

AIDANTS FAMILIAUX: GUIDE À DESTINATION DES ENTREPRISES 2014



Sommaire

Avant propos.....	2
I. Qui sont les aidants familiaux et proches aidants ?	4
1. Une définition légale.....	5
2. Les prestations qui permettent de dédommager voire de salarier un aidant familial	5
3. Les dispositions concernant la retraite de base	5
4. Le droit au répit.....	6
5. Sur 8,3 millions d'aidants familiaux, la moitié est en emploi	6
6. Une charge qui peut être lourde	7
7. Une volonté de conserver son emploi	8
8. Une explosion du phénomène à venir.....	8
II. Quels sont les enjeux pour les entreprises ?	10
III. Mobiliser les différents acteurs autour des aidants familiaux et proches aidants	12
1. Mobilisation des différents acteurs au sein des entreprises	12
2. Mobilisation des différents acteurs en dehors des entreprises	14
IV. Les réponses que peuvent apporter les entreprises aux aidants familiaux et proches aidants	16
1. S'assurer que les aidants ne fassent pas l'objet de discriminations.....	16
2. Établir un diagnostic des difficultés, des besoins et des attentes des salariés	17
3. Informer les salariés aidants sur leurs droits	20
4. Être à l'écoute des salariés, former les managers.....	24
5. Accompagner les salariés dans leurs démarches administratives.....	25
6. Aménager et adapter les horaires de travail des salariés	26
7. Améliorer les droits des salariés aidants, notamment dans leurs aspects financiers	30
8. Préserver la santé des salariés aidants.....	32
9. Permettre aux salariés aidants d'être formés	33
10. Reconnaître les compétences acquises par les salariés aidants	34
V. Négocier au sein des entreprises et branches professionnelles	36
1. Quelle place pour le dialogue social ?	36
2. Comment les PME peuvent-elles prendre en compte le phénomène des aidants ? ..	41
Conclusion	44
Méthode d'élaboration du guide/Rédaction du guide	45
Remerciements.....	68

Annexes

Annexe 1 :

Présentation du CIAAF
et de son manifeste pour les aidants
non professionnels..... 48

Annexe 2 :

Présentation de l'UNAF
et des propositions rendues publiques
en novembre 2013..... 49

Annexe 3 :

Présentation de la CNSA
(Caisse Nationale de Solidarité
pour l'Autonomie)..... 50

Annexe 4 :

Liste des organismes publics pouvant
intervenir auprès des aidants..... 54

Annexe 5 :

La pression de la société civile
pour une meilleure connaissance
des aidants

Annexe 6 :

Présentation des différents types de
congés pour les aidants salariés..... 57

Annexe 7 :

Grille de questionnement
sur la mise en place du don de jours
de repos entre collaborateurs..... 58

Annexe 8 :

Lignes directrices de l'AGIRC et ARRCO
en matière d'action sociale.
Focus sur les aidants

Annexe 9 :

Positions des organisations
syndicales de salariés..... 61

Annexe 10 :

Position de l'ANDRH

Avant-propos

Tout un chacun peut devenir aidant familial. Un enfant, un conjoint, un parent, un proche peut basculer dans une situation de handicap, de perte d'autonomie ou de maladie. Les contraintes qui s'imposent alors (matérielles, temporelles, financières, psychologiques) restent rarement à la porte de l'entreprise.

Aujourd'hui, 4 millions de salariés sont des aidants familiaux. En 2050, un tiers de la population française aura plus de 60 ans, ils seront donc bien plus nombreux.

Pour **L'ORSE**, le constat est le suivant : la question des aidants familiaux et proches aidants implique de repenser les relations entre les entreprises, collectivités, organismes publics, groupes de protection sociale, mais aussi acteurs de la société civile. C'est tout le propre du concept de responsabilité sociétale des entreprises que de penser les relations entre acteurs publics et acteurs privés autour de démarches de coopération et de partenariat.

Les entreprises doivent pouvoir s'inscrire dans des objectifs de performance ou de rentabilité tout en reconnaissant que les individus qui composent l'organisation puissent s'inscrire de manière ponctuelle ou durable dans des situations de vulnérabilité. C'est permettre l'émergence de nouvelles organisations du travail et de nouveaux modes de management qui bénéficient, non seulement à l'ensemble des salariés, mais aussi à l'activité économique de l'entreprise.

