



L'accompagnement «live-in», c'est-à-dire les soins et le soutien dispensés par une soignante vivant au domicile de son client, est très apprécié. Mais les conditions-cadres ne sont pas toujours bonnes. Image: Getty Images

Accompagnement «live-in»: main dans la main avec l'ASD

Grâce à une forte demande et à des prestataires sérieux, l'accompagnement «live-in» apparaît de plus en plus complémentaire aux soins ambulatoires de l'Aide et soins à domicile. Il manque toutefois une solution en matière de droit du travail qui garantisse des conditions de travail équitables dans l'ensemble de la branche.

En Suisse, les gens souhaitent vivre chez eux le plus longtemps possible, même s'ils nécessitent davantage de soins en vieillissant. Quand les soins ambulatoires prodigués par l'ASD et les proches ne suffisent plus, certaines familles font appel à des accompagnantes et accompagnants «live-in». Ceux-ci étaient auparavant appelés «accompagnants 24 heures sur 24» ou «soignants migrants», mais ces termes sont désormais considérés comme obsolètes. La majorité de ces accompagnants «live-in» sont des femmes originaires d'Europe de l'Est. Elles vivent chez la personne dépendante de soins pendant un certain temps. Elles rentrent ensuite au pays et une autre accompagnante prend le relais.

Le droit du travail: un casse-tête

Comme la branche est relativement jeune et peu réglementée et que le travail s'effectue dans le domaine privé, quelques brebis galeuses font régulièrement la une des journaux en raison des conditions d'exploitation du personnel accompagnant «live-in». Afin d'améliorer les conditions de travail dans l'ensemble du secteur, des efforts sont réalisés pour développer

des modèles de travail équitables. Le centre de compétence Soins de santé participatifs de la Haute école spécialisée bernoise (BFH) et Public Health Services ont notamment mis en place le projet «Care-Migration: développement et test d'un modèle de tandem FairCare». Co-dirigé par Karin van Holten, co-directrice du centre de compétence Soins de santé participatifs, le projet bénéficie d'un large soutien: rien que du côté de l'ASD, Aide et soins à domicile Suisse ainsi que les organisations d'ASD de Berne, d'Ostermundigen, de Toggenburg central et de Sarganserland y sont représentées.

Le projet poursuit deux objectifs: d'une part, les personnes qui le souhaitent doivent pouvoir bénéficier d'un accompagnement «live-in» de qualité, mais abordable. D'autre part, le personnel accompagnant «live-in» doit pouvoir accomplir ses tâches dans des conditions de travail équitables. Le temps de travail effectif fait partie du casse-tête. Il est certes réglementé, mais dans la pratique, il est souvent difficile de respecter le temps de travail maximal, explique Karin van Holten: «Les accompagnantes vont quand même changer les draps pendant leur jour de congé si la personne dépendante les a

mouillés durant la nuit.» Pour elle, une délimitation claire est presque impossible en raison de ces aspects d'éthique du travail, mais aussi d'inégalité économique et de dépendance, ainsi que de la relation étroite avec la personne nécessitant des soins. Un autre point critique est le service d'astreinte, c'est-à-dire la «disponibilité à la demande». Même dans le modèle de tandem «FairCare», le service d'astreinte est trop élevé avec 90 heures par semaine. En effet, selon un arrêt du Tribunal fédéral du 22 décembre 2021, la loi sur le travail s'applique lorsque le personnel accompagnant «live-in» est employé par une entreprise de location de services. Les heures de travail maximales, les pauses et l'astreinte sont donc prescrites par la loi. Le modèle FairCare doit donc être adapté.

