenantes interrogées est présentée ensuite.

### 2.1.1 Présentation des bases conceptuelles

Le contenu de la consultation sociale se base sur les dispositions du contrat portant sur l'octroi d'aides financières entre Pro Senectute Suisse et l'OFAS. L'annexe 1 de ce contrat décrit les prestations à apporter ainsi que les groupes cibles et les objectifs de la consultation sociale. Dans le catalogue d'objectifs et d'indicateurs ainsi que dans l'aide à la mise en œuvre qui l'accompagne pour les années 2022-2023, les conditions-cadres de la fourniture des prestations sont présentées de façon plus approfondie et les objectifs sont répartis en objectifs de performance, de qualité et de résultat ainsi qu'en indicateurs.

### 2.1.2 Point de vue interne OPS

Dans l'enquête en ligne, il a été demandé aux professionnelles et professionnels interrogés s'ils disposaient des bases conceptuelles de la consultation sociale. 83% d'entre eux indiquent avoir à leur disposition le catalogue d'objectifs et d'indicateurs pour la consultation sociale, tandis que 69% signalent avoir accès à l'aide à la mise en œuvre du catalogue d'objectifs et d'indicateurs. Parmi les professionnels qui déclarent disposer du catalogue d'objectifs et d'indicateurs, 82% indiquent disposer également de l'aide à la mise en œuvre. Concernant les objectifs et les indicateurs de la consultation sociale, 80% des professionnelles et professionnels sont (plutôt) d'avis que les exigences et les directives relatives à la consultation sociale sont résumées de manière utile dans le catalogue d'objectifs et d'indicateurs et dans l'aide à la mise en œuvre. Globalement, 94% des professionnelles et professionnels interrogés sont (plutôt) d'accord sur le fait que leur OPS dispose de bases conceptuelles efficaces pour garantir une consultation sociale de bonne qualité.

Il ressort clairement des entretiens qualitatifs avec les professionnelles et professionnels que les bases conceptuelles sont largement considérées comme appropriées. Les professionnels interrogés sont pratiquement unanimes sur le fait que la consultation sociale de Pro Senectute est le centre de compétence pour les questions autour de la vieillesse dans leur canton. À leur avis, l'orientation du concept est pertinente et la consultation sociale est bien positionnée. Il leur semble particulièrement important que cette dernière soit intégrée à l'offre étendue et variée de Pro Senectute localement, qui, outre la consultation sociale, peut en particulier comprendre des prestations comme des activités sociales, un service de déménagement, un service fiduciaire et de gestion des comptes, des centres de

jour ou des services de visite. Les offres divergent entre les OPS. L'étendue et la diversité de l'offre sont toutefois décrites par toutes les personnes interrogées comme un atout majeur de Pro Senectute. Dans l'esprit des professionnels, la position de Pro Senectute dans l'éventail des offres semble bien assurée, ce qu'ils expliquent en particulier par la notoriété et la forte compétence de la consultation sociale de Pro Senectute.

Les personnes spécialisées interrogées sont unanimes pour affirmer qu'il existe de nombreuses synergies pertinentes entre la consultation sociale de Pro Senectute et les autres prestataires. Elles font notamment référence au bon réseau dont dispose l'organisation avec les partenaires importants, qu'elles perçoivent avant tout comme des multiplicatrices ou multiplicateurs et parfois aussi comme des « portes d'accès » importantes à leurs propres offres. Il y a très peu de signalements de doublons. C'est avec les offres de conseil des communes qu'une certaine situation de concurrence semble parfois exister. Les personnes interrogées indiquent ici qu'en général, des arrangements sont conclus et que l'expertise, notamment en lien avec les assurances sociales et les finances, n'est pas disponible dans les communes. Plusieurs personnes voient des synergies inexploitées et un potentiel de collaboration avec des acteurs du secteur de la santé (p. ex. Aide et soins à domicile). Toutefois, des obstacles peuvent apparaître en termes de financement, car la LAMal couvrirait en général très peu les prestations d'accompagnement.

Comme caractéristique distinctive de la consultation sociale de Pro Senectute, c'est la grande compétence sur le thème de la vieillesse qui est citée le plus souvent, en particulier en lien avec les assurances sociales et les finances, mais aussi dans le domaine du logement, de l'aide et des soins. Personne d'autre n'aurait une aussi bonne vue d'ensemble des possibilités existantes et ne disposerait d'un tel réseau. Le fait que les prestations de Pro Senectute sont gratuites et facultatives est également mentionné à plusieurs reprises. Contrairement à d'autres organisations, la majorité des bureaux de consultation de Pro Senectute effectuent également des visites à domicile. Or celles-ci ne faciliteraient pas seulement l'accès à la consultation sociale pour des personnes difficiles à atteindre, elles permettraient aussi d'obtenir une image complète des circonstances de vie de la clientèle.

### 2.1.3 Point de vue externe

Les interviews qualitatives avec les parties prenantes du secteur montrent une image claire du positionnement de la consultation sociale de Pro Senectute dans l'éventail des offres. Toutes les personnes interrogées s'accordent pour affirmer que Pro Senectute est un acteur très important dans les différents cantons et que les seniors la considèrent comme un point de contact central. Pour la plupart des parties prenantes interrogées, elle est *la* spécialiste dans le domaine de la vieillesse, avec une offre variée. Outre les offres de la consultation sociale – qui se voit attribuer des compétences en particulier en matière d'assurances sociales et de finances – les services fiduciaires, le soutien administratif, les services de repas, les aides au déménagement et les autres offres dans le domaine des loisirs et de la culture sont évoqués. Aux yeux des parties prenantes, Pro Senectute est très connue autant du grand public que des organisations partenaires. Elle est très présente dans les médias et dispose d'un bon réseau. De plus, elle est en général impliquée dans les projets réalisés dans les cantons et les communes dans le domaine de la vieillesse.

Les parties prenantes consultées considèrent majoritairement la consultation sociale de Pro Senectute comme une offre complétant les autres. Pour la majorité des actrices et acteurs, il n'existe donc pas de doublons. Des recoupements sont vus plutôt avec les offres des grandes communes, qui gèrent parfois leurs propres services de consultation et points de contact. Certains voient ici un besoin de mieux coordonner les offres. Plusieurs personnes interrogées indiquent cependant expressément qu'elles apprécient l'existence d'une possibilité de choix entre différents prestataires.



En plus du positionnement clair de Pro Senectute, sa forte expertise est également citée comme une raison d’orienter les personnes vers la consultation sociale de Pro Senectute. En cas de questions financières ou de sujets nécessitant un conseil, les EMS, les hôpitaux, mais aussi les caisses de compensation AVS envoient les personnes concernées et leurs proches à Pro Senectute. Dans la collaboration, la répartition des tâches semble claire.

Il ressort clairement des entretiens avec les parties prenantes que l’expertise solide et globale dans le domaine de la vieillesse est considérée comme une valeur ajoutée de la consultation sociale. Outre l’expertise spécifique concernant les assurances sociales, comme en matière de prestations complémentaires et d’allocation pour imputable, les connaissances des domaines de la protection des adultes ou des offres de services pour les personnes âgées dans la région contribuent à cette valeur ajoutée. L’accompagnement et le conseil complets des personnes âgées sont également considérés comme une valeur ajoutée importante. Selon les parties prenantes, l’assistante sociale ou l’assistant social est une personne de confiance pour les seniors. Il est de plus évoqué que la consultation sociale pour les personnes âgées est gratuite et que des aides financières individuelles peuvent être accordées. Celles-ci garantissent que les personnes concernées ne passent pas entre les mailles du filet. Le fait que Pro Senectute dispose d’une offre étendue, qui va au-delà de la consultation sociale, est évoqué à plusieurs reprises comme une valeur ajoutée. Sont citées dans ce cadre notamment les offres de formation pour les personnes âgées et la vaste offre de loisirs. Quelques voix indiquent que des personnes plus jeunes (p. ex. de 50 à 65 ans) utiliseraient également les offres de conseil, alors que cela ne serait pas autorisé d’après les exigences de l’OFAS.

Plusieurs personnes interviewées estiment que la consultation sociale de Pro Senectute évoluera à l’avenir pour passer de la transmission « classique » d’informations et de renseignements à l’accompagnement, le coaching et la vie sociale. Dans ce contexte, les offres en collaboration avec des bénévoles gagneront aussi en importance. Pour les groupes cibles, le renforcement de l’autonomie est essentiel, afin que les personnes âgées puissent vivre chez elles de façon autonome le plus longtemps possible. Il est également important que les personnes apportent à l’avenir davantage de ressources personnelles, qu’il convient aussi de mobiliser et d’encourager. Un besoin de développement est également perçu chez les collaboratrices et collaborateurs, qui sont au cœur de la consultation sociale. Il convient donc d’investir suffisamment dans leur formation et leur supervision. Il faut aussi des ressources suffisantes en personnel pour maintenir les temps d’attente à un niveau faible. Pour de nombreuses parties prenantes interrogées, il faut que la consultation sociale de Pro Senectute reste flexible et continue d’offrir, sans bureaucratie, un soutien adapté aux différentes situations de vie de la clientèle. Il convient ainsi d’éviter une « suradministration » croissante.

## 2.2 Ressources financières et en personnel

Dans cette section, nous présentons les ressources financières et en personnel de la consultation sociale et montrons comment celles-ci sont évaluées, d’un point de vue interne, par les professionnelles et professionnels de la consultation sociale interrogés.

### 2.2.1 Présentation des ressources financières et en personnel

#### I Ressources financières

##### *Produit d’exploitation*

Les recettes des OPS pour la consultation sociale proviennent de différentes sources : contributions de l’OFAS, contributions des cantons et des communes et autres contributions et recettes (p. ex. contributions des membres, dons et legs). Selon la comptabilité analytique de l’année 2022, la contribution de l’OFAS a représenté 75% des recettes totales de l’ensemble des OPS, les cantons participant à hauteur de 10% et les communes de 12%,

les autres contributions et recettes représentant 3% (voir illustration D 2.1). Comme on peut le constater, il existe de grandes différences entre les OPS en ce qui concerne la répartition des sources de financement. Les données révèlent de plus que six OPS ne reçoivent pas de contributions cantonales pour la consultation sociale, tandis que 14 OPS ne perçoivent rien des communes.

#### D 2.1 : Sources de financement de la consultation sociale

Source	Part des recettes totales	Fourchette de la part des recettes des OPS individuelles
OFAS (selon art. 101 <sup>bis</sup> LAVS)	75%	51–100%
Cantons	10%	0–41%
Communes	12%	0–37%
Autres contributions et produits	3%	0–34%

Source : Comptabilité analytique des OPS 2022. LAVS : Loi fédérale sur l'assurance-vieillesse et survivants du 20 décembre 1946.

Selon la comptabilité analytique de l'année 2022, la consultation sociale de toutes les OPS a dégagé un produit d'exploitation global de 38 507 451 francs. Une comparaison entre les OPS montre que les produits vont de 78 624 à 4 529 980 francs.

#### *Comptabilité analytique de la consultation sociale*

La comptabilité analytique de la consultation sociale montre que les charges totales ont atteint 43 082 278 francs en 2022, ce qui débouche sur un résultat de -4 574 827 francs ou -12%. La comparaison des comptabilités analytiques des différentes OPS pour la consultation sociale montre parfois de grandes différences : en pourcentage du produit, le résultat évolue entre un chiffre positif de 11% dans une OPS et un résultat négatif de -67% dans une autre. 19 OPS présentent un résultat négatif pour la consultation sociale, tandis que 5 montrent un résultat neutre ou positif.

#### I Ressources en personnel

La comptabilité analytique pour l'année 2022 montre que 262,02 postes à équivalent plein temps (EPT) sont à disposition pour la consultation sociale sur toutes les OPS. Ce nombre varie entre 0,3 et 30,4.

#### 2.2.2 Point de vue interne OPS

Dans l'enquête en ligne, il a été demandé aux professionnelles et professionnels d'évaluer les ressources en personnel des OPS et leurs propres ressources en temps. 65% des professionnels interrogés sont (plutôt) d'accord avec l'affirmation que leur OPS dispose de ressources en personnel suffisantes pour couvrir les besoins en matière de consultation sociale dans la région, tandis que 33% ne sont (plutôt) pas d'accord. De façon similaire, 68% sont (plutôt) d'accord avec l'affirmation qu'ils disposent d'assez de temps pour répondre aux besoins individuels de leurs clientes et clients, alors que 32% ne sont (plutôt) pas d'accord.

Les interviews qualitatives indiquent clairement qu'aux yeux des professionnelles et professionnels, le besoin est en principe couvert avec les ressources financières et humaines actuelles. D'après les personnes interrogées, cette situation serait possible essentiellement grâce à la compétence professionnelle et au grand engagement des collaboratrices et collaborateurs. De nombreuses personnes interrogées soulignent toutefois les risques liés à une charge de travail durablement élevée des collaboratrices et collaborateurs.

L'augmentation de la demande alors que les ressources sont limitées et la charge de travail parfois fluctuante sont en particulier perçues comme des défis. En ce qui concerne le personnel bénévole, les bureaux de consultation ont des approches variées. La plupart travaillent avec des bénévoles, en premier lieu dans les domaines des services de visite et du soutien administratif ou du service fiduciaire. D'autres bureaux ont jusqu'à présent renoncé au travail bénévole.

Les collaboratrices et collaborateurs interrogés sont unanimes sur le fait que la possibilité d'offrir des aides financières individuelles est particulièrement précieuse et utile. Ces aides sont perçues comme une « baguette magique », qui permet d'améliorer de nombreuses situations difficiles de manière non bureaucratique, individuelle et ciblée. Elles permettraient de prendre en charge certaines dépenses indispensables qui ne sont pas couvertes par les assurances sociales, en particulier les PC.

### 2.3 Organisation et processus de la consultation sociale

Cette section aborde l'organisation et les processus de la consultation sociale. Ceux-ci sont d'abord présentés, puis analysés du point de vue des professionnelles et professionnels de la consultation sociale interrogés, ainsi que des parties prenantes interviewées.

#### 2.3.1 Présentation de l'organisation et des processus

Dans toutes les OPS, la consultation sociale est un domaine à part entière, séparé des autres offres. Les processus de base de la consultation sociale sont définis de manière uniforme dans toutes les OPS – cela ressort clairement des entretiens qualitatifs approfondis dans les six bureaux de consultation sélectionnés – et largement appliqués de la même manière. En revanche, la mise en place de la consultation sociale dans les OPS est très variée. Les 24 OPS sont organisées en 130 bureaux de consultation. Dans chaque OPS, l'organisation dépend de la taille de la région, mais aussi des différentes conditions, traditions et besoins locaux. Chaque structure organisationnelle est le résultat d'une évolution historique. Dans certains cantons (p. ex. PS Berne), des ajustements structurels ont eu lieu au cours des dernières années. L'organisation concrète de la consultation sociale varie d'un bureau de consultation central important dans des cantons fortement marqués par une ville (PS Genève et OPS Schaffhouse), à des structures avec plusieurs bureaux de consultation régionaux, qui sont chacun responsables d'une région entière (PS Berne, PS Lucerne, PS Tessin), en passant par de petites OPS qui ont décentralisé leurs locaux (PS Appenzell Rhodes-Extérieures).

#### 2.3.2 Point de vue interne OPS

##### I Organisation interne et processus

94% des professionnelles et professionnels interrogés sont (plutôt) d'accord avec l'affirmation que leur OPS dispose de compétences et de procédures claires pour la consultation sociale. Les réponses tirées des interviews illustrent ce résultat. Concernant l'organisation de la consultation sociale, de grandes différences apparaissent d'abord : l'éventail va de petits bureaux de consultation, plutôt ruraux avec peu de collaboratrices et collaborateurs travaillant à temps partiel, à un bureau de consultation urbain qui emploie 29 personnes. Indépendamment de la région, de la taille et de la forme de l'organisation, les personnes interrogées sont pour la plupart très satisfaites de l'organisation et des processus de la consultation sociale. Il est expressément mentionné à plusieurs reprises que les structures de Pro Senectute sont bien adaptées aux caractéristiques régionales, ce qui est toujours jugé très positif. En ce qui concerne la structure organisationnelle, plusieurs personnes interrogées évoquent expressément le rôle important de l'« entretien préalable » et le soulagement apporté par son introduction.

Selon presque toutes les personnes interviewées, les processus concernés sont clairement définis. Le logiciel de gestion des dossiers GERAS y contribue en particulier. Utilisé par tous les bureaux de consultation inclus dans l'enquête approfondie, il fixe les processus de base de la consultation sociale. Les solides programmes d'introduction pour les nouvelles recrues sont mentionnés à plusieurs reprises et considérés comme très utiles. Certaines personnes ont en revanche évoqué des problèmes informatiques à répétition, qui compliquent le travail quotidien. Dans plusieurs entretiens, il est mentionné un besoin d'optimisation dans l'organisation du travail. Pour toutes les personnes interviewées, il est en particulier important d'être déchargées des tâches administratives. Des adaptations semblent actuellement prévues dans plusieurs bureaux de consultation.

### I Collaboration avec les organisations partenaires

95% des professionnelles et professionnels interrogés sont (plutôt) d'accord avec l'affirmation que leur OPS possède un bon réseau de services et de prestataires dans la région desservie. Les résultats de l'enquête en ligne montrent de plus que les collaboratrices et collaborateurs ont des contacts avec une grande variété d'organisations dans le cadre de la consultation sociale. La majorité d'entre eux indiquent en effet travailler avec les agences AVS, les organes d'exécution PC, les caisses de compensation et les services des assurances sociales (99%), les organisations d'aide et soins à domicile (97%), les services sociaux (96%) ainsi qu'avec l'APEA et les curatelles professionnelles (92%). Souvent, une collaboration existe aussi avec les EMS (89%), les administrations cantonales et communales (86%), les services de consultation d'autres organisations d'utilité publique (82%) et les ligues de santé (79%). D'autres contacts existent avec les fournisseurs de logements pour personnes âgées (73%), les services spécialisés dédiés aux personnes âgées (67%), les services de consultation religieux (50%) et les services de médiation (40%). De plus, 17% des collaboratrices et collaborateurs interrogés indiquent qu'ils travaillent avec d'autres organisations. Les exemples présentés soulignent cette grande diversité, avec notamment des services dans les domaines de la migration, du logement et de la santé, du droit et du conseil en endettement, les hôpitaux et les services psychiatriques, les caisses-maladie et les caisses de pension, les services de transport et de repas, les gérances immobilières et les associations de locataires, ainsi que les commissions de la vieillesse et les aides au quotidien dans le voisinage.

53% des professionnelles et professionnels interrogés jugent bonne la collaboration avec les organisations partenaires, tandis que 45% la considèrent comme plutôt bonne. Seulement 2% des personnes interrogées (4 personnes) la jugent plutôt mauvaise et 1% (2 personnes) ne l'évaluent pas. Les professionnels des régions Suisse du Nord-Ouest, Suisse orientale et Suisse centrale jugent beaucoup plus fréquemment « bonne » la collaboration avec les organisations partenaires que leurs homologues dans la région Suisse romande et Tessin. Selon les réponses ouvertes des professionnels dans l'enquête en ligne, les facteurs déterminants pour une bonne collaboration sont une coopération axée sur les objectifs et les cas, une compréhension et une connaissance mutuelles du travail et des objectifs des partenaires, ainsi que de bonnes relations personnelles grâce à une communication et des rencontres régulières. Des responsabilités floues, le manque de temps et de ressources dans les organisations ainsi que des différences institutionnelles concernant les structures, les cultures et les méthodes de travail sont donnés comme exemples de défis ponctuels.

Ces résultats ont été confirmés par l'approfondissement qualitatif dans le cadre de l'entretien. Les personnes interviewées sont largement d'accord pour affirmer que Pro Senectute dispose d'un bon réseau. Les forums locaux de coopération institutionnalisés, dans lesquels les acteurs importants du domaine du social et de la santé échangent régulièrement et s'informent de leurs offres, sont décrits comme particulièrement importants. Ces occasions permettent aussi de nouer des contacts personnels qui, selon les personnes

interrogées, sont une condition d'une bonne et fructueuse collaboration. Les interviews indiquent clairement que le type et l'intensité de la collaboration avec les organisations partenaires sont organisés différemment selon l'organisation. Lorsque les contacts sont réguliers, les coopérations sont en général institutionnalisées ; avec les autres partenaires, la collaboration se fait plutôt au cas par cas et en premier lieu au niveau opérationnel des différents collaborateurs.

De façon isolée, certaines situations de collaboration difficiles avec des partenaires sont également rapportées, se traduisant par exemple par des processus compliqués ou des dossiers qui restent longtemps en suspens. Ces difficultés proviennent surtout de certaines personnes clés des organisations partenaires. Quelques personnes considèrent comme difficile la collaboration interdisciplinaire avec les organisations du secteur de la santé. Cela se traduirait par exemple par des attentes irréalistes à l'égard de la consultation sociale. Plusieurs personnes interrogées voient également des potentiels de synergie qui pourraient découler d'une collaboration plus intensive avec les organisations de la santé, notamment d'aide et de soins à domicile.

Lors des entretiens, les exigences liées à la protection des données sont considérées comme un défi croissant. Celles-ci compliquent de plus en plus la collaboration avec les organisations d'aide et de soins à domicile ou les communes, et elles seraient souvent difficiles à faire comprendre aux clientes et clients et à leurs personnes de référence.

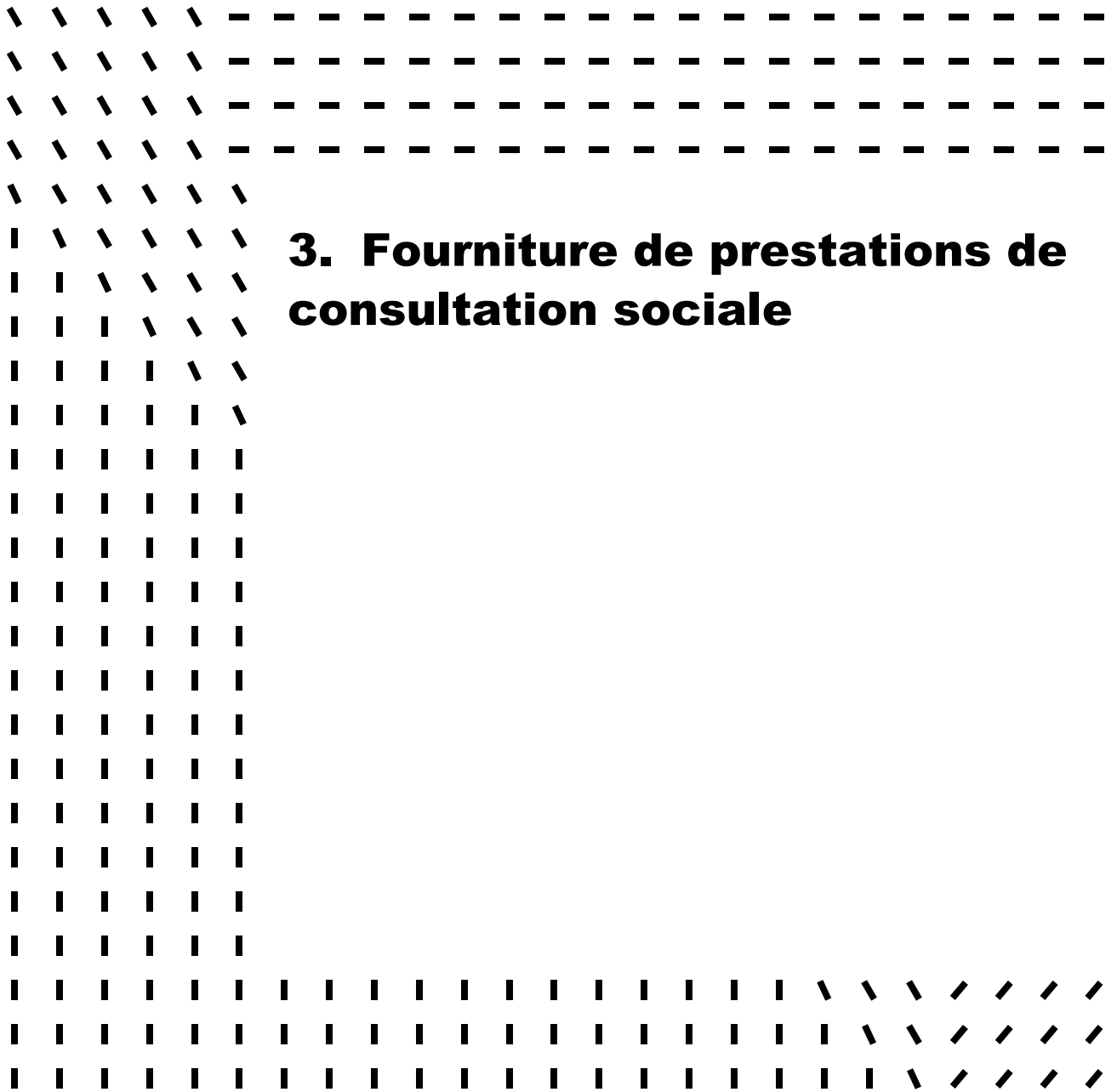
### 2.3.3 Point de vue externe

La collaboration entre PS, la consultation sociale et le personnel des organisations partenaires est largement considérée comme bonne par les parties prenantes interrogées. La collaboration se met en place de différentes manières et revêt des formes variées – par exemple, lorsque des questions se posent sur un cas ou lorsque des connaissances spécialisées (sur le conseil en matière d'endettement, les questions juridiques, etc.) sont requises. Une collaboration se développe aussi lorsque les organisations orientent leurs clientes et clients vers la consultation sociale de Pro Senectute. Une collaboration en fonction des clientes et clients a également souvent lieu. Si Pro Senectute est déjà impliquée dans un cas, une solution sera recherchée ensemble.

D'une manière générale, la collaboration au quotidien est perçue comme facile et orientée sur les objectifs. Les échanges par téléphone ou par mail sont fréquents ; des rencontres en personne se produisent aussi parfois. La majorité des personnes interviewées apprécie particulièrement le fait que la consultation sociale de Pro Senectute réagit rapidement à leurs demandes. Une bonne relation de confiance, car on se connaît personnellement, est aussi soulignée. Certaines personnes font également état de moments d'échanges fixes, qui sont très appréciés. Pour certaines organisations partenaires, la collaboration n'est que ponctuelle. Des coopérations dans le cadre de séries de manifestations publiques (p. ex. sur la démence), de formations continues ou des collaborations dans le cadre de projets sont mentionnées par quelques personnes.

Même si les aspects positifs dominent, on note quelques retours critiques. Certaines parties prenantes ont l'impression que Pro Senectute est très clairement en « mode concurrentiel » et qu'elle recherche moins la collaboration. Concernant la coordination et la définition commune des processus, certains acteurs souhaiteraient une meilleure communication au niveau de l'organisation. De plus, certaines voix suggèrent que la consultation sociale pourrait prendre en charge plus de tâches, notamment en lien avec la curatelle de personnes âgées. Plus de flexibilité dans l'aide financière en cas d'urgence serait également souhaitable du point de vue de quelques personnes interviewées. Certaines personnes regrettent que les rendez-vous de la consultation sociale soient organisés de façon très serrée,

ce qui rend parfois impossibles les demandes de conseils spontanées. Une « aide rapide » serait en effet souvent nécessaire.



### **3. Fourniture de prestations de consultation sociale**

Ce chapitre présente les résultats relatifs à la fourniture de prestations (output) de consultation sociale. Il traite non seulement de la consultation sociale en elle-même, mais aussi du contrôle et de l'amélioration de la qualité de celle-ci.

### 3.1 Fourniture de prestations

Cette section est consacrée à la fourniture de prestations (output) de consultation sociale durant les années 2022 et 2023. Elle indique dans quelle mesure les objectifs de performance de la consultation sociale ont été atteints selon le point de vue des professionnelles et professionnels de la consultation sociale, des clientes et clients ainsi que des parties prenantes.

#### 3.1.1 Caractérisation de la fourniture de prestations

##### I Nombre de clientes et clients ainsi que d'heures de consultation

Les statistiques établies par Pro Senectute (voir illustration D 3.1) permettent de connaître les prestations fournies dans le cadre de la consultation sociale. On doit toutefois garder à l'esprit le fait que ces chiffres se limitent au champ d'application de la LAVS. Les statistiques montrent qu'en 2022, 56 572 clientes et clients ont bénéficié d'une *consultation sociale individuelle* de la part de Pro Senectute (dossiers ouverts et clôturés). En 2023, ce chiffre a augmenté pour s'élever à 61 961. On observe d'importants écarts entre les OPS, qui ont dénombré entre une centaine et environ 8000 clientes et clients par an. Il apparaît qu'entre 2022 et 2023, 22 des 24 OPS ont enregistré une hausse du nombre de clientes et clients pour la consultation sociale individuelle. La durée moyenne de cette dernière par personne était de 3 h 54 en 2022, et de 4 h 01 en 2023. Là aussi, on note des différences significatives entre les OPS : en 2023, la durée moyenne de consultation allait de 2 h 48 à 6 h 24. 14 des 24 OPS ont enregistré une augmentation de la durée moyenne entre 2022 et 2023. Une *consultation sociale en groupe* a été organisée par trois OPS en 2022 et quatre OPS en 2023. On a recensé en tout 16 groupes par an.

Le total de forfaits clients (y compris 1 forfait par groupe dans la consultation en groupe) était de 49 842 en 2022, et de 54 939 en 2023. Le nombre total d'heures pouvant être comptabilisées dans le cadre de la consultation sociale (individuelle ou en groupe) s'est établi à 218 193 en 2022. En 2023, ce chiffre a augmenté pour atteindre 242 905.



