

# Dossier "L'ASD et la mobilité"

Objektyp: **Group**

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

Band (Jahr): - **(2020)**

Heft 1

PDF erstellt am: **13.09.2024**

## **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.



L'organisation d'Aide et soins à domicile de Foppa (GR), dont fait partie Diana Lago (ici en photo), roule aussi sur la neige et la glace pour se rendre chez ses clientes et ses clients.  
Photo: Leo Wyden

## «La mobilité fait partie de l'ADN de l'ASD»

La mission de l'Aide et soins à domicile (ASD) est de prendre en charge ses clientes et clients à domicile. Mais ces domiciles sont répartis dans toute la Suisse, c'est pourquoi les employés de l'ASD se rendent vraiment partout, à pied, à vélo, en voiture et même en transports publics. Le thème principal «L'ASD et la mobilité» sera abordé avec une interview s'intéressant à toutes sortes de sujets liés à la mobilité, avec six histoires se rapportant à la mobilité issues des organisations de base – et avec les anecdotes touchantes et divertissantes de deux bénévoles d'un service de transport de l'ASD.

L'Aide et soins à domicile (ASD) est tous les jours sur la route pour se rendre chez ses clientes et clients, que ce soit en période de canicule dans les villes très fréquentées ou en cas de rafales de neige dans les villages de montagne. Parmi les autres secteurs des soins et de l'assistance, l'ASD se distingue aussi par sa grande mobilité. Le Magazine ASD a interviewé Sibylle Ochsner, 57 ans, directrice du service d'ASD d'Obermarch (SZ) et vice-présidente d'Aide et soins à domicile Suisse, sur le thème «L'ASD et la mobilité». Elle nous parle des obstacles liés à la mobilité tels que les embouteillages et les mauvaises conditions météorologiques, du financement des temps de déplacement – et s'aventure même à imaginer la mobilité du futur de l'ASD.

**Magazine ASD: Sibylle Ochsner, le thème de la mobilité est omniprésent au sein de l'Aide et soins à domicile (ASD). Cela se reflète déjà dans la devise nationale: l'ASD est présente «partout, pour tous». Dans des propos recueillis par le Magazine ASD, plusieurs employés de l'ASD décrivent ce devoir de se rendre partout comme étant agréable, tout en étant parfois pénible [voir Magazine ASD 5/2019]. En outre, certains représentants d'organisations de base signalent que les employés trouvent que la proportion des temps de déplacement est trop élevée par rapport à leur temps de travail total. Les recherches du Magazine ASD montrent que cette proportion varie fortement selon les zones de desserte: de 8 à 27 % [voir article p. 20]. Selon votre expérience, le fait d'être constamment sur la route est-il une fatalité ou une bénédiction?**

**Sibylle Ochsner:** La mobilité fait partie dans une certaine mesure de l'ADN de l'ASD, car le fait d'être sur la route fait partie intégrante de notre mission. La part du temps de déplacement par rapport au temps de travail total dépend naturellement de la taille et de la nature de la zone de desserte concernée. Personnellement, je n'ai encore jamais entendu quelqu'un se plaindre au sein du service d'ASD d'Obermarch que les trajets prennent trop de temps. Au contraire: lors des entretiens personnels, j'entends souvent dire que nos employés considèrent les déplacements comme étant un élément positif de leur travail, car ceux-ci leur offrent un moment de répit entre deux interventions. De plus, notre zone de desserte est magnifique et nos employés apprécient le fait d'admirer – au moins pendant la belle saison – le paysage sur le chemin du travail.

**Si certains employés de l'ASD interrogés considèrent le fait d'être constamment sur la route comme étant une fatalité, c'est avant tout à cause de la grande pression liée au temps. Une étude de l'Université de Bâle a par ailleurs démontré que le court intervalle de temps entre les interventions est un facteur de stress important au sein de l'ASD [voir Magazine ASD**



**«Le fait d'être sur la route fait partie intégrante de notre mission.»**

Sibylle Ochsner

**2/2019]. Comment les responsables des services peuvent-ils aider à faire en sorte que le temps pour les trajets ne soit pas calculé de manière trop serrée? Votre organisation d'ASD, selon le rapport annuel 2018, mise par exemple sur une équipe d'astreinte en cas de pénurie de personnel.**

En principe, nous incluons des temps de déplacement suffisamment longs dans nos plannings d'interventions. Toutefois, il est possible qu'un planning soit modifié à la dernière minute en raison par exemple d'une absence pour cause de maladie. De plus, il peut toujours arriver qu'une mission se «glisse» soudainement dans le planning existant en raison de notre obligation de prise en charge. Dans le canton de Schwytz, l'ASD à but non lucratif doit prendre en charge un nouveau client dans les 24 heures. Si le personnel soignant doit effectuer une affectation supplémentaire dans un court laps de temps, le temps calculé entre deux missions peut être court. Dans de telles situations, le planning d'interventions tente, par exemple, d'activer l'équipe mentionnée précédemment, dont les employés sont recrutés à la demande. Cependant, nous ne pouvons pas garantir que nous pourrions toujours empêcher les imprévus. En fin de compte, les employés doivent être capables de faire face aux changements imprévus, car la flexibilité, la créativité et la résistance à la pression font partie du travail au sein de l'ASD.

**Une planification adéquate des temps de déplacement est également rendue plus difficile par divers obstacles à la mobilité. Selon l'Office fédéral de la**

**statistique (OFS), le trafic routier en Suisse est en hausse constante, ce qui explique que les embouteillages soient de plus en plus fréquents. Les conditions météorologiques capricieuses comme les chutes de neige peuvent également allonger considérablement les trajets des employés. Comment peut-on éviter de tels obstacles lors de la planification des missions?**

Bien entendu, les temps de déplacement contenus dans le planning d'interventions renvoient toujours à des valeurs théoriques. Toutefois, le temps réel nécessaire est parfois plus long, ce qui entraîne une certaine confusion dans le planning d'interventions. Cela peut être dû aux caprices de la météo susmentionnés. Prendre la route, surtout en hiver, peut être stressant. Mais nous faisons tout pour contrecarrer cela. Si nous savons assez tôt qu'il y aura beaucoup de neige fraîche, nous pouvons en tenir compte dans notre planification. Nous discutons notamment de nos interventions avec les clientes et les clients qui vivent très loin. Et nous veillons à ce qu'ils aient suffisamment de matériel de soins et de médicaments à la maison pour qu'ils ne s'inquiètent pas en cas d'arrivée tardive de l'ASD. Nous pouvons donc attendre que les conditions routières soient à nouveau acceptables. Heureusement, les clientes et les clients font preuve de compréhension en cas de météo capricieuse: toute personne qui vit dans une région aussi reculée est habituée au fait que la météo a une grande influence sur sa vie quotidienne. Autre obstacle à la mobilité déjà mentionné, les embouteillages ne sont heureusement pas un trop grand problème pour nous. Les nombreux travaux de voirie constituent un défi beaucoup plus important. Jusqu'à récemment, par exemple, un chantier de construction nous faisait attendre parfois 20 minutes, dans le pire des cas. Compte tenu de tous les imprévus susceptibles d'être rencontrés durant le trajet, il est très important que toutes les personnes concernées restent calmes.

**La saison hivernale n'est pas seulement un souci pour les employés de l'ASD car elle coûte du temps: pour certaines personnes, la conduite sur la neige et la glace est tout simplement effrayante. Comment les responsables des services peuvent-ils aider leurs employés à cet égard? Dans le rapport annuel 2018 du service d'ASD d'Obermarch, il est écrit que vous proposez à la fois un cours d'installation des chaînes à neige et une formation à la sécurité routière.**

C'est exact. En collaboration avec le TCS, nous organisons régulièrement un cours facultatif à la conduite sécurisée. Les participants au dernier cours ont reçu une adhésion d'un an au TCS afin qu'ils puissent obtenir de l'aide, au cas où leur voiture privée resterait un jour bloquée. En tout cas, les participants de l'année

dernière ont fait preuve d'enthousiasme par rapport au cours et au fait qu'ils aient appris à composer avec les surfaces glacées et enneigées. Par ailleurs, nous disposons d'une voiture 4x4 que nous prévoyons d'utiliser avec précaution en cas de mauvaises conditions météorologiques. Le plus important pour nous, cependant, c'est que tous les employés transportent des chaînes à neige dans leur voiture et qu'ils sachent les installer. Car les chutes de neige soudaines ne sont pas rares dans notre zone de desserte qui s'étend jusqu'à une altitude de 1200 mètres au-dessus du niveau de la mer. C'est pourquoi nous organisons également chaque année un cours interne sur les chaînes à neige. Au final, installer les chaînes en urgence n'est pas sorcier, si vous vous êtes déjà exercé au préalable dans le calme et au sec.

