

Lire l'avenir pour s'installer au plus près des clients

Autor(en): **Rambaldi, Nadia**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Magazine aide et soins à domicile : revue spécialisée de l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile**

Band (Jahr): - **(2017)**

Heft 5

PDF erstellt am: **13.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-852952>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Lire l'avenir pour s'installer au plus près des clients

De nouvelles agglomérations, plus d'habitants et plus de trafic: les services d'aide et de soins à domicile (ASD) doivent s'adapter à temps aux changements que connaissent leur région. Mais, grâce aux données toujours plus nombreuses, à un programme informatique intelligent et à quelques ateliers constructifs, il devient possible de localiser le site le mieux adapté aux services d'ASD pour être à l'avenir encore plus proche de ses clients.



Les résultats de l'analyse de site et de zone sont discutés lors d'un atelier. Photo: RA

Comment diminuer le temps des trajets et ainsi augmenter l'efficacité des équipes des services d'aide et de soins à domicile? Où se situe le point de départ privilégié pour débiter sa tournée? Répondre à ces questions relevant de la politique communale exige de pouvoir s'appuyer sur une base de réflexion solide. «Les organisations d'aide et de soins à domicile connaissent bien leur région et arrivent à percevoir dans quelle direction l'effort de développement doit être fait. Il est vrai que cela se résume souvent à une intuition. Le mieux reste de parvenir à concrétiser ce sentiment sur papier», affirme Christian Amrhein, spécialiste en géoinformatique chez Trigonet SA. Avec l'aide de

Hans-Peter Christen de l'entreprise Swing Informatik SA, il a développé une méthode afin d'analyser la position du site d'une organisation d'ASD ainsi que sa zone d'activité. Un outil qui permet de se forger un avis objectif au moyen duquel il devient possible de regarder vers l'avenir afin d'identifier la répartition géographique des futurs potentiels clients.

Pour ce faire, l'entreprise basée en Suisse centrale a besoin de statistiques sur les visites chez les clients des années précédentes et d'informations sur les implantations actuelles du service d'ASD ainsi que de l'étendue de sa zone d'action. Les données démographiques, comme l'âge et lieu de résidence ou alors les tendances démographiques sont fournies par l'Office fédéral de la statistique (OFS), la commune et le canton. Les informations sur les territoires au développement rapide ou les nouveaux projets de construction sont également importantes pour le calcul du nombre de futurs clients potentiels pour une organisation d'ASD, car ces données sont associées à la croissance démographique. En les utilisant, Trigonet calcule le développement potentiel du nombre de personnes âgées sur l'ensemble du territoire cantonal. Il devient donc possible d'estimer le nombre de personnes qui auront très probablement bientôt besoin des services d'aide et de soins à domicile. Ces informations sont ensuite saisies sur un plan hectométrique de la zone d'activité de l'organisation.

Où se trouve le site idéal?

Pour pouvoir imaginer comment prendre en charge au mieux ce potentiel de futur client, il faut aussi connaître les temps de déplacement. Trigonet a besoin d'informations sur la circulation et compte sur l'expérience de ter-

rain de l'Aide et des soins à domicile en matière d'embouteillages du trafic, de passages à niveau ou d'autres causes de retards dans circulation. A partir de ces données et des informations routières, un modèle d'accessibilité est créé: il montre les temps de conduite moyens et identifie ainsi les emplacements idéaux afin de réduire au maximum les temps de parcours. Les informations de ce modèle et les données sur les potentiels futurs clients constituent la base de l'analyse des sites d'implantation et des zones d'activité. «En superposant ces deux paramètres, nous pouvons modifier des variables individuelles et ainsi jouer avec le modèle», explique Christian Amrhein. Par exemple, il est possible de calculer les durées de déplacement pour plusieurs sites. L'interprétation de ces données est toujours du ressort des organisations d'ASD. Elles connaissent leur région et peuvent évaluer la

pertinence des résultats de l'analyse. Au cours d'un atelier, les membres du conseil d'administration, la direction et les chefs d'équipe de l'organisation d'ASD ont la possibilité d'interpréter les données et d'échanger leurs idées.