**D 3.1 : Vue d'ensemble des prestations de consultation sociale fournies en 2022 et 2023**

Indicateur	2022		2023	
	Au total	Par OPS (min.–max.)	Au total	Par OPS (min.–max.)
<b>Consultation sociale individuelle</b>				
Nombre de clientes et clients (personnes assurées, cas ouverts et clôturés)	56 572	111–8010	61 961	110–8691
Durée moyenne* par cliente ou client (en xx h yy)	3 h 54	2 h 28–6 h 15	4 h 01	2 h 48–6 h 24
<b>Consultation en groupe</b>				
Nombre de groupes	16	0-6	16	0-6
<b>Total (consultation sociale individuelle et consultation en groupe)</b>				
Total de forfaits clients	49 842	99–7252	54 939	89–7866
Total d'heures pouvant être comptabilisées* (en hh:mm)	218 193:34	398:48–30 306:00	242 905:07	372:00–33 505:00

Source : Statistiques de Pro Senectute.

Légende : \* Il s'agit ici du nombre d'heures après réduction sur la base du dépassement de la moyenne « Heures par cliente ou client par an ». Conformément au contrat portant sur l'octroi d'aides financières, durant les deux premières années (2022 et 2023), on ne pouvait facturer en moyenne que 5 h maximum par cliente ou client sur la base du tarif de 80 francs par heure (plus un forfait de 280 francs par cliente ou client et par an).

**I Caractéristiques sociodémographiques de la clientèle**

Les statistiques établies par Pro Senectute (voir illustration D 3.2) permettent de décrire approximativement les caractéristiques sociodémographiques des clientes et clients de la consultation sociale individuelle. Là aussi, il est important de préciser que ces chiffres se limitent au champ d'application de la LAVS. Il apparaît qu'en 2023, 76% des clientes et clients étaient âgés d'au moins 70 ans. En outre, 62% étaient des femmes, et 81% avaient la nationalité suisse. La moitié de ces personnes vivaient seules, et 38% percevaient des prestations complémentaires.

**D 3.2 : Caractéristiques sociodémographiques de la clientèle de la consultation sociale individuelle en 2022 et 2023**

Caractéristique	Catégorie	2022	2023
Âge	Moins de 60 ans	1%	0,5%
	Entre 60 et 64 ans	6%	6%
	Entre 65 et 69 ans	17%	17%
	Entre 70 et 79 ans	37%	37%
	Entre 80 et 89 ans	31%	31%
	90 ans et plus	8%	8%

<i>Caractéristique</i>	<i>Catégorie</i>	<i>2022</i>	<i>2023</i>
Sexe	Féminin	62%	62%
	Masculin	38%	38%
Nationalité	Suisse	83%	81%
	Étrangère	15%	16%
	Aucune information	2%	3%
Forme de logement	Personnes vivant seules	50%	50%
	Personnes ne vivant pas seules	45%	45%
	Personnes vivant dans un EMS	4%	3%
	Aucune information	1%	2%
Prestations complémentaires	Oui	39%	38%
	Non	51%	52%
	Clarifications en cours	10%	10%

Source : Statistiques de Pro Senectute.

**I** **Objet de la consultation**

Les thèmes abordés durant la consultation sociale sont consignés dans le cadre de la gestion des dossiers, au moyen du logiciel ad hoc. D’après les statistiques de Pro Senectute, c’est le sujet des finances qui est le plus souvent abordé dans le cadre de la consultation sociale (voir illustration D 3.3).

**D 3.3 : Thèmes spécifiques abordés dans le cadre de la consultation sociale individuelle en 2022 et 2023**

<i>Domaine de consultation</i>	<i>2022</i>	<i>2023</i>
Finances	53 297	58 054
Logement	10 535	11 101
Santé	14 679	13 979
Droit	9048	9375
Gestion du quotidien	14 395	15 368

Source : Statistiques de Pro Senectute.

Remarque : le total des domaines de consultation peut être supérieur à celui du nombre de cas. En effet, un cas peut inclure plusieurs séquences (avec différents domaines de consultation), et plusieurs domaines de consultation peuvent être saisis pour chaque séquence.

**3.1.2 Point de vue interne OPS**

**I** **Caractéristiques de la consultation sociale**

*Formes de consultation sociale*

Dans le cadre de l’enquête en ligne, les professionnelles et professionnels ont été priés d’indiquer quels types de consultation sociale ils réalisent dans le cadre de leur activité à

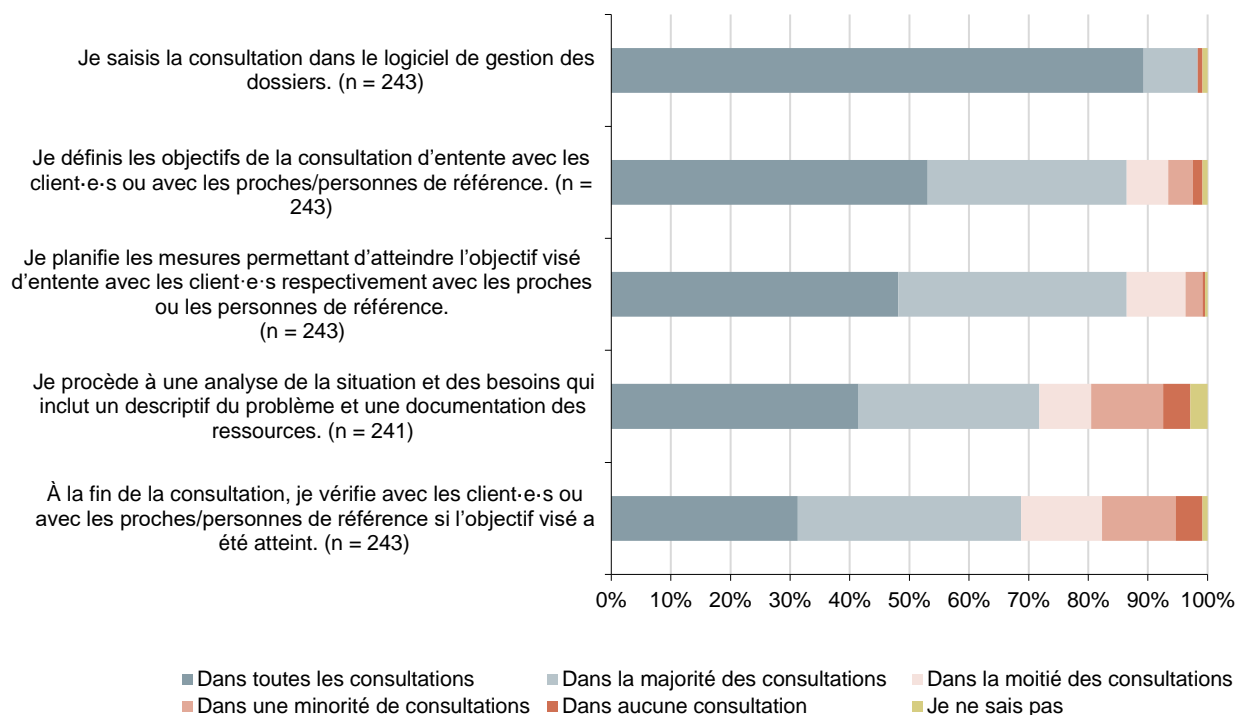
Pro Senectute. La totalité des professionnelles et professionnels a indiqué effectuer des consultations individuelles ou des consultations de couples (y c. conseil de proches), 55% des professionnels ont mentionné effectuer des consultations en groupe, et 12% ont indiqué effectuer des coachings. Les résultats montrent que les professionnels de la consultation sociale ont recours à différents canaux : dans les locaux de Pro Senectute (98%), par téléphone (98%) ou par e-mail (90%). En revanche, peu ont recours à la visioconférence (16%) ou au *chat* / aux SMS (5%). Par ailleurs, 99% des professionnels indiquent proposer des consultations au domicile des clientes et clients. 13% indiquent utiliser également d'autres canaux tels que la consultation au sein d'administrations communales et d'institutions (p. ex. maisons de retraite et hôpitaux) et le courrier postal.

Les affirmations issues de l'approfondissement qualitatif mettent en évidence la prédominance de la consultation individuelle (ou éventuellement en couple). Même si les visites à domicile sont importantes, la plupart des entretiens ont lieu dans les locaux du bureau de consultation. Pour la grande majorité des personnes avec lesquelles un entretien a été mené, les visites à domicile sont extrêmement importantes et permettent de mieux comprendre la situation concrète de la cliente ou du client. Certains bureaux de consultation ont également recours à d'autres formes telles que des locaux externes utilisés de manière temporaire ou un bus desservant les zones rurales du canton selon un calendrier et un itinéraire défini. Même si les formes numériques semblent encore peu répandues, plusieurs personnes s'attendent à ce qu'elles gagnent en importance durant les prochaines années. Selon elles, ces canaux présentent un potentiel de développement considérable. Il ressort de plusieurs entretiens que les besoins en matière d'accompagnement axé sur le long terme (à la manière d'un case management) devraient augmenter à l'avenir.

#### *Déroulement de la consultation sociale*

Des indicateurs relatifs à la qualité des prestations fournies sont définis dans le catalogue d'objectifs et d'indicateurs ainsi que dans l'aide à la mise en œuvre « Consultation sociale ». Dans le cadre de l'enquête en ligne, il a été demandé aux professionnelles et professionnels dans quelle mesure ils avaient recours à certains d'entre eux pour la consultation sociale (voir illustration D 3.4). D'après les résultats obtenus, les indicateurs sont généralement mis en œuvre. En effet, 89% des professionnels interrogés affirment saisir systématiquement les consultations sociales dans le logiciel de gestion des dossiers, tandis que 9% le font dans la majorité des cas. Par ailleurs, 72% indiquent procéder à chaque fois ou la plupart du temps à une analyse de la situation et des besoins. La clientèle semble être impliquée dans la majorité des consultations sociales : 86% des professionnelles et professionnels affirment définir les objectifs et planifier les mesures avec les personnes reçues lors de tous les entretiens ou durant la plupart d'entre eux. Il apparaît que la réalisation des objectifs est un peu moins souvent évaluée conjointement avec la clientèle : 69% des professionnels affirment le faire systématiquement ou dans la majorité des cas. Les professionnelles et professionnels de Suisse romande et du Tessin indiquent bien plus souvent que ceux des autres régions procéder à chaque fois à une analyse de la situation et des besoins, à la définition des objectifs avec la clientèle ainsi qu'à une évaluation commune de leur réalisation à l'issue de l'entretien.

D 3.4 : Déroulement de la consultation sociale



Source : Enquête en ligne auprès des professionnelles et professionnels, Interface 2023.

La grande majorité des personnes avec lesquelles un entretien a été mené considèrent le logiciel de gestion des dossiers GERAS comme très utile et indiquent qu’il fonctionne bien, que les compétences et processus y sont clairement définis et qu’il permet de décharger les utilisatrices et utilisateurs. Il apparaît en outre que GERAS a amené les différents bureaux de consultation à tous appliquer les mêmes processus de base. Seules quelques personnes se montrent plutôt sceptiques vis-à-vis du logiciel : pour elles, GERAS est un peu « artisanal », il ne « guide » pas suffisamment les utilisatrices et utilisateurs, et « on n’est pas encore près de se passer complètement de papier ». Les entretiens n’ont pas permis d’identifier des situations concrètes dans lesquelles les professionnelles et professionnels renoncent à la mise en œuvre des indicateurs. Certaines personnes trouvent cependant que ces derniers engendrent quelques restrictions : selon elles, les paramètres sont davantage d’ordre administratif que pratique. D’autres déplorent le fait que les indicateurs soient régulièrement adaptés et aimeraient une plus grande continuité. Outre les processus formels, les personnes avec lesquelles un entretien a été mené insistent surtout sur les procédures informelles. Quasiment toutes indiquent que l’échange entre collègues est facile et qu’il y a une culture de la confiance au sein du bureau de consultation.

*Accès du plus grand nombre à l’offre de consultation*

Dans le cadre de l’enquête en ligne, il a été demandé aux professionnelles et professionnels de mentionner les mesures permettant de garantir un accès du plus grand nombre à l’offre de consultation. L’ensemble des professionnels interrogés confirme que la consultation sociale est gratuite. Par ailleurs, 99% des professionnels indiquent que les consultations au domicile des clientes et clients sont nécessaires, et 92% affirment proposer des formes de consultation pouvant avoir lieu depuis n’importe où (p. ex. par téléphone ou en ligne). Seuls 23% précisent proposer des permanences libres sans rendez-vous. La majorité des professionnels est (plutôt) d’avis que leur OPS propose des canaux adaptés à la consultation sociale (95%) et permettant de garantir la fourniture de prestations de qualité. En ce qui concerne l’infrastructure et la situation géographique, la majorité des professionnels

estime que leur bureau de consultation est ouvert au plus grand nombre : 91% indiquent qu'il est facile de s'y rendre en transports publics, 90% affirment que tout le monde peut accéder aux locaux, tandis que 81% considèrent que ces derniers sont situés à un emplacement central. 41% des professionnels affirment que des informations écrites en langage simple sont disponibles. Pour ce qui est des clientes et clients parlant une langue étrangère, 32% des professionnels indiquent proposer gratuitement des services d'interprétation, tandis que 18% fournissent dans d'autres langues des informations relatives à l'offre de consultation.

Il ressort de l'approfondissement qualitatif qu'aux yeux de la majorité des professionnels avec lesquels un entretien a été mené, l'accès à l'offre de consultation est garanti. Cela s'explique surtout par la notoriété et la bonne réputation de PS, mais aussi par une mise en réseau avec les organisations partenaires ad hoc, notamment les communes, Aide et soins à domicile, les services sociaux hospitaliers, les cabinets médicaux et l'APEA. Une OPS a même recruté au sein des communes des « représentantes et représentants locaux » bénévoles qui, en tant qu'interlocutrices et interlocuteurs « sur place », facilitent l'accès à la consultation sociale. La participation à des manifestations organisées par des partenaires est elle aussi considérée comme importante pour garantir un accès au plus grand nombre, de même que la possibilité d'effectuer des visites à domicile. Plusieurs personnes avec lesquelles un entretien a été mené ont attiré l'attention sur la spécificité des zones rurales, dont la population a bien moins souvent recours à la consultation sociale de PS et demande moins fréquemment des visites à domicile. Cela tient à des relations familiales et de voisinage plus solide, mais aussi parfois à des facteurs socioculturels (stigmatisation de soi-même et des autres, honte, absence d'anonymat). Plusieurs professionnels estiment qu'il existe un potentiel d'optimisation en ce qui concerne l'amélioration de l'accès à la consultation sociale dans les zones rurales et, plus généralement, l'utilisation des moyens de communication numériques en vue de favoriser un accès du plus grand nombre à l'offre de consultation.

S'agissant des locaux des bureaux de consultation, la grande majorité des personnes ayant participé à un entretien soulignent leur situation centrale ainsi que la facilité d'accès en transports publics. D'autres identifient toutefois des points à optimiser dans ce domaine : selon elles, les bâtiments ne sont pas accessibles à tout un chacun ou sont anciens et tortueux et ne sont donc pas idéaux en vue d'une consultation. De même, plusieurs personnes affirment que l'on pourrait améliorer l'accès en ligne, notamment par le biais du site Internet ou des activités sur les réseaux sociaux. En Suisse alémanique, on déplore parfois le fait que les consultations ne soient proposées qu'en allemand. Cependant, un important bureau de consultation situé en ville emploie des collaboratrices et collaborateurs d'origines diverses et peut donc actuellement proposer des consultations dans huit langues différentes.

#### *Accès des groupes cibles vulnérables*

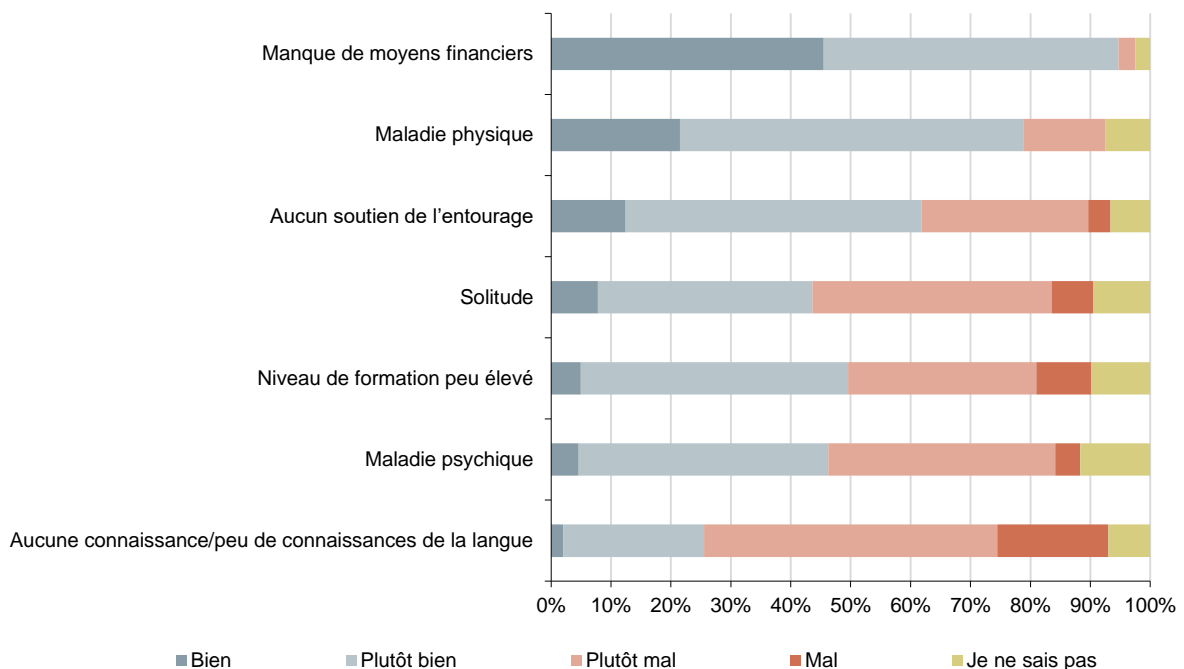
Dans le cadre de l'enquête en ligne, les professionnelles et professionnels pouvaient évaluer l'importance de différentes mesures pour favoriser l'accès des groupes cibles vulnérables. D'après les résultats obtenus, c'est surtout la gratuité de la consultation qui est essentielle à leurs yeux : 95% d'entre eux la jugent importante. Des locaux accessibles à tout un chacun (78%), la possibilité de venir facilement en transports publics (73%) et une situation centrale (70%) sont également considérés comme des éléments prépondérants. En ce qui concerne les formes de consultation, 79% accordent de l'importance aux visites à domicile, et 50% à la possibilité de bénéficier d'un conseil depuis n'importe où. En revanche, seuls 20% des professionnels interrogés estiment que des permanences libres sans rendez-vous sont essentielles. Pour ce qui est du caractère compréhensible de l'offre, 42% accordent de l'importance à des informations écrites en langage simple, 33% à la

fourniture de renseignements rédigés dans d'autres langues, et 49% à des services d'interprétation gratuits.

61% indiquent que leur OPS a pris des mesures pour encourager l'accès des personnes vulnérables. Dans le champ « Réponse ouverte », ils ont notamment cité les relations publiques et la présence médiatique (p. ex. campagnes publicitaires), les manifestations (p. ex. organisation de réunions publiques ou d'information et participation à celles-ci), le réseautage et les coopérations (p. ex. mise en relation avec des services spécialisés dans certains groupes cibles), une consultation sur site (p. ex. au sein de centres de quartier ou dans le cadre de visites à domicile) et des mesures spécifiques à des groupes cibles précis (p. ex. adaptation de flyers et de brochures pour la clientèle parlant une langue étrangère).

Dans le cadre de l'enquête en ligne, il a été demandé aux professionnelles et professionnels d'indiquer dans quelle mesure on atteignait les personnes présentant différentes formes de vulnérabilité (voir illustration D 3.5). Ils considèrent que la population manquant de moyens financiers peut facilement profiter de l'offre : 95% des professionnelles et professionnels interrogés sont d'avis que ce groupe cible peut (plutôt) bien accéder à la consultation sociale. Par ailleurs, 79% des professionnels considèrent comme (plutôt) bon l'accès des personnes souffrant d'une affection physique. En revanche, il n'en va pas de même pour les personnes concernées par une maladie psychique : seuls 46% des professionnelles et professionnels sont d'avis que l'on peut (plutôt) bien atteindre ce groupe cible. La possibilité d'atteindre les personnes ne bénéficiant d'aucun accompagnement social fait l'objet d'une évaluation mitigée : 62% des professionnels estiment que les personnes n'étant pas soutenues par leur entourage peuvent (plutôt) bien accéder à l'offre, et 44% pensent la même chose pour les personnes souffrant de solitude. 50% des professionnelles et professionnels jugent que l'on peut (plutôt) bien atteindre les personnes ayant un niveau de formation peu élevé. C'est pour les personnes ne maîtrisant pas ou que peu les langues nationales que l'accès est le moins satisfaisant : seuls 26% des professionnels interrogés estiment qu'il est (plutôt) bon.

D 3.5 : Possibilité d'atteindre les clientes et clients présentant différentes formes de vulnérabilité



Source : Enquête en ligne auprès des professionnelles et professionnels, Interface 2023.

L'approfondissement qualitatif fournit des informations complémentaires intéressantes pour favoriser l'accès des groupes cibles vulnérables. D'une part, la majorité des personnes avec lesquelles un entretien a été mené insistent sur l'importance des partenaires de réseau tels qu'Aide et soins à domicile, les communes, les hôpitaux et les cabinets médicaux, mais aussi les centres de jour et les offres de PS. Selon elles, de nombreuses personnes particulièrement vulnérables ne sollicitent pas d'elles-mêmes une consultation sociale. Il est donc essentiel que les partenaires externes fassent office d'intermédiaires. La plupart considèrent donc que la collaboration avec ces derniers (notamment Aide et soins à domicile et les centres de jour) doit être renforcée. D'autre part, il est important de limiter le temps d'attente avant un rendez-vous et, notamment en cas d'urgence, de permettre un accès simple et rapide à la consultation. Certains professionnels déplorent le fait que, dans leur canton, des pensionnaires d'EMS ne soient pas conseillés et soient donc renvoyés vers les communes.

#### *Qualité de la consultation sociale*

54% des professionnelles et professionnels interrogés sont satisfaits de la qualité des prestations de consultation sociale qu'ils fournissent, tandis que 45% se montrent plutôt satisfaits, et 1% (n = 3) plutôt insatisfait. Dans le champ « Réponse ouverte », des personnes ont expliqué leur perception positive de la qualité par différents facteurs tels que leur grande expérience professionnelle et leurs vastes compétences spécialisées, leur approche de conseil globale et axée sur la clientèle et sur les ressources, ainsi que les mesures d'assurance qualité existantes, notamment des formations continues et des discussions relatives aux cas. Aux yeux des professionnels, les feed-back positifs des clientes et clients ainsi que la réalisation des objectifs formulés dans le cadre de la consultation constituent eux aussi des indicateurs de qualité. Les personnes qui se montrent plutôt insatisfaites justifient notamment leur réponse par un manque de temps.

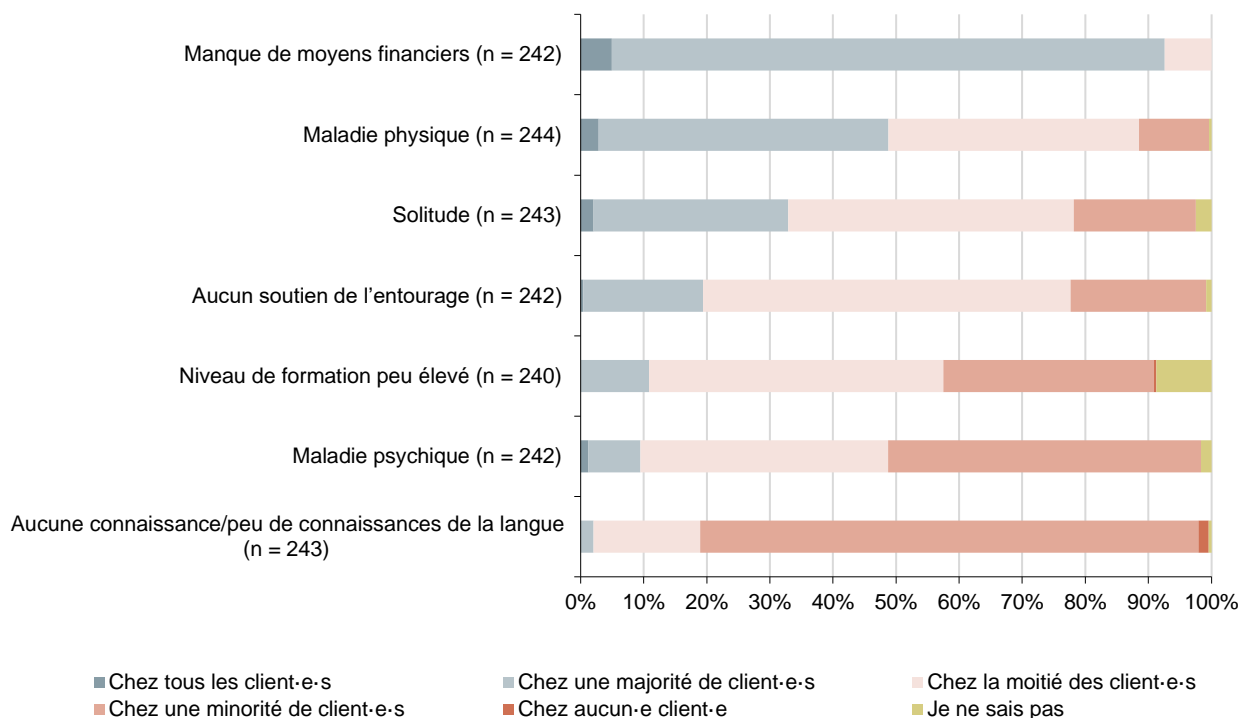
Les entretiens menés avec les professionnels ont également permis d'obtenir des informations intéressantes. Outre les connaissances méthodologiques et techniques ainsi que l'expérience professionnelle, l'aspect temporel constitue selon quasiment toutes les personnes interrogées un facteur déterminant pour garantir la qualité des consultations. À leurs yeux, les seniors ont besoin qu'on leur accorde davantage de temps. Il est primordial de ne pas leur mettre la pression dans le cadre des consultations. La pénurie de main-d'œuvre qualifiée a été mentionnée dans plus de la moitié des entretiens. Si les bureaux de consultation parviennent manifestement encore à recruter des personnes au profil adéquat, il est essentiel de continuer à leur offrir de bonnes conditions de travail pour que cela ne change pas. D'après les spécialistes, la rémunération, la formation continue et une infrastructure moderne, mais aussi la reconnaissance, une certaine marge de manœuvre ainsi qu'une culture interne accordant une grande importance à l'ouverture d'esprit et aux compétences techniques constituent également des facteurs déterminants.

#### **I** Caractéristiques de la clientèle

##### *Formes de vulnérabilité*

Il a été demandé aux professionnelles et professionnels d'indiquer les formes de vulnérabilité présentées par leur clientèle (voir illustration D 3.6). C'est le manque de moyens financiers qui a été le plus souvent cité : 93% des professionnels ont affirmé que ce problème touchait l'ensemble ou la majorité de leur clientèle. En ce qui concerne la santé, 49% font état d'affections physiques chez tous leurs clients et clientes ou la plupart d'entre eux, et 10% seulement d'une maladie psychique. 33% des professionnelles et professionnels affirment observer des problèmes de solitude chez tous leurs clientes et clients ou la plupart d'entre eux, et 19% une absence de soutien par l'entourage. Enfin, 11% des professionnels font état d'un niveau de formation peu élevé chez une majorité de personnes, et 2% d'une maîtrise insuffisante des langues nationales.

D 3.6 : Formes de vulnérabilité des clientes et clients



Source : Enquête en ligne auprès des professionnelles et professionnels, Interface 2023.

Ces résultats coïncident avec ce qui ressort des entretiens menés avec les professionnelles et professionnels, selon lesquels la vulnérabilité est avant tout due au manque de moyens financiers. D’après ces professionnels, quasiment toutes les personnes sollicitant des prestations de consultation sociale rencontrent ce problème. Les autres formes de vulnérabilité citées dans l’enquête en ligne ont également été mentionnées dans le cadre de l’approfondissement qualitatif. Environ la moitié des personnes avec lesquelles un entretien a été mené est confrontée à une autre forme de vulnérabilité : des clientes et clients sont dépassés par les tâches administratives (p. ex. paiements, opérations bancaires, impôts, lettres des autorités). Non seulement ces démarches requièrent de plus en plus de compétences numériques, mais les processus sont également souvent abstraits et complexes, et donc peu compréhensibles pour de nombreuses personnes. Certains professionnels font également état d’une différence entre les sexes : cette forme de vulnérabilité touche surtout les femmes qui étaient précédemment dépendantes d’hommes (notamment de leurs époux). Lors des entretiens, plusieurs personnes ont indiqué que, dans la pratique, beaucoup de clientes et clients combinaient différentes formes de vulnérabilité s’aggravant mutuellement. La clientèle étant globalement de plus en plus vulnérable, les exigences à l’égard des collaboratrices et collaborateurs sont renforcées.

*Thèmes de consultation*

Les sujets abordés dans le cadre de la consultation sociale reflètent les principales formes de vulnérabilité de la clientèle. D’après les résultats de l’enquête en ligne, les questions financières constituent l’aspect le plus important : 98% des professionnels affirment en discuter lors de l’ensemble ou de la majorité des consultations sociales. 56% des professionnels indiquent aborder systématiquement ou souvent le sujet de la santé. D’autres thèmes traités à chaque fois ou la plupart du temps sont le logement (35%), la gestion du quotidien (33%) et le droit (26%). Le sujet le moins souvent abordé semble être celui des



dispositions personnelles : 13% des professionnels affirment l’aborder systématiquement ou dans le cadre de la majorité des consultations sociales.

