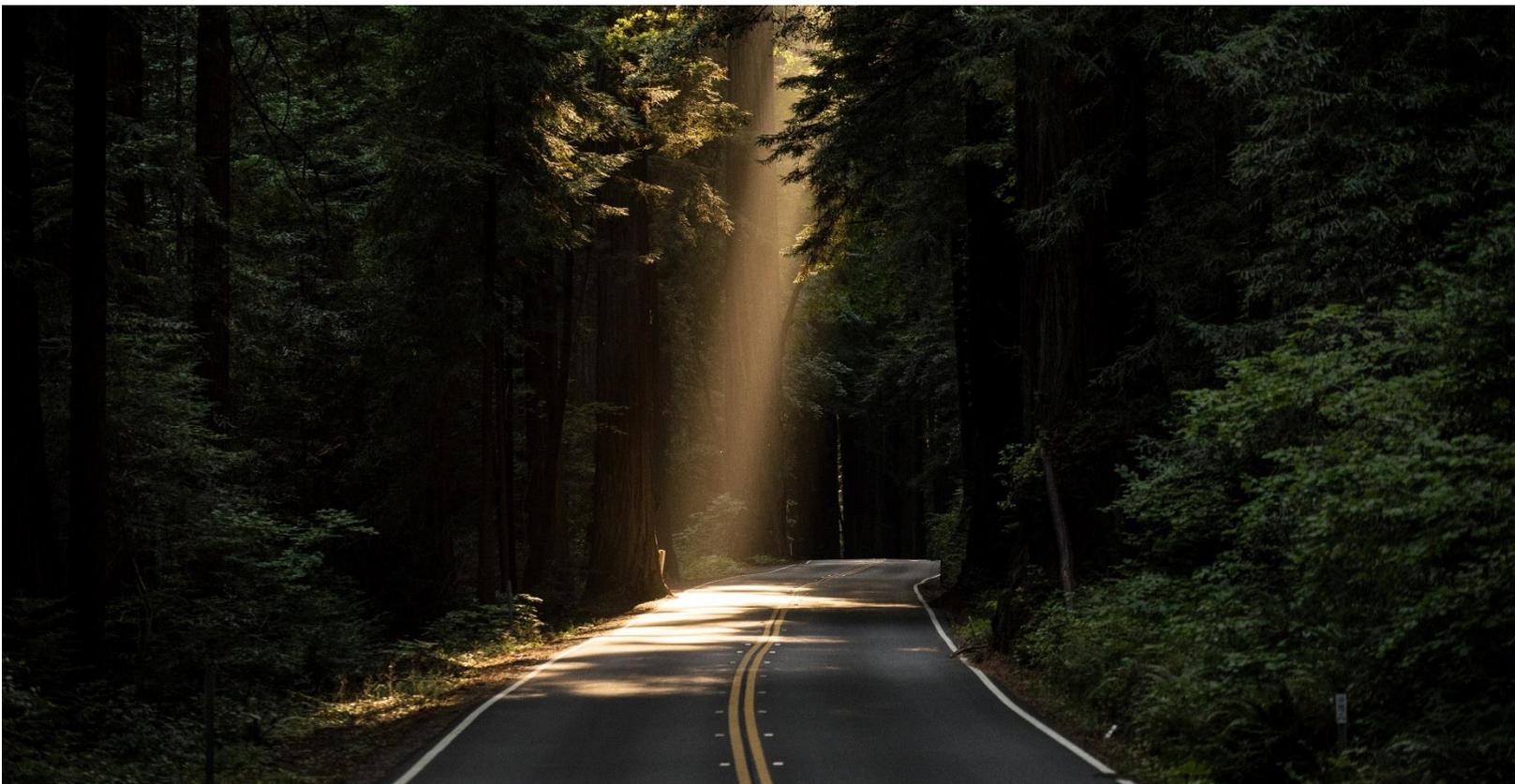


Décembre 2022



Rapport de synthèse

**Perceptions de personnes âgées et de proches envers
les ressources d'aide en cas de violences
domestiques en Suisse**

**Module complémentaire au projet national
« Violence dans les couples âgés (VCA) : étude et
développement de matériel de sensibilisation »**

Table des matières

1. Contexte	3
2. Méthodologie	4
3. Résultats-clés	5
3.1 Perceptions de la problématique	5
3.1.1 Perception et analyse générale de la situation de Monsieur T.	6
3.1.2 Formes de violence identifiées.....	7
3.1.3 Usage des termes violence et maltraitance	9
3.2 Freins à la demande d'aide et à la mobilisation des ressources existantes	10
3.2.1 Freins à demander de l'aide, en lien avec la situation de Monsieur T.	10
3.2.2 Positionnement par rapport aux hypothèses quant à la faible sollicitation des ressources d'aide en cas de violence	15
3.3 Eléments facilitant la demande d'aide et la mobilisation des ressources d'aide existantes	18
3.3.1 Eléments facilitant la demande d'aide, en lien avec la situation de Monsieur T.	19
3.3.2 Eléments facilitant la mobilisation des ressources d'aide et connaissance des services d'aide	20
4. Recommandations	22

1. Contexte

Bien qu'il existe de nombreuses offres d'aide en cas de violences domestiques en Suisse, on constate que les personnes âgées sollicitent peu ces ressources. Elles sont par ailleurs généralement absentes des campagnes de prévention, qui mettent souvent en scène des personnes plus jeunes. Il y a également peu d'offres d'aide aux victimes et aux auteurs de violence qui s'adressent aux personnes âgées et qui prennent en compte leurs besoins et contraintes spécifiques (difficultés de mobilité, nonaccès à internet, besoin d'aide pour les activités de la vie quotidienne, etc.).

Ce module de recherche, financé par Prévention Suisse de la Criminalité (PSC), a pour but d'améliorer l'accès des personnes de 64 ans et plus et des proches aux ressources d'aide (fédérales, cantonales et associatives) en cas de violences domestiques, actuellement disponibles en Suisse. Il vise plus spécifiquement à mieux comprendre la manière dont les personnes âgées de 64 ans et plus et les proches perçoivent les ressources d'aide existantes, les freins éventuels à la mobilisation de ces ressources (manque de connaissance, peur des conséquences notamment en termes de placement en EMS, etc.) et les éléments facilitateurs. Il formulera des recommandations pour améliorer l'accès des seniors à ces ressources. Les résultats de cette étude permettront également d'orienter la forme et les contenus de la campagne nationale de sensibilisation « Gewalt im Alter » qui sera lancée par Prévention Suisse de la Criminalité (PSC) en collaboration avec le Centre national de compétences Alter ohne Gewalt et Opferhilfe Schweiz début 2023.

Ce module constitue un complément au projet de recherche appliquée « Prévention de la violence dans les couples âgés (VCA) : étude et développement de matériel de sensibilisation » (2022-2024), co-financé par le Bureau fédéral de l'égalité entre les femmes et les hommes (BFEG), la Fondation Oak, le Bureau vaudois de l'égalité entre femmes et hommes (BEFH VD) et diverses organisations partenaires (Vieillesse sans violence, Pro Senectute Suisse, CURAVIVA Suisse, Spitex Suisse, Conseil suisse des Aînés, Conférence suisse contre la violence domestique, Opferhilfe Schweiz, etc.).

Ce projet de recherche national vise à améliorer la prévention de la violence dans les couples âgés en Suisse par 1) une meilleure compréhension de ces situations et de la collaboration entre les réseaux professionnels liés aux violences domestiques et ceux en lien avec l'aide et les soins aux personnes âgées, et 2) l'élaboration, la réalisation et la diffusion de matériel de sensibilisation dans le cadre d'une campagne nationale en novembre 2023. Il contribuera à renforcer la détection, l'orientation et la prise en charge interprofessionnelle de ces situations, ainsi que l'accès des personnes de 64 ans et plus aux ressources d'aide existantes.

Les personnes âgées – et en particulier les femmes âgées – bénéficieront ainsi d'un meilleur soutien de la part des acteurs des domaines du vieillissement et de la violence domestique qui posséderont des plus amples ressources pour les informer, les orienter et les accompagner, en adaptation avec le contexte spécifique lié au vieillissement. Plus largement, ce projet permettra de sensibiliser la société au fait que la violence de couple ne s'arrête pas à l'âge de la retraite et qu'il existe des possibilités d'aide.

2. Méthodologie

Dans le cadre de ce module complémentaire (décembre 2021 à décembre 2022), 12 entretiens de recherche qualitatifs structurés ont été conduits entre juillet et octobre 2022 auprès de personnes de 64 ans et plus (n=6) et de proches (n=6) dans les trois régions linguistiques (4 en FR, 4 en DE et 4 en IT). Il est à noter qu'il n'existait pas de liens personnels ou de parenté entre les personnes interviewées. Les interviewé.e.s ont été recruté.e.s par l'intermédiaire des réseaux personnels et professionnels des membres de l'équipe, en veillant à assurer une diversité d'âge, de profils socio-économiques et de lieux de vie. Les tableaux ci-dessous présentent les profils des personnes interviewées.

