

---

## Fiche d'information « Plateformes en ligne pour des prestations centrées sur la personne, destinées aux personnes âgées – Une vue d'ensemble »

---

Qui coordonne et fournit des prestations centrées sur la personne, dans l'environnement familial des personnes âgées ? Ces dernières années, plusieurs plateformes en ligne, d'intérêt public ou à but lucratif, ont été mises en place pour l'intermédiation ou la diffusion de telles prestations, pour des bassins de population plus ou moins étendus (groupe d'habitations, quartier, région, canton, toute la Suisse). Cette fiche d'information propose une vue d'ensemble des différents types et exemples choisis sur les thèmes de l'habitat et de l'intégration sociale ainsi que dans le domaine de l'aide, de l'accompagnement et des soins.

À la suite d'une recherche approfondie et de l'analyse de plus d'une centaine de plateformes en ligne, nous pouvons formuler les enseignements suivants :

1. **Utiliser ce qui existe, ne pas réinventer la roue.** Les acteurs qui souhaitent aujourd'hui mettre en place leur propre plateforme en ligne n'ont pas besoin de l'« inventer » ou de la « programmer » eux-mêmes. Ils peuvent utiliser (a) des plateformes ou (b) des applications Internet / des applications existantes de divers fournisseurs et les adapter à leurs besoins.
2. **Peu de transparence concernant l'utilisation effective.** La plupart des plateformes en ligne consultées ne publient pas d'informations quant à l'utilisation effective des offres (nombre de visites, intermédiations, réservations) et limitent généralement leurs informations au nombre de personnes enregistrées.
3. **La demande semble souvent inférieure aux attentes.** Comme le montre l'analyse des activités en ligne consultables, la demande semble souvent inférieure aux attentes. Cela pourrait être lié au fait que de nombreuses offres sont encore en cours de développement ou d'adaptation. Mais on peut aussi supposer que plusieurs plateformes ont de la peine à toucher leurs groupes cibles effectifs (personnes dans les classes d'âge 65+, 75+ ou 80+ vivant à la maison). Cela pourrait s'expliquer par une méfiance à l'encontre de la technologie, un manque de connaissances en tant qu'utilisatrice ou utilisateur, des problèmes d'accès, des problèmes de vue ou le fait que les contacts personnels sur place deviennent toujours plus importants pour les personnes âgées (et d'autant plus avec l'avancée en âge).
4. **Promesses publicitaires irréalistes.** Comme le montre l'analyse, plusieurs plateformes dans le domaine de l'aide, de l'accompagnement et des soins présentent des promesses publicitaires irréalistes. Concrètement, le terme de « soins » ne recouvre pas toujours des soins. Plusieurs fournisseurs font la promotion de prestations médicales alors qu'ils ne sont, de fait, pas autorisés à fournir des soins.

### 1. Contexte

Le « Modèle d'habitat et de soins 2030 » (2016) et la « Vision Habitat Seniors » (2020) de CURAVIVA Suisse montrent comment permettre, à l'avenir, aux personnes âgées de mener une vie autonome dans leur environnement familial, malgré des besoins en soins. Dans cette vision, les institutions pour personnes âgées évoluent vers des entreprises de services

décentralisées et orientées dans l'espace social (CURAVIVA Suisse, 2020). Dans le cadre du développement des modèles de soins intégrés, la question centrale est de savoir qui coordonne et fournit des prestations centrées sur la personne, dans l'environnement familial des personnes âgées.

Face à l'ampleur de l'offre et au grand nombre de prestataires, les personnes âgées ayant besoin de soutien et leurs proches peuvent se sentir perdus et dépassés. Ces dernières années, diverses offres dites « à bas seuil d'accessibilité » sous différentes désignations et avec différentes prestations ont été mises en place afin de résoudre ce problème d'information et de coordination – notamment des permanences, des antennes, des centres de coordination, des services d'assistance de quartier/de groupe d'habitations et des services de conciergerie (cf. Kirschner et Reusser, 2021).

Parallèlement, de nombreuses plateformes en ligne ont été conçues pour l'intermédiation ou la réservation de prestations centrées sur la personne (notamment relations sociales, coups de main, aide au ménage) pour différents bassins de population (groupe d'habitations, quartier, région, canton, toute la Suisse). Ici aussi, des questions importantes se posent : quelles plateformes en ligne fournissent ou diffusent quelles prestations ? Quelles sont les offres concrètes dans un environnement donné ? Quelles est la demande ou l'utilisation effective ? Qu'en est-il des coûts ? Quelles entreprises se cachent derrière les offres et qui exécute finalement les prestations ?

