


# Soutien et décharge en faveur des proches aidants

## Impulsions pour les cantons et les communes

Programme de promotion « Offres visant  
à décharger les proches aidants 2017-2020 »

 Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI  
Bundesamt für Gesundheit BAG

en coopération avec la CDS

**C**  
**GDK**  
**S**

Konferenz der kantonalen Gesundheits-  
direktorinnen und -direktoren  
Conférence des directrices et directeurs  
cantonaux de la santé  
Conferenza delle direttrici e dei direttori  
cantionali della sanità

# Contenu

Préambule .....	4
1. Objectif et contenu .....	5
2. Prise en charge de proches .....	6
2.1 Qui sont les proches aidants et quelles tâches assument-ils? .....	7
2.2 Pourquoi les proches aidants ont-ils besoin d'être soutenus et déchargés? Dans quels domaines?.....	8
2.3 Quels sont les rôles respectifs de la Confédération, des cantons et des communes?....	10
3. Domaines d'action .....	14
3.1 Bases politiques .....	15
3.2 Coordination et mise en réseau .....	20
3.3 Sensibilisation et information du public .....	24
3.4 Information et conseil aux proches aidants .....	28
3.5 Services d'aide et de décharge pour proches aidants .....	33
3.6 Renforcement des capacités des proches aidants et des bénévoles .....	39
3.7 Protection financière des proches aidants .....	43
3.8 Cantons et communes dans leur rôle d'employeur .....	47
3.9 Sensibilisation des entreprises aux besoins des proches aidants .....	53
Liste de références .....	57

# Préambule

Notre société a impérativement besoin de proches aidants pour dispenser des soins de qualité aux personnes malades et dépendantes. Les proches aidants sont des personnes de tous âges, enfants, personnes d'âge mûr et personnes très âgées. C'est grâce à elles que des personnes âgées, fragiles ou malades peuvent rester à domicile le plus longtemps possible. Si la prise en charge de membres de la famille par des proches constitue une ressource importante pour la société, on ne saurait attendre d'eux qu'ils s'y consacrent sans aide aussi complètement et aussi longtemps que possible. De nombreux proches aidants exercent en effet une activité professionnelle, ont une famille ou disposent de ressources limitées. S'ils sont prêts à assumer cette tâche, ils devraient au moins pouvoir bénéficier de conditions favorables. Ensemble, Confédération et communes, nous pouvons œuvrer dans ce sens.

Le Conseil fédéral a approuvé le plan d'action et de décharge en faveur des proches aidants en 2014. Dans le cadre de la mise en œuvre de ce plan, le Parlement a adopté, en décembre 2019, la loi sur la conciliation entre activité professionnelle et prise en charge de proches. Cette nouvelle loi règle notamment les modalités de versement du salaire pour les absences de courte durée et instaure un congé payé pour la prise en charge d'enfants gravement atteints dans leur santé. La loi, dont l'entrée en vigueur est prévue pour début janvier 2021, contribue de manière déterminante à l'amélioration des conditions générales pour les proches aidants. Afin de soutenir le plan d'action, le Conseil fédéral a également lancé, en 2016, le programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017–2020 ». L'un des objectifs de ce programme consistait à étudier la situation et les besoins des proches aidants et à élaborer, à l'intention des cantons, des communes et des acteurs intéressés, des bases concrètes pour le développement d'offres de décharge répondant aux besoins.

Comme le montrent les résultats des recherches menées dans le cadre du programme de promotion, les cantons ont investi dans l'amélioration des conditions générales pour proches aidants ces dernières années. Par exemple, nombreux sont ceux qui ont mis en place un service de coordination des offres ou élaboré un concept ou une stratégie pour soutenir les proches aidants. Des différences subsistent toutefois toujours entre les cantons, tout comme des possibilités d'amélioration. Pour que les proches aidants puissent être durablement soutenus et déchargés, il convient de combiner différents types de mesures. Le présent document entend donc donner des impulsions aux acteurs concernés et leur indiquer des mesures concrètes pour développer des offres de soutien et de décharge en faveur des proches aidants.

Bonne lecture !



Pascal Strupler  
Directeur de l'OFSP



Michael Jordi  
Secrétaire général de la CDS



# 1. Objectif et contenu

## Objectif et utilité de la publication

Grâce à l'engagement remarquable dont font preuve les proches aidants, des personnes qui ont besoin d'aide et de soutien en raison d'une déficience physique, psychique ou cognitive peuvent demeurer plus longtemps chez elles. Les proches aidants vivent cet engagement de manière très individuelle. S'ils ressentent la prise en charge comme un poids, leur santé peut en être affectée. S'ils s'impliquent jusqu'à épuiser leurs ressources, il arrive souvent que la personne dont ils s'occupent doive être transférée dans un établissement médicosocial, ce qui a des conséquences importantes, à la fois pour la personne déplacée, pour son entourage et pour le système de santé. Il est dans l'intérêt de l'ensemble de la société d'investir suffisamment tôt dans la santé des proches aidants.

Les cantons et les communes peuvent contribuer dans une large mesure à la mise en place de conditions générales et de prestations permettant de soutenir et de décharger les proches aidants. Il ressort de l'analyse des structures, complément au mandat de recherche intitulé Besoins des proches aidants en matière de soutien et de décharge, réalisé en 2019 dans le cadre du programme de promotion à l'intention des proches aidants, que les professionnels dans les cantons souhaitent que la Confédération élabore des bases stratégiques et juridiques pour les soutenir et les conseiller dans ce domaine.

Le présent document s'adresse d'abord aux cantons, mais aussi aux communes. Il leur donne des impulsions pour la conception de mesures de soutien et de décharge en faveur des proches aidants. Ces impulsions peuvent également être l'occasion d'exploiter plus efficacement les synergies entre les cantons.

## Contenus de la publication

La première partie du document propose une vue d'ensemble des connaissances les plus récentes sur la situation des proches aidants en Suisse: qui sont-ils et quelles tâches assument-ils? Pourquoi ont-ils besoin d'être soutenus et déchargés? Dans quels domaines? Quel sont les rôles respectifs de la Confédération, des cantons et des communes en la matière?

La deuxième partie présente neuf domaines d'action dans lesquels les cantons et les communes peuvent agir pour soutenir et décharger les proches aidants. Ils sont accompagnés de mesures correspondantes et illustrés par des exemples pratiques.

Les impulsions se fondent sur les résultats du programme de promotion Offres visant à décharger les proches aidants 2017–2020, sur les Modèles de bonnes pratiques documentés dans ce programme et sur des entretiens réalisés dans des cantons et des communes.

Il arrive que certains contenus se recoupent ou se répètent; cela s'explique par le fait que la prise en charge de proches est une thématique multisectorielle dans laquelle de nombreux aspects sont interconnectés et, par conséquent, difficiles à traiter séparément.



## 2. Prise en charge de proches

### 2.1 Qui sont les proches aidants et quelles tâches assument-ils ?

Le profil des proches aidants en Suisse a été établi sur la base d'une vaste enquête auprès de la population et de diverses autres études réalisées dans le cadre du programme de promotion Offres visant à décharger les proches aidants 2017–2020 :

- **Nombre total:** en Suisse, quelque 600 000 personnes s'occupent de proches qui ont besoin d'aide.
- **Âge:** 49 000 personnes qui s'occupent de proches ont entre 9 et 15 ans et 543 000 plus de 16 ans. L'âge moyen des proches aidants de plus de 16 ans est 54 ans. Les personnes qui s'occupent le plus souvent de proches ont entre 54 et 65 ans.
- **Jeunes aidants:** Déjà les enfants et les jeunes assument des tâches de soins et d'assistance. Un peu plus de la moitié des jeunes aidants sont des filles (52 %). Les jeunes ont en moyenne 10 ans quand ils commencent à s'occuper d'un proche. Ils s'occupent le plus souvent, dans l'ordre, de leurs grands-parents (40 %), de leur parents (32 %) et de frères et sœurs (14 %).
- **Sexe:** un peu plus de la moitié des proches aidants âgés de plus de 16 ans sont des femmes (54 %).
- **Région:** il n'existe que peu de différences entre les grandes régions du pays; la proportion de proches aidants y est sensiblement la même.
- **Tâches d'assistance:** les proches assument des tâches variées. Les adultes de plus de 16 ans s'occupent « presque toujours » ou « souvent » des tâches suivantes: soutien moral ou social (53 %), observer (53 %), d'aspects financiers et administratifs (51 %), aide au quotidien et au ménage (48 %), coordination et planification (41 %), surveiller (26 %), l'assistance médicale (22 %), prise en charge (19 %).
- **Charge de travail hebdomadaire:** la prise en charge de proches représente moins de dix heures pour 63 % des personnes interrogées; 19 % y consacrent entre dix et vingt heures, 6 % entre 21 et 30 heures et 4 % entre 31 et 40 heures. Enfin, 8 % des personnes interrogées déclarent que cette activité les accapare 24 heures sur 24.
- **Activité professionnelle:** deux tiers des proches aidants adultes exercent une activité professionnelle. Si l'on considère exclusivement les personnes en âge de travailler, quatre proches aidants sur cinq ont une activité professionnelle.
- **Personnes prises en charges:** les proches en âge de travailler s'occupent le plus souvent de leurs parents ou beaux-parents (69 % pour les 50 à 64 ans). Avec 17,4 %, le taux de prise en charge de personnes hors de cercle familial est le plus élevé pour les 65 à 79 ans. Les personnes âgées ou très âgées s'occupent principalement de leur conjoint ou de leur partenaire (78 % pour les 80 à 96 ans).

## 2.2 Pourquoi les proches aidants ont-ils besoin d'être soutenus et déchargés ? Dans quels domaines ?

La prise en charge d'un proche requiert du temps, de l'énergie et de la bienveillance. Cette tâche exigeante peut pousser les proches aidants à aller jusqu'à la limite de leurs possibilités et même au-delà. Ils associent toutefois aussi à leur engagement de nombreux aspects positifs : ils entretiennent des rapports plus étroits avec la personne dont ils s'occupent, développent de nombreuses compétences et se rendent utiles.

Les proches aidants vivent leur engagement de manière très individuelle. Cela s'explique notamment par le fait qu'objectivement, les situations peuvent être très différentes. Plusieurs facteurs sont ici déterminants : la relation à la personne dont on s'occupe, l'intensité de la prise en charge, les conditions de logement, la situation professionnelle, l'état de santé et les limites physiques et psychiques des proches aidants ainsi que leurs ressources financières et sociales. Le ressenti subjectif est également un facteur essentiel de la manière dont les proches aidants perçoivent et considèrent leur engagement. Il résulte de l'équilibre entre les ressources disponibles et les contraintes. Lorsque le poids des tâches à assumer est durablement supérieur aux ressources, la santé des proches aidants peut se trouver sérieusement menacée.

Le besoin de soutien et de décharge présente de grandes différences, à l'image de la diversité des situations. Une enquête auprès de la population réalisée en 2019 dans le cadre du programme de promotion s'est penchée sur les besoins et les attentes des proches aidants dans ce domaine. Il en ressort qu'ils sont étroitement liés à leur si-

tuation personnelle et à la phase concernée de la prise en charge, une distinction étant faite en particulier entre l'entrée dans le processus, une situation de crise et une urgence. Pour résumer, les proches aidants souhaitent principalement :

- une aide en cas d'urgence,
- des discussions avec des professionnels de la santé,
- des services de transport pour les personnes dont ils s'occupent,
- un conseil en matière de finances et d'assurances,
- des possibilités de récupération,

Les besoins dépendent considérablement de la situation individuelle. Selon le mandat de recherche « Soutien aux nouveaux proches aidants et dans les situations de crise et d'urgence », la phase dans laquelle le proche aidant se trouve joue également un rôle important.



Comme l'indique le résultat des recherches qui ont été réalisées, l'offre et la demande ne coïncident pas vraiment : plus de la moitié des proches aidants âgés de plus de 16 ans ont rapporté ne pas avoir reçu, ou parfois seulement, une aide suffisante. Les raisons en sont qu'ils n'ont pas trouvé d'aide adéquate ou qu'ils ignoraient ce qui pouvait les aider ou ce qu'ils devaient chercher. Des lacunes existent également du fait que les structures de soutien existantes sont éclatées et très fragmentées au niveau régional, car exclusivement centrées sur des groupes d'âge ou des maladies spécifiques, comme le montre le mandat de recherche « Accès aux offres de soutien : analyse des obstacles ».

Les proches aidants sont parfois difficiles à atteindre. Fréquemment, ils ne se considèrent pas dans ce rôle et ne se sentent donc pas concernés. Souvent aussi, ils disposent de peu de temps. Les proches aidants difficiles à atteindre sont principalement des personnes qui se heurtent à des barrières de langue, sont socialement isolées, jeunes (jeunes aidants) ou très âgées ou qui disposent de peu de moyens financiers. Pour les atteindre plus facilement, il faut simplifier au maximum l'accès aux offres, p. ex. en prévoyant des heures d'ouverture tenant compte des groupes cible, en proposant différentes formes d'accès (personnel, par téléphone, en ligne, de proximité), en évitant les obstacles bureaucratiques ou financiers, en réduisant les barrières linguistiques ou culturelles et en sollicitant le concours d'interprètes communautaires.

## 2.3 Quels sont les rôles respectifs de la Confédération, des cantons et des communes ?

La Confédération, les cantons et les communes ont un rôle important à jouer dans l'amélioration des conditions générales en faveur des proches aidants.

Avec la loi sur l'amélioration de la conciliation entre activité professionnelle et prise en charge des proches, la **Confédération** a fourni une contribution déterminante à l'amélioration des conditions générales. Le programme de promotion a été l'occasion d'élaborer des bases factuelles et de les mettre à la disposition des cantons, des communes et des acteurs intéressés. La Confédération encourage par ailleurs les échanges entre les parties prenantes concernées, par le biais de rencontres ou par la publication de modèles de bonnes pratiques, par exemple.