Personnes âgées

Région linguistique	Age	Genre	Etat civil	Fonction / domaine professionnel	Milieu de vie
Suisse allemande (CH-DE)	78	Homme	marié	théologien	rural
Suisse allemande (CH-DE)	66	Femme	mariée	assistante médicale	rural
Suisse romande (CH-FR)	86	Homme	veuf	physicien	urbain
Suisse romande (CH-FR)	84	Femme	veuve	sommelière	urbain
Suisse italienne (CH-IT)	80	Femme	célibataire	domaine restauration	périurbain
Suisse italienne (CH-IT)	69	Homme	marié	chef d'entreprise (PME électricité)	périurbain

Tableau 1 : Profil des personnes âgées interviewées

Proches

Région linguistique	Age	Genre	Etat civil	Fonction / domaine professionnel	Milieu de vie
Suisse allemande (CH-DE)	39	Femme	mariée	enseignante d'allemand pour personnes de langue étrangère	périurbain
Suisse allemande (CH-DE)	39	Homme	célibataire	chef d'équipe (entreprise d'électricité)	urbain
Suisse romande (CH-FR)	42	Femme	mariée	enseignante d'espagnol	urbain
Suisse romande (CH-FR)	58	Femme	célibataire (pacsée)	collaboratrice logistique	périurbain
Suisse italienne (CH-IT)	52	Femme	célibataire	infirmière	périurbain
Suisse italienne (CH-IT)	64	Femme	veuve	employée de banque et proche aidante	périurbain

Tableau 2 – Profils des proches interviewé.e.s

Les interviews ont duré en moyenne une heure et demie. Ils ont eu lieu en ligne, dans une salle de réunion ou au domicile de l'interviewé.e. Ils ont été enregistrés sur support audio, puis anonymisés et résumés de manière détaillée en restant au plus près des propos des interviewé.e.s. Conformément aux règles éthiques en vigueur, les interviewé.e.s ont été informé.e.s par oral et par écrit des buts, du déroulement et de modalités de l'étude, ils ont pu poser leurs questions et ils ont signé un formulaire de consentement.

Pour assurer la comparabilité des données et leur intégration dans le projet de recherche principal, une grille d'entretien structurée a été développée par l'équipe de recherche. Celle-ci comprend deux parties principales : 1) Perception de la problématique (vignette), 2) Connaissance et perception des ressources d'aide. Après avoir été testée, cette grille – initialement en français – a été traduite en allemand et en italien par les membres de l'équipe.

Les données ont été analysées de manière thématique sur la base des questions formulées dans la grille d'entretien¹, conformément aux objectifs du module complémentaire. Pour faciliter et structurer l'analyse, les données ont été synthétisées et classées dans des tableaux comparatifs. Cette démarche a permis d'avoir une vision globale des propos des interviewé.e.s et d'identifier les convergences et divergences de points de vue, notamment entre personnes âgées et proches. Finalement, une analyse transversale de l'ensemble des données a été réalisée et discutée entre les membres de l'équipe, afin de formuler des recommandations générales.

L'ensemble de la démarche a été conduite et supervisée par D. Roulet Schwab. Les entretiens ont été réalisés par F. Roulet Jeanneret (français), G. Rauber (allemand) et R. Fink (italien). L'analyse et la rédaction ont été co-réalisées par D. Roulet Schwab et F. Roulet Jeanneret, avec l'appui de G. Rauber et R. Fink.

3. Résultats-clés

Ce chapitre présente les principaux résultats issus du module complémentaire financé par PSC. Quand pertinent, une mise en perspective des points de vue des personnes âgées et des proches est exposée. Des citations *verbatim* illustrent certains propos des interviewé.e.s. Les citations sont présentées dans la langue d'origine de l'entretien. Pour celles en allemand et en italien, une traduction en français est indiquée en note de bas de page.

3.1 Perceptions de la problématique

Pour explorer les perceptions des personnes âgées et des proches interviewé.e.s par rapport aux violences domestiques envers les personnes âgées, nous les avons invité.e.s – en début d'entretien – à commenter et à se positionner face à une situation sous forme de vignette (Monsieur T.). Cette vignette, fictive, était inspirée de plusieurs situations réelles. Cette méthode nous a permis

¹ Pour faciliter l'analyse par les membres de l'équipe non italophones, les entretiens en italien ont été résumés en français. Les citations les plus significatives ont été conservées en italien. Les entretiens en français et en allemand ont été analysés dans leur langue d'origine.

d'identifier, d'une part, quelle analyse les interviewé.e.s faisaient de la situation et, d'autre part, la façon dont ils.elles s'identifiaient et se projetaient dans les rôles de victime et de témoin.

Vignette
<p>Monsieur T. a 82 ans. Il était patron d'une petite société d'imprimerie. Veuf depuis 4 ans, il a un fils de 38 ans et une fille de 36 ans. Au décès de sa femme, son fils est venu s'installer avec sa famille (sa femme et leur fille d'alors deux mois) dans la maison familiale pour un loyer symbolique de 200 CHF/mois. Monsieur T. voyait d'un bon œil leur installation car il se sentait très seul.</p> <p>Au fil du temps, la jeune famille a pris de plus en plus de place. Monsieur T. s'est tout d'abord installé dans une chambre au 1er étage puis, comme il avait des difficultés à monter les escaliers et qu'un deuxième bébé allait arriver dans la famille, son fils a fait pression pour qu'il libère la chambre du 1er étage et s'installe dans une chambre au sous-sol à côté de la buanderie.</p> <p>Monsieur T. a essayé d'expliquer à son fils que ce n'était pas agréable pour lui de vivre dans une pièce avec une toute petite fenêtre en hauteur et d'utiliser l'évier de la buanderie, mais son fils s'est énervé en le traitant de « vieil égoïste » et l'a bousculé violemment contre un meuble. Ayant de plus en plus de problèmes de santé (problèmes de marche, incontinence et parfois pertes de mémoire), Monsieur T. n'a pas osé s'opposer plus à son fils, de peur d'être « mis à la porte ».</p>

3.1.1 Perception et analyse générale de la situation de Monsieur T.

L'analyse des données montre que les personnes âgées interviewées partagent largement un **sentiment de tristesse** pour Monsieur T. Ce sentiment de peine pour Monsieur T. est également exprimé par les proches. A cela s'ajoute, chez les personnes âgées, un fort **sentiment d'impuissance et d'enlèvement** : de manière générale, elles comprennent tout à fait que Monsieur T. se résigne à cette situation, vu son âge, sa santé déclinante et le fait qu'il est seul, puisque son épouse est décédée. De leur côté, les proches expriment un plus grand **sentiment de révolte** face à la situation exposée. De manière générale, il est à noter que l'interprétation que les interviewé.e.s ont de la situation est colorée par leur propre vécu familial et social.

Les personnes âgées et les proches interviewé.e.s avancent plusieurs raisons qui expliqueraient comment et pourquoi Monsieur T. s'est retrouvé dans cette situation. Plusieurs personnes âgées soulignent que Monsieur T. est **fragile et dépendant de son entourage au vu de son état de santé**. La présence de sa famille dans la maison lui apporte donc compagnie et sécurité, notamment s'il venait à faire une chute. La **faible qualité du lien entre le père et le fils** est toutefois mise en évidence, ainsi que le **grave manque de respect du fils envers le père**. A ce propos, certaines personnes âgées pointent du doigt le probable manque d'investissement personnel de Monsieur T. envers sa famille du fait qu'il était certainement très centré sur son travail en tant que patron d'entreprise. Dans le même sens, un participant âgé souligne que le fils a peut-être été mal élevé, ce qui transparaîtrait dans son comportement irrespectueux envers son père. Le

manque marqué de possibilité de se parler entre le père et le fils est également relevé par de nombreux interviewé.e.s. Une personne âgée considère que trois générations sous le même toit n'était, à l'origine, de toute façon pas une bonne idée. Ces remarques montrent que plusieurs interviewé.e.s cherchent des causes explicatives antérieures à la situation actuelle de Monsieur T. Elles interrogent ainsi la part de responsabilité de Monsieur T. dans ce qu'il vit, sans pour autant l'en rendre entièrement responsable.

Plusieurs proches interviewé.e.s soulignent le **rapport de pouvoir entre le fils et le père, ainsi que l'atteinte à la dignité et l'injustice** dont est victime Monsieur T. Certain.e.s proches font l'hypothèse que le fils doit probablement avoir des problèmes personnels (difficultés familiales, difficultés financières) pour se comporter ainsi. La **peur du père de parler au fils**, de même que la **violence physique** qu'a amorcée le fils en bousculant violemment son père sont mises en évidence par la grande majorité des proches. De leur côté, les personnes âgées interviewées considèrent que le fait de **pousser violemment Monsieur T. contre un meuble est inacceptable** et que l'**insulte « vieil égoïste »** est totalement inappropriée (selon elles, c'est plutôt le fils qui est égoïste).

Il est finalement intéressant de relever que l'idée selon laquelle **les personnes âgées – dans leur dernière phase de vie – représentent un poids pour la génération plus jeune** apparaît de manière explicite dans les réactions de plusieurs personnes âgées face à la vignette.

