



INNOVATION SOCIALE

Collection des points de
REPÈRES 1
pour agir



Concilier vie professionnelle et vie personnelle

Travailler
tout en aidant un proche

En partenariat avec



Association Française des
aidants

KLÉSIA
PROTECTION ET INNOVATION SOCIALES

Cet ouvrage a pour ambition d'apporter aux entreprises un premier éclairage sur les aidants et sur la façon dont elles peuvent appréhender cette question dans leur politique de Ressources Humaines. Les réflexions et axes d'action proposés sont issus des Rendez-vous de la Solidarité organisés par KLESIA, en novembre 2013.

■ TRAVAILLER TOUT EN AIDANT UN PROCHE	3
■ LES PROCHES AIDANTS AU CŒUR DU DÉBAT	4
■ LES AIDANTS	7
■ CONCILIER VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PERSONNELLE	12
Du point de vue de proches aidants	12
Du point de vue des entreprises	16
■ LES RESSOURCES ET LES ACTEURS AU SERVICE DES SALARIÉS AIDANTS ET DES ENTREPRISES	18
■ L'ACCOMPAGNEMENT DES AIDANTS PAR LES INSTITUTIONS DE RETRAITE COMPLÉMENTAIRE	22
■ LES SERVICES DE KLESIA POUR LES AIDANTS	24
■ PERSPECTIVES D'AVENIR	26



TRAVAILLER TOUT EN AIDANT UN PROCHE

Une réalité à appréhender en entreprise

Travailler tout en accompagnant un proche en difficulté de vie au quotidien est une réalité vécue par **14 % des personnes en emploi** en France ¹ !

Un sujet qui nécessite donc d'être questionné, réfléchi, élaboré collectivement par les entreprises comme par les aidants eux-mêmes tant il peut faire difficulté pour chacun.

◆ Difficulté pour les proches aidants

car cette conciliation implique beaucoup de choses au quotidien : être confronté aux incapacités brutales ou progressives de son proche, voire à sa maladie, l'accompagner jour après jour dans les gestes de la vie quotidienne, les activités domestiques... Tout ceci peut avoir des conséquences sur la vie de l'aidant – ce qui peut se traduire par de la fatigue, du stress, un manque de temps – et pose la question de l'équilibre de vie : aider un proche et continuer à voir ses amis, sa famille, avoir des loisirs, conserver des moments pour soi. Et bien sûr, travailler. Car certains aidants en témoignent : travailler permet de maintenir un lien avec la société et constitue dans la vie de tous les jours une « bulle d'oxygène » !

◆ Difficulté pour les entreprises aussi : on repère, on remarque des absences répétées, on sait parfois qu'un collaborateur connaît des difficultés d'ordre personnel, etc. Quel est alors le positionnement possible de l'entreprise ?

*Comment s'y prendre
pour que chacun
puisse y trouver son compte
en toute légitimité
et vivre au mieux la situation ?*

LES PROCHES AIDANTS AU CŒUR DU DÉBAT

Les Rendez-vous de la Solidarité

KLESIA a organisé, en novembre 2013, en partenariat avec l'Association Française des Aidants, son 5^e Rendez-vous de la Solidarité sur la conciliation des vies professionnelle et personnelle des aidants. Une démarche participative pour identifier des pistes d'actions concrètes pouvant être mises en place par les entreprises dans leur action possible de soutien des salariés en situation d'aidant.

Les Actes du colloque « Concilier vie professionnelle et vie personnelle. Travailler tout en aidant un proche. » sont en ligne : rdvsolidarite.klesia.fr

Table ronde n°1



Concilier vie professionnelle et vie personnelle du point de vue des proches aidants

Michel Doubovetzky - Époux d'une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer, adhérent de France Alzheimer.

Jacqueline Fraissenet - Proche d'une personne souffrant de maladie psychique, administratrice, responsable de la formation et bénévole animant des ateliers d'entraide pour les aidants familiaux de l'Union Nationale des Amis et Familles de malades psychiques (UNAFAM).

Annie Melihan-Cheinin - Mère d'Elie, un enfant handicapé à la naissance, auteure de « La lettre à Elie », directrice d'un centre de rééducation professionnel pour déficients visuels (FORJA).

Table ronde n°2



Concilier vie professionnelle et vie personnelle du point de vue des entreprises

Corine Albert - Directrice des Relations sociales du Groupe GEODIS (société de transport et logistique).

Gwénaëlle Thual - Responsable de la communication institutionnelle, plus particulièrement en charge de la « proximologie » chez Novartis Pharma (entreprise du médicament).

Table ronde n°3



Concilier vie professionnelle et vie personnelle : les ressources et acteurs au service des aidants et des entreprises

Sylvie Brunet - Vice-présidente de l'Association Nationale des Directeurs de Ressources Humaines (ANDRH), professeur à Kedge Business School, membre du Conseil économique, social et environnemental, auteur dans ce cadre du rapport « La prévention des risques psychosociaux ».

Jean-François Chossy - Président du Groupe de Réflexion et Réseau pour l'Accueil Temporaire des personnes en situation de Handicap (GRATH), ancien député, membre honoraire du Parlement, rapporteur de la loi sur le handicap du 11 février 2005.

Anne-Catherine Duveau - Responsable du pôle Action sociale régionale de KLESIA.



