
Concepts de coordination pour des prestations centrées sur la personne – Une clarification terminologique à la lumière d'exemples choisis

Dans le cadre de la mise en œuvre de modèles de soins intégrés, la question centrale se pose de savoir qui coordonne et fournit quelles prestations pour les personnes âgées. Face à l'ampleur de l'offre qui leur est destinée et au grand nombre de prestataires, les personnes âgées ayant besoin de soutien et leurs proches peuvent se sentir perdus et dépassés. Afin de résoudre ce problème d'information et de coordination, diverses offres dites « à bas seuil d'accessibilité » ont été mises en place, visant à proposer des prestations « d'une seule main ». Dans la pratique, on trouve aujourd'hui plusieurs approches et/ou modèles sous diverses désignations et avec diverses prestations (des permanences, des antennes, des centres de coordination, des services d'assistance de quartier/groupe d'habitations, des services de conciergerie, etc.). Cette fiche d'information propose une vue d'ensemble des différents types et des terminologies, avec des exemples choisis tirés de la pratique et des références permettant d'aller plus loin.¹

1 Clarification terminologique

Du point de vue des personnes âgées ayant besoin de soutien et de leurs proches, les questions qui se posent dans le quotidien sont nombreuses : quelles sont les offres à disposition ? Qui propose quelles prestations ? À qui dois-je m'adresser ? Y a-t-il quelqu'un sur place à qui je peux m'adresser ou qui peut m'accompagner ? Si j'ai besoin d'une prestation, qui fournit quoi, quand, comment et à quel prix ? Qui me met en contact et coordonne les rendez-vous et les prestations ?

Dans la pratique, on trouve aujourd'hui diverses offres dites « à bas seuil d'accessibilité » sous diverses désignations et qui peuvent apporter des réponses aux personnes âgées. Plus simplement, la notion de « bas seuil » signifie que les facteurs qui font obstacle sont éliminés autant que possible, ce qui permet de s'adresser à des personnes qu'on ne pourrait pas facilement toucher sans cela. Il s'agit donc de réduire les obstacles et les blocages. Ces conditions d'accès à bas seuil doivent être mises en œuvre à plusieurs niveaux : dans le temps, dans l'espace et le contenu (Steiner et al. 2014). Il ne s'agit pas uniquement de savoir quelles prestations sont proposées par les services ci-dessous, mais également si et comment ces prestations fonctionnent en termes d'accessibilité pour les personnes âgées dans divers contextes :

- Centre de permanence, d'information, de conseil, de compétence, de coordination, de triage, d'intermédiation ou de contact ou réseau pour les personnes âgées
- Service d'assistance dans les quartiers, les groupes d'habitations ou les logements individuels
- Plaque tournante, centre de coordination, service de conciergerie, concierge plus, etc.

¹ Plusieurs des exemples présentés ici ont été soutenus par la fondation Age-Stiftung (www.age-stiftung.ch).

Afin de mieux classer les différentes notions, nous distinguons quatre types de services :

- Le type « permanence » - propose des informations centralisées, des conseils, un accompagnement et/ou une orientation
- Le type « service d'assistance » - propose sur place des prestations à vocation communautaire
- Le type « conciergerie » - propose sur place des prestations orientées clients
- Le type « service de gestion de cas » - met en réseau des prestations à travers une gestion concrète des cas

Dans la pratique, on trouve de nombreuses formes mixtes, qui combinent des prestations de ces quatre types. L'attribution à l'un plutôt qu'à l'autre se fait de manière pragmatique : ainsi, si une offre intitulée « plaque tournante » propose, en plus de ses activités d'information et de conseil, un service de « gestion de cas », alors elle sera attribuée à ce dernier type.

2 Le type « permanence »

Le type « permanence » regroupe plusieurs offres sous diverses désignations (centre de compétence, d'information, de conseil, d'orientation, de coordination et d'intermédiation). L'accès aux permanences, notamment pour les personnes âgées vulnérables qui sont difficilement atteignables, représente toujours un défi. Comme le montrent divers rapports d'expérience et d'évaluation, la demande pour des permanences avec une « structure d'accueil » est souvent inférieure à celle escomptée.

Définition. Le type « permanence » désigne une offre centralisée et globale d'informations et de conseils, garantissant un accès facilité aux prestations. Les permanences aident les personnes âgées et leurs proches à se repérer dans le paysage de l'offre généralement complexe. Le terme de « plaque tournante » est souvent utilisé comme synonyme pour une permanence classique. Dans le cadre du programme « socius », soutenu par la fondation Age-Stiftung, lequel a piloté plusieurs permanences, les domaines d'activité suivants ont été décrits pour les permanences :

- Information : la clientèle obtient des informations factuelles. Le plus souvent, elles ne permettent pas d'aborder plus spécifiquement la situation particulière d'une personne, mais sont d'ordre général sur un thème particulier.
- Conseil : dans le cadre d'une consultation, on s'intéresse à la situation particulière de la personne qui vient chercher conseil. La problématique est approfondie. Des solutions possibles sont recherchées et leur mise en œuvre éventuellement initiée.
- Accompagnement : la personne qui vient chercher conseil est accompagnée à court ou à plus long terme pour la mise en place d'un réseau de soutien. Une gestion de cas simple peut faire partie de ce type de soutien (cf. chap. 5).
- Orientation : l'orientation, c'est-à-dire le renvoi vers d'autres services compétents, peut avoir lieu à tout moment.
- Coordination : les permanences régionales ou cantonales, en particulier, qui s'adressent à des groupes professionnels ou à des organisations, coordonnent les offres locales

(Ettlin, 2018).

Financement. La phase de mise en place d'une permanence repose le plus souvent sur un financement de projet. En raison de la limitation dans le temps d'un tel financement, d'autres solutions doivent être recherchées pendant la phase de mise en place. Cela passe le plus souvent par les pouvoirs publics (subventions, mandats de prestations) ou par l'intégration dans le fonctionnement normal d'une organisation et dans le processus budgétaire (Ettlin, 2018).

2.1 Exemples tirés de la pratique

Ces exemples montrent des approches à différents niveaux (commune, ville, région, canton). Nous présentons à chaque fois brièvement l'organe responsable et le financement, les publics cibles ainsi que les prestations spécifiques.

La permanence pour les questions liées au vieillissement de la commune de Bettlach : apporter l'offre vers les gens

La permanence mise en place dans le cadre du programme « socius » est un exemple de service d'information et d'orientation rattaché à une commune. Selon les autorités, les diverses offres de soutien liées au vieillissement (EMS, services d'aide et de soins à domicile, églises, etc.) n'étaient pas suffisamment coordonnées ni connues dans cette commune de 5000 habitants. Dès lors, depuis 2017, la permanence rattachée à la commune propose des informations sur les offres de soutien et de conseil disponibles. Cette permanence ne propose pas elle-même des aides ou des conseils particuliers, ceux-ci étant du ressort des services spécialisés. À l'origine, le rattachement de la permanence à l'administration communale n'était pas prévu, mais il s'est avéré être la solution idéale (SRF, 2017 ; Socius, 2019).

Le service d'information « Info älter werden » de Bâle-Ville : orientation professionnelle, pas de conseils

À Bâle-Ville, un seul lieu regroupe toutes les offres destinées aux personnes de 55 ans et plus. Ensemble, une soixantaine d'organisations proposent plusieurs centaines d'offres pour personnes âgées à Bâle. Afin de garder une vue d'ensemble, le service d'information propose depuis 2017 des conseils personnalisés gratuits ainsi qu'une banque de données regroupant toutes les offres. Les publics cibles sont les personnes âgées, leurs proches, des voisins serviables, des personnes âgées bénévoles ainsi que des fournisseurs de prestations dans les quartiers et les communes. Sur mandat du département de la santé publique, le service d'information a été mis en place par la société *Gesellschaft für das Gute und Gemeinnützige* (GGG). Il est géré par l'association *GGG Wegweiser*. Une cinquantaine de bénévoles travaillent à l'infothèque. Le personnel fixe effectue un tri professionnel des questions qui peuvent porter sur les dernières années de vie active, la santé, les finances, les soins et l'accompagnement, le travail bénévole ou encore l'habitat (Älter Base, 2021, GGG, 2019).