[en réaction à la vignette] Ouais, c'est des choses qui arrivent malheureusement souvent. On vient de trop. On [les plus jeunes] s'installe, on prend de plus en plus de place, il y a les enfants aussi. Et pis, il faut se débarrasser des vieux (rires). (une personne âgée, PSC_CH-FR_PA_2)

3.1.2 Formes de violence identifiées

L'analyse des réactions et des réponses des interviewé.e.s en lien avec la situation de Monsieur T. permet de mettre en évidence les éléments qu'ils.elles trouvent problématiques et ceux qu'ils.elles nomment explicitement comme constituant de la violence ou de la maltraitance. Il apparaît ainsi que la totalité des interviewé.e.s – personnes âgées comme proches – considèrent que cette situation comporte de la **violence psychologique et verbale**, ainsi que de la **violence physique**. Concernant ces deux types, ils.elles utilisent explicitement le terme « violence ».

Violence psychologique et verbale : la pression du fils, le fait d'avoir placé le parent dans une « cave » sont considérés comme symboliques, humiliants. Il s'agit d'une atteinte à la dignité. De plus, le fils insulte verbalement son père (vieil égoïste). La progression de la violence est largement mise en avant et heurte un grand nombre d'interviewé.e.s. Un proche parle de processus d'éviction (« Verdrängungsprozess »). Le climat de menace qui suit l'acte de violence physique est aussi mis en évidence par une personne âgée et une proche : le fils a frappé son père une fois, il pourrait taper davantage.

On dit « la violence » et tout d'un coup, vous recevez un coup sur la tête et là, vous êtes victime de violence... Mais il y a d'autres violences, petit à petit, on grignote sur la personnalité de l'autre et on la détruit. (une personne âgée, PSC_CH-FR_PA_1)

Violence physique : le fils a bousculé violemment le père contre un meuble.

D'autres aspects problématiques, voire très problématiques, sont pointés du doigt par les interviewé.e.s, mais sans qu'ils soient toutefois nommés explicitement comme types de violence.

Inadéquation aux besoins de Monsieur T. (=> négligence) : certaines personnes âgées soulignent le manque de réponse adéquate aux besoins de Monsieur T. La toute petite fenêtre en hauteur, l'absence de WC et de salle de bain à proximité et le fait qu'il n'y ait pas de cuisine sont identifiés comme des éléments concrets montrant l'inadéquation du lieu pour en faire un lieu de vie pour Monsieur T. Toutefois, ni chez les personnes âgées, ni chez les proches, **le mot négligence n'est utilisé**. Au-delà des aspects d'habitat, le fait que vivre là est contraire à la volonté qu'il a exprimée est pointé du doigt par plusieurs interviewé.e.s :

Ce qui me choque le plus, c'est le fait de l'avoir évincé, de ne pas avoir tenu compte qu'il ne voulait pas être là, ça, ça me choque encore plus que bousculer. (un.e proche, PSC_CH-FR_PR_2)

Mi dispiace per il signor T. perché penso che sia stato gentile ad accoglierli in casa sua e alla fine si sente un peso per la sua famiglia. Un genitore ha sempre il diritto di essere rispettato e ascoltato. (un.e proche, PSC_CH-IT_PR_2)²

Aspects financiers (=> violence financière) : De manière plus générale, le fait que le fils et sa famille soient venus s'installer, utiliser d'abord pour eux la maison, et que les modalités et conditions n'aient pas été discutées au début pour savoir si cela convenait ou pas à Monsieur T. est mentionné comme problématique par plusieurs interviewé.e.s. De plus, le fait que le loyer soit minime (200.- CHF) est relevé par une proche.

Le terme de violence financière n'est toutefois utilisé par aucun.e interviewé.e.

² TRAD : Je suis désolée pour Monsieur T. car je trouve qu'il a été gentil de les accueillir dans sa maison et finalement il se sent un poids pour sa famille. Un parent a toujours le droit d'être respecté et entendu. (une proche, PSC_CH-IT_PR_2)

3.1.3 Usage des termes violence et maltraitance

L'analyse des réponses des interviewé.e.s en lien avec la situation de Monsieur T. donne des indications sur la manière dont les personnes interrogées comprennent et utilisent les termes « violence³ » (*Gewalt / violenza*) et « maltraitance⁴ » (*Misshandlung / maltrattamento*).

Il est tout d'abord à noter que la plupart des interviewé.e.s relèvent qu'il est **difficile de faire une distinction claire entre les deux termes**, et que la situation de Monsieur T. est multifacette. Les termes « violence physique » et « violence psychologique » sont utilisés. Certain.e.s répondant.e.s emploient aussi le terme « maltraitance ».

De manière générale, les deux termes, violence et maltraitance, sont considérés comme proches par les interviewé.e.s. Il ne ressort toutefois pas de perception unanime, consensuelle, quant à leur utilisation. On observe également des **différences linguistiques importantes**.

Concernant le terme « **violence** », plusieurs interviewé.e.s, parlant français et italien (personnes âgées et proches), relèvent qu'il renvoie – en français et en italien – plutôt à des actes physiques, qu'ils.elles considèrent comme graves. En français, une personne âgée parle en ce sens de « grosse violence » pour désigner la violence physique. Selon les propos des interviewé.e.s germanophones, le terme « Gewalt » ne se réfère, par contre, pas principalement à des actes d'ordre physique en allemand.

Concernant le terme « **maltraitance** », il ressort qu'en français et en italien, le terme « maltraitance » fait plutôt référence à des actes psychologiques et plus subtiles (proches et personnes âgées). Au contraire, en allemand, le terme « Misshandlung » aurait plutôt une composante physique dans le langage courant.

L'idée de faire du mal à quelqu'un qui n'est pas en mesure de se défendre, comme Monsieur T. en raison de son âge et de son état de santé, est également identifié comme une composante de la maltraitance, comme le montre la citation ci-dessus :

[...] Wenn sich das [i.e. die primär passiv-aggressive Verdrängung und in dem Sinne die psychische Gewalt] dann natürlich häuft und zur Verdrängung kommt zum Beispiel wegen Inkontinenz noch Beschimpfung oder es kommen dann mehr körperliche Gewaltakte oder es kommt noch was dazu, dann geht es für mich dann in Richtung Misshandlung. [...] Vor allem wenn er sich dann nicht wehren kann. Sagen wir, er ist dann weder psychisch noch physisch

³ L'Organisation mondiale de la santé (OMS) définit la violence comme : « *l'usage délibéré ou la menace d'usage délibéré de la force physique ou de la puissance contre soi-même, contre une autre personne ou contre un groupe ou une communauté, qui entraîne ou risque fort d'entraîner un traumatisme, un décès, un dommage moral, un mal-développement ou une carence.* » Référence : Organisation mondiale de la santé (2002). *Rapport mondial sur la violence et la santé. Résumé* (p.13). Genève : OMS.

⁴ La maltraitance envers les personnes âgées constitue « *un acte isolé ou répété, ou un manque d'action appropriée, qui survient dans le cadre de toute relation dans laquelle il y a une attente de confiance et qui cause un dommage ou de la détresse à une personne âgée. Elle peut être de différentes formes : physique, psychologique/émotionnelle, sexuelle, financière, ou simplement refléter une négligence intentionnelle ou involontaire.* » Référence : World Health Organization (2002). *Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse* (p.3). Geneva : WHO. Traduction libre.

in der Situation [Lage], sich zu wehren, dann geht es in Richtung Misshandlung. (un.e proche, PSC_CH-DE_PR_1)⁵

[ce qui m'interpelle, c'est] beaucoup de choses. Ben c'est que, Monsieur T. n'ose pas vis-à-vis de son fils lui dire ce qu'il pense, il a peur de se faire mettre à la porte, alors que c'est quand même chez lui. Et son fils C'est de la maltraitance. Là, c'est de la maltraitance. Parce que le fils s'impose, il n'est pas chez lui, c'est lui qui dicte à son père ce qu'il doit faire, et en plus pour une somme de 200.- CHF, un loyer dérisoire. Enfin ! C'est vraiment ... c'est pas correct, quoi. Je trouve terrible de ne pas oser dire à son fils, pas lui dire non, écoute moi j'ai besoin , je ne veux pas une petite chambre sans fenêtre à côté de la buanderie. (...) (un.e proche, PSC_CH-FR_PR_2)

Certain.e.s proches mettent en évidence, pour la maltraitance, un aspect temporel, de situation qui s'est installée, et d'éléments de violences qui se répètent :

[...] so psychische Gewalt ist jemanden durch Worte verletzen irgendwie. Nicht physisch verletzen, sondern mit Worten und auch mit Gesten. Das ist die psychische Gewalt. Die Misshandlung ist dann, wenn man im erweiterten Sinn erniedrigende Situationen schafft, die jemanden benachteiligen, erniedrigen. So. Würde ich sagen. (un.e proche, PSC_CH-DE_PR_2)⁶

Il est aussi à noter que le terme de « pression psychologique » est exprimé par plusieurs interviewé.e.s en français, pour décrire les aspects de violence psychologique qu'exerce le fils envers son père.