L'UNAF, qui a pour mission légale de défendre et représenter l'ensemble des familles vivant en France, s'est engagée depuis plusieurs années en faveur d'une reconnaissance par la société du rôle crucial et prégnant des aidants familiaux. Souvent invisibles, ces aidants familiaux sont pourtant des maillons essentiels de notre cohésion sociale. En assumant l'accompagnement d'un proche et en conservant leur activité professionnelle, ils font preuve de dévouement parfois au détriment de leur propre santé.

L'UNAF œuvre également pour favoriser une meilleure articulation entre la vie professionnelle et la vie familiale : une préoccupation majeure des salariés. Ces questions de conciliation se posent tout au long de la vie, et pas seulement au moment de l'arrivée d'un enfant. Les salariés devraient pouvoir parler de leur situation d'aidant dans le monde professionnel, comme ils parlent de leur situation de parents.

L'ORSE et l'UNAF se sont associés pour mettre ce guide à disposition des entreprises. D'abord outil d'information, les entreprises connaissent encore mal ces situations et leurs interlocuteurs, le guide propose des solutions qui peuvent être déployées et les moyens de les mettre en œuvre.

L'implication des organisations syndicales, des réseaux professionnels de ressources humaines comme de grands groupes de protection sociale dans l'élaboration et la promotion de ce guide, favorisera la prise de conscience de la situation des aidants, aussi bien dans les grandes entreprises que dans les PME et TPE.

L'ORSE et l'UNAF espèrent que la large diffusion de ce guide (accessible au format papier et électronique) participera à stimuler la capacité d'innovation des différents acteurs engagés.

Daniel Lebègue,

Président de l'ORSE

François Fondard,

Président de l'UNAF

Présentation des protagonistes



Séverine

En charge de sa mère souffrant d'Alzheimer



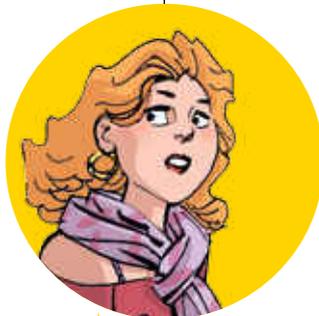
Mathieu

Père d'un enfant handicapé



Olivier

Le manager



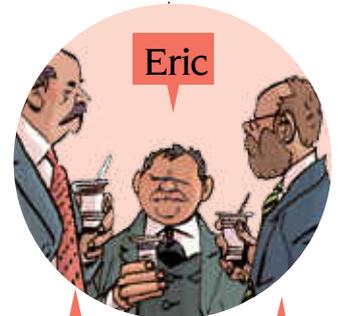
Brigitte

La déléguée syndicale



Nadine

Amie de Séverine et collègue de Mathieu



Pierre

Dominique

Les 3 collègues de Mathieu

I

Qui sont les aidants familiaux et proches aidants ?

L'aidant est la personne qui vient en aide, à titre non professionnel, pour partie ou totalement, à une personne dépendante de son entourage, pour les activités de la vie quotidienne. Cette aide peut être prodiguée de manière plus ou moins régulière, sur des périodes plus ou moins longues voire de façon permanente.¹

Cette aide peut prendre plusieurs formes : soins, accompagnement à l'éducation et à la vie sociale, gestion du budget, démarches administratives, coordination, vigilance/veille, soutien psychologique, communication, activités domestiques...

L'aidant peut être un conjoint, un enfant, un parent, un membre de la famille ou un membre de l'entourage. L'aidant peut cohabiter ou non avec la personne aidée.

Quant aux personnes aidées, il peut s'agir : d'une personne âgée dépendante, en situation de handicap, souffrant de maladie chronique lourde, ou en fin de vie.

La personne aidée peut être aussi bien un enfant, un adulte, qu'une personne âgée.