**Certaines personnes peuvent avoir du mal à garder leur calme face à un autre obstacle à la mobilité: la recherche d'une place de parc. En 2013, le «St. Galler Tagblatt» rapportait que l'organisation d'ASD de Rorschach-Rorschacherberg (SG) se plaignait d'une augmentation du nombre d'amendes de stationnement. Dans cet article, les responsables exigeaient qu'il soit toléré que leurs employés garent leurs véhicules en dehors des cases de stationnement en raison de la pression du temps. Dans le canton de Bâle-Ville, une carte de stationnement destinée à l'ASD a été introduite, qui permet par exemple aux employés de se garer jusqu'à quatre heures dans certaines zones interdites de stationnement. Comment le défi de trouver une place de parc est-il vécu au sein de votre service?**

Aux alentours de notre siège, à Siebnen, nos employés se déplacent aussi souvent à pied, ce qui leur évite de chercher une place de parc. Mais la voiture reste clairement notre moyen de transport le plus utilisé, et tous nos employés placent une carte munie du logo de l'ASD derrière leur pare-brise. Ceci est particulièrement important lorsqu'ils se déplacent à bord d'un véhicule privé et non dans l'une de nos quatre voitures parées du logo de l'ASD. Cette carte explique probablement aussi pourquoi le service d'ASD d'Obermarch a jusqu'à présent été quasiment épargné par les amendes de stationnement. Toutefois, la carte n'est pas contraignante. C'est pourquoi j'aime l'idée d'une carte de stationnement officielle destinée à l'ASD. Ce serait certainement d'une grande aide, surtout pour les organisations d'ASD situées dans les zones urbaines. Mais je ne pense pas que l'idée soit applicable partout. C'est pourquoi l'ASD doit continuer à utiliser une communication positive pour rappeler au public l'importance pour nos employés de ne pas perdre de temps à chercher une place de parc. La plupart du temps, les gens font preuve de compréhension, car heureusement l'ASD jouit d'une haute estime auprès de la population, comme l'a montré une nouvelle fois la deuxième place qu'elle occupe dans l'Atlas du bien commun 2019.





**L'ASD à but non lucratif occupe toutefois une position particulière en ce qui concerne le rapport entre le temps de déplacement et le temps de travail: les chiffres de l'OFS montrent que le nombre d'heures par client est deux fois moins élevé pour l'ASD à but non lucratif (50 heures) que pour les organisations d'ASD privées (116). Contrairement à de nombreux privés, l'ASD à but non lucratif prendra en charge une mission de courte durée, en dépit d'un long trajet pour s'y rendre. Ça ne vous ennuerait pas de devoir conduire 40 minutes pour 5 minutes de soins?**

Toute personne travaillant pour l'ASD à but non lucratif est consciente que des missions courtes avec de longs trajets font aussi partie de son travail, en raison de notre obligation de prise en charge. A ce propos, je souhaiterais dire qu'il ne faut pas automatiquement considérer les organisations d'ASD privées comme une concurrence indésirable. Avec le service d'ASD d'Obermarch, nous travaillons parfois en collaboration avec une organisation d'ASD régionale privée. J'ai la préoccupation que tous les prestataires de services ne se concentrent pas seulement sur leur «pré carré». Au contraire, ils devraient toujours considérer quelle est la meilleure solution pour la société dans son ensemble et, surtout, pour chaque client individuel.

**Nous avons parlé de divers aspects qui rendent la mobilité difficile. Mais n'y a-t-il pas eu aussi des évolutions qui ont facilité la mobilité ces dernières années? Par exemple, la numérisation a facilité la planification des interventions. En théorie, le personnel soignant pourrait aujourd'hui consulter le planning d'interventions depuis son téléphone avant de commencer à travailler – et s'épargner ainsi le déplacement jusqu'à l'antenne.**

En effet, la numérisation a considérablement simplifié la planification. Autrefois, nous avions l'habitude de planifier les interventions sur de grands tableaux magnétiques, ce qui ne

serait plus possible aujourd'hui en termes de quantité. La planification électronique des interventions rend le processus beaucoup plus facile. Ce printemps, le service d'ASD d'Obermarch franchira une nouvelle étape dans l'ère de la digitalisation et mettra en œuvre le projet «planification des soins sous forme entièrement électronique». Nous travaillons actuellement avec un système Kardex: les employés doivent donc collecter tous les fichiers nécessaires à l'antenne avant de commencer à travailler. A l'avenir, cela ne sera plus nécessaire. Par conséquent, certains de nos employés pourraient commencer leur tournée en partie depuis leur domicile. Cela permettrait également de gagner du temps. Dans quels cas cela a du sens, nous l'examinerons dans le cadre du projet. Ce qui est important pour moi, c'est qu'à l'ASD, nous ne sommes pas des travailleurs solitaires, mais une équipe qui se réunit à l'antenne pour des questions de coordination et d'échanges. C'est pourquoi nous ne supprimerons jamais complètement les réunions au sein de l'antenne.

**Vos collaboratrices et collaborateurs ne devront donc plus porter de Kardex sur eux à l'avenir. Autrefois, les employés de l'ASD devaient non seulement transporter ces dossiers, mais aussi beaucoup de matériel de soins. Le fait que le matériel soit maintenant souvent livré directement chez le client est probablement une autre évolution qui a fortement facilité les déplacements des employés?**

C'est vrai. Autrefois, les employés de l'ASD rangeaient par exemple des tas de protections pour l'incontinence dans leur coffre et les livraient aux clients. A cette époque, il était donc souvent impossible pour l'ASD de se déplacer à pied ou à vélo. Au sein du service d'ASD d'Obermarch, nous avons fini par externaliser l'administration et la livraison du matériel. C'est ainsi que nous avons conclu une collaboration avec un fournisseur qui organise désormais la livraison du matériel au domicile de chaque client, de A à Z. Depuis, nos employés peuvent se déplacer sans problème avec une sacoche ou un

## Biographie express

Sibylle Ochsner, 57 ans, est titulaire d'un diplôme fédéral d'économiste d'entreprise et dirige depuis 2010 le service d'Aide et soins à domicile (ASD) d'Obermarch (SZ), dont elle a été présidente durant cinq ans. Ce service d'ASD dessert les communes schwytzoises de Galgenen, Innerthal, Reichenburg, Schübelbach et Vorderthal et compte quelque 60 employés.

Depuis 2014, Sibylle Ochsner est membre du comité d'Aide et soins à domicile Suisse et œuvre, depuis juin 2019, comme vice-présidente aux côtés de Gabriele Balestra. Au sein d'Aide et soins à domicile Suisse, elle est également membre de la commission politique et du comité de pilotage du projet de révision du Manuel Finances. Sibylle Ochsner reste par ailleurs

codirectrice de «leben pflügen March SA», qui chapeaute le groupe d'établissements médico-sociaux Pöstli, à Vorderthal (SZ). Elle est déléguée du canton de Schwytz auprès de la Mobilière Suisse, membre du comité de la section TCS de Schwytz (service politique) et membre du comité de l'Alzheimer Forum Switzerland. Députée cantonale PLR à Schwytz depuis 2008, elle est actuellement membre de la commission économique de l'Etat. Mariée et mère de quatre fils désormais adultes, Sibylle Ochsner vit à Galgenen (SZ). Ses passe-temps incluent sa famille, les excursions à moto ou en VTT, la randonnée et le ski, ainsi que la politique, l'histoire, la littérature et la bonne cuisine. Pour plus d'informations: <https://sibylle-ochsner.ch/>

sac à dos. Et nous pouvons nous concentrer sur nos tâches principales: les soins et l'aide à domicile.

**Vous avez évoqué le fait que le service d'ASD d'Obermarch possède quatre voitures; la plupart des organisations d'ASD ont leur propre flotte de véhicules [voir article p. 20]. Déjà en 2009, vous disiez à la «Zürichsee-Zeitung» être satisfaite que votre organisation puisse compter sur un sponsor automobile à cet égard. Malgré son contrat de prestations, l'ASD a-t-elle besoin de sponsors pour pouvoir s'offrir ses propres voitures?**

Nous collaborons très bien avec les communes, également en ce qui concerne le financement de tout ce dont l'ASD a besoin pour son travail quotidien. Cependant, nous essayons toujours de trouver des sponsors, des membres et des donateurs afin de soulager le secteur public – et donc chaque contribuable. Et les communes remarquent ces efforts, ce qui renforce encore plus la relation de confiance que nous entretenons déjà avec elles.

**Une bonne relation avec les communes impliquées est importante. Au final, les caisses d'assurance-maladie et les clients**

**versent une contribution plafonnée quant aux coûts totaux de l'ASD. Les coûts restants sont supportés par les responsables du financement résiduel, c'est-à-dire les cantons et les communes. Cependant, certaines organisations d'ASD nous ont dit que les financeurs en question ne sont pas toujours prêts à payer sans broncher les frais de déplacement. Pour le service d'ASD d'Obermarch, le paiement du temps de trajet n'a-t-il jamais posé problème?**

Heureusement, nous n'avons eu aucun problème avec les communes jusqu'à présent. Elles nous font confiance pour travailler en tenant compte des coûts et considèrent la mobilité comme un élément du financement résiduel allant de soi. Pour s'assurer que cela reste le cas, nous organisons une réunion budgétaire annuelle avec les responsables communaux des dicastères des finances et de la santé. Lors de cette réunion, nous déterminons ce à quoi les autres responsables du financement résiduel peuvent s'attendre pour l'année suivante. Cette discussion conjointe du budget et de l'accord sur la contribution aux coûts a été convenue dans nos contrats de prestations et est la clé d'une bonne coopération. Mais je sais que certaines communes et certains cantons ne paient pas le temps de déplacement de façon systématique.