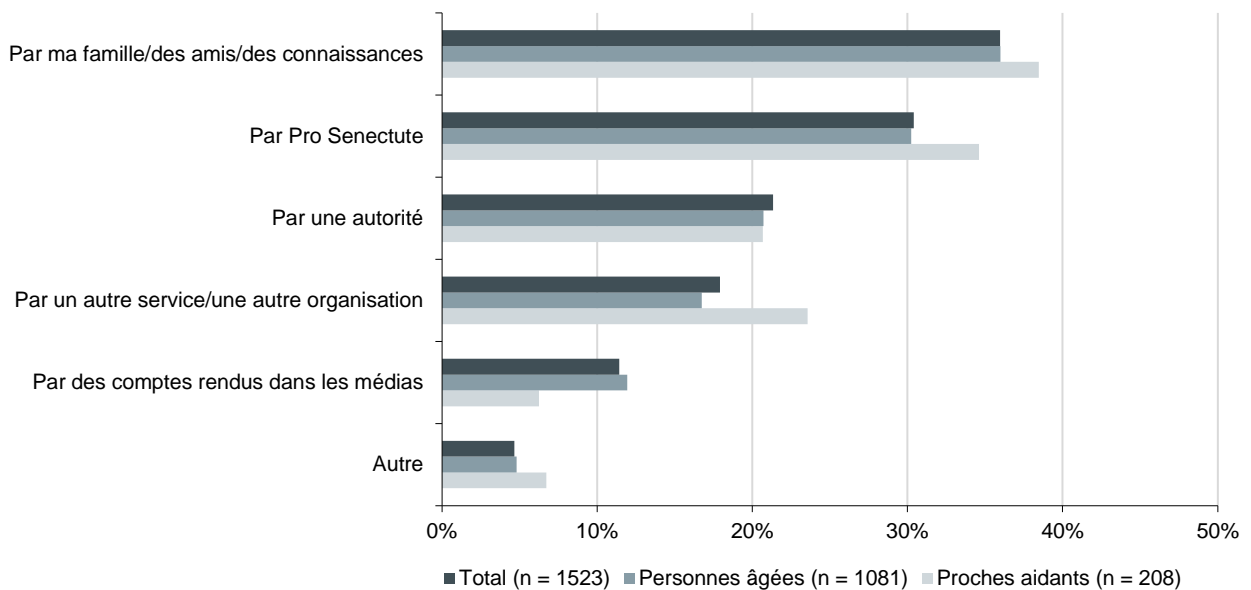
Les entretiens menés avec les professionnelles et professionnels montrent eux aussi que les finances constituent la raison principale des consultations. Cependant, d’autres questions sont souvent aussi traitées. Généralement, il s’agit de sujets moins concrets qui s’accompagnent d’une stigmatisation pour la personne concernée ou pour d’autres personnes : la solitude, la fragilité croissante, le surmenage des proches ou la diminution de la capacité à assurer la gestion du ménage ou des tâches administratives.

**3.1.3 Point de vue des personnes concernées**

**I Accès à la consultation sociale**

Dans le cadre de l’enquête, il a été demandé aux clientes et clients d’indiquer comment ils avaient eu connaissance de l’offre de consultation de Pro Senectute (voir illustration D 3.7). Les résultats montrent que la famille, le cercle amical et les connaissances constituent une source d’information importante pour les personnes âgées et les personnes de référence. Au total, 36% des personnes interrogées affirment avoir été informées par ce biais de l’offre de consultation. En outre, Pro Senectute constitue elle-même une source d’information. 30% des personnes interrogées ont eu connaissance de l’offre grâce à des mesures de communication écrite ou orale prises par Pro Senectute. D’autres sources d’information semblent être moins importantes. Alors que 21% des personnes sondées ont été informées par des autorités (p. ex. services sociaux), 18% ont appris l’existence de l’offre de Pro Senectute grâce à des organisations telles qu’Aide et soins à domicile ou le cabinet de leur médecin de famille, ou à des groupes d’intérêt comme Pro Infirmis. 11% ont eu connaissance de l’offre par le biais de reportages dans les médias. Il s’avère que davantage de personnes de référence que de personnes âgées ont été informés par le biais de Pro Senectute, de services spécialisés ou d’organisations. Pour finir, 5% des personnes interrogées ont mentionné d’autres sources, principalement au sein d’établissements médico-sociaux.

**D 3.7 : Sources d’information de la clientèle au sujet de l’offre de consultation sociale**

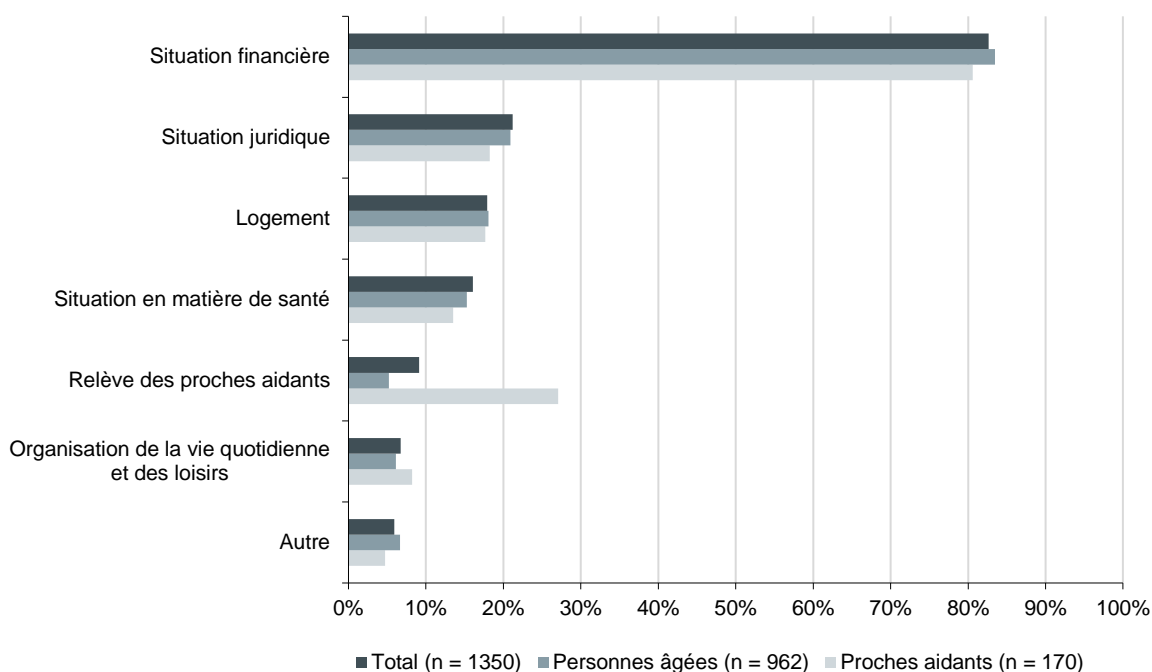


Source : Sondage auprès des clientes et clients, Interface 2023/2024 ; plusieurs réponses possibles.

**I Raisons de la consultation**

91% des personnes interrogées affirment avoir sollicité des prestations de consultation sociale dans le but d’obtenir des informations générales, et 89% (soit quasiment autant) en vue de bénéficier d’un soutien concret. Il a par ailleurs été demandé aux clientes et clients d’indiquer les sujets à propos desquels ils souhaitaient obtenir des renseignements. Les réponses coïncident avec l’évaluation des professionnels (voir section 3.1.2) : que les personnes concernées aient besoin d’informations générales ou concrètes, les finances (p. ex. assurances sociales, prestations complémentaires) constituent de loin le principal sujet abordé dans le cadre de la consultation sociale, tant pour les personnes âgées que pour les personnes de référence. La figure D 3.8 recense les thèmes de consultation mentionnés par les clientes et les clients ayant besoin d’un soutien concret. Comme on peut le voir, 83% des personnes interrogées avaient des questions au sujet de leur situation financière, et 21% ou moins souhaitaient obtenir des réponses en lien avec d’autres sujets. Sans surprise, les personnes de références étaient plus souvent que les personnes âgées à la recherche de solutions visant à les décharger.

**D 3.8 : Thèmes abordés par les clientes et clients ayant besoin d’un soutien concret**



Source : Sondage auprès des clientes et clients, Interface 2023/2024 ; plusieurs réponses possibles.

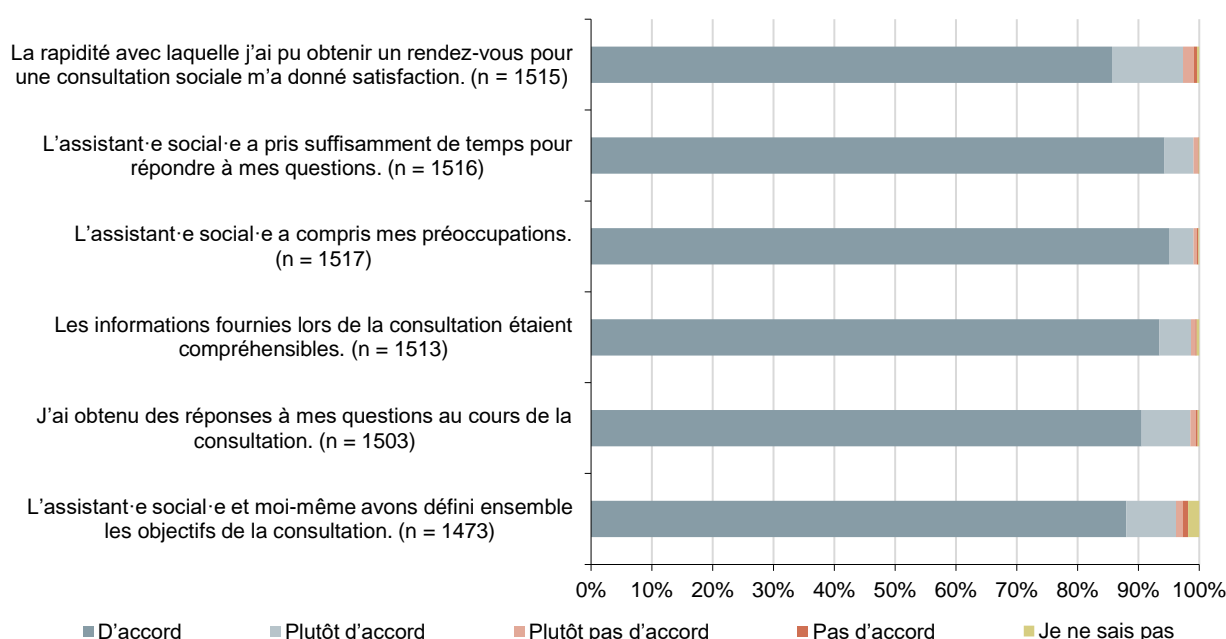
**I Durée et fréquence de la consultation**

Au moment de la réalisation de l’enquête, la consultation était terminée pour 51% des clientes et clients interrogés, et se poursuivait pour 49% des sondés. 40% des personnes ayant répondu à l’enquête avaient alors été une à deux fois en contact avec l’assistante sociale ou l’assistant social, 31% l’avaient été trois à cinq fois, et 30% plus de cinq fois. La consultation durait depuis moins d’un mois pour 47% des personnes interrogées, depuis un à six mois pour 26% des sondés, depuis deux à sept mois pour 11% d’entre eux, et depuis plus de douze mois pour 16%. On observe des différences régionales significatives en ce qui concerne la fréquence des consultations terminées au moment de la réalisation de l’enquête : la clientèle de la région du Nord-Ouest de la Suisse affirme avoir eu bien moins de contacts que celle de Suisse romande, du Tessin et de Suisse orientale.

**I Satisfaction vis-à-vis de la consultation sociale**

Dans le cadre de du sondage, il a été demandé aux clientes et clients d’indiquer dans quelle mesure ils approuvaient différentes affirmations relatives à la qualité de la consultation sociale (voir illustration D 3.9). D’après les résultats obtenus, les clientes et clients interrogés en sont très contents. 97% sont (plutôt) d’accord avec l’affirmation selon laquelle ils sont satisfaits de la rapidité avec laquelle ils ont obtenu un rendez-vous, 99% avec le fait que le professionnel ou la professionnelle a consacré suffisamment de temps à leurs préoccupations et les a comprises, et 99% avec le fait que les informations reçues étaient compréhensibles et leur ont permis d’obtenir des réponses à leurs questions. Enfin, 96% de la clientèle confirme avoir défini les objectifs de la consultation conjointement avec le professionnel ou la professionnelle.

**D 3.9 : Évaluation de la consultation sociale par la clientèle**



Source : Sondage auprès des clientes et des clients, Interface 2023/2024.

En tout, 99% des clientes et clients interrogés estiment que la consultation sociale de Pro Senectute les a aidés et sont prêts à la recommander à d’autres personnes.

**3.1.4 Point de vue externe**

Les parties prenantes interrogées considèrent que les offres de Pro Senectute, et notamment la consultation sociale, sont suffisantes, approfondies, professionnelles et clairement positives. L’offre principale qu’est la consultation sociale ainsi que les compétences spécifiquement liées à la vieillesse, tout particulièrement dans le cadre de la consultation financière, sont jugées importantes. Il est par ailleurs indiqué qu’au-delà de la consultation sociale, Pro Senectute propose une vaste offre ayant également des effets préventifs, p. ex. des cours permettant d’apprendre à utiliser un ordinateur. De manière générale, les prestations de consultation sociale et de Pro Senectute en général sont considérées comme importantes par l’ensemble des parties prenantes interrogées, qui saluent par ailleurs l’expérience et l’expertise des collaboratrices et collaborateurs.

D’après la plupart des personnes avec lesquelles un entretien a été mené, Pro Senectute propose une consultation sociale à proximité du domicile des clientes et clients. Les

prestations fournies dans ce cadre sont considérées comme personnalisées et étroitement liées à la situation, et permettent d'aborder les différents aspects de la vie des clientes et clients. Par ailleurs, les professionnelles et professionnels de la consultation sociale donnent l'impression de bien connaître la situation de ceux-ci. Le fait de conseiller et d'accompagner la clientèle depuis de nombreuses années en lien avec différents thèmes leur a permis de tisser de solides liens de confiance. L'importance des visites à domicile a d'ailleurs été soulignée à plusieurs reprises.

Les visites à domicile sont également citées comme un facteur favorisant l'accès aux prestations et donc permettant d'atteindre le groupe cible. De manière générale, les personnes interrogées ont l'impression que la consultation sociale atteint son groupe cible. Grâce à l'organisation décentralisée, une consultation sociale est possible dans toutes les régions du canton, ce qui garantit un accès facilité. Les parties prenantes estiment en outre que les bureaux de consultation bénéficient la plupart du temps d'une position centrale, sont généralement très facilement accessibles, et peuvent être joints simplement et rapidement par le groupe cible (par téléphone, par e-mail ou en personne). Un site Internet ainsi que des campagnes publicitaires et des brochures à la fois claires et adaptés à leurs destinataires facilitent également l'accès aux prestations. La vaste offre de sport et de loisirs, notamment, fait régulièrement l'objet de reportages dans les médias. De même, les activités et manifestations sur place ainsi que l'offre de consultation sociale gratuite sont jugées importantes pour garantir l'accessibilité.

Le degré de notoriété de la consultation sociale auprès de la clientèle est considéré comme très élevé. Cependant, certaines personnes avec lesquelles un entretien a été mené sont d'avis qu'il pourrait être encore légèrement amélioré. En outre, de manière générale, l'offre est davantage connue dans les régions urbaines que dans les zones rurales. Il est toutefois précisé que, dans ces dernières, les liens sociaux sont plus solides (p. ex. aide entre voisins, proches) et que la demande en matière de consultation est donc plus faible. En revanche, la consultation sociale est parfaitement connue des professionnelles et professionnels du secteur.

Le fait que la consultation sociale puisse prendre différentes formes en fonction des besoins individuels des clientes et clients (consultation sur site, par e-mail ou par téléphone, recours à des interprètes) est salué. Il ressort des entretiens que les clientes et clients apprécient fortement que les offres présentent un caractère facultatif. Par ailleurs, l'encouragement de l'autonomie est très important aux yeux des parties prenantes interrogées.

Selon ces dernières, la majorité des clientes et clients semblent être très satisfaits des prestations de consultation sociale fournies. Seules quelques personnes avec lesquelles un entretien a été mené indiquent avoir reçu des feedback négatifs de la part de clientes et clients. Il apparaît toutefois que ceux-ci étaient surtout liés aux conditions-cadres, et non pas à la qualité de la consultation. Certaines personnes critiquent le fait qu'il faille parfois attendre un certain temps avant d'obtenir un rendez-vous.

Certaines personnes avec lesquelles un entretien a été mené considèrent que la forte orientation de la consultation sociale sur les besoins de la clientèle et sur les prestations comporte un risque et encourage une attitude de consommation. Pour elles, les clientes et clients n'ont pas que des droits, mais aussi des devoirs (p. ex. comprendre que l'aide et soins à domicile ne peuvent pas toujours arriver à l'heure convenue).

Les entretiens réalisés permettent en outre d'identifier un potentiel d'amélioration de la consultation sociale fournie par PS. Il ressort de plusieurs entretiens qu'à l'avenir, la consultation sociale devrait tenir encore davantage compte de la numérisation : il s'agit de

développer les offres en fonction des besoins et de les compléter par de nouvelles formes telles que la consultation par e-mail ou par chat depuis un smartphone, des appels par vidéo, etc. De nouvelles formes numériques et hybrides de consultation sont proposées en vue de réduire au maximum le temps d'attente. Quelques personnes sont d'avis que l'offre doit être encore élargie et qu'il faut travailler de façon plus structurée, avec une clarification et une planification systématiques des besoins ainsi que des objectifs clairs.

### 3.2 Contrôle et amélioration de la qualité de la consultation sociale

Cette section est consacrée au personnel chargé de la consultation sociale et aux mesures de contrôle et d'amélioration de la qualité mises en œuvre au sein des OPS. L'évaluation s'effectue selon le point de vue interne des professionnelles et professionnels de la consultation sociale interrogés.

#### 3.2.1 Présentation des mesures de contrôle et d'amélioration de la qualité

Des objectifs et indicateurs relatifs à la consultation sociale sont définis dans le catalogue ad hoc portant sur les années 2022 et 2023. Plusieurs indicateurs relèvent du contrôle et de l'amélioration de la qualité. Ils concernent notamment la qualification des personnes en charge des cas, la gestion de la qualité ainsi que la formation continue. Pour ce qui est de la qualification, les prestations de consultation sociale doivent être fournies par un personnel dûment formé. Cela implique de disposer d'un diplôme en travail social décerné par une haute école spécialisée ou par une université ; les diplômes d'écoles supérieures spécialisées et les filières passerelles sont aussi reconnus. La qualité de la consultation sociale doit faire l'objet d'une gestion régulière et spécifique aux cas dans le cadre de supervisions, d'intervisions ou d'autres formes d'échange d'expériences et de connaissances. Enfin, les professionnelles et professionnels sont tenus de suivre une formation continue régulière.

#### 3.2.2 Point de vue interne OPS

##### I Qualification des professionnelles et professionnels

D'après les résultats de l'enquête en ligne, la grande majorité des professionnelles et professionnels remplit le critère relatif à la qualification : 90% des personnes interrogées disposent d'un ou de plusieurs des diplômes exigés, et 72% sont titulaires d'un bachelors en travail social décerné par une haute école spécialisée. Parmi les personnes qui ne disposent pas des diplômes demandés (moins de 10%, n = 24), on trouve surtout des professionnelles et professionnels titulaires d'une licence, d'un bachelors ou d'un master d'une haute école universitaire, p. ex. dans des disciplines relevant des sciences sociales telles que la sociologie, le droit social ou la pédagogie (y c. sociale). Cinq professionnels ont indiqué être encore en cours de formation. Quasiment toutes les personnes interrogées sont (plutôt) d'accord avec l'affirmation selon laquelle elles disposent de connaissances méthodologiques (100%) et de compétences spécialisées (98%) suffisantes en matière de consultation sociale.

Dans le cadre de l'enquête, 12% des professionnelles et professionnels (n = 29) ont indiqué effectuer des coachings, et 21 d'entre eux ont précisé les formations suivies dans ce domaine. 13 personnes ont suivi une formation continue spécifique au coaching (au sein d'une haute école spécialisée ou d'une université, dans le cadre d'un cours dispensé par Pro Senectute Suisse ou auprès d'un prestataire privé), tandis que les 8 autres ont affirmé s'être perfectionnées dans des domaines tels que le soutien des proches, la médiation et la thérapie systémique ou n'avoir aucun diplôme en lien avec le coaching.

Tous les professionnels (cadres et membres d'une équipe) avec lesquels un entretien a été mené peuvent justifier d'une formation en travail social de niveau haute école spécialisée.

Plusieurs cadres ont en outre obtenu un diplôme (MAS) complémentaire, p. ex. dans les domaines de la conduite, du management public ou de la gérontologie.

### I Gestion de la qualité

Il a été demandé aux professionnelles et professionnels d'indiquer les mesures et instruments utilisés par leur OPS pour assurer la gestion de la qualité de la consultation sociale. Selon les personnes interrogées, les mesures le plus souvent mises en œuvre sont des formations continues internes à l'organisation et/ou externes (98%) et des discussions relatives aux cas, que ce soit en équipe ou dans le cadre d'intervisions (97%). La majorité des professionnels a accès à des modèles spécifiques (63%) et à des normes de qualité écrites (58%), mais seule une minorité a indiqué que des supervisions (40%) ainsi que des enquêtes auprès du personnel (31%) et des clientes et clients (22%) et des stages d'observation (28%) étaient réalisés. Il s'avère que certaines personnes travaillant pour la même OPS ont donné des réponses différentes.

91% des professionnelles et professionnels interrogés sont (plutôt) d'avis que leur OPS propose des instruments de contrôle et d'amélioration de la qualité permettant de garantir la fourniture de prestations de qualité. Dans le cadre des entretiens menés avec les professionnels, un certain nombre d'approches ont été citées comme des instruments d'assurance qualité très utiles. Plusieurs d'entre eux ont ainsi mentionné des programmes d'introduction détaillés pour les nouvelles recrues et considéré comme essentiels une supervision et une intervision en équipe ainsi qu'une gestion systématique des réclamations (ce dernier aspect n'ayant été cité que par quelques personnes). Par ailleurs, l'échange au sein de groupes réunissant des personnes issues de différents bureaux de consultation de Pro Senectute et portant sur des sujets précis (p. ex. les PC, le logement, etc.), les colloques organisés régulièrement ainsi que les analyses approfondies périodiques par des personnes externes (p. ex. évaluations) sont également jugés utiles.

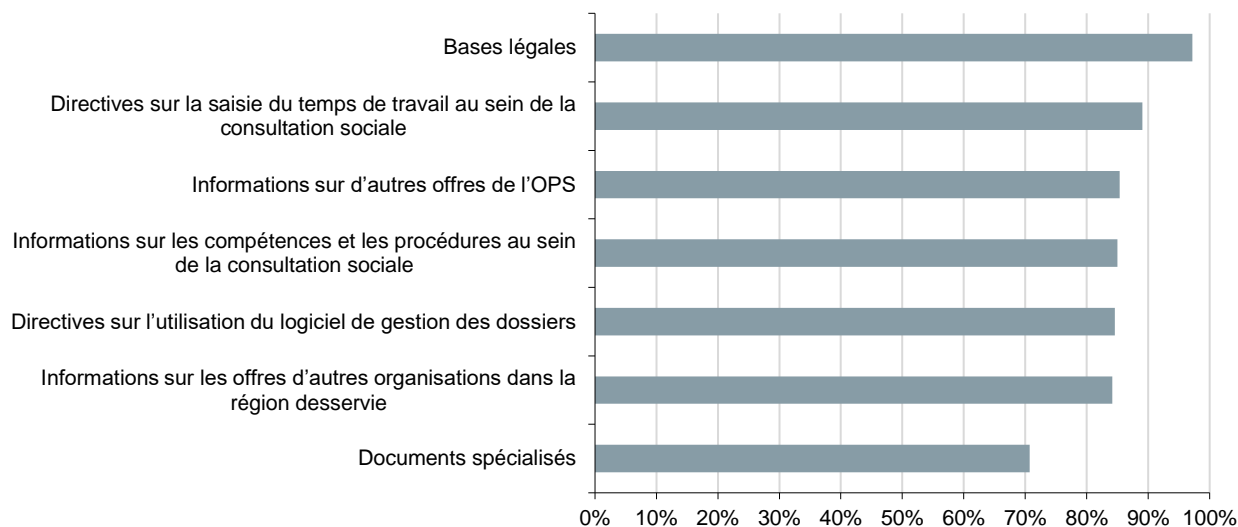
### *Bases écrites pour la consultation sociale*

Dans le cadre de l'enquête en ligne, il a été demandé aux professionnelles et professionnels quelles bases écrites relatives à la consultation sociale l'OPS mettait à leur disposition. Comme le montre l'illustration D 3.10, la majorité des personnes interrogées indique pouvoir s'appuyer sur des bases légales (p. ex. sur les prestations complémentaires ou l'aide financière individuelle)<sup>9</sup>, des directives sur la saisie du temps de travail et sur l'utilisation du logiciel de gestion des dossiers, des informations sur d'autres offres des OPS et d'autres organisations, sur les compétences et les procédures de la consultation sociale, ainsi que sur des outils spécifiques (p. ex. sur des méthodes de consultation). Il apparaît qu'au sein de nombreuses OPS (quelle que soit leur taille), des collaboratrices et collaborateurs ont apporté des réponses divergentes. Ils n'ont donc pas connaissance dans la même mesure de la documentation disponible. Dans les grandes OPS, cela peut éventuellement s'expliquer par des différences entre les bureaux de consultation.

---

<sup>9</sup> Les réponses concernant la disponibilité du catalogue d'objectifs et d'indicateurs et de l'aide à la mise en œuvre se trouvent au paragraphe 2.1.2.

D 3.10 : Bases et informations écrites en vue de la consultation sociale



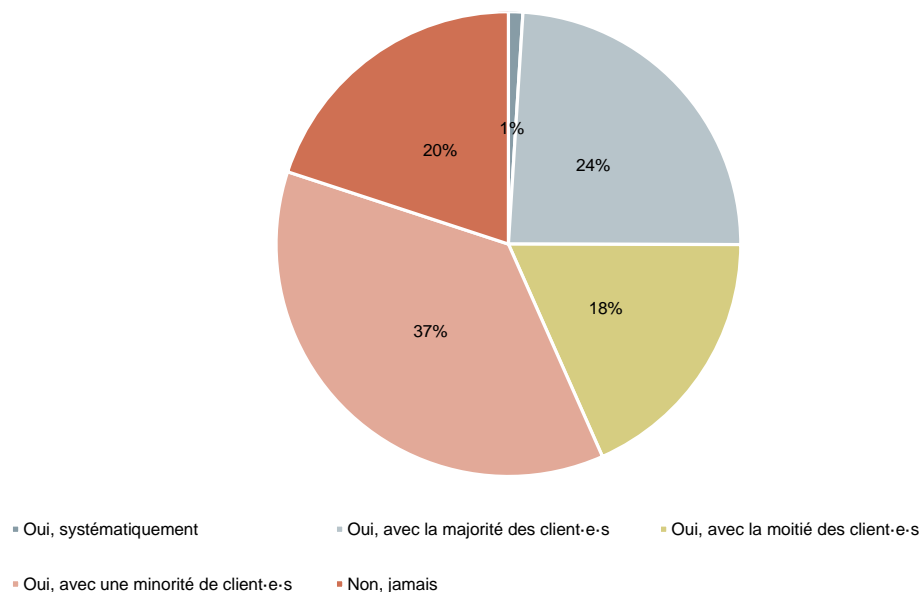
Source : Enquête en ligne auprès des professionnelles et professionnels, Interface 2023 ; plusieurs réponses possibles.

L'enquête qualitative montre que les manuels, documents techniques, check-lists et instructions de travail internes portant sur des thèmes pertinents (p. ex. aides financières individuelles, assainissement des dettes ou visites à domicile) sont appréciés par la majeure partie des personnes avec lesquelles un entretien a été mené. Il s'agit aussi bien de documents publiés par Pro Senectute Suisse et par les OPS que d'outils élaborés par les différents bureaux de consultation. Dans l'ensemble, les bases disponibles sont jugées utiles car elles fournissent une aide tout en laissant une marge de manœuvre suffisante. Certaines personnes ne partagent toutefois pas ce point de vue et déplorent le fait qu'il y ait « 1000 listes et dossiers différents ». On ne constate aucun lien entre cette critique et la taille des bureaux de consultation.

*Concertation avec les clientes et clients*

Il a été demandé aux professionnelles et professionnels si, à l'issue de la consultation sociale, ils prenaient contact avec les clientes et clients pour connaître l'impact de la consultation (voir illustration D 3.11). 1% (n = 2) des professionnels le fait systématiquement, tandis que 24% indiquent en discuter la plupart du temps, 18% avec la moitié des clientes et clients, 37% avec une minorité de personnes, et 20% jamais.

