



## Profil de responsabilité numérique AsFam

**Format** Un Worskhop initial de 120 minutes avec l'entreprise AsFam

**Lieu** Kloten (ZH)

**Output**

- Formulation et définition des objectifs de l'entreprise
- Identification des valeurs de AsFam
- Identification des risques éthiques

**Follow-up**

- Formulation d'une série de recommandations sur la base du Workshop

## Profil de responsabilité d'AsFam

AsFam GmbH est une entreprise suisse (basée à Zurich mais également active à Schaffhouse) de type Spitex qui fournit des services d'aide et de soins à domicile. L'entreprise a cela de particulier qu'elle propose un contrat de travail aux proches aidants qui effectuent des soins de base. Elle a testé le service d'identité éthique proposé par ethix. Sur la base d'un workshop initial de 2 heures, l'équipe d'ethix accompagne l'entreprise dans l'identification de ses valeurs et des risques éthiques liés à son activité. À partir de cela, elle propose des pistes d'amélioration adaptées à la taille et au secteur d'activités de l'entreprise.

Nous avons rencontré Mr. Kunz qui est membre de la direction de l'entreprise et fils du fondateur d'AsFam. Il nous a expliqué comment fonctionne la Spitex. D'abord, l'activité des Spitex porte généralement sur trois catégories d'aides et soins différents. La première comprend les soins infirmiers qui nécessitent une évaluation qualifiée du patient. La seconde concerne l'exercice d'aides et soins précis et qui nécessitent également un personnel infirmier qualifié. La troisième concerne les soins de base qui sont effectuables par quiconque en termes de qualifications. Ces soins sont remboursés par l'assurance, ce qui permet aux Spitex de payer des salaires à leurs collaborateurs. L'activité d'AsFam porte essentiellement sur cette dernière catégorie de soins. Dans un contexte où il manque du personnel soignant pour effectuer les aides et soins de base, beaucoup de proches des personnes nécessitant ces soins se chargent de les effectuer. Mais le temps à effectuer ces soins, bien que théoriquement compris dans le remboursement des assurances, ne sont pas rémunérés d'office. Afin d'éviter des abus sur la qualité et la quantité des soins effectués, l'assurance ne rembourse que les soins effectués par une entreprise certifiée Spitex. Le business model d'AsFam est innovant dans la mesure où l'entreprise propose un contrat de travail aux proches aidants afin de les rémunérer grâce au remboursement des assurances. Plus précisément, elle paie un salaire horaire aux proches aidants de 33,20 CHF brut, un montant qui correspond à la cotisation d'assistance AI actuelle et comprend toutes les prestations d'assurance sociale. Ce montant est basé sur la facturation horaire que peut demander la Spitex à l'assurance qui s'élève à 50 CHF. La personne nécessitant les soins de base mandate la Spitex afin que celle-ci propose un contrat de travail à son proche aidant. Néanmoins, cela ne couvre pas toutes les activités d'aide à domicile qu'effectuent ces proches aidants. Seuls certains types de soins spécifiques sont remboursables par les assurances et non l'accompagnement quotidien des personnes. De son côté, la Spitex devra justifier auprès de l'assurance les heures effectuées par les proches aidants afin de pouvoir les lui facturer et rémunérer ses collaborateurs.

Lors d'un workshop de 2 heures, l'équipe ethix a identifié avec Mr. Kunz les valeurs de l'entreprise et les défis éthiques liés à ses activités. D'une part, ce workshop permet de mettre en évidence les points forts de l'entreprise dans son fonctionnement ainsi que dans son utilisation de technologies numériques. Ensuite, il est utilisé pour mettre en exergue différentes pistes d'amélioration. Dans un premier temps, l'entretien se focalise sur les valeurs de l'entreprise. La deuxième phase se concentre sur les risques éthiques de son activité.

## Les valeurs de l'entreprise

### Soutien aux proches aidants

Mr. Kunz a tout de suite identifié le soutien aux proches aidants comme une valeur essentielle de l'entreprise AsFam. Ce soutien comporte différents aspects.

D'abord, il y a la dimension financière. Pour Mr. Kunz, il s'agit de venir en aide aux proches aidants ayant de la peine à concilier le temps pour les soins auprès de leur proche avec un emploi. Cette difficulté peut engendrer une réduction voire un arrêt de l'emploi en cours. Cela pourrait par ailleurs avoir des répercussions à long terme sur les rentes de vieillesse lors de la retraite de ces proches aidants dans la mesure où cette situation induirait un manque de cotisation AVS. En offrant un contrat de travail à ces proches aidants, AsFam leur permet d'avoir un salaire horaire et de cotiser (AVS, accident non professionnel, assurance indemnité journalière de maladie, fonds de pension) pour le travail effectué en tant pour l'AVS pour le travail effectué en tant qu'il est reconnu par l'assurance. Par ailleurs, selon Mr. Kunz, cette rémunération permet à des proches, qui ne pouvaient pas se permettre financièrement de dégager du temps pour aider la personne, d'effectuer ces soins. Enfin, la rémunération proposée par AsFam s'aligne sur les contributions d'assistance de l'AI à hauteur de 33.20 CHF par heure.

Une seconde dimension porte sur les compétences des proches aidants. Il est possible que le proche aidant se retrouve dans une situation où la personne nécessitant les soins ne soit plus dans ce besoin (en cas de décès par exemple). C'est pour cette raison qu'AsFam encourage ses collaborateur.trice.s proches aidants à effectuer une formation pour obtenir un certificat d'auxiliaire de santé leur permettant d'exercer des soins rémunérés qui nécessitent une qualification. Celle-ci est actuellement dispensée par la Croix-Rouge suisse, mais AsFam travaille sur la possibilité de la proposer directement aux collaborateur.trices.

