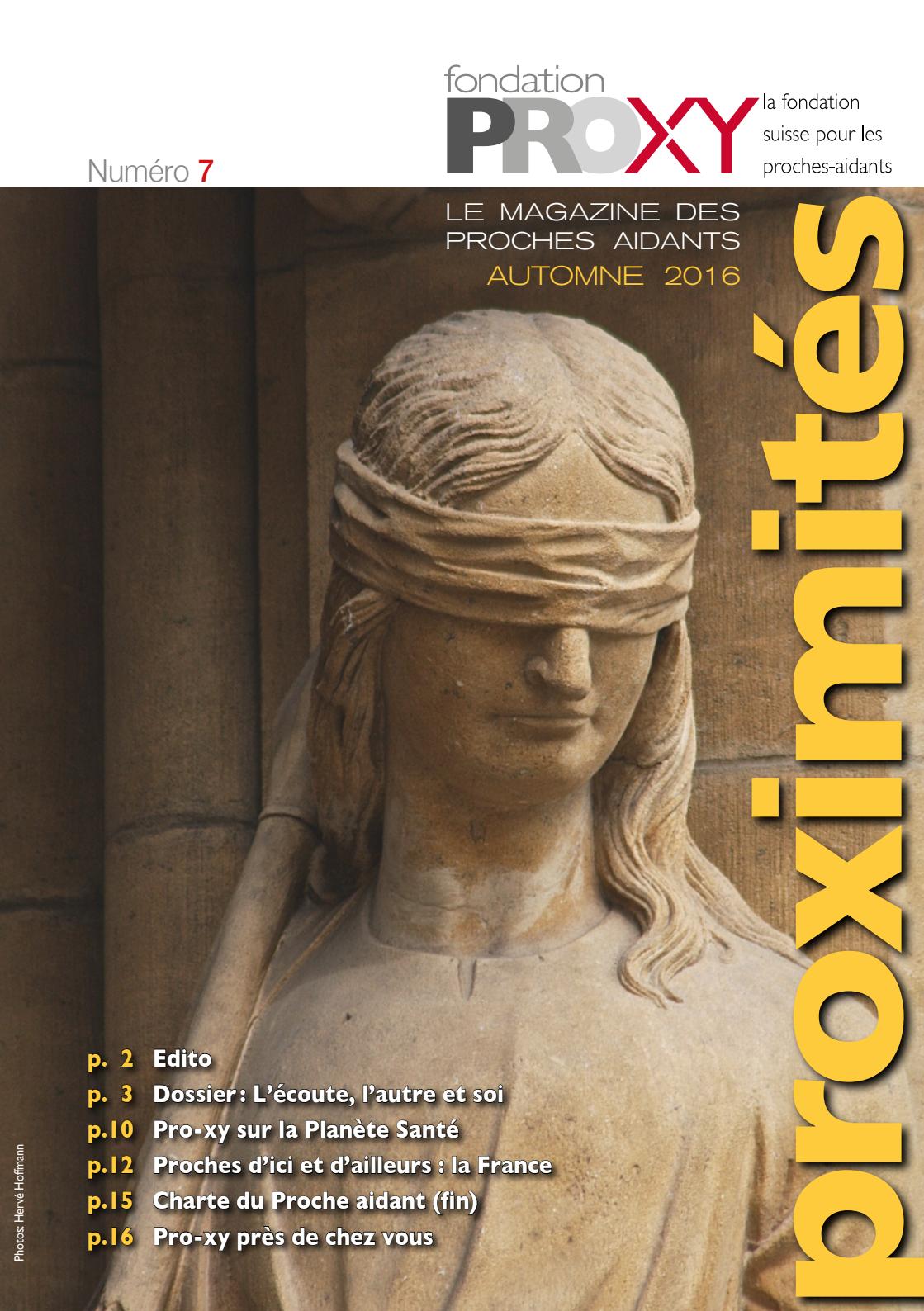


Numéro 7

fondation
PROXY la fondation
suisse pour les
proches-aidants

LE MAGAZINE DES
PROCHES AIDANTS
AUTOMNE 2016

proximités

- 
- p. 2 Edito**
 - p. 3 Dossier: L'écoute, l'autre et soi**
 - p.10 Pro-xy sur la Planète Santé**
 - p.12 Proches d'ici et d'ailleurs : la France**
 - p.15 Charte du Proche aidant (fin)**
 - p.16 Pro-xy près de chez vous**