- ◆ **Un partenaire :** **Florence LEDUC**, présidente de l'Association Française des Aidants, co-préside ce colloque. Elle est également à la direction des actions auprès des familles à l'AFM-Téléthon et membre de la commission d'évaluation au Conseil scientifique de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA).
- ◆ **Deux grands témoins :**
Florence Barruel, psychologue clinicienne, vice-présidente de l'Association Francophone des Soins Oncologiques de Support (AFSOS), formatrice auprès des professionnels de santé mais aussi dans les entreprises sur les thèmes de la relation d'aide, la communication, la gestion et la prévention du stress ;
Charles-Henri Besseyre des Horts, professeur associé au département « Management et Ressources humaines » du groupe HEC et directeur d'une chaire de recherche sur le thème « Gestion de capital humain et performance de l'entreprise »,
- ◆ **Les débats** ont été introduits par **Dominique Fauque**, directrice de l'action sociale KLESIA, et conclus par **Bernard Devy**, président de KLESIA.
- ◆ **Michèle Delaunay, ministre déléguée aux personnes âgées et à l'autonomie**, a dévoilé les grands axes du futur projet de loi Autonomie, loi d'orientation et de programmation pour l'adaptation de la société au vieillissement lors du discours de clôture.

« Notre rôle est, notamment par le biais de ce colloque, d'identifier des expériences innovantes, parfois modestes, mais qui, répétées sur tout le territoire, permettent d'avancer. »

D. Fauque



LES AIDANTS

Si le mot « aidant » et l'identité qu'il recouvre sont récents, l'aide apportée au sein des familles entre les générations et dans la solidarité de proximité sur les territoires est ancestrale. Ce sont les modifications de la structure familiale et les évolutions des modes de vie et des attentes sociétales depuis les dernières décennies qui ont amené à reposer la question de cette forme de solidarité en définissant le terme d'aidant : allongement de la durée de vie, progrès médicaux, travail des femmes, éloignement géographique des membres d'une famille...

QUI sont les aidants ?

Les aidants sont des personnes de 16 ans ou plus qui aident régulièrement et à titre non professionnel, des personnes proches vivant à domicile, pour des raisons de santé ou de handicap, par une aide à la vie quotidienne, un soutien financier, matériel ou moral. Parmi elles, 4,3 millions aident au moins une personne de leur entourage âgée de 60 ans ou plus et 4 millions une personne âgée de moins de 60 ans¹.

Les aidants sont des conjoints (44 %), des ascendants (13 %), des descendants (21 %) mais aussi des amis ou des voisins². 57 % des aidants sont des femmes². 50 % des aidants vivent avec le proche accompagné². 52 ans, c'est la moyenne d'âge des aidants³. 90 % des aidants ont moins de 75 ans².

1. Enquête Handicap-Santé auprès des aidants informels (HSA/DREES-BFHD N°47/2010).

2. CNSA - Rapport de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie 2011.

3. Source rapport CNSA 2013, chiffre issu de l'enquête handicap santé aidants 2008.

4. Enquête nationale les aidants Macif/LH2, octobre 2009.

8,3 millions d'aidants¹...
dont plus d'1,5 million
reconnaissent un impact lourd
de l'aide qu'ils apportent
sur leur vie.

*« Parler des aidants,
 c'est parler d'un sujet de société. »*

F. Leduc

- ◆ **Avec l'augmentation du nombre de personnes souffrant** de maladies chroniques et le vieillissement de la population, le besoin d'aide est en constante augmentation. Toutefois, l'implication des proches évolue et les études récentes s'accordent à prévoir une diminution du nombre d'aidants d'ici quelques années.
- ◆ **Être aidant peut conduire à délaisser sa santé**, sa vie familiale et sociale ou encore sa vie professionnelle.
- ◆ **Fréquemment, les aidants eux-mêmes ne savent pas qu'ils sont aidants.** Encore moins qu'ils peuvent être accompagnés pour mieux concilier leur vie d'aidant avec leurs « autres vies » : vie personnelle, vie familiale et vie professionnelle.
- ◆ **Et même si pour deux tiers d'entre eux la motivation** de leur aide vient de l'affection qu'ils ressentent pour leur proche, un quart perçoit son engagement comme un devoir avant tout envers la personne accompagnée⁴.
- ◆ **Génération pivot, génération d'aidants**
 Depuis une quinzaine d'années, la société prend conscience de l'apport immense des générations pivots (générations s'occupant d'ascendants et de descendants) dans l'aide à l'autonomie et leur rôle déterminant dans le « prendre soin » commence à être mis en évidence.

AIDANT : est-ce le bon terme ?

Lors des trois tables rondes des Rendez-vous de la Solidarité, le terme d'« aidant » a fait l'objet de nombreuses remarques de la part des participants :

« Je ne crois pas que je sois aidant. C'est un mot qui me gêne. » **A. Melihan-Cheinin**

« Je n'aime pas trop le nom d'aidant. En tant que proche, mon rôle est de maintenir le lien » **J. Fraissenet**

« Je me demande si je n'aurais pas le même regard négatif sur n'importe quelle terminologie qui qualifierait ce périmètre extrêmement douloureux de ma vie. » **M. Doubovetzky**

Un mot ambivalent

Le mot « aidant » a été créé par les professionnels de l'aide et des soins pour désigner les membres de l'entourage qui sont dans l'environnement des personnes malades ou en situation de handicap.

Il a été largement repris et a fait son apparition dans la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Il a ses vertus sur le plan de la reconnaissance sociale et politique. Il est utile pour rassembler autour de problématiques communes, ce qui peut être positif.

Pour autant, il apparaît flou, inconsistant, voire stigmatisant. Comme toute catégorisation, il enferme, alors même que chaque situation est singulière.

Par ailleurs, afin de lui donner du sens et le distinguer des professionnels de l'aide à domicile, il est souvent accolé à une épithète : aidant familial, aidant naturel, aidant informel... Bref, au final personne ne s'y reconnaît vraiment.

Des propositions

Le mot « proche » a été plusieurs fois proposé. On parle d'ailleurs souvent de « proche aidant » par opposition à l'intervenant professionnel.

