

S'engager dans une démarche de prise en compte des salariés en situation d'aidant

GUIDE MÉTHODOLOGIQUE



Ressources humaines



Guide réalisé en partenariat avec



A la suite de la promulgation de la Loi Travail 2017 toute référence de ce document au Comité d'Hygiène Sécurité et Conditions de Travail (CHSCT) et/ou aux délégués du personnel (DP) est à rapprocher des nouvelles modalités de dialogue social issues de la mise en place du Comité Social et Économique (CSE).

Rédaction : **Elodie Jung**, Directrice, Association Française des aidants
Charlotte Lozac'h, Chargée de projet «Centre de formation», Association française des aidants
Marine Boyer, Chef de projet, CHORUM

Directrice de publication : **Brigitte Lesot**, Directrice générale CHORUM

Conception graphique : **Alexis Cangy**, Responsable Print & Multimedia

Face aux constats d'accroissement des problématiques sociales auxquelles sont confrontés les salariés de l'économie sociale (problèmes familiaux, précarisation...) et aux impacts et difficultés induits sur leur cadre professionnel (dans lequel nombre d'entre eux sont par ailleurs en situation d'accompagner des publics fragiles), la mutuelle CHORUM a décidé d'aller plus loin dans l'aide et l'accompagnement déjà proposés à ses adhérents en développant des services spécifiques aux salariés de l'ESS, qui tiennent compte des caractéristiques propres à ces populations et aux emplois qu'elles occupent.

Parallèlement un sujet de société prend de l'ampleur : celui des proches aidants. En effet, 8,3 millions de personnes accompagnent au quotidien un proche dépendant, malade ou en situation de handicap, quel que soit son âge. Bien qu'il s'agisse d'un sujet qui existe depuis la nuit des temps, dans toutes les sociétés, il concerne aujourd'hui un nombre plus important de personnes, du fait, entre autres, du vieillissement de la population, de la prévalence des maladies chroniques. En outre, il est de plus en plus difficile d'aider un proche puisque se pose la question des conciliations : avec la vie de famille, avec la vie de loisirs, avec la santé, avec la vie tout court !

Mais également avec la vie professionnelle puisque 47% des proches aidants occupent une activité professionnelle, ce qui peut avoir des conséquences sur leur vie au travail.

Ainsi, dans la continuité des travaux d'ores et déjà menés, CHORUM, en partenariat avec l'Association Française des Aidants, a souhaité approfondir cette question et outiller les structures dans la prise en compte des aidants en activité professionnelle au sein des organisations de l'ESS.

A travers ce guide, nous vous proposons un éclairage sur cette problématique ainsi qu'un appui méthodologique pour impulser des démarches spécifiques au sein de vos structures, en réponse à vos préoccupations en matière de qualité de vie au travail.

Brigitte Lesot

Directrice générale de la mutuelle CHORUM

Florence Leduc

Présidente de l'Association Française des Aidants

Introduction(s)

Edito	p. 1
Sommaire	p. 2
Préambule	p. 4

1

Fiches de contexte : comprendre les enjeux

Fiche #1	Les aidants, une réalité à appréhender dans sa globalité	p. 6
Fiche #2	Les aidants dans les structures de l'ESS	p. 8
Fiche #3	Conciliation vie d'aidant - vie professionnelle	p. 10

2

Fiches méthodologiques : vers une démarche de prise en compte des aidants dans la structure

Fiche #4	Une démarche structurée et dynamique au service de la qualité de vie au travail	p. 14
Fiche #5	Concevoir la démarche	p. 16
Fiche #6	Mettre en œuvre la démarche	p. 22
Fiche #7	La communication autour de la démarche	p. 25

3

Fiches pratiques

- Fiche #8** Les aménagements des horaires de travail *p. 28*
- Fiche #9** Les congés *p. 30*
- Fiche #10** L'expérience de structures, des pistes pour passer à l'action *p. 33*
- Fiche #11** Les ressources à mobiliser *p. 35*
-

Les partenaires du projet

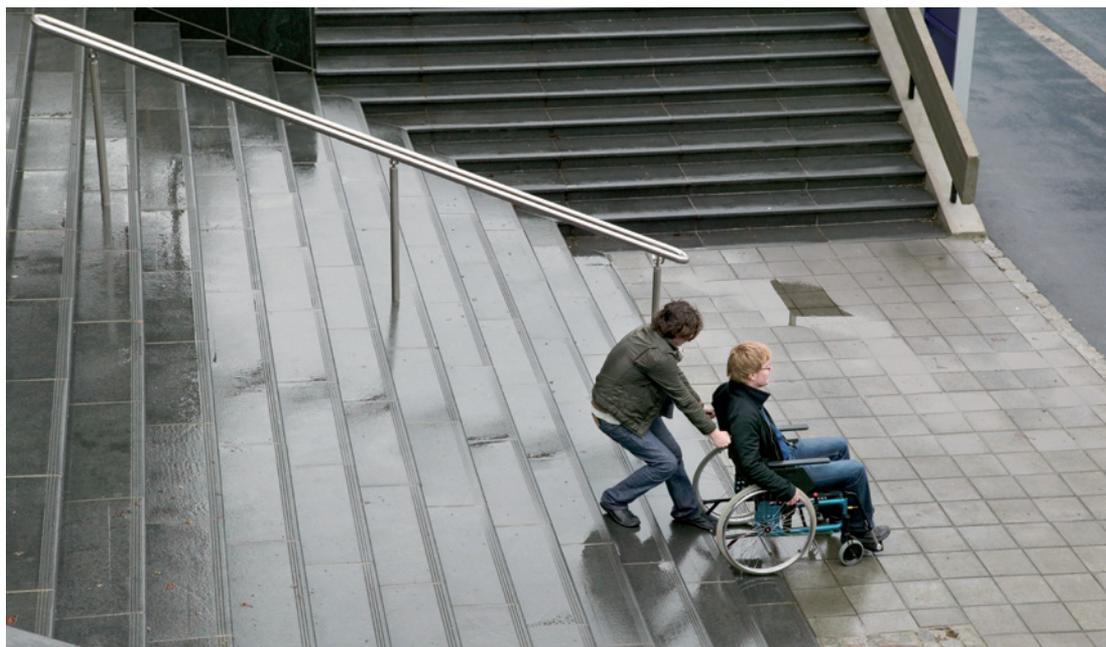
- Présentation des partenaires *p. 40*
-

PRÉAMBULE

Après avoir exposé les problématiques auxquelles sont confrontés les salariés en situation d'aidants dans l'économie sociale et solidaire (ESS) et les enjeux qui en découlent en matière de qualité de vie au travail notamment, ce guide traitera des différents dispositifs permettant une meilleure prise en compte des situations de ces salariés.

Construit sous la forme de fiches pratiques, il a vocation à vous permettre de construire votre propre démarche, en fonction de vos spécificités. L'économie sociale et solidaire est, en effet, constituée d'une diversité de structures et chacun pourra trouver des éléments à mobiliser et à adapter au contexte et à la culture de sa structure.

Des structures ont bien voulu partager leurs expériences et évoquer des situations qu'elles ont rencontrées. Qu'elles soient ici chaleureusement remerciées pour leurs témoignages.





1

Fiches de contexte : comprendre les enjeux

Fiche #1	Les aidants, une réalité à appréhender dans sa globalité	<i>p. 6</i>
Fiche #2	Les aidants dans les structures de l'ESS	<i>p. 8</i>
Fiche #3	La conciliation vie d'aidant - vie professionnelle	<i>p. 10</i>

En France, 8.3 millions de personnes accompagnent un proche en situation de besoin d'aide, du fait de l'âge, d'une maladie ou d'un handicap.

Nommer

Le mot « aidant » est une invention des professionnels. L'on entend, pour désigner ces personnes, les termes d'aidant naturel, familial, informel, proche.

- ◆ Naturel ? Cela fait référence à l'obligation morale, à l'obligation alimentaire inscrite dans le Code Civil (articles 205 et 206).
- ◆ Familial ? Certes, huit aidants sur dix sont des membres de la famille mais 18% des aidants sont des amis, des voisins, etc.
- ◆ Informel ? En opposition aux professionnels.
- ◆ Proche ? Renvoyant à cette notion fondamentale de proximité caractérisant la relation d'aide.

Beaucoup de termes sont ainsi utilisés pour désigner ces aidants qui accompagnent quotidiennement un membre de leur entourage. Chacun découvrant un jour qu'il est justement « aidant » !

Définir

Plusieurs définitions, issues des sciences sociales, humaines, économiques sont proposées. Toutes retiennent et insistent sur la nature et le caractère régulier de l'aide, à l'instar de la définition proposée par la Confédération des Organisations de Familles de l'Union Européenne (COFACE) dans sa charte européenne de l'aidant familial : « l'aidant familial est la personne non professionnelle qui vient en aide à titre principal, pour partie ou totalement, à une personne dépendante de son entourage, pour les activités de la vie quotidienne. Cette aide régulière peut être prodiguée de façon permanente ou non et peut prendre plusieurs formes, notamment : nursing, soins, accompagnement à l'éducation et à la vie sociale, démarches administratives, coordination, vigilance permanente, soutien psychologique, communication, activités domestiques... ».