Finalement, AsFam a à cœur de valoriser le travail effectué et les compétences des proches aidants. Ces activités de soins de base, en majorité effectuées par des femmes, ne sont que trop peu reconnues sur le plan symbolique. Rémunérer ce travail, en partie au moins, a un impact sur la reconnaissance de ces activités comme travail.

## Les risques éthiques

Avec Mr. Kunz, nous avons identifié une série de risques éthiques associés à l'activité d'AsFam GmbH.

### Mauvais usages

#### Des abus possibles

Nous nous sommes d'abord interrogés sur la possibilité pour des personnes de se faire passer pour des proches aidants et obtenir un salaire auprès d'AsFam GmbH, ce qui équivaldrait à une allocation illégitime des ressources de l'assurance. Ce scénario impliquerait la collaboration de la personne nécessitant des soins dans la mesure où c'est elle qui mandate la Spitex. Néanmoins, les soins remboursés sont d'abord prescrits par un médecin, ce qui réduit la possibilité de surcharger les soins effectués.

#### Ambiguïté sur la qualification de l'activité des proches aidants

Un second risque que nous avons pu soulever portait sur la possibilité de confondre la solution proposée par AsFam avec un emploi usuel à temps plein. La Spitex ne propose cette solution qu'à des proches aidants ayant dû réduire ou stopper leur temps de travail. Il ne s'agit pas d'une offre d'emploi pour quiconque aimerait exercer des soins de base comme profession, mais d'une aide à des proches aidants en difficulté.

#### Qualité des soins

Ces soins étant effectués par des proches aidants et non par des professionnels, cela peut poser la question de la qualité des soins effectués. Néanmoins, ces soins de base ne nécessitent pas un niveau de compétence particulier (voir Arrêt du TFA du 21 juin 2006 (K 156/04)). Également, Mr. Kunz soulève que des soins normalisés et sous la contrainte du temps, tels qu'il sont effectués par les infirmier.ère.s qualifiés ne sont pas forcément d'une meilleure qualité que des soins effectués par des proches aidants qui ne connaissent pas les mêmes pressions. De plus, pour ces derniers, la motivation d'effectuer ces tâches porte sur des liens de solidarité et non sur une valeur économique.

#### Utilisation des données

AsFam utilise une plateforme numérique de la société MedLink Services SA pour formaliser les activités effectuées par ses collaborateurs.trice.s afin de pouvoir transmettre ces informations à l'assurance. Cette plateforme fonctionne par le biais de la récolte de données. Plus précisément, les collaborateurs.trice.s d'AsFam GmbH tiennent un journal de bord et effectuent des comptes rendus quotidiens de leurs activités. Cela dans le but de légitimer les soins à facturer à l'assurance.

## Impact sur la société

### Influence sur le coût de la santé

Mr. Kunz souligne un reproche qui a déjà été fait à l'égard de son entreprise et qui porte sur le coût de la santé. Les soins de base effectués par les proches aidants n'étaient jusque-là pas remboursés par l'assurance dans la mesure où ceux-ci n'étaient pas employés d'une Spitex. Si une Spitex comme AsFam emploie des proches aidants, les assurances épargneront moins sur cette catégorie de soins, ce qui pourrait mener à une augmentation des primes d'assurance. Cela pose la question de la hiérarchisation entre les soins. Le fait de rembourser des soins de base effectués par des proches aidants et non par des professionnels de la santé est-il légitime ? Mr. Kunz souligne que ces soins ne nécessitent pas une qualification particulière, mais qu'ils nécessitent tout de même du temps considérable. Ce temps d'activité non-rémunéré jusque-là peut mettre les proches aidants dans une situation inconfortable sur le plan financier. Mr. Kunz estime légitime de faire preuve de solidarité à leur égard.

### Monétisation de relations communautaires

Un dernier risque éthique identifié porte sur le fait que cette relation de travail entre la Spitex et les proches aidants implique de monétiser des relations de proximité (famille, amis, autres proches). Néanmoins, comme souligné précédemment, les soins remboursés ne portent pas sur l'accompagnement de la personne à aider, mais sur des soins spécifiques validés auparavant par un médecin via un diagnostic. Dès lors, c'est ce « surplus » d'activité du proche qui sera facturé et non la relation en dehors de ce cadre précis qui sera rémunéré au proche aidant.

## Recommandations

Mettre en place un système de feedback pour recueillir les avis des collaborateurs et des patients. Cela peut permettre d'identifier des angles morts et d'anticiper des difficultés autrement inattendues.

Veiller à garantir les compétences des proches aidants, p.ex en encourageant et en subventionnant des formations continues.

Si l'activité de l'entreprise venait à croître, veiller à ne récolter que les données nécessaires à son activité en s'assurant du consentement des personnes concernées.

ethix – Laboratoire d'éthique de l'innovation est soutenu par Engagement Migros, le fonds de soutien du groupe Migros.

**ENGAGEMENT**  
UN FONDS DE SOUTIEN DU GROUPE MIGROS

## A propos d'Engagement Migros

Le fonds de soutien Engagement Migros permet le développement de projets pionniers qui ouvrent de nouvelles voies en expérimentant des solutions innovantes dans une société en mutation. Cette approche pragmatique combine soutien financier et services de coaching dans le cadre du Pionierlab. Engagement Migros existe grâce à l'apport annuel de quelque dix millions de francs des entreprises du groupe Migros; depuis 2012, il constitue un complément au Pour-cent culturel Migros. Plus d'informations sous: [www.engagement-migros.ch](http://www.engagement-migros.ch)