

SANTÉ PUBLIQUE

Plateformes d'intermédiation de soins et d'assistance

Lara Nonnenmacher,
Anna Hegedüs,
Ulrich Otto ; Haute école de santé Careum

En Suisse, il n'existe que quelques plateformes d'intermédiation de prestations de soins et d'assistance et elles jouent seulement un rôle mineur dans le paysage suisse des soins. Quels défis doivent-elles relever ? Et qu'en est-il des personnes qui ont besoin d'assistance et des proches aidants qui envisagent d'y avoir recours ?

Lorsque les besoins d'aide et d'assistance sont importants, la situation est souvent très compliquée, tant pour les personnes directement concernées que pour les proches aidants et les autres personnes impliquées. Les offres professionnelles d'aide et de soins à domicile, de services de relève et d'autres prestataires établis sont souvent peu flexibles et limitées en termes d'horaires, ne tiennent que rarement compte des besoins individuels, ont peu de personnel à disposition ou sont très chères (Otto et al. 2017). À cela s'ajoute le fait que les prestataires professionnels (organisations d'aide et de soins à domicile à but non lucratif) se retirent toujours plus de l'assistance à proprement parler (aide ménagère, visites, services d'accompagnement) et que, dans de nombreux cas, la prise en charge dans tous ses aspects est largement assurée par les proches (Borioli Sandoz 2019, Otto et al.

2019). Quant aux initiatives bénévoles, liées à des associations ou à des coopératives, elles sont aussi limitées en termes d'horaires et au niveau géographique (Hegedüs 2017), et souvent inégalement réparties, qu'il s'agisse de structures plutôt traditionnelles (comme les services de visite) ou plus modernes (p. ex. KISS, prévoyance-temps).

La transformation numérique qui s'opère actuellement joue un rôle important en favorisant l'apparition de nouvelles formes de travail. Les plateformes en ligne et les applications qui optimisent les processus d'intermédiation et d'appariement à l'aide d'algorithmes promettent de mieux faire coïncider l'offre et la demande à des coûts de transaction peu élevés (Mattmann et al. 2017). Cela offre également de nouvelles possibilités en matière de création de valeur et de concurrence. Ces nouvelles opportunités, combinées aux lacunes

observées dans l'offre à domicile, font que différentes entreprises privées dotées de plateformes d'intermédiation, après s'être attaquées au secteur touristique (p. ex. Airbnb) et à celui de la mobilité (p. ex. Uber), pénètrent maintenant des domaines qui étaient l'apanage du secteur public, et le secteur de la santé notamment, répondant ainsi à la demande élevée d'offres de soins et d'assistance sur mesure, flexibles, proches de la clientèle et abordables.

Mais quel rôle peuvent jouer les plateformes numériques d'intermédiation dans le paysage suisse des soins ? Ces plateformes peuvent-elles vraiment renforcer l'offre d'assistance dans le contexte actuel d'émergence d'une économie des petits boulots (*gig economy*) ? Nous avons abordé ces questions en effectuant une revue de la littérature et en réalisant des entretiens avec différents opérateurs de plateformes. Nous présentons ci-après les principales conclusions de notre étude (Hegedüs, Nonnenmacher, Kunze, Otto 2020). À noter que celle-ci a bénéficié de l'aide financière du pour-cent culturel Migros.

COMMENT LES PLATEFORMES D'INTERMÉDIATION SE DÉFINISSENT-ELLES DANS LE CONTEXTE DE LA GIG ECONOMY ? Par plateforme d'intermédiation, on entend un marché numérique, c'est-à-dire un lieu virtuel mettant en contact l'offre et la demande de prestations (Perren/Kozinets 2018). Dans le cadre de notre étude, lesdites prestations concernent l'assistance de personnes au quotidien, laquelle englobe des services à domicile, des soins légers ainsi que d'autres activités apparentées. Les plateformes en question ne sont pas des fournisseurs classiques de biens et de services, mais plutôt des intermédiaires techniques entre des particuliers/clients et des prestataires/soignants (Abegg et al. 2017). Les différents acteurs peuvent changer de rôle à tout moment, c'est-à-dire à la fois proposer et consommer un produit ou une prestation ; il n'y a plus de séparation stricte des rôles. (Ce trait est d'ailleurs constitutif des modèles générant un crédit[-temps] pour le temps fourni par les aidants, qu'ils soient opérés ou non avec une technologie de plateforme plus moderne.) Dans les milieux spécialisés, on parle de modèle « de pair à pair » (Schumich 2016).