3.2 Freins à la demande d'aide et à la mobilisation des ressources existantes

Conformément aux objectifs de ce module complémentaire, l'analyse des données récoltées a permis d'apporter des éléments de compréhension quant aux freins et obstacles à la mobilisation de ressources d'aide par des personnes âgées en cas de violences domestiques. Ces données ont été recueillies en lien avec plusieurs questions : relativement à la situation de Monsieur T. et de manière plus générale par rapport à la population âgée.

3.2.1 Freins à demander de l'aide, en lien avec la situation de Monsieur T.

L'ensemble des interviewé.e.s relève que la situation de Monsieur T. est complexe et délicate. Ils.elles identifient de nombreux éléments qui empêchent Monsieur T. de demander de l'aide :

⁵ TRAD : [...] Si cela [c'est-à-dire le refoulement passif-agressif primaire et, dans ce sens, la violence psychique] s'accumule et qu'au refoulement s'ajoutent des insultes, par exemple en raison de l'incontinence, ou si les actes de violence physique se multiplient ou s'ajoutent à d'autres choses, alors il s'agit pour moi de maltraitance. [...] Surtout s'il ne peut pas se défendre. Disons qu'il n'est pas en mesure de se défendre, ni psychiquement ni physiquement, alors on peut parler de maltraitance. (un.e proche, PSC_CH-DE_PR_1)

⁶ TRAD : [...] la violence psychique, c'est blesser quelqu'un par des mots en quelque sorte. Pas blesser physiquement, mais avec des mots et aussi avec des gestes. C'est la violence psychique. La maltraitance, c'est quand on crée des situations dégradantes au sens large, qui désavantagent, qui humilient quelqu'un. Voilà. Je dirais. (un.e proche, PSC_CH-DE_PR_2)

- **Raisons liées à l'âge et à la personne** : Monsieur T. a moins de force, moins de capacité à s'imposer, et des problèmes de santé, notamment des problèmes de marche et des pertes de mémoire. Plusieurs interviewé.e.s mettent en balance – pour Monsieur T. – le temps qu'il lui reste à vivre par rapport à l'effort que lui imposerait un changement qui passerait par une demande d'aide. Son isolement et son manque de contacts sociaux sont également mis en avant comme des freins à la demande d'aide. De manière plus générale, certain.e.s répondant.e.s attirent l'attention sur le caractère de Monsieur T. (difficulté à se défendre), considérant que quel que soit l'âge, la personnalité influence aussi la capacité à se défendre.
- **Raisons liées à la situation familiale** : la grande vulnérabilité de Monsieur T. est mise en évidence également au niveau familial. Il est veuf, ce qui est perçu comme un facteur de risque accru de vulnérabilité. Son isolement social est par conséquent important. La centration sur les besoins du fils et de sa famille dans la situation de logement en place (la famille au 1^{er} étage, le grand-père au sous-sol) questionne aussi plusieurs interviewé.e.s. Au niveau de la situation actuelle du fils de Monsieur T., plusieurs interviewé.e.s soulignent la présence possible de difficultés financières et/ou difficultés familiales.
- **Résignation, sentiment d'impuissance et difficulté à imaginer une meilleure solution** : les raisons liées à l'âge, à la personne et à la situation familiale s'entremêlent et se cumulent laissant, selon les perceptions des répondant.e.s, une situation avec peu d'espoir d'amélioration. Plusieurs personnes âgées mentionnent – qu'à la place de Monsieur T. – elles ne demanderaient pas non plus d'aide.

Probabilmente come il Signor T., avrei tendenza a subire senza avere il coraggio di domandare aiuto. (une personne âgée, PSC_CH-IT_PA_1)⁷

- **Peur des conséquences** : la peur des conséquences, à plusieurs niveaux, apparaît comme un frein central à la demande d'aide, tant chez les personnes âgées que chez les proches. Elle prend plusieurs aspects :
 - **Peur concrète et précise que Monsieur T. doive aller dans un EMS** : c'est une préoccupation fortement et largement partagée, tant par les personnes âgées que par les proches.
 - **Peur que le fils devienne plus violent physiquement** par la suite. Cette peur est exprimée par certaines personnes âgées et aussi par la majorité des proches interviewé.e.s.
 - **Peur de perdre le lien avec famille** – lien relationnel important (enfant, et petits-enfants). Cette peur amène Monsieur T. à accepter cette situation, à ne pas s'opposer. La solitude due au veuvage est aussi mise en évidence. Un proche manifeste le souci

⁷ TRAD : *Probablement comme Monsieur T. j'aurais tendance à subir sans avoir le courage de demander de l'aide. (une personne âgée, PSC_CH-IT_PA_1)*

que s'opposer au comportement du fils bouleverse la famille du fils, crée des conflits entre le fils et la belle-fille.

- **Peur de perdre la présence, la sécurité et l'aide apportées par la famille** – le lien de dépendance envers le fils et la belle-fille amène à ne pas s'opposer.
- **Peur que cela se sache** – honte du père en lien avec sa descendance dans la hiérarchie familiale et sociale, peur que cela entache la réputation du fils.
- **Peur de mettre le pied dans un engrenage**, peur que la situation, après avoir reçu de l'aide, soit pire qu'avant. Idée que la situation actuelle n'est certes pas bien, mais elle est au moins connue. Cette peur est exprimée en cumul notamment avec la peur d'un placement en EMS et celle de compromettre la relation avec le fils et sa famille. La peur d'une perte de maîtrise transparaît chez plusieurs interviewé.e.s :

Ich möchte schauen, dass der Streit innerhalb der Familie gelöst werden kann. Nicht extern. Es sollte nicht rauskommen [i.e. in der Familie bleiben]. Ich, ja, wenn ich jemandem telefonieren würde, sagen würde, ich finde das nicht in Ordnung, dann fängt es an. Dann tritt man etwas los. Und das würde vermutlich darin enden, dass man mir sagen würde, gehe ins Pflegeheim mit 82ig. Aber ich würde einfach immer noch hoffen, dass man in der Familie, mit dem Sohn einen Kompromiss findet. Einen Anbau des Hauses oder so etwas. (une personne âgée, PSC_CH-DE_PA_1)⁸

Une préoccupation d'ordre financier apparaît aussi chez un homme âgé interviewé. Face à la situation de Monsieur T., cette personne craint que Monsieur T. doive aller en EMS. Il souligne que la situation financière liée au placement en EMS semble peu claire :

Il l'a poussé violemment contre un meuble ? Oui, ça c'est inacceptable. Et la solution légale, elle est comme écrite : le papa va dans un home, et la facture va chez le fils. C'est tout simple. La facture, c'est d'abord 5000.- par mois et puis 7000.- et puis 9000.-, et le fils, il est pris là-dedans ... (...). (une personne âgée, PSC_CH-FR_PA_1)

Au-delà de l'aspect financier, cette même personne âgée souligne aussi la déstabilisation de l'équilibre de la famille, que la demande d'aide externe apporterait et que la famille devrait subir.

- **Aspects générationnels** : plusieurs interviewé.e.s, personnes âgées et proches, soulignent que des éléments générationnels peuvent également retenir certaines personnes âgées de demander de l'aide. Ces aspects générationnels prennent plusieurs formes :

⁸ TRAD : *Je voudrais m'assurer que la dispute soit résolue au sein de la famille. Pas à l'extérieur. Il ne faut pas que ça sorte [c'est-à-dire que ça reste dans la famille]. Si je téléphone à quelqu'un et que je lui dis que je ne trouve pas ça normal, ça commence. Ensuite, on déclenche quelque chose. Et ça se terminerait probablement par le fait qu'on me dirait d'aller dans une maison de retraite à 82 ans. Mais j'espérerais toujours qu'on trouve un compromis dans la famille, avec le fils. Un aménagement de la maison ou quelque chose comme ça. (une personne âgée, PSC_CH-DE_PA_1)*

- Plusieurs interviewé.e.s relèvent que, pour les générations âgées, **les problèmes se règlent en famille**. Dans la situation de Monsieur T., cela implique que ce serait donc en premier lieu à sa fille d'intervenir :

Est-ce qu'il est en contact avec la fille ? Est-ce qu'elle est d'accord que ça se passe comme ça ? Chez nous ça se passe en famille quand il y a quelque chose (...). (une personne âgée, PSC_CH-FR_PA_2)

C'est [le traitement de la demande d'aide professionnelle] une machinerie ; chacun a une profession. Je suis aide sociale ou aide médicale ou aide pour ranger les appartements (...) et donc je fais mon boulot. Tant que je fais mon boulot, je suis responsable de ce que je fais. Si je le fais bien, mon chef me garde, je peux garder mon job, ma vie est stable (...). Mais si je sors de mon job attiré, parce qu'il y a un besoin à gauche et à droite, c'est pas très bien, (...). Ça peut marcher mais en principe il faut monter l'escalier des responsabilités, ou aller à droite ou aller à gauche, etc. Parce que la responsabilité personnelle, elle n'est possible que dans la famille, vraiment. Ma fille peut dire : « Papa, je vais faire ça point à la ligne ». Elle s'en fiche du reste du monde, elle estime qu'elle veut faire ça pour papa – ou pas faire ça – pour papa. Mais dans le monde extérieur, tout est dans des compartiments. (une personne âgée, PSC_CH-FR_PA_1)

