

Zeitschrift: PS info : nouvelles de Pro Senectute Suisse
Band: - (2010)
Heft: 3: Quand la vieillesse est synonyme de problèmes

Artikel: Asesoramiento en lengua española de Pro Senectute
Autor: Sulzer, Dieter
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-789422>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 29.10.2024

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

Asesoramiento en lengua española de Pro Senectute

Les services de consultation en langues étrangères destinés aux immigrés âgés font partie des nouvelles offres les plus prometteuses du centre spécialisé « Migration et âge » de Pro Senectute canton de Zurich. A l'heure actuelle, des services de consultation sont proposés aux immigrés italo-phones et hispanophones. D'autres offres sont prévues. Compte rendu d'une visite au bureau de consultation hispanophone situé au siège de Pro Senectute canton de Zurich.

Dieter Sulzer – spécialiste en information documentaire, Bibliothèque et centre de documentation de Pro Senectute Suisse

Dans une salle de conseil baignée par une douce chaleur estivale, Elena Philippen et Mariannā Alonso réservent un accueil chaleureux aux visiteurs. Depuis début 2009, toutes deux et quatre autres femmes forment l'équipe qui propose, une fois par mois, des conseils en espagnol sur tout ce qui a trait à la vieillesse. Les conseillères connaissent toutes, par leur propre expérience, les raisons pour lesquelles la langue (suisse) allemande peut, même après de nombreuses années passées dans le pays d'accueil, représenter un grand obstacle pour certains immigrés et compliquer leur accès à des services publics. Lorsqu'elle est arrivée d'Espagne dans les années 60, Elena Philippen avait 19 ans. Venue en Suisse dans l'intention d'y passer tout au plus une année, elle non plus n'était pas très motivée pour apprendre plus que quelques bribes de cette nouvelle langue. Elle a fait la connaissance de beaucoup de personnes qui partagent les mêmes centres d'intérêt à travers l'association culturelle hispanophone Ateneo Popular Español. Fondée en 1968, cette association - qui organise entre autres des voyages, des pièces de théâtre, des conférences, des cours

de langue et des sessions d'entraînement de la mémoire - réunit beaucoup de membres qui s'intéressent, en raison de leur âge, à des offres en rapport avec le vieillissement mais qui ne savent pas à qui poser leurs questions. L'idée de proposer un service de conseil en espagnol sur le thème de la vieillesse existait depuis un certain temps au sein de l'association. La proposition concrète en ce sens a finalement abouti chez Pro Senectute canton de Zurich, par l'intermédiaire du conseil consultatif des étrangers de la Ville de Zurich. L'idée a retenu l'attention de l'organisation, qui a décidé de lancer un projet-pilote et d'instituer un groupe chargé du projet, réunissant six conseillères bénévoles et deux collaborateurs de Pro Senectute.

Les aides bénévoles

Ce qui motive particulièrement Marianna Alonso dans cette activité de conseil, c'est un désir de partager ses connaissances et la possibilité d'accumuler de l'expérience. Elle avait déjà travaillé en tant que conseillère pour une société de télécommunication. Evoquant sa formation initiale de psychologue, elle déclare : « Nous pouvons toutes être des psychologues. Il n'y a pas besoin de formation pour savoir écouter les autres. Nous avons constaté que les gens veulent souvent juste quelqu'un qui les écoute. »

Pour Elena Philippen, c'est tout simplement beau de venir en aide aux autres. En tant que retraitée qui a fait l'expérience de l'immigration, elle connaît très bien les préoccupations des immigrés âgés. A titre personnel, elle vit en outre une expérience particulière en soignant sa mère.

La consultation en langues étrangères ne s'inscrit pas dans la même logique que les activités de consultation sociale. Sa vocation est avant tout d'assurer un premier accueil et d'orienter les immigrés âgés vers les

structures pertinentes. Par téléphone ou sur place, les conseillères offrent à ces personnes la possibilité de parler de leur situation dans leur langue maternelle. La suite dépend en partie des expériences et des connaissances personnelles des conseillères. Elles peuvent s'occuper elles-mêmes de questions simples. Leur principale tâche consiste toutefois à aiguiller les personnes en quête de conseil vers le service adéquat. Les épais classeurs rassemblant des informations sur les thèmes de consultation témoignent du grand engagement de l'équipe de conseillères, au même titre que la liste des médecins, dentistes et avocats qui parlent espagnol. Pour simplifier les démarches auprès du service suivant, l'association culturelle peut compter sur une bonne douzaine de bénévoles, lorsqu'il faut accompagner une personne auprès des autorités et assurer une traduction.