Les prestations organisées via ces plateformes d'intermédiation ont aussi pour caractéristique d'être dépendantes du lieu : elles doivent être fournies physiquement, à un endroit

précis (Drahokoupil/Fabo 2016), impliquant donc un contact personnel entre les personnes qui les commandent et celles qui les fournissent (Engelhardt et al. 2017). Par ailleurs, la prise en charge proposée sur les plateformes en ligne est souvent peu flexible ou de durée limitée (Mattmann et al. 2017).

Seule une des quatre plateformes de soins et d'assistance fournisse aussi des soins.

LA SITUATION EN SUISSE Sur la base de la définition des plateformes d'intermédiation, on peut identifier en Suisse quatre plateformes de soins et d'assistance s'inscrivant dans la *gig economy* : Seniorservice24 (seniorservice.ch), Gigme (gigme.ch), Care.com (care.com), Allhelp (allhelp.ch). Toutes se caractérisent par les éléments qui suivent.

UNE OFFRE D'ASSISTANCE PLUTÔT QUE DE SOINS Trois des quatre plateformes mentionnées fournissent exclusivement des prestations d'assistance. Leur offre comporte principalement des travaux domestiques et une assistance au quotidien, par exemple tenir compagnie aux personnes concernées, les accompagner chez le médecin ou effectuer d'autres activités impliquant un contact physique comme les soins corporels ou une aide pour manger. Une seule plateforme propose en outre des soins infirmiers professionnels.

CE QUE LES PLATEFORMES PROMETTENT

- Les plateformes identifiées se caractérisent par leurs prestataires locaux et leur souplesse, ainsi que par leurs prix inférieurs à ceux des organisations traditionnelles d'aide et de soins à domicile, ce qui est possible, selon leurs opérateurs, du fait que les prestations y sont proposées en libre-service, c'est-à-dire sans aide pour conclure un contrat de travail, sans conseils ou autre coordination et sans assurance-qualité.

- Il appartient aux clients d'évaluer la prestation fournie grâce aux différentes options à disposition.
- Une certaine transparence est garantie, dans le sens où il est techniquement possible pour les clients de consulter des documents tels que diplômes, CV et autres références ; clients et fournisseurs de prestations peuvent signer des contrats de manière autonome et sous leur propre responsabilité.
- Deux plateformes indiquent en outre que le salaire est soumis aux cotisations sociales.
- Aucun conseil personnalisé n'est proposé pour les soins.

CONDITIONS DE TRAVAIL Comme les plateformes se considèrent comme des intermédiaires et non comme des employeurs, il appartient aux clients et aux prestataires qui y font affaire de conclure un contrat, ce que recommandent les plateformes. Fondé sur le droit des obligations, ce contrat doit aussi respecter les dispositions cantonales relatives au contrat de travail et aux conventions collectives qui règlent la fin des rapports de travail, la prévoyance professionnelle et les horaires de travail. Le prestataire reçoit en outre un numéro AVS qui garantit le versement de cotisations aux assurances sociales (AVS, AI, APG et AC). Le client ou la plateforme elle-même s'engage par ailleurs à assurer le prestataire travaillant plus de huit heures par semaine contre les accidents du travail et les accidents non professionnels. Les plateformes ne garantissent toutefois pas le respect du droit du travail.