**Le canton de Soleure est intervenu sur ce sujet. Il avait réglementé le financement résiduel jusqu'en**

**2019 de telle sorte que les clients de l'ASD devaient payer une indemnité de déplacement forfaitaire à l'ASD. Un tribunal a récemment jugé que c'était illégal [voir encadré p. 18]. Le temps de déplacement fait partie des soins et ne peut donc pas être facturé en sus à un client. Vous êtes vice-présidente d'Aide et soins à domicile Suisse. Travaillez-vous également au niveau national pour que le financement des frais de déplacements soit assuré par tous les responsables du financement résiduel?**

Au sein d'Aide et soins à domicile Suisse, nous nous engageons fortement dans ce sens. Il n'est pas acceptable que le coût des trajets soit pris en compte séparément du coût des soins. Car l'ASD ne peut pas remplir sa mission sans se rendre dans les lieux les plus divers. Il est donc logique que le financement du temps de déplacement soit garanti sans autre discussion par les responsables du financement résiduel. Sans déplacements, nous ne pourrions pas nous occuper des

gens là où ils veulent habiter: chez eux. Le fait que ces personnes ne doivent pas vivre en établissement médico-social n'a pas seulement une valeur morale pour la société: d'un point de vue global, les soins prodigués à domicile sont éga-

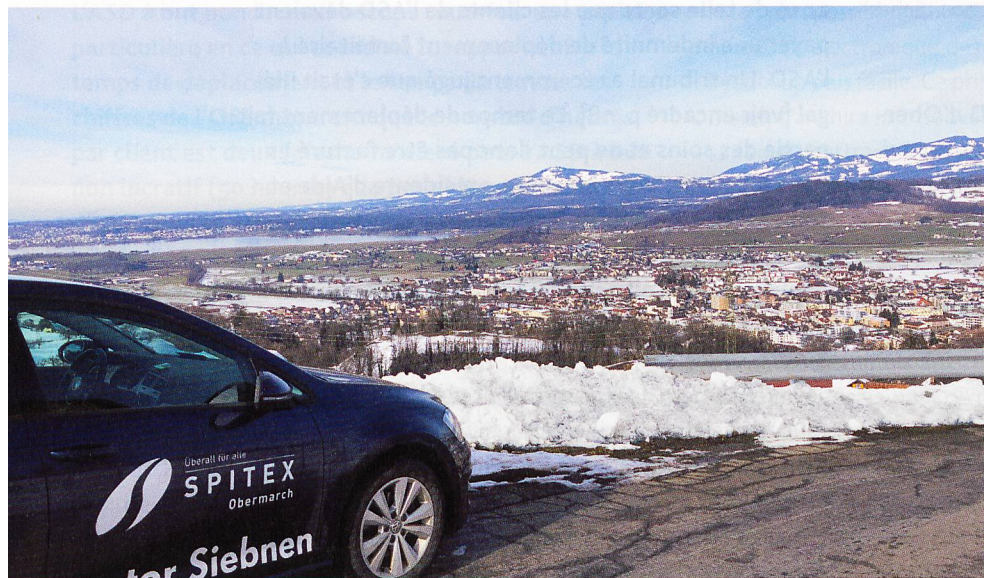
lement très avantageux financièrement parlant. Cela se reflète aussi dans le principe directeur «l'ambulatoire avant le stationnaire», incontesté sur le plan politique. Cependant, il est également important que l'offre ambulatoire ne soit privilégiée que dans la mesure où elle peut apporter un soutien suffisant à la personne concernée. Si ce n'est plus le cas, les offres intermédiaires ou d'hospitalisation sont une meilleure solution.

**Parlons d'un autre problème relatif au financement de la mobilité: les coûts d'entretien d'une flotte de l'ASD. Dans les sphères de l'ASD, on entend parfois dire que les employés de l'ASD provoquent en moyenne davantage de dommages à leur véhicule. Cependant, un expert en assurances a déclaré dans le Magazine ASD qu'il fallait également tenir compte des nombreux kilomètres parcourus par l'ASD. En proportion, l'ASD ne cause pas plus de dégâts de tôles froissées que les autres corps de métiers. Quel est votre point de vue?**

Notre assureur partenaire m'a également expliqué que nous sommes légèrement au-dessus de la moyenne en ce qui concerne les dommages causés à nos véhicules. Ceci est valable même en tenant compte du nombre de kilomètres parcourus. Maintenant, face à ces statistiques, il faut garder à l'esprit que notre personnel soignant roule aussi dans l'obs-

**«Le coût des trajets ne peut pas être pris en compte séparément du coût des soins.»**

Sibylle Ochsner



**Le service d'ASD d'Obermarch (SZ) se rend chez ses clientes et clients par tous les temps. En chemin, les employés profitent également du paysage.**

Photo: mäd

curité et par tous les temps, et conduit simplement partout. Il peut arriver que la voiture d'un employé glisse et touche un poteau. Si l'on tient compte de ce fait, l'ASD n'a pas à craindre la comparaison avec d'autres corps de métiers.

**Jusqu'ici, nous avons surtout parlé de voitures. Mais l'ASD se déplace aussi à vélo et en scooter. La plupart du temps, seuls les avantages des deux-roues sont loués; la recherche plus facile d'une place de parc et l'évitement des embouteillages, par exemple. Mais en cas de vent ou de mauvais temps, ou encore sur de longues distances, les deux-roues ne sont-ils pas une alternative désavantageuse par rapport à la voiture?**

Je suis d'accord. Le service d'ASD d'Obermarch emploie aussi des deux-roues, soit privés, soit notre propre e-bike. Tout d'abord, ils sont utilisés par les apprentis qui n'ont pas encore de permis de conduire. Deuxièmement, tous nos employés aiment faire du vélo quand il fait beau et chaud. Par contre, s'ils doivent rouler dans le froid, sous la pluie ou la neige, la plupart d'entre eux privilégient la voiture. Je pense que cela est également important pour des raisons de sécurité: il n'est pas sans danger de se retrouver sur la route sur un deux-roues par basse température. Enfin, notre zone de desserte est très étendue et comprend parfois de grands dénivelés. Au vu de ces voies d'accès longues et escarpées, l'usage d'un deux-roues – contrairement à une utilisation en zone urbaine – n'a que peu de sens.

**Une autre alternative à la voiture est l'utilisation des transports publics. Par exemple, l'organisation d'ASD de la ville de Fribourg, le Réseau Santé de la Sarine, encourage la «mobilité douce» de ses employés par le biais de l'usage des bus [voir article page 25]. Les transports publics sont-ils une solution envisageable pour l'avenir de la mobilité de l'ASD?**

Cela dépend de la couverture de la région par les transports publics. Dans la zone de desserte de l'ASD d'Obermarch, les transports publics ne constituent pas une alternative réaliste. Par exemple, nos employés pourraient se rendre dans la vallée du Wägital que jusqu'à 20 heures et seulement une fois par heure au centre du village. Et il n'y a pas non plus de bus vers d'autres endroits éloignés. Si nous devions compter systématiquement sur les transports publics, nos temps de déplacement augmenteraient massivement, ce qui serait injustifiable d'un point de vue financier et en termes de personnel. La situation est complètement différente dans les

### Le cas de Soleure face aux frais de trajets

Avec la nouvelle réglementation sur le financement des soins de 2011, la Confédération a chargé les cantons d'organiser le financement des coûts résiduels relatifs aux soins. Dans le canton de Soleure, une loi correspondante est entrée en vigueur en 2019. Le gouvernement soleurois a alors décidé que les communes devaient subventionner les trajets de l'ASD à raison de 6 francs par personne et par jour. En même temps, l'ASD devait elle-même facturer aux clientes et aux clients une indemnité forfaitaire de déplacement de 6 francs par jour. Cependant, après une plainte déposée par une cliente, le Tribunal des assurances a jugé que cela n'était pas conforme à la Loi sur l'assurance-maladie. Les déplacements font partie des prestations de soins – et le coût du trajet fait donc partie des frais de soins. Par conséquent, les clients ne pouvaient pas être facturés séparément pour le déplacement. Le canton de Soleure et l'Association des communes ont accepté cette décision. Certaines communes avaient déjà payé volontairement par le passé les frais de déplacement, comme c'est l'usage dans les autres cantons. Les communes qui ne l'ont pas fait se voient confrontées à des coûts considérables et non budgétisés pour les temps de trajets de l'ASD. Rüttenen, avec ses 1500 habitants, évalue par exemple ces coûts supplémentaires à environ 12 000 francs par an.

villes, où un tram passe par exemple toutes les quelques minutes. Je pense que les transports publics sont dans ces cas-là une alternative à la voiture à examiner. Si les financeurs de l'ASD et les financeurs des transports publics sont en outre identiques, la gratuité des abonnements annuels aux transports publics destinés à l'ASD pourrait être une alternative bon marché qui mérite d'être envisagée.

**L'e-mobilité est aussi en progression au sein de l'ASD, à l'heure de la lutte contre le changement climatique. Vous dites sur votre site internet que la circulation en Suisse devrait être renforcée en matière de respect de l'environnement. Les véhicules électriques doivent-ils devenir la règle dans toutes les organisations d'ASD?**

Je pense qu'il est absolument clair que nous devons, en tant que société toute entière, agir de manière à respecter l'environnement. L'ASD n'est bien sûr pas exempte de cela. Le service d'ASD d'Obermarch roule ainsi avec des petites voitures modernes qui consomment peu d'essence. Reste à savoir si l'e-mobilité représente l'avenir des trajets respectueux de l'environnement. Au final, des recherches sont également menées sur diverses autres technologies, telles que l'hydrogène. L'ASD doit garder à l'œil toutes les options et tenir compte du bilan écologique global de chacune d'entre elles. Certains véhicules électriques, par exemple, n'atteignent un bon bilan écologique global qu'après sept ans environ. En outre, l'utilisation d'une technologie dans une zone de déserte doit être judicieuse en termes de coûts et d'infrastructure. Concrètement, dans le cas où nous voudrions privilégier l'e-mobilité dans une région, il faudrait qu'il y ait suffisamment de stations de recharge.