L'enquête auprès de la population réalisée dans le cadre du programme de promotion en faveur des proches aidants a été complétée, en 2019, par une **analyse des structures dans les cantons**. Cette analyse avait pour objectif d'obtenir un aperçu de la situation dans les cantons et de mettre en relation les résultats de l'enquête avec un certain nombre de facteurs structurels. Il en est ressorti les principaux éléments suivants :

- Les avis des professionnels interrogés dans les cantons divergent sur la question de l'évolution des conditions générales pour les proches aidants en Suisse : la moitié d'entre eux (Suisse romande, Tessin, Plateau, Suisse du Nord-Ouest) considère que les conditions se sont améliorées au cours des trois dernières années, l'autre moitié estime qu'elles n'ont pas changé.
- Parmi les cantons sous revue, 20 ont développé des projets pour les proches aidants. Beaucoup disposent également d'un service spécialisé ad hoc, d'un concept ou d'une stratégie officielle. Presque toutes les personnes interrogées estiment néanmoins que des améliorations sont encore possibles.
- Sur 25 professionnels interrogés, 15 sont d'avis que l'offre proposée dans leur canton correspond relativement bien aux besoins du groupe cible, alors que dix estiment que tel n'est pas le cas. Selon eux, les trois offres les plus importantes sont l'aide en cas d'urgence, des informations sur les offres et l'accompagnement/services de transport, tandis que les moins importantes sont l'information/conseil, une aide pour récupérer et une aide à l'intention des familles.
- Certains professionnels dans les cantons considèrent que les proches n'obtiennent pas suffisamment de soutien, soit qu'ils ne sollicitent pas assez les aides existantes, soit que les offres sont trop chères. Il arrive également que les proches refusent des offres ou qu'ils soient réticents à accepter de l'aide.
- Les professionnels interrogés pensent que le travail d'information effectué par les cantons en lien avec la reconnaissance de la prise en charge de proches ainsi que l'organisation de manifestations d'information axées sur les offres de décharge doivent être renforcés dans l'optique d'améliorer la visibilité de ce groupe et de mieux faire connaître les prestations existantes.
- Les professionnels interrogés soulignent l'importance des acteurs privés (prestataires de services, associations), ceux-ci prenant également part aux débats politiques.
- Les professionnels interrogés attendent principalement de la Confédération la mise à disposition de bases stratégiques et réglementaires, un meilleur soutien financier pour les proches aidants et une aide en matière de communication, d'information et de mise en réseau.

**Les cantons et les communes** peuvent eux aussi contribuer de manière significative à la mise en place de conditions générales favorables pour les proches aidants. Les mesures par lesquelles les cantons et les communes peuvent s'impliquer activement pour défendre les intérêts des proches aidants sont classées en neuf domaines d'action. La présentation ci-dessous fournit un aperçu des domaines en question et des mesures correspondantes :

**1. Bases politiques:** ce domaine constitue le fondement de tous les autres domaines d'action en ce sens qu'il pose les bases juridiques et stratégiques des mesures de soutien et de décharge pour les proches aidants.

**2. Coordination et mise en réseau:** il est impératif d'associer l'ensemble des acteurs concernés à une politique de prise en charge des proches et de mettre systématiquement en place une collaboration multisectorielle.

**3. Sensibilisation et information du public:** ce domaine d'action a pour but de sensibiliser le public à la situation et aux besoins des proches aidants. Il s'agit de faire connaître leur engagement remarquable, de le valoriser et de renforcer une prise de conscience dans la société.

**4. Informations et conseil pour proches aidants:** l'objectif de ce domaine d'action est d'entrer en contact avec les proches aidants là où ils se trouvent, au moyen d'informations et d'offres de conseil ciblés sur leurs besoins.

**5. Services d'aide et de décharge pour proches aidants:** qu'il s'agisse d'une aide pour le ménage, d'assistance ou de soins ou encore de services de transport, ce domaine d'action vise des prestations qui apportent un soutien pratique aux proches aidants dans leur engagement de tous les jours.

**6. Renforcement des capacités des proches aidants et des bénévoles:** l'autogestion est un outil déterminant pour maintenir un bon équilibre entre les ressources et les contraintes. Les proches aidants peuvent être sensibilisés à cette approche par des échanges et des formations spécifiques. Il convient également de former les bénévoles à la collaboration avec les proches aidants.

**7. Protection financière des proches aidants:** les préoccupations financières constituent un facteur de stress important. Pour cette raison, une attention particulière doit être accordée à la situation financière des proches aidants.

**8. Cantons et communes dans leur rôle d'employeur:** les cantons et les communes peuvent, en leur qualité d'employeur, proposer des conditions générales permettant de mieux concilier l'activité professionnelle et la prise en charge de proches.

**9. Sensibilisation des entreprises aux besoins des proches aidants:** ce domaine d'action vise à inciter les entreprises à s'engager elles aussi en faveur de conditions générales favorables aux proches aidants en formation ou en emploi.

## Domaines d'action et mesures envisageables pour les cantons et les communes afin d'améliorer les conditions cadres pour les proches aidants

### 1. Bases politiques

- Définir les compétences institutionnelles
- Procéder à un état des lieux et à une analyse des besoins
- Créer des instruments de pilotage
- Réglementer juridiquement la prise en charge de proches

### 2. Coordination et mise en réseau

- Identifier les acteurs importants, les sensibiliser et les amener à coordonner leur action et à échanger
- Créer des instruments de mise en réseau systématique

### 3. Sensibilisation et information du public

- Travailler avec les médias
- Organiser des campagnes d'information
- Mettre en oeuvre d'autres mesures de sensibilisation

### 4. Informations et conseil pour proches aidants

- Mettre à disposition du matériel et des plateformes d'information
- Organiser des manifestations d'information
- Proposer un conseil ciblé

### 5. Services d'aide et de décharge pour proches aidants

- veiller à ce que le système de santé propose une prise en charge aussi complète que possible et adaptée aux besoins
- coordonner les offres et les acteurs
- financer les offres

### 6. Renforcement des capacités des proches aidants et des bénévoles

- Proposer des formations et transmettre des connaissances aux proches aidants
- Développer les échanges entre proches aidants
- Développer les échanges et les formations pour les bénévoles

### 7. Protection financière des proches aidants

- Ancrer les prestations financières dans la loi
- Indemniser les proches aidants pour leur engagement
- Accorder des allègements fiscaux aux proches aidants

### 8. Cantons et communes dans leur rôle d'employeur

- Créer une culture favorable aux proches aidants
- Conseiller les membres du personnel
- Flexibiliser l'organisation du travail et les modèles de travail
- Consigner les mesures par écrit
- Expliquer les dispositions légales aux membres du personnel

### 9. Sensibilisation des entreprises aux besoins des proches aidants

- Sensibiliser et informer les entreprises
- Conseiller les entreprises
- Promouvoir la collaboration, les échanges et la mise en réseau

Pour apporter un soutien efficace, global et pérenne aux proches aidants, il est souhaitable de combiner des mesures répondant à leurs besoins dans les neuf domaines d'action cités. Les cantons et les communes peuvent intervenir de différentes manières dans le processus, en initiant, développant, finançant ou pilotant eux-mêmes des mesures ou en fournissant des prestations. Les tâches que les cantons et les communes assument dans les différents domaines d'action dépendent notamment de la taille et de l'organisation de l'administration publique, de la répartition des tâches et des compétences, des offres locales et régionales existantes et de la collaboration avec d'autres acteurs. Les impulsions s'adressent d'abord aux cantons, mais aussi aux communes. Le document ne traite pas de la manière dont les cantons et les communes peuvent se répartir les tâches et les compétences dans les domaines d'action ou en ce qui concerne les mesures.



## 3. Domaines d'action

Dans le chapitre suivant, nous présentons en détail les neuf domaines d'action et les illustrons au moyen d'exemples pratiques issus des communes et des cantons. Même si les exemples décrits se rapportent à une mesure particulière du domaine d'action considéré, ils font toutefois toujours partie d'un ensemble de mesures d'un canton ou d'une commune.

Pour des raisons pratiques, un certain nombre d'exemples seulement peuvent être cités dans cette publication, mais des offres similaires existent souvent dans plusieurs cantons et communes.

Le lien suivant conduit à tous les exemples (modèles de bonnes pratiques) documentés dans le volet 2 du programme de promotion.

[www.bag.admin.ch/proches-aidants-base-donnees-modeles-bonnes-pratiques](http://www.bag.admin.ch/proches-aidants-base-donnees-modeles-bonnes-pratiques)

### 3.1 Bases politiques

Des bases politiques appropriées sont indispensables pour pouvoir soutenir et décharger systématiquement les proches aidants en fonction de leur situation et de leurs besoins. Par bases politiques, on entend des lois, des stratégies et des concepts. Ces bases constituent le fondement juridique et stratégique du lancement et de la mise en œuvre de mesures et la condition préalable à l'amélioration des conditions générales en faveur des proches aidants.

#### **Rôle des cantons et des communes**

Outre la Confédération, les cantons et les communes peuvent aussi lancer et mettre en œuvre des mesures pour soutenir et décharger les proches aidants. Des bases politiques sont donc nécessaires au niveau cantonal et communal également. Les cantons et les communes peuvent se référer à cet effet à des données scientifiques probantes et à des modèles de bonnes pratiques. L'échange d'expériences revêt également une grande importance. De nombreux cantons et communes se sont déjà dotés de dispositifs régissant la prise en charge de proches. Ceux qui ne l'ont pas encore fait peuvent profiter de ceux déjà élaborés par d'autres cantons et communes.

## Mesures envisageables

### Mesure 1 : Définir les compétences institutionnelles

La prise en charge de proches est une thématique qui touche différents domaines relevant eux-mêmes de divers services administratifs (p. ex. services en charge de la vieillesse, du handicap, de la promotion de la santé, des soins de santé, des affaires sociales, de l'égalité des droits entre femmes et hommes, de l'enfance et de l'adolescence, de la formation).

Définir qui, au sein de l'administration, est compétent en matière de proches aidants signifie que les cantons et les communes désignent une personne de contact ou un service interne ou externe en charge de la problématique considérée et qu'ils posent les bases d'une coordination et d'une mise en réseau systématiques de l'ensemble des acteurs impliqués (cf. domaine d'action Coordination et mise en réseau). L'entité en question est chargée de faire converger les efforts et les mesures envisagées dans les neuf domaines d'action en vue de soutenir et de décharger les proches aidants. Son mandat est fonction de la taille, de la structure organisationnelle et des tâches de l'administration à laquelle elle appartient ainsi que de la répartition des compétences dans les cantons et les communes.

Des services régionaux au fait des conditions et des particularités locales sont indispensables en plus des services cantonaux. Une étroite collaboration entre les services cantonaux et les services communaux est donc primordiale.

→ En 2010, le **canton de Vaud** a créé le service des responsables projets du *Programme cantonal de soutien aux proches aidant.e.s*, qui est rattaché à la Direction générale de la cohésion sociale. Ce service constitue un élément important dans l'accompagnement et le développement de conditions générales favorables aux proches aidants. Il stimule également la collaboration intercantonale.

Pour en savoir plus : <https://www.vd.ch/themes/soutien-social-et-aides-financieres/proches-aidants/etre-proche-aidant/>



### Mesure 2: Procéder à un état des lieux et à une analyse des besoins

Pour concevoir des mesures efficaces, il faut associer les proches aidants à leur élaboration et les écouter. Un état des lieux et une analyse des besoins permettent d'identifier ce qui est nécessaire concrètement pour les proches aidants en matière de soutien et de décharge. Les questions qu'il convient de se poser sont, entre autres :

- Qui sont les proches aidants dans notre canton, dans notre commune ?
- Combien sont-ils ?
- Quel est leur état psychique et physique ? De quelles ressources disposent-ils ?
- De quel soutien ont-ils besoin ? Quelles offres existent déjà ?
- Comment atteindre les proches aidants ?
- Dans quelle mesure les offres existantes sont-elles sollicitées ?

Une image différenciée de la situation des proches aidants dans le canton ou la commune ainsi qu'une comparaison entre les besoins et l'offre permettent à la fois d'identifier les lacunes et les mesures nécessaires concrètement et de concevoir des mesures appropriées. L'analyse des besoins sert également de base à l'assurance-qualité, à l'évaluation et au développement continu des mesures.

→ Dans le canton de Zurich, la **commune de Bassersdorf** a effectué, en collaboration avec la Haute école spécialisée de Saint-Gall (HES), un état des lieux des offres existantes et une analyse des besoins dans le cadre d'un processus participatif en plusieurs étapes. Deux enquêtes ont également été réalisées, l'une auprès de proches aidants, l'autre auprès de prestataires de soins. Le résultat de ces travaux a été documenté dans une publication intitulée *Konzept zur Unterstützung von betreuenden und pflegenden Angehörigen in Bassersdorf*. Un catalogue de mesures visant à soutenir et à décharger de manière ciblée les proches aidants de la commune fait partie intégrante du concept.

Pour en savoir plus :

<https://www.bassersdorf.ch/lebenslagen/senioren/altersarbeit/projekte/basivia.html/317>

### Mesure 3: Créer des instruments de pilotage

Des stratégies, des lignes directrices et des concepts sont des instruments qui permettent de consigner par écrit les objectifs, les groupes cible concernés et les mesures décidées par les pouvoirs publics. Par exemple, il apparaît pertinent d'inscrire les mesures de soutien aux proches aidants dans une stratégie de soins de longue durée. L'élaboration de bases politiques doit impérativement :

- inclure tous les proches aidants (c.-à-d. également les proches aidants jeunes) et ne pas considérer la thématique exclusivement sous l'angle de l'âge ;
- définir les concepts centraux (p. ex. que signifie proche ? qu'entend-on par prendre en charge/soigner ?) de manière à ce que tous les proches aidants puissent bénéficier de mesures de soutien et de décharge.