ASSURANCE QUALITÉ S'agissant de l'assurance qualité, les plateformes adoptent différentes approches. Ainsi, le téléchargement de documents de candidature usuels tels que certificats de travail et CV est tantôt facultatif, tantôt obligatoire pour les prestataires. Une première mesure d'assurance qualité est garantie du fait que le soignant ou l'assistant potentiel fait état de ses compétences professionnelles en enregistrant son dossier lors de son inscription sur la plateforme, une étape indispensable lorsque les prestations fournies sont prises en charge par l'assurance-maladie obligatoire (traitement et soins de base, p. ex.). En cas de violation des conditions d'utilisation ou de fausse déclaration, le profil du prestataire peut être supprimé sans délai. Par contre, comme les plateformes ne se considèrent à aucun moment comme

des employeurs, les prestataires ne se voient proposer aucune formation continue ni aucun perfectionnement, pas plus que des conseils ou une protection juridique en cas de plainte ou de mise en danger des personnes concernées. Hormis lors de l'inscription sur la plateforme et de l'acceptation des conditions d'utilisation, qui permettent une première étape d'assurance qualité, la qualité du service fourni n'est rapportée que par les évaluations ultérieures des clients.

Les plateformes jouent un rôle mineur dans le paysage suisse des soins et de l'assistance.

QUELS DÉFIS ATTENDENT LES OPÉRATEURS DE PLATEFORME ET LES PERSONNES CONCERNÉES ?

Il ressort des travaux de recherches et des entretiens effectués que la fourniture de prestations d'assistance et de soins via des plateformes s'inscrivant dans la *gig economy* en est encore à ses débuts dans notre pays. Affichant relativement peu d'inscriptions et à peine quelques centaines d'intermédiations, ces plateformes jouent actuellement un rôle mineur dans le paysage suisse des soins et de l'assistance, bien que certaines d'entre elles existent depuis plusieurs années.

Outre un manque de confiance et un faible degré d'acceptation, la qualité non garantie de l'offre et l'attrait insuffisant de la Suisse sous l'angle du droit commercial et du droit des assurances entravent également l'utilisation des plateformes, empêchant jusqu'alors l'émergence d'un effet d'entraînement. Or la prospérité de ce type de plateformes dépend essentiellement du nombre d'utilisateurs – clients et prestataires confondus – et du volume de transactions opérées. L'objectif de chaque plateforme est donc d'enregistrer rapidement un nombre croissant d'utilisateurs et de les fidéliser (Schreyer/Schrape 2018).

FAIBLE ACCEPTATION ET MANQUE DE CONFIANCE Deux raisons majeures expliquent la réticence manifeste à utiliser des plateformes d'intermédiation. D'abord, certains aspects problématiques largement débattus, comme les mauvaises conditions de travail des chauffeurs de taxi Uber, ont eu un impact négatif sur les plateformes spécialisées dans les soins et l'assistance. Même les modèles d'engagement transparents proposés par certaines des plateformes étudiées n'ont pas réussi à redorer l'image du secteur.

Ensuite, dans l'espace virtuel, il est difficile d'instaurer la confiance, alors que celle-ci est essentielle en matière de soins et d'assistance. Les prestataires pénètrent la sphère privée des clients, ce qui n'est pas le cas dans l'industrie du tourisme ou des transports. Il faut en effet bien plus de confiance pour laisser quelqu'un entrer dans sa chambre à coucher que pour louer anonymement une chambre ou un appartement sur un portail en ligne. La fiabilité et l'intégrité de tous les acteurs du dispositif de prise en charge sont les piliers d'une bonne relation de soins. C'est pourquoi il incombe aux plateformes d'intermédiation et aux prestataires de soins et d'assistance qui y ont recours de développer leurs propres stratégies pour inspirer confiance avant même la première rencontre personnelle avec les clients. Au vu de la faible utilisation des plateformes, leurs stratégies actuelles (p. ex. via les profils des prestataires et les évaluations et déclarations de la clientèle) semblent encore insuffisantes.