AIDES À LA VIE QUOTIDIENNE APPORTÉES PAR L'ENTOURAGE OU LES PROFESSIONNELS AUX PERSONNES HANDICAPÉES



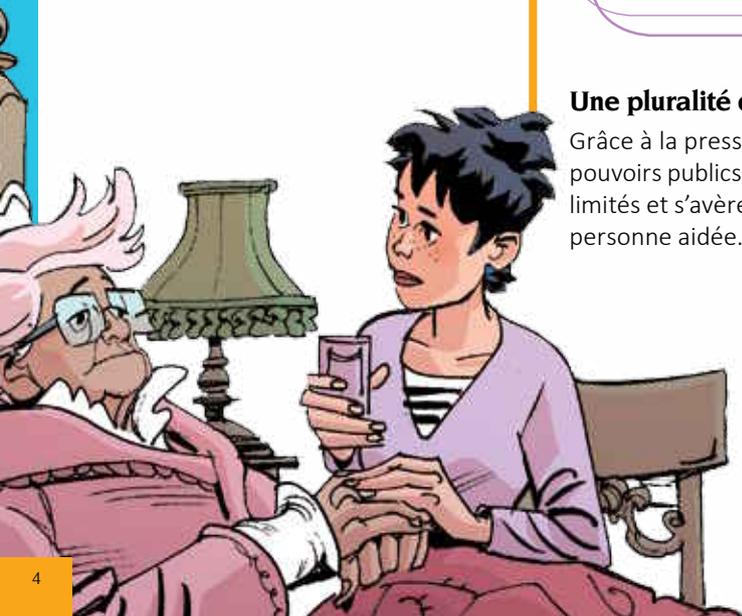
Lecture : 69 % des adultes vivant à domicile et aidés régulièrement par un proche ou par un professionnel pour des raisons de santé ou de handicap dans les tâches de la vie quotidienne, sont aidés pour les tâches ménagères par leur entourage.

Champ : Personnes âgées de 20 à 59 ans, vivant à domicile et aidées régulièrement pour des raisons de santé ou de handicap dans les tâches de la vie quotidienne par un proche ou un professionnel.

Sources : Enquête Handicap-Santé, volet ménages, 2008, INSEE.

Une pluralité de situation donnant des droits différents

Grâce à la pression de la société civile en faveur d'une reconnaissance des aidants, les pouvoirs publics leur ont, petit à petit, ouvert des droits. Cependant, ces derniers restent limités et s'avèrent différents en fonction de l'âge et de l'origine de la dépendance de la personne aidée.



1. Une définition légale

« Est considéré comme un **aidant familial**, [...] le conjoint, le concubin, la personne avec laquelle la personne handicapée a conclu un pacte civil de solidarité, l'ascendant, le descendant ou le collatéral jusqu'au quatrième degré de la personne handicapée, ou l'ascendant, le descendant ou le collatéral jusqu'au quatrième degré de l'autre membre du couple qui apporte l'aide humaine définie en application des dispositions de l'article L. 245-3 du présent code et qui n'est pas salarié pour cette aide [...] ». Article R245-7 du Code d'action sociale et des familles.

Cette définition issue du Code de l'action sociale et des familles définit uniquement les aidants familiaux de personnes handicapées dans le cadre de la PCH (Prestation de Compensation du Handicap : voir plus loin chapitre. 1.2). Actuellement aucune définition légale n'existe pour les aidants de personnes âgées dépendantes. Cependant, le projet de loi d'adaptation de la société au vieillissement qui devrait entrer en vigueur en 2015 en prévoit une. L'appellation utilisée pour désigner les aidants serait celle de « **proche aidant** ». La définition serait élargie aux aidants qui entretiennent des liens étroits et stables avec la personne âgée dépendante sans avoir de lien familial.

2. Les prestations qui permettent de dédommager voire de salarier un aidant familial

Pour les aidants d'adulte handicapé

Un adulte handicapé peut percevoir, sous certaines conditions, la PCH. Cette prestation est une aide personnalisée destinée à financer les besoins liés à la perte d'autonomie. Elle permet également de dédommager un aidant familial. Le montant du dédommagement peut être plus élevé si l'aidant réduit ou abandonne son activité professionnelle. Dans certains cas très précis, l'aidant peut être salarié de l'adulte handicapé.

Pour les aidants d'enfant handicapé

Lorsqu'un enfant est handicapé, la famille peut percevoir sous certaines conditions, l'AAEH (Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé). C'est une prestation familiale destinée à compenser les frais d'éducation et de soins engagés pour l'enfant handicapé. Cette prestation peut également faire l'objet d'un complément financier si l'aidant a cessé ou réduit son activité professionnelle du fait des contraintes liées au handicap (soins, scolarisation adaptée au handicap, accompagnement).