L'écoute, ce drôle de silence

Selon bien des sagesse ancestrales qui le professent depuis toujours, il est plus difficile de se taire que de parler. L'écoute apparaît comme l'une des portes de la Connaissance. Il y a longtemps que je me demande si la difficulté d'être à, et dans, l'écoute n'est pas intimement liée au rapport que nous avons avec le silence. Les tumultes continuels auxquels la société nous astreint n'y sont sans doute pas étrangers. A tel point que le silence fait l'objet d'un évitement stupéfiant, et néanmoins banal. Pour bien des gens le silence semble un vide insupportable et assourdissant qu'il est urgent de remplir. Sans doute, la difficulté voire l'incapacité d'écouter en dépend-elle. Parler engage souvent l'égo, l'écoute l'humilité. Celle-ci demande de la Présence, consciente et engagée. Pour écouter vraiment, il est nécessaire de faire préalablement le silence en soi, ne serait-ce qu'un instant. Généreuse, l'écoute demande une attention, une mise en tension à l'intérieur de soi qui nous permet de « dresser l'oreille ». Cette disposition à la concentration (qui peut aller jusqu'à affecter la posture et la gestuelle) consiste à être orientée vers celui qui exprime quelque chose. Ecouter, ce n'est pas attendre que l'autre ait fini de parler. Ecouter d'abord est la clé de voûte de la communication interpersonnelle. Parler vient après. Les formateurs de réseaux de vente le savent et enseignent aux professionnels à être attentifs au client avant de vanter le service ou le produit. Pourquoi ? Parce que l'essentiel de la réussite commerciale se fera sur les points dits mineurs. Si l'écoute n'y est pas, le chiffre d'affaires n'y sera pas non plus. La posture de l'écoute est une façon d'apprendre des autres.

Sans une écoute de qualité, une présence vraie, comment percevoir ce qui n'est pas dit ? Sincère, cette ouverture à la particularité de nous rendre sensibles aux non-dits et de nous informer sur l'existence de contenus essentiels. Dans la relation d'aide, elle permet d'établir et de nourrir le terreau de cette confiance qui crée du lien.



Hervé Hoffmann
Directeur

L'écoute: l'autre et soi

Un récent article de Rosette Poletti paru dans la presse romande à ce sujet mettait en évidence que, dans certaines circonstances, il n'est pas simple de trouver les mots appropriés. Il arrive même que, ceux qui nous semblent réconfortants produisent l'effet inverse sur l'interlocuteur. Alors que dire et comment, que faire, pour soutenir un proche ou une personne qui en a besoin? Le seul fait d'être simplement là pour l'autre dans un état de «présence attentive» est plus salutaire que d'essayer, dans une sorte d'urgence personnelle, de dissimuler son embarras derrière des paroles malhabiles. Cette présence, c'est l'écoute qui, selon Rosette Poletti, reste la meilleure aide possible et le plus sincère témoignage d'empathie dont on puisse faire preuve.

Quand il s'agit de sujets aussi subtils, il est toujours utile de préciser les choses et de savoir de quoi on parle. Si cela semble une évidence à la plupart d'entre nous, il existe différents niveaux d'écoute qui présentent des nuances sensibles. L'écoute dite active sera, par exemple, celle qui permet à la personne qui s'exprime de mieux entendre ce qu'elle dit. Autre exemple,

l'écoute miroir, la plus rare et donc la plus recherchée, sera inconditionnelle ; elle permet de vider les trop-pleins d'amertume et de regrets. L'écoute résonance sera celle qui amplifie le dit de l'autre en restant ouvert et positif à toutes les idées, à tous les sujets, à toutes les expériences, à toutes les solutions, sans interpréter, sans juger, laissant à celui qui s'exprime le temps et l'espace de trouver sa voie. Et il y en a certainement d'autres. Quoi qu'il en soit, écouter, c'est donner à l'autre ce que l'on ne nous a peut-être jamais donné : le temps pour de l'attention vraie, une présence bienveillante. C'est sans doute pourquoi l'écoute est un phénomène guérissant et l'outil des psychothérapeutes et des psychanalystes. Loin de la science et des techniques, nous pouvons tous apprendre à la pratiquer dans cette liberté. Mais...