Le mot « carer », qui vient de « care » (soin), utilisé par les anglo-saxons est plus positif mais ne connaît pas d'équivalent en français.

Il est important avant tout de respecter l'identité affective du lien qui est à l'origine de l'aide : « Avant d'être un aidant, de rentrer dans une catégorie, on est un papa, une maman, un conjoint. » **G. Thual**

**AVIS
D'EXPERT**

Association Française des Aidants

Il est fondamental que chaque acteur de la sphère publique et sociale se saisisse de ce sujet et soit moteur pour, d'une part, faire changer les regards, mais aussi faire en sorte que les aidants puissent conserver le lien à leur proche et le lien à la société.

*« Avant d'être
un aidant,
de rentrer
dans une
catégorie,
on est un papa,
une maman,
un conjoint. »*
G. Thual



**REPÈRE
KLESIA**

Toute entreprise est potentiellement concernée sans le savoir.

L'enjeu pour l'entreprise est d'appréhender la pluralité des situations d'aide pour proposer et mettre en œuvre des dispositifs de soutien à destination de ses salariés en situation d'aidant.

ÊTRE AIDANT au quotidien

- **Une vie qui bascule :** l'arrivée d'un enfant en situation de handicap ou l'apparition d'une maladie invalidante chez un proche provoque un choc psychologique pouvant se manifester par une sorte de sidération qui paralyse, empêche d'accepter que quelque chose ne va pas, de lâcher prise, de faire des démarches...
- **Un impact sur la vie quotidienne :** devenir aidant demande une énorme implication, exige des compromis par rapport à « la vie d'avant » : passe-temps, liens sociaux, ambitions professionnelles. Être aidant est extrêmement consommateur de disponibilité et d'énergie.
- **Un long processus d'adaptation :** les changements qu'implique une perte d'autonomie du fait d'un accident, d'une maladie, d'un handicap nécessitent du temps et tout un processus d'étapes successives avant de parvenir à l'acceptation de cette nouvelle situation qui définit de nouvelles règles de vie. L'aidant doit construire avec son entourage personnel et professionnel un équilibre de vie durable qui passe par le renoncement à une réalité passée, l'acceptation d'une nouvelle relation à son proche misant autant sur ses capacités que sur ses nouvelles incapacités, une organisation adaptée lui permettant de se préserver sur la durée et de maintenir son activité professionnelle.

*« J'étais dans le déni
le plus total. »*
A. Mélihan-Cheinin



**AVIS
D'EXPERT**

Association Française des Aidants

Poursuivre son activité professionnelle permet au proche aidant de maintenir ses revenus, de rester dans la sphère sociale et de sortir de son rôle d'aidant. C'est la raison pour laquelle l'entreprise a un rôle à jouer pour conserver des conditions de travail satisfaisantes pour le salarié en situation d'aidant et pour elle-même le temps que durera la situation d'aide.

« Ça arrive comme un coup de tonnerre dans une vie à peu près sereine. »

J. Fraissenet

- **Une souffrance spécifique** liée au fait d'être confronté au quotidien à des personnes en difficulté mais aussi liée à une qualité de vie diminuée. L'anxiété, l'incertitude devant l'évolution du handicap, de la dépendance ou de la maladie, la solitude, la honte, la culpabilité, la crainte de la stigmatisation font partie des sentiments partagés par de nombreux aidants.
- **Un besoin d'accompagnement pas toujours exprimé** : parfois épuisés par leur rôle, les aidants ne sont pas toujours conscients du fait qu'ils sont aidants et, surtout, qu'ils peuvent être accompagnés dans leur rôle. Souvent même, ils ne s'autorisent pas à exprimer leurs difficultés puisque c'est l'autre qui est en souffrance.

**REPÈRE
KLESIA**

L'aidant a autant besoin de son entreprise que l'entreprise a besoin de ses salariés aidants. L'entreprise doit pouvoir compter sur son salarié pour assurer une continuité de son organisation et de sa production. Le salarié doit pouvoir compter sur son entreprise pour conserver sa contribution à l'équilibre financier de son foyer et à la société.

CONCILIER VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PERSONNELLE...

Du point de vue des proches aidants

LA DIFFICULTÉ à concilier vie personnelle et vie professionnelle

- Pour les personnes qui poursuivent une activité professionnelle, de nombreuses difficultés peuvent se présenter.** Quand prendre un rendez-vous avec les soignants ? Comment participer à un groupe de parole ou un atelier d'entraide s'il n'a pas lieu le soir ou le samedi ? Qui reste avec le proche accompagné pendant que je participe à ces actions ? À ces difficultés s'ajoute le stress d'être appelé sur son lieu de travail en raison d'un problème concernant la personne accompagnée.
- Dégager du temps peut être une des réponses pour les salariés en situation d'aidant et c'est souvent l'activité professionnelle qui est impactée pour cela.** Ralentir ou arrêter son activité professionnelle n'est pas forcément un choix.
- L'aide a un retentissement sur la vie professionnelle :** nouveaux choix d'organisation de carrière, passages à temps partiel, stress (négatif) cumulé. Pour autant, le travail participe à l'équilibre personnel puisqu'il permet de maintenir un éveil intellectuel, de se décentrer de l'anxiété, du stress, de l'émotion qui peut envahir le proche aidant. Il est socialisant et permet de gagner sa vie, de cotiser pour maintenant et pour plus tard.



15 % d'aidant dans la population active¹

47 % des aidants exercent une activité professionnelle² ;
44 % des aidants ont eu recours à des aménagements (d'horaires pour 30% d'entre eux)³ ;
25 % des aidants prennent sur leurs congés pour aider leur proche².