→ La **Ville de Zurich**, qui a élaboré une nouvelle stratégie de la vieillesse dans le cadre de la révision de sa poli-tique du troisième âge, mise notamment sur une participation en ligne de la population. Cette stratégie (*Altersstrategie 2035*) définit des mesures dans quatre domaines d'action qui visent à permettre aux personnes âgées de vivre, selon leurs besoins, de manière autonome le plus longtemps possible. Une attention particulière est accordée à la thématique des proches aidants.

Pour en savoir plus :

[https://www.stadt-zuerich.ch/gud/de/index/departement/strategie\\_politik/alterspolitik-2035.html](https://www.stadt-zuerich.ch/gud/de/index/departement/strategie_politik/alterspolitik-2035.html)

#### **Mesure 4 : Réglementer juridiquement la prise en charge de proches**

Quiconque souhaite s'occuper d'un proche et lui prodiguer des soins doit bénéficier de conditions favorables pour ne pas être confronté à des problèmes de finances, d'emploi ou de santé du fait de son activité bénévole. Un cadre juridique adéquat, sous la forme d'articles de loi ou d'ordonnance, est donc indispensable.

Parallèlement aux dispositions fédérales applicables, les cantons et les communes ont la possibilité de soutenir et de décharger les proches aidants par leurs propres dispositions. Ils peuvent notamment réglementer les éléments suivants :

- l'accès à des prestations de conseil, de formation, de soutien et de décharge,
- la protection financière des proches aidants,
- la manière de mieux concilier la prise en charge d'un proche et l'exercice d'une activité professionnelle.

Les dispositions réglementaires doivent s'efforcer de définir précisément la notion de proche aidant, ce qui permettra de déterminer clairement qui a droit à quelles prestations.

→ DAvec son projet de loi sur *l'organisation du réseau de soins en vue du maintien à domicile (LORSDom)*, le **canton de Genève** entend promouvoir les soins à domicile. Ce projet prévoit notamment des dispositions concernant la mise en place d'un réseau de soins, le soutien de toute mesure utile à l'aide et aux soins à domicile, la promotion de la collaboration et de la coordination au sein du réseau de soins, le soutien des proches aidants, par exemple en encourageant des mesures de répit appropriées, ainsi que le financement public des prestataires de soins à domicile.

Pour en savoir plus : <https://ge.ch/grandconseil/data/texte/PL12263.pdf>

→ Dans le **canton du Tessin**, l'art. 43a de la loi sur l'aide et les soins à domicile (*legge sull'assistenza e cura a domicilio, LACD*) utilise pour la première fois la notion de proches aidants (familiari curanti). Cet article permet au canton de financer des projets et des activités mis en place par des organisations dans le but de soutenir les proches aidants et de valoriser leur rôle. Un fonds a été institué à cet effet.

Pour en savoir plus:

<https://m3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/index.php/raccolta-leggi/pdfatto/atto/5664>

### Informations supplémentaires

- **Besoins des proches aidants:** les besoins et les attentes des proches aidants, qu'ils soient enfants, adolescents ou adultes, avec ou sans activité professionnelle, ont été recensés dans le cadre d'une enquête représentative auprès de la population suisse. Le mandat *besoins des proches aidants en matière de soutien et de décharge – enquête auprès de la population* fournit de précieuses informations sur la manière d'élaborer un état des lieux au niveau d'un canton ou d'une commune. [www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet1](http://www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet1)
- **Dispositions légales:** la publication *Protection financière des proches aidants – Prestations reposant sur un financement à la personne aux niveaux fédéral, cantonal et communal*, traite des prestations financières dont les proches peuvent bénéficier, notamment des prestations au titre de la reconnaissance et de l'indemnisation de l'engagement des proches aidants. [www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet2](http://www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet2)

## 3.2 Coordination et mise en réseau

Selon ses aspects, la thématique des proches aidants relève de la compétence de différents services de l'administration, généralement dédiés à des questions comme la vieillesse, le handicap, l'enfance et l'adolescence (jeunes aidants) ou la démence. Il existe encore de nombreuses autres offres sur le marché, souvent peu interconnectées.

La coordination et la mise en réseau présentent un caractère urgent précisément du fait que la thématique implique de nombreux acteurs, internes ou externes à l'administration. Il convient de considérer tous les acteurs et d'institutionnaliser systématiquement une collaboration multisectorielle. C'est ainsi qu'il sera possible de clarifier les compétences, de mutualiser les forces, d'exploiter les synergies, d'améliorer la collaboration, notamment aux points de recoupement, et, partant, de renforcer la qualité de la prise en charge.

### **Rôle des cantons et des communes**

Les cantons et les communes ont un rôle déterminant à jouer dans ce domaine d'action : ils identifient et interconnectent les acteurs concernés et assurent des échanges systématiques et réguliers en créant des instruments adaptés. Un esprit de coopération interprofessionnelle et une bonne connaissance des facteurs qui favorisent cet esprit ou l'entravent sont indispensables à cet effet. Les échanges et la coopération doivent être assurés tant au sein de l'administration (collaboration entre les unités administratives) qu'avec les acteurs externes concernés.

La coordination et les échanges ne s'imposent pas seulement au niveau des cantons et des communes, mais aussi au-delà des frontières cantonales et communales. Il serait donc souhaitable que les cantons et les communes institutionnalisent une collaboration intercantonale et les échanges sur la thématique des proches aidants.

## Mesures envisageables

### **Mesure 1 : Identifier les acteurs importants, les sensibiliser et les amener à coordonner leur action et à échanger**

La première étape consiste à identifier toutes les unités de l'administration et l'ensemble des acteurs concernés afin de les sensibiliser à l'idée d'une mise en réseau et d'une coordination systématiques et de les amener à coopérer. Il s'agit de faire passer le message selon lequel une collaboration est profitable pour toutes les parties :

- De nombreux acteurs s'engagent en faveur des proches aidants. La clarification des différents rôles permet d'exploiter les ressources plus efficacement. Savoir quelles sont les compétences et les tâches d'autres services et organisations permet de diriger plus rapidement les proches aidants vers les bons interlocuteurs en cas de besoin.
- Grâce à une meilleure coordination, les limites d'un système deviennent des points de jonction vers d'autres systèmes, ce qui profite aussi bien aux professionnels qu'aux proches aidants.

Les acteurs concernés sont notamment :

- Administration publique : les départements de l'éducation (jeunes aidants), les départements de la santé (soins de santé, promotion de la santé), les départements des affaires sociales (notamment assurances sociales), ainsi que les services dédiés à des questions de vieillesse, de handicap, de démence, d'égalité entre hommes et femmes, de soins palliatifs, de santé mentale, de conciliation entre vie professionnelle et vie de famille ou de prise en charge de proches.

Des acteurs cantonaux et communaux du domaine de la promotion de la santé s'engagent également en faveur du groupe cible des proches aidants. Pour exploiter les synergies et éviter les doublons, il est particulièrement important de coordonner et d'harmoniser leur action.

Pour en savoir plus :

<https://promotionsante.ch/programmes-daction-cantonaux/sante-psychique/personnes-agees/themes-cles/proches-aidantes.html>

- Associations cantonales de médecins, en particulier dans les soins de base
- Pour pouvoir remplir leur rôle auprès des proches aidants, les médecins de famille doivent disposer de toutes les informations utiles sur les prestations cantonales, régionales et communales existantes. Ces informations devraient être élaborées d'entente avec eux et mises à disposition de manière proactive (idéalement par un point de contact).
- Autres acteurs et institutions dispensant des soins de base en ambulatoire ou en milieu hospitalier (en particulier les services d'aide et de soins à domicile, les établissements médicosociaux, les ligues de santé, les services sociaux et les centres de consultation)
- Prestataires de la société civile tels que des services de bénévoles, des voisins, des paroisses
- Sociétés cantonales, communales ou régionales de proches aidants  
Il est important d'associer les proches aidants à l'élaboration de mesures, par exemple en intégrant leurs associations dans les dispositifs de coordination et d'échanges.

## Mesure 2 : Créer des instruments de mise en réseau systématique

La deuxième étape consiste à créer des instruments de coordination et de mise en réseau appropriés. Il s'agit d'étudier soigneusement les besoins concrets dans ces domaines et de s'interroger sur les instruments adaptés aux buts poursuivis. Des commissions peuvent être désignées pour améliorer la qualité des soins (gestion des interfaces), développer des projets communs ou accompagner des processus politiques. Une coordination systématique est indispensable pour garantir la non-interruption de la prise en charge en situation d'urgence.

Des conditions générales clairement définies (rôle, tâches et compétences des commissions et des participants) ainsi que l'implication et le pouvoir de codécision de l'ensemble des acteurs constituent d'importants facteurs de réussite.

- Le **canton de Vaud** a institué en 2011 la *Commission consultative du soutien aux proches aidants* dans le but d'appuyer les actions menées par le Département de la santé et de l'action sociale. La commission rencontre trois fois par an des représentants des organisations et des services administratifs concernés. Elle a participé à l'élaboration des principes cantonaux, à l'évaluation des mesures pour les années 2012 à 2017 et à la définition des objectifs pour les années 2018 à 2022. Elle émet également des avis et des recommandations sur différents projets et constitue un lieu d'échange d'informations, de connaissances et d'expériences.

Pour en savoir plus : <https://www.vd.ch/themes/aides-financieres-et-soutien-social/proches-aidants/commission-consultative-du-soutien-aux-proches-aidants/>

- Le **canton du Tessin** a institué en 2019 une plateforme hétérogène en constante évolution dédiée aux proches aidants (*Piattaforma familiari curanti*) dans le but de faciliter la collaboration entre les services de l'administration et de promouvoir une planification commune. Cet organe réunit des représentants de différents services (office des personnes âgées et des soins à domicile, office des personnes handicapées, office des affaires familiales et de la jeunesse ainsi que le domaine de la démence) et d'organisations actives dans le domaine de la prise en charge de proches.

Pour en savoir plus :

<https://www4.ti.ch/dss/dasf/cosa-facciamo/sostegno-ai-familiari-curanti/introduzione/>

→ Dans la **commune de Riehen**, dans le canton de Bâle-Ville, des représentants de différentes structures (services des personnes âgées, services sociaux externes, aide sociale, prestations complémentaires, Spitex, églises) se réunissent toutes les six semaines pour un compte rendu (*Sozialrapport*) afin d'échanger des informations et de discuter de leur coopération. Ces rencontres permettent également de présenter des prestations de tiers (p. ex. conseil en matière de désendettement, service social de la police).

Pour en savoir plus : <https://www.riehen.ch/soziales/aelter-werden>

→ Le service de coordination des soins palliatifs (*Fach- und Koordinationsstelle Palliative Care*) de la **Ville de Saint-Gall** a pour mission de promouvoir les soins palliatifs dans les domaines du développement, de la formation, de la mise en réseau et de l'information à la population. Son action se réfère au concept de soins palliatifs 2013 (Konzept Palliative Care) élaboré par la ville. Les prestations proposées s'adressent aux professionnels des soins de base et aux bénévoles spécialisés. Ce service est géré depuis début 2014 par l'association Forum Palliative Care Stadt St.Gallen sur mandat de la municipalité de Saint-Gall. Ses membres s'engagent à développer et à institutionnaliser les soins palliatifs au niveau de la ville en associant à leur action tous les partenaires du réseau de soins palliatifs (Spitex, maisons de retraite, établissements médicosociaux, médecins, aumôneries, Pro Senectute, etc.) actifs dans la région. Forum Palliative Care Stadt St.Gallen est rattaché à l'organisation palliative ostschweiz.

Pour en savoir plus : <https://www.palliative-stadt-sg.ch>

### Informations supplémentaires

– **Culture du soin dans les communautés** : les institutions privées, les organisations d'utilité publique ou à caractère public ainsi que les membres de l'entourage familial font partie du système de soutien de toute personne qui, en raison d'une maladie ou de son âge avancé, a besoin de l'aide d'autrui. Le portrait *Culture du soin dans les communautés: les proches aidants en point de mire* montre comment la combinaison de ces divers éléments peut donner naissance à une culture du soin s'inscrivant dans l'espace social et présente des projets réalisés dans plusieurs communes et cantons. [www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet2](http://www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet2)

– **Impulsions pour le système de santé** : afin de garantir une prise en charge optimale des proches aidants, il est essentiel de préciser la nature de la collaboration des acteurs impliqués. Les impulsions que les professionnels devraient prendre en compte pour soutenir et décharger les proches aidants sont expliquées dans les publications suivantes :

Collaboration avec les proches aidants Impulsions du programme de promotion pour les responsables de formation, le personnel de direction et les professionnels dans les domaines des soins et du travail social.

[www.bag.admin.ch/proches-aidants-incitations](http://www.bag.admin.ch/proches-aidants-incitations)

Repérage précoce dans le contexte de la pratique médicale de la nécessité de décharger les proches : impulsions pour la profession médicale [www.bag.admin.ch/proches-aidants-incitations](http://www.bag.admin.ch/proches-aidants-incitations)

### 3.3 Sensibilisation et information du public

Il s'agit de sensibiliser les professionnels (en particulier du domaine de la santé et des affaires sociales), le monde du travail, les écoles, les milieux politiques, le grand public et même les personnes concernées à la situation des proches aidants pour :

- valoriser les proches aidants ;
- renforcer la prise de conscience à l'égard de l'engagement remarquable dont font preuve les proches aidants et souligner leur importance sociale et économique ;
- attirer l'attention sur les défis qui se posent aux proches aidants, en particulier la difficulté à concilier une activité professionnelle et la prise en charge d'un proche ;
- briser le tabou qui entoure l'acceptation d'une aide ou d'une décharge.

