



Aide de nuit à domicile

Portrait

Programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017 – 2020 »
Volet 2 : portrait « Modèles de bonnes pratiques »

Aide de nuit à domicile

La nécessité d'assurer une assistance 24 heures sur 24 d'une personne ayant besoin d'aide représente un défi de taille pour ses proches. S'ils doivent être présents jour et nuit, ils ne peuvent plus suffisamment se reposer, ce qui risque à la longue de nuire à leur santé. Dans une telle situation, les offres ambulatoires peuvent les décharger, que ce soit par une veille ou une présence de nuit à domicile. Ce portrait donne des exemples de ce qui existe en Suisse.

Quand, en raison d'un problème physique, psychique ou cognitif consécutif à une maladie, un accident, un handicap ou un âge avancé, une personne a besoin d'aide et de soins, les proches aidants jouent un rôle d'autant plus important qu'il est multiple : ils coordonnent et accomplissent les tâches administratives, aident pour la vie quotidienne, apportent un soutien social et affectif, accompagnent, soignent, se chargent de certains gestes médicaux et font en sorte que la personne se sente bien.

Si la personne nécessite une aide ou une surveillance 24 heures sur 24, c'est-à-dire qu'elle ne peut pas être laissée seule la nuit, il faut trouver une forme d'assistance qui tienne compte de ces exigences. L'accompagnement et l'assistance pendant la nuit peuvent être assurés par la famille, un service ambulatoire, des intermédiaires ou un hôpital :

Cadre	Prestataire
Famille	– Proches (famille, amis, voisins)
Services ambulatoires	– Services d'aide et de soins à domicile privés (à but lucratif) – Services d'aide et de soins à domicile publics (à but non lucratif) – Bénévoles (associations) – Assistance 24 heures sur 24 : emploi par un ménage privé ou via une agence
Intermédiaires	– Logement protégé – Home pour personnes âgées
Hôpital	– EMS – Hôpital de soins aigus – Structure d'accueil de jour/nuit

De nombreuses personnes ayant besoin d'aide souhaitent pouvoir rester le plus longtemps possible chez elles, malgré les limitations dues à une maladie, un accident, un handicap ou un âge avancé. Ce besoin est particulièrement grand en cas de maladie grave et en fin de vie, tant du côté de la personne concernée que de ses proches. Faire appel à une offre ambulatoire permet souvent de répondre à ce souhait.

La présente publication traite des offres ambulatoires destinées à soutenir les proches pour l'assistance de nuit des personnes ayant besoin d'aide qui vivent chez elles, quel que soit leur âge. Cette publication ...

- récapitule les offres de soutien ambulatoires existantes et donne des exemples pratiques de ce qui se fait en Suisse
- fait ressortir les critères d'une offre de bonne qualité et adaptée aux besoins ;
- donne des indications sur les difficultés, les lacunes et les domaines sur lesquels il serait nécessaire d'intervenir afin de développer les offres ;
- tente de répondre à la question de savoir à quoi doivent être attentives les personnes qui emploient une migrante pendulaire.

Par quoi se différencient les services des prestataires ambulatoires ?

Les quatre types de prestataires actifs dans le domaine ambulatoire se différencient en termes de services, de formes d'offres, de personnel et de financement :

Prestataire	Services	Forme d'offres	Personnel	Financement
Services d'aide et de soins à domicile privés (à but lucratif)	<ul style="list-style-type: none"> – Soins – Aide 	<ul style="list-style-type: none"> – Service de soins de nuit – Présence de nuit – Veille de nuit/veille de nuit éveillée 	<ul style="list-style-type: none"> – Personnel formé 	<ul style="list-style-type: none"> – Prestations de soins¹ : par la caisse-maladie ou l'assurance-invalidité – Prestations d'aide : coût entièrement à la charge de la clientèle
Services d'aide et de soins à domicile publics (à but non lucratif)	<ul style="list-style-type: none"> – Soins – Aide (plus ou moins disponible suivant les cantons) 	<ul style="list-style-type: none"> – Service de soins de nuit – Veille de nuit/veille de nuit éveillée (généralement dans le cadre de la surveillance médicale) 	<ul style="list-style-type: none"> – Personnel formé 	<ul style="list-style-type: none"> – Prestations de soins¹ : par la caisse-maladie ou l'assurance-invalidité – Prestations d'aide : subventionnées dans certains cantons (Vaud p. ex.)
Bénévoles (association)	<ul style="list-style-type: none"> – Aide 	<ul style="list-style-type: none"> – Veille de nuit/veille de nuit éveillée 	<ul style="list-style-type: none"> – Bénévoles formés 	<ul style="list-style-type: none"> – Minime (cotisation annuelle p. ex.) ou gratuit
Assistance 24 heures sur 24 : emploi par un ménage privé ou via une agence	<ul style="list-style-type: none"> – Aide 	<ul style="list-style-type: none"> – Présence de nuit – Veille de nuit/veille de nuit éveillée 	<ul style="list-style-type: none"> – Migrantes pendulaires 	<ul style="list-style-type: none"> – Coût entièrement à la charge de la clientèle

Présentation d'Interface, sur la base des exemples pratiques proposés.