Un prestataire transparent

Du côté des prestataires, l'association Caritas Suisse et l'entreprise Betreuungsspezialist participent au projet. La première fournit depuis plus de dix ans du personnel d'accompagnement en Suisse et a élaboré un standard FairCare avec d'autres organisations Caritas européennes. Selon Gudrun Michel, responsable du secteur Caritas Care, Caritas collabore depuis de nombreuses années avec des organisations d'ASD pour presque chaque intervention et les expériences sont concluantes. En tant qu'organisation à but non lucratif, Caritas n'est pas orientée vers le profit. Par le biais de sa collaboration avec des partenaires d'Europe de l'Est, elle s'engage en outre pour le maintien de personnel spécialisé dans cette région.

Fondée en 2016 par Rainer Perprunner, l'entreprise Betreuungsspezialist est aujourd'hui active dans dix cantons de Suisse alémanique ainsi que dans la principauté du Liechtenstein. Les clients et clientes ont le choix entre trois modèles d'accompagnement. Dans le cas d'un accompagnement à temps plein, deux collaborateurs interviennent et travaillent en général successivement 14 jours sur place avec 14 jours de pause. Dans le modèle à temps partiel, les proches assument le rôle de la deuxième personne chargée de l'accompagnement. Les deux modèles se caractérisent par le fait que la personne nécessitant des soins se voit toujours attribuer les deux mêmes personnes ou la même personne en charge de l'accompagnement. Le modèle temporaire convient aux proches qui souhaitent souffler un peu ou partir en voyage.

Les employés de Betreuungsspezialist perçoivent un salaire minimum de 3129 francs brut par mois – c'est-à-dire pour les 14 jours où ils sont en mission. Ce montant comprend un salaire en nature de 445 francs pour le couvert et le gîte. Ce dernier se compose d'une chambre chauffée, fermant à clé, avec lumière du jour, accès à une salle de bain/WC et connexion internet. Le temps de travail hebdomadaire est de 42 heures, auxquelles s'ajoute un service d'astreinte de 35 heures. Le temps de repos pendant les week-ends s'élève à 35 heures. Les collaborateurs peuvent en outre indiquer

leurs souhaits d'affectation. Certains ne souhaitent pas s'occuper d'un foyer avec des chats ou des chiens en raison d'une allergie ou par peur, d'autres ne veulent pas s'occuper d'un homme seul, d'autres encore souhaitent limiter au maximum les interventions nocturnes, car ils ont ensuite du mal à se rendormir. La plupart des quelque 120 employés sont originaires de Slovaquie, les autres de Roumanie, de Hongrie ou de Pologne. L'âge minimum est de 30 ans. Les autres conditions d'embauche sont, outre de bonnes références et une bonne réputation, une expérience de plusieurs années dans les pays germanophones ainsi que des connaissances d'allemand de niveau B1.

Lors de la première intervention, l'entreprise vérifie au bout d'une semaine si les collaborateurs et collaboratrices bénéficient de leur temps libre, puis un contrôle est effectué chaque mois. «Nous encourageons en outre tous nos employés à nous signaler un éventuel dysfonctionnement», souligne Rainer Perprunner. Néanmoins, tous ne le feraient pas. C'est là qu'interviennent les organisations publiques d'ASD, avec lesquelles Betreuungsspezialist travaille en étroite collaboration depuis le début. «Parfois, nous entendons dire par l'ASD qu'une mission ne se déroule pas correctement. C'est aussi pour cela que nous sommes ravis de cette étroite collaboration.»

Concertation et échanges avec l'ASD

Rainer Perprunner s'est notamment mis à collaborer avec l'ASD avec Vreni Britt, directrice de l'ASD de Sarganserland,



«Nous sommes ravis de l'étroite collaboration avec l'Aide et soins à domicile.»

Rainer Perprunner, de l'entreprise Betreuungsspezialist



**«Les accompagnantes
«live-in» et le personnel de
l'ASD ont trouvé un moyen
de collaborer avec succès
pour assurer des soins et un
accompagnement de qualité.»**

Vreni Britt, ASD de Sarganserland

et Hélène Spielhofer, directrice de l'ASD de Toggenburg central. «Un grand travail de préparation a été nécessaire avant de présenter le modèle de collaboration à l'association cantonale SG|AR|AI», explique Hélène Spielhofer.

