

# FLUID CARE

Un accompagnement sur mesure plutôt qu'une prise en charge générique

Par Marta Kwiatkowski, Daniela Tenger



## Impressum

### **Auteurs**

Marta Kwiatkowski, Daniela Tenger

### **Rédaction/Texte**

Irène Dietschi

### **Layout/Illustrations**

Joppe Berlin

### **GDI Research Board**

David Bosshart, Karin Frick, Alain Egli, Martina Kühne,  
Detlef Gürtler, Bettina Höchli, Jakub Samochowiec

© GDI 2016

### **Editeur**

GDI Gottlieb Duttweiler Institute  
Langhaldenstrasse 21  
CH-8803 Rüschlikon/Zurich  
[www.gdi.ch](http://www.gdi.ch)

### **Sur mandat de**

senesuisse  
Kapellenstrasse 14  
CH-3001 Berne  
[www.senesuisse.ch](http://www.senesuisse.ch)

## Table des matières

**02 Résumé**

**04 Préface**

**07 Introduction**

**10 Besoins futurs des consommateurs en matière d'aide et de soins**

**15 Aide et soins aujourd'hui: panorama des modèles appliqués dans sept pays**

Qui prend soin de nos aînés?

Où l'aide et les soins sont-ils disponibles et quelle est l'offre disponible?

Les modèles voués à disparaître

**29 Fluid Care: deux scénarios pour l'aide et les soins de demain**

**37 Changement de paradigme: six étapes sur la voie du Fluid Care**

**41 Conclusion: de l'Etat social au Moi-providence**

**45 Annexe**

# Résumé

L'augmentation de l'espérance de vie que l'on observe dans tous les pays occidentaux est à double tranchant. En effet, elle offre certes aux individus plus de temps pour réaliser leurs rêves une fois atteint l'âge de la retraite, mais elle est aussi de plus en plus souvent synonyme de maladie et de besoin de soins. Une réalité à laquelle n'échappent pas non plus les baby-boomers qui atteignent maintenant l'âge de la retraite. Ainsi, la société se retrouve face au défi de devoir garantir le financement de l'aide et des soins nécessaires à un nombre croissant de seniors aux attentes de plus en plus différenciées. Il est par conséquent temps d'abandonner nos représentations traditionnelles de l'aide et des soins aux personnes âgées.

Les besoins en aide et en soins de la société de longue vie sont définis par différents éléments propres à l'évolution de nos sociétés et qui ne touchent pas uniquement le vieillissement. Parmi eux, l'individualisation et l'éclatement de la cellule familiale. Les individus doivent de plus en plus compter sur eux-mêmes; une autonomie qu'ils souhaitent préserver en vieillissant, alors que les liens familiaux, pour leur part, perdent en importance. Malgré tout, le besoin d'appartenance et de communauté reste présent. Il se manifeste – chez les aînés également – par de nouvelles formes diversifiées de cohabitation, de consommation et de travail. La numérisation de la société constitue également un élément important. Ainsi, le Big Data n'influence pas uniquement la compréhension de la santé, mais il modifie également les attentes envers l'organisation et le contenu de l'aide et des soins. La flexibilisation et le confort font partie des attentes de base: alors que les générations précédentes se caractérisaient avant tout par leurs attentes modestes, les aînés d'aujourd'hui exigent un confort maximal, que ce soit par leur volonté d'avoir accès à tout et partout, ou de bénéficier de technologies ou de conseillers personnels

pour les guider et les soutenir dans la jungle des offres disponibles.

Un regard au-delà des frontières suisses montre que l'organisation de l'aide et des soins est très différente selon les pays. La tendance à privilégier l'ambulatoire («l'ambulatoire avant le stationnaire») est néanmoins omniprésente. Dans un contexte d'évolution démographique et de croissance des besoins, une diminution des moyens à disposition apparaît également partout. En outre, il apparaît clairement que les facteurs sociaux qui détermineront les besoins en soins de demain ne sont pas compatibles avec les systèmes très institutionnalisés d'aujourd'hui. Les frontières claires entre les prestations ambulatoires et stationnaires par exemple ne sont pas compatibles avec un besoin accru de flexibilité. Des «prestations à la carte» sont nécessaires entre l'établissement médico-social (EMS) et le domicile, afin de répondre aux besoins individuels de chaque client.

Par conséquent, l'aide et les soins de demain seront placés sous le signe du Fluid Care. Offres et prestataires doivent se tourner vers des transitions fluides et des solutions holistiques répondant aux besoins individuels.

La présente étude expose deux scénarios de Fluid Care:

**Scénario «on demand/individualisé»:** ce scénario prévoit l'existence de nombreuses offres différentes côte à côte. Les prestataires ne proposent pas de paquets de prestations complets, mais ils répondent à des besoins spécifiques et sont mis en concurrence. La personne ayant besoin de prestations de Fluid Care compose son propre panier de prestations parmi toute une palette de services proposés par différents prestataires. De nouvelles start-up extérieures à la branche arrivent sur le

marché. Elles occupent des créneaux comme le Facility Management, l'alimentation ou les contacts sociaux.

**Scénario «global/individualisé»:** ce scénario de Fluid Care répond également au besoin individuel, mais il prend la forme d'une offre intégrée. Une sorte de plateforme de gestion – association, individu, plateforme technique, etc. – se charge d'une organisation globale et complète pour le compte du client. Pour ce faire, les prestataires doivent aller au-delà de leurs habitudes. En effet, Fluid Care signifie que non seulement l'aide et les soins, mais aussi des services du quotidien et des besoins sociaux doivent être couverts de manière transverse.

Le potentiel du marché du Fluid Care est immense. Certaines start-up ainsi que des acteurs pionniers de la branche l'ont reconnu. Avec des offres flexibles et personnalisées, ils sont dans l'air du temps. Toutefois, les conditions-cadres institutionnalisées limitent les possibilités de développement des prestataires actuels et constituent un frein à l'innovation. Ainsi, de nouvelles plateformes logicielles globales, dans le domaine du Facility Management notamment, sont bien placées car elles se lancent sans prendre en compte les obstacles réglementaires. Ces offres pionnières de Fluid Care ne bénéficient aujourd'hui qu'aux personnes qui peuvent les financer elles-mêmes. Par conséquent, un accès plus flexible et perméable à l'aide et aux soins doit impérativement être assorti de nouveaux mécanismes de financement, à l'instar du financement à la personne. Les alternatives débattues actuellement responsabilisent l'individu. Elles sont précurseuses d'une évolution culturelle de l'Etat-providence au «Moi-providence».

La transition d'une aide et des soins normalisés au Fluid Care place les différents acteurs devant de

nouveaux défis: le consommateur doit se responsabiliser en termes de prévoyance financière et, en échange, il accède à des services personnalisés. Pour leur part, les prestataires doivent s'adapter aux besoins de leurs clients. Ils ne doivent plus se concentrer sur l'infrastructure, comme la surface d'une pièce, mais sur les services, comme les offres on demand. Enfin, en définissant un cadre légal, il incombe à l'Etat de s'assurer que les barrières organisationnelles qui se dressent sur la voie du Fluid Care peuvent tomber.

© GDI 2016

**Editeur**

GDI Gottlieb Duttweiler Institute  
Langhaldenstrasse 21  
CH-8803 Rüschlikon/Zurich  
Tél. +41 44 724 61 11  
info@gdi.ch  
www.gdi.ch

*Cette étude a été réalisée avec l'aimable soutien de:*

---

## tertianum gruppe

**Age —  
Stiftung**  
Wohnen und  
Älterwerden