¹ Les migrantes pendulaires (en allemand « Care-Migrantin ») vivent chez des personnes qui ont besoin d'assistance afin de pouvoir les aider 24 heures sur 24. Elles sont majoritairement des femmes et proviennent des pays de l'est. Dans la majorité des cas deux migrantes pendulaires font des tournes pour un patient.

Trois formes d'offres

- le **service de soins de nuit** est comparable à l'offre des services d'aide et de soins à domicile en journée: le personnel infirmier passe pendant la nuit pour prodiguer les soins;
- dans la **présence de nuit**, quelqu'un dort chez la personne ayant besoin d'aide et peut l'assister et l'aider en cas de besoin;
- dans la **veille de nuit et la veille de nuit éveillée**, quelqu'un reste toute la nuit auprès de la personne qui a besoin d'aide.

Les prestataires et leurs services

- Les **services d'aide et de soins à domicile privés** peuvent en principe proposer les trois formes d'offres pendant la nuit.
- Les **services d'aide et de soins à domicile publics** mettent l'accent sur les prestations de soins. Les offres qui vont au-delà de l'aide de nuit varient selon les régions et les groupes cibles: on en trouve peu en Suisse alémanique, davantage en Suisse romande. Les services d'aide et de soins à domicile collaborent parfois avec des partenaires externes pour organiser la veille de nuit.
- Les **bénévoles** proposent une aide et un soutien pendant la nuit, mais pas de prestations de soins. Ils se concentrent par exemple sur la présence pendant toute la nuit au côté des personnes gravement malades ou en fin de vie. Ces offres complètent les interventions des services d'aide et de soins à domicile et des proches.
- Les migrantes pendulaires, dans le cadre de **l'assistance 24 heures sur 24**, assurent principalement un accompagnement; les soins médicaux sont en général exclus.

Qui est autorisé à fournir des prestations, et lesquelles ?

- Seuls les **professionnels** sont autorisés à fournir des prestations de soins.
- En revanche, les prestations d'aide peuvent aussi être assurées par des **bénévoles formés** et des **migrantes pendulaires**.

Qui paie, et pour quelles prestations ?

- les **prestations de soins** peuvent être remboursées par la caisse-maladie. Pour ces prestations, l'assurance-maladie verse une contribution en vertu de l'art. 7a de l'OPAS. Les coûts des soins qui ne sont pas pris en charge par les assurances sociales ne peuvent être répercutés sur la personne assurée qu'à hauteur de 20 % au plus de la contribution maximale fixée par le Conseil fédéral. Les cantons règlent le financement résiduel (art. 25a LAMal);
- les **prestations d'aide** – telles que présence, assistance et accompagnement – doivent par contre être financées par les proches eux-mêmes. Les coûts varient considérablement d'une offre à l'autre.

Exemples pratiques

Nous présentons ci-après des exemples pratiques de services d'aide et de soins à domicile, privés et publics, ainsi que de services bénévoles, et expliquons les questions qu'il convient de considérer lorsqu'on emploie des migrantes pendulaires.

Services d'aide et de soins à domicile privés

Services d'aide et de soins à domicile «**Spitex zur Mühle**» à Zurich, Zoug, Lucerne et Schwyz

Quelles sont vos offres pour la nuit ?

Nous disposons de deux types d'offres de nuit, que nous pouvons adapter aux besoins de la personne ayant besoin d'aide et de ses proches :

- *veille de nuit* : les collaborateurs passent toute la nuit dans la chambre de la personne ayant besoin d'aide et restent éveillés. Cette offre concerne principalement la fin de vie ou des besoins médicaux particuliers ;
- *présence de nuit* : les collaborateurs dorment dans l'appartement ou la maison de la personne et se lèvent jusqu'à trois fois par nuit pour l'aider (p. ex. à aller aux toilettes). S'il faut plus de trois interventions par nuit, la présence devient une veille.

Comment sont nées vos offres ?

L'assistance 24 heures sur 24 fait partie des offres d'un service d'aide et de soins à domicile privé. Pour notre part, avec la présence de nuit, nous avons développé une alternative à la veille de nuit classique afin d'optimiser le rapport coût-utilité pour les situations où il n'est pas nécessaire que le personnel soignant reste éveillé toute la nuit.