Attention : la PCH et l'AAEH sont soumises à des critères d'accès étudiés par les Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH).

Pour les aidants de personnes âgées dépendantes

Il existe une allocation versée aux personnes dépendantes âgées de plus de 60 ans : l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie). Cette allocation a pour objectif de financer des services d'aide à la personne favorisant leur autonomie dans les gestes quotidiens (toilette, déplacement, repas, courses, ménage, etc.). Aucun dédommagement n'est prévu pour les aidants. Cependant, dans certains cas très spécifiques, les proches aidants (hors conjoint, concubin et personne ayant conclu un PACS peuvent être salariés dans le cadre de l'APA (les aidants familiaux salariés dans le cadre de l'APA concernent 8 % des bénéficiaires²).

3. Les dispositions concernant la retraite de base

Pour certains aidants, des droits spécifiques leur sont accordés en matière de retraite.

Affiliation à l'assurance vieillesse

Concernant les régimes de retraite de base, les aidants familiaux exerçant une activité à temps partiel ou se consacrant de manière permanente à l'aide d'un enfant ou d'un adulte lourdement handicapé bénéficient de l'affiliation gratuite et obligatoire à l'Assurance Vieillesse des Parents au Foyer (AVPF). Cette affiliation est également de droit si :

- la personne bénéficie de l'allocation journalière lors du congé de présence parentale
- la personne bénéficie du congé de soutien familial.

Maintien à 65 ans de l'âge d'obtention automatique d'une retraite à taux plein

Les aidants familiaux ayant interrompu leur activité professionnelle pour se consacrer à l'activité d'aidant pendant au moins 30 mois consécutifs, pourront continuer à prétendre à une retraite à taux plein dès 65 ans.

Majoration de la Durée d'Assurance

La Majoration de la Durée d'Assurance (MDA) consiste en l'attribution gratuite pour les bénéficiaires d'un ou plusieurs trimestres d'assurance vieillesse. Cette majoration peut être notamment accordée au titre du handicap de l'enfant, sous réserve que les conditions d'attribution soient remplies (interruption de l'activité professionnelle, pour se consacrer à l'activité d'aidant, pendant au moins 30 mois consécutifs).

Il s'agit de dispositifs de droit commun, les organismes de retraites complémentaires peuvent prévoir d'autres dispositions (voir chapitre IV.7.1).



AIDANT FAMILIAL? PROCHE AIDANT?

Quelle appellation pour désigner les aidants ?

Plusieurs appellations existent pour désigner les aidants : aidant familial, proche aidant, aidant naturel, informel, aidant familial... Autant d'expressions qui donnent des visions et des approches bien différentes des aidants. Les statistiques le prouvent, les aidants sont dans la quasi-totalité issus de la famille, c'est pourquoi nous avons privilégié dans ce guide le terme de **aidant familial**. Cependant, nous utilisons également le terme de **proche aidant** afin de prendre également en compte les aidants qui entretiennent des liens étroits et stables avec la personne aidée sans pour autant être issus de la famille : il s'agit des amis et des voisins.



DÉFINITIONS

Différence entre l'aidant familial, la personne de confiance et le tuteur familial

Il faut bien distinguer : l'aidant familial, de la personne de confiance et du tuteur familial, même si fréquemment l'aidant assume également ces rôles, ce n'est pas toujours le cas.

La personne aidée peut désigner une personne de confiance qui l'assistera dans ses entretiens médicaux, l'accompagnera dans ses démarches et, dans les cas où l'état de santé ne le permet pas, fera part de son avis et de ses décisions à sa place.

Le juge peut également désigner un membre de la famille ou un proche comme **tuteur familial** afin d'assurer une mesure de tutelle ou de curatelle.

4. Le droit au répit

Le répit constitue, pour les aidants familiaux, une réponse à un besoin de temps, de pause et de détente. Il est un moyen de se ressourcer et de prévenir leur épuisement physique et psychique tout en les rassurant sur la qualité de l'accompagnement du proche aidé³.