Sept organisations d'aide et de soins à domicile suisses ont jusqu'à présent soumis leurs données et organisé un

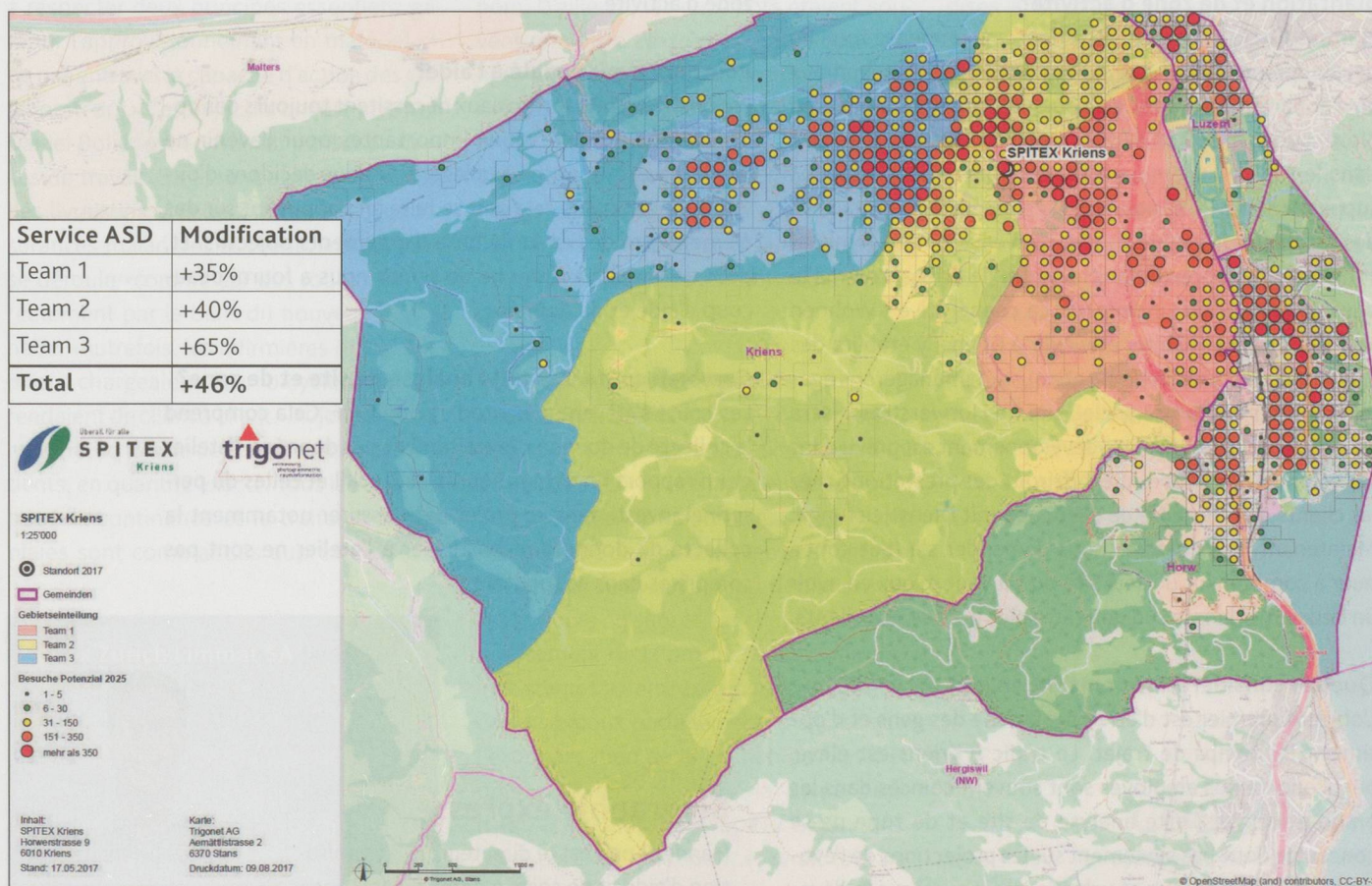
atelier, dont celle de Kriens. Il y a quelques mois, le directeur Hannes Koch a fourni les données nécessaires à Trigonet et un atelier a eu lieu en août. L'association est confrontée à un dilemme: «Spitex Kriens» doit-elle continuer à s'appuyer sur une seule

antenne ou vaut-il la peine d'en envisager une seconde? (Voir l'entrevue à la page suivante.) Selon les chiffres de l'analyse de sites et de zones, Christian Amrhein prévoit 46% de visites supplémentaires pour les services d'ASD de Kriens d'ici 2025 au vu de l'évolution démographique. Le