Des coopérations existent désormais avec quelque 40 organisations d'ASD. Les tâches sont clairement réparties: l'évaluation des besoins et la responsabilité du cas incombent à l'ASD. En plus de conseiller le personnel accompagnant «live-in» sur les questions de soins, elle est responsable de la qualité des soins. Pour que celle-ci soit garantie, tout le personnel accompagnant «live-in» doit être titulaire

d'un certificat d'auxiliaire de santé. Selon Rainer Perprunner, il faut souvent faire preuve de persuasion en début de collaboration avec une organisation d'ASD, car l'accompagnement «live-in» suscite encore du scepticisme. En outre, une charge administrative initiale est nécessaire. Esther Bucher, directrice de l'ASD de Thurgovie nord-ouest, a déjà collaboré avec Betreuungsspezialist. Elle confirme: «Les tâches administratives comme la saisie des rapports individuels ainsi que le rapport des heures de travail prenaient en effet beaucoup de temps.» Elle souhaiterait plutôt que ces tâches soient effectuées par Betreuungsspezialist ou son personnel accompagnant. Toutefois, ses expériences en matière d'accompagnement «live-in» avec Betreuungsspezialist et d'autres prestataires sont généralement bonnes.

Des expériences positives

Vreni Britt, quant à elle, fait l'éloge de la collaboration avec Betreuungsspezialist: «Les accompagnants «live-in» et le personnel de l'ASD ont trouvé un moyen de collaborer avec succès pour assurer des soins et un accompagnement de qualité. Nous soutenons ainsi la clientèle et les proches dans leur souhait d'un accompagnement «live-in» qui fonctionne. Le contact hebdomadaire entre le personnel soignant de l'ASD et l'accompagnante «live-in» garantit de manière ciblée la qualité des soins à fournir. La transparence du système de facturation est également positive, ce qui a des répercussions financières avantageuses pour la clientèle.» L'ASD de Sarganserland a déjà collaboré 17 fois avec Betreuungsspezialist. Elle conseille ainsi les organisations d'ASD intéressées quant à la mise en place d'une collaboration et leur met à disposition les documents nécessaires.

Le son de cloche est tout aussi positif du côté de l'ASD de Rotbachtal: «Nos expériences sont toujours bonnes. Les auxiliaires de santé sont expérimentées dans les soins et les tâches domestiques. Comme service d'ASD, nous sommes acceptés en tant que personne de référence et responsable de la qualité. Les auxiliaires de santé fournissent un travail de qualité. Elles s'intègrent dans le modèle familial existant des clients et clientes et deviennent des personnes de référence importantes pour eux», explique Renata Fitze, responsable des soins. Toutes les organisations d'ASD citées s'accordent à dire que l'accompagnement «live-in» constitue une extension des prestations de l'ASD. Cependant, il ne les remplace pas et n'entre pas en concurrence avec elles. Marianne Pfister, co-directrice d'Aide et soins à domicile Suisse, est du même avis: «Dans la mesure où les conditions de travail sont favorables, l'accompagnement peut, dans certains cas bien précis, être un bon complément à l'offre de l'ASD.» Mais le chemin risque d'être encore long jusqu'à ce que les conditions de travail soient convenables pour l'ensemble du personnel accompagnant «live-in».

Organisations d'ASD intéressées recherchées

Karin van Holten, de la BFH, souhaite tester le modèle de tandem «FairCare» à grande échelle dans la pratique et recueillir les perspectives de tous les groupes de personnes impliqués (employés de l'ASD, accompagnants «live-in», clientes et clients ainsi que leurs proches) au moyen d'une étude participative. Elle recherche donc d'autres organisations d'ASD souhaitant participer au projet de pilotage du modèle «FairCare». Les personnes intéressées peuvent la contacter directement au 031 848 55 04 ou lui écrire à karin.vanholten@bfh.ch.