**Nous n'avons parlé jusqu'ici que de l'ASD se rendant chez les clientes et les clients. Mais certaines organisations d'ASD comptent également sur les cliniques ambulatoires et donc sur la venue des clients auprès de l'ASD. S'agit-il d'une solution d'avenir permettant de gagner du temps ou est-ce en contradiction avec l'idée de base de l'ASD?**

Tout d'abord, la mission officielle de l'ASD est de soigner des clientes et clients à domicile. Le service d'ASD d'Obermarch gère cependant également une clinique ambulatoire. Nombre de clients aiment visiter notre siège. Certains profitent également de l'occasion pour faire à nouveau connaissance avec les gens. Nous pouvons rendre la clinique ambulatoire attrayante aux yeux de nos clients en soulignant qu'ils peuvent y être pris en charge dans des conditions optimales, avec notamment suffisamment d'espace et un fauteuil de traitement. Cependant, une visite à la clinique ambulatoire est toujours volontaire pour tous les clients.

**Projetons-nous vers l'avenir. En tant que membre du comité de la section TCS de Schwytz et politicienne,**

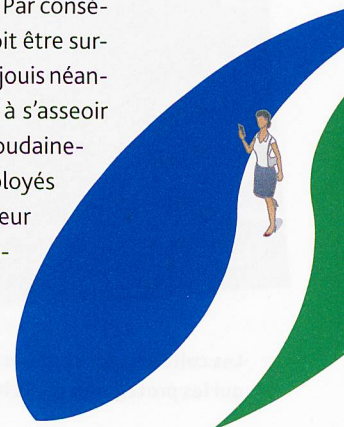
**vous vous engagez intensivement dans le développement de la mobilité. Le nombre croissant d'embouteillages coûtent de plus en plus de temps et d'argent, écrivez-vous par exemple sur votre site internet. Les statistiques fédérales montrent que l'ASD contribue à la hausse constante du trafic: de plus en plus d'employés de l'ASD se déplacent en voiture chez toujours plus de clientes et de clients. Comment éviter qu'à l'avenir, l'ASD soit constamment coincée dans les bouchons au lieu de s'occuper de ses clients?**

Tout d'abord, l'infrastructure routière en Suisse est très bonne. Toutefois, pour que cela perdure, le secteur public doit prendre des mesures lorsqu'il y a un risque de surcharge des infrastructures. Il est également important de se concentrer sur les moyens de transport appropriés dans chaque région, qu'il s'agisse du réseau routier ou des transports publics. Mais en tant qu'usagère de la route, l'ASD doit aussi s'assurer qu'elle puisse être mobile sans rencontrer de problèmes: elle doit réfléchir sur quel moyen de transport est précisément judicieux et à quel moment. A la campagne, par exemple, la voiture demeure la meilleure solution. Dans les zones urbaines, cependant, des alternatives telles que le vélo et les transports publics sont indispensables.

**Pour finir, jetons un coup d'œil à un mode de transport novateur de la mobilité du futur: les chercheurs automobiles estiment que dans dix ans les voitures autonomes devraient être répandues. Comment pensez-vous que ce type de technologie puisse changer à l'avenir la façon dont l'ASD s'assure d'être présente «partout, pour tous»?**

Bien entendu, le trafic changera massivement lorsque ces technologies atteindront la commercialisation. Et l'ASD est toujours ouverte aux innovations, à condition qu'elles apportent une plus-value. Le fait est que la législation est généralement en retard sur le développement des technologies. Par exemple, il n'y a pas eu de règles de circulation destinées aux voitures pendant longtemps. Ce n'est que lorsque les accidents sont devenus plus fréquents à certains endroits que les gens se sont mis d'accord sur le côté de la route à emprunter. L'important, c'est que nous avons besoin d'innovations – et non d'une croissance sauvage. Par conséquent, l'introduction des voitures autonomes doit être surveillée et accompagnée par le législateur. Je me réjouis néanmoins de l'arrivée de véhicules où personne n'a à s'asseoir au volant. Nos clientes et clients seraient alors soudainement mobiles jusqu'à un âge avancé. Et les employés de l'ASD pourraient se détendre et profiter de leur région durant le trajet, ou s'occuper des transmissions. Il faut se laisser surprendre!

Interview: Kathrin Morf





# Des histoires de coupe-vents

La rédaction a interrogé les organisations de base de l'Aide et soins à domicile (ASD) à but non lucratif sur le thème «L'ASD et la mobilité» et rapporte ici des histoires étonnantes et des faits qui leur ont été racontés en lien avec le sujet. Chaque texte est complété par des chiffres-clés fournis par les organisations. A Genève, un service se consacre entièrement à la mobilité, à Nidwald, l'ASD se déplace aussi en téléphérique, dans le canton de Berne, on trouve un «manager vélos», à Zurich, l'ASD possède une immense flotte électrique, en Thurgovie, les employés de l'ASD se rendent chez les clientes et les clients en habits de travail résistants aux intempéries, tandis qu'aux Grisons, on affronte la neige et la glace.

Textes: Flora Guéry und Kathrin Morf

## L'ASD a aussi des tenues pour ses déplacements

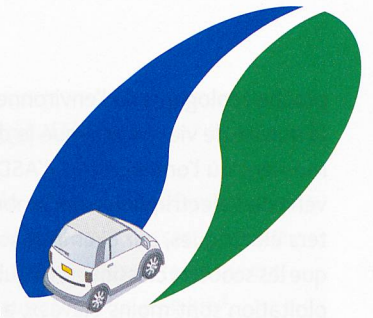
L'Aide et soins à domicile (ASD) est mobile, peu importe la météo ou l'obscurité. En 2019, Sandra Enz, directrice de l'entreprise d'ASD d'AachThurLand (TG), a décidé que les tenues de travail de ses employés devaient refléter cette réalité. «Nos habits précédents comprenaient une veste à capuche pour la saison froide, mais elle n'était pas imperméable», explique l'infirmière diplômée de 49 ans. Pour elle, les habits de travail de ses employés doivent les protéger du vent et des intempéries quand ils se déplacent à vélo ou à pied, mais aussi quand ils rejoignent précipitamment leur voiture pour se rendre en mis-

sion. «Mais je ne voulais pas non plus acheter les habituelles blouses blanches informes, mais quelque chose ayant plus de peps.» Elle a trouvé ce qu'elle cherchait auprès de la société Hüsler à Sirnach, en Thurgovie. Un «jury» d'AachThurLand a soumis différentes pièces d'habits à un test approfondi afin de comparer leur apparence et leur confort et a finalement choisi des pantalons de travail bleus et des t-shirts verts. «Il était important que ces vêtements soient lavables à 60 degrés, qu'ils aient des poches et un aspect moderne et qu'ils soient confortables», explique Sandra Enz, convaincue que les employés de l'ASD devraient recevoir une tenue complète et pas seulement des hauts comme c'est le cas dans d'autres entreprises. Au final, le service d'ASD d'AachThurLand a acheté 200 chemises



Les collaboratrices du service d'ASD d'AachThurLand présentent leurs nouveaux habits de travail, qui les protègent lors de leurs déplacements. Photos: Lilo Städeli; www.gutefotos.ch

# et de neige fraîche



à 33 francs et 200 pantalons à 46 francs pièce, qui ont été financés via le compte courant de l'entreprise. Les tenues sont portées depuis avril 2019. Elles resteront à l'antenne et y seront également lavées. «Pour que mes employés soient équipés pour leurs trajets, j'avais aussi besoin d'un petit bijou: le coupe-vent.» Des vestes Softshell, coupe-vents et imperméables, avec capuche et poches, ont finalement été acquises auprès de la société Dürig à Mauren (TG). D'un coût de 120 francs pièce, elles ont été financées par des dons. «Ces vestes offrent aussi une meilleure sécurité», ajoute Sandra Enz: «En effet, les vêtements ont été imprimés avec une bande réfléchissante afin que les autres conducteurs puissent repérer les employés de l'ASD de loin, même dans l'obscurité et par mauvais temps.»

Les réactions sont très positives, assure Sandra Enz. «Nos clients apprécient le fait que nous soyons habillés de façon moderne et qu'ils nous reconnaissent immédiatement.» Elle a mené sa petite enquête auprès de ses employés avant l'interview avec le Magazine ASD: «Ils trouvent les vêtements confortables et bien coupés et apprécient leurs nombreuses poches et le fait qu'ils leur permettent de travailler de manière kinesthésique.» Des expressions comme «couleurs éclatantes» et «méga cools» ont aussi été mentionnées. «Je n'ai reçu aucun commentaire négatif, mais je suis sûre que

mes employés n'auraient pas hésité à en faire», ajoute-t-elle en riant. Sandra Enz évoque un dernier avantage: «Tous les employés ont reçu les mêmes habits, qu'ils travaillent dans le secteur des soins, de l'économie domestique ou de l'aide. Avant, les équipements étaient différents. Les nouvelles tenues créent aussi un sentiment d'appartenance: nous avons tous les mêmes habits de travail parce que nous formons une équipe.»

