

La crise précarise la situation des aides familiales résidentes

Les aides étrangères qui s'occupent de personnes âgées dans des ménages privés en Suisse n'ont pas accès au chômage partiel. Le semi-confinement a mis en évidence des lacunes concernant la protection de ces travailleuses. *Karin Schwiter, Anahi Villalba*

Abrégé Des entreprises proposant des aides familiales résidentes placent ou louent les services de travailleuses qui se rendent en Suisse chaque quinzaine depuis leur pays d'origine d'Europe centrale et de l'Est pour s'occuper de personnes âgées dans des ménages privés. La pandémie de Covid-19 met cette branche sous les projecteurs et montre que des changements sont nécessaires. Les entreprises et ménages employeurs concernés ne touchent par exemple pas d'indemnités en cas de chômage partiel. Les aides n'ont généralement aucune compensation pour des heures supplémentaires ou des engagements non honorés. Il apparaît globalement que le ménage privé mérite davantage d'attention et une meilleure protection en tant que lieu de travail rémunéré.

Depuis l'extension de la libre circulation des personnes aux pays d'Europe centrale et de l'Est membres de l'Union européenne (UE) en 2011, des sociétés d'aide à domicile («live-in») se sont établies en Suisse. Elles placent et louent les services d'une main-d'œuvre (presque exclusivement féminine) recrutée dans les nouveaux pays de l'UE pour s'occuper de personnes âgées dans des ménages privés suisses.

En général, au moins deux aides se relaient dans un même foyer; elles passent deux à douze semaines d'affilée en Suisse avant d'être relevées par une collègue et de retourner dans leur pays. Pendant leur mission, elles vivent dans le ménage de la personne dont elles s'occupent, d'où leur titre «d'aides familiales résidentes». Elles assistent la personne

nécessitant une prise en charge notamment pour l'habillement et les soins corporels, l'accompagnent dans la vie quotidienne et gèrent son ménage. Une fois déduits les frais de logement et de nourriture, elles reçoivent pour ce travail en moyenne 1500 francs suisses nets mensuels après conversion sur douze mois¹.

Un marché consolidé

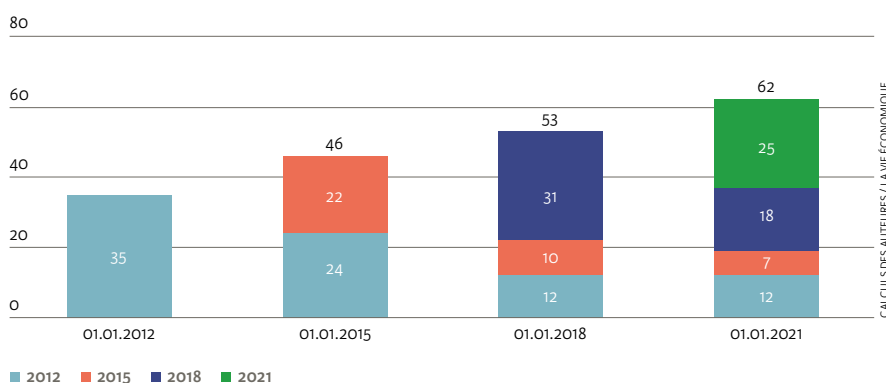
Le nombre exact d'agences d'aide à domicile opérant en Suisse et d'aides familiales résidentes n'est pas connu. Un groupe de recherche de l'université de Zurich a recensé sur Internet les prestataires basés en Suisse et opérant en Suisse alémanique ces neuf

dernières années². Ces sociétés sont moins bien implantées en Suisse latine. Durant la période sous revue, le nombre de sociétés est passé de 35 à 62 (voir *illustration*). Cinquante-quatre d'entre elles figurent dans le Répertoire des entreprises de placement et de location de services titulaires d'une autorisation (VZAG).