Le monologue portatif

La plupart des gens qui disent écouter avec pour objectif principal de répondre, de s'affirmer, de raconter leur expérience, trimbalent avec eux leur « monologue portatif ». Ecouter ce n'est pas attendre que l'autre ait fini de parler pour pouvoir « en placer une » à notre tour. A partir du moment où l'on est dans la perspective de ce que l'on a à dire, ce qui nous est communiqué perd beaucoup en importance au point d'en perdre la capacité de répéter ce qui vient de nous être dit. On connaît bien cela au travers d'un exemple très courant : Madame A. raconte à Madame B. ses mésaventures ou ses problèmes de santé. Elle n'a pas encore terminé son récit que Mme B. compare immédiatement ce qui lui est raconté avec ce qu'elle a vécu (ou elle connaît quelqu'un qui...). A partir de ce moment, Mme B. n'est plus avec Mme A. et ne pense plus son propre récit qui, naturellement, est bien pire. Pourquoi est-ce forcément pire ? Pour créer (ou récupérer) en retour de l'écoute et de l'attention.

Madame A., elle, va brièvement réagir au malheur de Madame B. (sans l'avoir mieux écoutée) et poursuivre ce qu'elle racontait initialement.

Dans ce type de situation, personne n'écoute personne hormis soi-même. Cette attitude consiste à s'approprier le discours de l'interlocuteur et d'en faire une occasion pour parler de soi. Nous avons tous vécu ça, et nous l'avons tous fait. Conclusion : l'écoute est un enjeu.

Ecouter commence par se taire.

Moi, moi moi

Les formateurs de professionnels de la vente savent que le sujet préféré de chacun d'entre nous c'est soi. Nous aimons parler de nous. Nous aimons qu'on nous parle de nous. Le fait qu'on nous raconte ou révèle des choses sur nous-même nous procure un plaisir flatteur et particulier qui nous met en joie.

Communiquer ne consiste pas principalement au fait d'avoir le talent de s'exprimer clairement mais dépend du fait d'entendre ce qui nous est dit et de le comprendre sans chercher à intégrer ses propres idées.

L'écoute exige un effort conscient, dont celui d'accepter ce qui est communiqué. Il est très courant qu'une grande partie de notre écoute soit envahie par nos valeurs personnelles, nos intérêts propres ou par la solution que nous visons. C'est là que

l'écoute devient sélective : pendant que l'autre parle, le cerveau retient ce que l'on veut bien entendre, ce qui nous est utile ou ce qui correspond à nos idées. On retient ce qui a le plus d'impact sur nous, même si c'est un détail totalement accessoire.

Pour éviter cela il s'agit de pratiquer une écoute dite active. C'est-à-dire prêter une attention complète et engagée qui fasse abstraction de soi et de ses idées comme priorité. Cette disponibilité rend capable de voir les choses du point de vue de l'interlocuteur et ainsi mieux le comprendre. Le bénéfice est double car, dans le même temps, en s'intéressant véritablement à ce qui est dit, en laissant l'autre s'exprimer librement, on l'incite à réfléchir, à clarifier sa pensée.



Quelques trucs à exercer

Il semble que ce soit une expression consacrée : l'écoute est un art. Or, un art demande de la pratique. Pour rendre la chose efficace et pertinente, voici quelques éléments à garder à la conscience :

La sincérité donne à l'écoute toute sa valeur. Sans elle, écouter devient une posture qui demande de l'énergie pour rester présent, mais qui, fugace, ne peut être retenue sans effort le long d'une conversation. L'écoute en est péjorée d'autant.