## La mobilité de l'ASD d'AachThurLand (TG)

**L'organisation:** Le service d'AachThurLand, dont le siège est à Sulgen (TG), compte 27 employés. Il a pris en charge l'an passé 206 clientes et clients. Sa zone de desserte comprend plus de 8000 habitant-e-s et s'étend sur 28 km<sup>2</sup>.

**La flotte:** L'ASD d'AachThurLand possède 1 voiture de service, mais autrement, tous les employés conduisent des voitures particulières moyennant une indemnité kilométrique.

**Les trajets:** Les collaboratrices ont parcouru en 2018 un total de 54 364 kilomètres (2013: 51 441). Cela leur a pris 2 208 heures (2013: 1 664). Le temps de déplacement représentait 15,6 % du nombre total d'heures facturées (2013: 13,6 %).

## L'ASD mise sur l'e-mobilité

L'e-mobilité est sur toutes les lèvres – et les vélos électriques sont déjà utilisés dans beaucoup d'organisations d'ASD. Dans



Les véhicules électriques, ici une voiture de l'ASD de Zurich, sont en progression au sein de l'ASD. Photo: ASD de Zurich

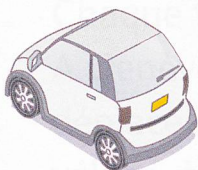
un certain nombre de zones de desserte, on trouve également des voitures et des scooters qui «carburent» à l'électricité et non à l'essence: par exemple, l'organisation d'ASD de Zurich, qui se compose des services d'ASD de Zurich Limmat et de Zurich Sihl, possède l'une des plus grandes flottes électriques de l'ASD. Les responsables ont investi beaucoup de temps et d'efforts pour atteindre cet objectif. Ils ont notamment œuvré à l'installation de toutes les stations de recharge nécessaires à ces véhicules au sein des antennes. Outre 35 voitures à essence, 46 voitures électriques de l'ASD à but non lucratif sillonnent déjà les rues de la plus grande ville de Suisse. Au final, la durabilité fait partie de la stratégie d'entreprise de l'organisation d'ASD de Zurich, a déclaré il y a un an Daniel Boller, directeur financier du service d'ASD de Zurich Limmat, lors de l'acquisition de 14 nouveaux véhicules électriques.

Même son de cloche du côté de l'organisation d'ASD de Nidwald: «En tant qu'entreprise active dans le secteur de la santé, nous attachons une grande importance à une ap-

proche écologique de l'environnement et à la promotion de la qualité de vie», a expliqué le directeur Walter Wyrsh au moment où l'organisation d'ASD nidwaldienne a reçu trois véhicules électriques en décembre 2019. «De plus, les scooters électriques, par exemple, sont plus faciles à entretenir que les scooters classiques, ce qui signifie que nos coûts d'exploitation sont moins élevés», a-t-il ajouté. Par ailleurs, les scooters sont également utiles aux 20 apprentis de l'organisation d'ASD de Nidwald. Environ la moitié d'entre

eux ont moins de 18 ans et ne sont donc pas (encore) autorisés à conduire de voiture.

Les scooters peuvent être pilotés dès l'âge de 16 ans. Et ils amènent leurs jeunes usagers auprès de leurs clientes et de leurs clients en un rien de temps, même dans des villages de montagne éloignés.



## Un manager pour les vélos de l'ASD

Quand on parle de manager, on pense instantanément aux patrons de banque ou de compagnies d'assurances. Mais au sein de l'organisation d'ASD de Biel-Bienne (BE), on trouve un manager d'un autre type: un «manager vélos». «L'organisation d'ASD de la région de Biel-Bienne est très soucieuse de promouvoir l'usage du vélo et la sécurité», déclare Kathrin Jeanneret, responsable des ressources humaines. «Il y a quelques années, nous avons introduit le port obligatoire des casques et des gilets fluorescents et nous avons travaillé sans relâche pour prévenir les accidents. Résultat, le nombre d'accidents de vélo a considérablement chuté.» A l'heure actuelle, les deux-roues sont aussi équipés de rayons réfléchissants – et le poste de «manager vélos» a été créé il y a un an pour que quelqu'un s'occupe de l'attribution et de l'entretien des vélos de l'ASD. «L'appel d'offres m'a tout de suite interpellé. Déjà enfant, j'aimais bien dévisser toutes sortes d'ob-



Kadi Ganaj: ASSC et «manager vélos». Photo: ASD de Biel-Bienne

## La mobilité de l'ASD de Zurich Limmat

**L'organisation:** Le service d'ASD de Zurich Limmat compte environ 1050 employés. Il dessert actuellement quelque 6500 clientes et clients dans une zone de dessert d'environ 61 km<sup>2</sup>, qui couvre près de deux tiers de la superficie de la ville de Zurich.

**La flotte:** Le service d'ASD de Zurich Limmat, avec celui de Zurich Sihl, dispose de 46 voitures électriques et de 35 voitures à essence. Il possède en outre 200 vélos électriques et verse une indemnité de mobilité en cas d'utilisation des transports publics.

**Les trajets:** En 2019, les employés ont parcouru en voiture plus de 756 000 kilomètres au total (2017: 670 000). Il leur a fallu environ 117 100 heures au total (2015: 102 300) pour se rendre en intervention, tous moyens de transport confondus. En 2019, le temps de déplacement a représenté 21,8% du nombre total d'heures facturées.

jets», se souvient Kadi Ganaj, qui travaille pour l'organisation d'ASD de la région de Biel-Bienne en tant qu'assistant en soins et santé communautaire (ASSC) dans l'équipe spécialisée en psychiatrie.

A côté de sa fonction d'ASSC, le Biennois de 35 ans, employé de l'organisation d'ASD depuis douze ans, est désormais responsable de 43 vélos électriques. Il est content lorsque ses collègues listent chaque petit défaut des vélos qu'ils ont utilisés. «Je peux effectuer la plupart des réparations sur place. Par exemple, je règle les freins et les vitesses et je m'occupe de la pression des pneus. Ce n'est que pour les grosses réparations que j'emmène les vélos chez le mécanicien.» Il est également chargé de prévenir le désordre: «Je garde la salle des vélos bien rangée et j'organise la distribution des clés», explique-t-il. Et il veille à faire régner l'ordre dans le calendrier dans lequel les équipes réservent «leurs» vélos.

Il y a un an, Kadi Ganaj a suivi le cours de conduite sécurisée dédié aux vélos électriques que l'organisation d'ASD de la région de Biel-Bienne propose gratuitement. Pour ses efforts, l'organisation a reçu le prix Artisana pour la promotion de la santé en 2018 (voir le Magazine ASD 4/2019). Kadi Ganaj a apprécié la formation à la sécurité routière en tant que participant – mais du point de vue du responsable des vélos, la popularité de l'offre a dévoilé ses inconvénients. «Le cours a été si bien suivi que tous les vélos électriques ont été empruntés pour l'occasion et il n'en restait plus qu'un à disposition. Pour les employés en service, il y a donc eu une panne de vélos presque totale», dit-il. C'est pourquoi, à l'avenir, le cours aura lieu un samedi.

Marié et père de deux enfants, Kadi Ganaj aime son travail de «manager vélos» pour le savoir-faire qu'il nécessite et



le fait que celui-ci lui permette de se déconnecter de son quotidien mouvementé au sein de l'équipe psychiatrique. Un «manager vélos» ne gagne pas autant qu'un directeur de banque, «mais il le mériterait», dit-il avec un clin d'œil. De toute façon, sa plus grande récompense est que son travail et ses responsabilités lui procurent beaucoup de plaisir. Il travaille avec une chouette équipe et il aime également soutenir l'usage du vélo: «Celui-ci offre à l'ASD de nombreux avantages. Lors des déplacements en ville, par exemple, il n'est pas nécessaire de chercher une place de parc. Et le vélo est beaucoup plus respectueux de l'environnement que la voiture», explique Kadi Ganaj, qui travaille actuellement à 15% comme responsable vélos et à 85% en tant qu'ASSC. Et de conclure: «Les vélos ont besoin de plus de soins que vous ne le pensez. En fin de compte, ils parcourent en moyenne entre 20 et 30 kilomètres par jour pour l'ASD.»

## La mobilité de l'ASD de Biel-Bienne

**L'organisation:** L'organisation d'ASD de la région de Biel-Bienne, dont le siège est à Bienne (BE), emploie 173 personnes et dessert quelque 1 350 clientes et clients par an, dans une zone de desserte d'environ 67 000 habitant-e-s, qui s'étend sur une superficie de 40,5 km<sup>2</sup>.

**La flotte:** A Bienne aussi, les employés conduisent leur voiture privée et reçoivent ce faisant une indemnité, ou alors, ils utilisent l'un des 43 vélos électriques ou l'une des 4 voitures appartenant à leur employeur.

**Les trajets:** Chaque année, l'ensemble des employés parcourt un total d'environ 469 100 kilomètres. En 2019, ils ont eu besoin de quelque 22 000 heures pour y parvenir (2014: 22 273 heures). Le temps de déplacement représente environ 21,9 % du total des heures travaillées (2014: 26,2 %).

