

Etre aidant et salarié

Un aperçu européen

Les dispositifs de prise en charge de la personne dépendante varient en Europe, et avec eux la nécessité d'une aide « informelle ». En revanche, il est une problématique partagée, c'est celle de la discrimination des aidants salariés, au sein de leur entreprise.

Viviane de LAFOND, déléguée générale de la LDH

« Le plus souvent, la prise en charge par la famille des personnes dépendantes est inscrite dans le modèle social. C'est le cas de l'Italie et aussi de la France, où la prise en charge par les aidants informels peut être un choix et/ou une nécessité. De ce fait, le nombre d'aidants informels est relativement élevé, et il tend à s'accroître. »

Le niveau de prise en charge de la dépendance d'un proche – et donc le recours ou non à une aide « informelle », c'est-à-dire non professionnelle et non bénévole associative – dépendent de plusieurs facteurs :

- l'existence des services d'aide à la personne, organisés dans un contexte public ou privé. L'absence totale ou partielle de tels services induit inévitablement la nécessité, pour les familles, de prendre directement en charge les tâches liées à la dépendance d'un proche ;

- l'accès à ces services : selon le niveau des coûts qui restent à la charge des familles, l'aide informelle sera indispensable ou ne le sera pas ;

- le coût des personnes qui, recrutées directement par les familles en dehors des services à la personne organisés, ont pour fonction d'assurer au domicile des personnes dépendantes des tâches d'aide et d'assistance ;

- les références au modèle social : culturellement, certains pays ont un modèle social qui fait largement appel aux solidarités familiales. L'aide informelle peut alors être choisie, en dehors de la nécessité liée à l'absence de services ou un coût trop élevé.

Ces critères, analysés dans un

cadre européen, permettent d'esquisser une typologie, selon que les pays font appel ou non à l'aide informelle.

Les aidants professionnels en première ligne

Dans deux pays, en Europe du Nord (Suède ou Danemark...), l'intervention des aidants informels se situe à la marge de l'intervention publique. Ils constituent la « catégorie 1 ». L'implication des aidants informels est très faible : d'une part, on estime que la prise en charge des personnes dépendantes ne relève pas forcément de la sphère familiale, ou n'est pas une obligation plus ou moins affirmée dans le contexte sociétal ; d'autre part, les services d'aide à la personne sont bien organisés, et accessibles.

Dans ces pays, le système de prise en charge couvre les besoins identifiés. Cette organisation implique une identification des besoins, un développement important des services d'aides de nature publique ou privée, et une prise en charge de la quasi-totalité des coûts soit par l'Etat, soit par les collectivités territoriales (au Danemark, par exemple, ces dernières ont obligation de fournir gratuitement les services permettant le maintien à domicile, quel que

soit le revenu), soit par un système assurantiel obligatoire, ou encore une combinaison de ces différentes options. Le coût collectif d'une telle prise en charge est élevé, avec des services monétarisés et parfaitement organisés au niveau local pour pouvoir répondre aux besoins. Les familles sont alors moins sollicitées pour l'aide à apporter à des personnes dépendantes, qui peuvent choisir librement leur mode de vie. Cependant les familles apportent souvent un appui complémentaire pour la vie sociale, les loisirs, la logistique (environ une à trois heures par semaine, au Danemark).

L'aide apportée par les aidants informels reste donc peu contraignante, la majeure partie étant laissée aux professionnels.

Compte tenu des évolutions démographiques, ces pays se posent la question d'une évolution de leur système afin qu'il puisse s'inscrire dans la durée. Pour parvenir à équilibrer charges et ressources, certains commencent à s'interroger sur un lien à instaurer entre le montant des prestations à la charge des personnes dépendantes et



© DR

leurs revenus, alors que d'autres envisagent qu'une part plus importante du financement soit à la charge de celles-ci.

Quand les aidants informels interviennent

Si l'intervention des aidants professionnels s'avère privilégiée dans deux autres pays (Luxembourg et Allemagne), une large place est cependant faite aux aidants informels. Ils forment la « catégorie 2 ». L'aide aux personnes dépendantes, gérée par des professionnels, est favorisée par l'organisation des services et la prise en charge des coûts des prestations, rendant leur accès possible à tous.