Combinés, cette trop faible acceptation et ce manque de confiance ont manifestement une influence négative sur l'utilisation des plateformes, en particulier parmi les groupes de population relativement âgés. D'après l'opérateur d'une plateforme, ce sont globalement les 55-65 ans qui recherchent

des prestations d'assistance pour eux-mêmes ou pour leurs proches (p. ex. leurs parents ; note des auteurs), tandis que les 30-35 ans recherchent des baby-sitters. L'intermédiation relative au baby-sitting trouve un meilleur accueil que celle qui concerne l'assistance aux personnes âgées. Cela pourrait changer à l'avenir, lorsque les jeunes d'aujourd'hui atteindront l'âge où ils auront besoin d'aide pour eux-mêmes ou pour leurs proches.

QUALITÉ NON GARANTIE DE L'OFFRE Fonctionnant seulement comme des intermédiaires, les plateformes considèrent que l'assurance qualité ne relève pas de leur responsabilité. Pourtant, comme il s'agit de soutenir des personnes présentant des troubles physiques ou cognitifs, des pathologies multiples ou se trouvant dans une situation sociale difficile, il importe de leur offrir des garanties concernant la qualité de la prise en charge. Sans cela ou si les plateformes se contentent de « mesurètes » en la matière, les bénéficiaires ou leurs proches se trouvent dans l'obligation de veiller eux-mêmes au contrôle de la qualité. Cela suppose toutefois l'existence de proches ayant la capacité et le temps d'évaluer les compétences des prestataires, ou tout du moins de reconnaître les actes abusifs ou fautifs et de les signaler par les voies appropriées. Or la nécessité de recourir à ces services est d'autant plus pressante chez les personnes ayant besoin de soutien qui n'ont plus de proches – ou aucun sur qui compter à proximité de chez elles (Franke et al. 2019). C'est donc dans ces cas de figure que le manque d'un contrôle qualité est le plus flagrant.

FAIBLE ATTRACTIVITÉ ÉCONOMIQUE Outre les défis déjà mentionnés, les obstacles liés au droit commercial et au droit des assurances expliquent également pourquoi la Suisse n'est pas (encore) un pays suffisamment attractif pour un développement plus dynamique de la *gig economy*. Certains aspects du droit commercial, comme l'inscription d'une entreprise individuelle au registre du commerce, sont plus compliqués en Suisse qu'en Allemagne par exemple. Cette dernière propose en outre une « allocation de soins » (*Pflegegeld*), une prestation en espèces que les personnes ayant besoin de soins peuvent utiliser pour obtenir les aides de leur choix. À cela s'ajoute le fait qu'en Suisse, toute durée de travail supérieure à huit heures par semaine implique l'as-

L'intermédiation relative au babysitting est plus prisée que celle qui concerne l'assistance aux personnes âgées.

sujettissement à l'AVS et à l'assurance-accidents. Ces conditions et d'autres facteurs font que les plateformes y sont comparativement moins intéressantes (y compris financièrement) pour les utilisateurs, qu'ils soient clients ou prestataires, ce qui pourrait aussi expliquer pourquoi elles enregistrent relativement peu d'inscriptions.

Enfin, force est de constater que les autres entreprises sont aussi très réticentes à investir dans les services passant par des plateformes, ce qui aggrave encore la situation financière de ces dernières.

Pour accroître leur popularité, les plateformes doivent promouvoir l'assurance qualité et gagner la confiance de leurs utilisateurs.

PERSPECTIVES À l'heure actuelle, les plateformes s'inscrivant dans la *gig economy* ne jouent, sur le plan empirique, qu'un rôle mineur sur le marché et dans le système de santé suisses. Toutefois, nous estimons qu'elles présentent un potentiel de développement quantitatif, pour autant qu'elles soient capables de relever certains défis essentiels. Leur succès encore limité pourrait aussi avoir un effet catalyseur et les pousser à accroître sensiblement leur utilité pour la société et pour les individus. D'une part, elles doivent promouvoir l'assurance qualité de telle sorte que le professionnalisme des soins et de l'assistance qu'elles proposent soit bien perçu – en particulier par les proches des personnes ayant besoin de soutien – et que le partage des connaissances soit assuré. D'autre part, il faut qu'elles trouvent le moyen d'établir la confiance, car celle-ci est une condition sine qua non pour le type de relation que requièrent une assistance ou des soins de qualité.