À qui s'adressent ces offres et qui les sollicite ?

Les deux offres de nuit s'adressent aux personnes qui ont besoin de soins et qui vivent chez elles, seules ou avec leurs proches. Elles sont souvent demandées pour les fins de vie ou pour les personnes atteintes de démence. Ces dernières sont fréquemment agitées la nuit, ce qui peut devenir très pénible pour leurs proches. Comme les veilles de nuit ne sont que partiellement remboursées par les caisses-maladie, le choix de faire appel à un service d'aide et de soins à domicile privé est aussi une question financière.

Que coûtent vos offres et comment sont-elles financées ?

Le tarif de base est de 48 francs l'heure pour la veille de nuit et de 35 francs l'heure pour la présence de nuit, plus une taxe de nuit de 9.90 francs par heure. Si, durant ce temps, la personne a besoin de prestations de soins qui sont prises en charge par la caisse-maladie ou l'assurance-invalidité, nous ne facturons pas à la clientèle les heures pendant lesquelles ces prestations sont fournies.

Exemple de coûts : veille de nuit de 22 h à 6 h, soit 8 heures, dont 2 pour des soins à la charge de la caisse-maladie. Coût pour la personne ayant besoin d'aide : 6 heures à 57 fr. 90 = total 347.40 francs pour une nuit.

Comment les proches apprennent-ils l'existence de vos offres?

La plupart des gens nous sont adressés par le service social de l'hôpital ou par leur médecin de famille. Plus rarement, ils entendent parler de nos offres par le bouche-à-oreille.

Comment fonctionnent vos offres?

Par téléphone, nous étudions la situation et déterminons les besoins avec la personne ayant besoin d'aide ou ses proches, par exemple en ce qui concerne le temps de présence souhaité et les soins nécessaires. Sur cette base, nous faisons une proposition adaptée.

Quels professionnels employez-vous?

Nous employons du personnel diplômé, hommes et femmes, qu'il s'agisse d'infirmiers, d'aides-soignants (ASSC) ou d'auxiliaires de santé. Nous choisissons les intervenants en fonction de la situation et des besoins. Par exemple, il se peut qu'une auxiliaire de santé puisse suffire au début, puis qu'au bout de quelques mois ou années, une infirmière soit nécessaire parce que les besoins ont changé. Nos collaborateurs peuvent à tout moment contacter notre responsable des soins pour discuter de la situation. C'est à peu près le même système que dans les EMS.

Quelles sont les limites de vos offres?

Nos offres ne sont pas prévues pour les maladies aiguës qui exigent une surveillance médicale étroite, par exemple la surveillance continue des paramètres vitaux. Pour garantir la sécurité des patients, nous n'acceptons pas de tels cas.

Prévoyez-vous d'étendre vos offres?

Fridolin Schraner, directeur du Spitex zur Mühle: « Nous avons dans l'idée de développer une présence de nuit dans laquelle les collaborateurs ne resteraient pas toute la nuit chez la personne ayant besoin d'aide, mais passeraient la voir plusieurs fois. Cette offre serait donc beaucoup moins chère. Mais nous avons besoin pour cela de coopérer avec un service d'aide et de soins à domicile public. »

Pour de plus amples informations

www.spitex-zur-muehle.ch

Spitex zur Mühle | Témoignage d'Angela Maria Züger, collaboratrice

« La façon dont la personne qui va se charger de la veille de nuit prend contact avec les clients est importante. Il s'agit de se présenter et de définir les demandes de la personne ayant besoin d'aide et de sa famille. En tant que professionnelle, je dois être consciente que je veille aussi un peu sur celle-ci, car les clients vivent généralement dans le cadre familial. Il est important de répondre aux souhaits et aux besoins de tous les proches et de tenir compte de ce qui est important pour eux. Souvent, de petits détails font de grandes différences. Par exemple, il peut être important de ne pas aller dans tout le logement, mais de rester dans l'espace qui a été défini à l'avance. Il faut pour cela avoir une certaine intuition, du respect et du tact.