## 2. Distinction selon les thèmes et les modes de fonctionnement

Les plateformes en ligne consultées (ci-après « plateformes ») peuvent être réparties dans les trois catégories principales ci-dessous. Dans la pratique, ces thèmes se recoupent toutefois chez plusieurs fournisseurs de plateformes :

- Habitat (→ chap. 3)
- Intégration sociale (→ chap. 4)
- Aide, accompagnement et soins (→ chap. 5)

Dans ces trois catégories principales, les plateformes présentées proposent une vaste gamme de prestations et se distinguent par leur mode de fonctionnement. Pour simplifier, on peut distinguer deux types de plateformes :

- Les **plateformes d'intermédiation** réunissent les demandeurs et les fournisseurs de prestations. Les prestations sont définies par les demandeurs et les fournisseurs de prestations. Les activités présentées peuvent être gratuites ou payantes. Les plateformes d'intermédiation regroupent les offres professionnelles d'organisations d'utilité publique ou d'entreprises à but lucratif, ou les offres informelles du voisinage, du quartier ou de la commune.
- Les **plateformes de réservation** proposent des prestations prédéfinies, qui sont généralement fournies contre paiement. Les plateformes de réservation comportent les offres professionnelles d'organisations d'utilité publique ou d'entreprises à but lucratif.

Les exemples donnés dans les chapitres qui suivent livrent des informations sur le fournisseur et les partenaires, la date de mise en service, les publics cibles et les coûts d'utilisation. Ils mentionnent les prestations et la manière de les commander ou de les utiliser. Cette fiche

d'information ne traite pas des portails de recherche qui ne permettent pas une réservation directe ou une intermédiation (notamment infosenior, züri60plus, seniorwegweiser), ni des plateformes d'organisations d'aide et de soins à domicile et de Pro Senectute, ni des plateformes consacrées aux thèmes spécifiques de la mobilité, de l'aide pour faire les courses, de l'accompagnement en voyage et de la recherche de colocataires.

### 3. Habitat

Dans ce champ thématique, nous présentons une sélection d'exemples de plateformes dans les domaines du logement avec services (chap. 3.1) et des relations de voisinage (chap. 3.2).

#### 3.1 Logement avec services

Dans le domaine thématique du logement avec services / habitat protégé, plusieurs fournisseurs ont mis en place leur propre plateforme de réservation. De nombreuses prestations peuvent être réservées contre paiement directement auprès des prestataires, à travers ces plateformes.

##### **James : réservation de services de conciergerie et autres prestations**

« James – Chez-soi avec services » ([james.ch](http://james.ch)) est un concept novateur d'habitat développé par le service immobilier d'UBS Asset Management. Les locataires du groupe d'habitations « James » à Zurich Albisrieden ([james-albisrieden.ch](http://james-albisrieden.ch)), Lausanne Beaulieu et Winterthur Rosenberg disposent d'un concierge et de diverses prestations. À côté des prestations de base (conciergerie, service de téléphone et service en ligne) comprises dans le loyer, ils disposent également de prestations payantes à la carte, dont un service de blanchisserie et de repassage, un service de nettoyage d'appartement et de vitres, ainsi que divers petits travaux et prestations de sécurité.

##### **Bonacasa : réservation de services de conciergerie et autres prestations**

Bonacasa AG a développé une application « [Service-Management-Plattform mit Bewohner](#) ». Sur deux de ses vingt-huit sites, la plateforme propose des appartements résidentiels. Dans le paquet « tous azimuts sans souci », les personnes sont libres de choisir les prestations optionnelles qu'elles souhaitent solliciter. À côté des Living Services standardisés ([bonacasa.ch/fr/living-services](http://bonacasa.ch/fr/living-services)) dans les trois paquets « Logement avec plus de sécurité », « Logement avec plus de confort » et « Logement en résidence », Bonacasa propose d'autres prestations taillées sur mesure. Cette offre s'adresse à toutes les générations dans toutes les phases de la vie. Les prestations peuvent aussi être réservées en dehors des appartements Bonacasa, dans toute la Suisse. Les prestations comprennent le service d'appel d'urgence, le nettoyage de l'appartement, le service de blanchisserie, le service de vacances ainsi que des prestations individuelles fournies par des concierges (notamment service de mobilité, service de repas, aide pour petits travaux, accompagnement et service de courses, soutien administratif, intermédiation de soins ambulatoires). Les coûts sont établis individuellement sur demande.