La permanence Alter de la Ville de Lucerne : pour une vie autonome des personnes âgées

Lancée en 2018, la permanence « globale, neutre et équitable » complète l'offre existante en matière d'information et de conseil. Elle est soutenue et proposée par la ville dans le cadre de sa stratégie de la vieillesse. Le public cible est constitué des personnes âgées et de leurs

proches. Les prestations gratuites comprennent les conseils donnés par la permanence, par téléphone ou par courriel, sur les thèmes de la santé, du bien-être, de l'habitat et des finances, ainsi que l'orientation vers d'autres services spécialisés. Conformément au travail social de proximité, une personne de la permanence se rend également, sur demande, chez les personnes âgées. Afin de renforcer la collaboration avec d'autres acteurs et de déterminer les interfaces, il est prévu de mettre en place un « Netzwerk Alter Luzern » (*réseau personnes âgées Lucerne*). Dans le cadre du projet pilote « Gutscheine für selbstbestimmtes Wohnen » (*bons pour une vie autonome*) (2018-2021), les personnes dont le revenu est tout juste au-dessus du seuil donnant droit aux prestations complémentaires bénéficient d'un soutien. Le personnel de la permanence détermine les besoins. Un bon permet par exemple de financer une aide au ménage ou la livraison des achats dans l'EMS. Les projets seront évalués à la fin de la phase pilote (Schwegler, 2017 ; SRF, 2018, Stadt Luzern, 2021).

La plaque tournante régionale Gesundes Freiamt : le bon soutien au bon endroit

Les partenaires contractuels de la plaque tournante lancée en 2018 sont Pro Senectute, la commission spécialisée âge et santé de l'association régionale de planification, cinq EMS, deux organisations d'aide et de soins à domicile et un hôpital. Cette plaque tournante est rattachée au bureau d'information et de consultation de Pro Senectute. Le public cible est constitué de personnes de tous âges qui ont besoin de conseils et d'aide sur des questions relatives à l'accompagnement à domicile et aux soins aux personnes âgées. Les prestations comprennent l'information, le conseil, l'accompagnement, l'orientation et la coordination. Le but de cette plaque tournante est d'assurer une collaboration interprofessionnelle optimale ainsi qu'une harmonisation de leurs prestations. Afin que les offres de prestations répondent aux besoins dans la région, l'orientation des personnes concernées vers des institutions appropriées doit, à moyen terme, se faire de manière coordonnée. Les coûts (13'000 francs par an) sont supportés par les partenaires. Ce projet sera évalué après sa phase pilote (2018-2020) (Schambron, 2018 ; Gesundes Freiamt, 2021).

Les plaques tournantes régionales dans le canton de Lucerne : 33 communes mises en réseau

Pro Senectute gère quatre « plaques tournantes » régionales dans le canton de Lucerne. Celles-ci proposent gratuitement un accès simple et direct à des informations et des prestations sur les questions de la vieillesse et du vieillissement. Ces plaques tournantes font partie du projet de société « Luzerner Modell 65plus », qui est financé par Pro Senectute, les communes participantes, le canton, les milieux économiques, des fondations, la Confédération et des particuliers. Cette plaque tournante met en réseau les offres de 33 communes et propose des conseils gratuits sur les questions financières et fiscales, des consultations sociales, des conseils juridiques, des informations en matière de démence, ainsi que sur des associations et d'autres activités (Pro Senectute canton de Lucerne, 2021).

3 Le type « service d'assistance »

Aujourd'hui, les nouveaux concepts d'habitat prévoient souvent des services d'assistance payants ou des services communautaires de proximité. De plus, de nombreuses communes se penchent sur la manière de soutenir des personnes fragiles disposant de peu de moyens, pour leur permettre de rester chez elles grâce à des mesures hors soins. Dans la pratique, on

trouve diverses offres sous différentes désignations, que l'on peut ranger dans le type « service d'assistance » (service d'assistance pour un groupe d'habitations ou un quartier, animation de quartier, coaching au quotidien, objectif participation). Leur but est d'accompagner et de promouvoir les rapports de voisinage de manière professionnelle. Ces offres sont disponibles au niveau d'une commune, d'un quartier ou d'un groupe d'habitations, et sont par conséquent soutenues par différents organes responsables. Elles s'adressent souvent spécifiquement aux personnes âgées.

Définition. Le type « service d'assistance » propose des prestations de proximité (groupe d'habitations, quartier) ou directement sur place (domicile), qui s'inscrivent dans le cadre de divers projets de développement d'une zone commerciale, d'habitat et de quartier (logements intergénérationnels / coopératives d'habitation, habitat protégé, résidences pour personnes âgées, etc.). Que ce soit pour un quartier, pour un groupe d'habitations ou pour un logement individuel, des structures de forme mixte, soutenues par différents organes responsables (publics/privés), proposent généralement sur place les prestations suivantes :

- Essentiellement des animations socioculturelles et des activités sociales (rencontres, manifestations, fêtes, etc.), en plus des informations, du conseil, de l'accompagnement, de l'orientation et de la mise en réseau
- Travail social communautaire gratuit, dans le cas d'organes responsables publics (« structure mobile »)
- Prestations définies contre paiement, dans le cas d'organes responsables privés

Dans les approches communautaires, les domaines de compétence de ces services d'assistance ne sont souvent ni clairement définis, ni clairement communiqués. De ce fait, trois types de problèmes surgissent dans la pratique : les personnes qui développent et gèrent de tels services d'assistance sont souvent confrontées à des attentes contradictoires et peu claires, ce qui conduit à des problèmes dans le travail quotidien. Il y a peu d'échanges entre les spécialistes du travail communautaire, alors qu'une bonne mise en réseau serait pourtant essentielle. Parallèlement, les évolutions sociales et démographiques accentuent encore les difficultés et les problématiques auxquelles ces services sont confrontés (Reutlinger et Roth, 2018 ; Age Stiftung, 2021a).

Financement. Il existe différentes formes de financement pour les services d'assistance. Les offres des services d'assistance pour des groupes d'habitations et des quartiers financées par les communes sont généralement gratuites pour les utilisateurs. Les offres d'organisations privées (services à domicile) sont généralement payantes et sont cofinancées par les locataires, dans le cadre des contrats de bail.

3.1 Exemples tirés de la pratique

Ces exemples montrent différentes approches. Nous présentons à chaque fois brièvement l'organe responsable et le financement, les publics cibles ainsi que les prestations spécifiques.