Les aidants en chiffres

- 60% sont des femmes
- 52 ans est l'âge moyen des aidants
- 82% des aidants accompagnent un membre de leur famille ; 18% un membre de leur entourage (ami, voisin, etc.)
- 50% des aidants cohabitent avec la personne malade
- 47% des aidants travaillent

Sources : Enquête Handicap-Santé-Aidants Informels, DREES, 2008 ; Panel national d'aidants familiaux BVA-NOVARTIS, 2008.

L'expérience d'accompagner un proche en difficulté de vie

Etre aidant, c'est d'abord le devenir

- ◆ Les aidants sont avant tout des époux, des mères, des frères, des filles, des neveux, des amis, des voisins, etc. Le lien, la proximité et l'attachement précèdent la relation d'aide.
- ◆ Ces personnes ont été amenées à accomplir au quotidien auprès d'un proche touché par la maladie ou le handicap des gestes qu'elles ne faisaient pas auparavant et qu'elles n'envisageaient peut-être pas de devoir assurer, comme par exemple accompagner l'un de ses parents pour la toilette.
- ◆ On peut devenir aidant sans en avoir conscience et sans que cela ne soit forcément un choix.
- ◆ La vie est reconsidérée lorsque l'on devient aidant. Elle peut l'être de manière plus ou moins positive selon les situations.

Quand être aidant devient complexe

Selon une étude de la DREES (Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques), l'accompagnement d'un proche en difficulté de vie est une expérience particulièrement difficile et extrêmement compliquée à gérer au quotidien pour 20% des aidants.

Selon une étude BVA / Novartis menée entre 2008 et 2010, 70% des aidants admettent que leur rôle a des répercussions négatives sur leurs loisirs, sorties ou leurs départs en week-end, 57% sur leur forme physique, 56% sur leur situation financière, 53% sur leur vie intime, 49% sur leur vie professionnelle et 49% sur leur moral.

Définition de la charge ressentie

La charge peut être définie selon deux dimensions : une dimension objective et une dimension subjective (Braithwaite, 1992). La charge objective correspond à l'ensemble des tâches effectuées par l'aidant : elle est liée à la nature de l'aide et au volume horaire de l'aide. La charge subjective se concentre sur le ressenti de l'aidant : elle comprend les conséquences perçues de l'aide sur les activités et la vie de l'aidant (loisirs, vie familiale...), sur sa qualité de vie et sa santé, ainsi que sur ses relations avec la personne accompagnée. Ces deux dimensions de la charge ne sont pas forcément liées. L'aidant peut disposer de ressources qui, à charge objective équivalente, lui permettront d'atténuer son sentiment de charge. La capacité à faire face et le réseau de soutien de l'aidant sont notamment des éléments qui influent sur la charge subjective.

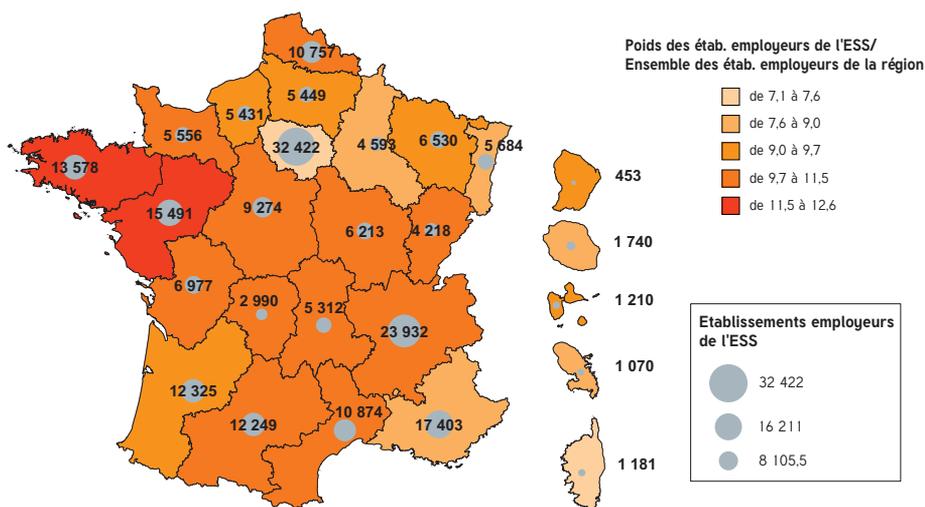
Source : ÉTUDES et RÉSULTATS n° 799, DREES, mars 2012.

Vous avez dit ESS ?

Le secteur de l'économie sociale et solidaire (ESS) regroupe des acteurs économiques qui s'engagent à fonder leur action et leur fonctionnement sur les principes d'utilité sociale et de solidarité. L'application concrète de ces valeurs se traduit dans des modes de gestion démocratiques, participatifs et non lucratifs (résultats réinvestis ne bénéficiant pas à des personnes physiques). Associations, coopératives, fondations, mutuelles ou encore entreprises commerciales poursuivant une utilité sociale composent ce secteur.¹

« Présentes dans tous les secteurs d'activité, les organisations et entreprises de l'ESS sont les 1^{ers} employeurs du secteur social (62% des emplois du secteur), du sport et des loisirs (55% des emplois du secteur) et le 2^{ème} employeur des activités financières, bancaires et d'assurances (30% des emplois du secteur). L'ESS est également présente dans les arts et spectacles (27% des emplois du secteur) et l'enseignement (19% des emplois du secteur). »²

Les établissements employeurs de l'économie sociale et solidaire en région



Panorama de l'Économie Sociale et Solidaire en France et dans les régions – CNCRES - Edition 2012

Chiffres clés de l'Économie Sociale et Solidaire

(Source : Observatoire national de l'ESS / CNCRES, octobre 2013)

- ◇ 13,8% de l'emploi privé en France
- ◇ 2,3 millions de personnes salariées
- ◇ 222 800 établissements

Salariés de l'Économie Sociale et Solidaire

(Source : Panorama de l'Économie Sociale et Solidaire en France et dans les régions – CNCRES - Edition 2012)

- ◇ 67% sont des femmes
- ◇ 52% des cadres dans l'ESS sont des femmes
- ◇ Les salariés de l'ESS sont en moyenne nettement plus âgés que ceux du reste de l'économie privée
- ◇ Une concentration d'emplois à temps partiel

¹ Loi n°2014-856 du 31 juillet 2014 relative à l'économie sociale et solidaire.

² Sources : Observatoire national de l'ESS / CNCRES – Octobre 2013

Quid des aidants dans les structures de l'ESS ?

Il apparaît que les profils des aidants et ceux des salariés de l'ESS se rejoignent : une majorité de femmes et une moyenne d'âge élevée.

Les statistiques nationales indiquent que 47% des proches aidants occupent une activité professionnelle. Nous ne disposons pas de données chiffrées sur le nombre de proches aidants en activité dans l'ESS, néanmoins nous pouvons supposer qu'une large proportion de salariés de l'ESS est dans cette situation (près de 15%, que l'on pourrait estimer d'après le nombre de travailleurs en France).



D'où l'importance de faire un état des lieux > fiche 5 [p.18]

Le double rôle des salariés de l'aide et des soins

La spécificité la plus marquante reste celle des métiers de l'intervention sociale, un secteur où les structures de l'ESS sont surreprésentées. Les salariés de l'ESS en situation d'aide à un proche sont donc placés dans des situations d'intervention et d'engagement permanentes, tant sur le plan personnel que sur le plan professionnel. Plusieurs phénomènes y concourent :

- ◆ l'entourage du salarié en situation d'aidant peut invoquer sa profession pour se décharger de certaines aides puisque que elle/lui « sait faire » ;
- ◆ le travail étant pour l'aidant une « bulle d'oxygène », l'objet de l'emploi du salarié en situation d'aidant résonne également sur le plan personnel, ce qui peut être difficile à vivre ;
- ◆ les métiers de l'accompagnement nécessitent une qualité de présence à l'autre. Afin que celle-ci soit optimale, plusieurs conditions sont à réunir comme la disponibilité, la patience, l'adaptation, etc. Or, la situation d'aidant peut venir impacter sur ces conditions ;
- ◆ le cadre professionnel peut être contraignant, notamment en termes d'horaires, de souplesse demandée par l'employeur, ce qui ne facilite pas toujours la conciliation entre vie professionnelle et vie d'aidant.

On peut donc en conclure le caractère particulièrement important de la prise en compte de ces salariés dans les structures de l'économie sociale et solidaire. Des structures dans lesquelles ils peuvent être exposés aux difficultés de conciliation, et dont les conséquences ont un impact direct sur les usagers souvent eux-mêmes fragilisés mais également sur la structure (absentéisme, problématiques de remplacement, qualité du service...).

Exercer une profession, un métier, être en contact avec des collègues, avoir un emploi du temps professionnel ; ces aspects de la vie professionnelle permettent bien souvent aux aidants de continuer de se sentir partie prenante de la vie de la cité. Nombre d'entre eux ne souhaitent pas abandonner (ou pas totalement) leur activité professionnelle dans la mesure où celle-ci constitue une forme de répit, une source de revenus et un moyen de maintenir un réseau de relations sociales.