##### **Omeris : réservation de paquets de prestations en Suisse alémanique**

Lancée en 2017, l'offre de la plateforme « [omeris.ch](http://omeris.ch) » de la société Omeris AG comprend plusieurs paquets de prestations qui peuvent être réservés via la plateforme. L'accent est mis principalement sur les questions de prévoyance et finances, de vie quotidienne et loisirs, ainsi que de santé. Cela comprend par exemple le soutien au déménagement dans une résidence pour personnes âgées ou un établissement médico-social, des offres de décharge comme

l'accompagnement, les aides au ménage, les services de mobilité, les prestations fiduciaires et de correspondance (trafic des paiements, contrats d'assurance, déclaration d'impôts) ou la mise en contact avec des personnes de compagnie. Omeris coordonne, fournit et assure l'intermédiation de prestations pour des particuliers à partir de 45 ans dans toute la Suisse.

### 3.2 Les relations de voisinage

Dans le domaine des relations entre voisins et des réseaux sociaux dans les quartiers, les communes et les régions, il existe aujourd'hui diverses plateformes de différents fournisseurs. Elles visent à favoriser la communication et les échanges d'informations entre les locataires, les résidents, les associations, les fournisseurs de prestations et les administrations communales, et ont pour but d'améliorer la qualité de vie et d'habitat. Ces plateformes offrent la possibilité de participer à la vie de quartier, de nouer des liens ou de se soutenir au quotidien. Pour cela, il existe des fonctions spécifiques, inspirées des réseaux sociaux : listes d'amis, fonctions de messagerie, communication de manifestations, places de marché ou bourses d'échange. Certaines plateformes peuvent également servir pour l'intermédiation ou la réservation de prestations (p.ex. aides au ménage, accompagnement, activités).

Actuellement, de nombreuses plateformes de ce type sont en préparation ou en développement, parmi lesquelles une application pour les voisinages en ville de Berne (Viererfeld, Mittelfeld), qui fait partie de la vision d'une « smart city », vision qui tend à rendre les villes plus efficaces, plus vertes, technologiquement plus avancées et socialement plus inclusives (Stadt Bern, 2021). Ou encore le projet « Vernetzte Dörfer 2020-2024 » dans le canton d'Uri, qui vise à mettre à profit les opportunités de la numérisation pour les relations sociales (ARE, 2020).

#### **Anthrazit : stimuler la vie communale en présentiel au moyen de produits et de services numériques**

Avec des applications pour plus de 150 communes, plusieurs cantons et institutions, l'entreprise Anthrazit AG est, selon ses propres dires, leader dans le domaine du « gouvernement mobile ». Ses applications sont utilisées pour la mise en réseau du voisinage dans des quartiers. Deux exemples : les applications « [Remishueb](#) » et « [SüdOst](#) », développées à partir de l'application « SG-App », sont mises gratuitement à disposition des habitants de quartiers de la ville de St-Gall. Ces applications s'adressent également à des fournisseurs de prestations, des associations et d'autres institutions dans le quartier. Les coûts d'exploitation sont pris en charge par les associations de quartier. Les contenus des habitants des quartiers et de la ville sont partagés sur les applications (p.ex. messages, manifestations, annonces, informations relatives à des prestations). À Winterthur également, une application est développée pour la zone du futur aménagement urbain dans le cadre du projet pilote « [Quartierleben Neuhegi](#) ». Ce projet est réalisé entre 2020 et 2024 par la ZHAW, le service de l'urbanisation de la Ville de Winterthur ainsi que la société Anthrazit AG. L'application est destinée à promouvoir le vivre ensemble et les échanges dans le quartier. Les résidents ont la possibilité d'interagir sur la place du village virtuelle « Quartierleben Neuhegi » et de participer à la conception d'un panneau d'affichage numérique et d'un calendrier des manifestations. Parallèlement, cette application propose des fonctions pour les actualités locales, les manifestations culturelles et les offres commerciales.

#### **Allthings Technologies : une application autour de l'habitat et du voisinage**

La société Allthings propose au secteur de l'immobilier et aux communes une plateforme d'applications pour la numérisation des procédures dans la gestion des locations – que ce soit dans le quartier ou pour un portefeuille complet. L'application « [Living Services](#) » regroupe dans

une même application toutes les fonctions relatives à l'habitat et au voisinage : la commande et le paiement de prestations (nettoyage d'appartement, service de blanchisserie et de vacances, petits services ou interventions spéciales, etc.) ainsi que le contact direct pour la gérance et pour le voisinage. Un panneau d'affichage virtuel, une place de marché et un site de location favorisent les échanges entre le voisinage et la gérance. L'application propose un répertoire d'adresses, des numéros de téléphone et des informations pertinentes sur des prestataires locaux. Cette application offre également la possibilité de réserver des prestations provenant de partenaires : garde d'enfants, garde d'animaux, livraison de fleurs, conciergerie, déménagements, nettoyage et covoiturage. L'application Living Services est utilisée dans un grand nombre d'immeubles et de quartiers (entre autres les quartiers bâlois d'Erlenmatt/Wettsein, le site de Suurstoffi près de Rotkreuz et le quartier de Mattenhof à Lucerne).