Le but de la veille de nuit est de décharger les proches, mais ce n'est pas toujours possible immédiatement: d'un côté ils ont envie de remettre leurs tâches à quelqu'un d'autre et de dormir, mais d'un autre ils sont les spécialistes de la situation. Ils peuvent avoir des doutes au début, se demander par exemple si le collaborateur du service d'aide et de soins à domicile est vraiment capable de tout faire et de rester éveillé toute la nuit. Cela présuppose qu'ils lui font confiance. Or il faut toujours un certain temps pour construire une relation de confiance et permettre aux proches de lâcher prise. Nous veillons donc à ce que ce soit toujours la même équipe de trois à quatre personnes qui intervienne. »

Services d'aide et de soins à domicile privés | autres offres

QualisVita	Offres	Veille de nuit, prestations de soins comprises (si souhaité), horaires variables selon accord.
	Groupe cible	Personnes ayant besoin d'aide et vivant chez elles, ainsi que leurs proches.
	Coût	Garde de nuit à partir de 350 francs par nuit (hors TVA). Les prestations de soins sont remboursées par la caisse-maladie conformément à la réglementation en vigueur.
	Région	Cantons BE, BS et ZG ; régions de Thoune et de Nyon
	Lien	www.qualis-vita.ch
Amad Homecare VD	Offres	Veille de nuit et présence de nuit, prestations de soins comprises (si souhaité), horaires variables selon accord. À partir d'octobre 2020.
	Groupe cible	Personnes âgées ayant besoin de soins ou de soutien et vivent chez elles, ainsi que leurs proches.
	Coût	Tarif pour prestations de veille : nuit passive (lever 1 à 2 fois) : 390 fr./nuit nuit active (lever 3 fois ou plus) : 490 fr./nuit Les prestations de soins sont remboursées par la caisse-maladie conformément à la réglementation en vigueur.
	Région	Canton VD
	Lien	www.amad-vaud.ch
Bee Care cure a domicilio	Offres	Veille de nuit et présence de nuit, prestations de soins comprises (si souhaité).
	Groupe cible	Personnes de plus de 18 ans ayant besoin de soins et vivant chez elles, ainsi que leurs proches.
	Coût	Tarif pour prestations de veille (hors TVA) : nuit passive (lever 1 à 2 fois) : 195 fr./nuit nuit semi-active (lever 3 à 4 fois) 220 fr./nuit nuit active : 43 fr./heure Les prestations de soins sont remboursées par la caisse-maladie conformément à la réglementation en vigueur.
	Région	Canton TI
	Lien	https://beecare.ch

Services d'aide et de soins à domicile publics

Comme déjà mentionné, les services d'aide et de soins à domicile publics ne proposent que peu de veilles de nuit, sauf en Suisse romande. Certains coopèrent avec d'autres acteurs pour les organiser. Le service d'aide et de soins à domicile pour enfants propose habituellement de l'aide 24 heures sur 24. Il est recommandé de demander aux services locaux s'ils proposent des veilles de nuit, le cas échéant en coopération avec des prestataires externes.

Services d'aide et de soins à domicile publics Offres choisies		
Service d'aide et de soins à domicile Berne	Offres	Service de soins de nuit et service de soins palliatifs mobiles (24/7) pour la clientèle du service d'aide et de soins à domicile. Si celle-ci a besoin de veille de nuit, le service renvoie à un prestataire privé.
	Groupe cible	Personnes ayant besoin de soins, malades chroniques ou en fin de vie à domicile, ainsi que leurs proches.
	Coût	Les prestations de soins ainsi que le service de soins palliatifs sont remboursés par la caisse-maladie conformément à la réglementation en vigueur.
	Région	Ville de Berne et commune de Kehrsatz
	Lien	www.spitex-bern.ch
Service d'aide et de soins à domicile pour enfants du canton de Zurich	Offres	Prestations de soins et surveillance médicale pour enfants et adolescents, horaires variables selon accord.
	Groupe cible	Enfants et adolescents atteints de maladie chronique, après un accident grave ou sévèrement handicapés, ainsi que leurs proches.
	Coût	Les prestations de soins et la surveillance médicale sont remboursées par la caisse-maladie ou l'assurance-invalidité.
	Région	Canton ZH; après accord, zones limitrophes des cantons voisins.
	Lien	www.kinderspitex-zuerich.ch
Association Vaudoise d'Aide et de Soins à Domicile (AVASAD)	Offres	Veille de nuit, prestations de soins comprises (si souhaité), de 20 h à 6 h.
	Groupe cible	Personnes limitées dans leur santé ou leur autonomie et vivant chez elles, ainsi que leurs proches.
	Coût	Le canton de Vaud subventionne la veille de nuit: 26 fr./h, forfait de 10 minutes par intervention pour le trajet. Une aide financière est prévue pour les rentiers AVS/AI et pour les personnes bénéficiant d'un soutien individuel du canton. Les prestations de soins sont remboursées par la caisse-maladie conformément à la réglementation en vigueur.
	Région	Canton VD
	Lien	www.avasad.ch

Services bénévoles

TECUM dans le canton des Grisons

Quelles sont vos offres pour la nuit?