Ce droit au répit a été inscrit dans le Code d'action sociale et des familles avec l'instauration pour les personnes handicapées, d'une compensation qui consiste à répondre à leurs besoins et à permettre « à l'entourage de la personne handicapée de bénéficier de temps de répit » (art.L114-1-1). Il est également présent dans différents plans gouvernementaux, comme le plan Alzheimer 2008-2012, le plan AVC 2010-2014 ou le plan Autisme 2013-2017.

Pour répondre à ce besoin de répit, les solutions peuvent prendre différentes formes comme :

- l'accompagnement à domicile : garde itinérante de nuit ou de type « baluchonnage » (inspiré du « baluchon » québécois et belge qui consiste à passer le relais à un ou plusieurs « baluchonneurs » pendant quelques jours, 24 heures/24)
- les séjours de vacances pour le binôme aidant-aidé et sa famille
- l'accueil temporaire dans des structures, avec ou sans hébergement (accueil de jour et/ou accueil de nuit).

Aidants de personnes handicapées

Pour les aidants de personnes handicapées, un certain nombre de services de répit (certains accompagnements à domicile, séjours de vacances ou accueils temporaires) peuvent être pris en charge dans le cadre de la PCH. Cependant, dans les faits, le manque de structure adaptée, la lourdeur des démarches administratives et la réticence des aidants et des personnes handicapées vis-à-vis des solutions proposées, rendent difficile l'application de ce droit.

Aidants de personnes âgées

Pour les aidants de personnes âgées, l'accueil temporaire peut être pris en charge dans le cadre de l'APA : cependant, la prise en charge reste limitée et reste inaccessible financièrement pour un grand nombre de familles. Le projet de loi relatif à « l'adaptation de la société au vieillissement » présenté au Parlement en juin 2014 devrait reconnaître un droit au répit pour les aidants et permettre une meilleure prise en charge financière.

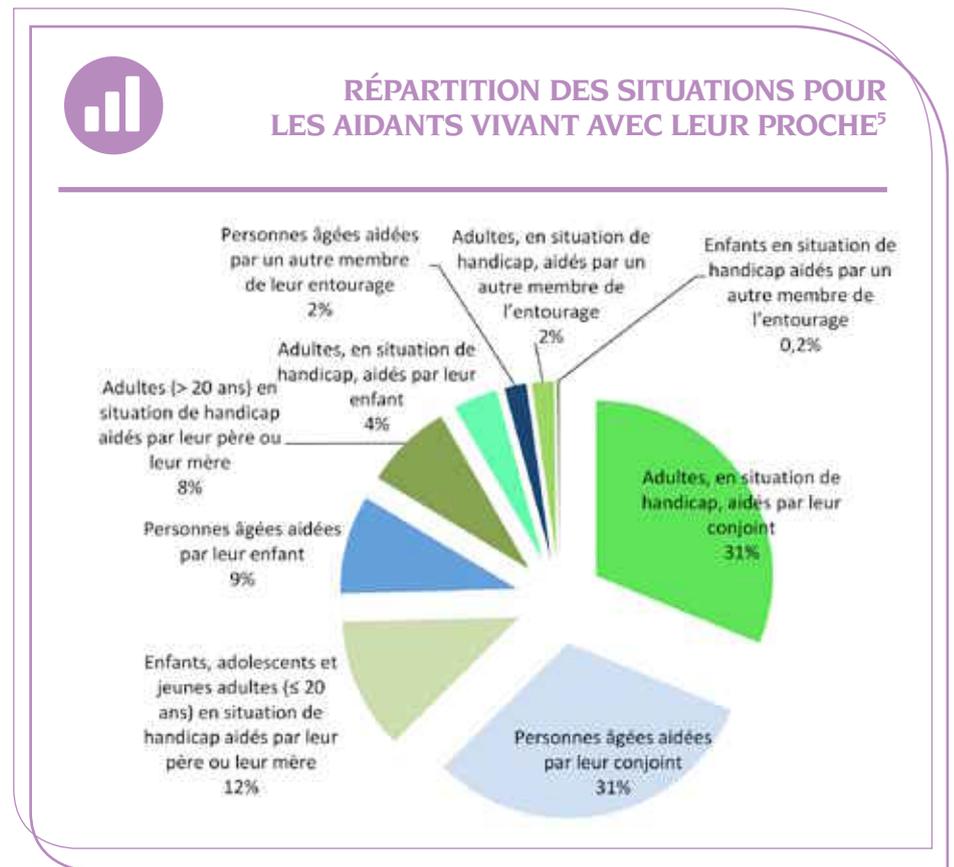
5. Sur 8,3 millions d'aidants familiaux, la moitié est en emploi

Il y a en France, 8,3 millions d'aidants de 16 ans ou plus⁴. Ils sont âgés en moyenne de 52 ans, les femmes représentant 57 % des aidants.