1. INSEE

2. CNSA – Rapport de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie 2011

3. Réciproques 2010, Aidants et entreprises. Conciliation ou réconciliation.

« L'emploi est une fenêtre, une respiration, un poumon. »

A. Melihan-Cheinin

LES BESOINS des salariés en situation d'aidants

En 2006, Novartis Pharma a mené une enquête interne auprès de ses collaborateurs (siège et terrain), sur la base du volontariat.

- ◆ **39 % des personnes interrogées** indiquaient avoir fait l'expérience de la situation d'aidant au cours des 5 dernières années ou continuaient à la vivre ;
- ◆ **Parmi elles, 35 à 37 % étaient dans un rôle d'aidant principal** et rencontraient notamment des difficultés pour accompagner leur proche, se rendre aux consultations ou à l'hôpital ;
- ◆ **6 % des collaborateurs n'attendaient absolument pas** que l'entreprise aille vers eux avec des dispositifs d'aide.
- ◆ **Les attentes identifiées par cette enquête :**
 - **pouvoir parler de sa situation :** une meilleure compréhension de la part des managers, la possibilité de parler sans être stigmatisé ;
 - **pouvoir gérer son temps :** une meilleure flexibilité, une certaine souplesse : plus de télétravail, du temps pour se rendre aux consultations par exemple, mais pas forcément des congés ;
 - **être mieux informé :** information sur ce qui existe en France, sur ce que dit la loi, sur les structures existantes mais aussi sur les dispositifs propres à l'entreprise ;
 - **être aidé matériellement :** ressources financières et matérielles.





CONCILIER VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PERSONNELLE...
DU POINT DE VUE DES PROCHES AIDANTS

EN PARLER dans l'entreprise

À QUI ?

- ◆ **D'abord aux collègues :** selon une étude BVA, les aidants révèlent davantage leur situation à des collègues qu'à leurs managers, aux ressources humaines ou même au médecin du travail.
- ◆ **Parler de manière ciblée** pour se protéger de la stigmatisation et ne pas gaspiller son énergie. Les aidants doivent cerner à qui parler pour que ce soit utile. L'un des aidants invités à témoigner confie en « *avoir parlé avec ses responsables hiérarchiques par correction et parce qu'il avait besoin de leur aide et de leur tolérance.* »
- ◆ **Des blocages :** selon les situations, la pudeur, la culpabilité, la peur de la stigmatisation... peuvent être un frein.

*« L'ambivalence des proches aidants...
L'aidant peut avoir envie
ou de la souplesse dans le travail, ma*

1. INSEE

2. CNSA – Rapport de la Caisse Nationale de solidarité pour l'autonomie 2011

3. Réciproques 2010, Aidants et entreprises. Conciliation ou réconciliation.

**AVIS
D'EXPERT**

Association Française des Aidants

Évoquer sa situation de proche aidant au sein de l'entreprise ne va pas de soi. Car elle peut avoir un impact sur la qualité des relations au travail, que ce soit avec ses collègues ou avec sa hiérarchie.

POURQUOI ?

- **En entreprise**, il ne s'agit pas de se confier ou d'exprimer sa souffrance : l'entreprise n'est pas un groupe de parole. Il existe d'autres espaces d'échange pour cela.
- **Pour être mieux compris** : en parler permet d'éviter une mauvaise interprétation des attitudes de l'aidant et, le cas échéant, de proposer un accompagnement.
- **Avec les collègues ou les managers**, l'objectif n'est pas l'écoute ni le soutien mais bien la prise en compte efficace de la situation personnelle dans la vie professionnelle, selon les possibilités.

AVEC QUEL RISQUES ?

- Le milieu professionnel exige une certaine normalité. Le salarié peut craindre une mise à l'index par l'employeur, par le management ou par ses collègues.
- **« Parler de sa situation peut faire mal »**. La crainte qu'on s'apitoie sur leur sort peut bloquer la parole des aidants.
- **Le rôle des aidants** devenant mieux connu, un aidant devrait aujourd'hui pouvoir parler de sa vie modifiée au même titre qu'un parent dit volontiers qu'il s'arrête ou qu'il est en retard parce que son enfant a un problème.

*ts est une clé importante pour les managers.
e de parler, seul moyen d'obtenir du soutien
is il peut aussi avoir peur d'être stigmatisé. »*

F. Barruel

**REPÈRE
KLESIA**

La question délicate posée par « la juste place de chacun » est prédominante tant pour l'entreprise que le salarié. L'entreprise doit pouvoir proposer des mesures adaptées sans pour autant s'immiscer dans la vie privée des salariés en situation d'aidant. Les aidants peuvent être amenés à exprimer leurs difficultés qu'elles soient ponctuelles ou non, sans pour autant vouloir parler de leur situation de vie. Comprendre l'ambivalence des aidants – parler de sa situation particulière pour qu'elle soit prise en compte mais ne pas en parler par ailleurs car elle relève de la vie privée – est une clé importante pour appréhender la relation entre le salarié en situation d'aidant et son manager ou ses collègues.

CONCILIER VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PERSONNELLE...

Du point de vue des entreprises

« Les entreprises sont elles-mêmes dans la situation des aidants : elles se sentent un peu seules. »

C-H. Besseyre des Horts

QUEL RÔLE pour l'entreprise ?