### **Belvita Schweiz : un voisinage dynamique pour une meilleure qualité de vie**

L'organisation de soins Belvita Schweiz AG exploite la plateforme « [Fürenand.ch](http://Furenand.ch) ». Parmi ses partenaires, on trouve un exploitant de services d'appel d'urgence, une fiduciaire, une consultation juridique ainsi qu'un projet intergénérationnel de la commune de Reichenburg (richäburg füränand). Cette plateforme interactive est destinée à promouvoir un voisinage dynamique, à mettre les gens en lien et à faciliter l'autogestion des activités. Cette plateforme est notamment utilisée à Zurich, Berne, Lucerne, Bâle-Ville, Schwyz, St-Gall, Thurgovie et Zoug. L'étendue des voisinages peut être définie en fonction des besoins individuels des utilisateurs. L'utilisation est gratuite pour les personnes à partir de 13 ans, les associations, les fondations et autres acteurs sans but lucratif. Pour les utilisateurs à but lucratif, le tarif est de 300 francs par an.

### **Crossiety : l'application locale pour le voisinage, les communes et les régions**

Avec « [crossiety.ch](http://crossiety.ch) », la société Crossiety AG propose depuis 2016 une application locale pour les voisinages, les communes et les régions. L'offre s'adresse aux résidents et voisinages, aux communes, autorités, institutions et autres groupes. Sur une « place du village » numérique, cette application interactive permet la diffusion de messages, d'informations et de manifestations, et peut être utilisée comme place de marché et canal de communication (p.ex. chat, forums de discussion, organisation d'aide entre voisins). Les coûts sont pris en charge par la commune et comprennent une taxe unique de lancement et des taxes annuelles en fonction du nombre d'habitants. Cette application est actuellement utilisée par plus de nonante communes, dont Engelberg, Langenthal, Loèche-les-Bains, Rüsclikon et Saas-Fee.

## **4. Intégration sociale**

Dans ce champ thématique, nous présentons une sélection d'exemples de plateformes dans les domaines des bourses de l'emploi et des services de grands-parents (chap. 4.1) ainsi que des contacts sociaux (chap. 4.2). Une fois à la retraite, nombre de personnes âgées souhaitent rester actives et se sentir utiles. D'une manière générale, les contacts sociaux et l'ancrage social sont importants et permettent de prévenir la solitude et l'isolement social des personnes âgées.

Les plateformes de placement proposent les services de personnes en (pré)retraite au titre de prestataires. Les clients sont généralement des particuliers, des associations ou des entreprises. Les personnes à la retraite peuvent placer sur la plateforme leur profil personnel



avec leurs compétences et leurs prestations, et répondre à des annonces. Les services de grands-parents fonctionnent de manière similaire. La prestation peut être fournie sur une base bénévole ou à un tarif horaire. L'offre s'adresse à des personnes qui recherchent des grands-parents pour accompagner leurs enfants, ainsi qu'à des personnes qui souhaitent proposer cette prestation. Les plateformes pour les contacts sociaux ne font pas partie des plateformes centrées sur la personne au sens classique. Cette forme d'intermédiation permet de contourner les simples relations de travail et les prestations professionnelles, et de mettre en place des relations informelles. Ces offres recourent les aides quotidiennes et bénévoles, ainsi que les services de visite bénévoles.

#### 4.1 Bourse de l'emploi et services de grands-parents

##### **Rentnerado : engager des retraités comme forces vives**

La plateforme « [rentnerado.ch](http://rentnerado.ch) » lancée en 2014 est une offre de la société panBlue GmbH, une start-up créée par des étudiantes et étudiants de la Haute école de Lucerne. Selon ses propres dires, cette plateforme communautaire se trouve en phase de croissance et rencontre un vif succès. Cette plateforme met en relation l'offre et la demande, et s'engage en faveur de retraitées et retraités actifs. L'assurance, la facturation et les éventuelles prestations de garantie sont réglées entre le client et le prestataire (clients privés, entreprises, retraités). Pour les utilisateurs, la plateforme est gratuite. Il est possible d'indiquer ses tarifs, mais les prestations peuvent aussi être fournies bénévolement. Des options payantes peuvent être utilisées pour améliorer son propre profil en ligne. Plus de 5'000 retraités et 2'800 mandants sont enregistrés sur le site. Selon les informations de l'opérateur, l'offre est utilisée par des personnes de 465 communes, et plus de 250 demandes par mois sont déposées. Cette plateforme est utilisée principalement pour le premier contact.