47 % d'entre eux occupent un emploi ou sont apprentis, quels que soient la maladie, le

handicap et l'âge de l'aidé, ce qui représente environ 4 millions d'aidants actifs.

La famille proche est au cœur de l'aide apportée : ce sont les conjoints qui apportent l'aide dans 62 % des cas, les ascendants pour 21 %, les enfants pour 13 % quand ils vivent ensemble.



LA GÉNÉRATION PIVOT...

Face à une double contrainte

La moitié des aidants, soit environ 4 millions de personnes, aide une personne âgée de 60 ans ou plus à domicile. Et ce sont pour 2,2 millions d'entre eux des enfants qui aident, en raison d'un problème de santé leur(s) parent(s)⁶.

« [...] on qualifie de génération-pivot ou de génération du milieu (les 50-65 ans), pour signifier qu'elle a souvent à faire face à une double pression générationnelle ou à un double front de soutien.

Cette génération doit, en effet, à la fois soutenir des enfants, devenus jeunes

adultes, qui continuent bien souvent de cohabiter avec elle, mais aussi des parents et beaux-parents, qui en avançant en âge sont de plus en plus souvent confrontés à la maladie chronique, au handicap, aux incapacités, dépendant en cela de l'aide quotidienne d'un tiers pour nombre d'actes de la vie courante.

On peut même pour cette génération parler d'un triple front, puisqu'à ces tâches de soutien et d'aide s'ajoute pour beaucoup une activité professionnelle à plein-temps. »⁷

DÉBUT

BANDE DESSINÉE



BANDE DESSINÉE

SUITE PAGE 11

6. Une charge qui peut être lourde

6.1. Des contraintes temporelles fortes...

La moitié des aidants vivent avec leurs proches. Lorsque la personne aidée ne vit pas avec eux, 26 % des aidants interviennent auprès d'elle au moins une fois par jour, 47 % au moins une fois par semaine.

La charge de l'aide est très variable suivant les besoins des aidés, mais dans la moitié des cas elle repose uniquement sur les aidants pour les tâches de la vie quotidienne⁸. L'aidant se sent souvent isolé, il a le sentiment d'être le seul pour répondre aux besoins de l'aidé, de devoir faire des sacrifices, et ne pas avoir assez de temps pour lui.

Même s'il est parfois difficile pour l'aidant de quantifier le temps passé, un quart des aidants passent de 7 à 20 heures hebdomadaires à aider leur proche avec lequel ils vivent. C'est une aide sur le long terme : trois quarts des aidants le sont depuis au moins 4 ans et 34 % depuis au moins 10 ans⁹.

De ce fait, la charge ressentie n'est pas non plus la même en fonction de l'âge de l'aidant, notamment lorsque celui-ci s'occupe de

son conjoint âgé et en perte d'autonomie. L'aidant peut alors, plus facilement lui aussi, être fragilisé.

La charge peut également être psychique : un tiers des aidants se soucie en permanence de son proche⁹.



PART DES ADULTES AIDÉS SELON LE TYPE D'AIDE

Tâches de la vie quotidienne	68 %
par l'entourage uniquement	53 %
par des professionnels uniquement	7 %
par l'entourage et par des professionnels	8 %
Aide financière et matérielle de l'entourage	31 %
Soutien moral de l'entourage	81 %

Lecture : 68 % des adultes vivant à domicile et aidés régulièrement par un proche ou par un professionnel pour des raisons de santé ou de handicap le sont au moins pour les tâches de la vie quotidienne par un proche ou par un professionnel.

Champ : Personnes âgées de 20 à 59 ans, vivant à domicile et aidées régulièrement pour des raisons de santé ou de handicap dans les tâches de la vie quotidienne par un proche ou un professionnel, financièrement par un proche, ou par un soutien moral d'un proche.