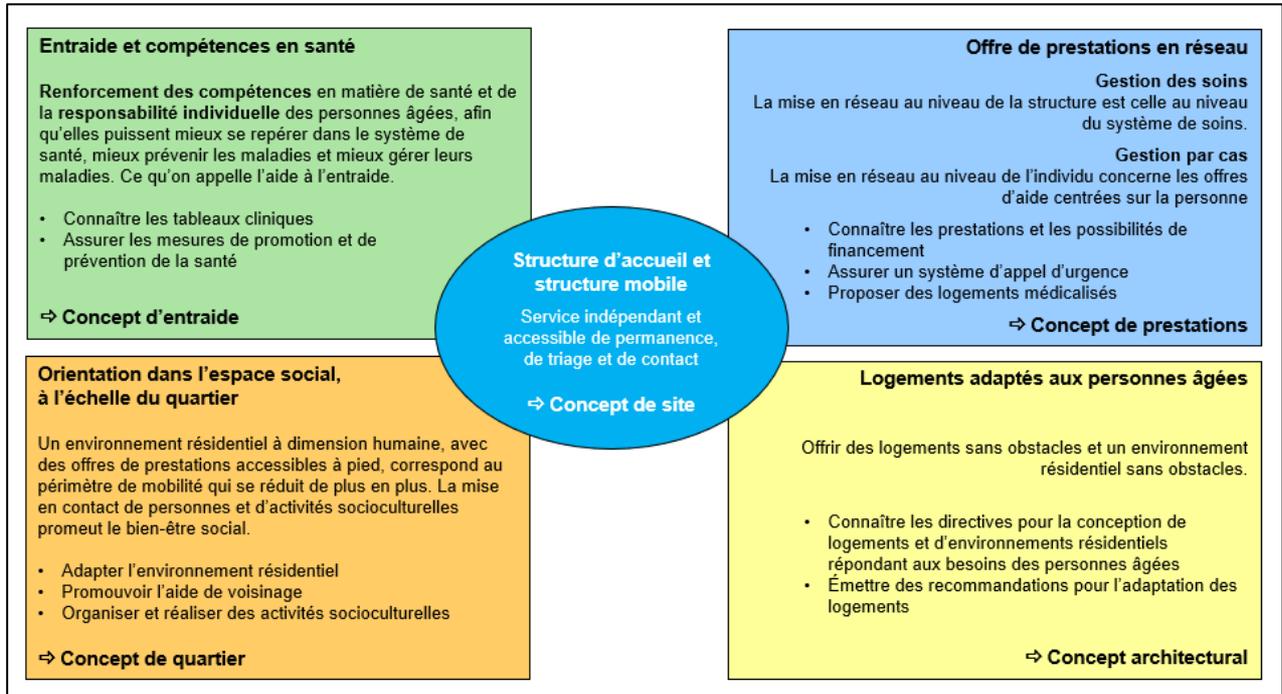
Le service d'assistance pour groupe d'habitations et domicile, à Horgen : mettre à profit l'aide de voisinage

Cette offre mise en place en 2010 fait partie de la permanence Alter und Gesundheit Horgen. C'est une forme mixte qui propose un service d'assistance à domicile pour les locataires de deux résidences pour seniors et d'un ensemble intergénérationnel, ainsi qu'un service d'assistance pour les groupes d'habitations sur mandat de la commune. Le service d'assistance pour groupe d'habitations est financé par la commune, le service d'assistance à domicile est cofinancé par une contribution des locataires. Cette contribution comprend diverses prestations (accompagnement chez le médecin, levée de la boîte aux lettres, etc.). Les publics cibles sont les personnes âgées, leurs proches et les personnes qui apportent leur aide. L'offre a été évaluée en 2012 et s'est développée depuis. Les assistantes assurant les services pour les groupes d'habitations et les logements individuels louent des logements dans les groupes d'habitation et organisent des réseaux de soutien ou des manifestations sociales. Les consultations ont lieu dans les bureaux du service d'assistance ou à domicile, et portent sur les questions de logement, de sécurité, de systèmes d'appel d'urgence, d'aide au quotidien, de voisinage et de quartier. Les personnes âgées sont ainsi guidées à travers les différentes offres de prestations et de conseil. Si nécessaire, le service d'assistance aide les seniors à concrétiser leur demande ou va directement à leur rencontre dans le cadre de leur intervention communautaire active. Dans l'esprit d'une « communauté de soutien », on met à profit en premier lieu l'aide de voisinage (voisins, bénévoles). Si nécessaire, le service d'assistance propose une mise en contact avec une aide professionnelle, par exemple avec un service d'aide et de soins à domicile (Balthasar et Wight, 2012 ; Commune de Horgen, 2021a/b).

Le service d'assistance de quartier Vicino Luzern : vieillir dans le quartier

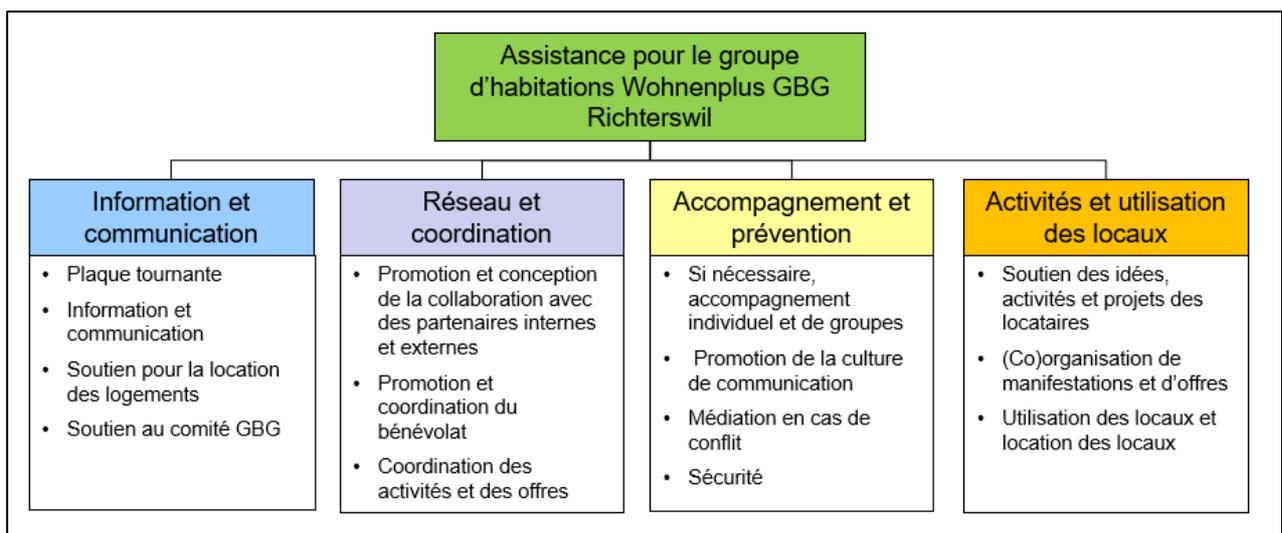
Le projet pilote conduit entre 2014 et 2017 a été lancé par la Baugenossenschaft Luzern et le service d'aide et de soins à domicile de la Ville de Lucerne. Vicino Luzern est une association dotée d'une large base, réunissant quinze organisations membres actives dans le domaine des personnes âgées et représentées au comité (entre autres Caritas, des églises, des EMS, la Croix-Rouge, Spitex, Pro Senectute, Forum Luzern 60Plus, etc.), ainsi que dix autres membres. Le projet Vicino vise toutes les personnes habitant ou travaillant dans le nouveau quartier de Lucerne. Il est financé par les contributions d'organes responsables, de fondations, de la Ville de Lucerne et des milieux immobiliers. La responsable du site (animatrice socioculturelle) propose gratuitement des informations sur place, par téléphone ou par courriel. Elle met en lien et oriente, si nécessaire, vers des prestations adéquates proposées par des organisations membres (aide administrative et technique, aide au ménage, services de transport et d'accompagnement, contacts sociaux, activités et réseaux, soins et accompagnement, etc.).

Le « Pavillon » constitue un point de rencontre dans le quartier. Toutes les personnes âgées ne fréquentent cependant pas cette structure d'accueil. Dès lors, une « structure mobile » se déplace dans le quartier pour aller à la rencontre de ces personnes. Des personnes dites « clés » saisissent l'occasion de ces rencontres quotidiennes pour nouer des contacts et aident la responsable du site à établir des contacts. Ce projet a été évalué après la phase pilote, et sera étendu à quatre autres quartiers de Lucerne en 2019 et 2020. Le modèle Vicino Luzern (voir le tableau) s'articule autour de cinq facteurs et conditions favorisant le maintien à domicile des personnes âgées le plus longtemps possible, même avec des déficiences (Zimmerli, 2018 ; Renner et Vogt, 2019 ; Vicino Luzern, 2017/2021).