Il importe par ailleurs de créer les conditions dont les plateformes sont tributaires et auxquelles elles peuvent contribuer à leur niveau, mais sans pouvoir les mettre en place seules : mentionnons ici notamment des incitations judicieuses pour de bons dispositifs à domicile, une disponibilité temporelle et géographique des ressources de prise en charge et des offres alternatives, des formes innovantes de coordination et de gestion de cas (en particulier lorsque la situation est complexe), ou la compétence des consommateurs. En résumé, il faudrait encore beaucoup de changements pour que les plateformes d'intermédiation s'inscrivant dans la *gig economy* deviennent un véritable complément en matière de prise en charge à domicile – combinées aux initiatives bénévoles et coopératives, aux aides donnant droit à un crédit-temps, aux services d'aide et de soins à domicile ou à l'assistance 24 heures sur 24 –, et ce sans se substituer aux soins professionnels.

Du temps pour souffler pour les proches aidants (Otto et al. 2019), y compris en situation d'urgence ou lorsque le besoin d'assistance est très important (Kaspar et al. 2019), une prise en charge suffisante pour les personnes atteintes de démence, pour les cas complexes ou pour les personnes qui n'ont pas de proches à proximité (Otto/Bischofberger 2020), et ainsi de suite : partout dans le domaine de l'assistance, il faut une économie mixte plus solide, qui s'insère dans un dispositif à domicile bien géré et qui repose sur plusieurs acteurs. Il est urgent de disposer de nouvelles offres, à condition toutefois qu'elles s'intègrent dans une palette équilibrée. À cet effet, le conseil, la gestion de cas, la transparence et l'assurance qualité sont indispensables si l'on ne veut pas seulement créer un pré carré supplémentaire.

Moyennant l'acquisition par la population des connaissances en matière de santé en ligne nécessaires pour avoir recours à leurs services, les plateformes d'intermédiation pourraient devenir une pièce importante de la mosaïque si elles gagnaient en acceptation auprès du public. Grâce aux innovations et aux atouts qu'elles proposent, elles pourraient faire des émules auprès des entreprises sociales et des services publics ; il y a en effet à apprendre des meilleures d'entre elles, par exemple en matière de numérisation de la fonction d'intermédiation et de coordination (algorithmes d'appariement, etc.), d'orientation vers les besoins tant des clients que des prestataires. On pourrait également imagi-

ner des plateformes axées sur l'économie sociale – ou, le cas échéant, dédiées à un territoire défini – qui ciblent la qualité et l'utilité, celle des personnes ayant besoin de soins et d'assistance comme celle des prestataires. ■

BIBLIOGRAPHIE

Hegedüs, Anna; Nonnenmacher, Lara; Kunze, Christophe; Otto, Ulrich (2020): « Digitale Vermittlungsplattformen in Pflege und Betreuung »; in Meißner, Anne; Kunze, Christophe (éd.): *Neue Technologien in der Pflege. Wissen, Verstehen, Handeln*; Stuttgart: Kohlhammer.

Otto, Ulrich; Bischofberger, Iren (2020, à paraître): « Gesundheitsstandort Privathaushalt mehr Aufmerksamkeit nötig », in *Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit* 71, n° 1.

Borioli Sandoz, Valérie (2019): « La voix des proches aidants à Berne », in *Sécurité sociale CHSS*, n° 4, 2019, pp. 23-27 : www.soziale-sicherheit-chss.ch/fr > Éditions & Dossiers.

Franke, Annette; Kramer, Birgit; Jann, Pirkko Marit; van Holten, Karin; Zentgraf, Amelie; Otto, Ulrich; Bischofberger, Iren (2019): « Aktuelle Befunde zu «distance caregiving» – Was wissen wir und was (noch) nicht? », in *Z Gerontol Geriat* 52, n° 6, pp. 521-528.

