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

**Herausgeber:** Spitex Verband Schweiz

**Band:** - (2014)

**Heft:** 5

**Artikel:** Une histoire de clés

**Autor:** Uhland, Thomas

**DOI:** https://doi.org/10.5169/seals-853009

**Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

**Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

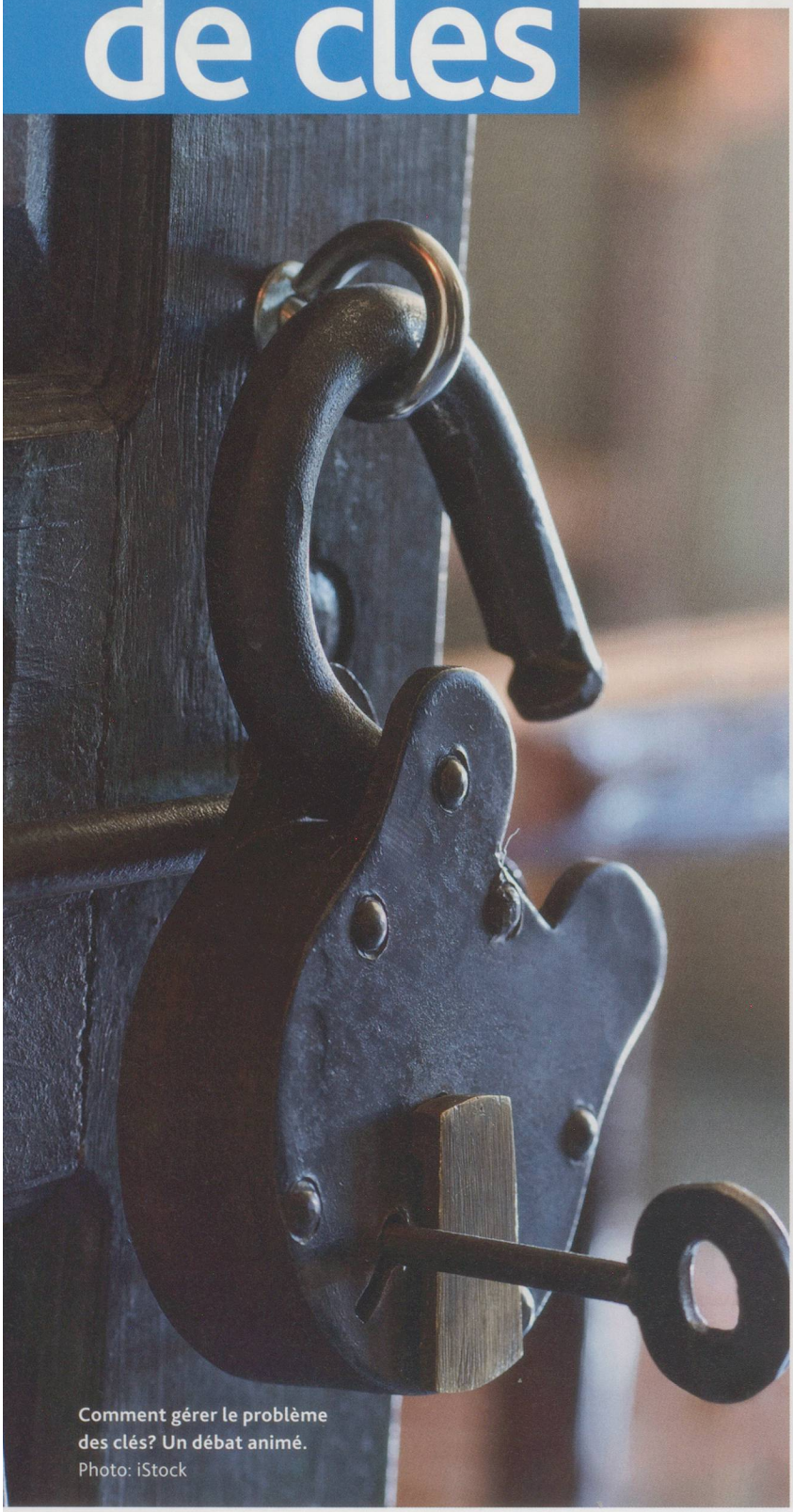
**Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

**Download PDF:** 08.07.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch**

# Une histoire de clés



Comment gérer le problème des clés? Un débat animé.
Photo: iStock

**Certaines organisations d'aide et de soins à domicile facturent le dépôt/conservation des clés d'appartements de leurs clients. Une «taxe de clés» est censée correspondre à cette prestation. Cela se discute!**

Une chose est certaine: lorsqu'une organisation de maintien à domicile lance une taxe sur les clés, elle s'expose aux critiques. «Nous avons hésité longtemps à le faire», raconte Bernadette Jörimann, directrice de l'organisation Spitex à Coire. Et lorsque le moment est arrivé, un magazine de défense des consommateurs a publié un article au ton outré. A Berne, la même revue a été citée dans plusieurs quotidiens: «C'est cher payé.» Il était question de 30 francs par mois.