Pourtant, ces services ne couvrent pas la totalité des besoins, rendant souvent nécessaire une intervention des aidants informels ou la mise en œuvre de solutions complémentaires par les familles.

Ces systèmes ont un coût collectif moindre que les précédents, puisque nombre de tâches restent à la charge des familles, qui sont ainsi libres de les assumer comme elles le souhaitent. Le niveau de l'aide devant être assuré par elles

est souvent important. Mais ces politiques prennent largement en compte cette possibilité, avec des mesures qui permettent de limiter, en partie, les répercussions financières de l'engagement des aidants informels auprès de leurs proches (rémunération de ceux-ci, prise en compte de leurs cotisations retraite, par exemple). La part des aidants informels est souvent complétée par le recours des familles à des aidants professionnels, hors du système officiel (personnels à domicile permettant des gardes - sous-payées ou non déclarées - vingt-quatre heures sur vingt-quatre, la plupart originaires d'autres pays européens...).

Là où les familles constituent le support

Enfin, dans certains autres pays, l'intervention est grandement laissée à la charge des familles. C'est la catégorie « 3 ». Lorsque les services de prise en charge par les collectivités ou l'Etat sont insuffisamment développés ou peu opérants, ou encore peu accessibles à toute une frange de la population compte tenu du coût restant à la charge des familles,

Les discriminations au travail sont très souvent du même type : renvoi dans la sphère privée de toute question liée au rôle d'aidant informel, non-aménagement des horaires de travail, peu ou pas d'évolution dans l'entreprise, suspicion d'un manque d'investissement...

celles-ci sont contraintes de prendre en charge une part importante de l'aide aux personnes dépendantes. Elles le font directement, ou avec le recours à des aides salariées recrutées hors des systèmes d'aide à la personne mis en place par les collectivités territoriales ou l'Etat (dans des pays comme l'Italie, ce sont des personnes immigrées, la plupart là encore non déclarées, assurant une garde et une aide vingt-quatre heures sur vingt-quatre). Le plus souvent, la prise en charge par la famille des personnes dépendantes est inscrite dans le modèle social. C'est le cas de l'Italie et aussi de la France, où la prise en charge par les aidants informels peut être un choix et/ou une nécessité. De ce fait, le nombre d'aidants informels est relativement élevé, et il tend à s'accroître. Le plus souvent, les aidants informels consacrent un temps important aux tâches d'aide à la personne dépendante. L'un des déterminants ayant un impact fort sur la vie professionnelle est le temps consacré, par les aidants informels, à leur rôle d'aidant. Par rapport au temps de travail à effectuer dans l'entreprise (il sera plus facile de concilier le tout avec trente-deux heures de travail par semaine qu'avec quarante heures), mais aussi aux droits accordés aux aidants par la législation (droits en jours d'absence ou en congés rémunérés par l'Etat, ou pris en charge par une assurance du type assurance maladie, par exemple). Si le temps consacré à l'aide reste relativement faible (une moyenne de une à trois heures par semaine, en Suède ou au Danemark), l'impact sur la vie professionnelle est bien entendu limité. La recherche documentaire que nous avons effectuée ne mentionne pas, en effet, la question des discriminations dont seraient victimes les aidants informels. On peut donc supposer que la question de la discrimination dont ils seraient vic-

times reste très marginale, dans les pays de catégorie 1. La question de la possible discrimination au travail ne peut intervenir qu'à partir du moment où il y a une difficulté à concilier vie professionnelle et rôle d'aidant.

Dans les pays de catégorie 2, la question de la conciliation entre rôle d'aidant et vie professionnelle commence à se poser, comme nous avons pu le constater lors de nos entretiens au Luxembourg. En effet, les pouvoirs publics prévoient des mesures, permettant aux personnes qui souhaitent consacrer un temps important au rôle d'aidant – au détriment de leur vie professionnelle – d'avoir quelques compensations. Une étude est en cours pour voir si ces mesures sont suffisantes et appropriées pour permettre aux personnes concernées de faire ce choix.