Ensuite, la patience. Peu importe si votre interlocuteur a de la peine à exprimer sa pensée ; la patience est la meilleure façon de créer chez lui un état de réceptivité. Il vous manifestera rapidement une gratitude sincère pour lui avoir donné l'attention dont il a besoin et qu'il reçoit rarement.

Faire en sorte de comprendre sans juger ni émettre d'opinion. Cela encourage d'une part le développement de la pensée et, pour celui qui est à l'écoute, cela permet de débusquer d'éventuels sens cachés et émotions. Tout réflexion faite, s'abstenir de juger est l'important. Comprendre n'est pas forcément nécessaire.

La concentration demande parfois un effort, mais elle est immédia-

tement perceptible. Nous savons tous au regard et à l'attitude si nous sommes réellement écouté ou non. De même, le fait d'être centré permet de se focaliser sur le propos qui nous est tenu et démontre un intérêt sincère. Se con-centrer, c'est se « centrer avec »... Et lorsque ce qui nous est dit réveille quelque chose qui fait écho en nous-même, ce centrage est d'autant plus important.

Les silences et les pauses font partie de la communication. Les acteurs de théâtre le savent bien. Le silence crée de l'écoute. Un espace dans le discours ne signifie pas que l'autre a fini de parler. Un silence permet de rassembler ses idées. Laisser l'autre réfléchir en se contraignant à ne pas s'exprimer pour remplir un vide pendant un instant peut-être le temps le plus important de la conversation.

Cependant, s'il est établi que nous nous sentons nettement plus en confort lorsqu'on prend la parole, se taire pour se préserver de propos inutiles est tout aussi bien. Parler pour parler peut servir à masquer bien des choses à commencer par soi-même. Or, en instaurant cette sorte de défense sonore, on ne parle pas toujours à bon escient, même sous l'emprise d'un élan du cœur.

La parole cache et l'écoute révèle

L'écoute est composée d'un élément qui peut paraître surprenant mais qui est le regard. L'observation du langage non verbal, des gestes, postures, compte autant que l'information qu'envoie le timbre de voix, le débit, ou la façon de s'exprimer. Tout cet ensemble raconte souvent bien davantage sur le fond de la pensée que les paroles.

Des études menées en Californie par le Prof. Mehrabian sur la communication verbale et non verbale dans les années 60 ont permis d'établir une règle selon laquelle, dans la transmission d'un message verbal, le sens des mots ne compterait que pour 7 %, alors que le ton et la voix compteraient pour 38 %, et surtout, l'impression visuelle compterait pour 55 % dans l'interprétation de ce qui est dit. C'est dire que l'écoute est importante et la disposition d'esprit dans laquelle on la pratique également.

Certes les cours d'écoute active diront qu'il est toujours bon de reformuler certains propos, mais dans le cas de notre activité cela n'est pas forcément nécessaire. Il est plus important d'être simple que de vouloir faire « juste » en étant technique.

Entre

Ce que je pense

Ce que je veux dire

Ce que je crois dire

Ce que je dis

Ce que vous avez envie d'entendre

Ce que vous croyez entendre

Ce que vous entendez

Ce que vous avez envie de comprendre

Ce que vous croyez comprendre

Ce que vous comprenez

Il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer.

Mais essayons quand même...



Egoïsme et générosité

Nous sommes souvent ici sur le terrain de la méprise et de la confusion. Ainsi que le dit l'adage « Charité bien ordonnée commence par soi-même ». Ceci signifie que la manière dont j'écoute ce qui se passe en moi (mon cœur, mon âme, mon corps) et ce que j'en fais n'est pas sans influence sur la manière dont j'écoute les autres

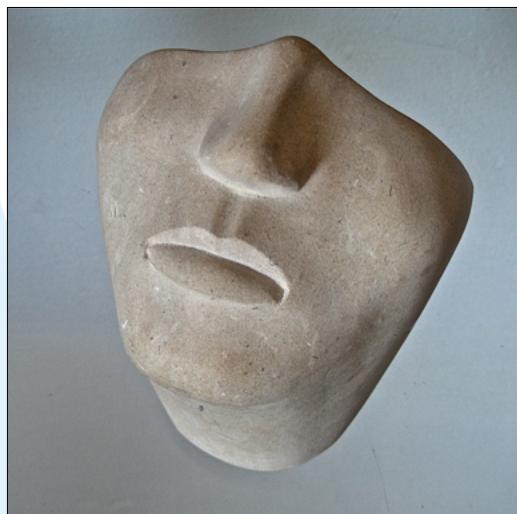
et, par voie de conséquence, sur la façon dont je m'en occupe.