Concilier son emploi avec les autres facettes de sa vie n'est pas simple, d'autant plus pour un salarié en situation d'aidant qui rencontre des difficultés supplémentaires telles que :

- ◆ la sur-sollicitation, ou sollicitation à outrance, du salarié qui cumule responsabilités professionnelles et familiales : le salarié aidant exerce son activité professionnelle et organise les rendez-vous médicaux de son parent malade ou prépare la rentrée scolaire de son enfant en situation de handicap ;
- ◆ l'angoisse et le stress de ne pas être à la hauteur, sous sa casquette de professionnel ou sa casquette d'aidant. Ils sont beaucoup plus fragilisés notamment face au syndrome d'épuisement professionnel ou burn-out ;
- ◆ l'absentéisme, qui résulte du besoin d'accompagnement du proche, notamment pour les rendez-vous médicaux ou les démarches administratives. Une donnée particulièrement complexe pour des employeurs confrontés à des difficultés de planification (établissements d'hébergement pour personnes âgées ou accueil de jour pour personnes en situation de handicap, services d'aide et de soins à domicile...) ;
- ◆ le présentéisme, « une autre face de l'épuisement professionnel »³, qui se définit par une présence sur les lieux de travail paradoxale (déconcentration), excessive (travail du soir et des week-ends) ou présence en mauvaise santé de manière assumée et volontaire. Ces symptômes peuvent être la traduction du surmenage des salariés en situation d'aidant angoissés par l'idée de perdre leur emploi ou de se laisser dépasser par la concurrence ;
- ◆ Le double engagement déjà évoqué des salariés de l'économie sociale et solidaire en situation d'aidants qui bouleverse les limites du cadre professionnel.

Ni héros, ni victime, le salarié en situation d'aidant est souvent demandeur de reconnaissance, sans jugement à la clé, et de prise en compte de ses difficultés.

³ Travail et Changement, n°354, mars-avril 2014, ANACT.

Les attentes des aidants vis-à-vis des entreprises⁴

22% des aidants voudraient mieux pouvoir concilier vie professionnelle et vie d'aidant mais seuls 35% des aidants ont l'impression que leur employeur prend en compte leur situation d'aidant.

Pour 73% des aidants, l'entreprise a un rôle à jouer auprès des proches aidants, notamment en :



Des actions à mettre en œuvre > fiche 6 [p.22]



⁴ Source : Enquête nationale à destination des aidants, Association Française des Aidants, décembre 2013



VIE
FAMILIALE



VIE
PROFESSIONNELLE



SANTÉ



LOGEMENT

Plus d'1 salarié sur 2 déclare que ses préoccupations personnelles impactent son travail.

Et si on trouvait une solution ?



réservé aux assurés en Prévoyance de la mutuelle CHORUM*

Chorum facilit', c'est...



Des informations pratiques
et des réponses à vos questions
www.chorum-facilit.fr



Un accompagnement gratuit,
personnalisé et confidentiel
09 69 397 482

(coût d'un appel local)



* Grâce à votre entreprise, bénéficiez du service d'accompagnement gratuit en vous munissant de son numéro de SIRET indiqué sur votre fiche de paie.



2

Fiches méthodologiques : vers une démarche de prise en compte des aidants dans la structure

Fiche #4	Une démarche structurée et dynamique au service de la qualité de vie au travail	<i>p. 14</i>
Fiche #5	Concevoir la démarche	<i>p. 16</i>
Fiche #6	Mettre en œuvre la démarche	<i>p. 22</i>
Fiche #7	La communication autour de la démarche	<i>p. 25</i>

Le plus souvent, les employeurs répondent aux sollicitations de salariés en situation d'aidant quand elles émergent, au cas par cas, de manière informelle. En parallèle, de nombreux salariés n'osent pas faire part de leurs difficultés personnelles à leur employeur parce que des sujets tels que la maladie sont tabous, parce qu'ils ont peur d'être stigmatisés ou parce qu'ils ne voient pas l'employeur comme une ressource en cas de difficultés d'ordre privé.

Or, toute structure dans le cadre de sa responsabilité sociétale peut impulser des politiques visant à faciliter l'accès à l'information sur les dispositifs existants, communiquer en interne sur ce sujet de société et sensibiliser les équipes. En s'appuyant sur une démarche concertée, structurée et dynamique (à l'instar des démarches de prévention des risques professionnels, par exemple), il s'agira de développer des actions dans le domaine du bien-être au travail en prenant en compte les éléments directement liés à l'activité professionnelle mais aussi les éléments de la vie personnelle et familiale des salariés.

L'intérêt d'une telle démarche

Nous l'avons vu, l'aide à un proche peut avoir un impact non négligeable sur les salariés et donc sur la structure. Il est donc question, dans la mise en œuvre d'une telle démarche, de faire en sorte que les salariés puissent concilier leur rôle d'aidant et leur vie professionnelle, dans les meilleures conditions possibles. Cela implique, pour la structure, de s'inscrire dans une politique de bien-être au travail qui lui permet de maintenir l'efficacité des services proposés.

Une démarche en deux phases

Une phase stratégique

Il est question dans cette phase d'élaborer la démarche en identifiant les différentes actions à mettre en œuvre, en repérant les freins et les leviers pouvant être actionnés.

Cette étape peut concrètement être réalisée via la consultation et la négociation avec l'ensemble des acteurs concernés :

- ◆ les acteurs stratégiques de votre structure (responsable des ressources humaines, directeur/trice d'établissement, chefs de service, instances représentatives du personnel, service de santé au travail, assistants de service social, etc.) ;
- ◆ des salariés en situation d'aidants.

Ce processus a pour finalité d'aboutir à une démarche globale formalisée et organisée autour de plusieurs axes, chaque axe étant décliné en un plan d'action pour des réalisations concrètes.

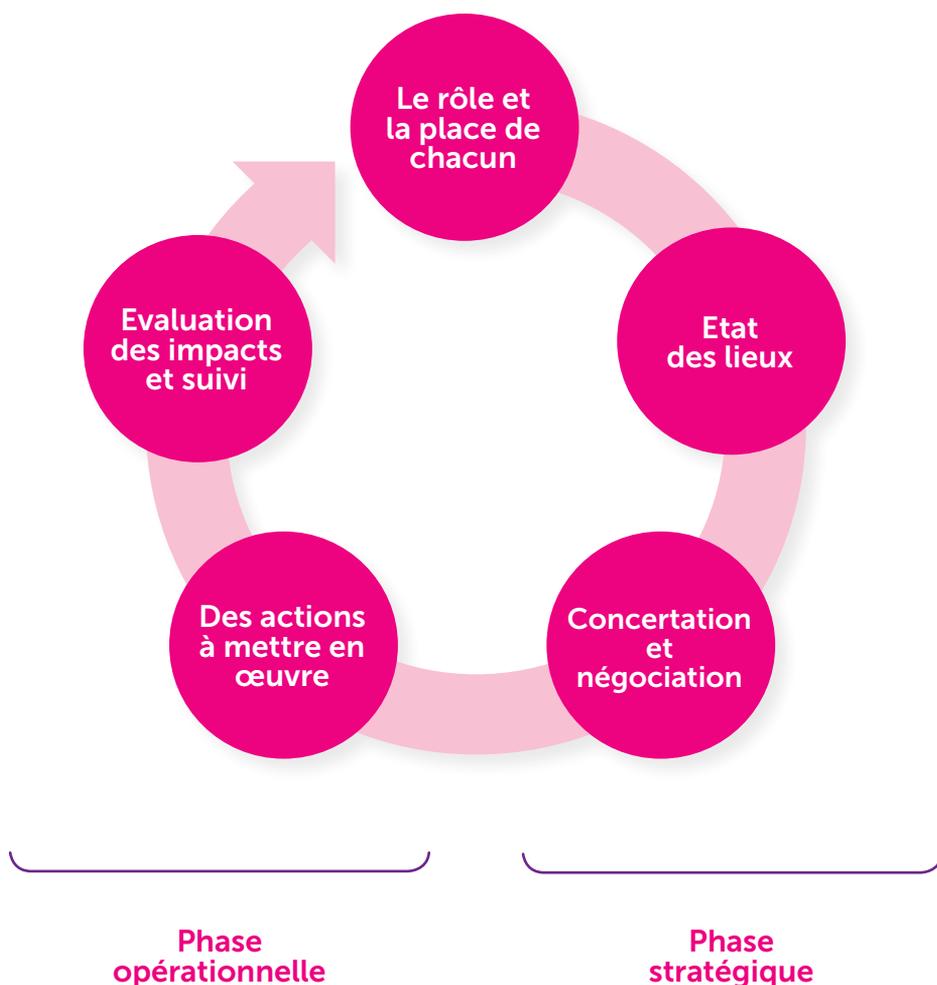
Bien sûr, chaque structure va tenir compte de la nature de son activité, de sa culture d'entreprise, de ses contraintes, de ses moyens.