## L'ASD domine la neige et la glace

«Dapertut per tuts»: telle est la devise de l'ASD «partout, pour tous» en romanche. Et le service d'ASD de Foppa, basé à Illanz, se rend réellement «dapertut»: sa zone de desserte s'étend jusqu'à 1700 mètres d'altitude et dans des vallées peu peuplées, où les employés prennent la route y compris quand il y a des mètres de neige. «Au début, j'étais un peu nerveuse de conduire en hiver, mais maintenant je suis une experte», sourit Diana Lago. L'infirmière auxiliaire de 36 ans a grandi sur la côte espagnole et ne connaissait guère les montagnes, ni même la neige, jusqu'à son installation en Suisse il y a cinq ans. Elle y a suivi son mari quand celui-ci a trouvé un travail de chauffeur de car postal. Diana Lago a d'abord trimé dans une blanchisserie, sans pouvoir pour-

suivre son rêve d'être soignante. Alors qu'elle avait travaillé dans un établissement médico-social en Espagne, sa formation n'a pas été reconnue en Suisse. Elle a donc appris l'allemand, puis a suivi le cours d'infirmière auxiliaire de la Croix-Rouge. Depuis deux ans, elle travaille pour le service d'ASD de Foppa. Elle adore son travail: «J'aime mes clientes et mes clients et le fait qu'ils sont heureux quand ils me voient. Je trouve aussi qu'il est merveilleux de se promener en hiver dans les Grisons», explique-t-elle en montrant les paysages enneigés qui scintillent au soleil. «De plus, les communes font du bon travail: les routes sont toujours rapidement déneigées et salées.»

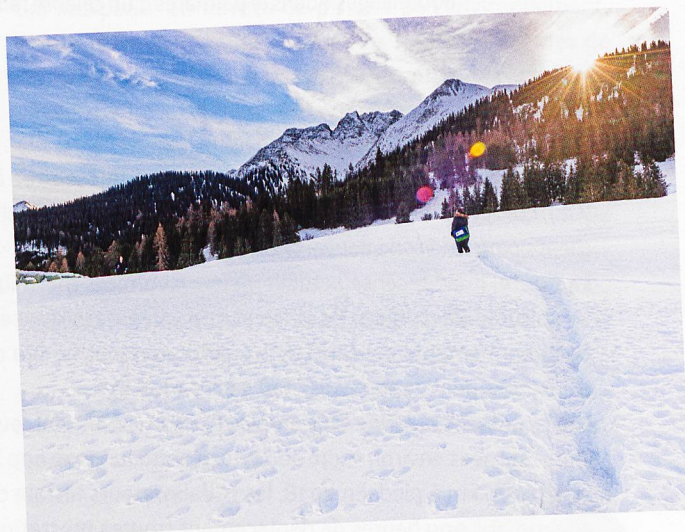
C'est également l'avis de Corina Schnoz, 53 ans, qui travaille pour le service d'ASD de Foppa depuis 2006 et qui en

## La mobilité de l'ASD de Foppa (GR)

**L'organisation:** Le service d'ASD de Foppa, basé à Illanz (GR), compte 29 employés et 2 apprentis; en 2019, elle s'est occupée d'environ 390 clientes et clients. Sa zone de desserte compte quelque 11 600 habitant-e-s et couvre environ 787 km<sup>2</sup>.

**La flotte:** Le service d'ASD de Foppa dispose de 4 voitures (4x4), que la direction opérationnelle répartit sur une base hebdomadaire. Les autres employés utilisent leur voiture privée, mais même dans ce cas, ils sont assurés par leur employeur et reçoivent 80 centimes par kilomètre.

**Les trajets:** Chaque année, le service d'ASD de Foppa parcourt entre 245 000 et 250 000 kilomètres, ce qui correspond à 6 400 et 6 500 heures de trajets. En 2018, le temps de déplacement a représenté 27 % du total des heures facturées.



Diana Lago, collaboratrice du service d'ASD de Foppa, apprécie les trajets dans la neige épaisse pour se rendre en intervention. Photo: Leo Wyden

est la directrice depuis 2011. «Dès 4 heures du matin, les équipes de déneigement sont sur la route et font un excellent travail», confirme-t-elle. Au sein du service d'ASD de Foppa, tous les employés sont équipés pour voyager sur la neige et la glace. L'entreprise propose régulièrement des cours de sécurité routière et dispose de quatre voitures de fonction 4x4 ayant des chaînes à neige dans le coffre, prêtes à l'emploi. «Nos véhicules sont en outre équipés de pneus d'hiver toute l'année. Parce qu'en haute montagne, le temps peut changer rapidement, même en été.»

Une partie des clientes et des clients du service d'ASD de Foppa déménage temporairement en plaine en hiver, mais de loin pas tous. «Beaucoup ne le veulent pas ou ont des animaux à soigner en montagne», explique Corina Schnoz. «Et tous ces gens peuvent compter sur nous, quelle que soit la rigueur de l'hiver.» Mais certains villages se retrouvent coupés du monde en cas de conditions d'enneigement particulièrement précaires. «C'est le cas de Vals. Heureusement, un employé y vit et peut s'occuper des clients du village jusqu'à ce que la route soit à nouveau dégagée», précise Corina Schnoz.

Des interventions ont déjà été annulées car l'accès à une maison était bloqué. «Cela n'est possible que

pour les soins de base. Pour les soins de traitement, nous trouvons, avec le concours des autorités, un moyen et un chemin pour atteindre le client affecté – à l'aide de déneigeuses, par exemple.» Quand il y a beaucoup de neige fraîche, il n'y a souvent pas d'accès aux maisons. Dans ce cas, les employés du service d'ASD de Foppa prennent parfois une pelle. «L'hiver dernier, une de nos infirmières auxiliaires a passé une heure à déblayer la neige pour se rendre chez un client», explique la directrice. Cela a aussi permis au client de sortir de chez lui pour se rendre dans la rue.

Le service d'ASD de Foppa met jusqu'à 40 minutes pour se rendre chez ses clientes et clients. En hiver, quand cela prend encore plus de temps, ce n'est pas non plus un souci, selon Corina Schnoz. «Dans les Grisons, tout le monde sait que la météo a son mot à dire, même sur les plannings d'interventions de l'ASD.» Par conséquent, les durées de trajet sont calculées généreusement. «Et nous disons toujours à nos employés de conduire prudemment sur la glace et la neige. La sécurité passe avant tout, et un retard ne pose pas de problème.» Cela s'applique aussi à tous les obstacles que les employés peuvent rencontrer lorsqu'ils sont sur la route «dapertut per tuts»: «Dans notre région, il peut arriver que vous tombiez sur une désalpe ou une montée à l'alpage», s'amuse Corina Schnoz. «Vous devez alors patienter derrière des vaches ou des moutons pendant un long moment.»

## Un service entièrement dédié à la mobilité

Se déplacer à Genève s'apparente souvent à un défi. La métropole a été sacrée plusieurs fois «capitale suisse des embouteillages» dans le palmarès d'un célèbre fabricant de GPS.

### La mobilité de imad (GE)

**L'organisation:** imad, dont le centre administratif se situe à Carouge (GE), compte 2319 employés au service d'environ 17 500 clientes et clients pour une zone couverte de 282,5 km<sup>2</sup>.

**La flotte:** imad recense actuellement 55 voitures thermiques et 20 voitures électriques; 80 vélos et 500 vélos à assistance électrique; 800 abonnements de transports publics nominatifs; 130 cartes des transports publics genevois; 100 cartes Mobility.

**Les trajets:** L'an dernier, les employés de imad ont parcouru lors de leurs tournées environ 1 430 000 km en voiture, 1 090 000 km à vélo et 123 000 km à pied. En 2018, les collaborateurs terrain ont effectué environ 305 000 heures de déplacement (toutes prestations confondues). Les déplacements à imad représentent environ 12% du temps de travail des intervenants pour l'aide et les soins à domicile.

La mobilité est un thème que l'institution genevoise de maintien à domicile (imad) prend très au sérieux. Elle a créé en 2006 un service dédié à cette question, qui emploie actuellement trois personnes chargées de la mobilité d'entreprise et de la gestion du parc de véhicules. «Le service mobilité effectue également une veille technologique destinée à trouver des solutions adaptées aux différents métiers et modes de fonctionnement des équipes», précise Jonathan Elzingre, directeur de la logistique à imad.

Dès 2006, imad a initié un «plan mobilité» afin de réduire les temps de déplacement, d'augmenter le temps passé auprès des clientes et des clients et de contribuer à la protection de l'environnement. La révision de ce plan a débuté en 2018 dans l'objectif notamment de couvrir l'ensemble du canton et de poursuivre le développement de l'électromobilité (voir les chiffres de l'encadré). A l'heure actuelle, imad encourage par ailleurs le partage de véhicules professionnels et met à disposition 100 abonnements Mobility Car-sharing. Ses efforts en matière de mobilité douce sont également importants puisque l'institution a étendu sa participation financière aux abonnements annuels des transports publics genevois, passant ainsi de 50% à 70% depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2019 pour accompagner la mise en service du Léman Express. Plafonnée à 800 francs par an et par



L'institution genevoise de maintien à domicile (imad) encourage ses employés de privilégier, en ville, les vélos et les transports publics.