On attribue souvent à cette pensée, et sans doute à tort, de cultiver l'égoïsme. Or, il convient d'admettre tout d'abord que s'aimer soi-même n'est en rien répréhensible dans le sens où la considération pour soi-même est un des terreaux de la dignité, du respect et de l'estime de soi. Dès lors il semble que l'on est loin de signifier que l'on s'idolâtre ou ne pense (prioritairement ou exclusivement) qu'à soi. Ensuite, il est utile de préciser que si la charité n'est effectivement bien ordonnée qu'à partir du moment où elle commence par soi-même, cela laisse entrevoir clairement qu'elle se prolonge bien au-delà.

C'est là que réside la générosité qui n'apparaît pas au premier abord! La Charité commence... Si l'ordre est respecté, elle doit me conduire au-delà de moi-même, vers l'autre. Ainsi en va-t-il de l'écoute et de sa mise en pratique. L'écoute de soi se rapproche dans son essence de la célèbre inscription qui marque le fronton du temple de Delphes et qui émerge comme un préalable universel: Connais-toi toi-même et tu connaîtras la nature et les Dieux. Une lecture à plusieurs degrés s'impose. De multiples transpositions de cette parole de Sagesse sont naturellement possibles. Pour changer le monde ou le rendre meilleur, c'est en soi, chez-soi, dans son entourage et périmètre d'action que ça commence. Certes, il peut être fait des contresens, c'est inévitable. Néanmoins, il est aisément concevable que s'aimer soi-même consiste avant tout à s'accepter tel que l'on est, avec tout un potentiel d'amélioration de nos défauts et travers, et une bonne dose d'humour. C'est ce qui peut nous procurer la discrétion et l'humilité nécessaires à tout exercice de la charité dont l'écoute est une haute expression.

Donc, oser entreprendre l'écoute de qui l'on est s'avère central même si cela ne correspond pas aux attentes

des autres. Ce travail qui relève du développement personnel, et on notera le terme de développement, est un pas important qui permet de se placer plus près du centre de sa vie et de la maîtriser davantage. Ce qui n'est pas possible quand l'accord d'autrui (un conjoint par exemple) nous est absolument nécessaire pour s'autoriser à écouter et faire valoir nos propres besoins intérieurs, nous sommes dépendants de leur opinion. A contrario, ceux qui ne vivent que pour les autres au mépris de l'écoute de leurs propres besoins (comme si la chose était immorale) reportent fatallement cette incapacité d'écoute sur ceux à qui ils prétendent l'offrir. Générosité ?



Ecouter est peut-être une des choses les plus précieuses qui puisse être offerte à quelqu'un dès son plus jeune âge, en se mettant dans les dispositions favorables à se laisser toucher par l'autre et ce qu'il dit. Le manque peut avoir des retentissements comportementaux extrêmement profonds et durables dans la vie de chacun.

Cela revient à laisser l'autre entrer dans notre intimité sans chercher à répondre, à penser à sa place, à donner des conseils. C'est simplement entendre.