Plus il sera question des proches aidants, plus ceux-ci se reconnaîtront rapidement dans ce rôle et seront encouragés à solliciter de l'aide en temps utile s'ils en ont besoin. La sensibilisation ne participe pas seulement à la prévention ; elle contribue également à déstigmatiser la thématique chez les personnes concernées et dans le public.

#### **Rôle des cantons et des communes**

Les cantons et les communes ont un rôle essentiel à jouer pour sensibiliser les milieux visés à la problématique des proches aidants ; ils peuvent introduire des mesures et exploiter des instruments de communication spécifiques aux groupes cibles et adaptés à leur région.

Afin de renforcer la visibilité des proches aidants en Suisse, il serait souhaitable d'appliquer uniformément certaines mesures dans l'ensemble du pays, par exemple l'introduction d'une journée nationale des proches aidants ou l'utilisation d'un logo commun lorsqu'il est question des proches aidants.



## Mesures envisageables

### Mesure 1: Travailler avec les médias

Informé régulièrement permet d'attirer l'attention de la société, des milieux politiques et des professionnels sur la thématique des proches aidants. Des informations répétées, bien placées et soigneusement conçues diffusées dans différents médias (presse locale, radio, télévision, réseaux sociaux, journal communal) familiarisent le public avec la question des proches aidants. Exemples :

- Des portraits fournissent une image concrète de la vie quotidienne des proches aidants ainsi que des opportunités et des difficultés rencontrées. Cette visibilité peut aider les personnes concernées à se reconnaître comme des proches aidants.
- Des témoignages de proches, accompagnés d'informations sur des possibilités effectives de soutien et de décharge dans le canton, la région ou les communes, peuvent encourager les personnes concernées à solliciter de l'aide.

→ Sur son site Facebook Proches aidants Genève, le **canton de Genève** publie des portraits vidéo de proches aidants.

Pour en savoir plus :

<https://www.facebook.com/GESuisProcheAidant/>

<https://www.ge.ch/dossier/ge-suis-proche-aidant>

## Mesure 2: Organiser des campagnes d'information

Le public peut également être sensibilisé à la question de la prise en charge de proches au moyen d'une campagne d'information. Une campagne est toujours limitée dans le temps et porte sur des thèmes précis. Elle peut utiliser, par exemple, des flyers, des brochures, des sites Internet, des articles promotionnels et des manifestations. Une campagne réussie ne nécessite pas forcément des ressources importantes.

→ Le 30 octobre marque la Journée des proches aidants. Il s'agit d'une initiative lancée par le canton de Vaud en 2012, à laquelle d'autres cantons se sont associés. Cette journée inter-cantonale constitue avant tout un témoignage de reconnaissance et de gratitude à l'endroit des proches aidants. Elle offre également un cadre dans lequel les personnes concernées peuvent parler leur expérience et obtenir des informations. Grâce à une vaste campagne de communication à travers la Suisse romande, la Journée des proches aidants remporte un franc succès. Après Vaud, Genève, Fribourg, Jura, Neuchâtel, Valais et Tessin, Berne est le huitième canton à avoir introduit cette journée. D'autres cantons, notamment Zurich, Argovie, Soleure, Saint-Gall et Uri, organisent également diverses activités ce même jour.

Les cantons désireux de se joindre à cette campagne peuvent contacter [procheaidant@vd.ch](mailto:procheaidant@vd.ch). Les cantons participants se rencontrent trois fois par an à Lausanne, contribuent aux frais de communication et utilisent un visuel commun (voir logo) pour une présence uniforme et reconnaissable.

Pour en savoir plus :

<http://betreuende-angehoerige-tag.ch/>

<http://www.journee-proches-aidants.ch/>

<http://www.giornata-familiari-curanti.ch/>

Portrait: *Une campagne de sensibilisation et d'information: 30 octobre, la Journée des proches aidants du canton de Vaud:*

[www.bag.admin.ch/familiari-prestano-assistenza-parte2](http://www.bag.admin.ch/familiari-prestano-assistenza-parte2)



## Mettre en œuvre d'autres mesures de sensibilisation

Des expositions itinérantes permettent aux visiteurs de s'intéresser (inter)activement à la thématique des proches aidants, que ce soit en général ou sur des aspects particuliers. Ce type d'exposition présente l'intérêt de ne pas être pas lié à un lieu précis et de pouvoir se déplacer dans différents cantons, communes et régions. Des cycles de conférences, une journée « portes ouvertes » dans des établissements ou des projections de films constituent d'autres mesure de sensibilisation envisageables. Pour atteindre le public cible des jeunes aidants, il est aussi conseillé de mener des campagnes de sensibilisation dans les écoles et les centres de formation.

→ Dans le cadre de son programme cantonal de soutien aux proches aidants, le **canton de Vaud** a présenté pour la première fois en 2012 l'exposition itinérante *Proches aidants... tous les jours*. Cette exposition a été reprise l'année suivante par le canton de Genève, qui l'a adaptée à son propre contexte.

Pour en savoir plus : [www.vd.ch/proches-aidants](http://www.vd.ch/proches-aidants)

### Informations supplémentaires

- **Information du public :** d'autres conseils sur les aspects à prendre en compte pour informer le public figurent dans la brochure *Promotion de la santé psychique des proches aidant.e.s de personnes âgées*, éditée par Promotion Santé Suisse. Par exemple, il est important de transmettre des images positives et réalistes des proches aidants.  
[https://promotionsante.ch/assets/public/documents/fr/5-grundlagen/publikationen/psychische-gesundheit/Brochure\\_PSCH\\_2019-02\\_-\\_sante\\_psychique\\_des\\_proches\\_aidant-e-s.pdf](https://promotionsante.ch/assets/public/documents/fr/5-grundlagen/publikationen/psychische-gesundheit/Brochure_PSCH_2019-02_-_sante_psychique_des_proches_aidant-e-s.pdf)
- **Difficultés d'accès :** le mandat de recherche *Accès aux offres de soutien : analyse des obstacles pour les proches aidants* porte sur les facteurs qui entravent l'accès aux offres et propose des pistes pour améliorer la situation des personnes concernées, notamment la création de points de contact régionaux, des prestations de proximité, des offres de pair à pair ou encore la traduction des informations et des offres dans d'autres langues.  
[www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet1](http://www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet1)
- **Courts métrages et textes d'information :** la Croix-Rouge suisse et l'Office fédéral de la santé publique produisent des courts métrages et des textes d'information faciles à comprendre sur les différentes facettes de la prise en charge de proches. Les proches aidants sont sensibilisés à leur rôle, obtiennent des informations à bas seuil, sont encouragés à développer leurs propres ressources et à recourir aux offres de répit s'ils en éprouvent le besoin. L'accent est mis sur les personnes qui, jusque-là, ne se sont pas vraiment interrogées sur leur rôle et sur les possibilités de décharge disponibles, qui n'ont pas accès aux informations existantes ainsi que sur les personnes qui se heurtent à des barrières linguistiques.

Les films et les textes, non encore diffusés au moment de la préparation du présent document, s'adressent directement aux proches aidants et seront mis à la disposition des professionnels travaillant dans ce domaine.

Pour obtenir des informations supplémentaires : [proches.aidants@bag.admin.ch](mailto:proches.aidants@bag.admin.ch)

## 3.4 Information et conseil aux proches aidants

Les proches aidants ressentent un intense besoin d'être informés, que ce soit au moment d'endosser leur rôle, lors de situations de crise ou d'urgence et, de manière générale, à toutes les étapes de leur implication. Être informé donne un sentiment de sécurité et, par conséquent, procure un soulagement.

Internet fournit un large éventail d'informations, de qualité variable et d'orientations diverses, sur la prise en charge de proches. Face à ce flot d'informations, les proches aidants peuvent se sentir submergés. Ils ont souvent besoin de réponses urgentes à leurs questions, mais trouvent rarement l'interlocuteur qu'il leur faut.

Pour offrir un soutien efficace, les informations et les conseils doivent être adaptés à la situation personnelle des proches aidants, faciles à trouver, d'accès aisé et simples à comprendre.

Il existe déjà de nombreuses offres en matière d'information et de conseil, mais il est possible de faire mieux. Il en faut davantage pour les situations d'urgence (p. ex. numéros de téléphone d'urgence) et en développer à l'intention des jeunes aidants (p. ex. sous la forme d'une application), notamment. Le conseil de proximité doit également être développé.

### **Rôle des cantons et des communes**

Les cantons et les communes jouent un rôle important dans l'information et le conseil aux proches aidants : ils fournissent une vue d'ensemble neutre, répondant aux besoins des utilisateurs, de toutes les offres régionales proposées, peuvent effectuer un travail de coordination et servir de point de contact. Ils peuvent également mettre en place leurs propres services d'information et de conseil à bas seuil ou financer des offres de tiers. Leur connaissance des spécificités locales et leur contact avec la population leur permettent de répondre aux besoins locaux.

## Mesures envisageables

### Mesure 1 : Mettre à disposition du matériel et des plateformes d'information

En rassemblant en toute indépendance, sous une forme claire et compréhensible, l'ensemble des informations pouvant être utiles aux proches aidants, les cantons et les communes leur rendent un précieux service. Il s'agit, notamment, d'informations en rapport avec des questions financières et juridiques (droit du travail entre autres), d'une vue d'ensemble des offres régionales de conseil, de services d'aides et d'assistance, ainsi que de plate-formes d'information nationales dédiées à des groupes spécifiques de proches aidants. Des informations en rapport avec les situations d'urgence sont également très utiles.

La conception de supports d'information (flyers, brochures) et de plateformes d'information doit veiller à axer les contenus sur les besoins des utilisateurs et à les présenter dans un langage accessible. Il est conseillé de structurer ces supports en se référant aux questions que les proches aidants se posent au quotidien.

Tenir à jour des informations à l'échelle d'un canton constitue un véritable défi. Des concepts clairs, avec des procédures et des compétences bien définies, sont indispensables à cet effet.

#### → Exemples de plateformes nationales

- Informations générales : <https://www.proaidants.ch/>
- Proches aidants exerçant une activité professionnelle : <http://www.info-workcare.ch/fr>
- Jeunes aidants : <https://www.kalaidos-fh.ch/fr-CH/Forschung/Fachbereich-Gesundheit/Young-Carers/>
- Proches de personnes souffrant de maladies psychiques : <https://www.vask.ch/>
- Proches aidants issus de la migration : <http://www.migraweb.ch/themen/alter/pflege/angehoerige/>

#### → Exemples de brochures ou de plateformes d'information cantonales

- Avec le soutien financier du canton, l'**Association PA-F Proches aidants Fribourg** a élaboré un guide pratique articulé autour de 15 questions importantes pour répondre aux principales préoccupations des proches aidants : [http://www.pa-f.ch/data/web/pa-f.ch/uploads/Brochure%20PA-F/brochure\\_pa-f\\_f.pdf](http://www.pa-f.ch/data/web/pa-f.ch/uploads/Brochure%20PA-F/brochure_pa-f_f.pdf)
- Le **canton des Grisons** a publié «*Pflegende Angehörige in Graubünden*», une brochure qui aborde tous les aspects de l'engagement des proches aidants : [https://www.gr.ch/DE/Medien/Mitteilungen/MMStaka/Dokumente2015/Pflegende\\_Angehoerige\\_LOW\\_IT.pdf](https://www.gr.ch/DE/Medien/Mitteilungen/MMStaka/Dokumente2015/Pflegende_Angehoerige_LOW_IT.pdf)

### **Mesure 2: Organiser des manifestations d'information**

Les manifestations d'information ne servent pas uniquement à sensibiliser le grand public à la thématique des proches aidants. Elles sont aussi l'occasion d'entrer en contact avec des proches aidants et de répondre directement à leurs questions. Elles peuvent traiter de la thématique des proches aidants en général ou d'un sujet spécifique (p. ex. démence, gestion des ressources personnelles).

### **Mesure 3: Proposer un conseil ciblé**

Les offres de conseil à l'intention des proches aidants sont les plus utiles lorsqu'elles peuvent s'adapter à leurs besoins et à leurs attentes. Certains proches ne souhaitent qu'un conseil ponctuel, d'autres considèrent qu'un accompagnement tout au long d'une prise en charge constitue un soutien précieux. Les offres de conseil devraient donc être prévues sous différentes formes :

- conseil par écrit, par téléphone et en personne ;
- conseil sur place ou au domicile des personnes aidées (lorsque les proches aidants peuvent difficilement se déplacer du fait de leurs obligations ou qu'ils disposent de peu de temps) ;
- conseil ponctuel ou sur la durée (accompagnement, coaching, gestion de cas) ;
- conseil global ou ciblé spécifiquement sur certaines situations (p. ex. jeunes aidants, troubles psychiques, démence, fin de vie, retour sur le marché du travail).

Les situations peuvent évoluer rapidement. Cet aspect doit être abordé avec les proches aidants lors des consultations. Il y a moins de surprises lorsque les événements peuvent être anticipés (p. ex. besoins croissants de la personne aidée, défaillance dans le réseau des proches aidants, situations d'urgence).

Les questions financières nécessitent souvent aide et conseils, notamment pour connaître les prestations auxquelles les personnes ont droit (allocations pour impotents, assurances maladie complémentaires).

→ La ligne *Proch'info* du **canton de Genève** s'adresse à l'ensemble de la population ; son but est de prévenir un état d'épuisement chez les proches aidants. Des professionnels répondent aux questions qui leur sont posées, identifient les besoins et orientent les personnes vers des offres appropriées.

Pour en savoir plus :

<https://www.ge.ch/document/ligne-proch-info-ligne-telephonique-proches-aidants>

→ Le **canton de Glaris** dispose depuis la mi-avril 2019 d'un service spécialisé dans la coordination des questions de santé (*Koordination Gesundheit KOGE*). Ce service propose gratuitement à l'ensemble de la population des informations, une analyse des besoins, des conseils ainsi qu'un soutien (gestion de cas dans des situations complexes de soins ambulatoires). Son objectif est d'aider les proches aidants à mettre en place un filet de sécurité efficace et de coordonner les mesures d'aide à la personne.