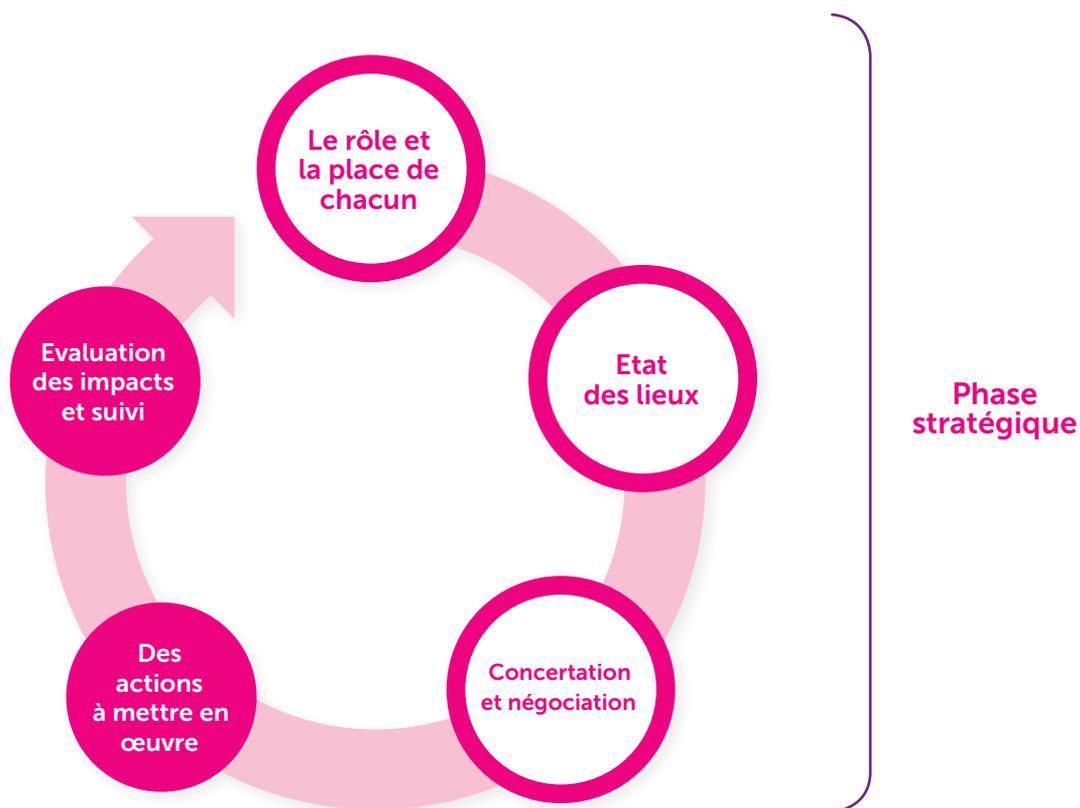
↳ Une phase opérationnelle

Cette phase va être l'occasion de mettre en œuvre concrètement les axes validés lors de la première phase. Différents types d'actions peuvent être mises en place :

- ◆ l'accompagnement des aidants ;
- ◆ la formation/sensibilisation d'acteurs-clefs ;
- ◆ la diffusion d'information.

Chacune de ces actions doit pouvoir trouver une articulation avec les autres. Cette démarche doit s'inscrire dans la durée et nécessite pour cela un suivi dans le temps.





Le rôle et la place de chacun

Il est fondamental de poser un cadre à la démarche et de positionner chacun des acteurs dans une place qui sera la sienne et par laquelle il sera reconnu en tant que tel.

Le rôle de la structure dans la démarche

Cette démarche n'impose pas de tout faire et de tout mettre en place. C'est pourquoi, il est nécessaire de s'inscrire dans un cadre qui permettra de poser les bases de la démarche. En outre, ce cadre doit tenir compte des contraintes de la structure.

La place de la structure doit être réfléchie et discutée en amont entre les dirigeants salariés et bénévoles. Elle n'est pas figée et peut évoluer dans le temps.

Différentes postures peuvent être adoptées (facilitatrice, accompagnatrice, mobilisée), il revient à chaque structure de fixer l'ambition qu'elle se donne.

↳ Une structure facilitatrice

La structure facilitatrice va a minima informer ses salariés sur les dispositifs existants (congés, aménagements du temps de travail, etc.).

↳ Une structure accompagnatrice

La structure accompagnatrice va informer ses salariés sur les dispositifs de conciliation et va pouvoir être ressource en orientant et en informant sur les dispositifs existants, au sein de la structure mais également en dehors.

↳ Une structure mobilisée

La structure mobilisée va favoriser la prise en compte de ces questions par l'ensemble de ces personnes et instances via la sensibilisation, voire la formation.

“ Lorsque nous avons été confrontés à la situation d'un salarié en situation d'aidant, il m'a semblé que nous nous devons, en tant que structure faisant partie de l'économie sociale et solidaire, de nous inscrire dans une démarche bienveillante, telle que nous la pratiquons au quotidien dans notre travail. ”

Directrice d'une Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS)

↳ La place des salariés

↳ Ni héros, ni martyr

Le vécu des aidants peut être très différent d'une personne à l'autre. Il est donc fondamental de tenir compte de cette donnée et de ne pas partir avec des idées préconçues qui porteraient, par exemple, à croire, que tous les aidants ont besoin d'être soutenus. Certains aidants disposent de leurs propres ressources et ne recherchent pas dans l'entreprise la solution pour pallier leurs éventuelles difficultés.

↳ Acteurs de leur situation

Les personnes qui accompagnent quotidiennement une personne de leur entourage se reconnaissent rarement en tant qu'aidants. Ils ne prennent pas souvent la mesure de leur engagement auprès de leur proche et s'investissent parfois auprès de lui au point de mettre entre parenthèses leur santé, leur vie personnelle et sociale. Aussi, il n'est pas toujours évident pour eux d'exprimer des besoins ou des attentes. Ils restent néanmoins experts de leur situation et il est important d'être vigilants de ne pas préjuger de leurs difficultés et des réponses à apporter à ces dernières.

↳ Une affaire de confiance et de transparence

Révéler sur son lieu de travail sa situation personnelle n'est pas chose évidente. Certains salariés seront donc hostiles à la volonté de faire part de ce qui relève de leur vie privée. Le rôle de la structure est donc également de respecter le souhait des salariés qui ne souhaitent pas évoquer la situation.

Un climat de confiance envers les encadrants, envers la structure elle-même favorisera cette démarche.

Parallèlement, il n'est pas toujours évident, en tant qu'employeur, de recevoir cette parole d'un salarié et de trouver la juste posture à adopter lorsqu'un salarié interpelle l'encadrement sur ces questions. Il est donc fondamental de pouvoir accueillir cette parole et demeurer dans son rôle d'employeur en explorant, le cas échéant, les points sur lesquels le rôle de l'employeur peut être engagé (en fonction du souhait de mobilisation).

“ *Un des chefs de service a connu la situation d'aider un proche malade. Il a fait preuve de transparence, ce qui a été facilitant pour nous. Nous avons pu avoir des échanges constructifs et sans tabou au sein du comité de direction. ”*

Directeur d'un foyer pour personnes en situation de handicap

“ *Un de nos salariés, le cuisinier, en l'occurrence, a dû changer de poste lorsque sa mère est tombée gravement malade. Il m'en a parlé d'emblée et nous avons fait le nécessaire parce qu'il devait s'absenter quasi tous les midis pour aller donner à manger à sa mère, sauf lorsque des professionnels étaient présents. Il est donc devenu agent d'entretien et a adapté son poste ; sans que cela ne pose de problème d'organisation à la structure ni de tensions dans les équipes. ”*

Chef de service d'un Institut Médico-Educatif (IME)

Il est aussi du rôle de l'employeur de faire en sorte qu'un salarié en situation d'aidant demeure un salarié avant tout, ne devant pas être réduit à cette situation spécifique et être stigmatisé (par exemple, en évoquant la situation de manière systématique).

État des lieux

Cette phase consiste à poser le cadre de la démarche en faisant un point sur l'existant au sein de la structure, comme :

- ◆ les aménagements du temps de travail ou les congés ;
- ◆ les pratiques déjà existantes (télétravail) ;
- ◆ le taux d'absentéisme (même s'il n'est pas forcément lié aux salariés en situation d'aidants devant s'absenter) ;
- ◆ Etc.

L'état des lieux peut également être l'occasion de questionner les salariés quant à leur situation et leurs éventuels besoins. Pour cela, un questionnaire court peut être transmis aux salariés portant sur ces points. La construction de ce questionnaire est importante dans la mesure où il doit permettre une expression non frustrée des salariés. Il doit aussi prendre la mesure de ce que la structure est en capacité de mettre en œuvre (exemple : ne pas poser une question sur le télétravail alors que cette solution n'est pas envisageable pour une partie des salariés).

EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE

- 1) Accompagnez-vous un proche malade ou en situation de handicap ?
- 2) Si oui, estimez-vous qu'il est facile ou difficile de concilier votre rôle d'aidant et votre vie professionnelle ?
- 3) Quelles sont vos attentes vis-à-vis de l'organisation ?

En outre, il est l'occasion de faire une photographie de la situation générale en permettant de connaître le nombre de personnes concernées au sein de la structure. En effet, une connaissance intuitive n'est pas toujours suffisante.

“ Dans la structure que je dirige, cela doit concerner 4 ou 5 salariés sur 230. Mais je n'ai pas de vision exacte du nombre de salariés concernés. Je le sais essentiellement en raison des demandes d'aménagement du temps du travail ou pour une demande de congé d'accompagnement à la fin de vie. ”

Directeur d'un Service Polyvalent d'Aide et de Soins à Domicile (SPASAD)

↳ La mise en place d'un comité de pilotage

Ce comité doit être restreint en nombre et porter la voix de chacune des parties prenantes. Ce groupe sera chargé de fixer les objectifs de la structure, d'élaborer le plan d'action adéquat et d'en assurer le suivi.

Des aidants repérés pourront faire partie de ce groupe pilote.

Ce groupe sera en charge en amont de faire l'état des lieux (existant au sein de la structure, ce qui peut être adapté à la question des aidants, contraintes-horaires atypiques, pénibilité, etc.).