##### **Seniors@work : engager des retraités**

La plateforme « [seniorsatwork.ch](http://seniorsatwork.ch) » de Group GmbH est active depuis 2018. Cette offre est soutenue par des organisations d'utilité publique comme Pro Senectute, Seniorweb et la fondation Christoph Merian. Selon ses propres informations, cette plateforme est en phase de croissance. Actuellement, plus de 4'000 seniors y sont enregistrées et plus 400 intermédiation ont été effectuées. Sur demande, pour un mandat unique ou un poste à temps partiel, les exploitants du site prennent en charge toute l'administration des assurances et des salaires pour un tarif de trois pour cent du salaire brut. Les clients (entreprises, start-ups, associations, particuliers) peuvent enregistrer un profil et versent une provision de sept pour cent du salaire brut / volume du projet (max. pour 3 mois) par médiation effective. Des « talents seniors », autrement dit des retraités, peuvent enregistrer gratuitement un profil de base, avec des fonctions limitées. Le profil premium avec des fonctions supplémentaires est proposé à partir de 5,40 francs par mois.

##### **Senioren für Senioren Winterthur : prestations de et pour des seniors**

La plateforme « [sen4sen.ch](http://sen4sen.ch) » de l'association Senioren für Senioren s'adresse à des personnes de 60 ans et plus vivant à Winterthur. Cette plateforme entend promouvoir la solidarité entre seniors en proposant des prestations sous les rubriques « J'ai besoin d'aide » et « Je propose de l'aide ». En font partie un service de courses, de menus services domestiques et réparations ainsi que des visites. Les soins, nettoyages et travaux lourds n'en font pas partie. L'affiliation coûte 30 francs par an. Les commanditaires rémunèrent les prestations au tarif de 30 francs l'heure. La commande des prestations se fait au moyen d'un formulaire, par

téléphone ou par courriel. Un intermédiaire coordonne les commandes entre l'offre et la demande. Selon le rapport annuel 2019, l'association compte plus de 400 membres ayant fourni plus de 2'010 heures de travail.

### **Mis Grosi : services de garde d'enfants**

La plateforme de placement « [misgrosi.ch](http://misgrosi.ch) », lancée en 2014, est proposée par la société RC Snoy trendwork, qui gère également la plateforme « [petsitting4u.ch](http://petsitting4u.ch) » pour la garde d'animaux. Le placement se fait par le biais des annonces et la prise de contact directe entre la personne qui offre ses services et celle qui en fait la demande. L'enregistrement est nécessaire pour pouvoir utiliser ce service. L'utilisation est gratuite pour les prestataires. Pour la clientèle, l'utilisation complète n'est possible qu'en tant que membre premium, avec un abonnement payant. Les coûts vont de 8 à 40 francs par mois. Parmi les partenaires, on compte des organisations comme Pro Senectute, Infosénior, Intergeneration.ch et le moteur de recherche d'emploi jooble. Il n'y a pas de données disponibles concernant l'utilisation et la demande de la plateforme.

## **4.2 Contacts sociaux**

### **Sozialkontakt : promotion des contacts humains**

La plateforme « [Sozialkontakt.ch](http://Sozialkontakt.ch) » est proposée depuis 2014 par l'association ProCommunis. Son but est de mettre en relation des personnes qui partagent des mêmes intérêts et qui vivent à proximité. Cette offre s'adresse notamment à des personnes âgées et des personnes en situation de handicap. Il ne s'agit pas d'un site de rencontres. Le contact se fait à travers le placement d'annonces. L'utilisation est gratuite pour les membres de base. Pour activer plus de deux contacts par mois, une affiliation en tant que membre premium est nécessaire. Elle coûte 20 francs (pour 6 mois) ou 30 francs (pour 12 mois) et couvre les coûts d'exploitation. Selon l'association, cette plateforme compte actuellement plus de 10'000 membres dans l'ensemble de la Suisse. Il n'y a pas de données disponibles concernant l'utilisation et la demande de la plateforme.

## **5. Aide, accompagnement et soins**

Dans ce champ thématique, nous présentons une sélection d'exemples de plateformes dans les domaines l'intermédiation de prestations d'accompagnement (chap. 5.1), de la réservation de prestations d'accompagnement (chap. 5.2), des services de visite (chap. 5.3) et des services de soutien au quotidien et d'aide de voisinage (chap. 5.4).