Le marché se renouvelle rapidement: une trentaine de nouvelles entreprises faisait son apparition à chaque période triennale (2012, 2015 et 2018). Mais entre un quart et la moitié des agences nouvellement enregistrées n'étaient déjà plus actives dans le domaine de l'aide familiale résidente au moment de l'enquête suivante, trois ans plus tard³. Il n'y a en revanche pratiquement plus de départs parmi celles en place depuis plus longtemps. Ces chiffres dans l'ensemble comparativement bas relativisent la perception que semble avoir le public d'un boom des agences d'aide familiale résidente.

Cette enquête n'inclut pas les entreprises domiciliées à l'étranger qui placent ou envoient du personnel en Suisse, une pratique qui n'est pas autorisée, mais parfois encore observée ici et là. Une autre inconnue est liée aux ménages privés qui recrutent des aides familiales de manière informelle et les emploient directement. Aucun chiffre fiable n'existe sur ces embauches directes. Si les sociétés de placement et de location de services basées en Suisse ont récemment fait l'objet d'une surveillance accrue, une démarche similaire devrait s'imposer à l'égard des ménages privés, qui ignorent souvent les lois protégeant les travailleurs et les obligations en matière de salaires minimums et d'assurances sociales⁴.

Nombre d'entreprises d'aide familiale résidente en Suisse (2012–2021)



Les couleurs illustrent en quelle année les agences ont été recensées pour la première fois.

² Cette recherche fait partie du projet «Decent Care Work» mené en coopération avec Jennifer Steiner (université de Zurich), Aranka Benazha, Amanda Glanert, Helma Lutz, Iga Obrocka et Ewa Palenga (université de Francfort-sur-le-Main, Allemagne), ainsi que Brigitte Aulenbacher, Michael Leibfingler et Veronika Prieler (université de Linz, Autriche).

³ Cette proportion correspond à peu près au taux de survie moyen des jeunes entreprises de secteur suisse de la santé et de l'action sociale, qui est de 72 % après trois ans (OFS 2020).

⁴ OIT (2013).

Une charge supplémentaire pour les entreprises

En mars 2020, le Conseil fédéral a imposé des mesures strictes pour endiguer la pandémie de coronavirus. Celles-ci ont pour un temps pratiquement stoppé la mobilité transnationale des aides familiales résidentes. Certaines entreprises ont réagi en cessant immédiatement leurs activités. D'autres ont enregistré une baisse de la demande, due au sentiment d'insécurité de la clientèle potentielle. Mais l'inverse s'est également produit. Quelques agences relèvent un rebond de la demande, attribué à la restriction des droits de visite et aux risques de contamination dans les établissements médico-sociaux. C'est ce qui ressort des entretiens menés au second semestre 2020 avec les responsables de douze entreprises de soins pour connaître leur manière d'aborder les défis de la Covid-19⁵.

Presque tous les répondants soulignent que leur charge de travail a massivement augmenté à cause de la pandémie. Certaines agences ont élaboré des plans de protection et distribué immédiatement des masques, des gants, des désinfectants et des règles de

bonne conduite à leurs aides. D'autres soulignent le temps consacré à des recherches sur les réglementations en constante évolution et parfois variables selon les cantons: possibilités de voyage, autorisations d'entrée, obligations de quarantaine, éventuelles exceptions pour les différents pays d'origine des aides.

Beaucoup confient être en contact étroit avec les aides familiales, les personnes soignées et leurs proches pour informer et répondre aux questions et préoccupations. Certaines font état d'un important travail d'organisation pour les prolongements d'affection, les remplacements extraordinaires, les tests de dépistage et les déplacements transfrontaliers des aides. D'où cette question posée par une directrice, sans doute partagée par la plupart des personnes interrogées: «Peut-on continuer à travailler ainsi? Est-ce supportable au regard du personnel, des efforts consentis et des revenus?»