Pour en savoir plus : <https://www.gl.ch/public-newsroom/details.html/31/news/10175>

→ Dans le **canton de Bâle-Ville**, l'équipe *Beratung und Bedarfsabklärung* fournit toute information utile sur les possibilités d'aide et de soins à domicile et propose un accompagnement lorsqu'une personne intègre un établissement médico-social. Sur demande, y compris en situation d'urgence, elle propose des lits dans des EMS pour offrir un répit aux proches aidants.

Pour en savoir plus :

<https://www.gesundheitsversorgung.bs.ch/aeltere-menschen/eintritt-pflegeheim.html>

→ Les **cantons d'Argovie, de Berne, de Schwyz, de Zoug et de Zurich** disposent de *Pallifon*, un service d'assistance téléphonique d'urgence à l'intention des personnes en soins palliatifs, de leurs proches et des personnes qui s'en occupent. Des équipes interdisciplinaires répondent aux appels 24 heures sur 24, gratuitement, au 0844 148 148.

Pour en savoir plus : <http://www.pallifon.ch>

## Informations supplémentaires

- **Communication** : l'information et le conseil aux proches aidants doivent viser une communication de qualité. Des conseils sur la manière de communiquer figurent en page 24 de la brochure *Promotion de la santé psychique des proches aidant-e-s de personnes âgées* publiée par Promotion Santé Suisse. Il s'agit, par exemple, de trouver les mots justes et de dialoguer d'égal à égal.  
[https://promotionsante.ch/assets/public/documents/fr/5-grundlagen/publikationen/psychische-gesundheit/Brochure\\_PSCH\\_2019-02\\_-\\_sante\\_psychique\\_des\\_proches\\_aidant-e-s.pdf](https://promotionsante.ch/assets/public/documents/fr/5-grundlagen/publikationen/psychische-gesundheit/Brochure_PSCH_2019-02_-_sante_psychique_des_proches_aidant-e-s.pdf)
- Le lien suivant mène à un recueil des moyens de communication pour la promotion de la santé mentale des proches aidants de personnes âgées :  
[https://gesundheitsfoerderung.ch/assets/public/documents/de/5-grundlagen/publikationen/psychische-gesundheit/Infoblatt\\_GFCH\\_2020-06\\_-\\_Sammlung\\_komm\\_Hilfsmittel\\_PsyGe\\_betreuende\\_Angehoerige\\_dfi.pdf](https://gesundheitsfoerderung.ch/assets/public/documents/de/5-grundlagen/publikationen/psychische-gesundheit/Infoblatt_GFCH_2020-06_-_Sammlung_komm_Hilfsmittel_PsyGe_betreuende_Angehoerige_dfi.pdf)
- **Coordination des soins favorable aux proches** : le mandat *coordination des soins et de l'assistance à domicile du point de vue des proches* réalisé dans le cadre du programme de promotion s'est penché sur la question des tâches de coordination que doivent assumer les proches et les professionnels lorsqu'une personne nécessitant des soins est prise en charge chez elle. L'étude *Coordination des soins favorable aux proches* parvient à la conclusion que les proches ne souhaitent pas déléguer les tâches de coordination à des tiers et qu'ils tiennent à conserver leur capacité de décision. Elle met en évidence la complémentarité des proches et des professionnels dans ce domaine. La coordination doit être reconnue en tant que composante essentielle des soins de santé.  
[www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet1](http://www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet1)



### 3.5 Services d'aide et de décharge pour proches aidants

Les proches aidants vivent leur engagement de manière très individuelle. Pour pouvoir prendre soin de proches sur la durée, il est important de trouver un équilibre entre les ressources et les contraintes afin de préserver sa santé. Les personnes qui se consacrent intensivement à un proche pendant une période prolongée et qui ont une activité professionnelle, sont isolés socialement, ont des problèmes de santé ou ont d'autres tâches d'assistance à assumer sont particulièrement exposées au risque d'épuisement.

Les offres d'aide et de décharge ont pour but d'apporter aux proches aidants un soutien sur le plan pratique. Les diverses offres d'organismes publics ou privés ainsi que de services de bénévoles doivent permettre aux proches aidants de retrouver un espace de liberté qu'ils peuvent utiliser, selon leurs besoins, pour se reposer, exercer une activité lucrative ou s'occuper d'affaires personnelles. Les situations d'assistance sont très diverses ; il en va de même des besoins de décharge.

On peut distinguer les types d'offres suivants :

- offres de décharge ambulatoires, résidentielles ou de proximité dans le domaine de l'assistance et des soins ;
- offres d'aide au quotidien ;
- offres d'aide à la mobilité.

Les besoins de décharge sont variés : ils peuvent être à court terme et ponctuels (p. ex. en cas d'urgence) ou bien réguliers (p. ex. à certaines heures, le jour ou la nuit, durant les week-ends ou pour des vacances).

#### **Rôle des cantons et des communes**

Dans ce domaine d'action, les cantons et les communes ont un rôle de premier plan à jouer : Ils veillent à ce que le système de santé propose une prise en charge aussi complète que possible et adaptée aux besoins et ils coordonnent et financent les offres.

## Mesures envisageables

### **Mesure 1 : Ils veillent à ce que le système de santé propose une prise en charge aussi complète que possible et adaptée aux besoins.**

Les recherches menées dans le cadre du programme de promotion à l'intention des proches aidants montrent clairement que l'adéquation entre l'offre et la demande laisse souvent à désirer. Les lacunes les plus importantes s'observent dans le domaine des structures de jour et des structures de nuit. De manière générale, il n'y a pas suffisamment de structures destinées aux enfants et aux adolescents. Il y a un déficit dans l'accueil de nuit pour adultes et dans l'accueil des personnes handicapées durant les week-ends et les vacances, surtout lorsque ces personnes deviennent dépendantes à cause de l'âge. De même, il n'y a pas assez d'offres destinées aux jeunes adultes, aux personnes dépendantes et aux personnes atteintes de démence précoce. L'accueil des personnes âgées est le domaine où l'offre est globalement la meilleure, même si le nombre de lits d'urgence est insuffisant en bien des endroits.

Pour proposer une prise en charge complète et adaptée aux besoins, il est donc important de recenser ces besoins (voir le domaine d'action « [Bases politiques](#) »).

### **Mesure 2 : Ils coordonnent les offres et les acteurs.**

Un nombre croissant de communes ont des échanges à l'échelon régional ou suprarégional et se regroupent en régions sanitaires afin d'améliorer le travail en réseau des acteurs du domaine médical, du domaine infirmier et du domaine social.

→ Dans sa version révisée entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2018, la loi sur l'assistance et les soins aux personnes âgées (*Altersbetreuungs- und Pflegegesetz, APG*) du canton de Bâle-Campagne prévoit que les communes se regroupent en régions sanitaires pour proposer à la population des prestations à l'intention des personnes âgées. C'est ce qu'ont fait trois communes, **Allschwil, Binningen et Schönenbuch**, en créant un service commun dédié aux personnes âgées dépendantes et à leurs proches, lesquels bénéficient ainsi d'une offre coordonnée, correspondant à leurs besoins et de bonne qualité.

Pour en savoir plus : <https://www.baselland.ch/themen/p/politische-rechte/vernehmlassungen/2016/apg/vernehmlassung-apg-gesetz.pdf>

### Mesure 3 : Ils financent les offres.

Les cantons et les communes peuvent participer au financement d'offres d'aide et de décharge. Deux stratégies s'offrent à eux : le financement par sujet (versement de subsides directement au proche aidant ou à la personne dépendante) ou le financement par objet (subvention d'offres de soutien spécifiques). Ils peuvent recourir à des contrats de prestations pour encourager des institutions à proposer plus particulièrement des services destinés aux proches aidants.

Pour que les services puissent être utilisés, ils doivent être financièrement viables - pour tous les ménages qui s'occupent de proches. C'est un défi majeur (cf. note dans le domaine d'action « [Protection financière des proches aidants](#) »).

→ La **commune d'Arlesheim**, dans le canton de Bâle-Campagne, participe financièrement à l'*utilisation d'offres de décharge* (accueil de jour et de nuit).

Pour en savoir plus : <https://www.arlesheim.ch/de/verwaltung/dienstleistungen/>

→ Dans le cadre d'un projet pilote, la **ville de Berne** accorde des subsides (*Betreuungsgutsprachen*) à des personnes aux revenus modestes pour les aider à rester à domicile ou à vivre dans un logement avec encadrement. Ces subsides peuvent être utilisés pour bénéficier de prestations proposées par des organisations d'utilité publique en ville de Berne, notamment pour l'adaptation du logement, le renforcement de la sécurité, l'amélioration de l'alimentation ou encore l'intégration sociale. Ils sont accordés pour un an et peuvent être reconduits d'année en année.

Pour en savoir plus : <https://www.bern.ch/themen/gesundheit-alter-und-soziales/alter-und-pensionierung/betreuungsgutsprachen>

→ Dans sa stratégie consacrée à la gériatrie et à la démence (*Geriatric- und Demenzkonzept*), le **canton de Thurgovie** a prévu différentes mesures visant à décharger les proches aidants. L'une de ces mesures est centrale : il s'agit de subventionner des offres d'aide et de décharge. Le canton de Thurgovie s'allie aux acteurs concernés (comme les services de consultation de proximité sur la démence, Alzheimer Thurgau, Pro Senectute Thurgau, la section thurgovienne de la Croix-Rouge Suisse ou Pro Infirmis Thurgau) pour faire connaître aux proches aidants ces offres, la manière d'y accéder et les possibilités de soutien financier.

Pour en savoir plus : [https://gesundheit.tg.ch/public/upload/assets/46700/2016.03\\_Geriatric-und\\_Demenzkonzept\\_Kanton\\_Thurgau\\_29\\_Maerz\\_2016.pdf](https://gesundheit.tg.ch/public/upload/assets/46700/2016.03_Geriatric-und_Demenzkonzept_Kanton_Thurgau_29_Maerz_2016.pdf)

## Types d'offres

### **Type d'offre 1: Offres de décharge ambulatoires, résidentielles ou de proximité dans le domaine de l'assistance et des soins**

On peut distinguer les types d'offres ci-après.

- **Structures d'accueil de jour et de nuit:** ces structures intermédiaires offrent la possibilité de séjourner provisoirement dans une institution, à l'heure ou à la journée; elles sont cruciales pour décharger les proches aidants.

→ La fondation **visoparents schweiz** propose aux parents d'enfants atteints de déficience visuelle ou polyhandicapés des possibilités variées de répit quotidien, notamment des structures d'accueil de jour et de nuit. Diverses offres complémentaires permettent aux parents d'avoir du temps pour eux en soirée, la nuit, le week-end ou pendant une semaine de vacances.

Pour en savoir plus : <https://www.visoparents.ch/>

- **Places de répit dans le secteur résidentiel:** ce sont des places d'accueil à durée limitée proposées par des résidences médicalisées. Selon les cas, on peut y recourir lorsque les proches aidants sont en vacances, pour des soins aigus ou de transition, en cas d'urgence ou comme solution temporaire.

→ Les centres de soins de la **ville de Zurich** (*Pflegezentren der Stadt Zürich, PZZ*) proposent des accueils de jour, des accueils de nuit, des séjours de vacances et des séjours réguliers aux personnes dépendantes. Ces services sont ouverts 365 jours par an et 24 heures sur 24. Cela permet de décharger les proches aidants de manière optimale.

Pour en savoir plus : <https://www.stadt-zuerich.ch/gud/de/index/departement/organisation/pflegezentren-der-stadt-zuerich.html>

– **Aide à domicile de jour et de nuit**: ces services de proximité proposent aux personnes dépendantes de tous âges une aide à domicile pour décharger les proches aidants.

→ **Gardes de nuit (Nachtwachen)**: il est essentiel de décharger les proches aidants lorsque les personnes qu'ils aident ont besoin d'une assistance 24 heures sur 24. Les gardes et les services de nuit peuvent être une solution.

Pour en savoir plus : [www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet2](http://www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet2)

→ La **Croix-Rouge suisse** a mis sur pied différents *services de soutien aux proches aidants*. On peut citer à titre d'exemple son offre Dementia Care, qui propose aux personnes aidant des proches atteints de démence des prestations à un tarif socialement acceptable.

Pour en savoir plus :

<https://www.redcross.ch/fr/theme/services-daide-pour-proches-soignants>

### **Type d'offre 2: Offres d'aide au quotidien**

Il est souvent plus facile de confier à des tiers des tâches quotidiennes (achats, accompagnement à des rendez-vous, nettoyage) que de leur déléguer des soins. Des services professionnels aussi bien que des services de bénévoles proposent ce type de prestations, contribuant ainsi à soutenir et à décharger les proches aidants.

→ L'association **Förderverein Nachbarschaftshilfe** promeut *l'aide de voisinage* dans la ville de Zurich en soutenant les quatorze associations de la ville actives dans ce domaine. Le développement de cette forme simple d'aide entre voisins apporte un répit aux proches aidants aussi.

Pour en savoir plus : <https://www.nachbarschaftshilfe.ch>

→ La **coopérative Zeitgut Luzern** est membre du réseau KISS, qui regroupe onze coopératives et vise à établir à l'échelle de la Suisse un système de *crédits de temps pour l'aide de voisinage bénévole*. Elle organise cette aide dans **la ville et le canton de Lucerne**. Elle a pour principal groupe cible les personnes âgées qui ont besoin d'une aide au quotidien. Elle a la particularité de convertir les engagements des bénévoles en crédits (exprimés en unités horaires) qui alimentent un compte-temps. Les bénévoles se constituent ainsi un avoir, dans lequel ils peuvent puiser s'ils ont eux-mêmes besoin d'aide. Ce système fonctionne un peu comme un quatrième pilier non monétaire de la prévoyance.