La délimitation des différents domaines est essentielle lorsqu'on parle d'aide, d'accompagnement et de soins à domicile. Les soins médicaux ne peuvent être fournis que par du personnel qualifié et autorisé (p.ex. organisations d'aide et de soins à domicile). Aucune connaissance spécialisée n'est en revanche requise pour la fourniture de prestations d'accompagnement et d'aide au ménage. Il convient également de bien différencier les coûts des soins et les coûts de l'accompagnement. Lors de l'engagement d'aides professionnelles, une attention particulière sera accordée aux conditions de travail et d'engagement. Lors de l'utilisation des services de placement, une personne recherchant un accompagnement devient formellement un employeur. L'utilisation d'une plateforme de placement aboutit généralement à un contrat avec le fournisseur de prestations, qui place ou qui loue du personnel à des clients. Il

peut s'agir d'entreprises de placement ou de location de personnel, ou d'organisations d'utilité publique (SECO, 2021)

## 5.1 Intermédiation de prestations d'accompagnement

Dans le domaine de l'accompagnement de seniors, il existe des plateformes d'intermédiation actives à l'échelle nationale. Sur ces plateformes, il est possible d'enregistrer des profils de personnes recherchant ou proposant un accompagnement, et de placer des annonces. L'identité et les données personnelles ne sont généralement pas contrôlées. Dans le cas de recherches ou d'offres de prestations, un contrat est généralement conclu entre les utilisateurs. Tout travail dans un ménage privé est soumis à l'obligation de cotiser aux prestations sociales. Du point de vue du droit des assurances sociales, l'accompagnement de personnes âgées est considéré comme un travail rémunéré, avec les droits et obligations légales correspondants (Centre d'information AVS/AI, 2021).

### Care.com : bourse de l'emploi pour des prestations d'accompagnement

Lancée en 2006, la plateforme « [Care.com](https://www.care.com) » est exploitée par la société Care.com Switzerland AG. Cette plateforme s'adresse à des particuliers et à des entreprises proposant ou recherchant des prestations d'accompagnement. Sur Care.com, les familles et les prestataires peuvent entrer en contact, échanger des informations et convenir des prestations. Cette plateforme ne propose pas elle-même d'accompagnement ni ne sélectionne ou propose des personnes qui accompagnent ou des personnes qui ont besoin d'accompagnement, ou inversement. Outre la recherche et la coordination de prestations d'accompagnement adéquates, cette plateforme propose également d'autres services (garde d'enfants, jeunes gens au pair, garde d'animaux et petits services). L'enregistrement est gratuit. L'affiliation premium payante (15 à 29 francs par mois) permet une prise de contact complète, la lecture d'actualités et l'amélioration des options de recherche.

### Seniorservice24 : marché de l'emploi pour offres et demandes d'accompagnement

La plateforme « [seniorservice24.ch](https://www.seniorservice24.ch) », lancée en 2007 par la société Lemonfrog AG, se met en avant avec les slogans tels que « Seniorenbetreuung für jedes Budget » (*accompagnement de seniors pour tous les budgets*) et « *Glücklich zuhause bleiben* » (*continuer de vivre heureux à la maison*). L'enregistrement sur la plateforme est gratuit. Des extensions payantes (extras) sont nécessaires pour pouvoir utiliser l'ensemble de l'offre. L'affiliation est ouverte à des particuliers et à des entreprises. Les coûts varient entre 5 et 30 francs, suivant le type d'affiliation et la durée. La société Lemonfrog AG, spécialisée dans les plateformes de services à la personne, gère six autres plateformes dans d'autres domaines (babysitting, aide au ménage, garde d'animaux et service de rencontres pour familles monoparentales et personnes âgées).

## 5.2 Réservation de prestations d'accompagnement

À côté des plateformes d'intermédiation, il existe divers prestataires, d'utilité publique ou à but lucratif, proposant un accompagnement pour seniors. Ces prestations sont proposées à l'heure, à la journée, à la nuit ou pour 24 heures, ou encore sous forme de « live-in ». Les plateformes à but lucratif proposent principalement un « accompagnement 24 heures ». La personne qui intervient réside durant 24 heures dans le même ménage ou à proximité, et assure ainsi une présence permanente. Dans un accompagnement « live-in », au contraire, la personne n'est présente que durant des périodes définies. Les prestations sont réglées de préférence au



moyen d'un contrat de travail. Plusieurs points doivent être pris en compte lors du choix du fournisseur de prestations.

De nombreuses plateformes d'intermédiation (entre autres Sympacare, Cura Home, Tic2) dans le domaine de l'accompagnement 24 heures et « live-in » proposent des migrantes pour la réalisation des prestations d'accompagnement. Les employées sont logées chez la personne à accompagner. Cette pratique est autorisée pour les citoyens suisses, les personnes avec une autorisation de séjour C, les citoyens de l'UE/AELE et les frontaliers. La durée de l'engagement est limitée à trois mois. Par ailleurs, l'accompagnant doit être déclaré aux autorités communales, et une autorisation de séjour doit être sollicitée. Les opérateurs gèrent souvent ces contraintes légales en changeant régulièrement le personnel d'accompagnement (SECO, 2021).