- Différent.e.s interviewé.e.s rapportent que **les personnes âgées seraient peu enclines à demander spontanément de l'aide**, en raison de leur culture et des valeurs de leur génération :

Man muss sich auch immer daran erinnern, das ist eine andere Generation. Sie sind mit anderen Werten, mit anderen Gendermodellen aufgewachsen. Das ist dann auch nochmals etwas. Sich als Mann, der ein Familienoberhaupt war, der Chef einer Druckerei war, jetzt zu sagen, ich brauche jetzt Hilfe, das ist ein sehr grosser Schritt. (un.e proche, PSC_CH-DE_PR_1)⁹

(...) man lebt mit seiner Situation und nimmt Veränderungen wenig war, ausser es ist dann gerade [...] ein [akutes] Ereignis, dann ist es auffällig, aber sonst kommt das schleichend und man denkt, es ist ja gar nicht so schlimm. Man merkt gar nicht, dass man selber jetzt in einer solchen Gewaltsituation drin ist. [...] meine Generation ist noch davon geprägt „es geht ja, es geht ja noch irgendwie“. (une personne âgée, PSC_CH-DE_PA_1)¹⁰

⁹ TRAD : *Il faut aussi toujours se rappeler que c'est une autre génération. Ils ont grandi avec d'autres valeurs, d'autres modèles de genre. C'est encore une fois quelque chose. Se dire maintenant, en tant qu'homme qui a été chef de famille, qui a été chef d'une imprimerie, que j'ai besoin d'aide maintenant, c'est un très grand pas. (un.e proche, PSC_CH-DE_PR_1)*

¹⁰ TRAD : *(...) on vit avec sa situation et on ne perçoit que peu de changements, à moins qu'il n'y ait justement [...] un événement [alarmant], auquel cas on le remarque, mais sinon cela vient insidieusement et on pense que ce n'est pas si grave. On ne remarque même pas que l'on se trouve soi-même dans une telle situation de violence. [...] ma*

Und bei dieser Generation ist es einfach auch noch so ein Aushalten, ein mach selber, ich will keine Fremden! Probleme selber lösen. Genau. (une personne âgée, PSC_CH-DE_PA_1)¹¹

Les personnes âgées actuellement sont des personnes qui ont reçu une formation très machiste, patriarcale, avec des clichés très forts (...). Bon, peut-être ici en Suisse c'est différent parce que la femme est plus indépendante, ici, je trouve (...). C'est un peu la génération, comme la culture de la génération, non ? On accepte des choses, inacceptables en fait. (un.e proche, PSC_CH-FR_PR_1)

- Un interviewé âgé souligne par ailleurs la **difficulté à identifier certaines personnes âgées qui pourraient avoir besoin d'aide**, mais qui considèrent que leur situation n'est pas assez grave pour en parler :

La majorité silencieuse – j'ai inventé le mot « majorité silencieuse » - c'est-à-dire les vieux qui ne vont pas très bien, qui ne vont pas super mal, qui survivent, qui n'ont pas de problème très prononcé, on ne les a pas blessés, mais ils ne vont pas très bien. Ceux-là, sont difficiles à identifier, difficiles à aider, tout est difficile, tout est difficile parce que ce sont un peu des cas extrêmes, alors soit il y a une réponse soit il n'y a pas de réponse, c'est un peu ce que je sens. (...) (une personne âgée, PSC_CH-FR_PA_1)

- **Devenir un client d'aide** : sans faire référence spécifiquement à la situation de Monsieur T., un répondant âgé montre un certain agacement face au fait que certaines formes d'aide payante (psychologue, avocat) représentent des bénéfices financiers importants pour la personne qui aide. Il considère aussi que l'aide va peut-être être alléger la situation durant une période, mais ne pas résoudre le problème. Au-delà de la démarche de mettre un pied dans un engrenage dont on ne maîtrise pas l'issue, le fait que cela crée des revenus importants pour les aidants professionnels contribue, pour cet interviewé, à crispier la situation. Ce point n'est mentionné toutefois que par un répondant.

A la question de savoir ce qu'elles feraient en tant que témoin potentiel de la situation de Monsieur T. (en tant qu'ami.e, voisin.e ou membre de la famille), la très grande majorité des personnes âgées interviewées répond qu'il ne serait pas souhaitable de chercher à apporter de l'aide à Monsieur T. s'il n'y a pas de demande explicite de sa part :

Ben je crois que je ne ferais rien. Sinon, on vous dit mêlez-vous de vos affaires. On a eu assez d'exemples dans la vie. (une personne âgée, PSC_CH-FR_PA_2)

génération est encore marquée par le fait que "ça va, ça va encore d'une manière ou d'une autre". (une personne âgée, PSC_CH-DE_PA_1)

¹¹ TRAD : *Et pour cette génération, il s'agit simplement d'endurer, de faire soi-même, je ne veux pas d'étrangers ! Résoudre les problèmes soi-même. C'est ça. (une personne âgée, PSC_CH-DE_PA_1)*

Eh, wenn er mich nicht anspricht, ich sehe es so. [...] Ich, wenn ich es wüsste, ich würde die Finger davon lassen. Eh, ja wenn ich hier denke, was willst du machen? (une personne âgée, PSC_CH-DE_PA_1)¹²

Chez les proches, par contre, l'idée qu'il faudrait une demande explicite de la part de Monsieur T. – pour qu'en tant que par exemple voisin, on cherche à aider – est peu thématifiée. Toutefois, la crainte de s'en mêler et que cela entraîne des représailles pour Monsieur T. apparaît clairement chez une proche :

Quand on voit les choses, on devrait faire quelque chose mais ça ne nous regarde pas. Et ça, c'est problématique parce que c'est contradictoire. (...). Si je vais parler avec son fils, le risque c'est qu'il passe sa colère sur son père : pourquoi tu as été dire à la voisine ce qui se passe chez nous ? S'il n'a pas de médecin traitant, j'essayerais de l'aider à trouver un médecin traitant, j'essayerais de l'aider à trouver une solution, mais c'est pas évident. (une proche, PSC_CH-FR_PR_2)

3.2.2 Positionnement par rapport aux hypothèses quant à la faible sollicitation des ressources d'aide en cas de violence

Afin de mieux comprendre les freins à l'utilisation par des personnes âgées des prestations d'aide en cas de violences domestiques, nous avons interrogé les interviewé.e.s sur les raisons possibles de la faible sollicitation de ces ressources. Nous leur avons d'abord posé la question de manière ouverte : « On va venir maintenant sur les ressources d'aide en cas de violences et de maltraitance. Il existe en Suisse de nombreux services d'aide en cas de violences et de maltraitance. Mais les chiffres montrent qu'ils sont très peu utilisés par des personnes de 64 ans et plus. A votre avis, à quoi est-ce dû ? Quelles en sont les raisons ? ». Nous leur avons ensuite soumis plusieurs hypothèses de compréhension en leur demandant dans quelle mesure cela pourrait être un facteur explicatif.

L'analyse des réponses spontanées des interviewé.e.s met en évidence que, **du point de vue des personnes âgées**, ce sont surtout la **peur de ce qui va se passer suite à la demande d'aide**, la **honte de voir sa situation dévoilée** et la **peur de perdre la maîtrise sur le processus enclenché** qui expliqueraient le fait que les personnes âgées sollicitent très peu les ressources d'aide existantes. Elles relèvent également la mise en balance nécessaire entre l'effort demandé et la plus-value que pourrait apporter une demande d'aide (« est-ce que cela vaut encore la peine à mon âge ? »). Un répondant âgé mentionne aussi que la situation est encore plus problématique si les personnes sont « vraiment âgées » :

Eh [Pause] auf der einen Seite, die Frage was raten mir diese? So diese eh, wenn ich eine Hilfsstelle anfrage, was raten mir die? Müsste ich bereit sein in ein Alters-, Pflegeheim zu gehen. Ich solle fort? Davor haben viele Angst. Ich gehe von den älteren, nicht

¹² TRAD : *Eh, s'il ne me parle pas, je le vois comme ça. [...] Moi, si je le savais, je ne mettrais pas mes doigts là-dedans. Et je me dis, qu'est-ce que je ferais ? (une personne âgée, PSC_CH-DE_PA_1)*

von 65 jährigen aus, die haben noch Kraft. Aber die wirklich Älteren. Die Angst vor den Konsequenzen, was löst das aus. Ja. [...] (une personne âgée, PSC_CH-DE_PA_1)¹³

Probabilmente i giovani hanno delle altre prospettive e sono più motivati per trovare una soluzione mentre le persone anziane non hanno la forza e le risorse per domandare aiuto perché richiede molto impegno. Anche io probabilmente mi chiederei se ne vale veramente la pena perché il lavoro che ciò richiede è importante, probabilmente ancora di più per una persona anziana. Vale veramente la pena chiedere aiuto quando si ha 70, 80 anni? (une personne âgée, PSC_CH-IT_PA_2)¹⁴