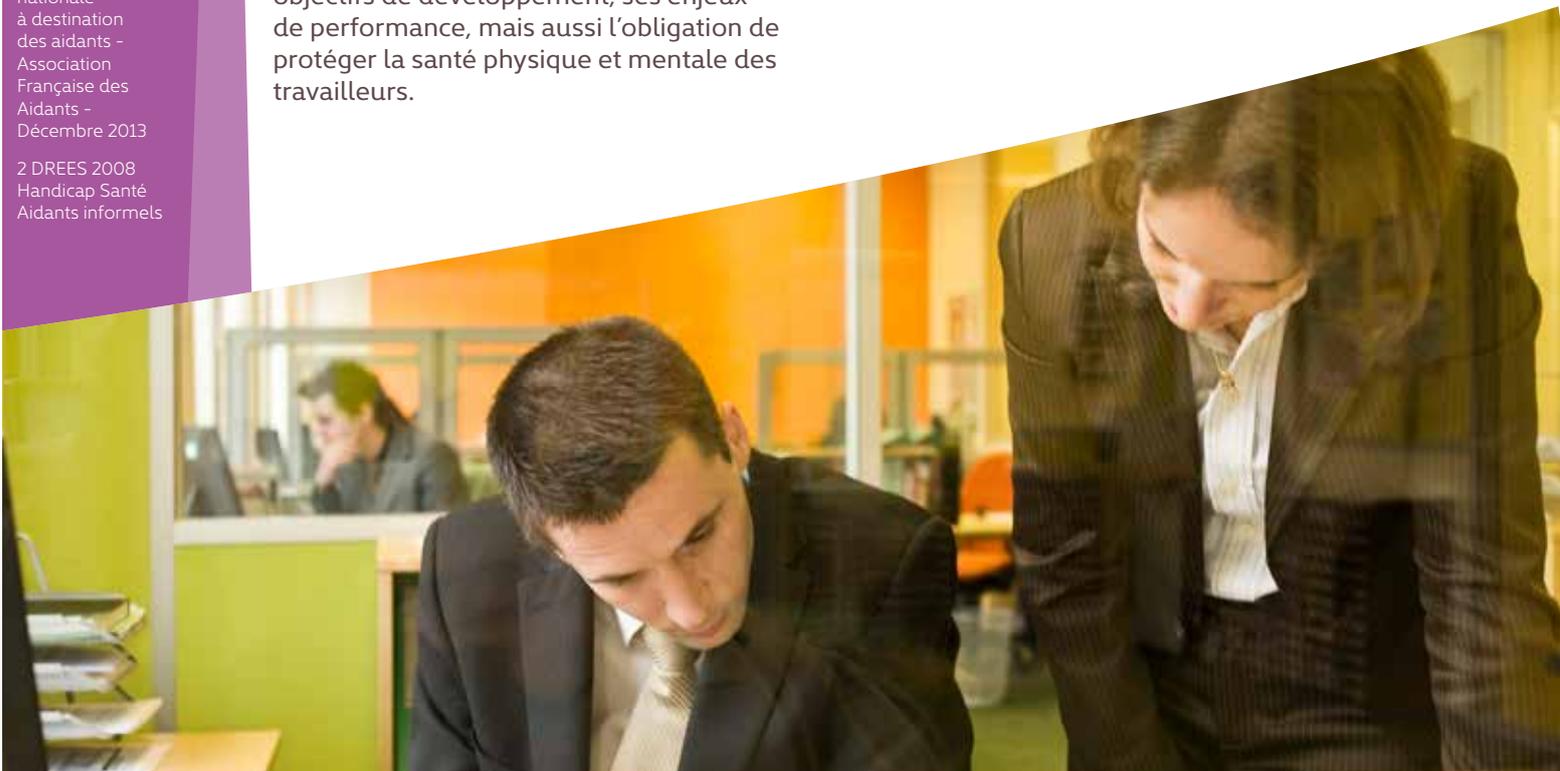
- ◆ **Le sujet de la conciliation** entre vie professionnelle et vie personnelle est un sujet délicat qui touche à la vie privée.
- ◆ **Les managers ne sont pas forcément préparés à cela** : que dire ? que faire ? lorsqu'un salarié vient évoquer le fait qu'il ne va pas bien ou qu'il est touché par la maladie, le handicap d'un proche.
- ◆ **L'employeur peut craindre d'être suspecté de discrimination** à chaque prise de décision en faveur du salarié aidant.
- ◆ **L'entreprise** a son organisation, ses objectifs de développement, ses enjeux de performance, mais aussi l'obligation de protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

IDENTIFIER les salariés en situation d'aidants

- ◆ **Pour agir, il faut d'abord identifier les salariés concernés.** Ce n'est pas toujours facile. Le témoignage des aidants a montré qu'ils en parlent peu, voire pas, par peur de l'apitoiement ou de la stigmatisation, ou parce qu'ils estiment qu'ils vont bien puisqu'ils ne sont pas eux-mêmes malades.
- ◆ **L'entreprise doit se montrer ouverte,** à l'écoute, compréhensive pour que la parole se libère.

1 Enquête nationale à destination des aidants - Association Française des Aidants - Décembre 2013

2 DREES 2008 Handicap Santé Aidants informels



UNE PROBLÉMATIQUE différente selon la taille de l'entreprise

- Toutes les entreprises doivent être attentives au rôle d'aidant de leurs salariés.**
Les grandes entreprises ont des ressources internes que n'ont pas toujours les plus petites : des responsables des Ressources Humaines, des managers et des outils pour tenir compte de cette problématique. Elles peuvent plus facilement pallier l'absence d'une personne. Dans le cadre d'une TPE, d'une PME et a fortiori d'une profession libérale, la capacité à pouvoir répartir la charge de travail n'est pas la même.

QUELS BESOINS exprimés par les entreprises ?

- Le soutien d'organismes extérieurs**

 - Pour savoir comment réagir quand un aidant vient exposer ses problématiques personnelles.
 - Pour savoir bien l'orienter ensuite : besoin de partenaires pouvant accompagner les aidants.
- Le partage de bonnes pratiques avec d'autres entreprises**
Les entreprises entendent parler dans les grandes lignes de dispositifs ou d'actions mises en place par d'autres entreprises mais ont rarement accès aux process qui ont permis de les mettre en place.