Sources : Enquête Handicap-Santé, volet ménages, 2008, INSEE.

6.2... avec des répercussions sur la santé des aidants...

Les aidants de personnes âgées et ceux de personnes lourdement handicapées dont la charge est importante sont sujets à la fatigue et sont parfois au bord de l'épuisement. Parmi les aidants ressentant une charge lourde, 9 sur 10 se disent fatigués moralement et 8 sur 10 éprouvent une fatigue physique¹⁰.

L'aide apportée est source de stress : trois quarts des aidants ressentant une charge lourde et la moitié de ceux ressentant une charge moyenne déclarent se sentir anxieux, stressés ou surmenés.

Les aidants de personnes âgées qui ressentent une charge importante accomplissent parfois leur activité d'aide au détriment de leur santé. En effet, 56 % d'entre eux déclarent que le fait d'aider affecte leur santé. Ils sont également 18 % à déclarer avoir renoncé à des soins au cours des 12 derniers mois alors qu'ils en ressentaient le besoin.

La santé de la personne aidée devient la préoccupation principale des aidants, reléguant parfois au second plan leur propre santé.

6.3... et des conséquences fortes sur la vie familiale et professionnelle

Être aidant a des conséquences sur leur vie familiale et sociale. En particulier, il devient plus difficile pour les aidants de trouver du temps pour leurs loisirs, leurs sorties, ou pour partir quelques jours.

La vie professionnelle est fortement impactée, les principales difficultés rencontrées sont : le manque de temps (39 %), du stress (21 %), de la fatigue (19 %)⁹. Trois quarts des aidants ont dû s'absenter au cours des 12 derniers mois en dehors des congés payés, du fait de leur rôle d'aidant. Pour faire face et quand cela est possible, les aidants négocient des aménagements dans leur vie professionnelle. Les plus fréquents sont le changement dans les horaires de travail (65 %), la réduction du nombre d'heures (36 %), le rapprochement du lieu de travail, voire le changement de la nature du travail⁴.

« J'ai choisi le temps partiel pour m'occuper de 3 personnes âgées dépendantes : mes parents et mon grand-père. »¹² Dans certains cas, suite notamment à la dégradation de l'état de santé du proche, les aidants déclarent même avoir dû arrêter leur travail du fait de la dépendance du proche.



LES PROCHES AIDANTS FACE À LA MALADIE D'ALZHEIMER¹¹

La charge de travail liée à leur rôle d'aidant est estimée à **plus de 6 heures par jour** pour 70 % des conjoints et la moitié des enfants.

Les troubles du comportement, le rapport particulier à la réalité et les difficultés dans la relation à l'autre sont sources de beaucoup de stress et de fatigue pour l'entourage.

24 % des aidants et 55 % s'il s'agit d'enfants doivent **réaménager leur activité professionnelle**.

Un cinquième des aidants déclarent différer, voire renoncer à une consultation, une hospitalisation ou un soin pour eux-mêmes par manque de temps.

dépendant ou malade¹³. En 4 ans, cette proportion a doublé. Ce chiffre atteint 23 % chez les salariés de plus de 50 ans, en hausse de 5 points sur une année.

En 2050, un tiers de la population aura plus de 60 ans, 16 % plus de 75 ans. Cette évolution démographique s'accompagne en outre d'un allongement de la durée du travail. La tendance observée va donc se poursuivre et de plus en plus de salariés vont devenir des aidants.

L'allongement de la durée de vie a également 2 conséquences supplémentaires qui rendront le rôle des aidants familiaux crucial. D'une part, le maintien et l'hospitalisation à domicile se développent et nécessitent l'appui de l'entourage du patient.

D'autre part, les pathologies liées à l'âge sont plus fréquentes. Aujourd'hui, en France, 860 000 personnes de 65 ans et plus souffrent de démences de type Alzheimer¹⁴. Ce chiffre pourrait atteindre 2 millions dans les 20 à 30 années à venir. Or concernant Alzheimer, 9 personnes sur 10 nécessitent une aide.

7. Une volonté de conserver son emploi

Les aidants souhaitent préserver leur activité professionnelle à tout prix, elle est essentielle financièrement mais aussi socialement « *l'activité professionnelle représente un point d'équilibre permettant [...] de se ressourcer et de tenir. Car le travail, c'est aussi des collègues et des amis auxquels il est possible de se confier, avec lesquels on peut échanger et se changer les idées* »⁷.