Pour en savoir plus : <https://www.zeitgut.org>

### Type d'offre 3: Offres d'aide à la mobilité

L'âge, la maladie ou le handicap peuvent entraver fortement la mobilité : pour la conserver, les personnes concernées ont besoin d'être aidées et accompagnées. Beaucoup d'acteurs s'engagent déjà pour favoriser la mobilité. Même s'il existe encore des lacunes dans certains domaines, les personnes qui ont besoin d'aide pour se déplacer ont accès en Suisse à diverses offres d'accompagnement, recourant principalement aux transports privés mais aussi aux transports publics. Ces services contribuent à augmenter l'autonomie des personnes à mobilité réduite tout en déchargeant les proches aidants. Cependant, les coûts de transport peuvent peser lourdement sur les budgets.

Pour en savoir plus, lire le portrait *Se déplacer malgré l'âge ou le handicap. Accompagnement dans les transports publics et privés* :

[www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet2](http://www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet2)

→ La ville de Neuchâtel s'efforce de *préserver la mobilité* des personnes âgées à travers l'urbanisme (trottoirs bas, bancs en nombre suffisant, mains courantes), l'accès aux transports publics, le renforcement de la sécurité et l'accessibilité des services et bâtiments publics.

Pour en savoir plus : <https://www.neuchatelville.ch/fr/je-suis/senior/>

### Informations complémentaires

– **Obstacles à l'utilisation des offres de décharge**: les proches aidants s'investissent corps et âme dans leur engagement, consacrant beaucoup de temps et d'énergie aux personnes qu'ils aident. Aussi n'est-il pas rare qu'ils considèrent comme une faiblesse de devoir faire appel à une aide extérieure. Nombre d'entre eux ont du mal à admettre qu'ils ont besoin de répit et de soutien, à demander de l'aide et à l'accepter. Comme le montrent les résultats du mandat de recherche *facteurs influençant le recours aux structures de jour et de nuit*, les proches aidants ne se résolvent à demander une aide extérieure que lorsque la pression psychique qu'ils subissent est déjà très forte. [www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet1](http://www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet1)

– **Système d'aide**: dans le cadre du projet Aider les Proches aidants, un système de soutien intégré est en cours de mise en place dans le **canton de Neuchâtel**. Les proches aidants y trouveront des informations et un soutien via une application et une plateforme en ligne. Ils pourront également utiliser ces outils pour consigner leur état émotionnel et leur niveau de stress, bénéficier d'une aide à l'orientation et accéder à des offres d'aide pour faciliter leur autogestion. <https://gesundheitsfoerderung.ch/pgv/gefoerderte-projekte/aider-les-proches-aidants.html>

## 3.6 Renforcement des capacités des proches aidants et des bénévoles

Il existe deux approches pour aider les proches aidants à maintenir un équilibre: réduire leurs contraintes grâce à des offres de décharge et renforcer leurs ressources. La promotion de l'auto-gestion des proches aidants combine ces deux approches. Elle sensibilise les proches aidants afin qu'ils fassent attention à la fois aux ressources qu'ils possèdent et aux contraintes qu'ils subissent. Les connaissances qui leur sont ainsi dispensées leur permettent non seulement de renforcer leurs ressources de la manière qui leur convient, mais aussi d'utiliser de façon mieux ciblée les ressources externes (p. ex. une offre de décharge) de façon à alléger leurs contraintes.

On peut renforcer les ressources des proches aidants à travers des formations, la transmission de connaissances et des échanges leur permettant, par exemple, d'approfondir leurs connaissances d'une maladie, de s'y retrouver dans le système d'aide et de décharge, de réfléchir à leur rôle et de choisir en connaissance de cause d'assumer ou non certaines tâches d'assistance. L'activation de leur réseau social contribue également à renforcer leurs ressources. Avec des ressources renforcées, les proches aidants sont mieux armés pour faire face à leurs tâches d'assistance quotidiennes tout en faisant attention à leur propre santé.

Beaucoup d'offres d'aide et de décharge bénéficient de l'engagement de bénévoles. Il est donc important de sensibiliser ces derniers à la situation et aux besoins des proches aidants et de renforcer leurs compétences au moyen de formations continues et d'échanges conçus spécifiquement à leur intention.

### **Rôle des cantons et des communes**

Les cantons et les communes peuvent favoriser le renforcement des capacités des proches aidants en créant leurs propres outils, en finançant des offres de tiers et en instaurant des conditions-cadre favorisant les initiatives de la société civile (p. ex. mise à disposition gratuite de locaux pour des groupes d'entraide).

Il est important que la conception des formations et des échanges fasse une part plus grande à la participation et au renforcement des capacités. Il faut également répondre au problème que posent le manque de temps des proches aidants et leur liberté de déplacement restreinte, par exemple en leur proposant des formations et des rencontres sous des formes nouvelles (en particulier offres en ligne) ou en assurant la prise en charge des proches aidés pendant les formations et les rencontres.

Les cantons et les communes peuvent également veiller à ce que les bénévoles soient sensibilisés et systématiquement formés aux attentes des proches aidants.

## Mesures envisageables

### **Mesure 1 : Proposer des formations et transmettre des connaissances aux proches aidants**

On peut proposer aux proches aidants des formations qui leur permettent d'acquérir des connaissances, de développer des aptitudes pratiques, de mieux maîtriser les compétences inhérentes à leur rôle et de pratiquer leurs tâches d'assistance quotidienne en se sentant davantage en sécurité et en confiance. Les formations offrent en outre une excellente occasion de sensibiliser les proches aidants à des questions importantes, comme faire attention à leur propre santé, mettre des limites et reconnaître à temps les signaux d'alerte envoyés par leur corps.

- Le **canton de Genève** subventionne depuis janvier 2020 un *programme de formation à la carte* pour répondre aux besoins et aux attentes des proches aidants. À terme, le programme comptera 27 modules, proposés par la Haute école de santé (HEdS). La prise en charge des proches aidés est assurée (pendant les 3h que dure le module ainsi qu'1h avant et 1h après).

Pour en savoir plus :

<https://www.ge.ch/etre-proche-aidant-obtenir-aide/formation-proche-aidant>

- Dans le **canton de Lucerne**, il existe diverses formations destinées aux proches prenant en charge une personne atteinte de démence, par exemple *EduKation Demenz®* proposé par **Alzheimer Luzern**. Cette formation a pour but d'élargir les connaissances des proches aidants sur la démence, d'approfondir leur compréhension de la personne malade, de leur faire appréhender et accepter leur sentiment de chagrin et de perte et de les amener à comprendre et à accepter leur rôle de proche aidant. Le canton de Lucerne accompagne ce projet depuis sa conception dans le cadre de son programme 2017–2021 consacré à la santé des personnes âgées (Gesundheit im Alter) et il le soutient financièrement.

Pour en savoir plus : <https://www.alzheimer-schweiz.ch/de/luzern/news/beitrag/schulung-fuer-angehoerige-nach-edukation-demenzr-nach-prof-dr-sabine-engel/>



## Mesure 2 : Développer les échanges entre proches aidants

Des canaux de communication sont là en premier lieu pour offrir aux proches aidants un espace protégé dans lequel ils peuvent s'exprimer et partager leurs expériences avec d'autres personnes dans la même situation. Beaucoup de proches aidants trouvent très utile de rencontrer d'autres personnes qui vivent ou qui ont vécu des situations similaires. Ces échanges leur permettent d'obtenir des conseils pratiques, leur redonnent espoir et courage et leur insufflent une nouvelle énergie.

- Le réseau démente (Netzwerk Demenz) de la **ville de Saint-Gall** a identifié début 2016 le besoin d'une offre à bas seuil pour les personnes atteintes de démence et leurs proches. Pour y répondre, un groupe de projet inter-disciplinaire a mis sur pied le *Café TrotzDem*, sur le modèle du Café Alzheimer de l'Association Alzheimer Suisse. Il s'agit d'un lieu où les personnes atteintes de démence, leurs proches et les personnes intéressées peuvent se retrouver une fois par mois pour échanger, partager un moment de convivialité et s'informer sur la démence. Pendant la mise en place du projet et les premières années, la ville a participé au projet en lui allouant des ressources financières et humaines. Depuis 2020, elle a retiré ses ressources humaines, mais elle maintient une contribution financière qui couvre les frais généraux.

Pour en savoir plus : <https://www.alzheimer-schweiz.ch/de/stgallen-beider-appenzell/angebote/beitrag/cafetrotzdem-treffpunkt/>

- Dans le **canton de Genève**, quatre communes (Genève, Carouge, Onex et Vernier) ont aménagé, avec les partenaires sociaux, des espaces d'écoute animés par des professionnels. Ils favorisent le partage d'expériences et la mise en commun de solutions. Ces espaces sont gratuits et ouverts à tous, indépendamment du lieu de domicile.

Pour en savoir plus :

<https://www.ge.ch/etre-proche-aidant-obtenir-aide/espace-ecoute-soutien-psychologique>

### Mesure 3 : Développer les échanges et les formations pour les bénévoles

Les bénévoles sensibilisés aux attentes des proches aidants et formés à collaborer avec eux bénéficient de compétences renforcées leur permettant de mieux les soutenir. Les cantons et les communes peuvent apporter une contribution dans ce domaine en proposant des formations et des canaux de communication ou en soutenant les offres de tiers.

→ Dans le cadre de sa stratégie consacrée à la gériatrie et à la démence (*Geriatric- und Demenzkonzept*), le **canton de Thurgovie** a élaboré un programme de formation dans ce domaine. Intitulé « *Fachkompetenz Geriatrie und Demenz* », il s'adresse aux bénévoles, aux proches, aux professionnels de la santé et du social ainsi qu'aux divers prestataires en contact avec les personnes âgées concernées (p. ex. coiffeurs, personnel de vente, personnel administratif). Les organismes de formation qui conçoivent et dispensent des formations suivant la grille de compétences du programme pourront facturer les frais de cours à l'office thurgovien de la santé (Amt für Gesundheit).

Pour en savoir plus : [https://gesundheit.tg.ch/public/upload/assets/46700/2016.03\\_Geriatrie-und\\_Demenzkonzept\\_Kanton\\_Thurgau\\_29\\_Maerz\\_2016.pdf](https://gesundheit.tg.ch/public/upload/assets/46700/2016.03_Geriatrie-und_Demenzkonzept_Kanton_Thurgau_29_Maerz_2016.pdf)

### Informations complémentaires

– **L'entraide**: consiste à réunir des personnes vivant des situations similaires pour qu'elles s'aident mutuellement. Les *groupes d'entraide* sont une forme d'entraide communautaire. Y participer apporte un soulagement psychique et social, permet d'obtenir des conseils pratiques et offre un espace dans lequel on se sent compris sans devoir s'expliquer. En Suisse, il existe de nombreux groupes d'entraide, dont certains s'adressent aux proches aidants.

Pour en savoir plus : <https://www.selbsthilfeschweiz.ch/shch/fr.html>

– **Promotion de l'autogestion**: Pour en savoir plus sur la promotion de l'autogestion, lire le portrait *Promotion de l'autogestion des proches aidants* :

[www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet2](http://www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet2)

– **Santé psychique des proches aidants**: dans la brochure *Promotion de la santé psychique des proches aidant-e-s de personnes âgées. Un guide pour la promotion de la santé des personnes âgées*, Promotion Santé Suisse formule des recommandations sur la manière dont les acteurs de la promotion de la santé peuvent promouvoir la santé psychique des proches aidants dans différents settings. L'accent est mis sur le renforcement des ressources.

[https://promotionsante.ch/assets/public/documents/fr/5-grundlagen/publikationen/psychische-gesundheit/Brochure\\_PSCH\\_2019-02\\_-\\_sante\\_psychique\\_des\\_proches\\_aidant-e-s.pdf](https://promotionsante.ch/assets/public/documents/fr/5-grundlagen/publikationen/psychische-gesundheit/Brochure_PSCH_2019-02_-_sante_psychique_des_proches_aidant-e-s.pdf)

### 3.7 Protection financière des proches aidants

L'engagement des proches aidants a une grande valeur pour la société et pour le système de santé. Mais le travail d'assistance et de soin qu'ils fournissent gratuitement peut avoir des conséquences financières non négligeables sur le plan personnel. Les proches aidants qui, pour assumer leur engagement, réduisent, abandonnent ou perdent involontairement leur activité professionnelle subissent une perte de gain. De plus, leur couverture sociale se détériore. L'ampleur du préjudice financier varie fortement selon les situations.

Les cantons et les communes peuvent fournir un soutien financier :

- pour reconnaître l'engagement des proches aidants ;
- pour atténuer leurs pertes de gain ;
- pour indemniser le travail d'assistance et de soin qu'ils fournissent ;
- pour inciter à assurer l'assistance et les soins à domicile et retarder ainsi l'entrée en foyer.

#### **Rôle des cantons et des communes**

Comme mentionné à propos du champ d'action « [Bases politiques](#) », les cantons et les communes ont la compétence de développer des réglementations sur la protection financière des proches aidants et de définir des prestations à leur intention. Ces prestations peuvent être conçues selon différentes approches :

D'une part, il faut distinguer le financement par sujet et le financement par objet. D'autre part, les proches aidants peuvent recevoir un soutien financier direct sous la forme de prestations valant reconnaissance ou indemnisation de leur engagement ou ils peuvent bénéficier indirectement de prestations destinées aux proches qu'ils aident.

Le droit à un soutien financier est soumis à des conditions variables selon les cantons et les communes. Il dépend de la définition du « proche aidant ». Il est donc indispensable de définir clairement cette notion.

Quelle que soit la forme choisie par les communes et les cantons pour soutenir financièrement l'engagement des proches aidants, il est extrêmement important de considérer leur situation financière dans son ensemble (cf. informations complémentaires).