AVIS D'EXPERT

Association Française des Aidants

**73 % des aidants estiment que l'entreprise a un rôle à jouer auprès des aidants¹.
La question n'est pas de faire entrer la sphère privée dans l'entreprise mais de tenir compte de l'incidence des contraintes personnelles des salariés sur leur vie professionnelle.**

**REPÈRE
KLESIA**

Pour l'entreprise, la mise en œuvre de mesures pour accompagner les salariés en situation d'aidants peut faire partie intégrante de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE). Ces mesures peuvent également répondre à l'obligation de protéger la santé physique et mentale des travailleurs (Art. L 4121-1 du Code du Travail).

En effet, dans l'aide quotidienne qu'il apporte à un proche, l'aidant peut être physiquement et psychologiquement affecté. Plusieurs études ont été réalisées sur la santé des proches aidants, en raison des enjeux majeurs de santé publique qu'elle représente :

- 48 % des aidants indiquent être atteints d'une maladie chronique² ;
- 29 % se sentent anxieux, stressés ou surmenés² ;
- 27 % ressentent une fatigue physique et 25 % une fatigue morale².

LES RESSOURCES ET LES ACTEURS AU SERVICE DES AIDANTS ET DES ENTREPRISES

Les pistes de réflexion ou d'actions concrètes
issues du colloque

S'APPUYER

sur ce qui existe déjà

- **La problématique de l'aidant est un volet de la question plus générale de la conciliation vie personnelle/vie professionnelle.**

Cette question a souvent été abordée par les ressources humaines sous l'angle des parents de jeunes enfants. Un sujet dont on parle plus volontiers parce qu'il met moins mal à l'aise. Toutefois, de nombreuses entreprises ont développé des outils qu'il est possible de décliner pour l'ensemble des proches aidants.

AMÉNAGER

le temps et la durée
de travail

- **Cet aménagement** est propre à chaque situation : du temps dans une journée, une journée entière, du temps partiel, des congés plus larges.
- **Ce n'est pas toujours possible** : il sera, par exemple, plus facile pour une entreprise d'aménager la journée d'un administratif que de modifier une tournée commerciale pour l'adapter à la situation de la personne.

« La plupart des entreprises ont développé des outils d'aide à la conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle, déclinables pour la vie d'aidant. »

C. Albert

LE CONGÉ DE PROXIMOLOGIE NOVARTIS PHARMA

Novartis Pharma a mis en place un congé de proximologie (du nom des actions que l'entreprise dédie aux proches aidants). Il permet aux salariés de convertir leur 13^e mois en temps. Une partie de ce temps est abondée par l'entreprise.

DES RTT EN PARTAGE CHEZ BADOIT

Il y a quelques années, les salariés d'un établissement de l'entreprise Badoit dans la Loire ont spontanément fait don de journées de RTT à un de leurs collègues dont le fils âgé de 11 ans était atteint d'un cancer, pour permettre à l'enfant d'être accompagné par son père dans cette épreuve.

Sur la base du volontariat et de l'anonymat, 170 personnes sur 200 ont participé à cet élan de solidarité.

« Cela a créé dans l'entreprise des liens formidables de solidarité. »

J-F. Chossy

Sous l'impulsion de Jean-François Chossy, député de la Loire et de son successeur Paul Salen, cette expérience a donné lieu à la loi n° 2014-459 du 9 mai 2014 (Code du Travail) permettant le don de jours de repos à un parent d'un enfant gravement malade.

L'article unique du dispositif propose d'insérer un nouvel article dans le Code du travail pour permettre « à tout salarié (...), sur sa demande et en accord avec son employeur, [de] céder tout ou partie des droits affectés sur son compte épargne temps à un salarié de l'entreprise qui assume la charge d'un enfant âgé de moins de vingt ans atteint d'une maladie, d'un handicap ou victime d'un accident d'une particulière gravité rendant indispensable une présence soutenue et des soins contraignants ».

DÉVELOPPER la mobilité

- ◆ **Le télétravail** peut être une solution à condition de ne pas déconnecter complètement le salarié aidant de l'entreprise. Il est important de conserver un lien social.
- ◆ **Faciliter une mutation** dans un groupe possédant des filiales peut permettre à un salarié aidant de déménager dans la région où habite son proche handicapé ou malade.



SOUTENIR et informer

- ◆ **Sans entrer dans la sphère privée du salarié**, l'entreprise peut apporter un soutien aux aidants. Elle peut en particulier se rapprocher d'organismes susceptibles d'apporter des informations ou un soutien psychologique, si le salarié en fait la demande.
- ◆ **De l'information** sur les dispositifs internes et externes à l'entreprise peut être mise à la disposition des salariés, sous forme de document papier ou de « hot-line » téléphonique.
- ◆ **Un soutien financier** peut également être mis en place. Par exemple : abondement par l'entreprise d'un chèque emploi service universel (CESU).

« Je crois beaucoup à la mutualisation de l'information qui doit être portée par les Chambres de commerce, les syndicats d'employeurs... »

S. Brunet



**AVIS
D'EXPERT**

Association Française des Aidants

Les entreprises ne sont pas seules face à cette question des proches aidants et à l'inclusion de ces situations dans le monde du travail. On le voit, on le sait : nombre d'initiatives existe à destination des proches et de nombreux acteurs sont impliqués. Elles sont le fruit de la souplesse, de la créativité, voire de l'innovation des entreprises, de femmes et d'hommes impliqués dans les grands sujets sociétaux.

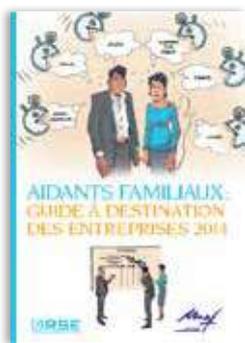
Cela s'inscrit dans une démarche, dans une prise en considération de ce qui fait société, de ce qui fait entreprise : la responsabilité de chacun.