Le service d'assistance d'un groupe d'habitations, à Richterswil : renforcer la communauté et l'aide de voisinage

« Wohnenplus », un groupe d'habitations intergénérationnelles inauguré en 2019, dispose d'un service d'assistance sur place, afin de soutenir les personnes âgées et favoriser ainsi leur maintien dans leur propre logement. Il s'agit en même temps de renforcer la communauté et l'aide de voisinage.



Doté d'un poste à 60 pour cent, le service d'assistance du groupe d'habitations promeut les rencontres intergénérationnelles. Il assure la mise en réseau du comité, de l'administration, du service de conciergerie, des bénévoles, du jardin d'enfants, du service d'aide et de soins à

domicile, des fournisseurs de prestations externes, des activités de jeunesse et d'autres services spécialisés. Ce service d'assistance est proposé par Pro Senectute Zurich, qui a aussi développé le concept. L'organe responsable est la coopérative immobilière d'utilité publique de Richterswil. Le financement du service d'assistance (un poste à 60%, 54'000 francs par an) doit être couvert à 100% par les locataires des logements non subventionnés (50 francs par mois) et des locaux commerciaux. Outre l'information et la coordination, le service d'assistance effectue également d'autres tâches (voir le tableau) dans les domaines de l'accompagnement, de la prévention et des activités (Pro Senectute, 2017 ; Büchi, 2019 ; Wohnenplus, 2021).

Le service d'intermédiation pour l'aide de voisinage Berne : renforcer les communautés de soutien

Le projet pilote réalisé entre 2015 et 2018 « Zu Hause in der Nachbarschaft » (*Chez soi dans le voisinage*) a été lancé par la Ville de Berne. Composé de deux projets partiels « Nachbarschaft Bern / Im Quartier zuhause » (*Voisinage Berne / Chez soi dans le quartier*) ce projet promeut le travail de proximité et le travail bénévole, et renforce les « communautés de soutien » (caring communities). Les personnes âgées constituent le public cible, certes, mais le déploiement du projet se fait plutôt de manière intergénérationnelle. Le service d'intermédiation réunit les personnes du quartier ayant besoin de soutien au quotidien et celles qui sont en mesure d'apporter ce soutien. La durée du travail bénévole ne doit pas dépasser trois heures par semaine. L'offre comporte plusieurs prestations de soutien (p.ex. faire les courses, accompagner chez le médecin, tenir compagnie). Elle est un complément aux autres offres existantes ou payantes, auxquelles elle est reliée. Le service d'intermédiation favorise ainsi la mise en réseau des systèmes d'aide professionnels et non professionnels. Financé par la ville depuis 2019, ce projet a été évalué dans l'idée de pouvoir le proposer dans toute la ville d'ici à fin 2020 (VBG et Stadt Bern, 2019, Stadt Bern, 2019, Nachbarschaft Bern, 2021).

Des projets pilotes dans des villes : aides financières pour une vie autonome

Dans le cadre de projets pilotes, des aides financières sont actuellement proposées dans plusieurs villes sous la forme de garanties de prise en charge de l'accompagnement. Le projet pilote « Gutscheine für selbstbestimmtes Wohnen » (*Bons pour une vie autonome*) (2018-2021) lancé en Ville de Lucerne a déjà été présenté ci-dessus. Depuis 2019, le centre de compétences Personnes âgées de la Ville de Berne propose, dans une structure d'accueil, la possibilité de cofinancer différentes offres de soutien par le biais de « Betreuungsgutsprachen » (*garanties de prise en charge de l'accompagnement*). Après une évaluation des besoins, les prestations suivantes sont cofinancées par Pro Senectute en fonction des besoins avérés et de la situation financière : adaptation du logement, système d'appel d'urgence, aides au ménage, services de repas et repas en commun, services de visite et d'aide aux proches ou encore contributions à des formes d'habitat protégé (Stadt Bern, 2021).

Le Café numérique bâlois : une aide facilement accessible, là où les personnes âgées viennent volontiers

Le « Basler Digital-Café » (*Café numérique bâlois*) lancé en 2019 répond à un critère essentiel des offres facilement accessibles : il se trouve dans un lieu bien fréquenté la journée. Le point de rencontre hebdomadaire est un café de quartier où des jeunes en apprentissage ou aux études, ainsi que des collaboratrices et collaborateurs de Pro Senectute proposent leur aide et leurs conseils aux personnes pour l'utilisation de leurs téléphones portables ou de leurs

tablettes. Ce café numérique est un projet de l'association Pro Senectute des deux Bâle, en coopération avec une chaîne de boulangeries et la Banque cantonale bâloise. La boulangerie met à disposition ses locaux en plusieurs endroits et veille à un environnement adéquat, avec une infrastructure correspondante et des possibilités de restauration. En plus de ce soutien, ce café numérique a aussi une fonction sociale. La possibilité de faire des rencontres dans un cadre convivial favorise les échanges, les contacts et le soutien mutuel (Age-Stiftung, 2021b ; Pro Senectute des deux Bâle, 2021).

4 Le type « conciergerie »

Ces dernières années, l'« habitat protégé » en tant que troisième forme intégrée d'habitat pour personnes âgées et personnes en situation de handicap, a gagné en importance. Jusqu'ici toutefois, la notion d'« habitat protégé » a été insuffisamment développée. L'étude « Betreutes Wohnen in der Schweiz » (*Habitat protégé en Suisse*) comble cette lacune. Tenant compte de l'intensité variable des besoins, l'habitat protégé peut être subdivisé en quatre niveaux (A-D). Pour chacun de ces niveaux, on peut définir différents degrés de prestations de soutien, de présence, de conseil et de compétences spécialisées (Imhof et Mahrer Imhof, 2019). Dans le contexte de l'habitat protégé, le type « conciergerie » regroupe différentes approches sous différentes désignations (entre autres concierge plus, coach au quotidien, concierge social, personne à tout faire, etc.)

Définition. Les prestations d'un service de conciergerie sont fournies sur place, dans le logement ou le groupe d'habitations, dans le cadre d'un mandat. Le service de conciergerie peut être assuré par une personne individuelle ou une entreprise, toutes deux spécialisées dans les prestations d'aide et qui proposent ces prestations à un prix fixe ou variable. Indépendamment de la forme d'habitat, un service de conciergerie propose des prestations payantes pouvant être commandées par téléphone ou en ligne (Feedough, 2018).

Financement. Le financement peut se faire par le biais du contrat de bail, d'abonnements spécifiques ou de paiements directs (taxes).

4.1 Exemples tirés de la pratique

Ces exemples montrent différentes approches. Nous présentons à chaque fois brièvement l'organe responsable et le financement, les publics cibles ainsi que les prestations spécifiques.