Concertation et négociation

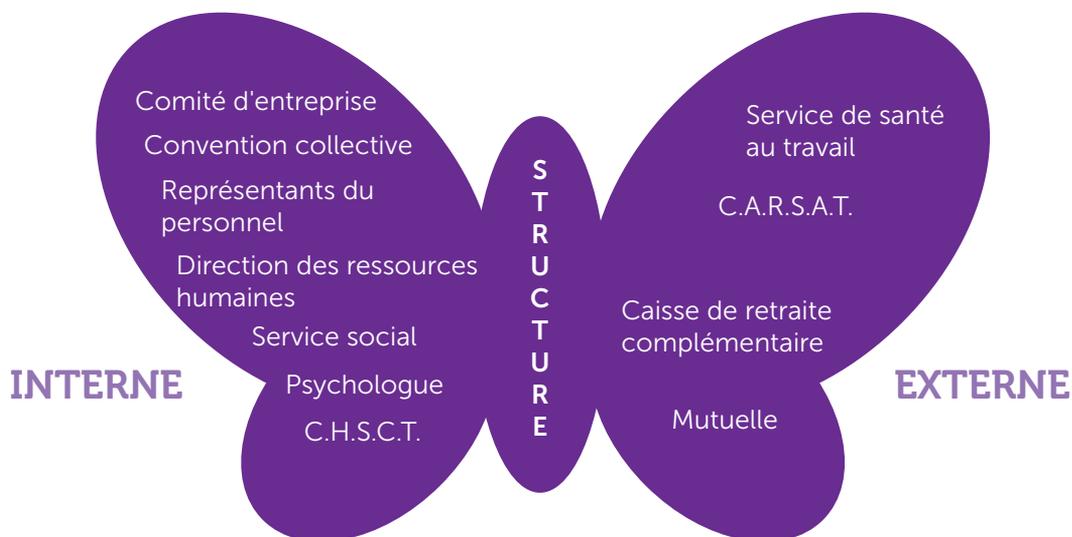
Différents acteurs peuvent être mobilisés dans le cadre d'une concertation afin que chacun puisse exprimer ses attentes, d'après l'état des lieux et la démarche qui en découle.

Ces concertations⁵ et négociations⁶ visent à identifier l'ensemble des requêtes et à regarder ce qu'il est possible de faire ou non et de fixer les moyens et les ressources nécessaires.

La mobilisation des ressources internes et externes : l'effet papillon

Plusieurs acteurs, tant internes qu'externes, peuvent être mobilisés afin de mener une réflexion concertée avec les parties prenantes. De plus, cela permettra de clarifier dans quelle mesure et dans quel cadre chacun peut être sollicité.

En amont de la démarche, cela permet en outre de connaître les ressources dont l'entreprise peut disposer mais aussi de répartir les rôles ; tout n'incombant pas de manière spécifique à l'entreprise.



“ Lorsque nous avons connu cette situation, nous avons regardé où nous pouvions trouver des aides pour accompagner nos salariés. Pour ce qui est du soutien psychologique, nous avons fait appel à la médecine du travail. Pour ce qui est du volet social, nous les avons soutenus et accompagnés à l'occasion d'entretiens individuels réguliers. ”

Directrice d'une Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS)

La concertation et la négociation doivent amener à l'élaboration d'un plan d'action permettant d'organiser la démarche et de prioriser les actions dans le temps.

⁵ La concertation est une pratique qui consiste à faire précéder une décision d'une consultation des parties concernées. Source : Larousse.fr.

⁶ La négociation est l'action de négocier, de discuter, les affaires communes entre des parties en vue d'un accord sur les problèmes posés. Source : Larousse.fr.

Le plan d'action

Le plan d'action constitue un outil essentiel à la mise en œuvre de l'action. Nous vous donnons ici un exemple de structuration, qui est à adapter en fonction des mesures que vous souhaitez actionner.

◆ L'exemple d'une entreprise

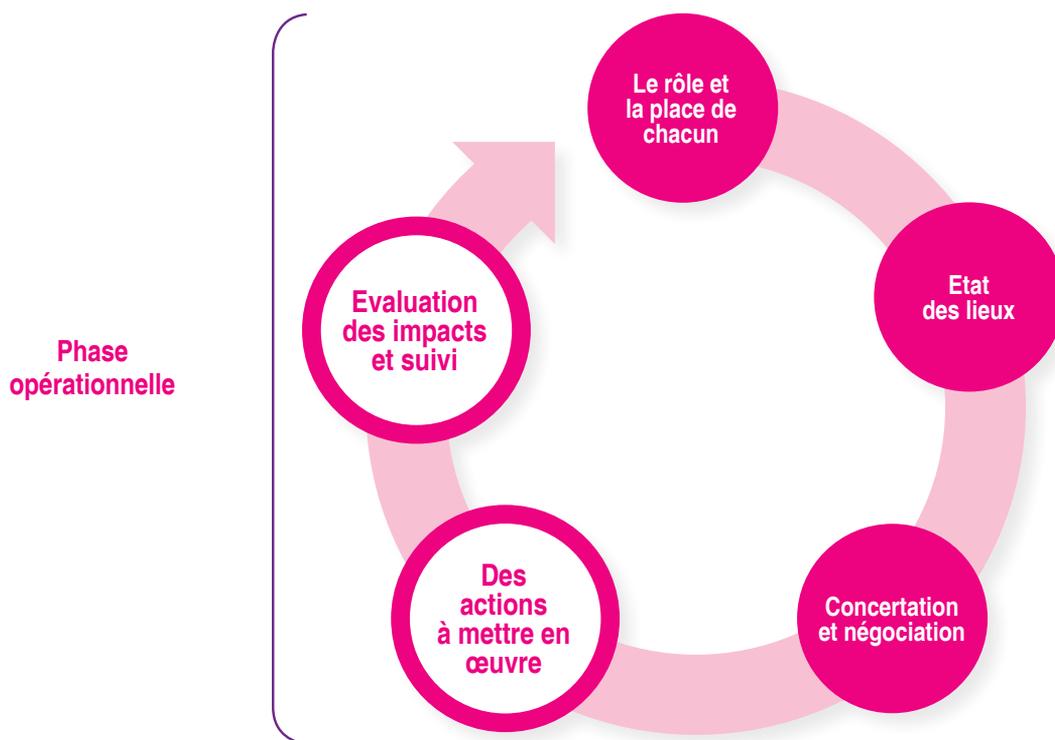
Une grande entreprise, dans le cadre d'un accord avec les syndicats sur l'amélioration des conditions de travail au quotidien, mais aussi pour accompagner les parcours professionnels et travailler à un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle, s'est engagée sur la thématique des proches aidants. Au cours d'un diagnostic de situation, ils ont constaté un absentéisme de courte durée assez récurrent qui concernait des salariés devant aider un proche (6 à 8%). Suite à ce diagnostic, un groupe de travail, où les aidants étaient actifs, a permis :

- ◆ la mise en place du guide du collaborateur dont le premier objectif était d'expliquer ce qu'est le proche aidant ;
- ◆ la mise en place d'actions permettant de faciliter le quotidien des aidants (rédaction d'une fiche thématique sur les ressources que les aidants peuvent mobiliser et construction d'un partenariat avec un service d'aide et de soins à domicile local) ;
- ◆ la mise en place d'un dispositif assuranciel : crédit d'heures annuelles à disposition unique des aidants ;
- ◆ la modification du regard du management de proximité sur les aidants.

◆ Le plan d'action associé

QUOI	QUI	ÉCHÉANCE	ÉTAT
La mise en place du guide du collaborateur			
Ecriture du guide	Ex. : DRH		
Diffusion du guide	Ex. : Service communication		
La mise en place d'actions permettant de faciliter le quotidien des aidants			
Rédaction d'une fiche thématique « ressources »			
Rapprochement avec un service d'aide et de soins à domicile			
La mise en place d'un dispositif assuranciel			
Ecriture et négociation d'un accord sur le crédit d'heures à destination des aidants			
La modification du regard du management			
Organisation de sessions de sensibilisation			





Des actions à mettre en œuvre

Faire le point sur les aménagements du travail et les congés possibles *

Un salarié en situation d'aidant a besoin de temps pour s'occuper de son proche. Les aménagements du temps de travail et les congés répondent à ces besoins. Encore faut-il connaître les dispositifs existants.

Avoir une vision claire sur les aménagements du temps de travail et les congés existants peut constituer un premier niveau de réponse dans le cadre d'une démarche visant à prendre en compte les salariés en situation d'aidants.

Dans la continuité, des dispositions peuvent être prises (examiner les possibilités et les conditions de télétravail par exemple, créer un Compte Epargne Temps, etc.).

De plus, après un congé ou une période d'aménagement du temps de travail, le retour à l'emploi du salarié en situation aidant mérite une attention particulière. Avant le départ en congé ou l'aménagement du temps de travail, il est conseillé de prévoir les modalités de reprise du travail. Les dispositifs de formation et de bilan de compétences pourront être éventuellement mobilisés pour accompagner la reprise.

* cf. **fiches #8** et **#9**

“ Nous avons rencontré la situation d'un de nos salariés concerné par la maladie grave de son enfant. Son épouse avait abandonné son travail ; il n'était pas question pour lui d'abandonner son travail mais plutôt d'être flexible sur les horaires. Une solidarité des équipes s'est mise en place : des personnes ont donné des jours de congés. ”

Directrice d'une Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS)

↳ Accompagner les aidants **

Une démarche d'accompagnement des aidants peut être diverse mais elle consiste essentiellement en la mobilisation par la structure des relais adéquats, qu'ils soient internes ou externes à la structure.