## Mesures envisageables

### Mesure 1: Ancrer les prestations financières dans la loi

En adoptant des réglementations légales, les cantons et les communes peuvent apporter aux proches aidants un soutien ciblé, efficace et adapté à leurs besoins.

L'analyse des besoins décrite dans le domaine d'action « Bases politiques » est très utile pour déterminer sous quelle forme un soutien financier peut décharger les proches aidants le plus efficacement possible.

- La loi sur l'assistance et les soins aux personnes âgées (*Altersbetreuungs- und Pflegegesetz, APG*) du **canton de Bâle-Campagne** stipule, à son art. 28, que les communes peuvent verser des subsides pour reconnaître et encourager l'assistance et les soins dispensés par des personnes de référence.

Pour en savoir plus : [https://bl.clex.ch/app/de/texts\\_of\\_law/941](https://bl.clex.ch/app/de/texts_of_law/941)

### Mesure 2: Indemniser les proches aidants pour leur engagement

Les cantons et les communes peuvent indemniser les proches aidants pour leur engagement de différentes manières :

- Allocations de prise en charge pour les proches

Certains cantons et communes connaissent un système de subsides versés directement aux proches aidants à titre de reconnaissance financière pour le travail d'assistance et de soin qu'ils fournissent sans être rémunérés. Dans la majorité des cas, ces subsides sont conçus comme des indemnités forfaitaires.

- La **commune d'Arlesheim**, dans le canton de Bâle-Campagne, soutient financièrement les proches aidants en accordant un subside pour indemniser le travail bénévole de soin et d'assistance effectué en faveur de proches dépendants. Le but est de favoriser la prise en charge à domicile et d'accorder une reconnaissance aux prestations fournies par les proches aidants.

Pour en savoir plus : <https://www.arlesheim.ch/de/verwaltung/dienstleistungen/>

- **Indemnisation de la perte de gain via les frais de maladie et d’invalidité de l’ayant droit aux prestations complémentaires:** Les proches qui réduisent ou cessent leur activité professionnelle pour dispenser des soins à une personne ayant droit aux prestations complémentaires peuvent, dans une partie des cantons, demander une indemnité pour leur perte de salaire. Cette prestation est régie dans une ordonnance cantonale relative au remboursement des frais de maladie et d’invalidité. Les conditions d’octroi varient selon les cantons.
- **Autres prestations cantonales:** Certains cantons connaissent d’autres prestations en faveur des proches aidants.

→ En vertu de la LVLAfam (loi d’application de la loi fédérale sur les allocations familiales et sur des prestations cantonales en faveur de la famille), le **canton de Vaud** verse trois prestations : une allocation de naissance ou d’adoption, une allocation en faveur des familles s’occupant d’un enfant mineur handicapé à domicile (AMINH) et des aides du Fonds cantonal pour la famille.

Pour en savoir plus : <https://www.guidesocial.ch/recherche/fiche/generatepdfAll/40>

→ Le **canton du Tessin** verse une aide financière directe (*aiuto diretto*) aux personnes dépendantes afin qu’elles puissent rester à domicile. Cette aide peut être utilisée librement, y compris pour indemniser les proches aidants.

Pour en savoir plus :  
<https://m3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/index.php/raccolta-leggi/pdfatto/atto/364>

### **Mesure 3 : Accorder des allègements fiscaux aux proches aidants**

Les cantons et les communes peuvent accorder une déduction fiscale pour les prestations de soins et d’assistance fournies. Mais attention : la déduction doit être conçue de façon à ce que tous les proches aidants puissent si possible en bénéficier.

→ Dans le **canton de Bâle-Campagne**, les contribuables peuvent déduire 2000 francs pour chaque personne dépendante majeure et fortement invalide ou tributaire de soins permanents qu’ils prennent en charge dans leur communauté domestique sans être rémunérés (*art. 33 de la loi sur les impôts [Steuergesetz]; SGS 331*).

Pour en savoir plus : [https://bl.clex.ch/app/de/texts\\_of\\_law/331](https://bl.clex.ch/app/de/texts_of_law/331)

## Informations complémentaires

- **Financement par sujet des prestations visant à assurer une protection financière aux proches aidants:** la publication *Protection financière des proches aidants. Prestations reposant sur un financement à la personne aux niveaux fédéral, cantonal et communal* fournit des informations détaillées sur les prestations mentionnées ici ainsi que sur les prestations au niveau fédéral.  
[www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet2](http://www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet2)
- **Viabilité financière:** l'étude *Viabilité financière des offres de soutien et de décharge* réalisée en 2019 montre comment les disparités entre les cantons et les communes se répercutent sur la situation financière des ménages dans lesquels une personne est prise en charge par un proche. Elle identifie des situations-types de prise en charge et les illustre par des exemples de cas réels. Elle procède ensuite à divers calculs de simulation en faisant varier les revenus et le canton de domicile. Les simulations montrent notamment que les aides cantonales allouées pour reconnaître et indemniser l'engagement des proches aidants peuvent avoir une influence déterminante sur la situation financière de ces ménages, en plus du coût des offres de soutien et de décharge, dont le niveau doit être supportable.  
[www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet1](http://www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet1)

## 3.8 Cantons et communes dans leur rôle d'employeur

Les pouvoirs publics, qui occupent plus de 10 % des salariés, sont le plus gros employeur de Suisse. Beaucoup de leurs collaborateurs sont confrontés durant leur parcours professionnel au défi de devoir concilier activité rémunérée et prise en charge de proches. Offrir des conditions générales propices à cette conciliation est positif pour tous : pour les pouvoirs publics dans leur rôle d'employeur, pour le personnel et aussi pour la société et l'économie car la qualité des conditions générales évite que des proches aidants quittent le marché du travail.

### **Rôle des cantons et des communes**

Les cantons et les communes ont la possibilité d'aider les membres de leur personnel à mieux concilier leur activité professionnelle et la prise en charge de proches. En offrant des conditions générales favorables aux proches aidants, ils se positionnent en outre comme des employeurs plus attractifs et comme un exemple à suivre pour les entreprises. Les cantons et les communes ne sont pas obligés de développer leurs propres solutions ; ils peuvent adapter des bonnes pratiques existantes et échanger entre eux.

## Mesures envisageables

### Mesure 1 : Créer une culture favorable aux proches aidants

Des mesures diverses sont nécessaires pour créer une culture favorable aux proches aidants :

- sensibiliser les cadres, les services du personnel et les employés à la situation et aux besoins des proches aidants, en particulier en ce qui concerne la conciliation entre activité professionnelle et prise en charge des proches ;
- favoriser une culture de la communication reposant sur la transparence et la confiance afin d’encourager les membres du personnel qui assistent des proches à parler de ce rôle qu’ils assument et à demander de l’aide s’ils en ont besoin ;
- informer les membres du personnel sur ce thème au moyen de brochures et de manifestations ;
- donner aux membres du personnel qui prennent en charge des proches la possibilité de partager leur expérience ;
- dispenser aux cadres et aux services du personnel des formations de base et des formations continues sur le soutien et le conseil aux collaborateurs qui prennent en charge des proches.

→ La **ville de Berne** a conduit, avec le soutien de Careum Forschung, une *enquête en ligne interne* dans le but de collecter des informations sur l’ampleur du travail de soin et d’assistance fourni par les membres de son personnel. Elle a prévu d’utiliser ces données pour lancer un débat sur la question des proches aidants, sensibiliser les supérieurs hiérarchiques, informer les collaborateurs des possibilités de soutien en place, étudier et appliquer des mesures supplémentaires en faveur des proches aidants. Elle se positionnera ainsi en employeur progressiste.

Pour en savoir plus : <http://www.workandcare.ch/umfrage>



## Mesure 2 : Conseiller les membres du personnel

Il est utile d'avoir à l'interne un point de contact dédié aux membres du personnel qui ont des questions sur la conciliation entre l'assistance de proches et l'exercice de leur métier ou qui ont besoin de conseils plus précis (p. ex. parce qu'ils recherchent une offre de décharge). Ce point de contact, éventuellement rattaché au service du personnel, peut conseiller les employés et les aider à trouver des solutions. Il peut également assumer les tâches suivantes au cas par cas :

- doter l'administration de compétences sur la question de la conciliation entre activité professionnelle et prise en charge de proches ;
- mettre à disposition des informations sur la conciliation entre activité professionnelle et prise en charge de proches ;
- sensibiliser tous les membres du personnel de l'administration, en mettant l'accent sur les cadres ;
- aborder systématiquement les questions de conciliation entre métier et famille, et plus spécialement la prise en charge de proches, lors des recrutements, des entretiens d'évaluation et des entretiens de promotion.

Si l'administration ne possède pas les compétences nécessaires à l'interne, elle doit indiquer à ses employés des services de conseil externes.

→ Les membres du personnel de **l'administration fédérale** qui rencontrent des difficultés au travail ou dans leur vie privée peuvent faire appel gratuitement à la *Consultation sociale du personnel de l'administration fédérale (CSPers)* pour obtenir des conseils, un soutien et un coaching. La CSPers offre également un soutien et des conseils ciblés aux supérieurs hiérarchiques et aux spécialistes des ressources humaines confrontés à des situations complexes. L'assistance de proches est un thème parmi de multiples autres, comme le mobbing, le harcèlement sexuel, les conflits avec des supérieurs, des collègues ou dans la famille. La CSPers est établie sur trois sites en Suisse alémanique, un site en Suisse romande et un site au Tessin. Elle a également un service en ligne.

Pour en savoir plus : <https://www.epa.admin.ch/epa/it/home/servizi/consulenza-sociale-del-personale-dell-amministrazione-federale.html>

### **Mesure 3 : Flexibiliser l'organisation du travail et les modèles de travail**

Une organisation du travail adaptée aux besoins (solutions de suppléance) et des modèles de travail flexibles (horaires et lieux de travail) facilitent la conciliation entre activité professionnelle et prise en charge de proches. Cela permet aux cantons et aux communes de fidéliser leur personnel qualifié et donc de s'assurer le bénéfice de leur savoir-faire. Il existe différents dispositifs pour flexibiliser le temps de travail :

- temps partiel et partage de poste,
- horaire mobile ou annualisé,
- télétravail (home office),
- réduction temporaire du temps de travail et congés (p. ex. pour un accompagnement en fin de vie),
- autres : arrangements au sein des équipes, échanges d'horaires, prise en compte des souhaits des collaborateurs lors de la répartition du travail.

### **Mesure 4 : Consigner les mesures par écrit**

Pour que les mesures soient mises en œuvre de manière systématique, uniforme et transparente, il faut qu'elles soient consignées par écrit. Elles peuvent être intégrées dans la loi sur le personnel ou dans une ordonnance ou un règlement cantonal ou communal approprié. Il est également possible de les faire figurer dans une stratégie, des lignes directrices ou des principes de conduite.

→ Le **canton de Saint-Gall** a publié en 2009 le *St. Galler Agenda*, un guide pour améliorer concrètement dans l'administration la conciliation entre métier, famille et d'autres engagements extraprofessionnels. Il comporte treize mesures concernant la conduite et la gestion du personnel ainsi que l'organisation du travail et des horaires. Beaucoup de ces mesures ont entretemps été ancrées dans la loi, devenant ainsi contraignantes. C'est le cas notamment des horaires flexibles, de la mise au concours de postes qualifiés à temps partiel, de l'introduction de comptes épargne-temps, du remplacement du treizième mois de salaire par des congés payés ou encore du télétravail.

Pour en savoir plus :

<https://www.fachkraefte-schweiz.ch/perch/resources/dokumente/st.galler-agenda-2009.pdf>

### **Mesure 5 : Expliquer les dispositions légales aux membres du personnel**

Les employés des cantons et des communes sont en principe assujettis au droit public, en général la loi sur le personnel du canton ou de la commune. Selon les bases légales applicables, les pouvoirs publics peuvent également conclure avec leurs employés des contrats de travail de droit privé, régis par le Code des obligations (CO). La différence principale entre les rapports de travail de droit public et les rapports de travail de droit privé réside dans le fait que les seconds sont régis de manière uniforme dans le CO et par les dispositions applicables de la loi sur le travail. Lorsque des employés ont des rapports de travail de droit public, il est possible de les soutenir et de les décharger dans leur rôle de proches aidants en allant plus loin que ce qui est prévu dans le CO.

- **Employés ayant des responsabilités familiales:** Selon l'art. 36, al. 1, de la loi sur le travail, l'employeur, lorsqu'il fixe les heures de travail et de repos, doit tenir compte notamment des responsabilités familiales des travailleurs. Sont réputées responsabilités familiales l'éducation des enfants jusqu'à l'âge de 15 ans ainsi que la prise en charge de membres de la parenté ou de proches exigeant des soins. L'organisation des horaires doit permettre aux employés de s'occuper régulièrement de membres de leur parenté ou de proches dépendants.
- **Maintien du salaire en cas d'absences du travail de courte durée:** La nouvelle loi fédérale sur l'amélioration de la conciliation entre activité professionnelle et prise en charge de proches prévoit d'inscrire dans le CO un droit à un congé payé pour la prise en charge d'un membre de la famille ou du partenaire atteint dans sa santé. Le congé est limité au temps nécessaire à la prise en charge, sans dépasser trois jours par cas et dix jours par an au total.
- **Allocation de prise en charge en cas d'absence prolongée du travail:** Les parents qui prennent en charge un enfant gravement atteint dans sa santé en raison d'une maladie ou d'un accident perçoivent une allocation de prise en charge. Elle est versée pendant une durée maximale de 14 semaines à l'intérieur d'un délai-cadre de 18 mois. Elle revêt la forme d'une indemnité journalière représentant 80 % du revenu professionnel moyen. Le nombre d'indemnités journalières est plafonné à 98 dans les limites du délai-cadre.