Nous comptons 120 bénévoles qui assistent des personnes malades ou en fin de vie et déchargent les proches par leur présence. Nous proposons aussi bien des visites à domicile qu'à l'hôpital.

Comment sont nées vos offres?

Elles sont issues de l'engagement de la Sœur Agnes Brogli, prieure du couvent dominicain de Cazis, qui se consacre depuis des décennies à l'accompagnement des personnes en fin de vie. L'association TECUM actuelle a été créée en 2000 à Coire; elle a démarré avec 25 bénévoles et a fourni 80 accompagnements dans l'année. À l'heure actuelle, les 120 bénévoles accomplissent un millier d'accompagnements par an.

À qui s'adressent ces offres et qui les sollicite?

Nos offres s'adressent aux personnes gravement malades ou en fin de vie, ainsi qu'à leurs proches, dans le canton des Grisons. Dans la région de Coire, 80 % des interventions ont lieu dans des institutions, contre 80 % au domicile des personnes dans les régions rurales du canton. Les situations dans lesquelles TECUM intervient sont très diversifiées. La plupart du temps, il s'agit de brefs accompagnements pour quelques nuits; mais il y a aussi des cas exceptionnels où TECUM intervient en continu sur plusieurs semaines ou mois.

Que coûtent vos offres et comment sont-elles financées?

Nos offres sont gratuites pour les personnes ayant besoin d'aide et leurs proches. Elles sont financées par le canton des Grisons et par des dons privés.

Comment les proches apprennent-ils l'existence de vos offres?

C'est généralement le personnel des services d'aide et de soins à domicile ou le personnel soignant à l'hôpital qui leur parle de nos offres; elles peuvent aussi trouver les informations sur internet. Elles prennent alors contact avec nous soit directement, soit par l'intermédiaire de professionnels.

Comment fonctionnent vos offres?

Après un appel à notre centrale, nous organisons une veille de nuit. Le plus souvent, nous pouvons l'organiser très rapidement, par exemple pour la nuit suivante. Dans la plupart des cas, les proches sont dans l'appartement ou la maison; il est rare que nous accompagnions des personnes seules.

À quels professionnels faites-vous appel?

Pour les veilles de nuit, ce sont des bénévoles qui ont suivi un cours d'accompagnement aux mourants auprès de TECUM. La majorité des bénévoles ont travaillé dans les soins ambulatoires ou hospitaliers. Ils collaborent étroitement avec d'autres prestataires, par exemple les services d'aide et de soins à domicile publics.

Si la veille de nuit a lieu à l'hôpital, il y a à proximité suffisamment de professionnels que les bénévoles peuvent appeler en cas d'urgence. Pour les veilles de nuit chez les particuliers, il y a sur place, dans 90 % des cas, une personne de la famille qu'ils peuvent réveiller. En cas de besoin, ils contactent notre service de piquet ou le médecin de famille.

Quelles sont les limites de vos offres?

Premièrement, les bénévoles n'ont pas le droit de fournir des prestations de soins; deuxièmement, les prestations de TECUM s'interrompent au décès de la personne, ce qui signifie que l'accompagnement du deuil ne fait pas partie de nos offres. Les bénévoles ne sont pas formés pour cela et nous n'avons pas les ressources nécessaires. Pour ce type d'accompagnement, nous adressons donc les proches à d'autres services.

Prévoyez-vous d'étendre vos offres?

Corina Carr, directrice de TECUM: « À l'avenir, nous aimerions bien mettre sur pied plusieurs centres régionaux dans le canton des Grisons afin de ne plus être obligés de tout organiser depuis Coire. Une idée visionnaire serait de proposer de telles offres dans toute la Suisse afin de permettre aux proches aidants de bénéficier partout de veilles de nuit facilement accessibles. »

Pour de plus amples informations

www.tecum.ch

TECUM | Témoignage de Susanne Steiner, proche aidante

« Avec mes trois frères et sœurs, j'ai soigné notre père malade à la maison. Comme il était très agité la nuit, nous ne voulions et ne pouvions plus le laisser seul. Mais à un moment, alors même que nous étions quatre, nous n'y sommes plus arrivés. Comme je travaillais à l'hôpital, je connaissais TECUM. Grâce au soutien de l'association, nous avons pu partager nos nuits: les frères et sœurs en faisaient trois à quatre par semaine, et quelqu'un de TECUM venait pour les autres. Nous avons fait cela pendant quatre mois environ.