Photo: imad

employé, cette indemnité s'applique aussi aux abonnements annuels P+R (parking relais), CFF et au Léman Express. «Et grâce au concours de l'association Genève Roule, imad a déployé 500 vélos à assistance électrique en douze ans», précise Jonathan Elzingre.



## L'ASD utilise les transports publics

Nombre de communes et de cantons suisses sont fiers de la ponctualité de leurs transports publics et de la densité de leur réseau. Il est donc logique que l'ASD utilise également ces modes de transport. Dans certaines zones rurales, ce moyen de transport n'a rien d'inhabituel: par exemple, les employés de l'organisation d'ASD de Nidwald empruntent tous les jours les remontées mécaniques pour se rendre chez leurs clientes et clients vivant dans des régions reculées. Toutefois, les organisations d'ASD utilisent avant tout les transports publics tels que les bus et les trams dans les zones urbaines. A titre d'exemple, l'organisation d'ASD de la ville de Fribourg promeut la «mobilité douce» depuis 2015, comme l'ont récemment expliqué dans une présentation le directeur du Réseau Santé de la Sarine, Jacques Pollet, et la cheffe du service d'Aide et soins à domicile de la Sarine, Hélène Morgenthaler. Cette mobilité douce comprend à la fois les moyens de déplacement sans moteur – le vélo, la trottinette, la marche – et les transports publics, plus particulièrement, les bus des transports publics fri-



Les employés de l'organisation d'ASD de Nidwald empruntent tous les jours les remontées mécaniques. Photo: ASD de Nidwald

bourgeois. Cette forme de mobilité recèle un grand potentiel inexploité en termes de respect de l'environnement, d'utilisation efficace des transports – sans problèmes de stationnement – et de réduction des coûts de transport.

A l'heure actuelle, dix abonnements de bus sont utilisés par les employés et financés par l'ASD. L'usage des transports publics est favorisé mais n'est pas toujours optimal, selon les responsables, car dépendant des horaires et de l'emplacement des arrêts de bus. Ainsi, la mobilité douce est utilisée à 90% en ville de Fribourg et à 10% dans l'agglomération. Concernant l'avenir, des pistes pour favoriser la mobilité douce sont déjà à l'étude à Fribourg, comme l'offre «Green Class» des CFF, qui combine un abonnement aux transports publics avec un choix de modèles de voitures électriques auquel est associé un service auto.

## La mobilité de l'ASD de Nidwald

**L'organisation:** L'organisation d'ASD de Nidwald compte 163 employés, dont 20 en formation, et s'occupe de 1 010 clientes et clients. La zone de desserte – le canton de Nidwald – mesure 275,8 km<sup>2</sup>.

**La flotte:** Beaucoup d'employés utilisent leur voiture privée et sont indemnisés. L'organisation d'ASD de Nidwald possède aussi 4 voitures, 2 vélos électriques, 3 scooters et 3 scooters électriques destinés aux apprentis. Une particularité est l'utilisation quotidienne des remontées mécaniques par les employés.

**Les trajets:** En 12 mois, les employés ont parcouru un total d'environ 396 000 kilomètres (période: du 1.11.2018 au 31.10.2019). En 2016, la distance totale parcourue a été d'environ 278 000 kilomètres. En 2018, le temps de déplacement représentait environ 8% du total des heures travaillées (2013: 7,7%).





## Des bénévoles au volant pour les clientes et les clients

L'Aide et soins à domicile (ASD) se déplace non seulement chez les clientes et les clients, mais aussi avec eux: de nombreuses organisations d'ASD emploient des conductrices et des conducteurs qui accompagnent bénévolement les personnes malades et âgées chez le médecin ou à l'hôpital. Rencontre avec deux de ces bénévoles, qui partagent leur vécu au sein du service d'ASD de Gäu (SO), y compris quelques anecdotes drôles et touchantes.

Dora Nünlist et Peter Baumann s'investissent chacun depuis une dizaine d'années auprès du service de transport de l'organisation soleuroise d'Aide et soins à domicile (ASD) de Gäu. Cet engagement volontaire est tout sauf ennuyeux: ils ont déjà eu des conversations passionnantes avec un grand nombre de personnes, l'un d'eux s'est déjà retrouvé de manière surprenante au rayon femmes d'un magasin d'habits – et il leur est même arrivé de sauver une vie.

### Comment tous deux sont devenus chauffeurs

Agée de 65 ans, Dora Nünlist, d'Oensingen, porte les soins à domicile au plus profond de son cœur. «Si les soins à domicile n'existaient pas, beaucoup de gens ne pourraient pas vivre chez eux, même s'ils le souhaitent», note-t-elle. Son lien avec l'ASD s'explique notamment par son passé professionnel. Employée de commerce, elle a travaillé pendant plus de 25 ans pour l'administration de l'ancienne organisation d'ASD d'Oensingen et a participé à la fusion des organisations d'ASD d'Oensingen et de Gäu en 2007. Après quoi, elle a raccroché son tablier pendant un moment et s'est consacrée à d'autres tâches. Car elle aime passer du temps avec ses quatre petits-enfants, chante dans une chorale et organise des soupes et des après-midis en faveur des personnes âgées de l'Eglise réformée.

Concernant le service de transport destiné aux clientes et clients des soins à domicile – pour lequel Dora Nünlist était initialement chargée de trouver des volontaires – son mari était au départ seul à prendre la route. Au moment où il a dû renoncer à son engagement en 2009 pour des raisons de santé, sa femme, elle, était avant tout aux commandes de la comptabilité de l'organisation d'ASD. «Le service de transport est précieux parce qu'il simplifie la vie de beaucoup de gens», explique aujourd'hui Dora Nünlist pour justifier son engagement. «Nos passagers ne doivent pas chercher eux-mêmes un moyen de transport. Et ils n'ont pas affaire avec n'importe qui, mais avec des volontaires œuvrant pour les soins à domicile en qui ils ont confiance.» A l'heure actuelle, Dora Nünlist effectue environ 50 courses par an, et de nombreux habitués prennent régulièrement place dans sa voiture. «De cette manière, j'organise personnellement leur prochain trajet sans déranger l'administration des soins à domicile avec une charge de travail supplémentaire», explique la sexagénaire.

**«Le service de transport est précieux car il simplifie la vie de beaucoup de gens.»**

Dora Nünlist

Peter Baumann, lui, a 75 ans et vit à Neuendorf. Il a travaillé comme inspecteur des denrées alimentaires avant sa retraite. Comme beaucoup de retraités, il a peu de temps pour ne rien faire: père de trois fils désormais adultes, il fait partie de l'association de protection de la nature et des oiseaux locale et aime se promener sur les chemins de randonnée de Soleure. Il est aussi actif dans un club de gymnastique et passe du temps avec ses cinq petits-enfants. En 2010, alors qu'il est déjà très occupé en raison de tous ces engagements, un employé des soins à domicile lui parle du service de transport de l'organisation d'ASD de Gäu. «Je me suis porté volontaire spontanément», précise-t-il. Depuis, le septuagénaire réalise un ou deux trajets par mois, généralement pour dépanner: Peter Baumann se charge en effet la plupart du temps de missions spontanées. «Je suis heureux de pouvoir apporter quelque chose à la société», dit-il pour expliquer le moteur de son engagement.

### En quoi consiste la tâche des bénévoles

L'ASD couvre sa contribution au service de transport avec des dons. Pour que les frais des conductrices et des conducteurs soient également couverts, ces derniers reçoivent une petite compensation financière de la part de leurs passagers (voir encadré). «Cependant, nous offrons à nos clients avant tout une chose: du temps», dit Dora Nünlist. La majorité des personnes qui utilisent le service de transport sont des personnes d'âge avancé. Les bénévoles viennent chercher les clients à la maison, les aident à monter dans la voiture et, si nécessaire, mettent leur fauteuil roulant ou leur rollator dans le coffre. Souvent, ils s'assurent aussi que ceux-ci n'oublient pas leur sac à main ou de fermer leur appartement à clé. «Les clients ont une grande confiance en nous», indique Peter Baumann. Les bénévoles conduisent ensuite le client à sa destination et s'assurent qu'il est entre de bonnes mains. Enfin, ils passent le temps d'attente à faire des courses ou une promenade en ville. Ou alors, ils attendent sur place lorsqu'il est prévu que le rendez-vous soit terminé dans un court laps de temps – ainsi, les chauffeurs bénévoles connaissent depuis bien longtemps les salles d'attente des cabinets médicaux et des centres de thérapie régionaux.

Les destinations du service de transport sont principalement liées à la maladie ou à l'affaiblissement des capacités des clients. Il est rare que quelqu'un veuille être conduit au magasin ou chez le coiffeur. Cependant, il peut arriver qu'un client souhaite faire un rapide détour sur le chemin menant chez le médecin. Par exemple, Peter Baumann a conduit un jour un client dans un restaurant où il avait envie de manger depuis longtemps: c'était un McDonald's. Une autre fois, une cliente a déclaré qu'elle avait un besoin urgent d'un nouveau



chemisier. Peter Baumann s'est montré sympathique et l'a même accompagnée au rayon des dames du centre commercial où il l'avait menée, même s'il ne s'y est pas senti à sa place. «Je n'ai pas conseillé à la dame quel chemisier lui convenait», explique-t-il néanmoins en souriant. «Mais en tant que chauffeur, je me sens responsable de la personne jusqu'à ce qu'elle soit en sécurité chez elle.» C'est pourquoi il est resté discrètement en arrière-plan, s'assurant notamment que le portefeuille de sa cliente, visible aux yeux de tous, n'attire pas les voleurs.