L'offre sans but lucratif de Caritas Suisse peut servir d'exemple pour tous les fournisseurs de prestations d'accompagnement à domicile. En plus de cette offre, il existe un grand nombre de fournisseurs, d'utilité publique ou à but lucratif, dont les prestations sont largement comparables.

### **Caritas Care : accompagnants invités**

La plateforme « [caritascare.ch](http://caritascare.ch) » et son offre d'accompagnement 24 heures a été lancée en 2012 par Caritas Suisse. Il s'agit d'une plateforme de location et non de placement de personnel, dans la mesure où les personnes destinées à l'accompagnement sont engagées par Caritas Suisse. Le personnel soignant migrant vient en Suisse pour une durée de six à douze semaines. Le forfait d'accompagnement coûte entre 6'690 et 7'440 francs par mois, en fonction des besoins individuels en accompagnement et de la région. À cela s'ajoutent des coûts pour la nourriture et le logement. Malgré notre demande, nous n'avons pas obtenu de données sur l'utilisation et le nombre de clients. Il semblerait toutefois que la demande dépasse l'offre. Selon Caritas Suisse, on observe actuellement une augmentation de la pression de la concurrence sur le marché de l'accompagnement 24 heures, en raison de l'augmentation du nombre de prestataires.

### **5.3 Services de visite**

Les plateformes dans le domaine de l'accompagnement proposent des services de visite. Ils sont assurés par des hommes et des femmes au bénéfice d'une rente AI (partielle), qui sont formés et qui suivent des formations continues. L'objectif est de combiner la promotion de l'intégration professionnelle et sociale à des offres pour personnes âgées. Les services de visite sont utilisés par des ménages privés, des EMS, des hôpitaux et des institutions apparentées. Les personnes sont indemnisées pour leur travail. Les services de visite sont mis en place par divers organes responsables et sont aujourd'hui disponibles dans de nombreuses communes et villes, dont Soleure ([solodaris.ch/arbeitsraum/besuchsdienst.html](http://solodaris.ch/arbeitsraum/besuchsdienst.html)), Berne ([besuchsdienst-bern.ch](http://besuchsdienst-bern.ch)) et Bâle ([rheinleben.ch/arbeit/arbeit-besuchsdienst.html](http://rheinleben.ch/arbeit/arbeit-besuchsdienst.html)). Les services de visite réalisés dans un cadre bénévole sont traités dans le chapitre suivant.

### **5.4 Services de soutien au quotidien et d'aide de voisinage**

On trouve des offres d'aides au quotidien et du voisinage principalement sur des plateformes d'intermédiation locales, régionales ou cantonales. Le mode de mise en relation de l'offre et de la demande varie d'une plateforme à l'autre. Il est notamment possible de publier des

demandes et des offres au moyen d'annonces et de s'organiser en toute indépendance. D'autres plateformes passent par la prise de contact formelle (par formulaire, téléphone ou courriel) par la recherche personnelle d'un service d'intermédiation. Les plateformes visent la population en général ou des classes d'âge précises, jeunes ou moins jeunes. En plus des aides bénévoles et du voisinage, il y a aussi des offres payantes, malgré leur désignation d'« aides bénévoles ». Il peut aussi s'agir d'interventions ponctuelles ou à plus long terme. La plupart des plateformes d'intermédiation sont financées par des organes responsables, généralement des organisations d'utilité publique, des associations, des fondations ou encore des communes ou des villes.

Bien souvent, les aides de voisinage dans des groupes d'habitations, des quartiers ou des communes sont organisées de manière informelle sur les plateformes des réseaux sociaux, où les offres sont en augmentation (p.ex. groupes Facebook ou Whatsapp). Cette forme de coordination semble souvent plus efficace et plus rapide que la publication d'annonces en ligne, par exemple. C'est l'expérience vécue par la plateforme « [nachbarschaftshilfe-burgdorf.ch](http://nachbarschaftshilfe-burgdorf.ch) », lancée en 2009, et que l'organe responsable BewegungPlus Burgdorf a donc décidé de supprimer en 2020. Dans d'autres communes, les plateformes semblent en revanche bien fonctionner, voire très bien fonctionner lorsqu'elles bénéficient d'une attractivité, d'une animation et d'une mise en lien adéquates.

#### **Five up : proposer et rechercher un soutien**

La plateforme / l'application « [fiveup.org](http://fiveup.org) » lancée en 2019 est gérée par la société Five Up Community AG. Cette plateforme est financée par des contributions de soutien, du sponsoring et des recettes de coopérations. Parmi les partenaires, on compte la Croix-Rouge suisse, la Société suisse d'utilité publique, la fondation Mercator, LIDL Suisse et Peugeot. Des annonces en ligne gratuites permettent de proposer et de rechercher des aides bénévoles. Une version payante pour un usage professionnel doit être développée. Cette plateforme s'adresse à des particuliers, à des organisations et à des entreprises, et assure l'intermédiation de travaux bénévoles classiques pour des organisations, des prestations d'accompagnement de proches ou des aides ponctuelles de tout type. Cette plateforme permet généralement d'établir un premier contact et compte actuellement plus de 1'000 utilisateurs enregistrés. Les prestations entreprises sont gratuites.