“ Pour notre part, nous avons regardé au sein de l'association de quelles ressources nous disposions et que nous pouvions mobiliser. Des assistantes sociales faisant partie de notre structure, nous les avons sollicitées et elles ont accepté. Etre dans le « social », comme on l'appelle, est un atout : cela nous permet d'être plus souples et de faire appel à nos propres compétences ! ”

Chef de service d'un Institut Médico-Educatif (IME)

A titre d'exemple, le guide de l'aidant familial⁷ peut être diffusé auprès des aidants dans ce cadre.

{ Vers une démarche de prise en compte des aidants... }

L'entretien individuel

Un outil pour aborder le sujet avec un salarié et assurer le suivi de la situation.

◆ Entretiens individuels en abordant le sujet avec un salarié repéré

Cela peut émaner d'une sollicitation d'un salarié ou être à l'initiative d'un encadrant qui aurait repéré un salarié en situation d'aidant. Quoiqu'il en soit, il est fondamental de fixer en amont de l'entretien l'objectif de ce dernier et de détenir les informations suffisantes et nécessaires pour pouvoir agir. En effet, il n'est pas toujours nécessaire de tout savoir mais d'avoir les éléments conduisant à la prise de décision.

Conseils pour l'entretien :

- ◇ Demander les attentes du salarié par rapport à la situation
- ◇ Présenter les moyens dont la structure dispose pour favoriser la conciliation vie professionnelle et vie d'aidant
- ◇ Orienter l'aidant vers les dispositifs existants (en fonction du niveau de mobilisation de la structure)

Lorsque la situation d'un collaborateur en situation d'aidant est repérée, il est important de pouvoir en assurer le suivi.

Des entretiens individuels peuvent être proposés au collaborateur pour faire le point sur la situation et, le cas échéant, réajuster les réponses construites.

Focus

⁷ Pour en savoir plus : www.aidants.fr Rubrique Liens utiles.

** cf. **fiche #10**

Former/sensibiliser les acteurs-clefs

La formation/sensibilisation permet de fixer le cadre et de travailler avec les équipes sur la posture à adopter par chacun en clarifiant le rôle de chacune des parties prenantes (les encadrants n'ont pas le rôle de psychologues, ni de travailleurs sociaux). Plusieurs acteurs peuvent être formés/sensibilisés au sein de la structure :

- ◆ Les encadrants
- ◆ Les aidants

Des formations comme « Gestion de situations difficiles » peuvent être une ressource. Vous pouvez également contacter l'Association Française des Aidants pour connaître son offre de formation.

Évaluation des impacts et suivi

L'évaluation de la démarche doit être anticipée au maximum afin de constituer une série d'indicateurs permettant de vérifier si ce qui a été mis en œuvre correspond aux attentes.

EXEMPLE D'INDICATEURS

- 1) Taux d'absentéisme
- 2) Nombre d'aménagements du temps de travail réalisés
- 3) Nombre de sollicitations
- 4) Ressenti des salariés en situation d'aidants
(perception positive de la conciliation entre leur vie d'aidant et leur vie professionnelle)

L'évaluation constituera en outre un outil pour assurer le suivi des actions entreprises et de leur réajustement.

Parler des aidants au sein de l'entreprise permet de repérer les proches aidants et par là-même de leur proposer les dispositifs mis en place. Parallèlement, cela peut être l'occasion de favoriser une prise de parole et permettre aux salariés de librement faire part de leur situation à leur hiérarchie ou à leurs collègues.

Communiquer sur quoi ?

Prendre une parole sur la thématique des aidants peut revêtir plusieurs stratégies, qui dépendent de la posture, de l'ambition que s'est donnée la structure*. Différentes approches sont ainsi possibles.

TYPES DE COMMUNICATION	OBJECTIFS	MESSAGES
COMMUNICATION SOCIALE	Sensibiliser les salariés au fait qu'ils peuvent être aidants.	Vous accompagnez un proche malade, dépendant, en situation de handicap ? Vous êtes un aidant.
COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE	Valoriser l'engagement et communiquer sur les actions mises en œuvre par l'entreprise.	Nous sommes engagés auprès des aidants et nous pouvons vous accompagner dans votre rôle.

Ces différentes approches peuvent être complémentaires et évolutives.

Communiquer auprès de qui ?

Communiquer sur la thématique des proches nécessite d'identifier les différentes cibles de communication.

	LES ENCADRANTS	LES SALARIÉS
TYPE DE COMMUNICATION	Communication sur la démarche, les outils et les moyens mis à disposition.	Communication sur les actions mises en œuvre.
OBJECTIF	Favoriser le repérage des aidants et l'orientation vers les dispositifs existants.	Favoriser l'utilisation des dispositifs existants.



Point de vigilance : les encadrants étant des salariés comme les autres et donc pouvant potentiellement être proches aidants, la communication sur les dispositifs existants doit également s'adresser à eux.

* cf. fiche #4 « Une démarche structurée et dynamique » p.14

Qui communique ?

La prise de parole sur ce sujet peut émaner de différents acteurs au sein de l'entreprise. Par exemple, le service des ressources humaines peut être un des vecteurs pour identifier et communiquer auprès des proches aidants.

Selon les ressources disponibles au sein de l'entreprise, ce peut être le service social, les ressources humaines, la direction, etc. Le choix de l'émetteur n'est pas anodin puisque cela aura un impact direct sur la perception des actions réalisées.

Comment communiquer ?

Différents moyens peuvent être utilisés pour s'adresser aux proches aidants :

- ◆ via des affiches, des dépliants, une infolettre jointe au bulletin de paye, etc ;
- ◆ via l'intranet ;
- ◆ via des sessions d'information, des conférences/débats.

Outils de communication

La communication doit être vigilante quant aux messages qui sont passés, en ne véhiculant pas une image négative du rôle d'aidant, au risque de stigmatiser ce rôle aux yeux des autres collaborateurs.

Différents outils de communication peuvent être utilisés :

- ◆ la campagne de communication de l'Association Française des Aidants (disponible sur www.aidants.fr) ;
- ◆ la communication réalisée dans le cadre de la Journée Nationale des Aidants, qui se tient chaque année le 6 octobre ;
- ◆ la communication réalisée par les associations locales.

Bien sûr, des outils de communication peuvent être créés par la structure elle-même.

3

Fiches pratiques

Fiche #8	Les aménagements des horaires de travail	<i>p. 28</i>
Fiche #9	Les congés	<i>p. 30</i>
Fiche #10	L'expérience de structures, des pistes pour passer à l'action	<i>p. 33</i>
Fiche #11	Les ressources à mobiliser	<i>p. 35</i>

Plusieurs réponses s'offrent à l'employeur qui souhaite permettre au salarié en situation d'aidant de mieux concilier sa vie professionnelle et sa vie d'aidant.

Les aménagements du temps de travail

Ce que dit la loi

L'article 24 de loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées précise que les « aidants familiaux et proches de la personne handicapée bénéficient [...] d'aménagements d'horaires individualisés propres à faciliter l'accompagnement de cette personne handicapée ».

Horaires individualisés

Pour répondre aux besoins spécifiques d'un salarié, un employeur du secteur privé peut lui proposer des horaires individualisés sous réserve de l'accord des représentants du personnel et de l'inspection du travail. Les salariés restent soumis à l'ensemble des dispositions relatives à la durée légale du travail. Les durées maximales quotidiennes et hebdomadaires de travail et les plafonds de report d'heures prévus par la loi doivent être respectés.

Travail à temps partiel

Cette possibilité est soumise à l'accord de l'employeur. Il est conseillé d'informer le salarié sur les effets d'une telle réduction du temps de travail en termes de rémunération et de droits à la retraite, notamment.

Les salariés à temps partiel ont la possibilité, avec l'accord de l'employeur, de cotiser pour la retraite sur la base du salaire à temps plein.

Après 60 ans, les salariés à temps partiel sont également susceptibles de bénéficier de la retraite progressive, qui leur permet de bénéficier d'une partie de leur pension.



Les mesures en faveur de la conciliation des temps

De plus en plus d'entreprises veillent à proposer un environnement où les salariés peuvent concilier leur vie professionnelle avec leur vie privée à travers des accords d'entreprise (sur l'égalité femmes-hommes, sur la parentalité, sur les conditions de travail ou la qualité de vie au travail), des chartes ou tout simplement à travers des pratiques managériales non formalisées.

Une première disposition consiste, par exemple, à limiter les réunions tôt le matin ou tard le soir, difficilement compatibles avec le rôle d'aidant.

“ A ma demande, le comité de direction (6 encadrants) a tenu compte de la situation d'un chef de service dont l'enfant est atteint d'une leucémie et fait en sorte d'organiser les réunions de coordination à des horaires qui lui permettent d'être présent, c'est-à-dire pas en fin de journée ou tôt le matin par exemple. ”

Directeur d'un foyer pour personnes en situation de handicap

Il peut être également utile de s'intéresser à d'autres éléments de droit légal, doublé des avantages de conventions collectives, qui peuvent être mobilisés au profit d'un salarié en situation d'aidant :

- ◇ le Compte Épargne Temps ;
- ◇ la retraite progressive ;
- ◇ le télétravail ;
- ◇ les dispositions relevant de la répartition du temps de travail.



Les congés spécifiques

Pour les moments où la situation devient trop difficile, le salarié peut mobiliser des congés et soutiens financiers spécifiques prévus par la loi.

Congé de présence parentale

Pour un parent dont l'enfant à charge nécessite une présence soutenue du fait d'un accident, d'une maladie ou d'un handicap, attestée par un certificat médical.