Ja, aus Angst vielleicht. Ja. [Pause] Angst vor den Konsequenzen. Was passiert dann? Angst vor Reaktionen der Familie könnte ich mir auch vorstellen. Dass man sagt, ich schweige lieber und halte es aus. Ich weiss es nicht. Sonst wird es nur noch schlimmer. [Pause] (une personne âgée, PSC_CH-DE_PA_2)¹⁵

De leur côté, des **proches** soulignent que les **personnes âgées ont souvent moins de force** et que des **aspects générationnels** (notamment l'idée qu'on doit régler ses problèmes en famille) peuvent les empêcher de demander de l'aide à une personne extérieure :

[...] seinen Sohn, seine Schwiegertochter, die Enkelkinder, die kann er einschätzen. Eine fremde Instanz kann er nicht einschätzen. Das macht das Ganze nochmals eine Stufe ungewisser und beängstigender. Ich kann mir aber vorstellen, wenn die Opferhilfe von [...] hätte er jetzt einen Mittelsmann, wie die Spitex, die den Kontakt vermittelt, dann könnte ich mir vorstellen, dass es ein bisschen leichter wird. Immer noch ungewiss, aber man hätte dann jemanden, der einem an der Hand nimmt. [...] Es ist einfacher, wenn man jemanden an der Hand hält, der durch den dunklen Wald läuft [geht]. [...] Das nicht komplett allein sein ist in dieser Situation schon auch wichtig. [...] (un.e proche, PSC_CH-DE_PR_1, en réponse à l'hypothèse sur la peur des conséquences)¹⁶

¹³ TRAD : Eh [pause] d'un côté, la question "que me conseillent-ils?" Alors, si je demande à un service d'aide, que me conseille-t-il ? Est-ce que je devrais être prêt à aller dans une maison de retraite ou de soins. Je devrais partir ? Beaucoup de gens ont peur de cela. Je me base sur les personnes âgées, pas celles de 65 ans, qui ont encore des forces. Mais les personnes vraiment âgées. La peur des conséquences, qu'est-ce que cela déclenche. Oui. [...]

¹⁴ TRAD : Probablement les jeunes ont d'autres perspectives et sont plus motivés pour trouver une solution alors que les personnes âgées n'ont peut-être pas la force et les ressources pour demander de l'aide car cela demande de franchir une barrière importante pour prendre le premier contact. Même moi je me demanderais est-ce que cela vaut la peine ? car le travail que cela demande est important et l'est probablement encore plus pour une personne âgée. Est-ce que cela vaut la peine de demander de l'aide quand on a 70-80 ans ?

¹⁵ TRAD : Oui, par peur peut-être. Oui. [Pause] Peur des conséquences. Qu'est-ce qui se passe alors ? La peur des réactions de la famille, je pourrais aussi m'imaginer. Que l'on se dise que l'on préfère se taire et tenir bon. Je ne sais pas. Sinon, ça ne fera qu'empirer. [Pause]

¹⁶ TRAD : [...] son fils, sa belle-fille, ses petits-enfants, il peut les évaluer. Il ne peut pas évaluer une instance étrangère. Cela rend le tout encore un peu plus incertain et effrayant. Mais je peux m'imaginer que si l'aide aux victimes de [...] avait maintenant un intermédiaire, comme Spitex, pour établir le contact, alors je pourrais m'imaginer que ce serait un peu plus facile. C'est toujours incertain, mais on aurait quelqu'un qui nous prendrait par la main. [...]

PROCHES

IDENTIFIANT	H1: MANQUE DE CONNAISSANCE	H2: MANQUE DE VISIBILITE QUE AIDE AUSSI POUR PA	H3: MANQUE D'ACCESSIBILITE	H4: MANQUE D'ADAPTATION AUX BESOINS DES PA	H5: PEUR DES CONSEQUENCES
PSC_CH-DE_PR_1	oui, l'hypothèse lui semble pertinente	oui, quand on demande explicitement sur ce point, lui semble pertinente	"peut-être oui" / c'est un point de l'explication mais pas une raison principale	ne sait pas	ne répond pas à la question mais se prononce sur autre chose (hors sujet précis)
PSC_CH-DE_PR_2	oui, l'hypothèse lui semble pertinente	non, l'hypothèse ne lui semble pas pertinente	non, l'hypothèse ne lui semble absolument pas pertinente		
PSC_CH-IT_PR_1					
PSC_CH-IT_PR_2					
PSC_CH-FR_PR_1					
PSC_CH-FR_PR_2					

Tableau 4 - Positionnement des proches interviewé.e.s par rapport aux hypothèses de compréhension proposées

On constate qu'un plus grand nombre d'hypothèses semblent plausibles aux **proches**. C'est en particulier le cas de l'hypothèse concernant le **manque de connaissances des personnes âgées sur les ressources d'aide existantes** en cas de violences domestiques (H1), le **manque de visibilité que ces offres s'adressent aussi aux personnes âgées** (H2) et la **peur des conséquences** (perte de maîtrise, peur d'aller en EMS, peur des répercussions sur la famille) (H5). Le manque d'accessibilité pour les personnes âgées des services d'aide existants apparaît également comme probable pour presque tous les proches. Le manque d'adaptation des offres d'aide aux besoins des personnes âgées semble globalement un peu moins plausible pour les proches même si la plupart l'envisagent quand même (réponse « peut-être »).

Lorsque l'on met en perspective les réponses des personnes âgées et des proches interviewé.e.s, l'hypothèse concernant la **peur des conséquences** (perte de maîtrise, peur d'aller en EMS, peur des répercussions sur la famille) (H5) apparaît comme étant celle validée à la fois par les personnes âgées et par les proches.

3.3 Eléments facilitant la demande d'aide et la mobilisation des ressources d'aide existantes

Conformément aux objectifs de ce module complémentaire, les éléments facilitant la demande d'aide et la sollicitation des ressources existantes ont également été analysés, de même que les ressources d'aide connues par les interviewé.e.s. A nouveau, ces données ont été récoltées en

lien avec plusieurs questions : relativement à la situation de Monsieur T. et de manière plus générale par rapport à la population âgée.

3.3.1 Éléments facilitant la demande d'aide, en lien avec la situation de Monsieur T.

L'analyse des réponses des interviewé.e.s en lien avec la situation de Monsieur T. (vignette) permet de mettre en évidence plusieurs éléments facilitant la demande d'aide identifiés par les interviewé.e.s. Ceux-ci s'inscrivent aussi bien dans l'entourage privé que dans le secteur professionnel (ou bénévole) :

- **Pouvoir en parler avec ses proches, ses autres enfants** (dans le cas de Monsieur T. avec sa fille)
- **Pouvoir parler à une personne neutre**, un médiateur, qui puisse s'entretenir avec les deux (père et fils), comme le ferait un conseiller conjugal.
- **Pouvoir parler à une personne de confiance dans l'environnement proche**, p.ex. un ami proche, le médecin de famille, un pasteur.
- **Contacteur un service d'aide et de soins à domicile, Pro Senectute, le service social communal ou une autre organisation de soutien.** Il est à noter que dans l'hypothèse de présence d'alcoolisme, un service d'aide pour personnes dépendantes à l'alcool est également mentionné.
- **Appeler un numéro de téléphone, juste pour être entendu.** L'anonymat et la confidentialité sont soulignés comme étant essentiels.
- **Participer à un groupe d'entraide**
- **Contacteur un centre de conseil familial, un service de consultation pour les seniors** (une proposition de proches)
- **Eventuellement contacter la police**, mais pas vraiment adapté dans la situation de Monsieur T. car peu de violence physique.

Plusieurs éléments préventifs sont également soulignés comme le fait d'**entretenir une bonne relation avec ses autres enfants** et de **garder une relation avec des amis et d'anciens collègues**. Une personne âgée mentionne également qu'une nouvelle compagne pour Monsieur T. pourrait contribuer à améliorer la situation. Ces différents facteurs vont dans le sens de prévenir ou diminuer l'isolement social de Monsieur T. Plusieurs personnes âgées interviewées relèvent toutefois que, vu son âge, ses proches et amis de la même génération risquent bien d'être déjà morts.

A la question de savoir ce qu'elles feraient en tant que témoin potentiel de la situation de Monsieur T. (comme ami.e, voisin.e ou membre de la famille), les personnes interviewées mettent l'accent sur le fait que cela dépendrait du lien qu'il.elle aurait avec Monsieur T. Des interviewé.e.s (personnes âgées et proches) mentionnent qu'un ami pourrait intervenir, mais à condition d'être proche.

Parler avec Monsieur T., lui demander comment ça va, l'aider (au besoin) à prendre conscience de la situation, lui suggérer d'en parler à son médecin de famille, lui proposer des ressources d'aide extérieure, sont autant de pistes mises en avant. L'idée d'en parler avec le fils, la belle-fille est mentionnée de nombreuses fois également, tout comme l'idée de chercher à faire intervenir la fille.