### Pourquoi les chauffeurs doivent être flexibles

En théorie, les bénévoles ne sont responsables que de bipèdes, mais ces mêmes bipèdes ont parfois des compagnons à quatre pattes. «J'ai peur des chiens, mais trois fois déjà des clients ont amené leurs chiens à l'improviste», raconte Dora Nünlist. Heureusement, à chaque fois, les chiens se sont comportés de manière exemplaire. «Nous, les volontaires, devons être prêts à tout», affirme-t-elle en souriant. Peter Baumann estime également qu'une des caractéristiques inhérentes à chacun des membres du service de transport est celle d'avoir une grande flexibilité. «Il faut être capable de réagir à de nombreuses situations surprenantes», assure-t-il. Par exemple, il est arrivé à plusieurs reprises que la venue du conducteur de l'ASD ne soit pas du tout nécessaire. «Il arrive qu'un client fasse appel par inadvertance à un taxi ou à un parent», raconte-t-il. «Une fois au point de rendez-vous, je dois alors négocier pour voir qui prendra la route.»

Dora Nünlist a été particulièrement touchée par l'histoire d'une cliente de 90 ans qui, elle-même, s'est montrée très flexible. «Cette femme vivait dans un appartement qui ne pouvait être atteint que par de nombreux escaliers», dit-elle. Le médecin de famille a conseillé à la dame âgée d'emménager dans un appartement protégé. Lorsque la dame de 90 ans a dû passer quelques jours à l'hôpital, des connaissances ont déplacé sans ménagement les affaires personnelles de la nonagénaire dans un appartement libre du même immeuble. Lorsque Dora Nünlist a ramené sa cliente à la maison, tous ses biens se trouvaient au milieu du nouvel appartement, toute la vaisselle était emballée dans du papier journal et le lit n'était pas fait. «J'aurais fait une crise dans cette situation», assure Dora Nünlist avec le sourire. «De son côté, cette femme de 90 ans est restée calme. Elle a fait confiance aux personnes qui l'ont aidée et est maintenant très heureuse de son nouvel appartement.»

### Les revers de la médaille de leur engagement

Lorsqu'on les interroge sur les revers de la médaille de leur engagement, les bénévoles n'ont pas grand-chose à l'esprit.

L'important, c'est de ne pas s'identifier de trop près aux destins des passagers, soulignent-ils tous les deux. Mais quand on parvient à s'impliquer auprès des gens, quel que soit leur état d'esprit, le service de transport est alors une grande source de joie. De plus, personne n'est jamais obligé d'effectuer un voyage. Il est donc possible de laisser le travail bénévole de côté pour prendre un peu de recul face à une vie

turbulente, ou quand la région se pare d'un épais manteau de neige.

Après un moment de réflexion, Peter Baumann admet cependant que ce qu'il vit parfois au volant l'amène souvent à réfléchir. «Je vieillis aussi et je pense par

conséquent au moment où je serai moi-même dépendant de l'aide extérieure», dit-il. «C'est aussi rassurant de savoir que je pourrai alors compter sur une offre comme le service de transport des soins à domicile.»

### Le point de vue de l'organisation d'ASD de Gäu

L'organisation d'ASD de Gäu s'occupe d'environ 320 clientes et clients dans sa zone de desserte, qui se situe entre Soletre et Aarau, et comprend les communes d'Egerkingen, Härkingen, Neuendorf, Niederbuchsiten, Oberbuchsiten et

## Informations sur les services de transport de l'ASD

**De nombreuses organisations** d'Aide et soins à domicile (ASD) gèrent en Suisse un service de transport voire un service de livraison de repas et sont toujours à la recherche de chauffeurs bénévoles. Les personnes intéressées sont priées de prendre contact avec l'organisation d'ASD de leur région pour en connaître les modalités.

**L'organisation d'ASD de Gäu** emploie 17 conductrices et conducteurs bénévoles âgés de 45 à 80 ans. Afin de compenser les indisponibilités et les départs à la retraite, l'ASD est constamment à la recherche de personnes de la région qui disposent d'une voiture particulière et qui ont le temps et l'envie de s'engager dans le service de transport. Les volontaires reçoivent un cours d'introduction et, tous les quatre à cinq ans, un cours de conduite est organisé. Pour un trajet allant jusqu'à 14 kilomètres, les chauffeurs reçoivent un montant de 10 francs de la part des clients – et 70 centimes pour chaque kilomètre supplémentaire. Certaines caisses d'assurance-maladie remboursent ces frais aux clients. Les bénévoles rédigent un rapport mensuel pour l'ASD, qui s'occupe du planning des chauffeurs, des factures occasionnelles et des statistiques. Toute personne intéressée par le service de conduite, comme bénévole ou client, peut s'adresser à l'organisation d'ASD de Gäu:

[info@spitex-gaeu.ch](mailto:info@spitex-gaeu.ch) / [www.spitex-gaeu.ch](http://www.spitex-gaeu.ch)

Oensing. L'organisation compte environ 60 employés, dont Nathalie Mühlemann, 47 ans, qui est responsable de l'administration à un taux d'activité de 70%. Elle a rejoint l'organisation d'ASD de Gäu il y a cinq ans et est depuis en charge, entre autres, de l'organisation du service de transport. «Les clients me demandent souvent de proposer la mission à un membre du service de transport en particulier», indique-t-elle. «Cela témoigne des belles relations de confiance qui s'établissent dans le cadre du service de transport.» Le service de transport peut être utilisé par toutes les personnes intéressées provenant de la zone de desserte, qu'elles soient déjà prises en charge par l'organisation d'ASD de Gäu ou non.

Au total, les bénévoles du service ont parcouru de 32 000 à 45 000 kilomètres par an au cours des trois dernières années. «La demande pour notre service de transport reste élevée», confirme Nathalie Mühlemann. De plus, ce service est la meilleure preuve de la prise en charge globale proposée par les soins à domicile. «Sans le dévouement de nos bénévoles, nous ne pourrions pas proposer ce précieux service et être ainsi sûrs que nos clients sont mobiles et entre de bonnes mains», poursuit-elle. Au total, 17 conductrices et conducteurs sont nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du service de transport. L'organisation d'ASD de Gäu est constamment à la recherche d'aide pour maintenir ce nombre de bénévoles. «Nous sommes reconnaissants à l'arrivée de chaque nouveau volontaire», souligne Nathalie Mühlemann.

Dora Nünlist et Peter Baumann resteront probablement encore un certain temps au service de l'organisation d'ASD de Gäu. Pour eux, leur collaboration avec les soins à domicile est amusante et le repas annuel pour remercier l'ensemble des bénévoles est un geste généreux. «Tant que je peux conduire en toute sécurité et que je suis en forme, je continuerai à rendre ce service à la communauté», affirme Dora Nünlist – et Peter Baumann d'approuver ses propos.

#### **Pourquoi les conducteurs profitent aussi du service**

Selon eux, il est également important que le service de transport ne soit pas perçu comme étant à sens unique. «Non seulement les clients mais aussi les conducteurs bénéficient de cet engagement. Après tout, ils rencontrent des gens passionnants dont ils peuvent apprendre beaucoup», dit Dora Nünlist. En outre, les clients expriment une grande gratitude à l'égard de leurs chauffeurs. Et cette gratitude est parfois aussi pleine de douceur: pour Noël, Dora Nünlist a reçu des biscuits faits maison de la part d'une cliente. De nombreux clients sont par ailleurs reconnaissants non seulement pour le service rendu, mais aussi pour le contact humain apporté. «Parler est très important, en particulier pour les personnes vivant seules», constate Dora Nünlist. «D'autres clients, en revanche, préfèrent ne pas dire un mot pendant le trajet», ajoute Peter Baumann. «C'est aussi très



**«Sans le dévouement de nos bénévoles, nous ne pourrions pas proposer ce service à nos clientes et à nos clients.»**

Nathalie Mühlemann, du service d'ASD de Gäu

bien. Si une personne ne veut pas parler, avec nous, elle peut aussi rester silencieuse.»

Les deux bénévoles sont toujours émerveillés de voir à quel point les clientes et les clients mènent leur vie avec courage. C'est le cas par exemple d'une jeune femme qui se trouve en fauteuil roulant à cause d'une maladie grave. «Elle est bien organisée et gère parfaitement sa vie malgré toutes les limitations auxquelles elle doit faire face», relève Dora Nünlist, avant de raconter un événement qui restera à jamais gravé dans sa mémoire: ce jour-là, elle veut venir chercher la cliente en question pour faire un tour, mais elle trouve la jeune femme allongée au sol, haletante. Dora Nünlist donne immédiatement l'alerte. La Rega hélicoptère la cliente vers l'hôpital, où son état finit par se stabiliser. Après cette grosse frayeur, un certain temps s'écoule sans incident particulier. Jusqu'au jour où la jeune femme se retrouve à nouveau assise dans sa voiture. «Elle m'a raconté qu'elle fêtait ce jour-là son anniversaire. Et elle m'a dit que, sans moi, cela n'aurait pas été possible», se souvient Dora Nünlist, émue. «Je lui aurais sauvé la vie.»