310 jours par enfant et par pathologie, accident ou handicap sur une plage de trois ans, en une ou plusieurs fois.

Ouvre droit à l'Allocation Journalière de Présence Parentale (AJPP).

Congé de soutien familial

Pour assister un proche présentant un handicap ou une maladie d'une particulière gravité : conjoint, ascendant, descendant, enfant à charge, collatéral du salarié ou de son conjoint.

Salariés avec deux ans d'ancienneté.

Congé non rémunéré sauf dispositions conventionnelles.

Congé interdisant toute activité professionnelle du salarié sauf à être employé par le proche accompagné.

Congé de solidarité familiale

Pour accompagner un proche dont le pronostic vital est engagé, qui se trouve en phase avancée ou terminale d'une affection grave ou incurable.

Congé jusqu'à trois mois, renouvelable une fois.

Le proche peut être un ascendant, un descendant, un frère ou une sœur, un cohabitant ou une personne qui a désigné le salarié comme personne de confiance*.

La possibilité de fractionnement du congé ou de sa transformation en temps partiel est libre dans le secteur public mais soumise à l'accord de l'employeur dans le secteur privé.

Ouvre droit à l'Allocation Journalière d'Accompagnement d'une Personne en fin de vie (AJAP).

* Depuis 2002, il est possible pour chacun de désigner une personne de confiance⁸ pour l'accompagner dans son parcours médical et être consultée en cas d'impossibilité de s'exprimer.

⁸ Une personne de confiance est « toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. ».

Source : Article L1111-6 du code de la santé publique.

Allocation Journalière de Présence Parentale (AJPP)

Pour les salariés du secteur privé, les agents public, les personnes en formation ou indemnisées par Pôle Emploi. Sous conditions pour les travailleurs non-salariés ou les salariés de particuliers employeurs.

Le caractère indispensable d'une présence soutenue et de soins contraignants doit être attesté par un certificat médical.

L'allocation peut être touchée simultanément ou successivement par les parents. Il est possible de bénéficier d'un complément pour les frais de garde.

Allocation Journalière d'Accompagnement d'une Personne en fin de vie (AJAP)

Pour les salariés en congé de solidarité familiale.

La personne en fin de vie doit être accompagnée à domicile ou au substitut de son domicile mais pas à l'hôpital.

L'allocation peut être touchée simultanément ou successivement par plusieurs aidants.

Il existe également d'autres dispositions telles que :

- ◆ l'inscription gratuite à l'Assurance Vieillesse des Parents au Foyer (AVPF) pour garantir la continuité des droits à la retraite ;
- ◆ le don de jours de repos à un collègue salarié ayant la charge d'un enfant nécessitant une présence soutenue et des soins contraignants, avec accord de l'employeur ;
- ◆ le congé sabbatique du salarié du secteur privé avec accord de l'employeur.



Attention, il est nécessaire de se renseigner précisément sur :

- ◆ les modalités précises de chaque disposition ;
- ◆ les règles de non cumul des allocations ;
- ◆ les effets des congés sur le statut du salarié.

Que disent les conventions collectives ?

Les conventions collectives peuvent prévoir des dispositions plus favorables que celles du Code du travail. Il ne faut donc pas hésiter à consulter la convention collective applicable à sa structure. A titre d'exemple :

- ◆ la convention collective de l'animation est plus avantageuse sur la question des jours d'absence en cas de maladie d'un proche. L'article 6.2 indique : « Le père ou la mère d'un enfant malade (moins de 16 ans) peut bénéficier de 12 jours par an d'absence avec traitement pris par période de 3 jours maximum. Ce congé est accordé sur présentation d'un certificat médical attestant que la présence d'un des parents est indispensable auprès de l'enfant. Il en va de même pour la maladie grave d'un conjoint dans la limite ci-dessus autorisée » ;
- ◆ l'article 24.7 de la convention collective de la Branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile prévoit la possibilité pour un salarié de prendre un congé sans solde avec l'accord de son employeur. Ce congé peut durer jusqu'à trois mois, il peut être renouvelé et/ou prolongé. Il peut être accordé à un salarié appelé à prendre soin d'un proche sur justification médicale : grands-parents, parents ou enfants du salarié, de son conjoint ou de son partenaire.

 CCN des établissements et services pour personnes inadaptées et handicapées du 15 mars 1966 et applicants volontaires	 CCN de la Branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et services à domicile
 Mutualité	 CCN des Acteurs du Lien Social et Familial (ALISFa)
 CCN du Sport	 CCN de l'Animation
 Accord conventionnel des personnels Familles Rurales	 CCN des Ateliers et Chantiers d'Insertion (ACI)
 CCN des entreprises du Tourisme Social et Familial (TSF)	 CCN des établissements privés d'hospitalisation, de soins, de cure et de garde à but non lucratif
 CCN des Foyers et Services pour les Jeunes Travailleurs	 CCN des Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
 CCN des PACT ARIM	

Source de l'image : www.chorum.fr

L'expérience de structures, des pistes pour passer à l'action

Un exemple d'actions mises en place par un acteur de l'ESS

- ◆ Création d'un service d'entraide pour les aidants.
- ◆ Signature d'un accord spécifique en faveur du télétravail.
- ◆ Mise en place d'un dispositif d'horaires de travail aménagés dans le cadre de l'accord d'entreprise.
- ◆ Maintien de la rémunération pendant 6 jours calendaires en cas de congé de solidarité familiale.
- ◆ Actions de communication interne : réalisation de supports d'information pour les salariés et leurs familles, journée de sensibilisation et d'identification des besoins.
- ◆ Prêt pour l'aménagement du domicile à taux préférentiel.
- ◆ Aides individuelles via l'action sociale de la mutuelle d'entreprise dont l'attribution de CESU (Chèque Emploi Service Universel).

D'autres pistes sont à l'étude pour trouver des solutions pragmatiques, notamment en termes d'aide aux démarches administratives.

D'autres exemples issus d'entreprises hors ESS

Aménagement du temps de travail dans le cadre d'accords d'entreprise

- ◆ Conversion du 13^{ème} mois de salaire en jours de congés abondés par l'entreprise.
- ◆ Abondement du Compte Epargne Temps pour des actions de soutien familial.

Information et accompagnement des salariés

- ◆ Accès à des plateformes téléphoniques qui informent et orientent les salariés de manière anonyme.
- ◆ Adhésion à un centre social interentreprises : les salariés ont ainsi la possibilité de faire appel à des assistants sociaux.
- ◆ Organisation de séances d'information et de sensibilisation sur ces situations, sur les moyens de les accompagner.
- ◆ Organisation de groupes de parole « Je suis aidant, parlons-en », animés par un psychologue.
- ◆ Organisation d'ateliers sur des thématiques spécifiques : la maladie d'Alzheimer, les aides aux personnes âgées dépendantes, les aides aux personnes en situation de handicap, les successions...
- ◆ Mise à disposition de CESU préfinancés pour la prise en charge de prestations d'aide à domicile.

- ◆ Constitution de « groupes aidants » ou « antennes aidants » au sein de l'entreprise : il s'agit de référents qui aident et orientent leurs collègues (informations sur les ressources, les relais à mobiliser, aide pour formuler les demandes d'aménagement du temps de travail auprès de la direction...).
- ◆ Offre de formation dédiée aux aidants sur le bien-être, la gestion du stress, le développement personnel (dans le cadre du CPF).
- ◆ Diffusion d'une charte d'accompagnement des salariés en situation d'aidants.

↳ Sensibilisation et formation de l'encadrement

- ◆ Mise en place de modules d'e-learning ou de foire aux questions pour répondre aux questions des managers (sur les droits des salariés notamment).
- ◆ Publication d'un guide dédié aux managers.
- ◆ Sensibilisation / formation à la gestion des situations personnelles délicates.



De nombreuses ressources peuvent être mobilisées au service de la démarche de l'employeur pour soutenir un salarié en situation d'aidant. Nous ne listons ici que les principales, catégorisées selon leur destinataire.



Pour l'employeur

Le service des ressources humaines, le CHSCT, le service de santé au travail, l'assistant social d'entreprise, le cas échéant, sont des interlocuteurs pour évaluer de manière individuelle les mesures à envisager pour un salarié particulier. Ils sont les plus propices à entamer le dialogue nécessaire avec le salarié en situation d'aidant.

Coordonnées des services de santé au travail : <http://www.cisme.org>

A lire, à consulter :

- ◇ rapport « Pour une meilleure articulation entre vie professionnelle et vie familiale : Identification des bonnes pratiques des secteurs public et privé en France et à l'étranger », www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/publications/coll_outils_de_la_GRH/Vie-prof-et-vie-privee-2013.pdf ;
- ◇ charte de l'aidant en entreprise : http://framework.agevillage.com/documents/pdfs/charte_salarie_aidant_en_entreprise.pdf ;
- ◇ guide sur les aidants familiaux à destination des entreprises : http://www.unaf.fr/IMG/pdf/unaf_orse_guidedesaidants.pdf.

Pour le salarié en situation d'aidant

De plus en plus de dispositifs sont développés au profit direct des aidants et selon leurs besoins :

Information : CLIC, MDPH, CCAS, plateformes de répit et d'accompagnement sont autant de lieux où peuvent être délivrées des informations aux aidants pour eux ou pour leurs proches, notamment concernant les aides financières (voir page suivante).