3.3.2 Éléments facilitant la mobilisation des ressources d'aide et connaissance des services d'aide

Concernant les éléments facilitant la demande d'aide dans la question où l'interviewé.e s'imagine être à la place de Monsieur T, il apparaît une nette tendance à préconiser que la fille intervienne ou qu'une (autre) personne de confiance collabore à favoriser la discussion. Chez les personnes âgées comme chez les proches, une centration sur le contenu – le dialogue dans la famille, le processus pour trouver une solution – et non sur le type d'intervenant.e (entourage privé ou personne extérieure à la famille) ressort. Une **personne de l'entourage privé** ou un **tiers externe neutre, avec la condition qu'il y ait une relation de confiance** représentent les leviers permettant d'aider. Les enjeux du premier pas pour demander de l'aide et être entendu.e, sans jugement, sont mis en évidence. De plus, l'importance de pouvoir s'exprimer sur sa situation sans déclencher d'emblée des conséquences non souhaitées – par exemple un placement en EMS – ressort clairement chez plusieurs interviewé.e.s, en particulier chez les personnes âgées. **Un premier contact sans engagement**, de manière à ce que la personne demandant de l'aide soit rassurée sur le fait qu'elle gardera la maîtrise du processus, apparaît donc comme essentiel. La **confidentialité** ou, pour certaines ressources, l'**anonymat**, est décrite comme centrale, pour permettre d'envisager une aide externe.

Le fait que demander de l'aide dans une situation comme celle de Monsieur T. représente un pas considérable et, par extension, l'importance d'être entendu.e, sans jugement sont illustrés dans les deux premières citations ci-dessous. La troisième citation illustre en particulier l'importance de garder la maîtrise pour oser demander de l'aide.

Und dann eben, sich hinzustellen und in dem Alter zu sagen, ich hatte ein gutes Leben, aber jetzt geht es bergab, jetzt brauche ich Hilfe. [...] Da muss das Leiden wahrscheinlich schon sehr gross sein, dass man dies in so hohem Alter noch wirklich macht. (un.e proche, PSC_CH-DE_PR_1)¹⁸

Mut machen, dass sich Menschen getrauen sollen, sich an jemanden zu wenden, auch wenn es vielleicht einmal ein falscher Alarm ist. Lieber einmal zu viel als einmal zu wenig und jetzt ist es halt gerade umgekehrt. (une personne âgée, PSC_CH-DE_PA_2)¹⁹

¹⁸ TRAD : *Et puis, se tenir debout et dire à cet âge-là, j'ai eu une bonne vie, mais maintenant ça va mal, maintenant j'ai besoin d'aide. [...] Il faut probablement que la souffrance soit très grande pour que l'on fasse cela à un âge aussi avancé. (un.e proche, PSC_CH-DE_PR_1)*

¹⁹ TRAD : *Encourager les gens à oser s'adresser à quelqu'un, même si c'est peut-être une fausse alerte. Mieux vaut une fois de trop qu'une fois de pas assez, et c'est justement l'inverse qui se produit aujourd'hui. (une personne âgée, PSC_CH-DE_PA_2)*

Die Dargebotene Hand [als wichtige Hilfsressource im Falle von Gewalt gegen ältere Menschen]. Eine Art Sorgentelefon, anonym. Man ist frei, Hilfe kommt schon, aber nur wenn man will und Vertrauen aufbauen kann. Man ist immer noch frei, was daraus gemacht wird. Wenn ich nicht will, dann passiert nichts. [...] So eine Institution. Das könnte zu Pro Senectute gehören. Pro Juventute hat ja auch so ein Kindersorgentelefon. So etwas. Anonymität und Selbstbestimmtheit ist wichtig. (une personne âgée, PSC_CH-DE_PA_1)²⁰

De manière générale, les personnes âgées interviewées identifient plusieurs organisations et personnes susceptibles d'apporter de l'aide à une personne âgée confrontée à une situation de violence domestique. Il s'agit tout d'abord du **médecin de famille**, mais aussi du **service social communal**, de **la Main Tendue**, du **pasteur ou du curé**, de **Pro Senectute** et de la **police** (citée plusieurs fois mais en mentionnant que pas forcément reconnue comme adaptée, ou vraiment pour un cas d'exception). Certain.e.s interviewé.e.s mentionnent également des « services spécialisés » ou une « organisation de soutien » (p.ex. Armée du Salut), mais pour la plupart sans donner de nom précis d'organisation. Il est intéressant de constater que les ressources citées par les personnes âgées interviewées appartiennent toutes au domaine de la vieillesse ou sont des services généraux destinés à toute la population. Aucun service spécifique en lien avec la prévention des violences domestiques (hormis la police) n'est identifié. Il est également à noter que le Centre national de compétence Vieillesse sans violence n'est pas mentionné, de même qu'alter ego, UBA et l'équipe spécialisée dans la prévention de la maltraitance envers les personnes âgées de Pro Senectute Ticino e Moesano.

De leur côté, les proches interviewé.e.s citent, en tant que ressources d'aide, le **médecin de famille**, les **foyers d'accueil d'urgence pour femmes** (Frauenhäuser), les **centres LAVI** (Opferhilfe) (appelés par les interviewé.e.s « centres d'aide et de conseil à propos de la violence », mais sans nécessairement les nommer précisément), la **Main Tendue** (ou pour certain.e.s un « service d'écoute », mais sans le citer avec précision), **Pro Senectute**, le **pasteur ou curé**, les **services sociaux communaux, des organisations à but non lucratif** et, si la situation dégénère, la **police**. Des ressources dans le domaine des soins sont aussi mentionnées, en plus du médecin de famille : soins à domicile, infirmière de communauté, psychologue, etc. Il est intéressant d'observer que les ressources identifiées par les proches appartiennent non seulement au domaine de la vieillesse et des services généraux à la population, mais également au domaine des violences domestiques. Ces résultats suggèrent que les proches auraient une meilleure connaissance de ces services spécifiques que les personnes âgées.

²⁰ TRAD : *La Main Tendue [comme ressource d'aide importante en cas de violence envers les personnes âgées]. Une sorte de ligne téléphonique pour les soucis, anonyme. On est libre, l'aide vient, mais seulement si on le veut et si on peut établir une relation de confiance. On est toujours libre de ce qu'on en fait. Si je ne veux pas, il ne se passe rien. [...] Une institution comme cela. Cela pourrait appartenir à Pro Senectute. Pro Juventute a aussi une ligne téléphonique pour les enfants. Quelque chose comme ça. L'anonymat et l'autodétermination sont importants. (une personne âgée, PSC_CH-DE_PA_1)*

4. Recommandations

L'analyse des données collectées dans le cadre de ce module complémentaire « Perceptions de personnes âgées et de proches envers les ressources d'aide en matière de violences domestiques en Suisse » permettent de formuler plusieurs constats et des recommandations pour la prévention.

Constat 1 :

Les personnes âgées et les proches interviewé.e.s repèrent certaines formes de violence dans la situation présentée (vignette), comme la violence physique et la violence psychologique, mais pas toutes. Ils.elles relèvent en effet des éléments constituant de la négligence, mais sans pour autant mettre le mot dessus. Ils identifient très peu la violence financière. Il est à noter que, pour plusieurs interviewé.e.s, le terme « violence » en français et « violenza » en italien renvoie plutôt à des actes physiques. Par contre, ceci ne ressort pas en allemand pour le mot « Gewalt ». En français et en italien, le terme « maltraitance » (*maltrattamento*), quant à lui, fait plus référence – selon plusieurs interviewé.e.s – à des actes psychologiques et plus subtiles. En allemand, au contraire, le terme « Misshandlung » semble avoir d'abord une composante physique, selon les interviewé.e.s germanophones. En français, des interviewé.e.s utilisent également la notion de « pressions psychologiques » pour décrire la situation.

Recommandations :

- Dans le cadre d'une campagne de sensibilisation, il serait important de **mettre en avant les différentes formes que peut prendre la violence domestique envers les personnes âgées, en particulier des formes plus méconnues mais fréquentes comme les négligences et la violence financière.** L'utilisation d'exemples concrets serait nécessaire pour illustrer en quoi ces actes constituent de la violence et portent atteinte à l'intégrité et à la dignité des personnes âgées. Ces exemples concrets permettraient aux publics-cibles de faire des liens avec leur réalité quotidienne.
- Du fait de la perception différente des termes « violence » et « maltraitance » selon les langues et d'une certaine confusion autour de ces deux mots, il serait opportun de **varier l'emploi des termes « violence » et « maltraitance »**, afin que le plus de situations possibles puissent être associées à des situations pouvant bénéficier d'aide. L'usage du terme « pressions psychologiques » en français pourrait aussi permettre à certaines personnes âgées concernées de faire des liens avec une situation qu'elles vivent, mais qu'elles ne perçoivent pas comme « suffisamment grave » pour parler de violence ou de maltraitance.

Constat 2 :

Les personnes âgées et les proches interviewé.e.s s'identifient fortement aux protagonistes de la situation présentée dans la vignette. Les personnes âgées en particulier expriment un fort sentiment d'impuissance et de la résignation. Leurs propos montrent qu'elles ne sauraient pas par où empoigner la situation. Certaines personnes âgées mentionnent par ailleurs qu'elles ne prendraient probablement pas l'initiative d'en parler pour demander de l'aide.