La conciliation avec la vie professionnelle

Par ailleurs, des interrogations émergent au sein des milieux professionnels sur l'aidant informel et sa place dans l'entreprise. De même, dans les sphères publiques, les systèmes d'aide aux aidants sont en discussion, ainsi que le lien avec la vie professionnelle. Dans les pays de catégorie 3, la question de la conciliation du rôle d'aidant avec la vie professionnelle se pose de façon aiguë pour un nombre de plus en plus important de personnes. C'est en particulier le cas de la France et de l'Italie, où l'on constate que les services d'aide ne sont pas assez développés, ou que leur accès est trop coûteux, ces deux éléments pouvant se cumuler. En sus, le modèle social est basé sur la solidarité familiale, avec une tradition forte de prise en charge familiale de la dépendance. Le rôle d'aidant informel est donc souvent, dans ces pays, une obligation et un choix. C'est bien sûr ici que la conciliation vie professionnelle/rôle d'aidant est la plus cruciale.

Cette solidarité familiale réduit

Certaines formes de management, indépendamment d'une politique spécifique de conciliation travail/rôle d'aidant informel, permettent aux salariés d'assumer plus facilement leurs obligations sans avoir à se déclarer en tant qu'aidants: souplesse dans les horaires, télétravail, services divers proposés.



© DR

les coûts pour la collectivité, alors que la prise en charge totale par des professionnels pose des problèmes de pérennité économique (Danemark et Suède). Cependant un système basé sur un partage des tâches entre aidants informels et aidants professionnels implique que les conditions soient réalisées pour une conciliation entre vie professionnelle et rôle d'aidant, et que les discriminations au travail subies par les aidants informels soient éradiquées.

Cette question des discriminations au travail des aidants informels n'est pas forcément considérée comme une question pertinente dans tous les pays européens. Elle risque de le devenir dès lors que les services à la personne ne seront plus aussi accessibles à tous, et ne couvriront plus la quasi-totalité des besoins de ces personnes, et dès lors aussi que rien n'aura été mis en place pour venir en aide aux aidants ayant une activité professionnelle.

Des discriminations sources de tensions

Dans un contexte de taux de chômage élevé, et de difficultés économiques, les entreprises ont facilement une attitude discriminatoire envers les salariés perçus comme plus « faibles » que les autres. Les aidants informels entrent dans cette catégorie, en ce qu'ils provoqueraient des dif-

ficultés d'organisation. Ils sont, d'une part, considérés comme étant moins performants, moins impliqués, et, d'autre part, ils ont besoin d'aménagements de leur temps de travail du fait d'absences répétées. En effet non seulement ils assument leur rôle d'aidants (lorsque la législation le permet, par exemple trois jours rémunérés par mois en Italie, pris en charge par l'Etat), mais ils tombent malades plus fréquemment (la fatigue occasionnée par le rôle d'aidant informel y est très certainement pour quelque chose).

Lorsque des discriminations au travail sont identifiées, comme c'est le cas en Italie, et dans une moindre mesure au Luxembourg, elles sont du même ordre que celles rencontrées en France: renvoi dans la sphère privée de toute question liée au rôle d'aidant informel (« ce n'est pas à l'entreprise de... »), non-aménagement des horaires de travail (lequel peut conduire soit à un temps partiel – lorsque c'est accepté –, soit à un retrait du marché du travail), peu ou pas d'évolution dans l'entreprise (rémunération ou promotion), suspicion d'un manque d'investissement dans le travail, difficultés relationnelles avec la hiérarchie, voire avec les collègues du fait des absences.

De ce fait, les individus concernés ont généralement tendance à taire leur rôle d'aidants, et sou-



vent auprès de leurs collègues. La plupart d'entre eux sont finalement surmenés, soumis à de constantes tensions entre peur de perdre leur travail et leur rôle d'aidants à assumer. Et bien sûr ces tensions concernent avant tout ceux (et surtout celles, puisque ce sont en grande majorité les femmes qui sont aidantes) dont les ressources économiques sont faibles et qui ne peuvent se faire remplacer (ou bien en partie) auprès de la personne dépendante. Rien d'étonnant, donc, à ce que le rôle d'aide informel ait des répercussions non négligeables sur la santé des personnes.