D 3.11 : Prise de contact avec les clientes et clients à l'issue de la consultation sociale pour connaître l'impact de la consultation sociale

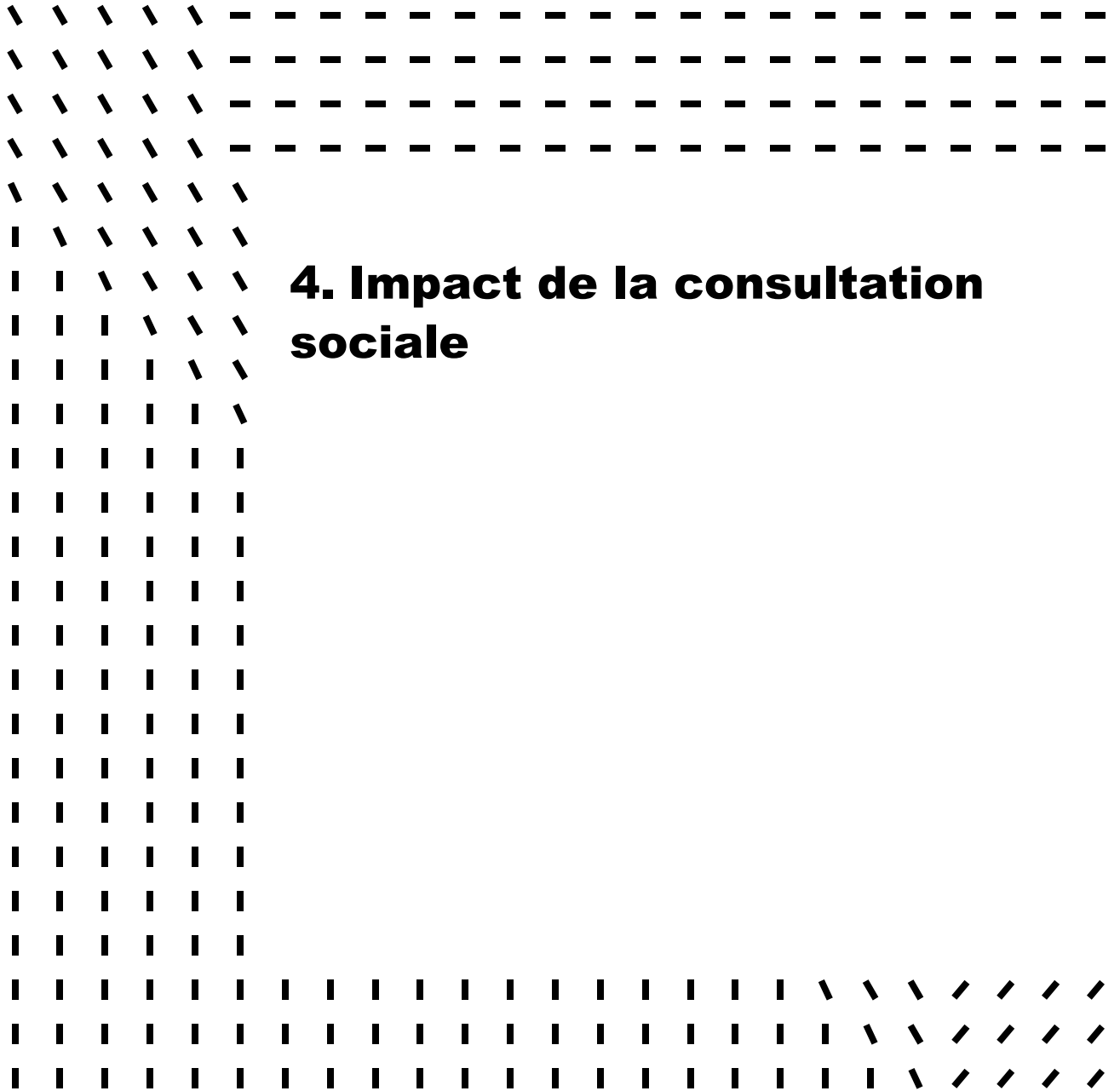


Source : Enquête en ligne auprès des professionnelles et professionnels, Interface 2023. N = 245.

**I** Formation continue

75% des professionnels et professionnelles interrogés affirment avoir suivi en 2022 et/ou 2023 une formation continue de Pro Senectute Suisse en lien avec la consultation sociale, et 39% avoir participé à la plateforme Consultation sociale organisée par celle-ci. 36% ont profité d'une offre de formation continue proposée par leur OPS, et 54% d'un cours externe. 46% des professionnels interrogés ont indiqué être tenus de participer régulièrement à des formations continues en lien avec la consultation sociale. 43% affirment être encouragés mais pas contraints à le faire, et 5% n'être ni obligés ni incités. Une fois encore, des personnes travaillant pour la même OPS ont donné des réponses différentes, notamment au sujet de l'obligation ou non de suivre une formation continue et de l'encouragement à le faire.





## **4. Impact de la consultation sociale**

Ce chapitre aborde les effets de la consultation sociale sur les groupes cibles. Les résultats sont présentés du point de vue des clientes et clients, des professionnelles et professionnels de la consultation sociale ainsi que d'autres parties prenantes. La consultation sociale et le déploiement de ses effets sont par ailleurs illustrés sur la base de huit portraits de cas.

**4.1 Effets sur la situation personnelle et sociale**

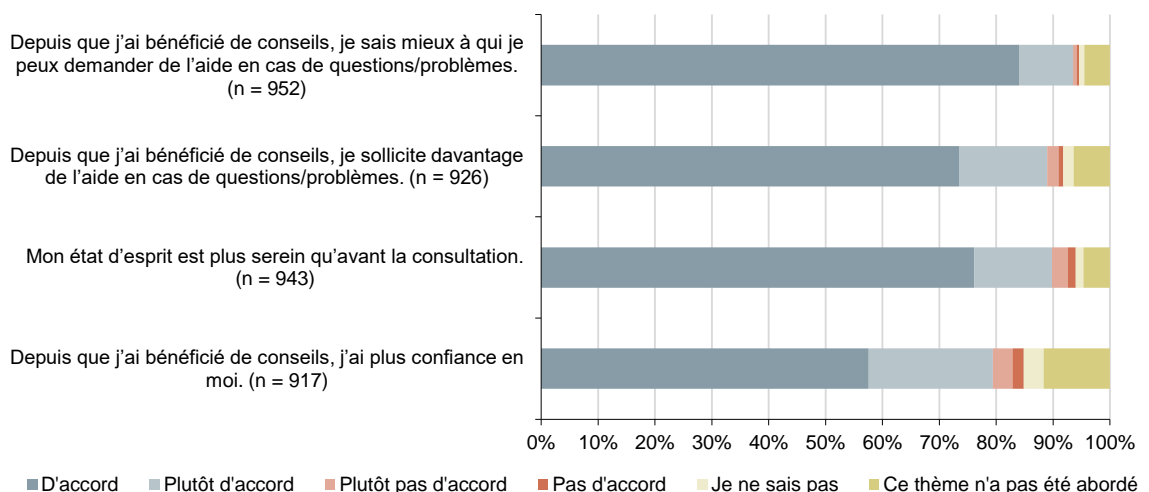
Cette section présente les effets sur la situation personnelle et sociale du groupe cible.

**4.1.1 Point de vue des personnes concernées**

**I Effets sur la situation personnelle (psychique et sanitaire) des personnes âgées**

Dans le cadre de l'enquête menée auprès des clientes et clients, il a été demandé aux personnes âgées de se prononcer sur les effets de la consultation sociale sur leur situation personnelle (voir illustration D 4.1). Parmi les personnes interrogées qui déclarent avoir abordé le sujet lors de la consultation, 98% sont (plutôt) d'accord pour dire que grâce à la consultation sociale, elles savent mieux où trouver du soutien, tandis que 95% sont (plutôt) d'accord avec le fait que grâce à la consultation, elles sollicitent davantage de l'aide. 94% sont (plutôt) d'accord pour dire que leur état d'esprit est plus serein qu'avant la consultation, tandis que 90% sont (plutôt) d'avis que la consultation leur a permis de gagner globalement en confiance.

**D 4.1 : Évaluation des personnes âgées concernant l'impact de la consultation sociale sur leur situation personnelle**



Source : Sondage auprès des clientes et clients, Interface 2023/2024.

Parmi les personnes de référence pour lesquelles la situation personnelle (psychique et sanitaire) de la personne âgée prise en charge a été abordée lors de la consultation, 80% sont (plutôt) d'accord avec le fait que la situation de la personne âgée s'est globalement améliorée depuis la rencontre.

Nous présentons ci-après deux portraits de cas qui illustrent le déroulement et le mode d'action de la consultation sociale.

#### **Portrait de cas : Madame C.**

Madame C. est une femme entre 65 et 74 ans, originaire du canton de Lucerne. Elle s'est adressée pour la première fois à Pro Senectute il y a environ six ans pour diverses questions juridiques et financières. Depuis son départ à la retraite, elle est tributaire de prestations complémentaires et a été confrontée à des problèmes de prise en charge des coûts par la caisse de compensation, dont elle trouvait le processus extrêmement compliqué. Elle se sentait dépassée.

Depuis, Madame C. a demandé conseil auprès de Pro Senectute à quatre autres reprises. Pro Senectute l'a également soutenue lors de difficultés financières ou de la rédaction de directives anticipées. Cependant, il n'est jamais simple de solliciter une consultation sociale. Madame C. n'a pas toujours le courage de se rendre à Pro Senectute, même lorsqu'elle a besoin d'aide. L'accessibilité par les transports publics n'est pas un problème, car le lieu de consultation est bien desservi. Pour elle, il est également positif que la consultation n'ait pas lieu dans son petit village, cela garantit un certain anonymat. Malgré tout, la prise de contact reste toujours une étape difficile.

Madame C. apprécie énormément le soutien dont elle a bénéficié de la part de Pro Senectute. Son assistante sociale était non seulement compétente sur le plan professionnel et aimable, mais elle s'est également montrée très compréhensive vis-à-vis de sa situation. Les entretiens se déroulent sur un pied d'égalité. Madame C. juge également de manière très positive le fait que l'assistante sociale consacre beaucoup de temps à leurs échanges. Cette dernière prend également le temps de faire des recherches approfondies concernant la situation de Madame C. et d'insister auprès de la caisse de compensation pour obtenir les réponses manquantes. Malgré ces expériences positives, Madame C. souhaiterait parfois pouvoir parler plus rapidement avec son assistante sociale. Si, par exemple, elle recevait une lettre de la caisse de compensation le mercredi pour l'informer d'une décision négative, il lui serait difficile d'attendre le retour de son assistante sociale. Elle est toutefois consciente des ressources limitées de Pro Senectute et sait qu'elle peut faire recours jusqu'à trente jours après la réception de la facture. Cependant, dans ces moments difficiles, elle serait rassurée de pouvoir échanger le plus rapidement possible avec une professionnelle ou un professionnel.

La consultation a donné plus d'assurance à Madame C. dans le cadre de ses échanges avec la caisse de compensation et l'a sensibilisée à la nécessité de vérifier les décisions de cette dernière et, le cas échéant, de faire valoir ses droits. Madame C. se sent également moins isolée et est désormais mieux à même de gérer ses affaires financières et de demander de l'aide si nécessaire. Selon ses déclarations, ces changements ont grandement allégé son quotidien.

#### **Portrait de cas : Monsieur D.**

Résidant dans le canton de Berne, Monsieur D. a entre 65 et 74 ans. Depuis son invalidité en 2005, il ne peut plus exercer son métier. Pour parvenir à payer ses factures, il a dû puiser dans sa caisse de pension. En raison de ses antécédents, il n'a pas reçu de rente complète lorsqu'il est parti à la retraite et il lui manquait des contributions de la caisse de pension. Maintenant retraité, il ne lui reste que l'AVS et les versements de l'allocation pour impotent. Il n'a pas droit aux prestations complémentaires ni à des réductions de primes en raison de son logement en propriété. Ces circonstances l'ont confronté à des problèmes financiers de taille, face auxquels il s'est senti abandonné par les

autorités. Les charges financières ont également eu un impact négatif important sur sa santé psychique.

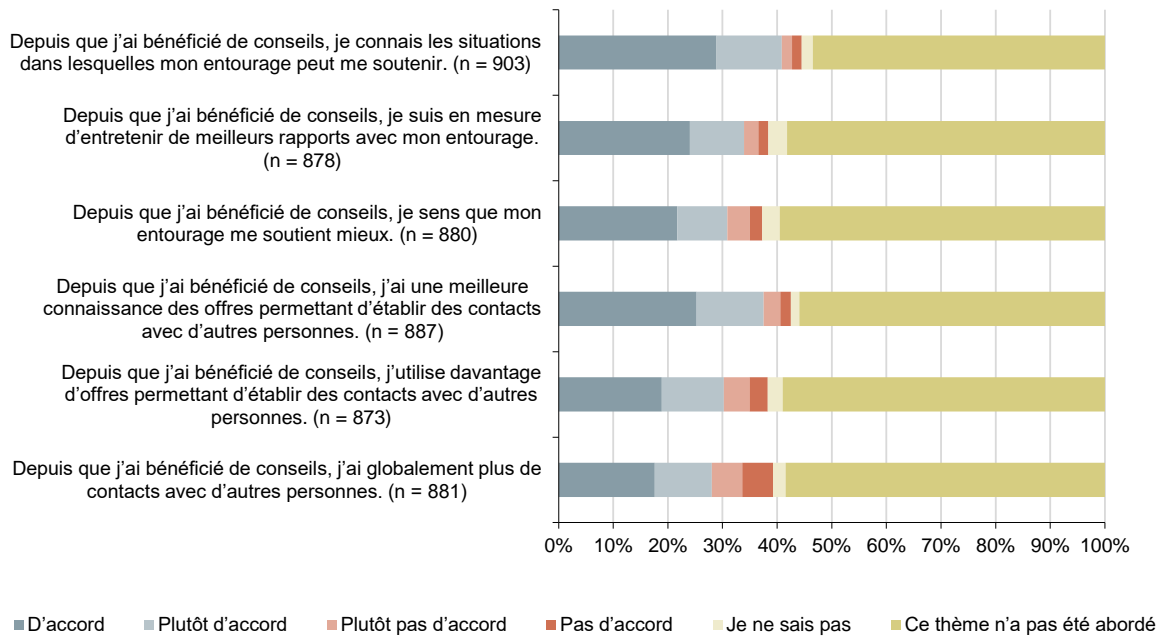
Sur recommandation de proches, Monsieur D. s'est adressé à Pro Senectute. Depuis son premier rendez-vous l'année dernière, il a bénéficié de la consultation environ quatre fois de plus et d'autres rencontres sont également prévues. Pro Senectute aide Monsieur D., d'une part, à mettre en évidence les économies qu'il pourrait réaliser et, d'autre part, à échanger avec les autorités.

Monsieur D. est extrêmement satisfait des conseils prodigués par Pro Senectute. Lors de la consultation, les rencontres se déroulent toujours d'égal à égal. L'assistante sociale explique les réponses complexes des autorités de manière à ce qu'elles soient comprises par tout un chacun. Lors de la consultation, elle prend toujours le temps nécessaire à la discussion approfondie des sujets.

Selon Monsieur D., sa situation s'est améliorée grâce à la consultation. Premièrement, les conseils prodigués ont amélioré sa situation financière, ce qui l'a apaisé au quotidien et a contribué à améliorer sa santé psychique. Deuxièmement, il se sent mieux compris et soutenu. Pour lui, le sentiment de ne pas être seul face à ses problèmes est particulièrement précieux. Il a ainsi l'énergie de s'attaquer à ses difficultés de manière autonome. Depuis, il peut aussi se présenter avec plus d'assurance face aux autorités. Monsieur D. recommanderait Pro Senectute sans hésiter.

Dans le cadre de l'enquête menée auprès des clientes et clients, il a également été demandé aux personnes âgées d'évaluer les effets de la consultation sociale sur leur situation sociale (voir illustration D 4.2). Il s'avère que pour bon nombre des personnes interrogées, cette question n'a pas été abordée dans le cadre de la consultation sociale. En matière de situation sociale, on constate également une tendance à estimer que les effets sur les connaissances sont plus importants que ceux sur le comportement. Parmi les personnes interrogées avec lesquelles ce thème a été abordé lors de la consultation, 88% sont (plutôt) d'accord pour dire que grâce à la consultation, elles savent quel soutien leur entourage peut leur apporter. En outre, 76% sont (plutôt) d'accord sur le fait qu'elles se sentent mieux soutenues par leur entourage depuis la consultation, et 81% sont (plutôt) d'avis qu'elles sont en mesure d'entretenir de meilleurs rapports avec leurs proches. 85% des personnes interrogées sont par ailleurs (plutôt) d'accord pour dire que, grâce à la consultation, elles connaissent davantage d'offres permettant d'établir des contacts avec d'autres personnes. Concernant cette question, on constate que cette affirmation est significativement plus élevée chez les femmes que chez les hommes. 74% sont (plutôt) d'accord pour dire qu'elles utilisent aussi davantage ces offres. Enfin, 68% sont (plutôt) d'avis que leurs contacts sociaux ont plutôt augmenté depuis la consultation.

**D 4.2 : Évaluation des personnes âgées concernant l'impact de la consultation sociale sur leur situation sociale**

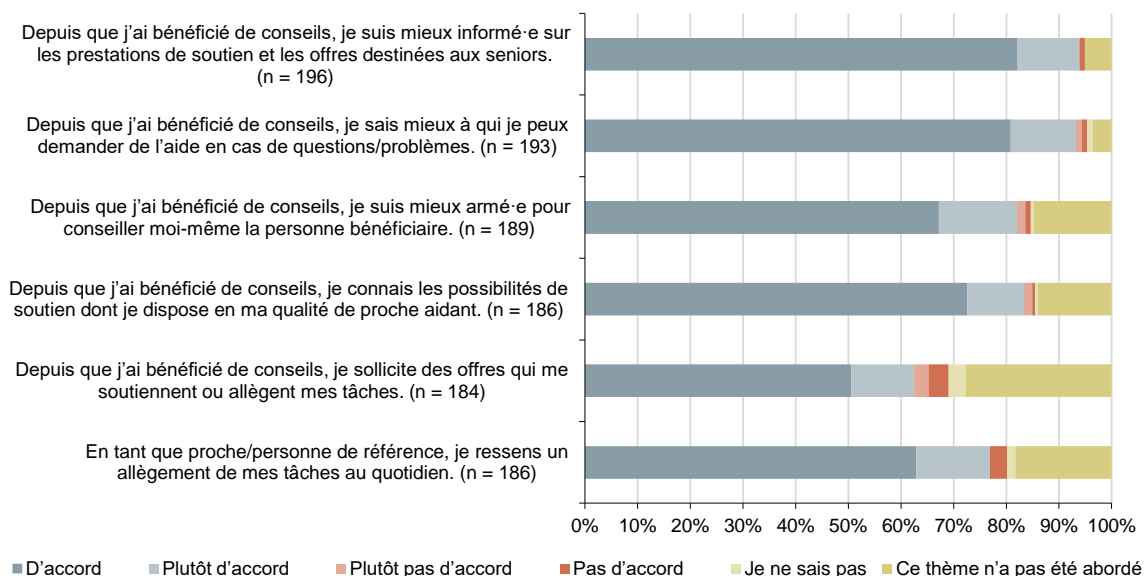


Source : Sondage auprès des clientes et clients, Interface 2023/2024.

**I Effets sur la situation des proches aidants**

Dans le cadre de l'enquête menée auprès des clientes et clients, il a été demandé aux proches aidants de se prononcer sur les effets de la consultation sociale sur leur situation (voir illustration D 4.3). Parmi les personnes interrogées avec lesquelles ce thème a été abordé lors de la consultation, 99% sont (plutôt) d'accord pour dire qu'elles sont informées des prestations de soutien et des offres destinées aux personnes âgées. En outre, 97% sont (plutôt) d'avis de dire qu'elles savent mieux où trouver l'aide nécessaire. 96% sont par ailleurs (plutôt) d'avis que grâce à la consultation sociale de Pro Senectute, elles peuvent mieux conseiller elles-mêmes la personne âgée. Ensuite, 80% sont (plutôt) d'accord pour dire qu'elles savent de quel soutien elles peuvent bénéficier en tant que proche aidant, tandis que 87% sont (plutôt) d'accord sur le fait qu'elles ont recours à des offres de soutien ou leur permettant de ressentir un allègement. Enfin, 94% sont (plutôt) d'accord pour dire qu'elles sont mieux soutenues ou ressentent un allègement au quotidien grâce à la consultation.

**D 4.3 : Évaluation des proches aidants concernant l'effet de la consultation sociale sur leur situation**



Source : Sondage auprès des clientes et clients, Interface 2023/2024.

Nous présentons ci-après le portrait d'une personne de référence qui a fait appel à la consultation sociale de Pro Senectute.

**Portrait de cas : Madame H.**

Le témoignage a été apporté par le fils de Madame H., qui a sollicité l'aide de Pro Senectute pour sa maman. Madame H. a entre 85 et 90 ans et est domiciliée dans le canton du Tessin. Elle souffre depuis plusieurs années de troubles cognitifs qui la privent de son autonomie. Elle n'est soumise à aucune forme de tutelle ou de curatelle et continue de vivre à son domicile. Elle a perdu son mari en 2016 et ses enfants jouent un rôle central dans sa vie, s'occupant d'elle ainsi que de ses affaires administratives et financières.

Après avoir discuté avec les services sociaux et le service de gériatrie de l'hôpital cantonal, la famille a décidé de manière unanime de maintenir Madame H. à son domicile. Dans ce cadre, l'assistante sociale cantonale lui a conseillé de se rapprocher de Pro Senectute pour un soutien. La collaboration a duré quatre ans. Dès le début, l'organisation a proposé des rencontres physiques à proximité du lieu de résidence de Madame H.

Le contenu de la consultation portait principalement sur la situation de la cliente en matière de logement. Pro Senectute a fourni des informations sur les possibilités de soutien tant au niveau des prestations complémentaires (telles que les allocations pour impotent et pour le maintien à domicile) qu'au niveau psychologique pour les proches aidants. Pro Senectute a également mis la famille en contact avec des structures d'aide afin de soulager les enfants en proposant des visites régulières à Madame H. par des personnes formées.

Le fils de Madame H. est très reconnaissant du soutien apporté par Pro Senectute, et en particulier envers la personne de contact, qui connaissait très bien son cas, même longtemps après. La situation était nouvelle pour lui et les conseils de Pro Senectute ont constitué une « excellente référence ».

Grâce aux conseils de Pro Senectute, la famille a pu trouver un bon équilibre pour Madame H. Actuellement, celle-ci bénéficie d'aides financières concrètes, d'un soutien matériel à domicile (p. ex. une chaise spécialisée et un lit médicalisé) et de la prise en charge d'une personne soignante deux demi-journées par semaine, tandis que le reste de la semaine, ce sont les enfants qui s'occupent de leur mère, soutenus par un bon réseau social.

Le fils de Madame H. s'est très bien entendu avec l'équipe de la consultation sociale et souligne l'importance de trouver des personnes de soutien qui peuvent gérer les problèmes des personnes âgées avec douceur et empathie. La famille sait désormais qu'elle peut compter sur la présence de la personne de contact de Pro Senectute, qui est toujours disponible et disposée à apporter une aide continue.

#### 4.1.2 Point de vue interne OPS

En ce qui concerne la situation personnelle des clientes et clients, les professionnelles et professionnels interrogés identifient des effets significatifs tant au niveau des connaissances que du comportement. Au niveau des connaissances, 100% des professionnels interrogés sont (plutôt) d'avis que les clientes et clients connaissent mieux leurs droits et possibilités qu'avant la consultation. De même, 99% sont (plutôt) d'accord pour dire que les clientes et clients savent, si nécessaire, où demander de l'aide pour faire valoir leurs droits et leurs possibilités et prendre des mesures. En matière de comportement, 84% sont (plutôt) d'accord pour dire que les clientes et clients ont globalement gagné en confiance. 94% sont (plutôt) d'avis que les clientes et clients obtiennent le soutien nécessaire, tandis que 79% sont (plutôt) d'accord pour dire que les clientes et clients prennent des mesures et des décisions de manière plus autonome. En ce qui concerne les effets sur le comportement, il faut tenir compte du fait que la majorité des professionnels les considère comme *plutôt* pertinents.

Dans le cadre de l'approfondissement qualitatif, les professionnels interrogés évoquent en premier lieu l'impact sur la situation personnelle des clientes et clients, à savoir qu'ils peuvent continuer à mener une vie autonome. La consultation sociale crée les conditions d'une vie autonome par la mise en place d'un setting de soutien qui, selon la situation, peut se composer de prestations d'aide formelles (p. ex. Aide et soins à domicile, service de repas, centre de jour et service fiduciaire de PS) et informelles (p. ex. personnes de référence de la famille et du voisinage et bénévoles rétribués [« Sozialzeit-Engagements »]). Le plus important est de permettre aux clientes et clients de gagner en assurance, de leur donner à voir leurs propres ressources, de les motiver et de leur transmettre un sentiment de confiance et de sécurité. Pour les personnes de référence, l'impact se manifeste surtout dans la reconnaissance de leurs activités par une professionnelle ou un professionnel et dans la possibilité d'obtenir une aide extérieure. L'efficacité de la consultation sociale au niveau de la situation personnelle est également perceptible dans le sentiment marqué de gratitude qu'éprouve la clientèle, qui se traduit par les nombreux petits cadeaux – p. ex. fleurs ou gâteaux faits maison – offerts à l'équipe de la consultation.

Dans l'enquête en ligne, 96% des professionnels sont (plutôt) d'avis que les clientes et clients connaissent mieux les offres destinées à favoriser leurs contacts sociaux. En ce qui concerne les contacts existants, 69% sont (plutôt) d'accord sur le fait que la clientèle peut maintenir ses contacts sociaux, tandis que 53% approuvent (plutôt) le fait qu'ils sont soutenus par leur entourage. Au sujet des nouveaux contacts, 72% sont (plutôt) d'avis que les clientes et clients participent à des offres destinées à favoriser les contacts sociaux grâce à la consultation sociale, tandis que 46 % pensent (plutôt) que les clientes et clients ont plus de contacts avec d'autres personnes qu'avant la consultation. Sur ce point aussi, il faut tenir compte du fait que les professionnels estiment majoritairement que les effets sont *plutôt* pertinents. De plus, ils trouvent qu'il est parfois difficile de les évaluer : par

exemple, environ un quart des professionnels indiquent ne pas être en mesure d'évaluer si les clientes et clients ont plus de contacts ou sont mieux soutenus par leur entourage.

Durant les entretiens, de nombreux professionnels ont qualifié le renforcement de la participation sociale d'« objectif ambitieux ». Rares sont les personnes qui arrivent à la consultation sociale en commençant par dire qu'elles se sentent seules ou dépassées. Il est plus facile de demander de l'aide pour une demande de PC ou pour des directives anticipées. Les personnes isolées sont difficiles à atteindre. La consultation sociale s'efforce toutefois d'encourager les activités sociales et d'attirer l'attention des personnes en quête de conseils sur les offres existantes. Il est également important de pouvoir apporter un soutien financier, par exemple pour payer un cours de peinture ou un abonnement aux transports publics permettant de rendre visite à des proches. Si le déambulateur est financé par l'aide financière individuelle de Pro Senectute, la personne âgée peut à nouveau sortir de chez elle. Les activités de Pro Senectute telles que les séances du club de cuisine, les excursions communes ou les après-midis de jeux, organisées en étroite coopération avec des bénévoles, sont également mentionnées comme de bons exemples d'efficacité sur la situation sociale. Certaines des personnes interrogées voient dans ce domaine un potentiel de développement pour l'avenir. Il s'agirait également d'un changement d'attitude : à l'avenir, on estime que la consultation sociale aurait tendance à passer de la « consommation de services » à davantage d'autonomisation (*empowerment*), de participation et de projets consistant à promouvoir le « faire soi-même ensemble ».

#### 4.1.3 Point de vue externe

D'une manière générale, on peut dire que la majorité des parties prenantes interrogées perçoivent un effet positif direct sur le groupe cible, même si cela est parfois difficile à évaluer. À leurs yeux, l'effet positif se manifeste notamment par l'amélioration de la qualité de vie. Pour la grande majorité des personnes interrogées, l'effet principal est que la clientèle peut continuer à mener une vie largement autonome grâce à la consultation sociale de Pro Senectute. En outre, presque toutes considèrent qu'une situation financière sûre, à laquelle contribue la consultation sociale de Pro Senectute, est une condition essentielle pour pouvoir entretenir des relations sociales et participer ainsi à la vie sociale.

On estime que les effets positifs ne se manifestent pas seulement chez les personnes âgées qui bénéficient des consultations, mais aussi chez leurs proches. Plusieurs parties prenantes interrogées mentionnent que le fait que les personnes ayant eu recours à la consultation sociale de Pro Senectute ne reviennent plus les consulter atteste de l'efficacité de l'offre. Elles observent également des situations plus stables chez les personnes accompagnées dans le cadre de la consultation sociale de Pro Senectute. La consultation sociale permet à la clientèle de pouvoir compter sur un interlocuteur ou une interlocutrice et une personne de confiance, ce qui permet souvent d'éviter des crises.

En outre, la consultation sociale a la capacité d'encourager l'autonomie et la responsabilité individuelle. Il est mentionné que grâce aux interventions de la consultation sociale de Pro Senectute, des curatelles peuvent être retardées. Une consultation sociale orientée vers l'autodétermination contribue à permettre aux personnes de continuer à assumer leur quotidien – ou de pouvoir à nouveau le faire –, à éviter ou repousser les entrées en EMS et à rendre possible une vie autonome chez soi.

L'incitation à participer à des offres préventives, telles que des activités, des cours, des centres de jour, des rencontres de quartier, la promotion de la santé et l'information/sensibilisation relative à des problématiques comme la démence, etc. aurait également un effet positif sur la situation personnelle et sociale des personnes âgées et de leurs personnes de référence. La réduction de la solitude et de l'isolement témoigne de l'impact. De plus,



ces activités pourraient représenter un allègement pour les proches. Selon les parties prenantes interrogées, toutes ces offres présentent des possibilités de contact social et favorisent non seulement la mise en réseau de personnes, mais aussi de prestations.