Des contraintes supplémentaires pour les aidantes

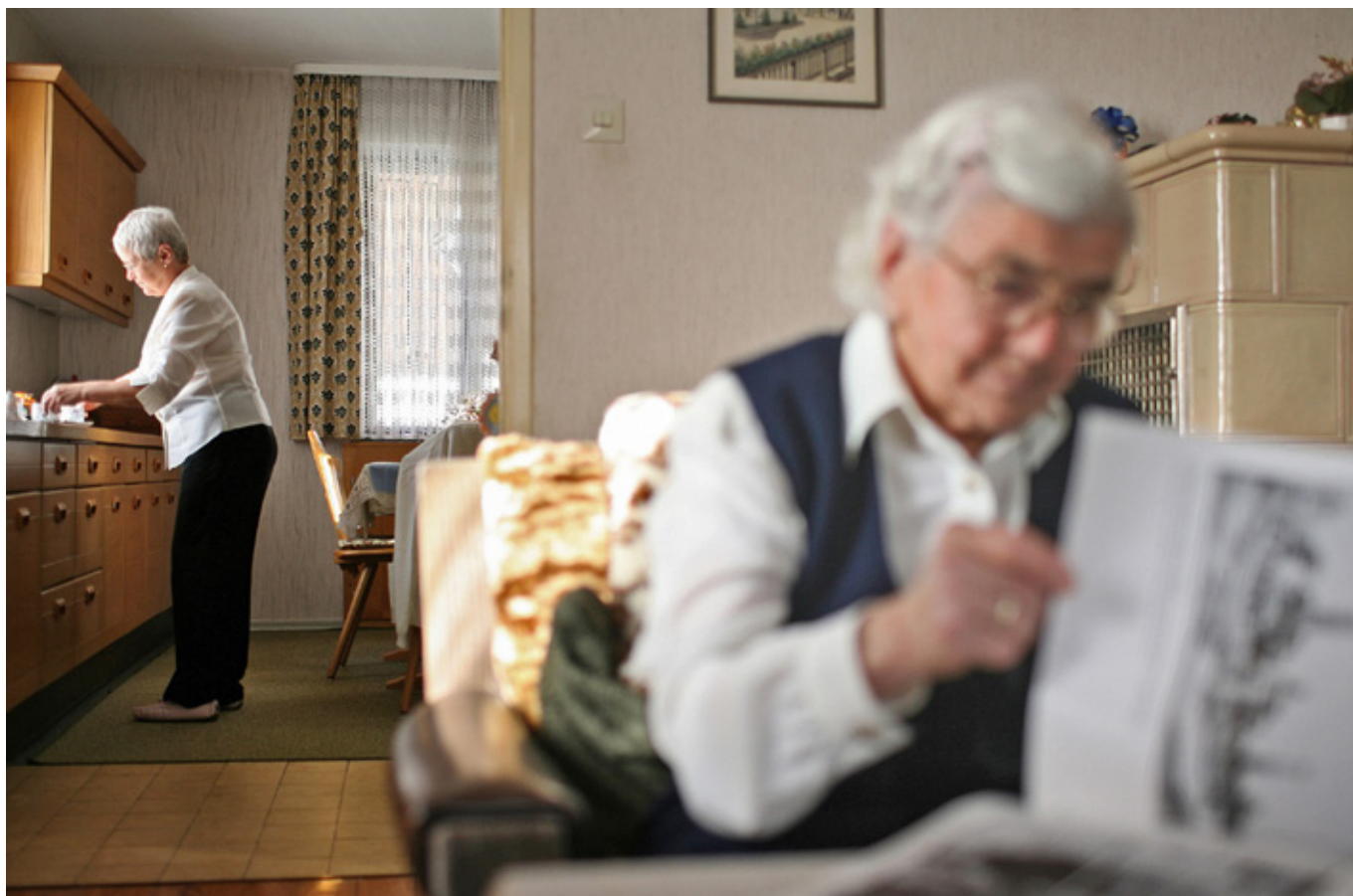
Pour assurer la prise en charge malgré les risques d'infection, les passages de frontières plus difficiles et les obligations de quarantaine, presque toutes les entreprises ont,

dans un premier temps, prolongé les missions de leurs aides familiales sur place lors du semi-confinement du printemps 2020. Elles leur ont également souvent demandé de s'abstenir de tout contact avec l'extérieur, certaines arguant que cela ne change pas grand-chose pour les aides qui se trouvent de toute façon sur site 24/24h et sept jours sur sept.