Cela étant, écouter n'est pas une obligation. Nous n'y sommes pas forcément disposés. Ou pas à ce moment-là. C'est ce qu'il faut préalablement écouter en soi de façon à pouvoir offrir à celui qui en a besoin, la Présence vraie pour laquelle nous sommes avec lui. ■

Hervé Hoffmann

« Quand je te demande de m'écouter et que tu me poses des questions, quand tu tentes de m'expliquer ce que je ressens ou ne devrais pas ressentir, je me sens agressé. [...] »

Quand je te demande ton écoute, je te demande d'être là, au présent, dans cet instant si fragile où je me cherche dans une parole parfois maladroite, inquiétante, injuste ou chaotique. J'ai besoin de ton oreille, de ta tolérance, de ta patience pour me dire au plus difficile comme au plus léger. [...] »

Je ne me sers pas de toi mais, c'est vrai, j'ai besoin de toi à ce moment-là. [...] »

Si tu veux faire pour moi, tu contribues à ma peur; tu accentues mon inadéquation et peut-être renforces-tu ma dépendance.

Quand je me sens écouter, je peux enfin m'entendre. »»

Jacques Salomé, *Lettres à l'intime de soi*

Pro-xy sur la Planète Santé

L'événement avait fait sensation pour sa première édition il y a deux ans. Planète santé investira de nouveau pour une semaine le centre de conférence de l'EPFL (Swisstech Convention Center) fin novembre. Pro-xy y sera.

La deuxième édition du Salon suisse de la santé aura lieu du jeudi 24 au dimanche 27 novembre prochains. L'événement accessible au grand public permet à tout un chacun d'aborder les multiples aspects de la santé et du secteur social. Plus de 100 conférences et débats y seront organisés, de multiples stands d'exposition, souvent didactiques, seront présentés par différentes institutions aussi importantes que les HUG ou le CHUV.

L'objectif du salon Planète Santé live est de parler de la santé autrement par une approche essentiellement interactive, une mise en valeur de l'expérience, et une nette orientation sur l'émotion.

L'ensemble des institutions de santé publique de Suisse Romande s'associe pour proposer un événement sans précédent, destiné aux visiteurs de tous âges. La médecine ne sera donc pas la seule à être mise en évidence ; les associations à vocation sociale se-

ront aussi activement présentes. Comme lors de la première édition, Pro-xy aura un stand d'écoute et d'information pour renseigner le public sur ses activités de relève du proche aidant et faire valoir son professionnalisme. Permettant principalement un temps de conversation, nous y recevrons des familles et des proches. Ce sera une occasion de rencontre avec des professionnels du terrain de toutes les régions du canton, tant pour les proches qui bénéficient déjà d'aide à domicile que pour les personnes qui s'interrogent sur une situation présente ou des perspectives difficiles.

De plus, comme l'un des buts de Pro-xy est d'offrir du répit, cela se matérialisera par la mise à disposition des visiteurs d'une petite zone de repos, agréable et conviviale. ■

Pro-xy - stand 125 face à l'entrée principale.

Venez nous rendre visite à l'EPFL du 24 au 27 novembre.

www.pro-xy.ch
www.planetesante.ch

planète
santé
LIVE

24 - 27 NOVEMBRE 2016

SWISSTECH CONVENTION
CENTER (EPFL)

LE

SALON SUISSE

TESTEZ TOUTES LES FACETTES DE VOTRE SANTÉ

EXPÉRIENCES INTERACTIVES ET INSOLITES

DE LA

PLUS DE 100 CONFÉRENCES ET DÉBATS

SANTÉ

ANIMATIONS ENFANTS

2^e
ÉDITION

VOTRE SANTÉ
TELLE QUE
VOUS NE L'AVEZ
JAMAIS VUE!

PLANETE SANTE.CH/SALON

UN ÉVÉNEMENT GRAND PUBLIC

AVEC LE SOUTIEN DE :



ASSM Académie Suisse
des Sciences Médicales

RTS Radio Télévision
Suisse

SBB CFF FFS
Otto Railways

eldOra

Le Matin
Dimanche

la 1ère

SMSR Institut Médico
de la Société Romande

FMH

svm Service Médico
de la Société Romande

FONDATION LEENKAERS

PARTENAIRES MÉDIA:

Proches d'ici et d'ailleurs : la France

La Poste aide à domicile

Idée de génie ou pur opportunisme, victime d'une baisse constante de courrier depuis presque 10 ans, La Poste tente de diversifier ses activités. L'entreprise publique postale de nos voisins s'est dotée d'une nouvelle mission : l'aide à domicile. A priori, cela peu surprendre, puis à y réfléchir davantage, nous rappeler que le facteur, le bureau de poste comme lieu de rencontre, sont des éléments aussi anciens que forts pour l'entretien du lien social. Une mission sur laquelle on serait bien inspiré de s'interroger en Suisse.