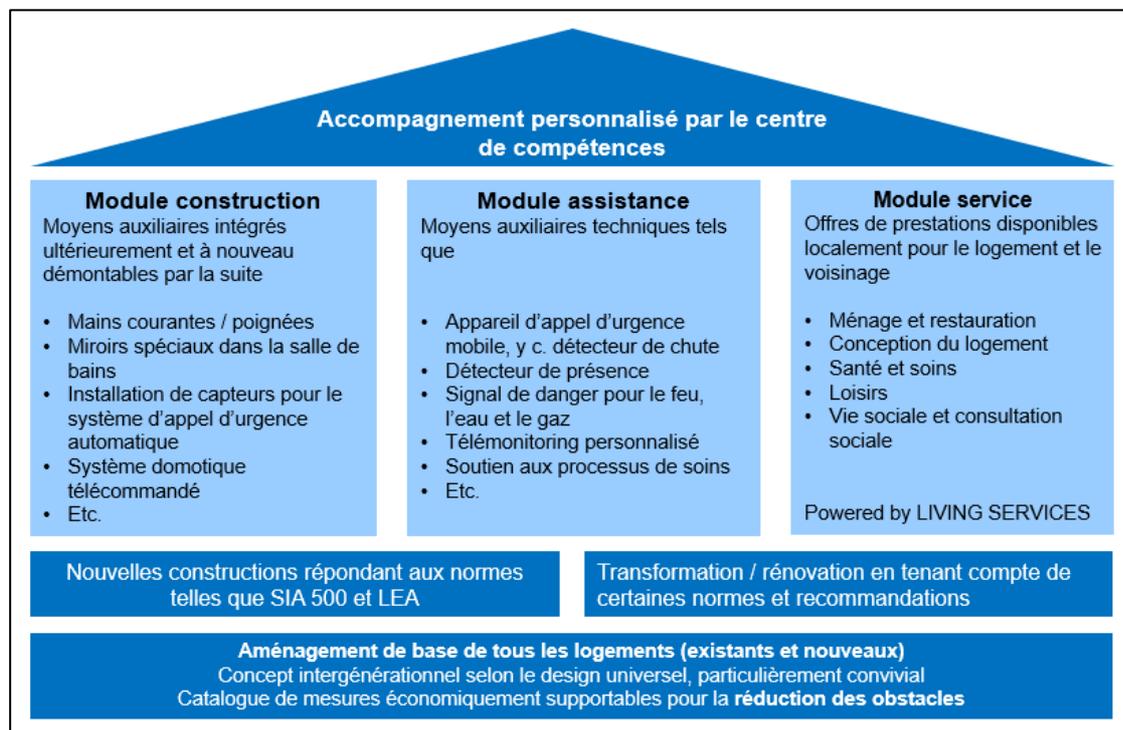
Le service de conciergerie Bonacasa : prestations à commander par internet, application ou téléphone

Le service de conciergerie de l'entreprise Bonacasa / Bracher und Partner AG propose des prestations globales. La clientèle disposée à payer ainsi que les propriétaires d'immeubles (habitat protégé, logement avec services, immeubles locatifs, etc.) constituent le public cible. L'offre est payante et varie en fonction des prestations. Les prestations suivantes peuvent être commandées auprès d'une interlocutrice ou d'un interlocuteur sur une plate-forme internet, au moyen d'une application ou en s'adressant à la centrale téléphonique (Bonacasa, 2021a/b; HEV, 2021) :

- Concierge : personne de contact pour obtenir des informations et de menus services tels que l'achat de médicaments, la garde d'animaux en cas d'absence
- Sécurité : centrale téléphonique / d'appel d'urgence, transmission d'alarme aux organisations de secours, soutien jusqu'à l'arrivée des services de secours, service de clés
- Habitat et vie : prestations de conseil, nettoyage du logement et des vêtements, service de fleurs et de jardinage, garde d'enfants, organisation d'artisans
- Manger et boire : service de réservation de restaurant, livraison de repas à domicile, organisation et réalisation de manifestations à domicile
- Santé et soins : service de soins de base tels que soins du corps, organisation de prestations d'aide et de soins à domicile, réservation de coiffeur et de salon de beauté
- Bien-être et sport : organisation de traitements et de séjours de bien-être, évaluation et réservation d'entraîneurs personnels ou d'offres de fitness
- Mobilité et vacances : organisation de transports et de voyages, centrale de covoiturage, expédition de bagages, soutien pour l'achat d'une voiture ou des travaux de réparation, prestations en cas d'absence
- Social et technique : organisation de billets, soutien pour l'utilisation d'un ordinateur, de la téléphonie mobile ou des programmes internet

Le Concierge Credit Suisse AG : coordonner personnellement les offres de prestations

En tant que plus grand fournisseur de produits immobiliers de Suisse, le Real Estate Investment Management de Credit Suisse SA a développé, en 2014, un concept d'habitat protégé, « Habitat 3+ » (voir le tableau), spécialement conçu pour les personnes âgées. Ce modèle d'habitat adapté aux personnes âgées est un concept global dans lequel l'accompagnement par un « coach au quotidien » (concierge) joue un rôle central.



L'évaluation du projet conduit entre 2015 et 2016 livre des enseignements intéressants à propos des écueils d'un projet ambitieux. L'acceptation du concierge et des aides techniques a été testée dans un lotissement à Zurich (130 locataires, 108 appartements). Plusieurs autres partenaires (Swisscom, Medgate, Permed) ont été intégrés dans les modules « assistance » (application de sécurité/de prestations) et « service » (aide et soins à domicile). Durant la phase pilote, la plupart des prestations étaient gratuites. Le coach au quotidien était disponible sur place tous les jours. L'accompagnement comprenait de menus services, un soutien pour les actes du quotidien, la coordination de prestations sur une plateforme dédiée, ainsi que l'organisation et la réalisation d'événements. Il ressort de l'évaluation qu'une phase pilote de six mois était trop courte pour bien faire connaissance avec le concierge. De plus, le nombre de locataires de 65 ans et plus était plus faible qu'initialement prévu dans le concept. Plus de 90 pour cent des demandes adressées au concierge l'ont été par des femmes. Quant à l'utilisation régulière des prestations, elle était principalement le fait de personnes seules d'une moyenne d'âge de 70 ans ou plus. D'autres prestations (sécurité, soins, accompagnement), notamment celles disponibles en ligne (plateforme de prestations, télémédecine), n'ont pas été utilisées comme attendu, pour diverses raisons. La disposition à payer pour la présence d'un concierge dépend de certaines conditions (vivre plus longtemps chez soi, coûts intégrés dans le loyer, fourchette de prix entre 30 et 100 francs par mois, etc.) (Simic et Bangerter, 2016).

Le modèle du concierge plus : du concierge classique au fournisseur de prestations globales

Après que les concierges ont été supprimés en maints endroits, il s'avère aujourd'hui que les concierges ont avant tout une fonction sociale. Bien souvent, les promoteurs immobiliers souhaitent encore développer un « habitat pour personnes âgées », mais plus un « habitat protégé ». Le soutien aux personnes âgées requiert cependant une personne de contact sur place. Ces dernières années, le modèle de « concierge plus » s'est par conséquent répandu dans les coopératives d'habitation et autres projets immobiliers. Selon ce modèle, une personne peut apporter son soutien aux résidentes et résidents non seulement par le biais de prestations de conciergerie classiques, comme des travaux d'entretien et de nettoyage, mais aussi par des activités et des relations sociales. Elle peut favoriser l'initiative personnelle et les contacts entre les gens, développer l'autonomisation et l'entraide, et soutenir une vie autonome à un âge avancé. En tant que personne de contact centrale, elle est disponible en tout temps pour des questions, se charge si nécessaire de tâches quotidiennes ou apporte son aide (les courses, le transport, l'aide au déménagement ou le montage de meubles). Ces prestations sont facturées dans le cadre des contrats de bail (prestations de base) et sur la base d'honoraires pour les prestations supplémentaires (Martin, 2018 ; GAW Linth, 2019, pour tout complément d'information : www.age-stiftung.ch).

La conciergerie sociale de Pro Senectute Fribourg

Un poste de concierge avec une présence du lundi au vendredi a été mis en place dans le cadre d'un nouvel immeuble de 42 logements pour seniors à Fribourg. Sur demande, la concierge effectue des visites à domicile, est à l'écoute, apporte son soutien en cas de maladie (aller chercher les médicaments, faire les courses, etc.) ou aide à la résolution de problèmes techniques (p.ex. déplacer des meubles). La concierge fait suivre les informations et facilite le contact avec les personnes ou les organisations compétentes (service de soin, service de repas, service de nettoyage, etc.). Des activités sociales telles que promenades, excursions, déjeuners ou soupers en commun, grillades ou apéros sont régulièrement proposées aux

résidentes et résidents. Afin de favoriser les échanges, la buanderie a également été aménagée en espace de rencontre (Pro Senectute Fribourg, 2021).

