

Impact de la consultation sociale de Pro Senectute

La consultation sociale de Pro Senectute exerce un impact très positif à tous les points de vue. Voilà ce qui ressort de l'évaluation¹ qu'a réalisée le bureau « Interface Politikstudien Forschung Beratung » sur mandat de Pro Senectute Suisse. Apprenez-en plus sur la mise en œuvre, la fourniture de prestations et les effets déployés par la consultation sociale ainsi que sur les actions recommandées.

Mise en œuvre de la consultation sociale

- Pro Senectute se positionne avec succès comme LE point de contact des seniors.
- La consultation sociale possède de solides compétences spécialisées – en particulier dans les domaines des assurances sociales et des finances, du logement, de l'aide, de l'accompagnement et des soins.
- Il existe peu de doublons entre les offres des organisations de Pro Senectute et celles d'autres prestataires actifs dans le domaine de la vieillesse.
- Les processus clés de la consultation sociale sont définis de manière uniforme dans toutes les organisations de Pro Senectute.
- Les responsabilités et les procédures sont appropriées pour garantir une consultation sociale de qualité.
- Le personnel de la consultation sociale fait preuve d'une bonne collaboration et d'une mise en réseau très importante avec les acteurs des assurances sociales, les services sociaux et le domaine des soins, tant ambulatoires que stationnaires.
- La protection des données complique un peu la collaboration avec les clientes et clients, leurs personnes de référence et les organisations spécialisées.
- En 2022, 75% en moyenne des recettes de la consultation sociale des organisations de Pro Senectute provenaient de l'Office fédéral des assurances sociales, bien que l'aide à la vieillesse relève de la compétence des cantons. Le résultat financier de l'ensemble de l'organisation pour la consultation sociale s'est établi à -12%. Il en résulte pour la consultation sociale des organisations de Pro Senectute un besoin accru de financement par les cantons ou, le cas échéant, les communes.
- La charge de travail des professionnelles et professionnels, déjà élevée, suit une courbe ascendante.

Fourniture de prestations de consultation sociale

- La consultation sociale a apporté son soutien à plus de 60 000 personnes en 2023.
- Les heures de consultation sont passées de 218 193 en 2022 à 242 905 en 2023.
- Dans les régions rurales, la consultation sociale est moins demandée.
- Les besoins sont actuellement couverts, mais ils augmentent.
- Des formes de conseil variées et une bonne mise en réseau favorisent l'accessibilité de la consultation sociale.
- Il existe un potentiel de développement concernant les mesures qui permettraient d'atteindre les groupes vulnérables.
- La consultation sociale fournit des prestations adaptées aux besoins et aux objectifs.
- Les clientes et clients sont très satisfaits des procédures et de la qualité de la consultation sociale.
- Les professionnelles et professionnels possèdent des compétences spécialisées élevées et satisfont aux exigences de qualification.
- La formation continue et les discussions de cas constituent des mesures centrales de gestion de la qualité.

¹ L'évaluation comportait 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 organisations de Pro Senectute (OPS), sondage écrit auprès des clientes et clients de la consultation sociale, portraits de cas approfondis de clientes et clients et entretiens avec des parties prenantes de la consultation sociale dans les régions des six OPS. Les travaux empiriques de l'évaluation ont été menés entre l'été 2023 et février 2024. L'évaluation s'est appuyée sur 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.

Effets déployés par la consultation sociale

- Les clientes et clients jugent très positifs les effets de la consultation sociale.
- La situation financière représente la préoccupation principale des clientes et clients de la consultation sociale.
- La situation sociale et le logement arrivent un peu après.
- La consultation sociale recèle un potentiel d'impact à long terme car elle renforce l'autonomie des clientes et clients.

Recommandations

- L'évolution démographique entraîne une hausse de la demande de consultation sociale. Cette dernière doit donc rester flexible et être capable de s'adapter pour réagir aux défis à venir.
- Le nombre de personnes âgées tributaires d'accompagnement et de soins augmente. Pro Senectute devrait donc renforcer les réseaux interdisciplinaires et les coopérations avec les soins à domicile, les institutions de soins et d'autres acteurs.
- Les organisations de Pro Senectute qui ne perçoivent pas de subventions communales et cantonales sont tributaires d'un soutien financier plus large.
- L'évolution démographique et la complexité accrue des situations de conseil aggravent la pénurie de personnel spécialisé. Pro Senectute doit accroître son attractivité en tant qu'employeur, investir dans le développement du personnel et offrir de bonnes conditions de travail.
- Pro Senectute devrait promouvoir un accès facile à la consultation sociale par des mesures ciblées. En font partie les mesures de communication numérique, telles que les consultations en ligne et les réseaux sociaux, les services gratuits d'interprétation et la fourniture d'informations en langage simple et dans d'autres langues.
- Pro Senectute devrait étudier la possibilité de proposer des offres à long terme, qui ne visent pas le conseil mais l'accompagnement, afin de soutenir le nombre croissant de personnes âgées vulnérables par des petits réseaux d'aide sociale.
- Pro Senectute devrait adopter d'autres mesures visant l'optimisation du développement de la qualité, notamment des supervisions, des enquêtes auprès du personnel et de la clientèle ou encore des stages d'observation.
- La Confédération et les cantons devraient garantir à long terme le financement de la consultation sociale.