« Les Espagnols sont fiers »

Force est de constater qu'en consultation, les seniors espagnols ne se distinguent pas que par leur langue des seniors suisses. Certes, ils partagent peut-être dans une certaine mesure un même état d'esprit que Marianna Alonso décrit ainsi : « Lorsqu'on est dans une situation de détresse, on tente toujours d'abord de s'en sortir soi-même. On a honte, on a le sentiment de devoir mendier. » Cette réticence s'avère toutefois encore plus marquée chez les Espagnols. « Quelle part, ces personnes ont vécu le fait de se résoudre à l'émigration comme une humiliation. Pour elles, demander des renseignements, voire des prestations complémentaires s'apparente à une nouvelle humiliation. Même si elles vivent en dessous du minimum vital. Elles se disent : « Je ne suis pas dans mon pays, même si j'ai longtemps travaillé ici. » Dans leur propre pays, elles auraient un peu plus de courage. Ici, elles préfèrent se renfermer dans leur co-



photo: Pro Senectute Suisse

Des conseillères dévouées au travail : Elena Philippen (à gauche) et Marianna Alonso (à droite) délivrent des informations sur la vieillesse en espagnol.

quille. » Elena Philippen précise : « Les Espagnols sont fiers. Comment peut-on expliquer à quelqu'un qu'on n'a pas assez pour vivre alors qu'on a travaillé toute sa vie... ? » A cela s'ajoute le fait que beaucoup de gens ignorent qu'ils pourraient avoir droit à des prestations complémentaires. « Ils ont souvent un niveau de formation insuffisant, puisqu'ils n'ont eu d'autre choix que de travailler. Et beaucoup partent aussi du principe que c'est à leurs enfants de s'occuper d'eux. »

« Nous avons constaté que les gens veulent souvent juste quelqu'un qui les écoute. »

La plupart des questions posées lors des heures de consultation en espagnol concernent des points bien connus des travailleurs sociaux de Pro Senectute, tels que l'AVS, la caisse-maladie, le service de repas, le logement, les services de soins ou d'accompagnement. En fait, ce sont souvent des difficultés linguistiques qui amènent les gens à faire appel aux conseillères, p. ex. pour comprendre une facture de la caisse-maladie. Dans la plupart des cas, les personnes sont orientées vers le bureau de Pro Senectute compétent, où une conseillère est présente pour les aider à surmonter l'obstacle de la langue. Il arrive aussi qu'une conseillère les accompagne spontanément : Elena

Philippen s'est ainsi proposée pour accompagner une dame espagnole qui demandait qu'une personne parlant espagnol se rende avec elle à l'hôpital pour un examen médical. Il n'est pas rare que des immigrés demandent des renseignements sur les formalités de retour dans leur pays d'origine. Ce sont des cas que les conseillères appellent des « cas consulaires » dans leur jargon : ces personnes sont aiguillées vers le service social du consulat espagnol.

Les expériences acquises jusqu'ici

Marianna Alonso et Elena Philippen espèrent que leur service attirera encore plus de monde à l'avenir. Pour l'instant, il est encore peu connu parmi les immigrés – ce qui vaut sans doute aussi pour les nombreuses autres offres de Pro Senectute. Elena Philippen raconte : « Nous mettons tout en œuvre pour nous faire connaître. Je suis allée dans de nombreuses églises en ville pour y déposer des prospectus. » De plus, les conseillères et les responsables de Pro Senectute ont écrit à des organisations et médias hispanophones et ont organisé des séances d'information.

Des journées de consultation supplémentaires permettraient sans doute de renforcer l'attrait de l'offre. Lorsqu'une personne rate le seul après-midi proposé une fois par mois, elle doit s'armer de patience jusqu'au prochain rendez-vous. Et le répondeur sur lequel on peut laisser un message

et ses coordonnées est d'une utilité toute relative.

De par leurs contacts avec des personnes âgées d'origine espagnole et leurs expériences avec l'ancien bureau de conseil pour les étrangers de l'Office de l'intégration de la Ville de Zurich, les deux conseillères savent qu'il existe une demande potentielle importante. Ce bureau de conseil était assez connu et utilisé en conséquence. Sa fermeture a laissé un vide et, de ce fait, les gens qui fréquentaient autrefois le bureau ont « disparu dans la nature ». Ce qui fait dire à Marianna Alonso : « Il faut à présent retrouver leur trace. Notre projet doit d'abord démarrer, nous devons créer un climat de confiance. »

Consultation en langues étrangères de Pro Senectute canton de Zurich

- en espagnol :
chaque premier jeudi du mois de 13 h à 17 h. Lieu : Pro Senectute canton de Zurich, Forchstr. 145, 8032 Zurich, 078 792 72 64.
 - en italien :
chaque premier jeudi du mois de 13 h 30 à 16 h 30. Lieu : Pro Senectute canton de Zurich, Dienstleistungszentrum Oberland, Bahnhofstr. 182, 8620 Wetzikon, 058 451 53 83
chaque dernier mercredi du mois, dès le 27 janvier 2010, de 14 h à 16 h. Lieu : Pro Senectute canton de Zurich, Dienstleistungszentrum Unterland und Furttal, Lindenhofstrasse 1, 8180 Bülach, 076 498 99 82
 - en serbe, croate et bosniaque :
chaque deuxième lundi du mois, à partir du 8 novembre 2010, de 14 h à 17 h. Lieu : Pro Senectute canton de Zurich, Dienstleistungszentrum Limmattal / Knonaueramt, Badenerstrasse 1, 8952 Schlieren, 078 723 18 44
 - Les langues suivantes devraient suivre : albanais et turc
- Pour de plus amples informations : Andreas Raymann, responsable du domaine Âge et Migration, Pro Senectute canton de Zurich, tél. 058 451 51 67, andreas.raymann@zh.pro-senectute.ch.