Notre expérience avec TECUM a été très positive. La souplesse du service était vraiment fantastique et les bénévoles très attentifs. Par exemple, la coordinatrice a veillé à ce que nous soyons libres de temps en temps le week-end. Ou bien, quand elle remarquait que nous avions besoin de plus de repos, elle organisait certaines semaines une veille de nuit supplémentaire. Comme les bénévoles ne sont pas tous formés aux soins médicaux, nous assumions nous-mêmes certaines tâches, comme de donner les médicaments, mais ce n'était pas un problème pour nous. Ce serait bien que ces offres soient mieux connues et que davantage de gens soient au courant des possibilités qui existent pour accompagner quelqu'un à domicile. »

Services bénévoles | Autres offres

Association zurichoise pour l'accompagnement des personnes gravement malades (ZVBS)	Offres	Garde de jour et de nuit, assistance des clients à domicile, sans prestations de soins.
	Groupe cible	Personnes gravement malades ou en fin de vie, ainsi que leurs proches.
	Coût	Gratuit
	Région	Ville de Zurich et environs
	Lien	www.zvbs.ch

Assistance 24 heures sur 24: emploi de migrantes pendulaires

Quand une personne a besoin d'aide 24 heures sur 24 mais souhaite rester à la maison, ses proches recherchent de plus en plus souvent le soutien d'une migrante pendulaire, qui vit alors au domicile de la personne. En Suisse, on estime à 10000 le nombre de migrantes venant d'Europe de l'Est qui veillent à temps complet, à son domicile, sur une personne ayant besoin d'aide². Elles viennent pour quelques semaines ou mois en Suisse pour travailler, puis retournent dans leur pays.

Comment la situation se présente-t-elle en Suisse?

Jasmine Truong est chercheuse et enseignante à l'Institut de géographie de l'Université de Berne dans le domaine de la géographie sociale et culturelle. Depuis plusieurs années, elle s'occupe de la question de l'assistance 24 heures sur 24 et de la situation des migrantes pendulaires en Suisse. Partenaire du projet du service pour l'égalité de la Ville de Zurich, elle gère la plateforme d'information et de réseautage CareInfo, créée en 2013 et portée juridiquement par des villes et des cantons. La plateforme est destinée à informer les migrantes pendulaires sur leurs droits et à les mettre en relation. Elle vise également à donner des renseignements sur leurs obligations aux ménages privés qui, en embauchant une migrante pendulaire, deviennent des employeurs.

« La recherche montre que le nombre d'agences qui servent d'intermédiaires, après avoir augmenté il y a cinq à dix ans, s'est stabilisé ces dernières années. En Suisse, on en compte à l'heure actuelle une cinquantaine. Mais comme il s'agit d'un marché difficile à contrôler, on ne dispose pas de chiffres fiables », rapporte Mme Truong.

Peu de choses ont changé depuis la création de la plateforme en ce qui concerne les conditions de travail de ces migrantes pendulaires. « En 2018, le Conseil fédéral a publié un modèle de contrat-type de travail (CTT), qui définit les normes minimales valables dans toute la Suisse pour les conditions de travail dans l'assistance 24 heures sur 24. Il consacre un petit acquis, la réglementation de la rémunération pour le temps de présence en fonction de l'intensité de l'aide. Mais le problème est que les cantons restent libres de compléter leurs CTT ou non. En outre, l'application de ce droit n'est que facultative. En d'autres termes : même si un canton adapte son CTT, les employeurs ne sont pas tenus de le respecter. » Pour Mme Truong, il est évident que le marché du travail reste précaire pour les migrantes pendulaires : elles sont à peine protégées juridiquement parce qu'elles sont employées dans des ménages privés et que ceux-ci ne sont pas soumis à la loi sur le travail. « Les migrantes pendulaires travaillent dans un lieu où elles ne sont guère visibles – loin des yeux du public. Par ailleurs, il est difficile de mettre des limites, par exemple entre la fin de la journée et le temps libre. De plus, ces femmes ne connaissent généralement pas beaucoup de monde en Suisse, parce que la migration pendulaire les empêche de se construire un réseau solide. Beaucoup sont isolées socialement », selon Mme Truong.

² Soins aux personnes âgées 24 heures sur 24 dans les ménages privés : analyse d'impact de la réglementation des options possibles selon le rapport en réponse au postulat Schmid-Federer 12.3266 « Encadrer la migration pendulaire ». B, S, S., Bâle, 2016.

À quoi faut-il être attentif lorsqu'on emploie une migrante pendulaire?

Jasmine Truong observe que beaucoup de proches ont du mal à se repérer entre les différentes agences et à en choisir une en particulier. En cas d'emploi direct, la totalité du salaire va à la migrante ; en cas de passage par une agence, celle-ci en touche une partie. Si les proches choisissent une agence, ils devraient toujours s'informer des conditions d'engagement de la migrante pendulaire, notamment la façon dont son temps de présence est réglé et rémunéré.