La conciergerie sociale de Spitex à Cadenazzo

Afin de promouvoir une nouvelle structure avec des appartements pour seniors, un « service de conciergerie sociale » a été mis en place, en 2017, dans le cadre d'un projet pilote. Ce projet est destiné à combler une lacune entre les services de base fournis par l'aide et les soins à domicile et le besoin d'interactions sociales. La « concierge sociale » effectue diverses tâches. Le matin, elle propose des aides et des soins à domicile, et reste joignable toute la journée pour de petites urgences médicales. Deux après-midis par semaine, elle organise des activités sociales (gymnastique, musique, loto) et deux fois par mois, elle invite à un dîner en commun. Un quart des coûts des activités sociales est financé par l'organisation de l'aide et des soins à domicile. Une aide au ménage complète l'offre, en prenant en charge une partie des tâches d'assistance. L'école assure des activités intergénérationnelles. Cette offre permet de créer une relation de confiance entre les résidentes et résidents, les familles et la concierge et favorise un sentiment d'appartenance à une petite communauté (Netzwerk Caring Communities, 2019).

5 Le type « service de gestion de cas »

Face à la complexité du travail avec les personnes âgées, la gestion de cas standardisée, dans le cadre des soins intégrés, revêt une importance croissante. En pratique, on trouve différentes offres sous différentes désignations, pouvant être attribuées au type « service de gestion de cas ».

Définition. Le type « service de gestion de cas » assure (1) une gestion des cas avec un dossier qui retrace l'entier du parcours du patient, du traitement et de l'accompagnement, et (2) le pilotage de l'ensemble du processus (évaluation, planification de l'aide, intermédiation des aides et des prestations, monitoring et adaptation des mesures, évaluation et suivi du patient). (3) La gestion de cas coordonne par exemple les prestations et les transferts à l'hôpital, vers l'EMS, vers le service d'aide et de soins à domicile et vers d'autres prestataires (Nagel Dettling et Wissert, 2018). Comme il n'y a pas, aujourd'hui, de définition harmonisée de la gestion de cas en Suisse, les prestations et les rôles relatifs à la gestion de cas peuvent varier fortement dans la pratique (NCMS, 2014).

Financement. Le financement de la gestion de cas a lieu sous une forme mixte (pouvoirs publics, privés). Dans le cadre de projets pilotes, les coûts sont pris en charge par les responsables du projet.

5.1 Exemples tirés de la pratique

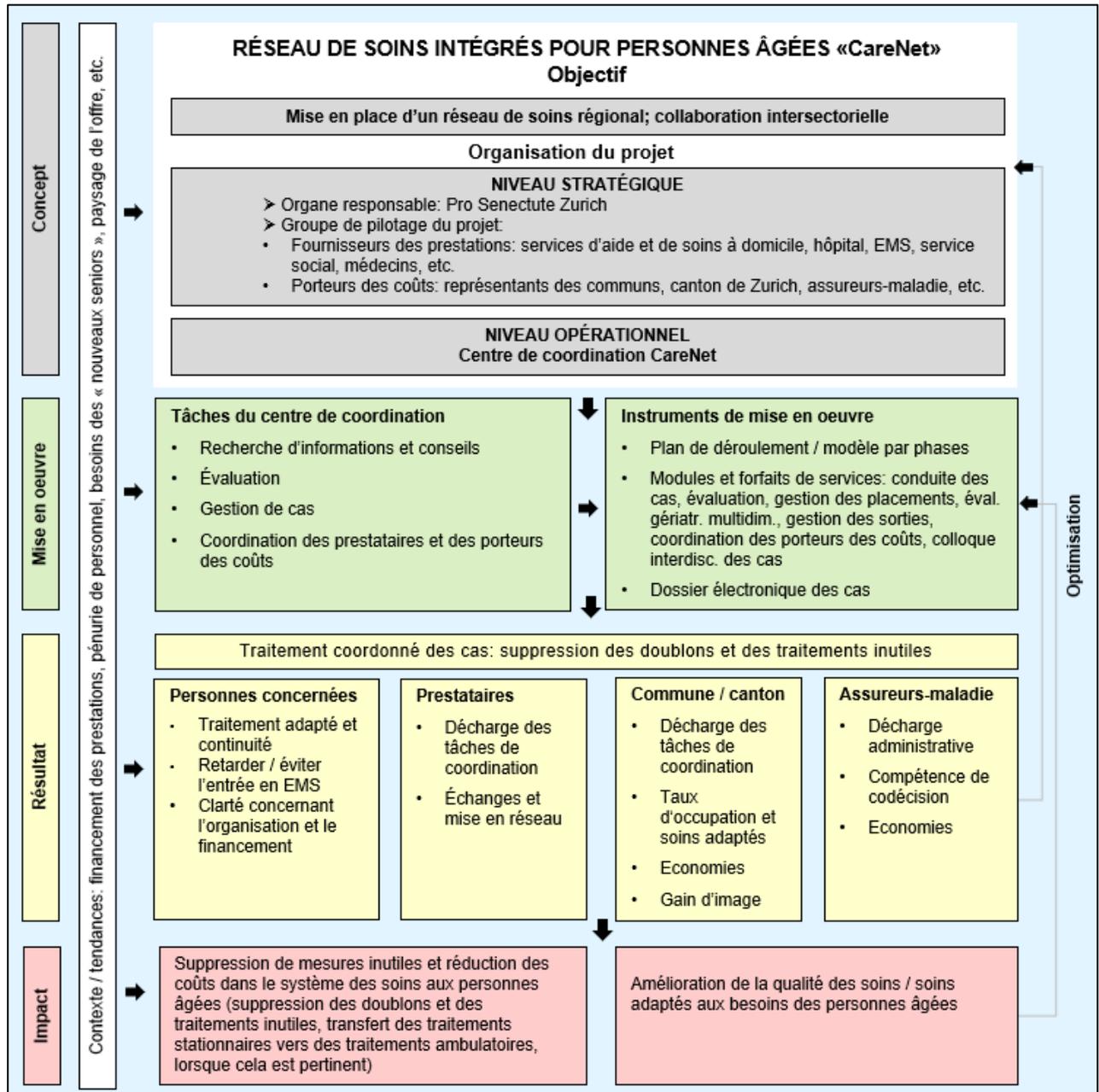
Ces exemples montrent différentes approches. Nous présentons à chaque fois brièvement l'organe responsable et le financement, les publics cibles ainsi que les prestations spécifiques.

La plaque tournante RaJoVita : gestion de cas pour des situations complexes

La fondation RaJoVita intervient en tant que plaque-tournante, soutenue par la commune de Rapperswil-Jona. Cette antenne propose des conseils personnels adaptés aux besoins, un accompagnement et des soins aux personnes âgées dans le domaine ambulatoire et stationnaire. Les conseils gratuits de la plaque tournante proposés sur place ou à domicile s'adressent aux personnes âgées, à leurs proches, à des organisations travaillant avec des personnes âgées, à des médecins, à des hôpitaux et à d'autres organisations. Le personnel de la plaque tournante propose (1) des conseils et des informations (soins et accompagnement ambulatoires et stationnaires), (2) une coordination et une collaboration interdisciplinaire (gestion de cas ambulatoires et partiellement stationnaires, aide et soins à domicile, service de coordination de soins palliatifs et de bénévolat, services spécialisés suprarégionaux), (3) un accompagnement et des mesures de prévention (conseils en matière de démence, accompagnement de proches, promotion de la santé et prévention, gestion du quotidien / adaptations, maintien de l'autonomie, aides pour habiter à la maison, mobilité à domicile et à l'extérieur). L'une des tâches essentielles de la plaque tournante est la mise en réseau des services sociaux des hôpitaux proches ainsi que des centres de soins de la région. Pour des situations particulièrement complexes, la plaque tournante a mis en place une gestion de cas (traitement de cas) sur la base de critères préétablis, qui coordonne l'accompagnement spécifique, dans le cadre d'un processus orienté client et solution (RaJoVita, 2016; 2017a-b; 2021a-b).