**4.2 Effets sur la situation financière et de logement**

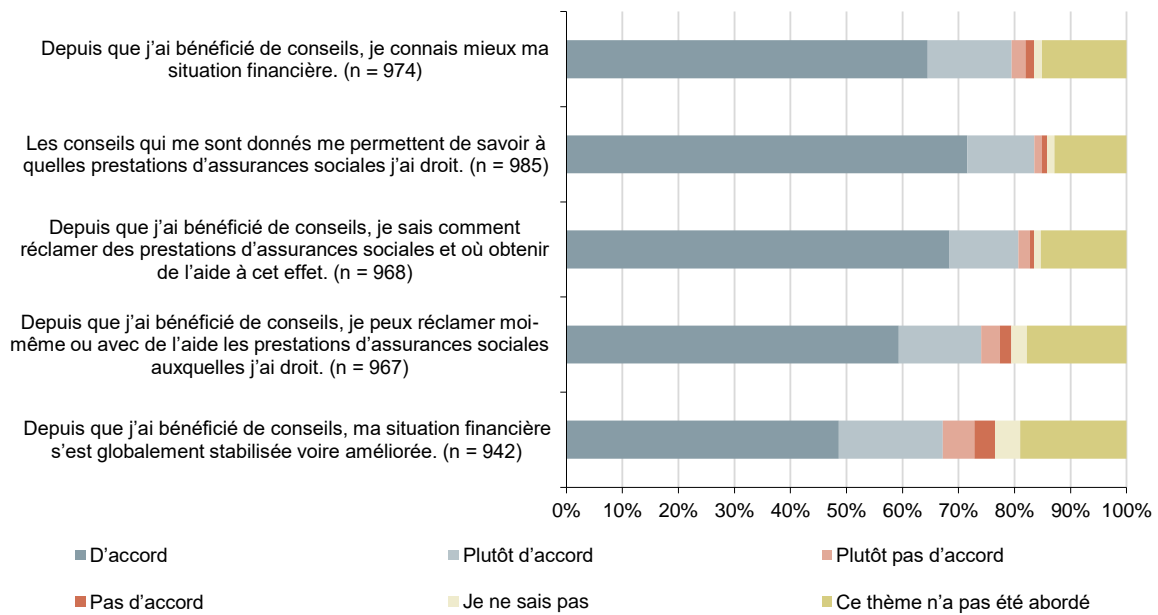
La section suivante aborde les effets sur la situation financière et de logement des personnes âgées.

**4.2.1 Point de vue des personnes concernées**

**I Conséquences sur la situation financière des personnes âgées**

Dans le cadre de l’enquête menée auprès des clientes et clients, il a été demandé aux personnes âgées d’évaluer les effets de la consultation sociale sur leur situation financière. Parmi les personnes interrogées avec lesquelles ce thème a été abordé lors de la consultation, 94% sont (plutôt) d’accord pour dire qu’elles connaissent mieux leur situation financière depuis la consultation. 96% pensent (plutôt) savoir à quelles prestations d’assurances sociales elles ont droit et 95% sont (plutôt) d’accord pour dire qu’elles savent comment demander ces prestations et trouver de l’aide pour les obtenir. En outre, 90% sont (plutôt) d’avis qu’elles réclament ces prestations. Enfin, 83% des personnes interrogées sont (plutôt) d’accord pour dire qu’elles ont vu leur situation financière se stabiliser ou s’améliorer.

**D 4.4 : Évaluation des personnes âgées concernant l’impact de la consultation sociale sur leur situation financière**



Source : Sondage auprès des clientes et clients, Interface 2023/2024.

Parmi les proches aidants interrogés avec lesquels le thème des assurances sociales a été abordé lors de la consultation, 91% sont (plutôt) d’accord pour dire que grâce à la consultation, ils sollicitent de telles prestations pour les personnes âgées.

Les trois portraits de cas suivants illustrent à nouveau le déroulement et l’impact de la consultation sociale. L’accent a été mis en particulier sur les questions financières et juridiques.

**Portrait de cas : Monsieur E.**

Monsieur E., un individu âgé de 75 à 84 ans, résidant dans le canton de Genève, a sollicité les services de Pro Senectute principalement pour des questions financières. Actuellement, il bénéficie régulièrement de la consultation sociale, se rendant aux consultations une fois par mois depuis plus de deux ans.

Vivant seul dans le canton de Genève, Monsieur E. a été confronté à des pertes financières importantes au cours de sa vie. Il disposait de faibles revenus, se limitant à une rente AVS et de veuf. Il a été orienté vers les services de Pro Senectute pour obtenir de l'aide pour la gestion de ses finances. Après une brève interruption de quelques mois, il est revenu chercher des conseils et bénéficie depuis du soutien continu de la consultation sociale. La personne en charge de son dossier l'accompagne actuellement dans la gestion de ses finances et réalise les demandes d'aides financières auprès de l'État de Genève.

Dans l'ensemble, Monsieur E. est très satisfait du processus et des services offerts par Pro Senectute. Il estime que la personne responsable de son dossier est digne de confiance et travaille de manière structurée et transparente. Toutefois, la transition vers un nouvel interlocuteur en raison d'un congé maternité s'est avérée un peu délicate. Il note des différences dans la manière de travailler ou de traiter les dossiers, ce qui a été un peu déstabilisant pour lui, mais souligne que la qualité des prestations et des conseils octroyés reste constante. Il considère que l'accès aux locaux pour les consultations est simple, et la fréquence des rendez-vous convient à Monsieur E.

La consultation a eu un impact significatif sur la situation financière de Monsieur E. : ses factures sont payées, il bénéficie d'un soutien dans ses démarches administratives et obtient des réponses à ses questions. Monsieur E. se sent véritablement soutenu par la personne en charge de son dossier. Il perçoit Pro Senectute comme une institution robuste et fiable, et se considère chanceux de bénéficier d'une telle assistance. En plus des conseils pratiques, il met en avant l'importance du lien social et du soutien moral fournis par les intervenantes de Pro Senectute, soulignant les bénéfices de ce soutien.

**Portrait de cas : Madame B.**

Mme B. a entre 75 et 84 ans et vient du canton d'Appenzell Rhodes-Extérieures. Après le décès de son mari, elle n'était plus en mesure de payer diverses factures, comme les factures de la caisse-maladie impayées de son défunt conjoint. Madame B. a donc pris rendez-vous avec la consultation de Pro Senectute dont elle a eu connaissance grâce au dépliant annuel envoyé par l'organisation. Les années précédentes, elle n'avait pas eu besoin de recourir à cette offre. Après la perte de son époux et les problèmes qui en ont découlé, elle a décidé de demander conseil. Ces dernières années, Madame B. a bénéficié environ cinq fois de la consultation sociale. Pro Senectute a non seulement pris en charge les factures impayées, mais a également aidé la veuve à obtenir une réduction de prix pour un téléviseur acheté par son mari.

Madame B. considère son expérience avec la consultation sociale de manière extrêmement positive. Elle souligne la rapidité de la prise de rendez-vous ainsi que la compréhension profonde de ses préoccupations par l'assistante sociale. À ses yeux, cette dernière a consacré suffisamment de temps à sa situation. Les informations qu'elle a reçues étaient claires et compréhensibles, et elle s'est sentie en mesure de poser des questions supplémentaires à tout moment. Madame B. relève également l'emplacement pratique du bureau de consultation, situé au-dessus du magasin Coop, et la flexibilité concernant la fréquence des consultations.

La consultation a eu des répercussions sur la situation financière de Madame B. : au grand soulagement de cette dernière, les factures impayées ont pu être réglées grâce à la consultation.

Madame B. est maintenant mieux informée sur ce qu'elle peut faire d'un point de vue financier et les offres de soutien existantes. Ses attentes vis-à-vis de la consultation sociale ont été entièrement satisfaites. Madame B. est désormais, comme elle le souligne, mieux à même de gérer sa situation financière. Elle est reconnaissante du soutien apporté par Pro Senectute et n'hésiterait pas à recontacter le bureau de consultation en cas de nouveaux problèmes.

#### **Portrait de cas : Monsieur F.**

Monsieur F. a entre 60 et 64 ans et habite dans le canton de Berne. Il s'est adressé à Pro Senectute pour obtenir des conseils sur des questions financières et juridiques relatives à la maison familiale. En tant que retraité, mari et père de quatre enfants, Monsieur F. s'est trouvé confronté à la question de savoir quand et comment transmettre cette maison à sa descendance. À ce sujet, il ressentait une certaine pression de la part de ses enfants.

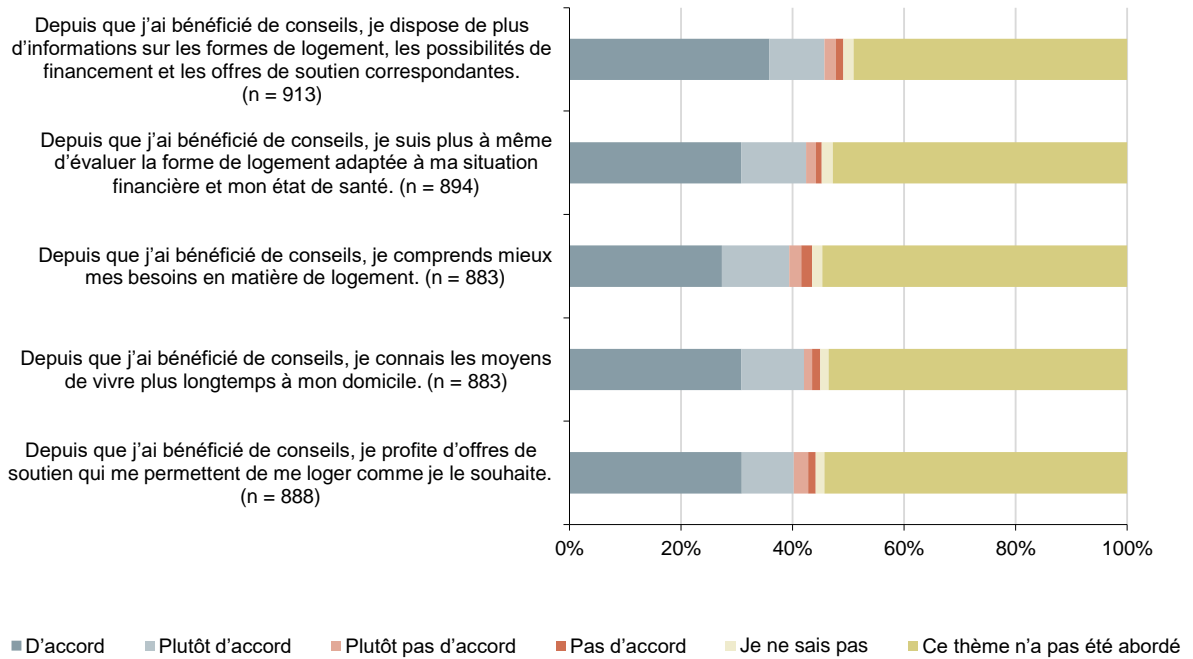
Ses expériences passées avec Pro Senectute – pour ses parents – étaient positives. C'est pourquoi il a lui aussi décidé de prendre rendez-vous pour une consultation. Au total, il s'est rendu deux fois à Pro Senectute, dont une avec ses enfants. Sa demande a été traitée avec efficacité et grand soin. Monsieur F. était très satisfait de la compétence et de l'empathie de l'assistante sociale de Pro Senectute : cette dernière a su expliquer de manière compréhensible des éléments juridiques complexes et répondre de manière complète à ses questions ainsi qu'à celles de ses enfants.

La consultation a permis de clarifier la situation et d'apaiser Monsieur F. et sa famille. Pour Monsieur F., la consultation n'a certes pas apporté beaucoup de nouvelles connaissances, mais la pression exercée par les enfants pour résoudre les questions relatives à la transmission de la maison a été sensiblement atténuée. La consultation a renforcé le sentiment de cohésion familiale et amélioré la relation avec les enfants. À cet égard, les attentes de Monsieur F. vis-à-vis de la consultation ont été entièrement satisfaites. Il recommanderait Pro Senectute sans réserve et ne voit aucun besoin d'amélioration concernant l'offre de conseil.

#### **I Conséquences sur la situation de logement des personnes âgées**

Les résultats de l'enquête menée auprès des clientes et clients montrent que, dans de nombreux cas, la situation de logement n'était pas un sujet de préoccupation (voir section 3.1.3). La question sur les effets de la consultation concernant ce thème permet d'aboutir à la même conclusion (voir illustration D 4.5). Parmi les personnes âgées interrogées avec lesquelles ce thème a été abordé lors de la consultation, 90% sont (plutôt) d'accord pour dire qu'elles sont informées des différentes formes de logements, solutions de financement et offres de soutien. 91% sont (plutôt) d'avis qu'elles savent comment faire pour rester à leur domicile plus longtemps. Concernant cette question, on constate que cette affirmation est significativement plus élevée chez les femmes que chez les hommes. En outre, 90% sont (plutôt) d'accord pour dire qu'elles peuvent mieux évaluer le type de logement adapté à leur situation, tandis que 87% sont (plutôt) d'avis que, grâce à la consultation, elles savent mieux dans quel type de logement elles souhaitent habiter. Enfin, 88% des personnes interrogées sont (plutôt) d'accord pour dire que la consultation leur permet de recourir à des offres de soutien les aidant à concrétiser la forme de logement qu'elles préfèrent. Concernant cette question, on constate également que cette affirmation est significativement plus élevée chez les femmes que chez les hommes.

**D 4.5 : Évaluation des personnes âgées concernant l'impact de la consultation sociale sur leur situation de logement**



Source : Sondage auprès des clientes et clients, Interface 2023/2024.

Parmi les proches aidants avec lesquels ce thème a été abordé lors de la consultation, 94% sont (plutôt) d'accord pour dire que grâce à la consultation, ils examinent des offres de soutien permettant à la personne âgée de vivre selon ses besoins.

Enfin, nous présentons deux portraits de cas pour lesquels le thème du logement a également été traité dans le cadre de la consultation sociale.

**Portrait de cas : Madame A.**

Madame A. a entre 75 et 84 ans et réside dans le canton de Lucerne. Elle avait besoin d'informations et de soutien pour trouver un nouveau logement abordable qui réponde mieux à ses besoins, maintenant qu'elle est plus âgée. Elle estime que son logement actuel n'est pas suffisamment adapté à son âge ni à ses problèmes de santé. Sur les conseils d'une connaissance, elle s'est adressée au point de contact Vieillesse communal. Après un entretien de conseil réalisé à son domicile, le collaborateur du point de contact a transmis directement ses coordonnées à l'organisation de Pro Senectute compétente. Peu de temps après, Pro Senectute l'a contactée.

Madame A. a eu recours à la consultation sociale durant plusieurs mois. La première séance avec Pro Senectute s'est déroulée à son domicile. Après ce rendez-vous, le bureau de consultation lui a envoyé par e-mail des informations et des liens menant à des plateformes de logement adaptées, des coopératives d'habitation ainsi qu'une entreprise de déménagement abordable. De plus, Madame A. a donné une procuration au bureau de consultation de Pro Senectute afin que celui-ci puisse fournir des renseignements la concernant à des bailleurs potentiels.

Madame A. est très satisfaite de la consultation sociale et décrit le contact avec cette dernière comme très positif. Elle s'est sentie bien conseillée et soutenue, et les informations obtenues lui ont été très utiles. L'assistant social lui a toujours consacré le temps nécessaire. Madame A. apprécie la possibilité de pouvoir recontacter Pro Senectute à tout moment en cas de nouvelles questions. Elle met particulièrement en avant l'approche «humaine», la compréhension de l'assistant social et la fourniture d'informations en temps réel.

Grâce à la consultation, Madame A. se sent plus forte et mieux informée. Grâce aux renseignements et aux nouvelles ressources, elle peut gérer sa situation de manière active. Un changement effectif de sa situation de logement est cependant toujours en attente, car six mois après la consultation, Madame A. est toujours à la recherche d'un logement adapté qu'elle peut financer. Elle est toutefois clairement d'avis que la pénurie de logements est un problème de politique sociale que Pro Senectute ne peut pas résoudre pour elle.

#### **Portrait de cas : Madame G.**

Madame G., âgée de 65 à 75 ans et résidant dans le canton de Genève, a fait appel aux services de Pro Senectute principalement pour obtenir des conseils concernant ses finances et son logement. Vivant seule dans le canton de Genève, Madame G. maintient une petite activité professionnelle qui l'aide à compléter ses revenus de retraite, qu'elle envisage d'arrêter prochainement.

Sur les recommandations d'une amie, Madame G. a fait appel à Pro Senectute pour mieux préparer la fin de son activité professionnelle annexe et garantir un revenu adéquat pour ses années de retraite. Elle a utilisé les consultations sociales principalement pour obtenir de l'aide pour compléter des dossiers de demandes de prestations complémentaires. Elle a également sollicité des informations concernant les possibilités de logements adaptés aux personnes âgées indépendantes avec un encadrement professionnel, dans le but de bénéficier d'une sécurité médicale en cas de besoin et d'une potentielle réduction de loyer.

Madame G. est très satisfaite de l'assistance qu'elle a reçue. Elle souligne que la personne en charge de son dossier est restée la même lors de chaque consultation et lui a apporté un soutien considérable pour la préparation et l'envoi de ses dossiers aux autorités cantonales genevoises. Elle trouve l'accès aux consultations très pratique, étant donné la proximité d'un arrêt de tram, et elle est pleinement satisfaite du temps accordé pour le traitement de ses demandes. Elle déclare avoir été bien informée et avoir reçu des réponses à toutes ses questions.

Malgré les consultations, la situation financière de Madame G. n'a actuellement pas changé, car les décisions concernant l'octroi de prestations relèvent de la compétence du canton, sur laquelle Pro Senectute n'a pas d'incidence dans la prise de décision. Cette demande étant actuellement en attente, Madame G. ne peut pas se prononcer sur l'évolution de sa situation financière suite à la consultation. De même, bien que l'assistante sociale ait pu fournir à Madame G. une liste de logements potentiels répondant à sa demande, elle n'a pas réussi à obtenir un logement en raison de la forte demande et des grandes listes d'attente. Madame G. reconnaît que les difficultés rencontrées pour obtenir un logement ne sont pas de la responsabilité de Pro Senectute, mais plutôt dues à la situation générale dans le canton, caractérisée par une forte demande et une offre limitée.

Finalement, Madame G. a mentionné son désir de pouvoir suivre des cours d'informatique qui pourraient être donnés par Pro Senectute. Elle reconnaît qu'étant actuellement sans ordinateur, elle rencontre des difficultés à utiliser les outils informatiques modernes. Elle estime que des cours d'informatique lui seraient bénéfiques pour répondre à ses besoins quotidiens.

#### **4.2.2 Point de vue interne OPS**

En ce qui concerne la situation financière et la situation de logement des clientes et clients, les professionnelles et professionnels interrogés constatent également des effets sur le niveau des connaissances, du comportement et des résultats. Ainsi, ils sont majoritairement (plutôt) d'avis que les clientes et clients connaissent mieux leur situation financière (99%) ainsi que les offres et formes de logement possibles (95%) et qu'ils savent comment demander des prestations d'assurances sociales (95%). En outre, la grande majorité des professionnels est (plutôt) d'avis que les clientes et clients sont en mesure de déterminer la

forme de logement la plus adaptée à leur situation (85%). Concernant le comportement, les professionnels sont majoritairement (plutôt) d'avis que les clientes et clients demandent des prestations d'assurances sociales (98%) et mettent en place des offres de soutien pour obtenir le type de logement souhaité (88%). Enfin, la grande majorité des professionnels est (plutôt) d'avis que la situation financière des clientes et clients s'est améliorée (93%) et qu'ils peuvent rester dans son logement s'ils le souhaitent (84%). D'un point de vue des effets relatifs au comportement et aux résultats, il faut tenir compte du fait que les professionnels les considèrent majoritairement comme *plutôt* pertinents.

Dans l'ensemble, 41% des professionnels se déclarent satisfaits et 54% plutôt satisfaits des effets déployés par la consultation sociale. Seul 1% (n = 3) des professionnels sont plutôt insatisfaits, tandis que 2% (n = 4) ne peuvent pas évaluer leur satisfaction quant aux effets. Dans les réponses ouvertes, les professionnels citent comme indicateurs des effets déployés l'effet positif global sur la situation de vie des clientes et clients, et se basent sur des exemples concrets comme la garantie de moyens financiers, le renforcement de l'autonomie et des ressources ou encore l'amélioration de la situation de logement. Cette évaluation s'appuie également sur les retours positifs et les remerciements des clientes et clients.

Dans les entretiens, les professionnels soulignent que l'impact sur la situation financière des clientes et clients constitue le point central de leur travail. Presque tous les entretiens portent sur l'établissement d'un budget individuel et sur la création d'une vue d'ensemble de la situation financière. Il est important d'accéder aux prestations des assurances sociales, concrètement par exemple par un accompagnement lors de la demande de prestations complémentaires ou d'une allocation pour impotent, mais aussi lors de demandes d'aides financières individuelles pour les frais non couverts par les PC (p. ex. frais de déménagement ou petites adaptations du logement pour pouvoir continuer à vivre de manière autonome). Parallèlement, il convient également d'examiner d'un œil critique les dépenses. Il est par exemple possible d'améliorer sa situation en résiliant des assurances complémentaires inutiles de la caisse maladie ou des abonnements à des magazines. En outre, des réductions peuvent être mises en place, par exemple pour l'accès à des denrées alimentaires à prix réduit dans le cadre des offres de « Table couvre-toi » ou de « Carisatt ». L'effet du règlement de la situation financière des clientes et clients se manifeste très directement et concrètement. Il est impressionnant de voir à quel point les personnes concernées disent durant les entretiens que cela «leur enlève un poids». On ressent beaucoup de gratitude.

La consultation sociale a également un impact sur la situation de logement, en aidant par exemple lors de la recherche d'un logement, en organisant des aides au déménagement, en mettant en place une assistance au logement ou en fournissant un soutien ciblé aux personnes qui risquent de perdre leur logement en raison de loyers impayés. Certaines personnes interrogées expliquent que la consultation sociale permet aux personnes âgées de vivre plus longtemps de manière autonome et de retarder l'entrée en EMS.

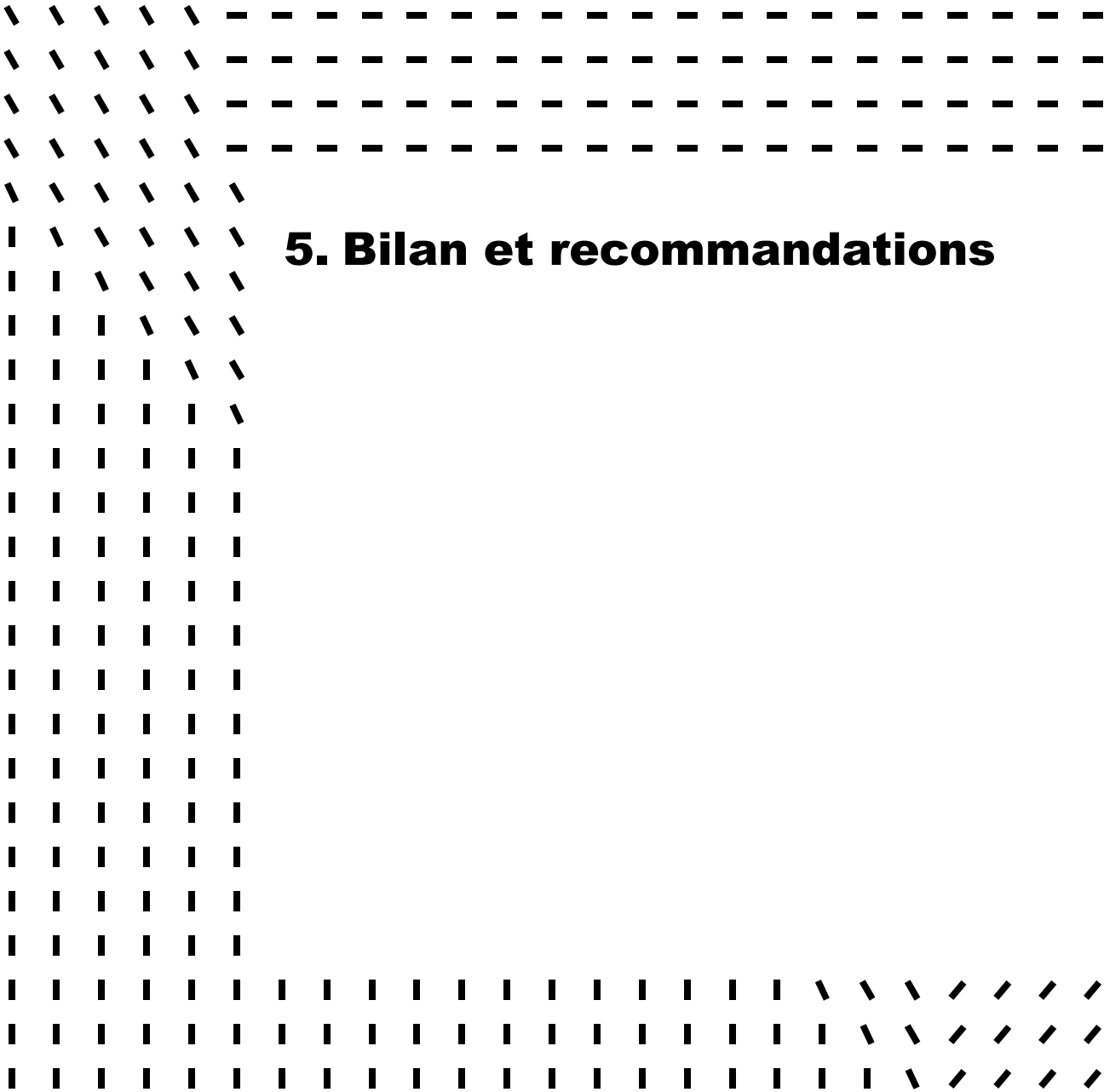
#### 4.2.3 Point de vue externe

Pour les parties prenantes interrogées, l'impact sur la situation financière des clientes et clients constitue également le point essentiel. L'effet positif de la sécurité matérielle (notamment par le biais d'un soutien lors de la demande de prestations complémentaires ou d'une allocation pour impotent) semble être l'aspect central pour les parties prenantes interrogées. Outre les prestations complémentaires, les aides financières individuelles de Pro Senectute jouent également un rôle clé, en particulier pour les personnes qui n'auraient pas droit aux prestations complémentaires pour diverses raisons, par exemple certains groupes d'étrangers. En ce qui concerne les finances, l'effet est perceptible lorsque le

groupe cible connaît ses droits et lorsqu'il est soutenu par les professionnelles et professionnels de telle sorte qu'il sait comment agir à l'issue de la consultation. Il est très souvent mentionné que les conseils financiers (p. ex. renseignement de formulaires ou gestion des finances) offrent une sécurité et un soulagement incroyables aux personnes concernées et à leurs proches. Ils soulagent aussi beaucoup d'un point de vue mental et contribuent à réduire le stress. Les proches auraient par exemple plus de temps à consacrer à l'aide à domicile (p. ex. promenades) si certains thèmes pouvaient être confiés à Pro Senectute. L'effet se remarque également lorsque, suite à une consultation concernant le budget, la personne concernée bénéficie d'une plus grande marge de manœuvre financière ou lorsque, grâce à l'aide financière de Pro Senectute, elle vit de manière moins précaire.

Certaines personnes interrogées évoquent le thème de la migration et de la vieillesse, qui n'a été que peu abordé jusqu'à présent. De nouvelles questions se sont alors posées, par exemple ce qu'il advient des personnes qui vivent en Suisse mais qui n'ont pas droit à l'AVS ni aux PC.

Dans le domaine du logement également, les interventions de la consultation sociale entraînent, du point de vue des parties prenantes interviewées, des effets différents sur le groupe cible. L'évaluation minutieuse de la situation individuelle et du besoin d'aide, en tenant compte de l'environnement familial, ainsi que de la mise en place de différentes offres de soutien, permettraient aux personnes de vivre plus longtemps de manière autonome à leur domicile et de trouver une forme de logement adaptée, même dans les situations nécessitant un soutien. Il est important de fournir des informations sur le financement des différentes offres de logement. Les consultations pendant le séjour en EMS – lorsqu'elles sont financées par des contrats de prestations supplémentaires avec les cantons – sont particulièrement appréciées par certaines parties prenantes interrogées. Ces dernières soulignent que cela permet même parfois de retourner dans son propre logement, par exemple en organisant un système d'aide ambulatoire. Selon elles, la consultation sociale contribue donc largement à stabiliser la situation de logement en créant un sentiment de sécurité. Il est en outre mentionné que l'effet de la consultation se manifeste également par une diminution du nombre de situations d'abandon et d'urgence.



## 5. Bilan et recommandations



Dans ce chapitre, nous tirons le bilan de l'ensemble des résultats en fonction des objectifs définis dans le concept d'évaluation et formulons des recommandations pour le développement de la consultation sociale de Pro Senectute.

### 5.1 Bilan et recommandations sur la conception et l'organisation

Objectif 1 : les objectifs, les groupes cibles et les activités de la consultation sociale sont cohérents et appropriés. La consultation sociale présente une cohérence avec la fourniture de prestations par d'autres prestataires.

- *Un positionnement réussi dans l'éventail des offres* : la consultation sociale de Pro Senectute se positionne avec succès dans toute la Suisse comme le point de contact central pour les personnes âgées, avec une offre étendue et variée qui couvre, outre le conseil en matière de finances, le logement, l'organisation de la vie et la communication des offres variées de Pro Senectute comme celles d'autres prestataires. La consultation sociale de Pro Senectute semble être très connue de la population et elle apporte une valeur ajoutée considérable, aussi bien directement pour les clientes et clients que pour les spécialistes référents.
- *Une grande compétence sur le thème de la vieillesse* : la consultation sociale de Pro Senectute est créditée de toutes parts d'une grande compétence, en particulier dans les domaines des assurances sociales et du financement, mais aussi en matière de logement, d'aide, d'accompagnement et de soins.
- *Très peu de doublons entre les offres* : il ne semble guère exister de doublons entre les prestataires ; les offres se complètent mutuellement. De manière isolée, il existe un certain besoin de coordination et de délimitation avec les offres de conseil de grandes communes.