«Avoir des éléments couchés sur papier reste l'idéal»

Christian Amrhein, chef du département de géoinformatique, Trigonet SA

Clientèle potentielle en 2025



D'après l'évolution démographique, «Spitex Kriens» comptera 46% de clients en plus en 2025. Photo: Trigonet AG

site de Lindenpark, qui déménage en 2019, sera situé au bon endroit. En outre, un deuxième emplacement s'avérerait avantageux. Les résultats de l'analyse confirment les observations du directeur, Hannes Koch: «Le nombre potentiel de nouveaux clients dans notre zone exige de penser une nouvelle division de l'équipe et de saisir les avantages qu'offre un second site. Les temps de parcours avec un deuxième site d'implantation seraient plus courts, ce qui permettrait de mettre en perspective les coûts fixes plus élevés dus à une seconde infrastructure. L'analyse confirme donc nos propres projections et nous sommes heureux de pouvoir poursuivre sur cette route», se réjouit Hannes Koch.

Les résultats de l'analyse des sites et des zones d'activité sont maintenant discutés au sein du comité afin de fournir au Conseil exécutif une base solide pour une prise de décision. Lors de la réunion du conseil d'administration en octobre, les prochaines étapes seront planifiées.

Nadia Rambaldi

www.trigonet.ch

«Se rapprocher toujours plus de nos clients»

Magazine ASD: Pourquoi l'organisation d'ASD de Kriens a-t-il fait réaliser une analyse de site d'implantation et de zone d'activité?

Hannes Koch: Kriens est situé dans une immense zone de développement où un grand nombre de nouveaux bureaux et d'appartements sont en cours de création, à Lucerne Nord, Lucerne Sud et dans la vallée du Rontal. Rien que dans le sud de Lucerne, nous attendons 1500 personnes supplémentaires. Ces nouvelles agglomérations entraînent des changements majeurs. De nouveaux aménagements sont également prévus dans le centre de Kriens, comme le développement du Lindenpark. La coopérative «Wohnen im Alter Kriens» (habiter et vieillir à Kriens) y établira des groupes de soins résidentiels et nous y déménagerons également alors que notre ancien site de Horwerstrasse sera fermé. Cependant, un autre développement est prévu dans le sud où les services d'ASD offriront des prestations chez les clients dans le cadre de «Wohnen mit Dienstleistung». Maintenant, nous devons nous demander s'il faut continuer à compter sur un seul site ou s'il vaut mieux en avoir un deuxième dans le sud pour être plus près de nos clients.

Quelles considérations entrent en jeu?

L'objectif premier est d'être plus proche des gens et d'optimiser les temps de trajet. Le trafic à Kriens est élevé, beaucoup de nos employés sont souvent coincés dans les embouteillages. Cette analyse de site et de zone ne se concentre donc pas seulement sur les projections de l'évolution démographique et urbaine, mais aussi sur le développement du trafic. Et la composition des équipes doit

également être analysée. Les conclusions de l'atelier ont montré que nous devrions repenser la division de notre zone d'activité.

Pourquoi avoir appelé à l'aide?

Les changements territoriaux nécessitent toujours des optimisations. Ces décisions importantes pour l'avenir ne doivent pas être prises à la légère. Si nous décidons d'ouvrir un second site, cela doit se faire en s'appuyant sur des éléments solides et sur la base d'arguments objectifs. Et, pour ce faire, la commune de Kriens nous a fourni beaucoup d'aide et de données.

Combien coûte une telle analyse de site et de zone?

Les coûts s'élèvent à environ 12 000 CHF. Cela comprend la collecte de données, le traitement des données, l'atelier et un rapport final. Mes heures de travail et celles du personnel investi dans ce projet pour assurer notamment la collecte de données et participer à l'atelier ne sont pas comprises dans ce montant.

Biographie expresse

Hannes Koch est le directeur de l'organisation d'aide et de soins à domicile de Kriens.