LE WORK LIFE CENTER (CENTRE DE VIE AU TRAVAIL) DE SAS

SAS, leader mondial de l'analytique, a mis en place une équipe pour aider les collaborateurs de l'entreprise à résoudre les « problèmes de la vie » : le Work Life Center. En accompagnant sérieusement et sur la durée ses salariés en difficulté personnelle, cette entreprise attire et fidélise ses collaborateurs.

UN PRÉ-REQUIS : une approche collaborative interne

- ◆ **Pour qu'un dispositif fonctionne**, il faut que tout le monde travaille ensemble : RH, managers, médecins du travail, syndicats, représentants du personnel...
- ◆ **Les managers sont responsables de la gestion de leur équipe** et sont la courroie de transmission de l'information. Lorsqu'un dispositif est mis en place, ils doivent venir accompagner cette gestion. Il est ainsi essentiel que les managers soient formés à son usage.



EN SAVOIR PLUS :

Guide à destination des entreprises sur les salariés aidants réalisé par l'ORSE et l'UNAF

S'APPUYER sur les ressources extérieures et la mutualisation

- ◆ **L'entreprise est une porte d'entrée** vers des tiers extérieurs qui sont autant de ressources, de services possibles.
- ◆ **Les entreprises ont la possibilité d'adhérer à un service extérieur d'assistance sociale.** Le nombre de permanences des assistantes sociales est déterminé par les besoins de l'entreprise : une fois par semaine, plusieurs fois par mois...
- ◆ **Une mutualisation** est engagée par des chambres de commerces ou des syndicats d'employeurs qui mettent à la disposition des plus petites entreprises de l'information ou des spécialistes des RH sur des sujets particuliers.
- ◆ **Ce qui semble impossible** à l'échelle d'une petite entreprise commence à apparaître sous forme de mutualisation entre entreprises, dans les zones rurales, notamment la mise en commun de services tels que les services à la personne ou encore les services de conciergerie.

REPÈRE
KLESIA

Toute entreprise peut agir pour accompagner les salariés proches aidants. Il est préférable d'aborder le sujet de façon collective dans une démarche structurée plutôt que de répondre à des situations individuelles alors que toutes ne seront pas exprimées. Prendre en compte la situation des salariés aidants c'est aussi reconnaître la contribution des aidants à l'activité de leur entreprise ainsi que leur contribution à la société.

L'ACCOMPAGNEMENT DES AIDANTS PAR LES INSTITUTIONS DE RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

● RETRAITE COMPLÉMENTAIRE
agirc et arrco

L'aide aux aidants fait partie des orientations prioritaires en matière d'action sociale des fédérations Agirc et Arrco.

Depuis plus de dix ans, les institutions de retraite complémentaire ont réfléchi à une stratégie d'accompagnement des populations aidantes, pour leurs besoins propres et non pas uniquement centrée sur la « prise en charge » de la personne aidée. Les actions mises en œuvre s'adressent aux actifs cotisants et aux retraités, sur l'ensemble du territoire

LES 3 AXES majeurs

- **Favoriser l'émergence de solutions** permettant aux aidants de préserver leur vie personnelle et professionnelle : accompagnement dans la recherche de solutions de répit : séjour de vacances pour l'aidé et l'aidant, hébergement temporaire, accueil de jour, transport accompagné...
- **Rompre l'isolement** et faciliter l'accès aux solutions de répit :

 - conférences, débats ;
 - groupes de parole ;
 - réunions d'information et d'échanges ;
 - aides financières ponctuelles pour répondre à un besoin de répit des aidants.
- **Prendre soin de la santé physique et mentale des aidants** pendant et après les situations d'aide :

 - bilans Prévention Santé réalisés dans les 17 centres de prévention Agirc-Arrco ;
 - soutiens psychologiques pendant et après les situations d'aide.

LES INSTITUTIONS DE RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

ont soutenu activement l'émergence des accueils de jour au travers de partenariats sous forme de contribution au financement.

Ainsi, ce sont près de 46 000 places en accueil de jour qui sont réservées pour les allocataires des régimes Agirc et Arrco, soit un accueil possible de plus de 180 000 personnes par an.



LES SERVICES DE KLESIA POUR LES AIDANTS

au bénéfice de tous ses clients

Conscient du rôle primordial des proches aidants, des difficultés qu'ils peuvent rencontrer et de l'impact de leur situation de vie sur leur santé, leur vie personnelle et professionnelle, **KLESIA a décidé de s'engager fortement sur cette question.**

L'engagement de KLESIA se traduit par **un partenariat avec l'Association Française des Aidants** pour structurer la réflexion en s'appuyant sur leur expertise et savoir-faire et par **le déploiement d'une offre complète de services** allant de l'information au financement partiel de certaines solutions d'accompagnement ou de répit.

KLESIA a mis en place de nombreux services qu'il met à disposition des entreprises et de leurs salariés, couverts en retraite, prévoyance, santé, dépendance.

INFORMER

les aidants
sur les dispositifs
d'aide et de soutien

- Ce guide pratique, réalisé par KLESIA en partenariat avec l'Association Française des Aidants, apporte un premier niveau d'information et d'orientation aux aidants. Parmi les thématiques abordées : s'informer, recourir à des dispositifs professionnels, concilier vie d'aidant et vie professionnelle...



AIDER les aidants
à se repérer
dans leur santé

- Ces fiches santé, réalisées par l'Association Française des Aidants avec le soutien de KLESIA, sont à destination de tous les aidants quels que soient l'âge et la pathologie de la personne qu'ils accompagnent. Elles abordent différentes thématiques telles que le sommeil, la nutrition, le stress... et permet aux proches aidants de prendre conscience des conséquences éventuelles de l'aide apportée sur leur propre santé.