CareNet+ : gestion de cas à l'interface entre santé et social

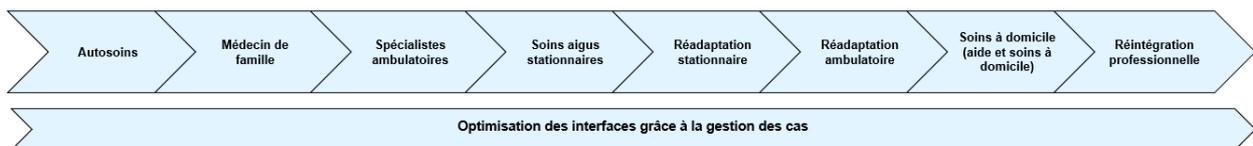
Ce projet est soutenu par Pro Senectute Zurich. La phase de conception (2013-2015) et la phase pilote (2016-2018) ont bénéficié d'un financement largement soutenu. Le public cible est constitué des personnes de 50 ans et plus avec un besoin de soutien dans les domaines de la santé et du social, dans le district d'Affoltern (14 communes avec 54'000 habitantes et habitants).



La mission principale de CareNet+ est de coordonner, dans des situations complexes, la collaboration spécifique entre les différents prestataires (médecins, services d'aide et de soins à domicile, hôpitaux, services sociaux, etc.) et les bailleurs de fonds (communes, caisses-maladie) dans les domaines de la santé et du social, selon la méthodologie de la gestion de cas. CareNet+ décharge ainsi les personnes concernées, les proches, les prestataires et les bailleurs de fonds de leurs tâches de coordination (Scheibli, 2018 ; CareNet+, 2021). Le « modèle d'efficacité » (voir le tableau) illustre la complexité de la gestion de cas à l'interface entre santé et social. Comme l'indique l'évaluation de CareNet+, ses effets sur le système de santé ne peuvent pas encore être évalués définitivement en raison du nombre limité de cas. Des effets positifs sur la qualité des soins et la qualité de vie des personnes concernées et des proches ont toutefois été constatés. Concept novateur, CareNet+ est recommandé pour de futurs défis, du fait qu'il combine une gestion de cas interdisciplinaire, l'implication des porteurs des coûts ainsi que la neutralité de l'acteur CareNet+ (Trageser et al, 2018).

La plaque tournante de Basse-Engadine : optimisation des interfaces grâce à la gestion de cas

Tous les fournisseurs de prestations importants de la région dans les domaines des soins, de la réadaptation, du soin aux personnes âgées et du bien-être sont réunis sous un même toit dans le centre de santé. La coordination de la « plaque tournante » (voir le tableau) est assurée par le service de conseil « Chüra – Pflege und Beratung », qui fait partie du centre de santé. Ce centre est soutenu par les communes de la région. Le public cible comprend les personnes concernées de tous âges et leurs proches. Des offres d'aide pour les tâches quotidiennes sont proposées aux personnes âgées et à leurs proches. Les conseils portent sur les questions de l'habitat protégé pour personnes âgées. Pour optimiser les interfaces entre les offres, l'approche de la gestion de cas (conduite de cas, continuité de l'accompagnement) selon le modèle Baumberger est privilégiée. La plaque tournante et la gestion des soins sont intégrées dans la gestion de la qualité et sont régulièrement évaluées. Les prestations sont gratuites et entièrement financées dans le cadre du mandat de la région politique de Basse-Engadine (Gesundheitszentrum Unterengadin, 2021).



La gestion de cas Spitex Aemme Plus : dépasser la problématique des interfaces

L'approche de la gestion de cas de Spitex Aemme Plus a pour but de maîtriser la problématique des interfaces dans la fourniture des soins et d'utiliser les prestations des systèmes dans les domaines de la santé, du social et des assurances, dans un souci d'efficacité et d'économie des ressources, au profit de la clientèle et de son entourage. Une personne responsable de la gestion de cas veille à la mise en réseau et à la coordination par un contact direct (hôpital, médecins, thérapeutes, soins, autorités, organisations et proches). Elle conseille et accompagne les personnes pour assurer leur maintien à domicile ou pour rechercher la forme

d'habitat appropriée. La plupart des prestations de la gestion de cas sont prises en charge par les caisses-maladie ou le canton. Le public cible de la gestion de cas sont les clientes et clients et leurs proches.

Dans le cadre de l'évaluation des objectifs de soins dans le processus de soins, les prestations de coordination sont également évaluées du point de vue de la clientèle. La gestion de cas est financée par la facturation des différentes prestations. La plupart des prestations sont prises en charge par les caisses-maladie ou par le canton (Spitex Aemme Plus, 2019;2021).

6 Check-list : les quatre types et leurs caractéristiques

Caractéristiques	Permanence	Service d'assistance	Conciergerie	Service de gestion de cas
Structure				
Structure d'accueil (point de rencontre)				
Structure mobile (va à la rencontre des personnes)				
Prestations				
Informations				
Conseils				
Accompagnement -Contacter la personne -Accompagner la personne				
Orientation (aiguillage)				
Coordination / mise en réseau				
Activités sociales, mise en réseau du voisinage, bénévoles				
Sécurité / soutien				
Menus services (p.ex. faire les courses, soin des animaux)				
Réservations (p.ex. voyages, artisans, transports)				
Prestations de conciergerie				
Gestion de cas				
Évaluation				
Planification de l'aide				

Intermédiation d'aides / de prestations				
Monitoring / adaptations				
Évaluation / suivi				
Financement				
Public				
Bons à valoir				
Privés (cash, abonnements, forfaits)				
Formes mixtes (privé/public)				
Espace social				
Logement				
Groupe d'habitations				
Quartier				
Commune / ville				
Région				
Canton				

7 Sources

Age Stiftung (2021a). [Berufsfeld Community – Lernen durch Erfahrung und Vernetzung](#). Accès le 17.05.2021 sur www.age-stiftung.ch.

Age Stiftung (2021b). [Digital-Café – unkomplizierte Hilfe für Handy und Tablet](#). Accès le 17.05.2021 sur www.age-stiftung.ch.

Älter Basel (2021). [Info älter werden](#). Accès le 17.05.2021 sur www.aelterbasel.ch.

Balthasar, A., Wight, N. (2012). [Evaluation Siedlungs- und Wohnassistenz Horgen - Schlussbericht zuhanden der Gemeinde Horgen](#). Accès le 17.05.2021 sur www.age-stiftung.ch.

Büchi, R. (2019). [«WohnenPlus» – die Gemeinnützige Baugenossenschaft Richterswil auf dem Weg in die Zukunft](#). Accès le 17.05.2021 sur www.waedenswiler-anzeiger.ch.

Bonacasa (2021a). [Wir verstehen Smart Living](#). Accès le 17.05.2021 sur www.bonacasa.ch.

Bonacasa (2021b). [Residenzwohnen](#). Accès le 17.05.2021 sur www.bonacasa.ch.

CareNet+ Koordinationszentrum für Gesundheit (2021). [Gut umsorgt. Dank koordinierter Gesundheitsversorgung](#). Accès le 17.05.2021 sur www.carenetplus.ch.

Feedough (2018). [What is Concierge Service? Meaning & Business Models](#). Accès le 17.05.2021 sur www.feedough.com.

Ettlin, R. (2018). [Socius-Themenblatt: Anlaufstellen mit praktischer Checkliste](#). Hrsg. Programm Socius. Accès le 17.05.2021 sur www.programmsocius.ch.

GAW Linth (2019). [Zusammenspiel der Institutionen](#). Accès le 17.05.2021 sur www.age-stiftung.ch.