La Poste s'engage pour le bien-être de la population. Ses clients peuvent désormais accéder à une gamme relativement étendue de services à domicile. Après avoir testé durant sept mois la formule dans quelque 600 bureaux, la Poste a rejoint le réseau des « enseignes nationales » de services à la personne (SAP).

L'intermédiaire à usage unique

Le rôle de la Poste consiste à mettre l'usager en relation, moyennant rémunération, avec des structures agréées (associations, entreprises ou parti-

culiers) spécialisées dans ce type de services. Garde d'enfant, soutien scolaire, assistance à domicile pour les personnes dépendantes... la palette des prestations est large. Et la formule connaît déjà un certain succès. Notamment grâce à son avantage fiscal : le bénéficiaire d'un SAP peut déduire de son impôt sur le revenu 50 % de ce que lui coûte la prestation.

Les usagers de La Poste peuvent acheter au guichet, en ligne ou même par téléphone, une carte Genius de «mise en relation» qui coûte 9,50 € et permet de contacter 24 h/24 un centre d'appels. La Poste s'engage alors à trouver la perle rare de l'aide dans les 48 heures. En cas d'échec, il est possible d'être remboursé. Le hic est que cette carte magique est à usage unique. Si, après usage, le client désire un nouveau dépannage, il devra payer de nouveau. Même fiscalement déductible à 50 %, cela fait cher le ticket d'entrée. D'autant que la communication téléphonique pour joindre le centre d'appel n'est de loin pas gratuite. L'avantage de la démarche via la Poste est (en principe) l'économie de frais de dossier que le prestataire de services aurait facturés. En attendant, et pour encourager ses guichetiers à



écouler sa carte Genius, chacun touchera une commission de 1,50 € par carte vendue... Et tous les postiers ont pu tester gratuitement la carte Genius... Mais une fois seulement. La générosité a ses limites...

Facteur du troisième type

Autre initiative : « Proxi vigie Cohesio ». Avec elle, la poste française propose des visites « de prévention » réalisées par le facteur au domicile de personnes vulnérables. Cette expérimentation est en cours depuis octobre 2014 essentiellement en Bourgogne.

Grâce à ces nouvelles mesures, La Poste espère surtout endiguer le déclin de son activité car, sur la période de 2008 à 2016, l'entreprise évalue la baisse du courrier à distribuer à 30%. En 2013, 7000 postes ont été supprimés au sein de l'entreprise et depuis plusieurs années, La Poste subit un plan social de grande ampleur. Après la livraison du pain dans les petites communes, c'est donc une nouvelle expérimentation qui est lancée, le facteur peut désormais effectuer ces visites chez des particuliers. On est donc en droit de se demander quelle est l'intention véritable qui préside à la création de ce type de



service : la solidarité et l'intérêt pour l'autre ou une autre façon de faire de l'argent ?

« Proxi vigie Cohesio » est une solution déjà proposée par La Poste aux Mairies, Centres Communaux d'Actions Sociales (CCAS), Centres Intercommunaux d'Actions Sociales (CIAS), Organismes sociaux et Caisses de Retraite complémentaire, ou encore aux Mutuelles et Assureurs. Ce service est facturé 4€40... à la collectivité ; si le bénéfice d'un tel service est, semble-t'il, de contribuer à l'autonomie des citoyens les plus fragiles ou isolés vivant à domicile et permet la mise en place d'actions sociales et de prévention adaptées quel est-il pour La Poste ?

Equipé d'un smartphone connecté, le facteur se rend à la demande du proche au domicile des personnes dont les adresses auront été communiquées (bénéficiaires). Il s'assure de leur présence et vérifie qu'elles aillent bien. Le facteur qui effectue les visites de lien social pourra donc donner d'éventuelles alertes. Les observations réalisées au cours de ces visites sont disponibles sur l'espace client que le proche aidant aura préalablement créé. Il est possible de programmer jusqu'à 6 visites par semaine en fonction des besoins.