A Winterthour, les réactions ont été si vives que la taxe a été retirée quasi instantanément. La ville et le service d'aide et de soins à domicile travaillent actuellement ensemble pour établir une nouvelle réglementation. «Il ne s'agit pas de faire de l'argent avec cette taxe», souligne Heidi Kropf-Walter, responsable Age et Soins au Département des affaires sociales de la ville de Winterthur. C'est pourquoi elle recommande l'acquisition d'un petit coffre spécial à combinaison permettant de conserver les clés devant le domicile du client et non dans les bureaux de

l'organisation. Cela permet aux clients qui ne peuvent plus ouvrir la porte seuls de recevoir néanmoins la visite de l'organisation de maintien à domicile.

**Trop de complications**

Et c'est là que réside la difficulté. Si la clé est conservée au bureau (antenne), il faut l'y ramener après l'intervention, afin qu'elle soit à nouveau prête pour le prochain collègue qui ira s'occuper de ce client. Cela peut occasionner des trajets supplémentaires, juste pour une histoire de clés. Et lorsqu'il y a plusieurs antennes pour une organisation, cela devient vraiment compliqué. «Nous ne pouvons pas facturer les trajets, mais la prestation ne peut pas non plus être gratuite», dit Bernadette Jörimann à Coire.

Sans compter l'administration qui s'ensuit. A Winterthour, ce sont plus de 300 clés qui sont conservées et dispatchées. Une responsabilité sur le plan de la sécurité, mais aussi de la gestion administrative: chaque collaborateur doit inscrire soigneusement le retrait ou le retour d'une clé. C'est pourquoi, à Coire, on mise à présent sur le petit coffre. Un accord a été conclu avec un serrurier local qui propose cet article pour 65 francs, plus le montage. Les clients s'en sortent ainsi bien plus avantageusement qu'avec la taxe mensuelle de 100 francs facturée par Spitex Coire pour la conservation des clés.

Selon Mme Jörimann, les premières expériences avec le coffre sont très probantes. «On nous a demandé pourquoi nous n'y avons pas pensé plus tôt», précise-t-elle. Car le client et les collaborateurs du maintien à domicile ne sont pas seuls à profiter de la petite boîte munie d'un code à chiffres: les proches également, y trouvent un avantage. Et de toute évidence, l'offre a trouvé preneur, puisque ce ne sont plus 62 clés que le bureau conserve (autrefois pour une taxe de 20 francs), mais seulement six. La directrice y trouve pleinement son compte: «Nous souhaitons que la taxe soit surtout une incitation à acquérir un coffre.»

**«Pas d'issue»**

«On peut discuter du coût effectif», dit Heidi Kropf-Walter à Winterthour. Etant donné que la gestion des clés donne du travail et que l'aide et les soins à domicile d'utilité publique doivent travailler en couvrant les frais, «nous estimons que la retenue d'un certain montant pour cette prestation est justifiée», a déclaré l'Association faitière des services suisses d'aide et de soins à domicile (ASSASD). Selon elle, il est important pour le personnel soignant de pouvoir accéder rapidement et à tout moment au domicile du client. La manière d'organiser cela est ensuite l'affaire de chaque organisation.

**«Il ne s'agit pas de faire de l'argent.»**

Heidi Kropf-Walter,
Département des affaires sociales, Winterthour

En Gruyère, on s'étonne du remue-ménage occasionné par la taxe sur les clés. «Nous ne voyons pas en quoi c'est une charge, à part une étiquette sur la clé et un formulaire», dit David Contini, Directeur du Réseau Santé et Social de la Gruyère (RSSG). La situation dans un contexte rural est-elle différente? Il faut dire que le RSSG s'occupe d'une seule antenne et ne conserve qu'une quarantaine de clés. «Si nous en avions des centaines à gérer, les choses seraient peut-être à revoir», ajoute Contini.

Thomas Uhland

La montre Limmex apporte sécurité au quotidien

En tant que compagnon du quotidien, la montre d'appel d'urgence Limmex soutient le mode de vie personnel. Elle apporte un bon sentiment de sécurité et de tranquillité. Car dans une situation d'urgence vous pouvez appeler à l'aide par téléphone sur simple pression d'un bouton. Le porteur de cette montre détermine lui-même qui sera appelé en cas d'urgence. Disponible chez Kuhn et Bieri, notre partenaire dans le domaine des organisations Spitex, au 0848 10 20 40 ou www.spitex-hilfsmittelshop.ch/fr.

LIMMEX
The Swiss Emergency Watch.

Limmex AG
www.limmex.com

Kuhn und Bieri AG
www.kuhnbieri.ch