ACCOMPAGNER les aidants de personnes âgées

Un portail web pour obtenir en 3 clics, des réponses pratiques et géolocalisées et ainsi gagner du temps dans ses recherches :

- des contacts utiles
- des conseils pratiques pour mieux s'organiser
- des aides ou services à domicile à proximité...
- les structures d'accueil proches du domicile de la personne aidée ou de l'aidant
- les prochains Cafés des aidants¹, conférences ou ateliers proches de chez soi

Ce service est proposé en partenariat avec Agevillage.com, la référence internet du bien vieillir et du grand âge.

1. Dispositif mis en place par l'Association Française des Aidants.



EN SAVOIR PLUS :

www.aidants.klesia.fr

REPÈRE
KLESIA

KLESIA propose un accompagnement personnalisé aux entreprises qui souhaitent mettre en place une politique de soutien des aidants.

Les services existants peuvent être mis aux couleurs de l'entreprise qui les déploie.

Contact : prevention@klesia.fr



TÉLÉTRAVAIL
mobilité
AMÉNAGEMENT
DU TEMPS
aménagement
des postes

PERSPECTIVES D'AVENIR

Une vision élargie de la conciliation vie personnelle / vie professionnelle

Longtemps considéré comme un sujet appartenant à la sphère privée, la question de la conciliation vie personnelle / vie professionnelle est aujourd'hui intégrée par les entreprises qui souhaitent attirer, motiver, fidéliser leurs salariés.

Si l'augmentation de l'activité féminine et des changements sociologiques profonds dans l'organisation de la vie familiale ont conduit les entreprises à se saisir de ce sujet en faveur des parents de jeunes enfants, aujourd'hui, c'est à un nouveau bouleversement auquel elles vont devoir faire face. **Le vieillissement de la population, y compris des salariés, ces générations-pivots qui accompagnent à la fois leurs enfants mais aussi des parents en situation de dépendance, oblige le monde professionnel à élargir la question de la conciliation vie familiale / vie professionnelle aux aidants.**

Parents de jeunes enfants, aidants de personnes en situation de handicap, malades ou dépendantes, tous ont des problématiques communes : **aux entreprises de décliner les outils déjà mis en place en tenant compte des besoins spécifiques de chaque salarié.**

Des entreprises plus flexibles

Pour répondre aux fluctuations rapides des marchés, la flexibilité est devenue un enjeu majeur. Les entreprises - même celles régies par des objectifs plus quantitatifs que qualitatifs - peuvent acquérir une certaine forme d'agilité avec la mise en place progressive d'une nouvelle organisation du travail : télétravail, mobilité, aménagement du temps, aménagement des postes et, pourquoi pas demain, rémunération flexible selon les moments de la vie... Cette flexibilité doit se mettre en place dans l'équité et être conforme aux intérêts de l'entreprise comme du salarié.

En se saisissant de la situation des aidants, l'entreprise peut aller vers une organisation plus souple, plus innovante et donc plus adaptée à son époque et à ses marchés.



► Des retours d'expérience entre entreprises

Les témoignages des entreprises présentes lors du colloque de novembre 2013 ont mis l'accent sur le besoin essentiel d'information, d'identification des expériences innovantes et de mutualisation des bonnes pratiques. Si chaque parcours d'aidant est singulier, si chaque entreprise possède sa propre culture, connaître les actions mises en place par d'autres permet de gagner du temps, d'élargir le champ des possibles, de progresser.

Pour cela, **il faut que s'exerce une véritable solidarité entre entreprises qui ne se limite pas à communiquer les grandes lignes d'un dispositif.**

TPE, PME, grands groupes gagneraient à partager les bonnes pratiques qu'elles ont mises en place. Concrètement, cela signifie donner accès aux entreprises intéressées à la façon dont les actions et les dispositifs ont été négociés puis rédigés, les termes pertinents utilisés, les retours obtenus... et même les modèles économiques car ces actions ont un coût.

Améliorer le transfert de ces savoir-faire entre entreprises ne pourra qu'accélérer l'innovation dans la prise en compte de ces problématiques, au bénéfice des aidants comme des entreprises.

LA CONCILIATION VIE PERSONNELLE / VIE PROFESSIONNELLE AU CŒUR DU PROJET DE LOI ADAPTATION DE LA SOCIÉTÉ AU VIEILLISSEMENT

Le projet de loi d'orientation et de programmation pour l'adaptation de la société au vieillissement, présenté en Conseil des ministres en septembre 2014, prévoit des actions visant à renforcer le soutien aux aidants et l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie.

Parmi les propositions sur l'accompagnement des proches aidants soumises à la concertation des différents acteurs :

- une amélioration du congé de soutien familial ;
- le droit à un aménagement du temps de travail de l'aidant ;
- le droit au répit de l'aidant, notamment en lui accordant une aide financière en cas de recours à des structures adaptées pour son proche âgé (accueil de nuit, accueil de jour, hébergement temporaire) ;
- une meilleure information, un accès facilité à la formation et une sensibilisation à l'aide apportée.

KLESIA
PROTECTION ET INNOVATION SOCIALES

Ancré au cœur de l'économie sociale et solidaire, KLESIA a le devoir de répondre aux défis contemporains de la protection sociale et de la santé.

Apporter des réponses adaptées et personnalisées à ses clients confrontés à des difficultés du fait de l'âge, de la maladie, du handicap ou des aléas de la vie, est une de ses priorités.

Ainsi KLESIA déploie des actions concrètes au service d'une politique ambitieuse de prévention et d'accompagnement.

klesia.fr



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

aidants.fr