#### **Benevol Suisse : mettre en lien les bénévoles et les associations et organisations**

Lancée en 2002, la plateforme « [benevol-jobs.ch](http://benevol-jobs.ch) » est gérée par Benevol Suisse. La plateforme met en lien les bénévoles et les organisations dans divers domaines d'activité. Pour les bénévoles, l'utilisation est gratuite. Des organisations peuvent placer des annonces payantes sur la plateforme, et donner plus de visibilité à leurs demandes auprès des bénévoles. Les organisations peuvent consulter les profils des bénévoles et s'adresser à eux. Dans ce cadre, Benevol Suisse privilégie les engagements de bénévoles à long terme. Cette plateforme connaît une croissance régulière et compte aujourd'hui 23'000 utilisateurs enregistrés, dont environ 10'000 sont actifs. Actuellement, il y a plus de 2'800 candidats bénévoles enregistrés, dont plus de 300 sont actifs et fournissent plus de 1'000 interventions. Le nombre de visites du site augmente régulièrement. Il a enregistré 36'000 visites en 2020, pour atteindre plus d'un million de visites pour la seule année 2019.

#### **Nachbarschaftshilfe Bern : renforcer la solidarité dans le quartier**

La plateforme « [nachbarschaft-bern.ch](http://nachbarschaft-bern.ch) » lancée en 2016 émane d'un projet pilote de la Ville de Berne, en collaboration avec la fondation Age-Stiftung. Elle a bénéficié du soutien de

Förderverein Nachbarschaftshilfe Zürich dans sa phase de démarrage. Depuis 2019, cette plateforme est financée par la Ville de Berne. Elle est exploitée et régulièrement développée par l'association Vereinigung Berner Gemeinwesenarbeit (VBG). D'ici à 2021, tous les quartiers de Berne doivent y être intégrés. Le principe de base qui prévaut est que les aides et les personnes à soutenir n'habitent pas à plus de 15 minutes à pied les unes des autres et que l'aide ne dépasse pas trois heures par semaine. Si ces critères ne sont pas remplis, la plateforme renvoie à d'autres offres. Actuellement, il y a 130 tandems constitués d'une personne qui apporte son aide et d'une personne qui la reçoit. Ces aides peuvent prendre la forme de promenades, d'un service de courses et d'accompagnement, d'arrosage des plantes, de garde d'animaux, d'un service de compagnie, de lecture ou de petits travaux. Les soins et le nettoyage ne font pas partie de l'offre.

## 6. Sources

ARE Office fédéral du développement territorial (2020). Villages connectés du canton d'Uri : un service de base numérique et participatif. En ligne : [www.are.admin.ch](http://www.are.admin.ch).

CURAVIVA Suisse (2020). [Modèle d'habitat et de soins 2030 | Vision habitat seniors](#). En ligne : [www.curaviva.ch](http://www.curaviva.ch).

Centre d'information AVS/AI (2021). [Travail domestique](#) (2.06 Cotisations). En ligne : [www.ahv-iv.ch](http://www.ahv-iv.ch).

Kirschner, M. & Reusser, A. (2021). [Concepts de coordination pour des prestations centrées sur la personne – Une clarification terminologique à la lumière d'exemples choisis](#). Fiche d'information de CURAVIVA Suisse. En ligne : [www.curaviva.ch](http://www.curaviva.ch).

SECO (2021) Si vous avez besoin d'assistance pour les tâches de la vie quotidienne et d'aide à domicile. Fiche d'information pour les personnes à assister et leur proches. En ligne : [www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch).

Ville de Berne (2021). [Smart City](#). En ligne : [www.bern.ch](http://www.bern.ch).

### Éditeur

CURAVIVA Suisse – Domaine spécialisé personnes âgées  
Zieglerstrasse 53 – case postale 1003 - 3000 Berne 14

### Autrice et auteur

- Moira Messmer, collaboratrice scientifique, CURAVIVA Suisse  
- Michael Kirschner, collaborateur scientifique, CURAVIVA Suisse

### Règle de citation

Kirschner, M. & Messmer, M. (2021). Plateformes en ligne pour des prestations centrées sur la personne, destinées aux personnes âgées – Une vue d'ensemble. Éditeur CURAVIVA Suisse, Domaine spécialisé personnes âgées. En ligne : [curaviva.ch](http://curaviva.ch).

© CURAVIVA Suisse, 2021