Kaspar, Heidi; Arrer, Eleonore; Berger, Fabian; Hechinger, Mareike; Sellig, Julia; Stängle, Sabrina; Otto, Ulrich; Fringer, André (2019): *Soutien aux nouveaux proches aidants et dans les situations de crise et d'urgence. Rapport final du mandat de recherche B03 du programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017-2020 »*; [Berne: OFSP]: www.bag.admin.ch > Stratégie & politique > Politique nationale de la santé > Programmes de promotion « Initiative à combattre la pénurie de personnel qualifié plus » > Programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017-2020 » > Volet 1 : base de connaissances > Nouveaux proches aidants et situation urgences.

Otto, Ulrich; Leu, Agnes; Bischofberger, Iren; Gerlich, Regina; Riguzzi, Marco; Jans, Cloé; Golder, Lukas (2019): *Besoins des proches aidants en matière de soutien et de décharge – enquête auprès de la population. Rapport final du mandat de recherche B01a du programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017-2020 »*; [Berne: OFSP]: www.bag.admin.ch > Stratégie & politique > Politique nationale de la santé > Programmes de promotion « Initiative à combattre la pénurie de personnel qualifié plus » > Programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017-2020 » > Volet 1 : base de connaissances > Besoins des proches aidants.

Perren, Rebeca; Kozinets, Robert V. (2018): « Lateral Exchange Markets. How Social Platforms Operate in a Networked Economy », in *Journal of Marketing* 82, n° 1, pp. 20-36.

Schreyer, Jasmin; Schrape, Jan-Felix (2018): « Plattformökonomie und Erwerbsarbeit. Auswirkungen algorithmischer Arbeitskoordination – das Beispiel Foodora », in *Arbeits- und Industriezoologische Studien* 11, n° 2, pp. 262-278.

Abegg, Andreas; Grampp, Michael; Zobrist, Luc (2017): « Quand la technique se substitue à la réglementation », in *La Vie économique*, n° 3, 2017, pp. 66-67.

Engelhardt, Sebastian von; Wangler, Leo; Wischmann, Steffen (2017): *Eigenschaften und Erfolgsfaktoren digitaler Plattformen*; [Berlin: Begleitforschung AUTONOMIK für Industrie 4.0 (Bundesministerium für Wirtschaft und Energie)]: www.digitale-technologien.de > Startseite > Service > Publikationen.

Hegedüs, Anna (2017): *Über in der Pflege*. Careum. Careum Blog: www.blog.careum.ch.

Mattmann, Michael; Walther, Ursula; Frank, Julian; Marti, Michael (2017): *L'évolution des emplois atypiques précaires en Suisse*; [Berne: Secrétariat d'État à l'économie (SECO)]. *Analyse du marché du travail n° 48*: www.seco.admin.ch > Services et publications > Publications > Travail > Analyse du marché du travail > Marché du travail > L'évolution des emplois atypiques précaires en Suisse.

Otto, Ulrich; Hegedüs, Anna; Kaspar, Heidi; Kofler, Andrea; Kunze, Christophe (2017): « Pflege und Betreuung à la Uber und Airbnb? », in *Krankenpflege*, n° 3, 2017, pp. 1-7.

Drahokoupil, Jan; Fabo, Brian (2016): « The platform economy and the disruption of the employment relationship », in *ETUI Policy Brief*, n° 5, 2016, pp. 1-6.

Schumich, Simon (2016): *Sharing Economy: Die Ökonomie des Teilens aus Sicht der ArbeitnehmerInnen*. Wien: ÖGB Verlag.



Lara Nonnenmacher

MSc en psychologie, collaboratrice scientifique, programme de recherche et d'évaluation « Aging at home »; Institut de recherche de la Haute école de santé Careum. lara.nonnenmacher@careum-hochschule.ch



Anna Hegedüs

MA en sciences infirmières, collaboratrice scientifique, programme de recherche et d'évaluation « Aging at home »; Institut de recherche de la Haute école de santé Careum. anna.hegedues@careum-hochschule.ch



Ulrich Otto

Professeur, Docteur ès sciences sociales habil., directeur de recherche Haute école de santé Careum (2014-2020), directeur réseau *age research*. ulrich.otto@age-research.net