Il est très important qu'ils revoient régulièrement la situation. L'état de santé des personnes âgées évolue, et il s'aggrave souvent. Un besoin d'aide peut se transformer en besoin de soins. Mais en règle générale, les migrantes pendulaires ne sont pas autorisées à donner des soins médicaux. Il est donc important d'observer l'état de santé de la personne et, au besoin, de chercher une nouvelle forme d'assistance.



« Le premier conseil que je donne aux proches est de se préoccuper le plus rapidement possible de l'aide à apporter à leurs parents vieillissants et de s'informer suffisamment : quelles sont les conséquences de l'emploi d'une personne pour une assistance 24 heures sur 24 ? Existe-t-il des alternatives ? » Jasmine Truong

Assistance 24 heures sur 24 à domicile | Informations complémentaires

<p>SECO</p>	<p>Feuilles d'information générale pour ...</p> <ul style="list-style-type: none"> – personne à assister et leurs proches, – personnel d'assistance, – entreprises de location de service et de placement de personnel : https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Arbeit/Arbeitsbedingungen/protection-des-travailleurs/24-stunden-betagtenbetreuung.html <p>Contrats-types de travail CCT – économie domestique : https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Arbeit/Personenfreizugigkeit_Arbeitsbeziehungen/normalarbeitsvertraege/Normalarbeitsvertraege_Bund.html</p> <p>Modèle de contrat pour employés de maison (différences entre salaire horaire et salaire mensuel) : https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Arbeit/Personenfreizugigkeit_Arbeitsbeziehungen/schwarzarbeit/Arbeit_korrekt_melden/Private_Arbeitgebende/Mustervertrag.html</p> <p>Répertoire des entreprises de placement et de location de services titulaires d'une autorisation : http://www.avg-seco.admin.ch/WebVerzeichnis/ServletWebVerzeichnis</p>
<p>AVS</p>	<p>Mémento Travail domestique : https://www.ahv-iv.ch/p/2.06.f</p>
<p>CareInfo</p>	<p>https://careinfo.ch/fr/: la plateforme s'adresse aux migrantes pendulaires, aux professionnels et aux ménages privés qui emploient des migrantes pendulaires. Elle comprend trois domaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> – information: informations juridiques, générales et par canton, disponibles en plusieurs langues ; – nouveautés: discussions actuelles sur les thèmes de l'aide des personnes âgées et de l'assistance 24 heures sur 24 ; – forum: échanges virtuels entre migrantes pendulaires sur des questions professionnelles et du quotidien.
<p>SSP</p>	<p>Réseau « Respect » pour des conditions de travail justes dans l'assistance 24 heures sur 24 : https://respekt-vpod.ch/campa/netzwerk-respekt/</p>

Quels sont les critères qui font qu'une offre est de bonne qualité et réussira ?

Pour Fridolin Schraner, du Spitex zur Mühle, les points importants sont les suivants :

- **définir les besoins :** « On ne peut assurer une veille de nuit sûre et de bonne qualité que si l'on a au préalable analysé précisément la situation des patients, de façon à déterminer de quelle qualification le personnel a besoin pour répondre aux exigences », souligne M. Schraner ;
- **prévoir des offres sur mesure :** il est tout aussi important de faire participer le système familial à la planification. Il faut des solutions individuelles pour répondre aux besoins des patients et de leurs proches ;
- **renforcer le personnel :** un service de piquet garantit que les collaborateurs ne sont pas laissés à eux-mêmes. La désignation claire des interlocuteurs est très importante non seulement pour les professionnels, mais surtout pour les bénévoles.

Selon Corina Carr, les offres bénévoles – comme celles de TECUM – ont besoin, pour être de bonne qualité, des éléments suivants :

- **un soutien politique :** « Le canton des Grisons est très intéressé par le renforcement du réseau de soins palliatifs. Son soutien nous a été très utile pour la mise en place de nos offres », selon Corina Carr.
- **le recrutement des bénévoles :** « Comme l'accompagnement des personnes en fin de vie est un sujet très sensible, nous ne pouvons pas nous contenter de mettre des annonces pour recruter des bénévoles », fait remarquer Mme Carr. TECUM propose chaque année un cours de sept journées sur l'accompagnement des personnes en fin de vie. Les personnes qui s'inscrivent ne sont pas obligées de s'engager pour TECUM ; il y a aussi des soignants, qui font ensuite profiter l'EMS de leurs acquis. « Dans le cours, on réfléchit beaucoup sur soi : quel est mon rapport avec le fait de mourir et la mort ? Suis-je capable d'accompagner et de consoler pendant toute une nuit une personne que je ne connais pas ? C'est une préparation très importante pour les bénévoles », estime Mme Carr.
- **une organisation simple :** TECUM a une structure très légère, avec un seul salarié, un conseil d'administration et 120 bénévoles actifs. L'organisation et la coordination des interventions représentent une grosse charge de travail. Chaque intervention nécessite au moins trois appels téléphoniques. Mme Carr : « Nous envisageons actuellement d'embaucher une seconde personne. Mais nous butons sur l'obstacle du financement. »
- **un réseau régional :** « Pour les proches, il est important que les offres soient facilement accessibles. Peu importe de quelle région du canton des Grisons une personne appelle : nous formons un réseau et trouvons toujours une solution », assure Mme Carr.