Quelles avancées, et dans quels pays ?

En Italie, au Luxembourg et en France, les « bonnes » pratiques des entreprises pour faciliter la conciliation vie professionnelle/rôle d'aidant convergent. Il faut d'ailleurs souligner que, dans tous ces pays comme en France, ces pratiques sont le plus souvent le fait d'entreprises importantes qui ont, vis-à-vis de cette question, des enjeux en termes de communication interne et externe, et, bien sûr, de celles qui se trouvent, plus que les autres, concernées par cette problématique (entreprises de services, ou dont le personnel est assez féminisé). Il semble aussi que comme en France, les PME/PMI en Italie et au Luxembourg ne

prennent guère en considération cette question (renvoi à la sphère privée), ou qu'elles la traitent au cas par cas. Certaines formes de management, indépendamment d'une politique spécifique de conciliation travail/rôle d'aidant informel, permettent aux salariés d'assumer plus facilement leurs obligations sans avoir à se déclarer en tant qu'aidants : souplesse dans les horaires, télétravail, services divers proposés.

Les « bonnes pratiques » citées sont :

- la mise à disposition d'informations et de conseils sur les droits, les démarches administratives, l'aide à domicile, les solutions de « répit »...

- une communication en interne autour du rôle d'aidant, qui permet tant aux collègues qu'à la hiérarchie de prendre conscience de ce qu'est ce rôle d'aidant, avec une valorisation de ce rôle dans le cadre de l'entreprise, et des qualités que ces fonctions supposent. Ainsi les qualités et les compétences demandées par le rôle d'aidant sont prises en compte par l'entreprise de façon positive, dans le plan de carrière ;

- la mise à disposition prioritaire des prestations de services offertes au personnel (livraisons, courses à domicile...);

- une souplesse accordée dans les horaires et dans la prise de jours de congé inopinée, avec une organisation permettant une

Les individus concernés ont généralement tendance à taire leur rôle d'aidants, et souvent auprès de leurs collègues. La plupart d'entre eux sont finalement surmenés, soumis à de constantes tensions entre peur de perdre leur travail et leur rôle d'aidants à assumer.

certaine polyvalence des postes ;
- la contribution à la mutualisation de temps de RTT attribués ensuite aux aidants informels, et l'abondement par l'entreprise de ce capital temps mis à disposition de façon volontaire par les salariés.

Un aperçu européen révélateur de contrastes

Aujourd'hui la question des discriminations au travail des aidants informels ne se pose pas avec la même acuité dans tous les pays européens. La problématique se développe fortement dans les pays où l'aide informelle est une composante indispensable et complémentaire de l'aide professionnelle, alors que les mesures d'aides aux aidants par ailleurs salariés reste insuffisante au regard de leurs besoins.

Les systèmes mis en place par les entreprises dans les deux pays sur lesquels nous avons enquêté restent très marginaux et montrent que les « bonnes pratiques » sont rares. Et l'on en compte peu d'innovantes. A tout le moins, le respect de la législation par les entreprises – sans qu'elle entraîne de discriminations – peut déjà être considéré comme un point positif. En outre, le maintien à domicile avec une complémentarité entre aide professionnelle et aide familiale pourrait contenir les dépenses liées à la prise en charge de la dépendance des personnes âgées. Cette complémentarité ne pourra se développer qu'avec des possibilités de conciliation entre vie professionnelle et rôle d'aidant, qui pourront éviter les discriminations au travail et la pénalisation des aidants dans leur vie professionnelle.

Lorsque ces conditions ne sont pas remplies, on peut constater le développement d'emplois de services à la personne, dévalorisés, ne respectant pas le droit du travail, assurant une garde vingt-quatre heures sur vingt-quatre, mal rémunérés et occupés par des personnes le plus souvent d'origine étrangère. ●