L'ambition de La Poste est d'offrir un service de qualité réalisé par le facteur, adapté aux besoins des proches et des bénéficiaires et d'élargir ce service au grand public mais certains syndicats s'opposent à la diversification de leur activité. ■



Charte du Proche aidant (fin)

La Charte européenne de l'aidant familial se place en référence aux grands textes internationaux, rédigés sous les auspices des Nations Unies, du Conseil de l'Europe, de l'Union européenne et du Forum européen des personnes handicapées, et ayant directement trait à la vie, à la dignité aux droits et à la pleine citoyenneté des personnes handicapées et de leurs familles. Au-delà du handicap, elle rencontre les besoins des aidants familiaux quelle que soit la cause de la dépendance de la personne aidée (âge, maladie, accident...).

Cette Charte a pour objet non seulement de reconnaître des droits à ces proches aidants mais également de leur donner une visibilité sociale dans cette aide qu'ils accordent souvent au détriment de leur vie personnelle, familiale et/ou professionnelle.

La finalité de la Charte est d'obtenir que les aidants familiaux soient à égalité de droits et de chance au même titre que n'importe quel citoyen.

Suite des articles publiés dans le précédent numéro de Proximités.

9 - Information / formation

Le proche aidant doit être informé sur ses droits et devoirs. Le proche aidant doit avoir accès à toutes informations facilitant l'accomplissement de son rôle d'aidant. Il doit également avoir accès à toutes formations spécifiques visant une meilleure qualité

de sa fonction d'aidant. Un système de formation doit être mis en place par les autorités publiques en pleine concertation avec les organisations représentatives.

10 - Evaluation

L'évaluation doit être permanente engageant tant les personnes aidées que les proches aidants, que les autorités publiques :

- évaluation des besoins tant de la personne aidée que de la personne aidante ;
- évaluation des services rendus à termes réguliers et /ou à la demande : il revient aux autorités publiques de veiller au bon accomplissement et à la qualité de l'accompagnement de la personne aidée, et de formuler les recommandations nécessaires.

La personne aidée et le proche aidant sont les premiers experts de leurs besoins et des réponses propres à les satisfaire. Ils doivent obligatoirement intervenir ou se faire représenter par une personne de leur choix dans les procédures d'évaluation.

Depuis 2013, la fondation Pro-xY a adhéré à cette charte.

Antennes Pro·xy près de chez vous

■ **Broye**

Christine Pages
cpages@pro-xy.ch
079 108 32 04

■ **Chablais**

Danielle Nicolier
dnicolier@pro-xy.ch
079 731 96 47

Rachèle Bonvin

rbonvin@pro-xy.ch
079 104 94 59

■ **Gros-de-Vaud**

Helen Strautmann-McCourt
hstrautmann@pro-xy.ch
076 559 65 65

Laurence Thueler

lthueler@pro-xy.ch
079 963 51 83

■ **Jura-Nord vaudois**

Catherine Desponds
cdesponds@pro-xy.ch
079 950 12 38

■ **Nyon-Terre Sainte**

Elvira Rölli
eroelli@pro-xy.ch
079 858 52 51

■ **Lausanne**

Marie Facen
mfacen@pro-xy.ch
079 419 67 95

■ **Lavaux-Oron**

Anita Daout
adaout@pro-xy.ch
079 590 61 30

■ **Morges Cossonay**

Nathalie Baudin
nbaudin@pro-xy.ch
079 211 75 63

■ **Ouest lausannois**

Marie Facen
mfacen@pro-xy.ch
079 108 31 40

■ **Pays-d'Enhaut**

Corinne Vuadens
cvuadens@pro-xy.ch
079 764 02 60

■ **Riviera**

Dominique Pittet
dpittet@pro-xy.ch
079 739 57 83



fondation
PROXY la fondation suisse pour les proches-aidants

Avenue de Morges 26 - 1004 Lausanne
 CCP 17-773 853-8