#### Recommandation A : « Rester à l'écoute et s'adapter »

Grâce à l'évolution des conditions de vie et au progrès médical, nous vivons de plus en plus vieux. L'espérance de vie continue à progresser et la génération à forte natalité des baby-boomers va entrer dans le grand âge. Selon les calculs de l'Office fédéral de la statistique, la part des personnes âgées va pratiquement doubler dans les 30 prochaines années. Ainsi, dans 30 ans, près d'une personne sur quatre en Suisse aura 65 ans ou plus, et plus d'un million de personnes seront âgées de 80 ans ou plus. Le besoin d'aide dans la gestion et la maîtrise du quotidien va augmenter en conséquence. En plus de la simple augmentation quantitative, le thème de la diversité va gagner en importance au cours des prochaines années. Il comprend des sujets comme l'inclusion des personnes âgées issues de la migration ou porteuses de handicaps, de personnes isolées, avec des problèmes psychiques, ainsi que le soutien des proches aidants. La consultation sociale de Pro Senectute a un rôle central dans cette évolution. Selon l'évaluation, cette évolution a des conséquences pour Pro Senectute, tant du point de vue quantitatif que qualitatif, sur le développement de l'offre :

- *Quantitatif* : l'offre de consultation sociale des OPS occupe une place centrale face à ces évolutions sociales. Il s'agit de garantir cette offre et, si possible, de la développer quantitativement à l'avenir.
- *Qualitatif* : il est très important que la consultation sociale de Pro Senectute réagisse de façon flexible et adaptable à ces défis sociétaux et qu'elle fasse constamment évoluer l'organisation et le contenu de l'offre. Cette recommandation s'adresse d'une part, au niveau stratégique, à Pro Senectute Suisse et d'autre part, aux OPS individuelles, qui connaissent bien les besoins concrets localement. En fin de compte, la capacité d'adaptation de l'offre dépend également du mandat et des conditions-cadres définies par les bailleurs de fonds.

Objectif 2 : l'organisation et les processus de la consultation sociale s'avèrent appropriés en vue d'une prestation de services adéquate.

- *Application de processus de base identiques dans des structures organisationnelles très différentes* : la consultation sociale est organisée dans 24 OPS, avec en tout 130 bureaux de consultation. Les processus de base de la consultation sociale sont définis de manière uniforme dans toutes les OPS. En revanche, l'organisation de la consultation sociale dans les OPS est très variée. L'organisation va de structures très centralisées à des structures décentralisées et dépend de la taille de la zone desservie, mais aussi des différentes conditions, traditions et besoins locaux.
- *Responsabilités et processus appropriés* : indépendamment de la forme de chaque organisation, les professionnelles et professionnels de la consultation sociale de Pro Senectute considèrent que les structures et les processus sont appropriés pour assurer une consultation sociale de qualité. Le logiciel de gestion des dossiers Geras, qui est employé partout et définit les processus clés, contribue manifestement à cette appréciation (voir aussi objectif 5).
- *Forte interconnexion et collaboration généralement bonne* : la consultation sociale de Pro Senectute est très interconnectée avec les autres acteurs du domaine des assurances sociales, des services sociaux, ainsi du secteur des soins de santé ambulatoires et stationnaires. La collaboration est mutuellement appréciée. Les résultats de l'évaluation montrent un certain potentiel de développement pour l'interface avec le secteur de la santé et l'aide et soins à domicile, avec par exemple des synergies encore non exploitées dans la collaboration avec l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile.
- *Complications apportées par la protection des données* : les résultats de l'évaluation suggèrent que la collaboration simple avec les clientes et clients, leurs personnes de référence et les organisations spécialisées est rendue plus difficile par les directives et les règles relatives à la protection des données, ce qui complique l'accès à l'offre.

*Recommandation B* : « Renforcer les réseaux et coopérations interdisciplinaires, en particulier à l'interface avec l'accompagnement et les soins »

L'évolution de la pyramide des âges a également une influence sur le nombre de personnes vivant seules : au niveau national, 96% des plus de 65 ans vivent dans un ménage privé. Un tiers de ces personnes vivent seules, cette part augmentant considérablement avec l'âge en raison de la mortalité.<sup>10</sup> Le fait de vivre seul augmente le risque de solitude à un âge avancé. Beaucoup de personnes âgées n'ont plus de réseau social qui leur permettrait de se sentir soutenues. Souvent, il existe certes un réseau social, mais il n'est pas sur place pour les soutenir directement, ou les proches assument bien les tâches d'accompagnement,

<sup>10</sup> OFS (2018) : Les conditions d'habitation des seniors en Suisse, en 2016, Neuchâtel

mais ils sont de plus en plus débordés. On peut supposer qu'en raison de l'évolution démographique, le besoin de prestations d'accompagnement facilement accessibles des personnes, et en particulier le besoin de soutien non couvert, va nettement augmenter à l'avenir.<sup>11</sup>

Dans ce contexte, la coopération dans le domaine interdisciplinaire, à l'interface avec l'accompagnement et les soins (Aide et soins à domicile, établissements hospitaliers, etc.) est d'une importance croissante pour la consultation sociale de Pro Senectute. D'après l'évaluation, il convient à l'avenir de renforcer localement ces réseaux et coopérations de la part des OPS (p. ex. en développant des réseaux régionaux avec Aide et soins à domicile, les institutions de santé et les autres acteurs).

Objectif 3 : les ressources financières et humaines de la consultation sociale sont adéquates.

- *Sources de recettes variées* : en moyenne, l'OFAS contribue à environ 75% à la consultation sociale de l'ensemble des OPS, cette part variant selon les OPS. Les autres sources de recettes (en particulier les contributions cantonales et communales) diffèrent également fortement entre les OPS.
- *Résultat majoritairement négatif de la comptabilité analytique de la consultation sociale* : les charges totales de la consultation sociale s'élevaient à 43 082 278 francs en 2022, ce qui correspond à un résultat de -12%. La grande majorité des OPS affichent un résultat négatif pour la consultation sociale.
- *Charge de travail élevée et tendant à augmenter pour les professionnelles et professionnels*: en moyenne, une OPS dispose d'environ 11 équivalents plein temps pour la consultation sociale, même si les différences sont ici aussi naturellement très importantes entre les OPS. Environ un tiers des collaboratrices et collaborateurs estiment que les ressources disponibles en personnel sont insuffisantes et pensent ne pas disposer d'assez de temps pour répondre aux besoins individuels des clientes et clients. La charge de travail des collaboratrices et collaborateurs semble élevée et devrait encore augmenter à l'avenir en raison des développements sociétaux (voir objectif 1).

*Recommandation C : « Viser un soutien financier plus large »*

Les OPS présentent des situations financières très contrastées, ce qui rend difficile la formulation de recommandations valables pour toutes. Une grande partie des OPS reçoit des subventions cantonales pour la consultation sociale, un peu moins de la moitié est soutenue par les communes. Pour les OPS où ce n'est pas encore le cas, l'évaluation estime qu'il faudrait viser un soutien financier plus large des OPS au moyen de subventions cantonales et communales (p. ex. dans le cadre de conventions de prestations ou de contributions à des projets).

Il ressort également des données que six OPS ne reçoivent pas de subventions cantonales pour la consultation sociale, tandis que 14 OPS ne reçoivent pas de subventions communales.

<sup>11</sup> Selon une étude récente commandée par la Fondation Paul Schiller, en Suisse, 620 000 personnes n'ont pas accès à une prise en charge (cf. Wolfram Kägi et al. 2021: Coûts et financement d'une bonne prise en charge au troisième âge en Suisse, Bâle). Selon les calculs de cette étude, il y a en Suisse un besoin non couvert de 20 millions d'heures de prise en charge par année.

*Recommandation D : « Investir dans le recrutement et le développement du personnel »*  
 Au sujet des ressources humaines, la consultation sociale de Pro Senectute est confrontée à la pénurie de personnel qualifié, comme c'est le cas en général dans le domaine social. Les ressources disponibles sont rares et la charge de travail des collaboratrices et collaborateurs est élevée. L'évolution démographique, ainsi que l'augmentation des situations de conseil plus complexes (voir objectif 1) devrait encore compliquer la situation en matière de ressources humaines à l'avenir. Sur la base des résultats de cette étude, Pro Senectute semble toutefois proposer des postes attrayants dans le domaine de la consultation sociale. Dans ce contexte, nous recommandons aux OPS et à Pro Senectute Suisse de continuer à investir dans son attractivité en tant qu'employeur et d'accorder une grande attention au maintien de bonnes conditions de travail ainsi qu'au développement du personnel.

## 5.2 Bilan et recommandations sur la fourniture de prestations, l'assurance qualité et le développement de la qualité

Objectif 4 : la consultation sociale aux seniors et à leurs proches est assurée dans toute la Suisse.

- *Plus de 60 000 clientes et clients par an* : la clientèle a augmenté au cours des dernières années, passant de 56 257 clientes et clients ayant eu recours à la consultation sociale individuelle de Pro Senectute en 2022 à 61 961 en 2023. Des différences marquées apparaissent ici entre les OPS : dans une OPS, 8691 clientes et clients ont reçu un conseil individuel en 2023, dans une autre, 110 clientes et clients.
- *Heures de consultation en hausse* : en parallèle avec le nombre de clientes et clients, les heures de consultation ont aussi augmenté, passant de 218 193 heures pouvant être comptabilisées au total en 2022 à 242 905 en 2023. On note des écarts importants entre les OPS, le nombre d'heures de conseil allant de 372 à 33 505 selon les OPS. La durée moyenne de la consultation sociale individuelle par personne et par an s'élève à environ quatre heures en 2023. Ici aussi, il existe de grandes différences entre les OPS, la plus faible durée moyenne étant d'environ trois heures et la plus élevée d'environ six heures et demie.
- *Demande inférieure dans les régions rurales* : les résultats montrent que l'on a plutôt tendance à moins recourir à la consultation sociale dans les régions rurales. Cela peut tenir à des relations familiales et de voisinage plus solides, mais aussi parfois à des facteurs socioculturels (stigmatisation de soi-même et des autres, honte, absence d'anonymat).
- *Besoin actuellement encore couvert, mais en hausse* : le besoin en consultation sociale semble être actuellement (encore) couvert. Il existe cependant certains signes de risques en raison de la forte charge de travail et des pénuries (temporaires) de personnel. L'implication de bénévoles rétribués (« Sozialzeit-Engagierte ») et de bénévoles (p. ex. services de visite, services fiduciaires) joue un rôle important, complémentaire et qui décharge le personnel. En raison de l'évolution démographique, on constate un besoin croissant de prestations de consultation sociale de Pro Senectute.

Objectif 5 : la consultation sociale est adaptée aux besoins et aux objectifs et facilement accessible. Des stratégies et des mesures visant à atteindre les personnes vulnérables sont développées.

- *Des formes de conseil variées et un bon réseau favorisent l'accessibilité* : la consultation sociale de Pro Senectute est gratuite et se déroule à proximité du lieu de vie des clientes et clients. Les formes de la consultation sociale sont variées. Les consultations de personnes seules ou en couple dans les bureaux de consultation dominent, mais les visites à domicile semblent aussi importantes pour assurer une offre adaptée aux besoins et facilement accessible. Les canaux numériques sont encore relativement peu

utilisés. Une bonne desserte par les transports publics et un accès sans obstacle aux locaux sont d'autres facteurs qui garantissent l'accessibilité de la consultation sociale de Pro Senectute. Du point de vue extérieur, la bonne réputation de Pro Senectute joue un rôle important sur le terrain pour l'accès du groupe cible à la consultation sociale, tout comme ses relations avec les organisations partenaires correspondantes.

- *Potentiel d'évolution des mesures de soutien pour atteindre les groupes vulnérables* : la consultation sociale semble en particulier bien atteindre les personnes avec un manque de moyens financiers. En revanche, les personnes souffrant d'une maladie psychique et les personnes isolées ou au niveau de formation peu élevé semblent plus difficiles à atteindre. L'accès semble particulièrement compliqué pour les personnes de langue étrangère. Selon les résultats de l'évaluation, il existe un potentiel de développement en matière de mise à disposition d'informations écrites dans un langage simple, d'aide par le biais de services d'interprétation gratuits et de fourniture d'informations écrites dans d'autres langues.
- *Fourniture de prestations adaptée aux besoins et aux objectifs* : les résultats de l'évaluation montrent que la consultation sociale de Pro Senectute s'adapte à la situation et aux besoins individuels des clientes et clients. Dans ce cadre, l'aide financière individuelle (AFI) est un instrument central de la consultation sociale. Cette offre permet d'apporter une réponse sur mesure à la situation individuelle et de prendre en charge des dépenses non couvertes par les PC. La consultation sociale apporte ainsi un soutien rapide et sans tracas administratifs. L'expérience professionnelle souvent longue, la grande compétence des professionnelles et professionnels, l'approche de conseil centrée sur les clientes et clients et axée sur les ressources, ainsi que les mesures de gestion de la qualité mises en place (voir objectif 6) contribuent à une qualité de conseil élevée. Les exigences relatives à la qualité des prestations figurant dans le catalogue d'objectifs et d'indicateurs sont largement appliquées. Toutefois, un professionnel sur cinq indique ne pas disposer du catalogue d'objectifs et d'indicateurs pour la consultation sociale et près d'un sur trois n'a selon lui pas accès à l'aide à la mise en œuvre du catalogue.
- *Forte satisfaction des clientes et clients concernant la fourniture de prestations* : les clientes et clients sont très satisfaits du déroulement et de la qualité de la consultation sociale. Ils se sentent compris, pris au sérieux dans leurs demandes et estiment que suffisamment de temps leur est consacré. Le soutien reçu est très apprécié.

*Recommandation E : « Promouvoir un accès facile à la consultation sociale par des mesures ciblées »*

Du point de vue de l'évaluation, il est recommandé de promouvoir encore l'accessibilité de l'offre de consultation sociale. Les mesures possibles comprennent le développement des moyens de communication numériques (formes de conseil numérique, présence sur les réseaux sociaux), les services gratuits d'interprétation et la mise à disposition d'informations en langage simple et dans d'autres langues. Nous considérons le renforcement du réseau interdisciplinaire, décrit dans la recommandation B, comme également essentiel pour optimiser l'accès aux groupes cibles vulnérables. Dans leur rôle d'intermédiation, les partenaires de réseau (p. ex. communes, cabinets médicaux, Aide et soins à domicile, autres organisations) ont ici une importance centrale. Cette recommandation s'adresse en premier lieu aux OPS, mais Pro Senectute Suisse peut également apporter son soutien par des initiatives correspondantes au niveau de la stratégie et de la communication. Nous préconisons également de continuer à proposer la consultation sur place, en fonction de la situation et dans le cadre d'un conseil étendu, d'abord en raison de l'accessibilité, mais aussi dans une optique de prévention (p. ex. pour permettre de déceler à temps des problèmes sociaux et d'installer un système d'aide adapté).

*Recommandation F : « Renforcer l'offre axée sur l'espace social »*

Comme déjà décrit dans la recommandation A, les personnes âgées ne disposent progressivement plus d'un réseau social dans lequel elles se sentent soutenues. Les résultats de l'évaluation montrent de plus que la vulnérabilité des clientes et clients a tendance à augmenter, notamment avec des combinaisons de plusieurs formes de vulnérabilité. La complexité des situations de conseil s'accroît également en conséquence. Dans ces cas, une offre à plus long terme, plus seulement axée sur la consultation, mais aussi sur l'accompagnement pourrait particulièrement bien répondre aux besoins de cette clientèle. Nous recommandons donc d'examiner le besoin et la faisabilité d'offres correspondantes.

Objectif 6 : la consultation sociale est proposée par un personnel qualifié et intègre les connaissances spécialisées et les méthodes les plus récentes du travail social et de la gérontologie.

- *Exigences remplies concernant la qualification* : les professionnelles et professionnels de la consultation sociale remplissent les exigences de qualification définies, avec des diplômes de travail social décernés par une haute école spécialisée ou une université, ou une formation équivalente. Ces professionnelles et professionnels jugent leurs propres compétences méthodologiques et spécialisées comme suffisamment élevées. Du point de vue extérieur, les partenaires de coopération accordent aux collaboratrices et collaborateurs de la consultation sociale une grande compétence professionnelle.
- *Formation continue et discussions de cas comme mesures centrales de gestion de la qualité* : les OPS mettent en œuvre différentes mesures d'assurance qualité et de développement de la qualité, en particulier avec les formations continues internes et/ou externes et les discussions de cas en équipe ou dans le cadre d'intervisions. L'échange entre les groupes spécialisés de différents bureaux de consultation de Pro Senectute sur certains thèmes (p. ex. PC, logement) et les rencontres spécialisées régulières sont considérés comme particulièrement utiles.

*Recommandation G : « développer des mesures d'assurance qualité et de développement de la qualité »*

Nous recommandons d'instaurer d'autres mesures d'optimisation du développement de la qualité, notamment des supervisions, des enquêtes auprès du personnel et de la clientèle ou également des stages d'observation. Il faut de plus s'assurer que toutes les professionnelles et tous les professionnels sont informés des possibilités d'accès aux principes conceptuels comme l'aide à la mise en œuvre du catalogue d'objectifs et d'indicateurs. Nous considérons par ailleurs qu'un renforcement du transfert de connaissance entre les OPS serait utile. Ainsi, les OPS pourraient profiter mutuellement de processus de développement de la qualité en cours ou déjà aboutis. La plateforme Consultation sociale de Pro Senectute Suisse pourrait être utilisée à cet effet.

**5.3 Bilan sur les effets déployés par la consultation sociale**

Objectifs 7 à 10 : l'indépendance des clientes et clients est mise en place/rétablie et maintenue et leurs ressources sont renforcées ; la participation de ces clientes et clients à la vie de leur environnement est renforcée ; les personnes en situation difficile bénéficient d'une sécurité sur le plan matériel ; les groupes vulnérables connaissent une vie facilitée.

- *Forte satisfaction relative aux effets de la consultation sociale* : les résultats concernant les effets déployés par la consultation sociale chez les clientes et clients sont très positifs selon tous les points de vue. L'élément le plus clairement souligné est l'augmentation des connaissances sur les prestations de soutien et la possibilité de réclamer



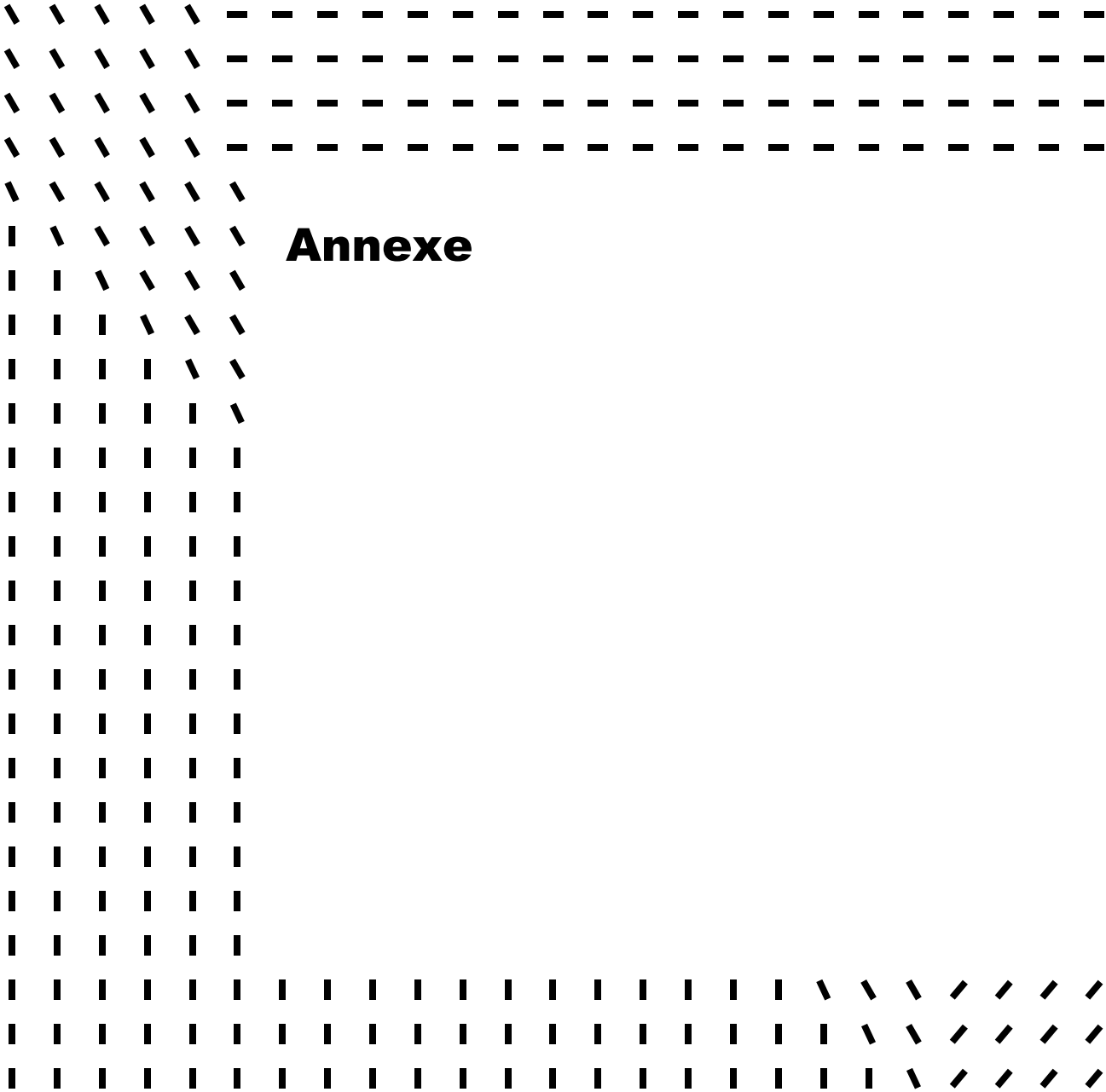
ces prestations. Mais l'impact ne se limite pas à une simple prise de connaissance. Dans de nombreux cas, une modification a également lieu en termes de comportement, lorsque les clientes et clients demandent (avec ou sans aide) des prestations de soutien et que leur situation se stabilise en conséquence. Les proches aidants obtiennent aussi du soutien et se sentent ensuite soulagés au quotidien.

- *La couverture matérielle comme dimension d'impact centrale* : les finances sont le thème de consultation qui est de loin le plus demandé par les personnes âgées et leurs personnes de référence. Il n'est donc pas surprenant que la stabilisation de la situation financière des clientes et clients soit la dimension centrale de l'impact de la consultation sociale. En faisant appliquer les droits des personnes âgées (p. ex. avec un soutien pratique à l'accès aux PC) et en prenant des mesures, la consultation sociale s'avère ici particulièrement efficace.
- *Situation sociale et situation de logement comme dimensions d'impact ultérieures* : la situation sociale des clientes et clients, ainsi que leur situation en matière de logement sont des thèmes qui sont encore peu demandés. Cependant, lorsque tel est le cas, les résultats de l'évaluation montrent une forte efficacité. L'aide matérielle et le soulagement qui en découle semblent souvent être des conditions préalables permettant d'améliorer ensuite la situation sociale et le logement (p. ex. motivation pour des activités, informations sur le financement d'offres de logement et de soutien, contributions aux frais de mobilité ou de déménagement, etc.).
- *Indications sur un potentiel d'impact à long terme grâce au renforcement de l'autonomie* : la conception de l'évaluation permet seulement d'apporter quelques remarques concernant l'efficacité à long terme de la consultation sociale. L'évaluation montre que l'un des effets importants de la consultation sociale réside souvent dans l'activation d'un système d'aide informel (p. ex. des personnes de référence de la famille ou du voisinage, des bénévoles ou bénévoles rétribués [Sozialzeit-Engagements]) et formel (p. ex. Aide et soins à domicile, centres de jour, service fiduciaire de PS). Grâce à ce système d'aide, les personnes âgées peuvent souvent continuer à gérer leur quotidien de façon autonome, que ce soit dans leur logement initial ou dans des logements avec services. D'une part, le maintien de cette autonomie améliore la qualité de vie des clientes et clients et, d'autre part, le fait d'éviter ou de retarder l'entrée en EMS, notamment en cas de besoin de soins léger à moyen, devrait permettre de réaliser des économies tant du point de vue des pouvoirs publics que des clientes et clients.<sup>12</sup>

**Recommandation H** : « Poursuivre le financement de la consultation sociale et de l'aide financière individuelle »

La présente évaluation a analysé la consultation sociale de Pro Senectute et son impact sous des perspectives très différentes : du point de vue interne, du point de vue des personnes concernées et du point de vue externe. En conclusion, il convient de souligner à nouveau que cette évaluation est très positive selon tous ces points de vue. Nous considérons ainsi comme très important que le financement de la fourniture de ces prestations (consultation sociale et aide financière individuelle) soit assuré à long terme de la part de la Confédération.

<sup>12</sup> Interface a réalisé des études de cas et des calculs dans ce sens dans le cadre de deux projets de la fondation Age : [https://www.interface-pol.ch/app/uploads/2022/09/Be\\_Gutscheine\\_Alter\\_LU.pdf](https://www.interface-pol.ch/app/uploads/2022/09/Be_Gutscheine_Alter_LU.pdf) et <https://www.interface-pol.ch/projekt/begleitete-evaluation-zum-projekt-senioren-tages-und-nachtstaette-in-ettingen> (en allemand, dernière consultation le 17.04.2024).





## A 1 Enquête auprès des professionnelles et professionnels des OPS

### ILL. 1 : Personnes interrogées dans les OPS

<i>Canton</i>	<i>Interviews de responsables</i>	<i>Interviews en groupe avec des professionnel-le-s</i>
PS Genève	Directeur général	trois collaborateurs/trices de la consultation sociale
PS Ticino e Moesano	Referente servizio consulenza sociale	trois collaborateurs/trices de la consultation sociale
PS Berne	Bereichsleiter Sozialberatung und GWO Teamleiterin Sozialberatung BST	trois collaborateurs/trices de la consultation sociale
PS Lucerne	Bereichsleiter Sozialberatung/Leiter BST	trois collaborateurs/trices de la consultation sociale
PS Schaffhouse	Leiterin Bereich Sozialberatung	deux collaborateurs/trices de la consultation sociale
PS Appenzell Rhodes-Extérieures	Ressortleiter Soziales	une collaboratrice de la consultation sociale

## A 2 Entretiens avec les parties prenantes

### ILL. 2 : Personnes interrogées chez les parties prenantes

<i>Organisation</i>	<i>Participant·es et participant·s à l'entretien</i>
Caisse de compensation AVS d'un canton	Responsable du domaine des prestations complémentaires
Autorité de protection de l'enfant et de l'adulte d'un canton	Assistante sociale, co-responsable de l'autorité de protection de l'enfant et de l'adulte
Office des affaires sociales d'un canton	Responsable des services sociaux et responsable du service Activités des seniors (deux personnes)
EMS (deux établissements)	Directrice Aide à domicile et responsable Case Management (deux personnes)
Organisation Aide et soins à domicile	Directeur Aide et soins à domicile (organisation publique)
Service social d'un hôpital	Assistante sociale, service social d'un hôpital
Point de contact Vieillesse d'une ville	Responsable du point de contact
Coordination Vieillesse d'une commune importante	Responsable du service Coordination Vieillesse
Service social régional (bassin de population rural)	Responsable service Seniors
Conseil en matière d'endettement d'un canton	Co-responsable du conseil en matière d'endettement
Service de consultation religieux	Juriste
Bureau de consultation d'une ligue cantonale de santé	Directrice de la Ligue suisse contre le cancer

**A 3 Outils d'analyse****A 3.1 Guide d'entretien pour les entretiens individuels avec des professionnelles et professionnels de la consultation sociale exerçant des fonctions dirigeantes****1. Questions sur la personne interrogée et sur l'organisation/le bureau**

1. Quelle est votre fonction ou votre tâche, et depuis quand l'exercez-vous ?
2. Quel est le nom officiel/la désignation officielle de votre bureau/site de consultation sociale ?

**2. Évaluation de la consultation sociale/du bureau de consultation**

3. Comment décririez-vous brièvement votre BCS (accent sur la consultation sociale) ? Quel profil a-t-il, quelle est son identité propre ?
4. Comment voyez-vous votre BCS aujourd'hui ?
  - Quels sont ses atouts particuliers ? Qu'est-ce qui vous remplit de fierté ?
  - Qu'est-ce qui doit évoluer ? Qu'est-ce qui est plutôt difficile ? (Distinction entre difficultés et défis, facteurs d'influence internes et externes)

**3. Organisation, processus et ressources de la consultation sociale (input et mise en œuvre)**

5. Comment la consultation sociale est-elle organisée dans le bureau/site sélectionné ?
  - Nombre de bureaux de consultation au sein de l'OPS et pourcentage de postes dévolu à la consultation sociale dans le bureau sélectionné.
  - Qualification des collaboratrices et collaborateurs de la consultation sociale ?
  - Comment le bureau est-il organisé ? Comment la consultation sociale est-elle intégrée dans l'OPS ?
6. Que pensez-vous de l'organisation et des processus de la consultation sociale dans votre BCS ?
  - Qu'est-ce qui est positif/particulièrement utile selon vous, quels sont les points critiques ? Selon vous, cette organisation permet-elle d'atteindre les objectifs de la consultation sociale ?
  - Question supplémentaire au besoin :
    - a) collaboration interne en lien avec la consultation sociale au sein de l'OPS (soutien de la direction de l'OPS, échange avec les autres BCS),
    - b) contrôle de la qualité,
    - c) bases conceptuelles/outils au quotidien,
    - d) directives relatives au contrat de prestations avec l'OFAS : dans quelle mesure ces bases conceptuelles constituent-elles plutôt une aide ou au contraire plutôt un obstacle ? Des adaptations sont-elles nécessaires ?
  - Quels sont chez vous les processus clés de la consultation sociale ? Pouvez-vous les décrire brièvement ? Sont-ils définis par écrit/de manière uniforme (p. ex. processus d'admission)
  - Ces processus s'appliquent-ils à toute l'OPS ou seulement à votre bureau de consultation/site ?
7. Qu'est-ce qui devrait peut-être être modifié/amélioré sur le plan de l'organisation et des procédures ? Où voyez-vous un potentiel d'optimisation ?