Gemeinde Horgen (2021a). [Siedlungs- und Wohnassistenz](#). Accès le 17.05.2021 sur www.horgen.ch.

- Gemeinde Horgen (2021b). Alter und Gesundheit. Accès le 17.05.2021 sur www.horgen.ch.
- Gesundheitszentrum Unterengadin (2021). Pflege und Betreuung im Alter. Accès le 17.05.2021 sur <https://cseb.ch>.
- Gesundes Freiamt (2021). Die richtige Unterstützung am richtigen Ort. Accès le 17.05.2021 sur www.gesundes-freiamt.ch.
- GGG Wegweiser (2019). Info älter werden! Ein Angebot des GGG Wegweisers. Accès le 17.05.2021 sur www.programmsocius.ch.
- HEV Hauseigentümergebiet Bern (2021). Bonacasa : bonacasa – der persönliche Service für Haus- und Stockwerkeigentümer. Accès le 17.05.2021 sur www.hev-bern.ch.
- Imhof, L. & Mahrer Imhof, R. (2019). Betreutes Wohnen in der Schweiz - Grundlagen eines Modells. Studie im Auftrag von CURAVIVA Suisse, senesuisse, Pro Senectute Suisse, Aide et soins à domicile Suisse. Accès le 17.05.2021 sur www.curaviva.ch.
- Martin, G. (2018). Leben im Dorfzentrum - Alterswohnungen «Rosengartli» Amden. Accès le 17.05.2021 sur www.age-stiftung.ch.
- Nachbarschaft Bern (2021). www.nachbarschaft-bern.ch. Accès le 17.05.2021.
- Nagel Dettling, M. & Wissert, M. (2018). Case Management in der Arbeit mit älteren Menschen - wichtiger denn je. Careum Fachportal. Accès le 17.05.2021 sur www.careum-weiterbildung.ch.
- NCMS Netzwerk Case Management Schweiz (2014). Definition und Standards Case Management. Accès le 17.05.2021 sur www.netzwerk-cm.ch.
- Netzwerk Caring Communities (2019). La concierge sociale de Cadenazzo. Accès le 17.05.2021 sur www.caringcommunities.ch.
- Pro Senectute Kanton Zürich (2017). Siedlungsassistenz Wohnenplus - Konzept. Accès le 17.05.2021 sur www.wohnenplus-richterswil.ch.
- Pro Senectute beider Basel (2021). Hilfe bei Fragen zu Smartphone und Tablet. Accès le 17.05.2021 sur www.bb.pro-senectute.ch.
- Pro Senectute Fribourg (2021). Conciergerie sociale. Accès le 17.05.2021 sur www.fr.prosenectute.ch.
- Pro Senectute Kanton Luzern (2021). Regionale Drescheiben. Accès le 17.05.2021 sur www.lu.prosenectute.ch.
- Pro Senectute Kanton Zürich (2018). Siedlungsassistenz fördert das Zusammenleben in Wohnsiedlungen. Accès le 17.05.2021 sur <https://psz.ch>.
- RaJoVita (2016). Geschäftsbericht 2016. Accès le 17.05.2021 sur www.rajovita.ch.
- RaJoVita (2017a). Nationaler Spitex-Tag am 02.09.2017. Accès le 17.05.2021 sur www.rajovita.ch.
- RaJoVita (2017b). Geschäftsbericht 2017. Accès le 17.05.2021 sur www.rajovita.ch.
- RaJoVita (2021a). RaJoVita Drehscheibe. Accès le 17.05.2021 sur www.rajovita.ch.
- RaJoVita (2021b). Beratung. Accès le 17.05.2021 sur www.rajovita.ch.
- Reutlinger, C. & Roth, P. (2018). Das Soziale muss verhandelbar sein - oder: führt der Weg zu einer sozialen Stadt über den Sozialraum?. Accès le 17.05.2021 sur www.sozialinfo.ch.
- Renner & Vogt (2019). Vicino Luzern - In unserem Quartier alt werden. Accès le 17.05.2021 sur www.vicino-luzern.ch.
- Schambron, E. (2018). Die «Drehscheibe Gesundes Freiamt» will in der Bevölkerung bekannter werden. Aargauer Zeitung vom 19.06.2018. Accès le 17.05.2021 sur www.aargauerzeitung.ch.

- Scheibli, E. (2018). CareNet+: Ein CM-Projekt mit Zukunft. Case Management an der Schnittstelle von Gesundheits- und Sozialpolitik. In Case Management 2018/2, S. 63-67. Accès le 17.05.2021 sur <https://fmc.ch>.
- Schwegler, M. (2017). Alterspolitik der Stadt Luzern: Drei Schwerpunkte konkretisiert. Accès le 17.05.2021 sur www.luzern60plus.ch.
- Simic, B. & Bangerter, S. (2016). Schlussbericht Pilotprojekt «Wohnen 3+ im Heuried» September 2015 - Februar 2016. Accès le 17.05.2021 sur www.age-stiftung.ch.
- Socius (2019). Selbstbestimmt und doch gestützt - Schlussdokumentation Programm Socius 1. Accès le 17.05.2021 sur www.programmsocius.ch.
- Spitex AemmePlus (2019). Auskunft vom 03. September 2019.
- Spitex AemmePlus (2021). Umfassende Unterstützungsgesicherte Qualität. Zugriff 17.05.2021 sur www.aemmeplus.ch.
- SRF (2017). Bettlach hat jetzt eine Drehscheibe für Altersfragen. Accès le 17.05.2021 sur www.srf.ch.
- SRF (2018). Für selbstbestimmtes Wohnen. Accès le 17.05.2021 sur www.srf.ch.
- Steiner, K. et al (2014). Praxishandbuch Niederschwellige Beratungs- und Bildungsformate. Accès le 17.05.2021 sur www.edugroup.at
- Stadt Bern (2019). Socius Bern: Zuhause in der Nachbarschaft. Evaluationsbericht per 31. Januar 2019. Accès le 17.05.2021 sur www.bern.ch.
- Stadt Bern (2021). Betreuungsgutsprachen. Accès le 17.05.2021 sur www.bern.ch.
- Stadt Luzern (2021). Anlaufstelle Alter. Accès le 17.05.2021 sur www.stadtluern.ch.
- Trageser, J. et al (2018). Integriertes Altersversorgungs-Netzwerk (CareNet+) - Evaluationsbericht. Accès le 17.05.2021 sur www.carenetplus.ch.
- VBG und Stadt Bern (2019). Zuhause in der Nachbarschaft. Schlussbericht des Socius-Projekts Bern. Accès le 17.05.2021 sur www.bern.ch.
- Vicino Luzern (2017). Jahresbericht 2017. Zugriff 12.12.2019 sur www.vicino-luzern.ch.
- Vicino Luzern (2021). Angebote. Accès le 17.05.2021 sur www.vicino-luzern.ch.
- Wohnenplus (2021). Projekt Wohnenplus. Accès le 17.05.2021 sur www.wohnenplus-richterswil.ch.
- Zimmerli, J. (2018). Vicino Luzern - Schlussbericht Pilotphase 2014-2017. Accès le 17.05.2021 sur www.age-stiftung.ch.

Éditeur

CURAVIVA Suisse | Domaine spécialisé personnes âgées
Zieglerstrasse 53 – case postale 1003 - 3000 Berne

Autrice et auteur

- Michael Kirschner, collaborateur scientifique, CURAVIVA Suisse
- Alisha Reusser, collaboratrice scientifique, CURAVIVA Suisse

Règle de citation

Kirschner, M. & Reusser, A. (2021). Concepts de coordination pour des prestations centrées sur la personne – Une clarification terminologique à la lumière d'exemples choisis. Éditeur CURAVIVA Suisse, Domaine spécialisé personnes âgées

© CURAVIVA Suisse, 2021 (mise à jour de la version de décembre 2019)