La plupart des personnes interrogées mentionnent cependant le surcroît de travail pour les aides. Celles-ci s'occupent de personnes souvent âgées et atteintes de démence presque sans interruption pendant des semaines, dans la mesure où elles ne peuvent plus guère quitter leur foyer et ne sont dans de nombreux cas plus relayées par les proches venus visiter ces personnes prises en charge. Des sondés constatent par exemple que leurs employés sont réellement «à bout» après huit semaines à cause de cette situation encore plus pesante que d'habitude. Seules deux des entreprises interrogées ont déclaré rétribuer ce surcroît de travail en heures supplémentaires, alors qu'une autre a proposé une prime de 200 francs en guise de compensation.

Les aides familiales résidentes vivent dans le ménage de la personne qu'elles prennent en charge.

⁵ Pour les perspectives des aidantes, voir notamment Leiblfinger et al. (2020), Odehnal (2020) et Schilliger et al. (2020).



Si certaines aides ont vu leur engagement prolongé lors du semi-confinement, celui planifié pour leurs remplaçantes ainsi que d'autres affectations prévues ont été annulés en raison de la rétractation de clients. Ces aides ne sont pas indemnisées pour cette perte de salaire.

Seule l'une des entreprises interrogées a tenté d'obtenir une indemnité pour réduction de l'horaire de travail (RHT), mais n'y est parvenue que pour quelques cas basés sur des contrats de plus longue durée. Les contrats de travail de quelques semaines, courants pour les aides familiales résidentes, font que ces dernières passent à travers les mailles du filet des RHT. Ce constat vaut également pour les personnes employées directement par des ménages privés, puisque les RHT sont réservées aux entreprises. Dans certains cas, les aides peuvent rattraper des missions à une date ultérieure, mais leurs gains sont entièrement perdus lorsque ce n'est pas possible.

Des déplacements pénibles

Dans un deuxième temps, les entreprises tentent de rétablir le remplacement des aides le plus rapidement possible. Les suppressions en cascade de vols, de trains et de bus ainsi que les restrictions au passage des frontières rendent les déplacements coûteux à organiser, mais aussi risqués et stressants pour les voyageuses. Pendant le semi-confinement du printemps 2020, plusieurs sondés ont conduit personnellement les aides à la frontière. Si certains parlent de voyages sans problème, d'autres décrivent des passages de frontières avec des marches de plusieurs kilomètres, des déplacements pénibles dans les trains régionaux, des attentes pouvant atteindre deux jours aux postes-frontière ou encore des franchissements irréguliers. Sans compter le risque de contamination lors des voyages.

De grandes différences existent également dans l'application des prescriptions de quarantaine. Certains répondants rapportent que des aides ont subi jusqu'à deux semaines de quarantaine à leur retour dans leur pays d'origine, alors que seules deux entreprises appliquent des mesures de quarantaine à l'entrée en Suisse pour une courte période. Elles

fournissent le gîte et le couvert aux aides pendant dix jours avant leur affectation en Suisse. Toutes les autres entreprises renoncent à cette mesure. Certaines font valoir que ce personnel de santé est d'importance systémique et donc exempté de l'obligation de quarantaine, d'autres que les aides familiales résidentes se trouvent en quelque sorte «en quarantaine au travail» au domicile de la personne à soigner. Les aides ne sont pas indemnisées pour les jours passés en quarantaine. Seule une société interrogée leur verse une prime correspondant à environ un tiers de la rémunération habituelle pour les jours de quarantaine passés dans un logement séparé en Suisse.