**4. Éventail des offres disponibles et organisations partenaires (input et mise en œuvre II)**

8. Quel est selon vous la valeur ajoutée, la plus-value ou l'argument clé de la consultation sociale de Pro Senectute au regard de la totalité de l'éventail des offres disponibles ?

9. Quels sont les principaux partenaires de collaboration pour la consultation sociale dans le BCS/sur le site sélectionné ?

– Lesquels sont les deux plus importants (classement) ?

10. Évaluation de la collaboration :

- Quels types de collaboration trouve-t-on ? (2 ou 3 exemples concrets)
- Quels en sont les aspects positifs selon vous ? Qu'est-ce qui fonctionne bien ?
- Où y a-t-il éventuellement des difficultés ou des défis ? À quoi cela est-il dû/pourrait-il être dû ?
- Comment gérez-vous cela ?

11. Quelles sont les perspectives d'évolution de la collaboration avec des organisations partenaires ?

### 5. Groupes cibles et prestations de la consultation sociale (output)

12. Personnes vulnérables

- Parmi les groupes de personnes que vous accueillez dans votre bureau, lesquels qualifieriez-vous de particulièrement vulnérables ? (p. ex. personnes issues de la migration, personnes atteintes de certaines maladies, personnes seules)
- De quel soutien/de quelles prestations ces personnes ont-elles particulièrement besoin ?
- Êtes-vous en mesure de répondre à ces besoins dans le cadre de la consultation actuelle ? Demander éventuellement pourquoi oui, pourquoi non ?

13. Accès à la consultation sociale

- Comment évaluez-vous l'accès du groupe cible aux offres de conseil dont il a besoin ? À quoi le voyez-vous (les facteurs d'influence peuvent être notamment les horaires d'ouverture, le site, les canaux, les délais d'attente, etc.) ?
- Comment, par quels moyens, vous assurez-vous que les personnes vulnérables de votre région en particulier ont accès à votre BCS ?
- Quelles sont les « bonnes expériences » faites dans ce contexte ou qu'est-ce qui semble indiquer qu'il faudrait en faire plus selon vous à l'avenir ?

14. Types de consultation sociale dans votre bureau de consultation/site (rester brefs, types de consultation)

- Quels sont les types de consultation les plus fréquents dans votre bureau de consultation (consultation individuelle, consultation en groupe, consultation avec personne de référence, par téléphone ou en ligne) ? Estimez les pourcentages
- Quelle est la fréquence/la régularité de ces consultations (consultation unique, deuxième consultation, suivi dans le cadre de la gestion d'un cas) ? Estimez les pourcentages
- Thématiques : en quoi l'offre actuelle de votre BCS répond-elle aux besoins ? Dans quelle mesure (non) ? Quelles offres ?
- Tri/orientation de la consultation sociale/détail des prestations : que faites-vous vous-même en qualité de BCS/CS de Pro Senectute, quand redirigez-vous vers d'autres organisations ? Où ?
- Quelles offres proposez-vous aux personnes de référence ? Comment les évaluez-vous, sur la base de quels critères ?

### 6. Effets de la consultation sociale (outcome/impact)

15. Objectif de résultat « Soutien et renforcement des ressources personnelles, de l'indépendance et de l'autonomie » :

- Du point de vue de vos client·e·s, qu'est-ce qui est particulièrement important ici ?
- Qu'entend concrètement votre BCS à cet effet ?

- Comment évaluez-vous son impact ? Qu'est-ce qui fonctionne bien et où rencontrez-vous des écueils ?
- À quoi constatez-vous que vous avancez bien vers votre objectif ?

**16. Objectif de résultat « Sécurité matérielle des client·e·s » :**

- Du point de vue de vos client·e·s, qu'est-ce qui est particulièrement important ici ?
- Qu'entreprend concrètement votre BCS à cet effet ?
- Comment évaluez-vous son impact ? Qu'est-ce qui fonctionne bien et où rencontrez-vous des écueils ?
- À quoi constatez-vous que vous avancez bien vers votre objectif ?

**17. Objectif de résultat « Participation des client·e·s à la vie de leur environnement » :**

- Du point de vue de vos client·e·s, qu'est-ce qui est particulièrement important ici ?
- Qu'entreprend concrètement votre BCS à cet effet ?
- Comment évaluez-vous son impact ? Qu'est-ce qui fonctionne bien et où rencontrez-vous des écueils ?
- À quoi constatez-vous que vous avancez bien vers votre objectif ?

**7. Questions finales**

- 18.** Quels sont selon vous les 2 ou 3 points particulièrement importants pour l'avenir qui devraient être développés en priorité chez Pro Senectute afin d'améliorer l'impact de la consultation sociale ?
- 19.** Y a-t-il d'autres aspects importants pour l'impact de la consultation sociale dont nous n'avons pas parlé ?

### A 3.2 Guide d'entretien pour les interviews en groupe avec des professionnelles et professionnels de la consultation sociale

#### 1. Questions sur la personne interrogée et sur l'organisation/le bureau

1. Bref tour de présentation avec nom et fonction, domaine d'activité, éventuellement spécialisations et formation

#### 2. Évaluation de la consultation sociale/du bureau de consultation

2. Comment voyez-vous votre BCS aujourd'hui ?
  - Quels sont ses atouts particuliers ? Qu'est-ce qui vous remplit de fierté ?
  - Qu'est-ce qui doit évoluer ? Qu'est-ce qui est plutôt difficile ? (Distinction entre difficultés et défis, facteurs d'influence internes et externes)

#### 3. Organisation, processus et ressources de la consultation sociale (input et mise en œuvre)

*Cohérence de l'input (structure d'organisation, bases conceptuelles) et pertinence de la mise en œuvre (organisation, structures et processus, ressources personnelles et financières), contrôle et développement de la qualité*

3. Que pensez-vous de l'organisation et des processus de la consultation sociale dans votre BCS ?
  - Qu'est-ce qui est positif/particulièrement utile selon vous, quels sont les points critiques ? À votre avis, cette organisation permet-elle d'atteindre les objectifs de la consultation sociale ?
  - Questions supplémentaires au besoin :
    - (a) collaboration interne en lien avec la consultation sociale au sein de l'OPS (soutien de la direction de l'OPS, échange avec les autres BCS),
    - (b) contrôle de la qualité,
    - (c) bases conceptuelles/outils au quotidien,
    - (d) directives relatives au contrat de prestations avec l'OFAS : dans quelle mesure ces bases conceptuelles constituent-elles plutôt une aide ou au contraire plutôt un obstacle ? Des adaptations sont-elles nécessaires ?
4. Qu'est-ce qui devrait peut-être être modifié/amélioré sur le plan de l'organisation et des procédures ? Où voyez-vous un potentiel d'optimisation ?

#### 4. Éventail des offres disponibles et organisations partenaires (input et mise en œuvre II)

5. Quel est selon vous la valeur ajoutée, la plus-value ou l'argument clé de la consultation sociale de Pro Senectute au regard de la totalité de l'éventail des offres disponibles ?
6. Quels sont les principaux partenaires de collaboration pour la consultation sociale dans le BCS/sur le site sélectionné ?
  - Lesquels sont les deux plus importants (classement) ?
7. Évaluation de la collaboration :
  - Quels types de collaboration trouve-t-on ? (2 ou 3 exemples concrets)
  - Quels en sont les aspects positifs selon vous ? Qu'est-ce qui fonctionne bien ?
  - Où y a-t-il éventuellement des difficultés ou des défis ? À quoi cela est-il dû/pourrait-il être dû ?
  - Comment gérez-vous cela ?
8. Quelles sont les perspectives d'évolution de la collaboration avec des organisations partenaires ?

**5. Groupes cibles et prestations de la consultation sociale (output)****9. Personnes vulnérables**

- Parmi les groupes de personnes que vous accueillez dans votre bureau, lesquels qualifieriez-vous de particulièrement vulnérables ? (p. ex. personnes issues de la migration, personnes atteintes de certaines maladies, personnes seules)
- De quel soutien/de quelles prestations ces personnes ont-elles particulièrement besoin ?
- Êtes-vous en mesure de répondre à ces besoins dans le cadre de la consultation actuelle ? Demander éventuellement pourquoi oui, pourquoi non ?

**10. Accès à la consultation sociale**

- Comment évaluez-vous l'accès du groupe cible aux offres de conseil dont il a besoin ? À quoi le voyez-vous (les facteurs d'influence peuvent être notamment les horaires d'ouverture, le site, les canaux, les délais d'attente, etc.) ?
- Comment, par quels moyens, vous assurez-vous que les personnes vulnérables de votre région en particulier ont accès à votre BCS ?
- Quelles sont les « bonnes expériences » faites dans ce contexte ou qu'est-ce qui semble indiquer qu'il faudrait en faire plus selon vous à l'avenir ?

**11. Types de consultation sociale dans votre bureau de consultation/site (rester brefs, types de consultation)**

- Quels sont les types de consultation les plus fréquents dans votre bureau de consultation (consultation individuelle, consultation en groupe, consultation avec personnes de référence, par téléphone ou en ligne) ? Estimez les pourcentages
- Quelle est la fréquence/la régularité de ces consultations (consultation unique, deuxième consultation, suivi dans le cadre de la gestion d'un cas) ? Estimez les pourcentages
- Thématiques : en quoi l'offre actuelle de votre BCS répond-elle aux besoins ? Dans quelle mesure (non) ? Quelles offres ?
- Tri/orientation de la consultation sociale/détail des prestations : que faites-vous vous-même en qualité de BCS/CS de Pro Senectute, quand redirigez-vous vers d'autres organisations ? Où ?
- Quelles offres proposez-vous aux personnes de référence ? Comment les évaluez-vous, sur la base de quels critères ?

**6. Effets de la consultation sociale (outcome/impact)****12. Objectif de résultat « Soutien et renforcement des ressources personnelles, de l'indépendance et de l'autonomie » :**

- Du point de vue de vos client·e·s, qu'est-ce qui est particulièrement important ici ?
- Qu'entreprend concrètement votre BCS à cet effet ?
- Comment évaluez-vous son impact ? Qu'est-ce qui fonctionne bien et où rencontrez-vous des écueils ?
- À quoi constatez-vous que vous avancez bien vers votre objectif ?

**13. Objectif de résultat « Sécurité matérielle des client·e·s » :**

- Du point de vue de vos client·e·s, qu'est-ce qui est particulièrement important ici ?
- Qu'entreprend concrètement votre BCS à cet effet ?
- Comment évaluez-vous son impact ? Qu'est-ce qui fonctionne bien et où rencontrez-vous des écueils ?
- À quoi constatez-vous que vous avancez bien vers votre objectif ?

**14. Objectif de résultat « Participation des client·e·s à la vie de leur environnement » :**

- Du point de vue de vos client·e·s, qu'est-ce qui est particulièrement important ici ?
- Qu'entreprend concrètement votre BCS à cet effet ?

- Comment évaluez-vous son impact ? Qu'est-ce qui fonctionne bien et où rencontrez-vous des écueils ?
- À quoi constatez-vous que vous avancez bien vers votre objectif ?

**7. Questions finales**

15. Quels sont selon vous les 2 ou 3 points particulièrement importants pour l'avenir qui devraient être développés en priorité chez Pro Senectute afin d'améliorer l'impact de la consultation sociale ?
16. Y a-t-il d'autres aspects importants pour l'impact de la consultation sociale dont nous n'avons pas parlé ?

### A 3.3 Guide d'entretien pour les entretiens avec les parties prenantes

#### 1. Entrée en matière

1. Tour de présentation, chacun indiquant son nom et sa fonction au sein de l'organisation
2. De quelle façon interagissez-vous avec Pro Senectute?

#### 2. Bases de la consultation sociale de PS (intranst/input et mise en œuvre)

3. De votre point de vue, comment la consultation sociale de PS se positionne-t-elle dans l'éventail des offres existantes (par rapport aux groupes cibles, offres, etc.)?
4. Dans quelle mesure existe-t-il des synergies entre les offres de la consultation sociale de PS et vos propres offres ou celles de tiers? Y a-t-il des doublons?
5. Où estimez-vous que la consultation sociale de Pro Senectute apporte une plus-value concrète? Quel est l'argument clé de vente de la consultation sociale de PS?
6. Comment se passe la collaboration avec la consultation sociale de PS: dans quels domaines coopérez-vous? Sous quelle forme? Quels en sont les aspects positifs et négatifs?

#### 3. Fourniture de prestations (extrant/output)

7. Comment percevez-vous les offres de Pro Senectute (d'une manière générale, et plus particulièrement celles de la consultation sociale)?
8. En considérant les aspects suivants, comment évaluez-vous les prestations de la consultation sociale de PS (illustrer si possible par des exemples concrets):
  - groupes cibles, consultation volontaire
  - notoriété
  - proximité géographique avec les clientes et clients
  - formes de consultation différentes et adaptées
  - accessibilité: facilité d'accès, langue et canaux de communication adaptés aux destinataires
  - satisfaction des clientes et clients

#### 4. Impact de la consultation sociale (résultat/outcome)

9. Comment évaluez-vous l'efficacité des offres de consultation sociale de Pro Senectute? Comment leur impact se manifeste-t-il selon vous?
  - Interroger d'abord de manière générale, au besoin demander de préciser en fonction des effets suivants:
  - effets sur la situation personnelle et le réseau de relations
  - effets sur la situation financière et en matière de logement
10. À vos yeux, y a-t-il des groupes cibles de la consultation sociale que l'offre a de la peine à atteindre (p. ex. des personnes avec des connaissances lacunaires de la langue parlée dans la région)?

#### 5. Possibilités de développement et attentes

11. Quelles perspectives de développement voyez-vous pour la consultation sociale de Pro Senectute (en général, mais aussi de manière spécifique pour les différentes formes ou types de consultation)?
12. À quoi la collaboration devrait-elle ressembler dans cinq ans?
13. Quelle évolution observez-vous dans le domaine de la vieillesse, qui devrait être prise en compte pour le développement de la consultation sociale de Pro Senectute (notamment en ce qui concerne les formes de vulnérabilité ou l'intersectionnalité des formes)?

#### 6. Conclusion

14. Y a-t-il d'autres aspects dont nous n'avons pas encore parlé et que vous souhaiteriez aborder, ou d'autres remarques dont vous aimeriez encore nous faire part?



### A 3.4 Enquête en ligne auprès des professionnelles et professionnels de la consultation sociale

#### Bloc : Expérience en tant que professionnel-le de la consultation sociale

Nous aimerions tout d'abord en savoir un peu plus sur votre expérience au sein de la consultation sociale de Pro Senectute.

1. Dans quelle organisation de Pro Senectute (OPS) travaillez-vous ?
  - [Menu déroulant avec toutes les OPS]
2. Depuis quand travaillez-vous au sein de la consultation sociale de Pro Senectute ?
  - a. Depuis moins d'une année
  - b. Depuis 1 à 5 ans
  - c. Depuis plus de 5 ans

#### Bloc : Orientation, organisation et processus de la consultation sociale

Nous aimerions maintenant en apprendre davantage sur la consultation sociale.

3. Quels *canaux* utilisez-vous pour la consultation sociale ? Plusieurs réponses possibles.
  - a. Conseil sur place, dans les locaux de Pro Senectute
  - b. Conseil chez les client·e·s
  - c. Conseil par téléphone
  - d. Conseil par e-mail
  - e. Conseil par visioconférence
  - f. Conseil par chat/SMS
  - g. Autres canaux, à savoir : [réponse ouverte]
4. Parmi les *documents de base et informations* suivants relatifs à la consultation sociale, lesquels sont à votre disposition au sein de votre OPS ? Plusieurs réponses possibles.
  - a. Catalogue d'objectifs et d'indicateurs « Consultation sociale » 2022-2023
  - b. Aide à la mise en œuvre du catalogue d'objectifs et d'indicateurs « Consultation sociale » 2022-2023
  - c. Bases légales (p. ex. sur les prestations complémentaires ou l'aide financière individuelle)
  - d. Documents spécialisés (p. ex. sur les méthodes de consultation)
  - e. Informations sur les compétences et les procédures au sein de la consultation sociale
  - f. Directives sur l'utilisation du logiciel de gestion des dossiers
  - g. Directives sur la saisie du temps de travail au sein de la consultation sociale
  - h. Informations sur d'autres offres de l'OPS
  - i. Informations sur les offres d'autres organisations dans la région desservie
5. Parmi les *mesures et instruments* suivants, lesquels sont utilisés dans votre OPS pour *l'assurance qualité et le développement de la qualité* de la consultation sociale ? Plusieurs réponses possibles.
  - a. Normes de qualité applicables à la consultation sociale
  - b. Discussion de cas en équipe/intervision
  - c. Discussion de cas avec des spécialistes externes
  - d. Supervision
  - e. Stage d'observation
  - f. Modèles spécialisés utilisés en commun

- g. Formation continue (interne/externe)
  - h. Enquête auprès des collaboratrices et collaborateurs
  - i. Enquête auprès de la clientèle
  - j. Ne sais pas
6. Parmi les affirmations suivantes, lesquelles correspondent à votre situation au sein de votre OPS ?
- a. Je suis tenu·e de participer régulièrement à des formations continues sur la consultation sociale.
  - b. Je ne suis pas tenu·e de participer régulièrement à des formations continues sur la consultation sociale, mais on m'encourage vivement à le faire.
  - c. Je ne suis pas tenu·e de participer régulièrement à des formations continues sur la consultation sociale et l'on ne m'encourage pas à le faire.
  - d. Autre : [réponse ouverte]
  - e. Ne sais pas
7. Parmi les formations continues suivantes sur la consultation sociale (p. ex. connaissances spécialisées, compétences méthodologiques), lesquelles avez-vous suivies en 2022 et 2023 ? Plusieurs réponses possibles.
- a. Offre de formation continue de Pro Senectute Suisse
  - b. Plateforme Consultation sociale de Pro Senectute
  - c. Offre de formation continue de l'OPS
  - d. Formation continue externe (p. ex. cours, séminaire, conférence, CAS)
  - e. Autre : [réponse ouverte]
  - f. À ce jour, je n'ai participé à aucune formation continue en 2022 et 2023.
  - g. Question non pertinente (en raison d'une absence, d'une embauche récente, etc.)
8. Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant votre OPS ? **Catégories de réponses :** D'accord, Plutôt d'accord, Plutôt pas d'accord, Pas d'accord, Ne sais pas
- a. Mon OPS dispose de bases conceptuelles efficaces pour garantir une consultation sociale de bonne qualité.
  - b. Mon OPS dispose de compétences et de procédures claires pour la consultation sociale.
  - c. Mon OPS possède un bon réseau de services et de prestataires dans la région desservie.
  - d. Mon OPS dispose de canaux efficaces pour la consultation (p. ex. sur place, par téléphone), ce qui garantit une consultation sociale de bonne qualité.
  - e. Mon OPS dispose d'instruments efficaces pour garantir et développer la qualité (p. ex. formation continue, intervision, supervision, etc.).
  - f. Mon OPS dispose de ressources en personnel suffisantes pour couvrir les besoins en matière de consultation sociale dans la région desservie.
9. Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? **Catégories de réponses :** D'accord, Plutôt d'accord, Plutôt pas d'accord, Pas d'accord, Ne sais pas
- a. J'ai assez de temps pour répondre aux besoins individuels de mes client·e·s.
  - b. Je dispose de compétences spécialisées suffisantes pour la consultation sociale (p. ex. connaissances en gérontologie).
  - c. Je dispose de connaissances méthodologiques suffisantes pour la consultation sociale (p. ex. méthodes de consultation).
  - d. Selon moi, les exigences et directives du contrat portant sur l'octroi d'aides financières conclu avec l'OFAS sont bien résumées dans le catalogue d'objectifs et d'indicateurs et l'aide à la mise en œuvre.

**Bloc : Collaboration avec des organisations partenaires**

Nous aimerions maintenant en savoir plus sur votre collaboration avec les organisations partenaires.

10. Parmi les organisations suivantes, quelles sont celles avec lesquelles vous collaborez dans le cadre de la consultation sociale ?

- a. Agence locale AVS/service des PC/caisse de compensation/service des assurances sociales
- b. Services sociaux communaux/régionaux (y c. services sociaux des hôpitaux)
- c. Administration cantonale, communale ou municipale (p. ex. office de la migration, administration fiscale, notaires)
- d. Organisations d'aide et soins à domicile publiques et privées
- e. Services spécialisés dédiés aux personnes âgées (p. ex. personne chargée des affaires liées aux personnes âgées)
- f. Liges de la santé (p. ex. Alzheimer Suisse, Ligue contre le rhumatisme, Société suisse de la sclérose en plaques)
- g. Services de consultation d'autres organisations d'utilité publique (p. ex. Pro Infirmis, Caritas, EPER)
- h. Services de médiation (p. ex. UBA, alter-ego)
- i. Services de consultation religieux
- j. EMS
- k. Fournisseurs de logements pour personnes âgées
- l. APEA et curatelles professionnelles
- m. Autres organisations, à savoir : [réponse ouverte]

11. Comment jugez-vous globalement la collaboration avec les organisations partenaires ?

- a. Bonne
- b. Plutôt bonne
- c. Plutôt mauvaise
- d. Mauvaise
- e. Ne sais pas

12. **Filtre** : Si la réponse à la question 11 est a ou b : Vous avez indiqué que, globalement, la collaboration avec les organisations partenaires était (plutôt) bonne. Merci d'expliquer pourquoi, en utilisant vos propres mots.

a. [Réponse ouverte]

13. **Filtre** : Si la réponse à la question 11 est c ou d : Vous avez indiqué que, globalement, la collaboration avec les organisations partenaires était (plutôt) mauvaise. Merci d'expliquer pourquoi, en utilisant vos propres mots.

a. [Réponse ouverte]

### **Bloc : Déroulement et contenu de la consultation sociale**

Nous aimerions maintenant en savoir plus sur votre activité au sein de la consultation sociale de Pro Senectute.

14. Parmi les formes de consultation sociale ci-après, lesquelles proposez-vous dans le cadre de votre activité au sein de Pro Senectute ? Plusieurs réponses possibles.

- a. Consultation individuelle/en couple (proches inclus)
- b. Consultation en groupe (famille incluse)
- c. Coaching
- d. Autre, à savoir : [réponse ouverte]

15. À quelle fréquence abordez-vous les questions ci-après dans la consultation sociale ? **Catégories de réponses** : Dans toutes les consultations, Dans la majorité des consultations, Dans la moitié des consultations, Dans une minorité de consultations, Dans aucune consultation, Ne sais pas

- a. Finances
- b. Dispositions personnelles

- c. Droit
  - d. Santé
  - e. Organisation de la vie quotidienne
  - f. Logement
16. Selon vous, à quelle fréquence les affirmations suivantes portant sur la clarification des besoins durant la consultation sociale sont-elles exactes ? *Catégories de réponses : Dans toutes les consultations, Dans la majorité des consultations, Dans la moitié des consultations, Dans une minorité de consultations, Dans aucune consultation, Ne sais pas*
- a. Je saisis la consultation dans le logiciel de gestion des dossiers.
  - b. Je procède à une analyse de la situation et des besoins qui inclut un descriptif du problème et une documentation des ressources.
  - c. Je définis les objectifs de la consultation d'entente avec les client·e·s ou avec les proches/personnes de référence.
  - d. Je planifie les mesures permettant d'atteindre l'objectif visé d'entente avec les client·e·s respectivement avec les proches ou les personnes de référence.
  - e. À la fin de la consultation, je vérifie avec les client·e·s ou avec les proches/personnes de référence si l'objectif visé a été atteint.
17. Êtes-vous globalement satisfait·e de la qualité de la consultation sociale que vous proposez ?
- a. Satisfait
  - b. Plutôt satisfait
  - c. Plutôt insatisfait
  - d. Insatisfait
  - e. Ne sais pas
18. *Filtre : Si la réponse à la question 16 est c ou d :* Vous avez indiqué que vous étiez (plutôt) insatisfait·e de la qualité de la consultation sociale proposée. Merci d'expliquer pourquoi, en utilisant vos propres mots.
- a. [Réponse ouverte]
19. *Filtre : Si la réponse à la question 16 = a ou b :* Vous avez indiqué que vous étiez (plutôt) satisfait·e de la qualité de la consultation sociale proposée. Merci d'expliquer pourquoi, en utilisant vos propres mots.
- [Réponse ouverte]

**Bloc : Atteindre le groupe cible visé par la consultation sociale**

Nous aimerions maintenant en savoir plus sur la clientèle de la consultation sociale.

20. Parmi les formes de vulnérabilité suivantes, lesquelles constatez-vous chez les client·e·s de la consultation sociale ? Sont incluses dans les groupes vulnérables les personnes confrontées à des problèmes en lien avec leur situation économique, sociale, culturelle et/ou leur santé. *Catégories de réponses : Chez tous les client·e·s, Chez une majorité de client·e·s, Chez la moitié des client·e·s, Chez une minorité de client·e·s, Chez aucun·e client·e, Ne sais pas*
- a. Manque de moyens financiers
  - b. Niveau de formation peu élevé
  - c. Aucune connaissance/peu de connaissances de la langue
  - d. Aucun soutien de l'entourage
  - e. Solitude
  - f. Maladie psychique
  - g. Maladie physique

21. Selon vous, dans quelle mesure la consultation sociale parvient-elle à atteindre les client·e·s présentant les formes de vulnérabilité ci-après ? *Catégories de réponses : Bien, Plutôt bien, Plutôt mal, Mal, Ne sais pas*

- a. Manque de moyens financiers
- b. Niveau de formation peu élevé
- c. Aucune connaissance/peu de connaissances de la langue
- d. Aucun soutien de l'entourage
- e. Solitude
- f. Maladie psychique
- g. Maladie physique

22. Votre bureau de consultation applique-t-il des mesures qui visent à mieux atteindre les groupes cibles vulnérables ?

- a. Oui, en l'occurrence les mesures suivantes : [réponse ouverte]
- b. Non
- c. Ne sais pas

23. Selon vous, les mesures suivantes sont-elles importantes pour atteindre les groupes cibles vulnérables ? *Catégories de réponses : Importantes, Plutôt importantes, Peu importantes, Pas importantes, Ne sais pas*

- a. Gratuité de la consultation
- b. Permanence libre, sans rendez-vous
- c. Accès en transports publics
- d. Architecture sans obstacle (accès aux locaux)
- e. Situation centrale du bureau de consultation
- f. Formes de conseil indépendantes d'un lieu géographique (p. ex. en ligne/par téléphone)
- g. Consultation à domicile
- h. Interprétation gratuite pour les personnes de langue étrangère
- i. Informations par écrit sur l'offre de conseil en langage FALC (facile à lire et à comprendre)
- j. Informations par écrit sur l'offre de conseil dans d'autres langues (pour les personnes de langue étrangère)
- k. Autres mesures, à savoir : [réponse ouverte]

24. Parmi les caractéristiques suivantes, lesquelles s'appliquent à votre bureau de consultation ? Plusieurs réponses possibles.

- a. Gratuité de la consultation
- b. Permanence libre, sans rendez-vous
- c. Accès en transports publics
- d. Architecture sans obstacle (accès aux locaux)
- e. Situation centrale du bureau de consultation
- f. Formes de conseil indépendantes d'un lieu géographique (p. ex. en ligne/par téléphone)
- g. Consultation à domicile
- h. Interprétation gratuite pour les personnes de langue étrangère
- i. Informations sur l'offre de conseil en langage FALC (facile à lire et à comprendre)
- j. Informations sur l'offre de conseil dans d'autres langues (pour les personnes de langue étrangère)
- k. Autres mesures, à savoir : [réponse ouverte]

### **Bloc : Effets déployés par la consultation sociale**

Nous aimerions maintenant en savoir plus sur les effets déployés par la consultation sociale. Veuillez mettre en relation les affirmations ci-après avec la part des consultations sociales qui visaient effectivement cet objectif de résultat.