Quelles seront les mesures requises pour l'avenir ?

Étant donné l'évolution démographique et le souhait de plus en plus fréquent de rester chez soi le plus longtemps possible, les besoins en veilles et en services de nuit ne feront qu'augmenter.

Fridolin Schraner y voit un défi : « Deux tendances se sont dessinées ces vingt dernières années : d'une part on a créé de plus en plus de logements accessibles sans obstacles, dans lesquels il est possible de soigner et d'aider les personnes. D'autre part, on a renforcé les soins de santé ambulatoires, d'où une grande diversité de tableaux cliniques à traiter à domicile. »



« Or l'aide et les soins à domicile ne fonctionnent que si les professionnels et les proches se coordonnent. Il faudrait beaucoup plus d'offres permettant de décharger les proches la nuit. » Fridolin Schraner

Les offres des services d'aide et de soins à domicile privés constituent une bonne solution, mais elles sont trop chères pour être à la portée de tous. À son avis, on aurait besoin de davantage d'alternatives abordables. Il serait peut-être intéressant de voir ce qui se passe à l'étranger. « Au Liechtenstein, la veille constitue une composante importante de la mission du Spitex public », selon M. Schraner.

Corina Carr estime aussi que les besoins sont nettement supérieurs aux offres existantes. « Non seulement il y a des lacunes dans le domaine privé, mais il manque aussi du personnel pour les veilles de nuit dans les établissements de santé. » Selon elle, le développement des offres de nuit constitue une grande chance : « Plus longtemps quelqu'un peut rester à domicile, plus cela soulage aussi bien le système de santé que les coûts de la santé. »

Pour développer les offres de veille de nuit pour les personnes ayant besoin d'aide et leurs proches, la collaboration de tous les acteurs impliqués est nécessaire. Les services d'aide et de soins à domicile publics et privés pourraient être encore plus complémentaires s'ils combinaient davantage les services qu'ils proposent. Corina Carr souhaiterait surtout une coopération systématique de la part du corps médical.



« Les médecins rassurent les patients et leurs proches. Ils jouent un rôle important dans la possibilité de rester à domicile. Ce serait bien s'ils pouvaient parler davantage des offres ambulatoires, tant professionnelles que bénévoles. » Corina Carr

Pour Jasmine Truong, de CareInfo, des changements sont aussi nécessaires en matière d'assistance 24 heures sur 24 dans les ménages privés, et ce sur plusieurs niveaux : sur le plan juridique, il faut une réglementation contraignante des conditions de travail ; l'emploi des migrantes pendulaires devrait être soumis à la loi sur le travail. Sur le plan des soins, il faudrait davantage de formes d'habitat abordables et modernes pour les personnes âgées. « Elles sont souvent obligées de choisir entre EMS et assistance 24 heures sur 24 à domicile. On a besoin d'offres intéressantes entre ces deux extrêmes », estime Mme Truong.

Mais à son avis, les changements sont aussi nécessaires au niveau de la société. « Il faut un débat plus ouvert sur l'accompagnement des personnes âgées. Par exemple, les proches ne devraient pas attendre que leurs parents deviennent dépendants pour aborder cette question, car à ce moment-là ils sont obligés de trouver une solution dans l'urgence. Il pourrait être utile d'en discuter suffisamment tôt – c'est-à-dire pas sous la pression du temps – et donc avec plus de légèreté. »

Mentions légales

Editeur

Office fédéral de la santé publique (OFSP)

Contact

Office fédéral de la santé publique (OFSP)

Boîte postale

CH-3003 Berne

Proches.aidants@bag.admin.ch

www.bag.admin.ch/betreuende-angehoerige

Date de publication

Août 2020

Cette publication est disponible dans les langues suivantes :

allemand

français

italien

Elle peut aussi être téléchargée au format PDF à l'adresse

www.bag.admin.ch/proches-aidants > Volet 2 : modèles de bonnes pratiques

Auteurs

Caroline Kaplan, Mélanie Stamm, Interface Luzern