Mieux protéger le travail d'assistance

Les observations faites pendant la pandémie de Covid-19 au sujet de l'aide familiale résidente pointent une surcharge de travail, une sous-rémunération et un manque de protection des travailleurs qui s'observent aujourd'hui dans beaucoup d'autres domaines de la santé. Ces problèmes ont été aggravés par la pandémie et le public les perçoit plus clairement. Des difficultés supplémentaires se présentent dans le cas des aides familiales recrutées à l'international: tout d'abord, celles-ci n'ont guère de possibilités de récupérer, du fait qu'elles vivent sous le même toit que les personnes prises en charge; leurs heures supplémentaires liées à l'absence de relève (par exemple les week-ends) ne sont pas visibles et ne sont donc pas rémunérées.

Deuxièmement, la brièveté des contrats habituels de seulement quelques semaines fait que les entreprises n'ont pas droit aux RHT et que les aides familiales se retrouvent sans aucun salaire lorsque leur engagement n'est pas honoré. Cette situation révèle des lacunes qui posent un problème dans la législation et le dispositif de soutien étatique. Les personnes ayant un emploi précaire en souffrent particulièrement.

Enfin, la difficulté des déplacements et du franchissement des frontières en période de pandémie montre la fragilité d'un modèle de soins qui, à cause de la situation professionnelle stressante due à la relation d'aide

résidente et à sa faible rémunération, doit changer de main-d'œuvre tous les quinze jours et la recruter au-delà des pays limitrophes. Cette situation conduit d'ailleurs certains participants à l'enquête à remettre fondamentalement en question ce modèle. Un responsable relève ainsi que «si les aides sont opérationnelles deux semaines pour devoir ensuite rester en quarantaine deux semaines, le système n'est plus viable».

Parallèlement, cette année de pandémie aura contribué à améliorer la visibilité des prestations de soins aux ménages privés en Suisse. Il est temps de leur reconnaître le statut d'activité à part entière et de garantir les droits de protection correspondants au personnel aidant dans la législation sur le travail. Dans ce contexte, l'accent doit être porté non pas sur les entreprises de soins, mais sur les ménages privés dans leur rôle d'employeurs, ces derniers constituant à ce jour un angle mort de la législation et de la surveillance⁶.

⁶ Nous remercions ici les personnes interrogées, l'équipe de recherche du projet «Decent Care Work», ainsi que Huey Shy Chau, Božena Domańska, Sarah Schilliger, Sarah Steinegger et Jasmine Truong pour leurs précieuses contributions.



Karin Schwiter

Privat-docente et responsable de groupes de recherche, Département de géographie économique, université de Zurich



Anahi Villalba

Collaboratrice scientifique, Département de géographie économique, université de Zurich

Bibliographie

- Leiblfinger M. et al. (2020). «Impact of Covid-19 policy responses on live-in care workers in Austria, Germany, and Switzerland». *Journal of Long-Term Care*, 3^e cahier, p. 144–150.
- Medici G. (2015). *Migrantinnen als Pflegehilfen in Schweizer Privathaushalten*. Zurich, Schulthess.
- Odehnal B. (2020). «Mit der Schweiz bin ich fertig». *Tagesanzeiger*, 17 octobre, p. 37–38.

OFS – Office fédéral de la statistique (2020). *Démographie des entreprises (Udemo)*. Actualités OFS, édition de décembre 2020.

OIT – Organisation internationale du travail (2013). *Les travailleurs domestiques dans le monde*. Genève.

Schilliger S. (2014). *Pflegen ohne Grenzen? Polnische Pendelmigrantinnen in der 24h-Betreuung*. Thèse à l'Université de Bâle.

Schilliger S. et al. (2020). «Grenzerfahrungen in der Betreuung von Betagten». *Wochenzeitung*, 7 mai.

Truong J. et al. (2012). *Ein transnationaler Markt im Privathaushalt: Analyse des Pflege- und Betreuungsmarkts in der Stadt Zürich*. Institut de géographie de l'université de Zurich, sur mandat du Bureau de l'égalité de la Ville de Zurich.

van Holten K. et al. (2013). *Care-Migration – transnationale Sorgearrangements im Privathaushalt*. Obsan Rapport 57, Neuchâtel.