Recommandations :

- **L'utilisation de témoignages ou de vignettes inspirées de situations réelles apparaît comme recommandée** pour susciter une identification personnelle auprès de personnes âgées et de proches et véhiculer des émotions. Cette approche « émotionnelle » serait complémentaire d'une démarche plus intellectuelle, visant à apporter des informations et des connaissances basées sur des faits. Elle permettrait une compréhension « de l'intérieur » et limiterait les réactions défensives et les jugements, de type « moi, je n'accepterais jamais cela » ou « de toute façon, ce sont que les personnes âgées complètement dépendantes qui sont victimes de maltraitance ».
- Pour répondre aux sentiments de résignation ou d'impuissance que peuvent ressentir certaines personnes âgées, il serait **pertinent d'illustrer – dans les vignettes ou les témoignages choisis – non seulement les différentes formes que peut prendre la violence, mais aussi les solutions d'aide possibles**. Concernant les proches, il serait important que les situations relatées leur permettent de comprendre combien cela peut être difficile pour une personne âgée fragilisée de demander de l'aide et la nécessité de rester à l'écoute et d'offrir à la personne âgée une possibilité de recevoir de l'aide (sans l'imposer).

Constat 3 :

Les freins à la demande d'aide et à la mobilisation des ressources existantes mis en évidence par les personnes âgées et les proches interviewé.e.s renvoient en grande partie à la peur des conséquences et à la peur de perdre la maîtrise (peur de devoir aller en EMS, peur de perdre le lien avec ses enfants et ses petits-enfants, peur que la situation empire, peur de perdre l'aide et la sécurité apportées par les enfants, sentiment de honte). **Certaines difficultés sont également liées au fait d'être âgé et dépendant de l'aide de son entourage** (moins de force, mise en balance entre l'effort demandé et la plus-value à un âge avancé, question « est-ce que cela vaut encore la peine ? ») et à des éléments en lien avec l'histoire de la famille. **Certains éléments générationnels sont également avancés** (générations qui ont appris à régler les affaires privées au sein de la famille, familles qui ont vécu à une époque où l'autorité paternelle était très forte, etc.).

Recommandations :

- Il importe que les personnes âgées et les proches soient **informé.e.s de manière transparente des modalités et des implications d'une demande d'aide, afin de pouvoir prendre une décision en connaissance de cause et s'adresser à l'interlocuteur ou à l'organisation la plus adéquate** par rapport à leur situation et à leurs contraintes (p.ex. mobilité, accès à internet, etc.). En ce sens, le matériel de sensibilisation s'adressant aux personnes âgées et aux proches devrait mentionner clairement si la demande d'aide est confidentielle ou non, qu'est-ce qui sera fait de cette demande (transmission à d'autres personnes ou d'autres organisations), est-ce que la police sera contactée ou non, par qui sera prise une éventuelle décision de changement (p.ex. déménagement), ainsi que les coûts possibles. Il est par ailleurs important que les personnes âgées et les proches sachent où trouver de l'information sur les possibilités d'aide et de soins aux personnes

âgées (soins à domicile, foyers de jour, EMS, etc.), leurs modalités d'accès, leurs coûts et les possibilités d'aide financière (p.ex. prestations complémentaires à l'AVS). Cela permettrait d'éviter que les personnes concernées ne recourent pas à ces prestations par méconnaissance ou par crainte des coûts associés (p.ex. crainte de devoir vendre la maison familiale pour financer les coûts d'EMS). Il s'avère finalement essentiel que les personnes qui demandent de l'aide sentent qu'elles peuvent avoir confiance en les personnes auxquelles elles s'adressent et que celles-ci respecteront leur volonté.

- Il est également indispensable que **les professionnel.le.s en contact avec des personnes âgées se rendent compte que celles-ci ont souvent peur des conséquences d'une demande d'aide et qu'elles souhaitent garder la maîtrise du processus**. Il importe en ce sens qu'ils.elles puissent les informer sur les possibilités d'aide, le déroulement du processus, mais sans les infantiliser et décider à leur place. Il est en ce sens nécessaire d'être transparent lorsque que la demande d'aide pourrait déclencher une intervention de la police ou du service de protection de l'adulte.
- Il importe de plus que **les professionnel.le.s possèdent de bonnes connaissances et soient formé.e.s concernant l'évaluation de la capacité de discernement, le cadre légal cantonal, et les conditions de levée du secret professionnel**. En effet, selon les situations, il pourrait être de leur responsabilité - voire ils pourraient être légalement obligés - de signaler aux autorités compétentes une personne vulnérable, ayant besoin d'aide et incapable de remédier à sa situation.

Constat 4 :

Les personnes âgées et les proches interviewé.e.s soulignent **l'importance de pouvoir parler à une personne neutre et de confiance, de manière confidentielle et sans engagement**. Des personnes de l'entourage proche pourraient dans certains cas jouer ce rôle et assurer une fonction de médiation (p.ex. ami.e.s proches si pas tou.te.s décédé.e.s, enfant adulte, médecin de famille, pasteur.e). **Le service social communal, La Main Tendue et Pro Senectute sont aussi identifiées en tant que ressources d'aide**. Il est à noter que les proches nomment, de plus, des services de soutien appartenant au domaine des violences domestiques (centres LAVI), foyers d'accueil d'urgence pour femmes), ce qui n'est pas du tout le cas des personnes âgées.

Recommandations :

- Il est indispensable que **les organisations** (notamment le service social communal) **et les professions identifiées** (notamment médecins de famille et pasteur.e.s ou curés) **comme ressources soient sensibilisées et formées à la thématique de la violence domestique envers les personnes âgées et aux possibilités d'aide**. Cette sensibilisation pourrait se faire par le biais de campagnes de sensibilisation, de formations continues et de journées d'échanges. Il est important également que les professionnel.le.s concerné.e.s disposent du temps et des ressources nécessaires pour assurer cette fonction d'écoute et d'orientation auprès de la population âgée.
- Il serait important que **les personnes âgées soient mieux informées des ressources d'aide en lien avec les violences domestiques, en particulier des prestations des**

centres LAVI/Opferhilfe, pour qu'elles puissent en bénéficier comme le reste de la population.

- A l'inverse, il serait nécessaire que **les centres LAVI/Opferhilfe, et plus généralement les organisations d'aide en lien avec les violences domestiques, se fassent mieux connaître des personnes âgées et réfléchissent à l'adéquation de leurs conditions d'accès pour la population âgée** (p.ex. consultation uniquement sur place, documents d'informations avec une taille de police très petite ou peu de contraste, informations principalement sur internet, etc.).
- Il serait de plus essentiel que **les organisations dans le domaine des violences domestiques soient sensibilisées et formées concernant le processus de vieillissement** et les spécificités de la violence domestique chez les personnes âgées, afin d'adapter leurs prestations aux besoins et contraintes de la population âgée.

Constat 5 :

Le Centre national de compétence national « Vieillesse sans violence » n'est mentionné par aucun.e interviewé.e. Il en est de même pour ses trois organisations régionales spécialisées (alter ego, UBA et équipe de prévention de la maltraitance envers les personnes âgées de Pro Senectute Ticino et Moesano).

Recommandations :

- Il serait nécessaire de **donner plus de visibilité au Centre national de compétence national « Vieillesse sans violence » et à ses organisations régionales fondatrices.** Ces organisations spécialisées proposent en effet des prestations d'aide (écoute, conseil, orientation) et des modalités d'accès (permanence téléphonique gratuite en trois langues nationales) qui correspondent aux critères plébiscités par les personnes âgées et les proches interviewé.e.s (neutralité, confidentialité, confiance, respect de l'autonomie, non-ingérence, absence de but lucratif). Cette visibilité accrue pourrait être obtenue par le biais de campagnes de sensibilisation nationales, comme prévu de la cadre de la campagne de Prévention Suisse de la Criminalité qui sera lancée début 2023.
- Il serait aussi essentiel que **les organisations et les professionnel.le.s en contact régulier avec des personnes âgées** (services d'aide et de soins à domicile, Pro Senectute, médecins de famille, pasteur.e.s, employé.e.s communaux.ales) **connaissent l'existence, les prestations et les modalités d'accès du Centre national de compétence « Vieillesse sans violence ».** Il est en effet important qu'ils.elles puissent communiquer cette offre spécialisée aux personnes âgées concernées par la violence et à leurs proches, voire les accompagner dans le processus de contact.
- Plus généralement, un **renforcement de la coordination et du travail en réseau entre les organisations concernées par le thématique de la violence domestique à l'âge avancé** serait souhaitable, afin d'améliorer la détection, l'accompagnement et la recherche de solutions dans les situations de violence et de maltraitance envers des personnes âgées.



Rédaction et contact

Dr. Delphine Roulet Schwab

Professeure
Institut et Haute École de la Santé La Source
d.rouletschwab@ecolelasource.ch
021 556 43 91

Floriane Roulet Jeanneret

Collaboratrice scientifique
Institut et Haute École de la Santé La Source
f.roulet-jeanneret@ecolelasource.ch
021 556 42 10

Rafael Fink

Collaborateur scientifique
Institut et Haute École de la Santé La Source
r.fink@ecolelasource.ch
021 556 40 11

Gabriela Rauber

Collaboratrice scientifique
Institut et Haute École de la Santé La Source
g.rauber@ecolelasource.ch
021 556 40 75