Formation : certains aidants sont en demande de formation pour mieux comprendre la pathologie ou le handicap de leur proche, les dispositifs, la relation d'aide que ce soit pour valoriser leur situation ou rendre leur quotidien plus confortable.

Santé : la santé des aidants peut être altérée par la relation d'aide. Plusieurs dispositifs existent comme des ateliers nutrition, des soutiens psychologiques, des fiches conseils etc.

Solutions de répit : accueil temporaire ou accueil de jour, vacances adaptées, relais à domicile, il existe de nombreuses formules permettant le répit des aidants.

Soutien : il existe des formes de soutien collectif comme les groupes d'échanges ou les groupes de paroles.

Médiation : certaines situations conflictuelles entre l'aidant et la personne qu'il accompagne peuvent être apaisées par un médiateur.

Le portail de l'accueil temporaire et des relais aux aidants (GRATH) est un soutien à la recherche de places d'accueil temporaire. Il accompagne aussi les professionnels à la création de nouvelles places et intervient auprès des pouvoirs publics pour améliorer l'accompagnement et la réglementation : www.accueil-temporaire.com/

Les associations d'aidants, de familles ou de patients :

Les malades ou les familles sont souvent regroupés par pathologie. Ainsi, il est possible de faire appel aux associations en fonction de la maladie de la personne accompagnée.

Exemple : La Ligue contre le Cancer, l'Association Française contre le Myopathies-Téléthon (AFM), l'Association des Paralysés de France (APF), AIDES, France Alzheimer, France Parkinson, l'Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques (UNAFAM), etc.

Les associations qui proposent une réponse au proche aidant :

- ◆ l'Association Française des Aidants : www.aidants.fr ;
- ◆ des associations proposent des formations pour les aidants : l'Association Nationale Centres Ressources Autisme (ANCRA – www.autismes.fr), l'Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques (UNAFAM – www.unafam.org), France Alzheimer (www.francealzheimer.org), France Parkinson (www.franceparkinson.fr), Générations Mouvement (www.generations-mouvement.org).

A lire, à consulter :

- ◆ Charte de l'aidant familial, COFACE, articles 2 et 6 (www.aidants.fr/images/stories/fondsdoc/CharteCOFACEHandicapFR.pdf).

Focus**Les plateformes d'accompagnement de répit**

Le plan national 2008-2012 *Maladie d'Alzheimer et troubles apparentés* a permis l'expérimentation de plateformes d'accompagnement et de répit pour proposer aux aidants des structures de proximité plus souples et plus adaptées à leurs besoins. Elles ont pour objectif d'offrir une palette de formules à destination des aidants : relais à domicile, garde itinérante de nuit, activités de stimulation à domicile, groupes de paroles, accueil de jour, etc.

Toutes les adresses sur www.plan-alzheimer.gouv.fr

Pour le proche accompagné

En fonction de son profil, il pourra être informé, orienté et conseillé par les structures suivantes :

Enfant : les **Points Infos Familles** ont pour objectif de favoriser l'accès de toutes les familles à l'information et de faciliter l'ensemble des démarches de la vie quotidienne. Trouver les coordonnées de votre structure de proximité sur www.social-sante.gouv.fr

Personne en situation de handicap : la **Maison Départementale des Personnes Handicapées** (MDPH) a pour vocation d'accueillir, d'informer, d'accompagner et de conseiller les personnes handicapées et leur famille ainsi que de sensibiliser tous les citoyens aux handicaps. Toutes les adresses sur www.cnsa.fr

Personne de plus de 60 ans : le **Centre Local d'Information et de Coordination** (CLIC) est un guichet d'accueil, d'information et de coordination qui a pour mission de faciliter les démarches des personnes âgées de plus de 60 ans et des retraités.

Toutes les coordonnées sur <http://clic-info.personnes-agees.gouv.fr>

Les associations qui proposent une réponse à la personne accompagnée :

- ◆ **les services d'aide, de soins et d'accompagnement à domicile** permettent aux aidants de trouver des relais professionnels : aide à domicile, auxiliaire de vie sociale, aide-soignant. Plusieurs fédérations existent :
 - ◇ Adessadomicile : <http://adessadomicile.org>
 - ◇ FNAAFP-CSF : www.fnaafp.org
 - ◇ UNA : www.una.fr
- ◆ les Centres Locaux d'Information et de Coordination gérontologique (CLIC). Pour en savoir plus : <http://anclic.wordpress.com> ;
- ◆ les établissements qui permettent l'accueil des personnes en difficulté de vie. Certains font partis de fédérations comme la FEHAP (www.fehap.fr) ou encore la Croix-Rouge (www.croix-rouge.fr).

Pour tous

Le **Centre Communal d'Action Sociale** (CCAS - www.unccas.org) est, pour la personne malade, l'institution locale première de l'action sociale. Elle gère l'aide sociale légale mais aussi souvent l'aide sociale facultative et l'animation de diverses activités sociales.

Les mutuelles, caisses de retraite complémentaire et caisses de prévoyance : elles proposent souvent le financement de divers dispositifs qui peuvent faciliter la vie de l'aidant, depuis des heures d'aide à domicile jusqu'à certains aménagements du logement. N'hésitez pas à les contacter.

Focus

Difficultés de la vie : un service pour orienter les salariés et les employeurs

Plus d'un salarié sur deux déclare avoir déjà eu le sentiment que ses préoccupations personnelles ont un impact sur son efficacité professionnelle.

Vie familiale, vie professionnelle, santé, logement : **Chorum Facilit'** est un nouveau service qui propose à ses adhérents une écoute et un diagnostic téléphonique personnalisé, confidentiel et gratuit (coût d'un appel local). Les conseillers Chorum Facilit' orientent les salariés vers des solutions adaptées ou vers l'interlocuteur qui saura les accompagner. Parallèlement, le site internet www.chorum-facilit.fr regroupe des fiches et dossiers thématiques qui fourniront des informations pratiques et fiables aux salariés et aux employeurs.



Découvrez le nouveau service dédié à l'accompagnement social des adhérents CHORUM !



VIE
FAMILIALE



VIE
PROFESSIONNELLE



SANTÉ



LOGEMENT

www.chorum-facilit.fr | 09 69 397 482
(coût d'un appel local)





Les partenaires du projet

Présentation des partenaires



CHORUM, les experts 100% ESS

Chorum est le premier opérateur de protection sociale complémentaire de l'Économie sociale et solidaire (qui regroupe associations, mutuelles, fondations, coopératives, entreprises sociales). Elle protège 715 000 personnes, soit 30% du marché de l'ESS, et plus de 23 000 associations et structures de l'ESS. Née il y a plus de 60 ans au sein de la Mutualité, Chorum est le partenaire privilégié des partenaires sociaux des branches de l'ESS. Elle propose aux entreprises et salariés du secteur une offre globale de garanties et de services adaptés à leurs besoins en matière de prévoyance, santé, épargne, IARD, retraite et ingénierie sociale.

CHORUM, le pilier ESS du groupe VYV

Depuis le 1er janvier 2019, la marque Chorum est la référence affinitaire du Groupe VYV sur les secteurs de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS). Chorum est un ensemble mutualiste exclusivement dédié aux professionnels de l'ESS qui entretient des relations partenariales historiques avec L'ensemble des composantes du Groupe VYV. L'affiliation de Chorum au Groupe VYV est l'expression d'une volonté forte d'offrir aux branches, aux structures et aux salariés de l'Économie sociale et solidaire une gamme produits complète et une offre de services innovants.

www.chorum.fr
www.chorum-cides.fr



L'Association Française des Aidants milite pour la reconnaissance du rôle et de la place des aidants dans la société depuis sa création en 2003. Elle oriente et soutient les aidants localement notamment via l'animation du réseau national des Cafés des Aidants®, assure des formations sur les questions liées à l'accompagnement pour les proches aidants et les équipes professionnelles, met en œuvre un programme sur la santé des aidants, diffuse l'information, développe des partenariats et participe à la construction d'outils pour mieux appréhender les attentes et les besoins des aidants.

www.aidants.fr

CHORUM CONSEIL

SAS d'intermédiation en assurance au capital de 1.539.000€

RCS Nanterre 833 426 851 – répertoire ORIAS 170 073 20

Siège social : 4-8 rue Gambetta - 92240 MALAKOFF

Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes aux articles L 512-6 et L 512-7 du Code des assurances - sous le contrôle de l'ACPR - 4 Place de Budapest, 75436 Paris - (www.acpr.banque-france.fr) exerce son activité en application des dispositions de l'article L 520-1 II b du Code des assurances, la liste des assureurs partenaires est disponible sur demande

Capital social détenu à hauteur de 97% par VVV INVEST dont le siège social est sis 33, avenue du Maine - Tour Montparnasse - BP 25 - 75755 Paris Cedex 15, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro SIREN 839 314 242.

Réclamation : CHORUM CONSEIL - Service Réclamation – 4-8 rue Gambetta – 92240 Malakoff
Médiation : le Médiateur de l'Assurance est compétent pour intervenir sur tout litige n'ayant pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement adressée à votre courtier. Il peut être saisi par La Médiation de l'Assurance, TSA 50110 75441 Paris Cedex 09

© CHORUM

www.chorum-cides.fr

S'engager dans une démarche de prise en compte des salariés en situation d'aidant

GUIDE MÉTHODOLOGIQUE

www.chorum-cides.fr
emploiRH@chorum.fr



Guide réalisé en partenariat avec