25. La consultation sociale a comme premier objectif de résultat le soutien et le renforcement des ressources personnelles, de la *compétence personnelle et de l'autonomie* du groupe cible. Comment évaluez-vous les affirmations suivantes relatives aux effets de la consultation sociale ? *Catégories de réponses : Vrai, Plutôt vrai, Plutôt pas vrai, Pas vrai, Ne sais pas*
- a. Les client·e·s (et le cas échéant les proches/personnes de référence) connaissent mieux leurs droits et possibilités qu'avant.
  - b. Les client·e·s (et le cas échéant les proches/personnes de référence) savent où ils peuvent, si nécessaire, trouver un soutien pour faire valoir leurs droits et possibilités et pour mettre en place des mesures.
  - c. Globalement, les client·e·s (et le cas échéant les proches/personnes de référence) ont davantage confiance en eux qu'avant.
  - d. Les client·e·s (et le cas échéant les proches/personnes de référence) cherchent un soutien pour faire valoir leurs droits et possibilités et pour mettre en place des mesures.
  - e. Les client·e·s (et le cas échéant les proches/personnes de référence) prennent leurs décisions de façon plus autonome qu'avant.
  - f. Les client·e·s (et le cas échéant les proches/personnes de référence) sont plus autonomes qu'avant dans la mise en place de mesures.
26. La consultation sociale a comme deuxième objectif de résultat la *sécurité matérielle* des client·e·s en situation difficile. Comment évaluez-vous les affirmations suivantes relatives aux effets de la consultation sociale ? *Catégories de réponses : Vrai, Plutôt vrai, Plutôt pas vrai, Pas vrai, Ne sais pas*
- a. Les client·e·s (et le cas échéant les proches/personnes de référence) connaissent mieux leur situation financière qu'avant.
  - b. Les client·e·s (et le cas échéant les proches/personnes de référence) savent comment demander des prestations d'assurances sociales destinées aux personnes âgées leur permettant de couvrir leurs besoins vitaux.
  - c. Les client·e·s (et le cas échéant les proches/personnes de référence) demandent (avec une aide) des prestations d'assurances sociales destinées aux personnes âgées leur permettant de couvrir leurs besoins vitaux.
  - d. La situation financières des client·e·s s'est améliorée.
  - e. Les client·e·s (et le cas échéant les proches/personnes de référence) connaissent mieux qu'avant les formes de logement adaptées à leur situation et les offres correspondantes.
  - f. Les client·e·s sont en mesure de choisir la meilleure forme de logement possible compte tenu de leur situation (le cas échéant avec les proches/personnes de référence).
  - g. Les client·e·s (et le cas échéant les proches/personnes de référence) organisent (avec une aide si nécessaire) les offres de soutien nécessaires pour pouvoir adopter la forme de logement voulue.
  - h. Les client·e·s qui le souhaitent peuvent continuer de vivre dans leur propre logement.
27. La consultation sociale a comme troisième objectif de résultat la *participation* des client·e·s à la vie de leur environnement. Comment évaluez-vous les affirmations suivantes relatives aux effets de la consultation sociale ? *Catégories de réponses : Vrai, Plutôt vrai, Plutôt pas vrai, Pas vrai, Ne sais pas*
- a. Les client·e·s connaissent mieux qu'avant les offres formelles/informelles existantes qui visent à promouvoir les contacts sociaux.
  - b. Les client·e·s participent (si nécessaire avec une aide pour y accéder) aux offres visant à promouvoir les contacts sociaux.
  - c. Les client·e·s sont en mesure de maintenir/entretenir les contacts sociaux.
  - d. Les client·e·s ont davantage de contacts avec d'autres personnes qu'avant la consultation.
  - e. Les client·e·s sont mieux soutenus par leur entourage qu'avant la consultation.
28. Après la consultation sociale, prenez-vous contact avec les client·e·s pour vérifier les effets de la consultation ?
- a. Oui, systématiquement
  - b. Oui, avec la majorité des client·e·s
  - c. Oui, avec la moitié des client·e·s

- d. Oui, avec une minorité de client·e·s
- e. Non, jamais

29. Êtes-vous globalement satisfait·e des effets déployés par la consultation sociale ? *Catégories de réponses : Vrai, Plutôt vrai, Plutôt pas vrai, Pas vrai, Ne sais pas*

- a. Satisfait·e
- b. Plutôt satisfait·e
- c. Plutôt insatisfait·e
- d. Insatisfait·e
- e. Ne sais pas

30. *Filtre : Si la réponse à la question 28 est c ou d :* Vous avez indiqué que vous étiez (plutôt) insatisfait·e des effets déployés par la consultation sociale. Merci d'expliquer pourquoi, en utilisant vos propres mots.

- a. [Réponse ouverte]

31. *Filtre : Si la réponse à la question 28 est a ou b :* Vous avez indiqué que vous étiez (plutôt) satisfait·e des effets déployés par la consultation sociale. Merci d'expliquer pourquoi, en utilisant vos propres mots.

- a. [Réponse ouverte]

#### **Bloc : Portrait**

Pour finir, nous aimerions en savoir plus sur votre formation.

32. Parmi les diplômes suivants, lesquels possédez-vous ? Plusieurs réponses possibles.

- a. Bachelor d'une haute école spécialisée en travail social
- b. Master d'une haute école spécialisée en travail social
- c. Diplôme d'une école supérieure en travail social
- d. Diplôme d'une formation passerelle en travail social
- e. Autre : [réponse ouverte]

33. *Filtre : Si la réponse à la question 14 est c* Lesquelles des formations de coaching suivantes avez-vous suivies ? Plusieurs réponses possibles.

- a. Formation continue d'une haute école spécialisée / université dans le domaine du coaching
- b. Formation continue d'une école supérieure
- c. Cours de formation continue dans le domaine du coaching de Pro Senectute Suisse
- d. Formation continue d'un prestataire privé dans le domaine du coaching
- e. Autre : [réponse ouverte]

#### **Bloc : Clôture**

34. Vous avez atteint la fin du questionnaire. Si vous avez d'autres commentaires à formuler à propos de l'enquête, vous pouvez le faire dans le champ ci-dessous.

- a. [Réponse ouverte]

### A 3.5 Questionnaire pour le sondage par écrit auprès des clientes et clients de la consultation sociale

#### A Questions générales vous concernant, vous et votre situation

A1 Nous aimerions savoir qui remplit ce questionnaire. Veuillez cocher la bonne réponse.

- Je suis une personne âgée qui a sollicité une consultation sociale **seule ou avec mon/ma partenaire**.
- Veuillez répondre à toutes les questions, mais **sans** le paragraphe C5. Vous pouvez y répondre seul ou avec votre partenaire.
- Je suis une personne âgée qui a été accompagnée par un **proche aidant** à la consultation sociale.
- Veuillez répondre à toutes les questions, mais **sans** le paragraphe C5. Si votre proche aidant répond aux questions avec vous, il peut également répondre aux questions du chapitre C5.
- Je suis un **proche aidant** qui a sollicité une consultation sociale sans la personne âgée bénéficiaire.
- Veuillez répondre à toutes les questions de votre point de vue, mais **sans** les paragraphes C1 à C4.

A2 Quel est votre genre ?

- Féminin    Masculin    Autre

A3 Quel âge avez-vous?

- Moins de 60 ans
- Entre 60 et 64 ans
- Entre 65 et 74 ans
- Entre 75 et 84 ans
- 85 ans ou plus



## A4 Où avez-vous bénéficié de la consultation sociale de Pro Senectute?

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Aargau                 | <input type="checkbox"/> Graubünden                    | <input type="checkbox"/> Kanton Schwyz    |
| <input type="checkbox"/> Appenzell Ausserrhoden | <input type="checkbox"/> Arc Jurassien (JU, NE, JU BE) | <input type="checkbox"/> Thurgau          |
| <input type="checkbox"/> Appenzell Innerrhoden  | <input type="checkbox"/> Kanton Luzern                 | <input type="checkbox"/> Ticino e Moesano |
| <input type="checkbox"/> Basel (BS/BL)          | <input type="checkbox"/> Nidwalden                     | <input type="checkbox"/> Uri              |
| <input type="checkbox"/> Kanton Bern            | <input type="checkbox"/> Obwalden                      | <input type="checkbox"/> Vaud             |
| <input type="checkbox"/> Canton Fribourg        | <input type="checkbox"/> Kanton St. Gallen             | <input type="checkbox"/> Valais-Wallis    |
| <input type="checkbox"/> Canton Genève          | <input type="checkbox"/> Kanton Schaffhausen           | <input type="checkbox"/> Kanton Zug       |
| <input type="checkbox"/> Kanton Glarus          | <input type="checkbox"/> Kanton Solothurn              | <input type="checkbox"/> Kanton Zürich    |

A5 Comment avez-vous eu connaissance de l'offre de consultation de Pro Senectute?  
 Vous pouvez cocher plusieurs réponses

- Par Pro Senectute (p. ex. site Internet, conversation téléphonique, flyer, publicité)
- Par une autorité (p. ex. agence AVS, caisse de compensation, APEA, service social)
- Par un autre service/une autre organisation (p. ex. Aide et soins à domicile, cabinet de médecin de famille, Pro Infirmis)
- Par ma famille/des amis/des connaissances
- Par des articles dans les médias (p. ex. journaux, radio)
- Autre, à savoir:

**A6** Pourquoi avez-vous contacté Pro Senectute?

☞ Vous pouvez cocher plusieurs réponses.

- Je souhaitais obtenir des **informations exhaustives** sur le(s) thème(s) suivant(s):
- Finances (p. ex. assurances sociales, prestations complémentaires)
  - Questions juridiques (p. ex. directives anticipées, mandat pour cause d'inaptitude, retraite)
  - Logement (p. ex. formes de logement, entrée en home)
  - Santé (p. ex. aide et accompagnement à domicile)
  - Organisation de la vie quotidienne et des loisirs (p. ex. relations sociales, structuration de la journée, offres de loisirs)
  - Relève des proches aidants (p. ex. possibilités de soutien)
  - Autre, à savoir:

- 
- J'avais besoin d'un **soutien concret**, notamment dans les domaines suivants:
- Situation financière
  - Situation juridique
  - Logement
  - Situation en matière de santé
  - Organisation de la vie quotidienne et des loisirs (relations sociales, structuration de la journée, offres de loisirs)
  - Relève (pour proche aidant)
  - Autre, à savoir:

- 
- J'avais d'autres raisons, à savoir:
-

**B Questions sur la consultation sociale de Pro Senectute**

☞ Les questions suivantes portent sur la dernière consultation dont vous avez bénéficié ou celle qui est en cours.

B1 La consultation sociale est-elle terminée?

Oui  Non

B2 À quelle fréquence avez-vous jusqu'à présent été en contact avec l'assistante sociale ou l'assistant social de Pro Senectute (personnellement, par écrit ou par téléphone)?

1 ou 2 fois  3 à 5 fois  Plus de 5 fois

B3 Combien de temps la dernière consultation sociale/la consultation en cours a-t-elle duré ?

Moins d'un mois  De 7 à 12 mois  
 De 1 à 6 mois  Plus de 12 mois

B4 Évaluation de la consultation sociale

☞ Lisez les déclarations suivantes. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec celles-ci?

Veillez cocher la réponse correspondant à chaque déclaration. Si votre consultation sociale n'est pas encore terminée, il vous suffit d'évaluer la situation à ce jour.

	D' accord	Plutôt d' accord	Plutôt pas d' accord	Pas d' accord	Je ne sais pas
La rapidité avec laquelle j'ai pu obtenir un rendez-vous pour une consultation sociale m'a donné satisfaction.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'assistante sociale ou l'assistant social a compris mes préoccupations.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'assistante sociale ou l'assistant social a pris suffisamment de temps pour répondre à mes questions.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'assistante sociale ou l'assistant social et moi-même avons défini ensemble les objectifs de la consultation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'ai obtenu des réponses à mes questions au cours de la consultation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les informations fournies lors de la consultation étaient compréhensibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## C Questions sur l'intérêt de la consultation sociale de Pro Senectute

□ Pour les **proches aidants**: veuillez passer directement au paragraphe **C5**

### C1 Effets sur ma situation personnelle

De manière générale, quels effets la consultation sociale a-t-elle eus sur votre situation? Veuillez donner votre évaluation.

□ Lisez les déclarations suivantes. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec celles-ci? Veuillez cocher la réponse correspondant à chaque déclaration.

S'il y a un sujet parmi les affirmations qui n'a pas été abordé lors de votre consultation, veuillez cocher la case dans la dernière colonne.

	D' accord	Plutôt d' accord	Plutôt pas d' accord	Pas d' accord	Je ne sais pas	Nous n'en avons pas parlé.
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, je sais mieux à qui je peux demander de l'aide en cas de questions/problèmes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, je sollicite davantage de l'aide en cas de questions/problèmes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je suis moins en souci qu'avant la consultation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D'une manière générale, grâce à la consultation, j'ai plus confiance en moi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## C2 Effets sur ma situation financière

☞ Lisez les déclarations suivantes. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec celles-ci? Veuillez cocher la réponse correspondant à chaque déclaration. S'il y a un sujet parmi les affirmations qui n'a pas été abordé lors de votre consultation, veuillez cocher la case dans la dernière colonne.

	D' accord	Plutôt d' accord	Plutôt pas d' accord	Pas d' accord	Je ne sais pas	Nous n'en avons pas parlé.
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, je connais mieux ma situation financière.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les conseils qui me sont donnés me permettent de savoir à quelles prestations d'assurances sociales j'ai droit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, je sais comment réclamer des prestations d'assurances sociales et où obtenir de l'aide à cet effet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, je peux réclamer moi-même ou avec de l'aide les prestations d'assurances sociales auxquelles j'ai droit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, ma situation financière s'est globalement stabilisée voire améliorée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## C3 Effets sur ma situation en matière de logement

☞ Lisez les déclarations suivantes. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec celles-ci? Veuillez cocher la réponse correspondant à chaque déclaration. S'il y a un sujet parmi les affirmations qui n'a pas été abordé lors de votre consultation, veuillez cocher la case dans la dernière colonne.

	D' accord	Plutôt d' accord	Plutôt pas d' accord	Pas d' accord	Je ne sais pas	Nous n'en avons pas parlé.
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, je dispose de plus d'informations sur les formes de logement, les possibilités de financement et les offres de soutien correspondantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, je suis plus à même d'évaluer la forme de logement adaptée à ma situation financière et mon état de santé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, je comprends mieux mes besoins en matière de logement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	D' accord	Plutôt d' accord	Plutôt pas d' accord	Pas d' accord	Je ne sais pas	Nous n'en avons pas parlé.
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, je connais les moyens de vivre plus longtemps à domicile.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, je profite d'offres de soutien qui me permettent de me loger comme je le souhaite.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**C4 Effets sur mes relations**

☞ Lisez les déclarations suivantes. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec celles-ci? Veuillez cocher la réponse correspondant à chaque déclaration. S'il y a un sujet parmi les affirmations qui n'a pas été abordé lors de votre consultation, veuillez cocher la case dans la dernière colonne.

	D' accord	Plutôt d' accord	Plutôt pas d' accord	Pas d' accord	Je ne sais pas	Nous n'en avons pas parlé.
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, je connais les situations dans lesquelles mon entourage peut me soutenir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, je suis en mesure d'entretenir de meilleurs rapports avec mon entourage (famille, amis, connaissances, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, je sens que mon entourage (famille, amis, connaissances) me soutient mieux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, j'ai une meilleure connaissance des offres permettant d'établir des contacts avec d'autres personnes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, j'utilise davantage d'offres permettant d'établir des contacts avec d'autres personnes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, j'ai globalement plus de contacts avec d'autres personnes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

☞ Les questions C5 ci-dessous ne s'adresse **qu'aux proches aidants**

☞ Si aucun proche aidant ne remplit ce questionnaire, vous pouvez laisser la case C5 vide et passer directement à la question D de la dernière page.

C5 Effets sur les proches aidants						
	D' accord	Plutôt d' accord	Plutôt pas d' accord	Pas d' accord	Je ne sais pas	Nous n'en avons pas parlé.
☞ Lisez les déclarations suivantes. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec celles-ci? Veuillez cocher la réponse correspondant à chaque déclaration. S'il y a un sujet parmi les affirmations qui n'a pas été abordé lors de votre consultation, veuillez cocher la case dans la dernière colonne.						
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, je suis mieux informé-e sur les prestations de soutien et les offres destinées aux seniors.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, je sais mieux à qui je peux demander de l'aide en cas de questions/problèmes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, je suis mieux armé-e pour conseiller moi-même la personne âgée que j'accompagne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, je sollicite des prestations d'assurances sociales pour la personne âgée que j'accompagne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, j'examine des offres de soutien afin que la personne âgée puisse se loger conformément à ses besoins.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, la situation de la personne âgée s'est globalement améliorée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, je connais les possibilités de soutien dont je dispose en ma qualité de proche aidant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, je sollicite des offres qui me soutiennent ou allègent mes tâches.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depuis que j'ai bénéficié de conseils, je ressens un soutien ou un allègement de mes tâches plus marqué au quotidien en tant que proche aidant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

☞ Cette question de conclusion s'adresse à **toutes** les personnes.

<b>D Question sur votre satisfaction</b>					
D1 Satisfaction relative à la consultation					
	Tout à fait d' accord	Plutôt d' accord	Plutôt pas d' accord	Pas du tout d' accord	Je ne sais pas.
☞ Lisez les déclarations suivantes. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec celles-ci? Cochez une réponse pour chaque affirmation.					
La consultation sociale de Pro Senectute m'a été d'une grande aide.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je recommande la consultation sociale de Pro Senectute.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**A 4 Grille d'enquête**

● = la méthode peut apporter une contribution essentielle à la réponse aux questions d'évaluation, ○ = la méthode peut apporter une contribution complémentaire à la réponse aux questions d'évaluation.

Objectifs	Indicateurs (opérialonnés davantage dans les instruments d'enquête)	Modules de l'approche méthodologique						Cadre de référence	
<p>Explications sur le plan d'enquête :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Marqué en vert</b> : Catalogue d'objectifs et d'indicateurs « Consultation sociale » 2022-2023</li> <li>- <b>Marqué en jaune</b> : Catalogue d'objectifs et d'indicateurs « Consultation sociale » 2024-2025</li> <li>- <b>Marqué en bleu</b> : Compléments Interface</li> </ul>		Analyse des chiffres clés de la consultation sociale	Enquête en ligne professionnelle, s Consultation sociale	Analyses approfondies dans les bureaux de consultation des OPS	Enquête auprès des client-e-s Consultation sociale	Portraits de cas approfondis de client-e-s	Entretiens avec les parties prenantes	Comparaison théorique/réel	Comparaison transverse
Input et mise en œuvre	Cohérence et pertinence								
<p>1. <input checked="" type="checkbox"/> Les objectifs, les groupes cibles et les activités de la consultation sociale sont cohérents et appropriés. La consultation sociale présente une cohérence avec la fourniture de prestations par d'autres prestataires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <input checked="" type="checkbox"/> Les bases conceptuelles et la définition contractuelle de la consultation sociale sont appropriées en vue de la fourniture de prestations et du déploiement d'effets visé. (Sentiment subjectif des acteurs)</li> <li>- <input checked="" type="checkbox"/> Des synergies sont créées entre la consultation sociale et les offres d'autres prestataires. (sentiment subjectif des acteurs)</li> <li>- <input checked="" type="checkbox"/> La consultation sociale a une valeur ajoutée ou une caractéristique unique dans le paysage des offres. (sentiment subjectif des acteurs)</li> </ul>		○	●	○	○	●	●	●
<p>2. <input checked="" type="checkbox"/> Les ressources financières et humaines de la consultation sociale sont adéquates.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <input checked="" type="checkbox"/> Sources de financement et ressources financières de la consultation sociale (chiffres clés)</li> <li>- <input checked="" type="checkbox"/> La consultation sociale dispose de ressources financières et humaines suffisantes pour mettre en œuvre les objectifs de performance. (sentiment subjectif des acteurs)</li> </ul>	●	●	●	●	○	○	●	●
<p>3. <input checked="" type="checkbox"/> Les approches de mise en œuvre de la consultation sociale s'avèrent appropriées en vue d'une prestation de services adéquate.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <input checked="" type="checkbox"/> Organisation et processus de la consultation sociale de l'OPS (caractéristiques)</li> <li>- <input checked="" type="checkbox"/> L'organisation et les processus de la consultation sociale sont pertinents. (sentiment subjectif des acteurs)</li> </ul>		●	●	○	○	○		●

Objectifs	Indicateurs (opérialisés davantage dans les instruments d'enquête)	Modules de l'approche méthodologique								Cadre de référence
Explications sur le plan d'enquête :										
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Marqué en vert</b> : Catalogue d'objectifs et d'indicateurs « Consultation sociale » 2022-2023</li> <li>- <b>Marqué en jaune</b> : Catalogue d'objectifs et d'indicateurs « Consultation sociale » 2024-2025</li> <li>- <b>Marqué en bleu</b> : Compléments Interface</li> </ul>		Analyse des chiffres clés de la consultation sociale	Enquête en ligne professionnel-le-s Consultation sociale	Analyses approfondies dans les bureaux de consultation des OPS	Enquête auprès des client-e-s Consultation sociale	Portraits de cas approfondis de client-e-s	Entretiens avec les parties prenantes	Comparaison théorique/réel	Comparaison transverse	
Ouput	Adéquation									
4. <input checked="" type="checkbox"/> La consultation sociale aux seniors et à leurs proches est assurée dans toute la Suisse.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <input checked="" type="checkbox"/> Nombre d'heures de travail directement liées aux client-e-s par an (au moins 30 min. de travail) (chiffres clés)</li> <li>- <input checked="" type="checkbox"/> Nombre de client-e-s par OPS par an (uniquement les cas avec au moins 30 min. de travail) (chiffres clés)</li> <li>- <input checked="" type="checkbox"/> Nombre de cantons proposant des offres de consultation sociale sous la responsabilité de Pro Senectute (chiffres clés)</li> <li>- <input checked="" type="checkbox"/> Caractéristiques de la consultation sociale (p. ex. type de conseil [individuel/de groupe, coaching], nombre de rencontres par client-e, domaines thématiques, etc.) (chiffres clés, si disponibles ; sentiment subjectif des acteurs)</li> <li>- <input checked="" type="checkbox"/> Caractéristiques de la vulnérabilité des client-e-s (chiffres clés ; sentiment subjectif des acteurs)</li> </ul>	●	○	●	●	●	○	●	●	
5. <input checked="" type="checkbox"/> La consultation sociale est proposée par un personnel qualifié et intègre les connaissances spécialisées et les méthodes les plus récentes du travail social et de la gérontologie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <input checked="" type="checkbox"/> Les collaborateurs/trices responsables des dossiers disposent d'un diplôme en travail social d'une haute école spécialisée, d'une université ou d'une formation équivalente. (Caractéristiques)</li> <li>- <input checked="" type="checkbox"/> Les collaborateurs/trices qui pratiquent le coaching disposent pour le coaching d'un certificat d'une formation continue reconnue par PS CH. (Caractéristiques)</li> <li>- <input checked="" type="checkbox"/> Chaque consultation sociale, y compris le coaching, est saisie dans le logiciel de gestion des dossiers et sert ainsi au contrôle de la qualité. (Caractéristiques, sentiment subjectif des acteurs)</li> <li>- <input checked="" type="checkbox"/> La qualité de la consultation sociale est vérifiée par le biais d'une gestion de la qualité menée régulièrement sur la gestion des cas (sous forme de supervisions, d'interventions ou d'autres formes d'échange d'expériences et de connaissances). (Caractéristiques, sentiment subjectif des acteurs)</li> <li>- <input checked="" type="checkbox"/> Les collaborateurs/trices sont tenus ou ont la possibilité de participer régulièrement à des formations continues. (caractéristiques, sentiment subjectif des acteurs)</li> <li>- <input checked="" type="checkbox"/> Les connaissances spécialisées (gérontologiques) et les méthodes du travail social correspondent à l'état actuel de la pratique et de la science. (sentiment subjectif des acteurs)</li> <li>- <input checked="" type="checkbox"/> Des mesures pour la poursuite du développement spécialisé et stratégique de l'offre sont disponibles. (caractéristiques, sentiment subjectif des acteurs)</li> </ul>	○	●	○				●	●	

Objectifs	Indicateurs (opérialisés davantage dans les instruments d'enquête)	Modules de l'approche méthodologique							Cadre de référence
<p>Explications sur le plan d'enquête :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Marqué en vert</b> : Catalogue d'objectifs et d'indicateurs « Consultation sociale » 2022-2023</li> <li>- <b>Marqué en jaune</b> : Catalogue d'objectifs et d'indicateurs « Consultation sociale » 2024-2025</li> <li>- <b>Marqué en bleu</b> : Compléments Interface</li> </ul>		Analyse des chiffres clés de la consultation sociale	Enquête en ligne professionnelle-les Consultation sociale	Analyses approfondies dans les bureaux de consultation des OPS	Enquête auprès des client-e-s Consultation sociale	Portraits de cas approfondis de client-e-s	Entretiens avec les parties prenantes	Comparaison théorique/réel	Comparaison transverse
<p>6. <span style="color: green;">■</span> La consultation sociale est adaptée aux besoins et aux objectifs et facilement accessible. Des stratégies et des mesures visant à atteindre les personnes vulnérables sont développées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <span style="color: green;">■</span> Dans le cadre de la consultation sociale, une identification des besoins individuels (« entretien préalable ») est effectuée en coopération avec le/la client-e ou le groupe de clients. La réalisation de l'aide et son appréciation s'effectuent en fonction des besoins et des objectifs. <i>(caractéristiques, sentiment subjectif des acteurs)</i></li> <li>- <span style="color: green;">■</span> La consultation sociale est gratuite, volontaire et confidentielle. <i>(caractéristiques, sentiment subjectif des acteurs)</i></li> <li>- <span style="color: yellow;">■</span> La consultation sociale se déroule à proximité du lieu de vie des client-e-s. <i>(caractéristiques, sentiment subjectif des acteurs)</i></li> <li>- <span style="color: yellow;">■</span> La consultation sociale inclut différentes formes de conseil. <i>(caractéristiques, sentiment subjectif des acteurs)</i></li> <li>- <span style="color: yellow;">■</span> L'offre est publiée dans une langue adaptée à son public cible et sur différents canaux. <i>(caractéristiques, sentiment subjectif des acteurs)</i></li> <li>- <span style="color: green;">■</span> Les « bonnes pratiques » permettant d'atteindre les groupes vulnérables sont documentées <i>(documentation, sentiment subjectif des acteurs)</i></li> <li>- <span style="color: blue;">■</span> Les client-e-s sont satisfait-e-s de la prestation de consultation sociale reçue. <i>(sentiment subjectif des acteurs)</i></li> </ul>	○	●	○	●	○	○	●	●
Outcome	Efficacité								
<p>7. <span style="color: green;">■</span> L'indépendance des client-e-s est mise en place/rétablie et maintenue et leurs ressources sont renforcées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <span style="color: yellow;">■</span> Les seniors (et les personnes de référence le cas échéant) sont informés de leurs droits et on leur montre des instruments servant à préserver l'autodétermination. <i>(caractéristiques, sentiment subjectif des acteurs)</i></li> <li>- <span style="color: yellow;">■</span> Les seniors (et, le cas échéant, les personnes de référence) sont encouragés à prendre eux-mêmes des décisions les concernant et à mettre en place de leur propre chef les éventuelles mesures qui s'imposent. <i>(caractéristiques, sentiment subjectif des acteurs)</i></li> <li>- <span style="color: yellow;">■</span> Au besoin, les seniors (et les personnes de référence le cas échéant) obtiennent du soutien pour faire valoir leurs droits et engager des mesures. <i>(caractéristiques, sentiment subjectif des acteurs)</i></li> </ul>	●	●	●	●	○	●	●	●
<p>8. <span style="color: green;">■</span> La participation des client-e-s à la vie de leur environnement est renforcée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <span style="color: yellow;">■</span> Les seniors (et le cas échéant les personnes de référence) reçoivent des informations sur les offres informelles et/ou formelles pour maintenir leurs contacts sociaux ou en nouer des nouveaux malgré d'éventuelles limitations de santé et de mobilité. <i>(caractéristiques, sentiment subjectif des acteurs)</i></li> </ul>	●	●	●	●	○	●	●	●

Objectifs	Indicateurs (opérialionnalisés davantage dans les instruments d'enquête)	Modules de l'approche méthodologique							Cadre de référence
Explications sur le plan d'enquête :		Analyse des chiffres clés de la consultation sociale	Enquête en ligne professionnelle-s Consultation sociale	Analyses approfondies dans les bureaux de consultation des OPS	Enquête auprès des client-e-s Consultation sociale	Portraits de cas approfondis de client-e-s	Entretiens avec les parties prenantes	Comparaison théorique/réel	Comparaison transverse
- <b>Marqué en vert</b> : Catalogue d'objectifs et d'indicateurs « Consultation sociale » 2022-2023									
- <b>Marqué en jaune</b> : Catalogue d'objectifs et d'indicateurs « Consultation sociale » 2024-2025									
- <b>Marqué en bleu</b> : Compléments Interface									
9. <input checked="" type="checkbox"/> Les client-e-s en situation difficile bénéficient d'une sécurité sur le plan matériel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <input type="checkbox"/> La situation financière actuelle est examinée et consignée avec les seniors (et les personnes de référence le cas échéant). <i>(caractéristiques, sentiment subjectif des acteurs)</i></li> <li>- <input type="checkbox"/> Les seniors (et, le cas échéant, les personnes de référence) bénéficient d'un soutien pour faire valoir leur droit à des prestations d'assurances sociales destinées à couvrir les besoins vitaux des personnes âgées. Si nécessaire, un soutien administratif est mis en place. <i>(caractéristiques, sentiment subjectif des acteurs)</i></li> <li>- <input type="checkbox"/> Dans le domaine du logement, les seniors sont soutenus pour trouver la forme de logement la plus adaptée à leur situation. <i>(caractéristiques, sentiment subjectif des acteurs)</i></li> <li>- <input type="checkbox"/> Pour répondre au désir de continuer à vivre chez soi, les offres de soutien nécessaires sont présentées et organisées. <i>(caractéristiques, sentiment subjectif des acteurs)</i></li> <li>- <input type="checkbox"/> Au besoin, les seniors (et les personnes de référence le cas échéant) reçoivent des informations et des conseils dans leurs prises de décisions relatives au changement de la situation de logement. <i>(caractéristiques, sentiment subjectif des acteurs)</i></li> </ul>	●	●	●	●	○	●	●	
10. <input checked="" type="checkbox"/> Les groupes vulnérables connaissent une vie facilitée.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <input type="checkbox"/> Les seniors (et éventuellement les personnes de référence) reçoivent un soutien de la part des professionnels, qui mettent en place des prestations, organisent ou communiquent des offres. <i>(caractéristiques, sentiment subjectif des acteurs)</i></li> </ul>	●	●	●	●	○	●	●	