### Informations complémentaires

- **Brochure du SSP:** le Syndicat des services publics (SSP) a réuni diverses informations à l'intention des employés des services publics dans une brochure intitulée *Angehörige betreuen*.  
[https://vpod.ch/site/assets/files/0/10/751/angehoerige\\_pfllegen\\_web.pdf](https://vpod.ch/site/assets/files/0/10/751/angehoerige_pfllegen_web.pdf)
- **Conditions de travail favorables à la famille:** le rapport *conditions de travail favorables à la famille: Que font les cantons/communes?* de 2016 fait état des mesures prises par les cantons et les communes pour favoriser la conciliation entre activité professionnelle et famille.  
[https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Publikationen\\_Dienstleistungen/Publikationen\\_und\\_Formulare/Arbeit/Arbeitsmarkt/Frauen\\_Arbeitsmarkt/familienfreundliche-arbeitsbedingungen.html](https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsmarkt/Frauen_Arbeitsmarkt/familienfreundliche-arbeitsbedingungen.html)
- **Plateforme d'information:** sur la plateforme nationale d'information info-workcare.ch, Travail. Suisse réunit des informations, des conseils et des adresses utiles pour faciliter la conciliation entre activité professionnelle et prise en charge de proches.  
<http://www.info-workcare.ch/fr>

### 3.9 Sensibilisation des entreprises aux besoins des proches aidants

Les entreprises sont toujours plus nombreuses à être confrontées à la problématique de la conciliation entre activité professionnelle et prise en charge de proches. Ce domaine d'action a pour objectif d'inciter les entreprises privées à se positionner en tant qu'employeurs sensibles aux besoins des proches aidants et, partant, à améliorer les conditions générales des employés qui s'occupent de proches.

#### **Rôle des cantons et des communes**

Les cantons et les communes peuvent jouer un rôle de pionnier en se positionnant en tant qu'employeurs sensibles aux besoins des proches ([cf. domaine d'action Cantons et communes dans leur rôle d'employeur](#)) et encourager les entreprises à mettre elles aussi en place des mesures de soutien aux proches aidants.

Ils peuvent, en outre, sensibiliser les entreprises de manière ciblée à cette thématique en leur fournissant des informations sur les possibilités de concilier activité professionnelle et prise en charge de proches, en les conseillant si nécessaire et en les encourageant à échanger avec d'autres entreprises.

## Mesures envisageables

### Mesure 1 : Sensibiliser et informer les entreprises

Il s'agit de sensibiliser les entreprises à la conciliation entre activité professionnelle et prise en charge de proches et de les informer des réglementations en vigueur et des approches envisageables au moyen, par exemple, de matériel d'information, de manifestations, de conférences ou d'offres de formation continue. Les pouvoirs publics peuvent également promouvoir la prise en charge de proches par des campagnes d'information, des certifications et des concours. Les entreprises pourraient ainsi faire valoir un label « favorable aux proches aidants » sur le marché du travail.

- En 2016, le **canton de Lucerne** a publié une fiche thématique intitulée *Familienfreundliche Unternehmen im Kanton Luzern – Berufstätigkeit und Angehörigenpflege*. Cette fiche s'adresse à des entreprises du canton et traite de la question de savoir comment celles-ci peuvent répondre au souhait de leurs employés de s'occuper de proches sans préjudice pour le bon fonctionnement de l'entreprise.

Pour en savoir plus :

[https://disg.lu.ch/themen/gleichstellung/gleich\\_aktivitaeten/familienfreundlichkeit](https://disg.lu.ch/themen/gleichstellung/gleich_aktivitaeten/familienfreundlichkeit)

- Le bureau de l'égalité du **canton de Zurich** décerne depuis 2011 le *Prix Balance<sup>ZH</sup>* aux employeurs du canton qui offrent des conditions particulièrement favorables à leurs employés pour concilier vie professionnelle et vie privée.

Pour en savoir plus :

[https://vereinbarkeit.zh.ch/internet/justiz\\_innere/vereinbarkeit/de/prix\\_balance\\_zh.html](https://vereinbarkeit.zh.ch/internet/justiz_innere/vereinbarkeit/de/prix_balance_zh.html)

### Mesure 2: Conseiller les entreprises

Les cantons et les communes peuvent mettre leurs propres services de conseil à la disposition des entreprises pour les informer de tout ce qui a trait à la conciliation entre vie professionnelle et prise en charge de proches. Ils peuvent également indiquer aux entreprises intéressées des offres de conseil externes.

Il existe en Suisse plusieurs organismes de conseil social en entreprise, par exemple :

→ **L'association** à but non lucratif **profawo** est spécialisée dans le conseil en entreprise pour tout ce qui *concerne la compatibilité entre activité professionnelle et assistance de proches*. Cette organisation active dans toute la Suisse a notamment pour objectifs d'améliorer la situation des proches aidants sur le marché du travail, de sensibiliser les responsables des ressources humaines à cette problématique et de soutenir les entreprises dans l'organisation interne de l'assistance de proches.

Pour en savoir plus : [www.profawo.ch](http://www.profawo.ch)

→ En sa qualité de partenaire des entreprises clientes, la société de conseil **Movis SA** renseigne les employés sur des questions personnelles, professionnelles, financières et de santé et s'efforce de les aider à concilier leur activité professionnelle et celle de proche aidant.

Pour en savoir plus : [www.movis.ch](http://www.movis.ch)

### Mesure 3: Promouvoir la collaboration, les échanges et la mise en réseau

En cherchant activement à collaborer avec des entreprises et en encourageant les échanges entre les entreprises ainsi que le travail en réseau, les cantons et les communes participent à une diffusion plus rapide et plus facile de solutions pertinentes visant à mieux concilier l'activité professionnelle et la prise en charge de proches. Les entreprises souhaitent notamment recevoir davantage d'informations, ou des informations de meilleure qualité, sur des exemples ayant débouché sur des solutions probantes.

→ Le service des affaires familiales du **canton de Bâle-Campagne** est membre, depuis 2010, de *Familienfreundliche Wirtschaftsregion Basel*, qui regroupe des associations professionnelles, des entreprises et des services de l'administration et a pour objectif l'échange de connaissances et la réalisation de projets communs. La plate-forme d'information de cette organisation propose des mesures concrètes pour une politique d'entreprise propice à la famille, des exemples de bonnes pratiques d'entreprises de la région qui appliquent une politique favorable aux familles ainsi qu'un bilan d'entreprise.

Pour en savoir plus : [www.familienfreundliches-basel.ch](http://www.familienfreundliches-basel.ch)

### Informations supplémentaires

- **Conciliation** : L'étude intitulée *mesures visant à mieux concilier l'activité professionnelle et la prise en charge d'un proche malade dans les entreprises en Suisse* (Bureau Bass, septembre 2019) fournit de plus amples informations sur le sujet : [www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet1](http://www.bag.admin.ch/proches-aidants-volet1)
- **Plateforme d'information** : à l'aide d'informations générales, de conseils pratiques et d'adresses utiles, Travail.Suisse entend contribuer à améliorer la conciliation entre activité professionnelle et prise en charge de proches. <http://www.info-workcare.ch/fr>



# Liste de références

Bonfadelli, Heinz (2004): Medienwirkungsforschung I. Grundlagen, UVK, Konstanz.

Brügger, Sarah; Sottas, Beat; Rime, Sylvie; Kissmann, Stefan (2019): Coordination des soins et de l'assistance à domicile du point de vue des proches. Rapport final du mandat de recherche B07 réalisé dans le cadre du programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017–2020 » (synthèse en français). Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique OFSP.

Filtner, C. (2017): Angehörige betreuen. Broschüre. VPOD, Zürich.

Jans, Cloé; Golder, Lukas; Weber, Edward (2019): Analyse des structures, complément au mandat de recherche B01a « Besoins des proches aidants en matière de soutien et de décharge - Enquête auprès de la population ». Rapport final du mandat recherche B01b réalisé dans le cadre du programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017–2020 » (synthèse en français). Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique OFSP.

Kaplan, C. (2019): Se déplacer malgré l'âge ou le handicap – Accompagnement dans les transports publics et privés. Promotion de l'autogestion des proches aidants. Programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017–2020 », Volet 2 « Modèles de bonnes pratique ». Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique OFSP, Berne.

Kaplan, C. (2020): Promotion de l'autogestion des proches aidants. Programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017–2020 », Volet 2 « Modèles de bonnes pratique ». Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique OFSP, Berne.

Kaplan, C.; Jaks, R., Müller, F. (2020): Collaboration avec les proches aidants. Impulsions pour les responsables de formation, le personnel de direction et les professionnels dans les domaines des soins et du travail social. Programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017–2020 ». Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique OFSP, Berne.

Kaplan, C.; Marta Gamez, F.; Rička, R. (2019): Culture du soin dans les communautés :les proches aidants en point de mire. Programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017–2020 », Volet 2 « Modèles de bonnes pratique ». Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique OFSP, Berne.

Kaplan, C.; Müller, F.; Bucher, N.; Jaks, R.; Stehlin, C. (2020): Protection financière des proches aidants. Prestations reposant sur un financement à la personne aux niveaux fédéral, cantonal et communal. Programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017–2020 », Volet 2 « Modèles de bonnes pratique ». Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique OFSP, Berne.

Kaplan, C.; Stamm, M. (2020): Aide de nuit à domicile. Programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017–2020 », Volet 2 « Modèles de bonnes pratique ». Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique OFSP, Berne.

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 B04 réalisé dans le cadre du programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017–2020 » (synthèse en français). Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique OFSP.

Kessler, Claudia; Boss, Veronika (2019): Promotion de la santé psychique des proches aidant.e.s de personnes âgées. Un guide pour la promotion de la santé des personnes âgées. Promotion Santé Suisse, Berne.

Kessler, C.; Rička, R. (2020): Früherkennung von Entlastungsbedarf für betreuende Angehörige in der ärztlichen Praxis. Praxisnahe Impulse für die Ärzteschaft aus dem Förderprogramm «Entlastungsangebote für betreuende Angehörige 2017–2020» (unveröffentlichte Version). Bundesamt für Gesundheit BAG, Bern.

Meyer, L. (2018): Campagne de sensibilisation et d'information: journée des proches aidants dans le canton de Vaud le 30 octobre. Programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017–2020 », Volet 2 « Modèles de bonnes pratique ». Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique OFSP, Berne.

Loi fédérale du 24 mars 2006 sur les allocations familiales (LAFam; RS 836.2).

Neukomm, Sarah; Götzö, Monika; Baumeister, Barbara; Bock, Simon; Gisiger, Jasmin; Gisler, Fiona; Kaiser, Nicole; Kehl, Konstantin; Strohmeier, Rahel (2019): Facteurs influençant le recours aux structures de jour et de nuit. Rapport final du mandat de recherche B05 réalisé dans le cadre du programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017–2020 » (synthèse en français). Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique OFSP.

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 réalisé dans le cadre du programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017–2020 » (synthèse en français). Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique OFSP.

Rička, R.; von Wartburg, L.; Marta Gamez, F.; von Greyerz, S. (2020): Rapport de synthèse du programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017–2020 » (version inédite). Office fédéral de la santé publique OFSP, Berne.

Rudin, Melania; Stutz, Heidi; Jäggi, Jolanda; Guggenbühl, Tanja in Zusammenarbeit mit Bischofsberger, Iren (2019): Mesures visant à mieux concilier l'activité professionnelle et la prise en charge d'un proche malade dans les entreprises en Suisse. Rapport final du mandat de recherche B12 réalisé dans le cadre du programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017–2020 » (synthèse en français). Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique OFSP.

Stutz, Heidi; Liesch, Roman; Guggenbühl, Tanja; Morger, Mario; Rudin, Melania; Bannwart, Livia (2019): Viabilité financière des offres de soutien et de décharge. Rapport final du mandat de recherche B03 réalisé dans le cadre du programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017–2020 » (synthèse en français). Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique OFSP.

Walker, Philipp; De Buman, Annick; Meuli, Nora (2016): Conditions de travail favorables à la famille: Que font les cantons/communes? Sur mandat du Secrétariat d'État à l'économie SECO, Ecoplan, Berne.

Zeyen, P.; Guggenbühl, T.; Jäggi, J.; Heusser, C.; Rudin, M. (2020): Accès aux offres de soutien : analyse des obstacles pour les proches aidants. Rapport final du mandat de recherche B06 réalisé dans le cadre du programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017–2020 » (synthèse en français). Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique OFSP, Berne.

## Mentions légales

### Mandant

Office fédéral de la santé publique

### Contact

Office fédéral de la santé publique (OFSP)  
Boîte postale  
CH-3003 Berne  
Proches.aidants@bag.admin.ch  
[www.bag.admin.ch/betreuende-angehoerige](http://www.bag.admin.ch/betreuende-angehoerige)

### Date de publication

Septembre 2020

Cette publication est disponible dans les langues suivantes :

allemand  
**français**  
italien

[www.publicationsfederales.admin.ch](http://www.publicationsfederales.admin.ch)

Numéro d'ordre: 311.809.f

### Auteurs

Caroline Kaplan, Noëlle Bucher, Rebecca Jaks, Carole Stehlin  
INTERFACE Politikstudien, Forschung Beratung GmbH

### Comité d'accompagnement

Esther Diethelm (commune Bassersdorf), Claudia Hametner (association des communes suisses),  
Ingrid Löffler (canton de Bâle-Ville), Silvia Marti (CDS), Veronique Petoud (canton de Genève),  
Seraina Rissi (canton de Thurgovie), Luzia von Deschwanden (canton de Lucerne)



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI  
Bundesamt für Gesundheit BAG

en coopération avec la CDS



Konferenz der kantonalen Gesundheits-  
direktorinnen und -direktoren  
Conférence des directrices et directeurs  
cantonaux de la santé  
Conferenza delle direttrici e dei direttori  
cantionali della sanità

**Programme de promotion « Offres visant  
à décharger les proches aidants »**