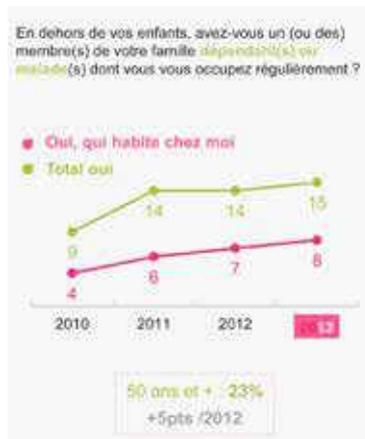
Le travail est vu comme un enrichissement personnel, nécessaire à l'équilibre psychologique et émotionnel. En outre, contrairement au temps de la petite enfance, l'aide apportée à des personnes dépendantes ne peut se délimiter dans le temps, elle comporte une forte imprévisibilité. Pour l'aidant, il est essentiel de conserver son emploi.

8. Une explosion du phénomène à venir

15 % des salariés du secteur privé disent s'occuper d'un membre de leur famille



RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE 2013 MALAKOFF MÉDÉRIC AUPRÈS DES SALARIÉS DU SECTEUR PRIVÉ



Références bibliographiques

1. Définition élaborée par l'APF, la COFACE Handicap et le CIAAF et retenue par la CNSA dans son rapport d'activité 2011 « *Accompagner ses proches aidants, ses acteurs invisibles* », ainsi que par le ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale dans le *Guide de l'aidant familial* 3^e édition.
2. Petit, S. Weber, A. *Les effets de l'APA sur l'aide dispensée aux personnes âgées*, Études et résultats n° 459, janvier 2006, DRESS.
3. Coface Handicap, *Position sur le droit au répit des aidants familiaux*, décembre 2010.
4. Weber A., 2010, *Données de cadrage concernant l'aide dans les deux enquêtes Handicap-Santé-Ménages et Handicap-Santé*; Aidants (2008), p. 71-88, dans « *les aidants familiaux* », sous la direction d'A. Blanc, PUG.
5. Bouquet-Ysos C., Peintre C., 2012, « *Les aidants informels cohabitant avec une personne en situation de handicap ou de perte d'autonomie (à partir du traitement des enquêtes HSM et HSA)* », CEDIAS-CREAH I Ile-de-France. Attention cette répartition ne porte que sur la moitié des aidants, à savoir ceux qui cohabitent avec l'aidé.
6. Soullier N., 2014, « *La diversité des apports des enquêtes Handicap - Santé* », Dossiers Solidarité et Santé n° 53
7. Le Bihan-Youinou B. et Martin C., 2006, « *Travailler et prendre soin d'un parent âgé dépendant* », Travail, genre et sociétés
8. Soullier N., 2012, « *L' aide humaine auprès des adultes à domicile : l'implication des proches et des professionnels* », ER N° 827.
9. « *Les aidants familiaux en France* », Panel national des aidants familiaux BVA - Fondation Novartis, 2010.
10. Soullier N., 2012, « *Aider un proche âgé à domicile : la charge ressentie* », Études et Résultats, DREES, 799.
11. Thomas P, Novartis, France Alzheimer, « *L'entourage familial des patients atteints de la maladie d'Alzheimer.* » Étude Pixel ; 2002.
12. Extrait de l'étude FLOWS conduite en France auprès de 900 Nantaises.
13. Enquête nationale conduite par Sociovision auprès d'un échantillon de 3500 salariés du secteur privé pour le groupe de protection sociale Malakoff-Médéric.
14. Rapport d'évaluation du plan Alzheimer 2008-2012, 2013.



II

Quels sont les enjeux pour les entreprises ?

Les entreprises sont et seront à l'avenir de plus en plus confrontées au développement du nombre de leurs salariés ayant un rôle d'aidant (cf. partie I.8). Réfléchir aux impacts du phénomène sur leur activité peut leur permettre de développer de nouvelles organisations de travail, de répondre aux obligations légales en termes de négociation collective, de s'inscrire dans une démarche RSE, et finalement d'être plus performante économiquement.

Enjeux de santé au travail

La santé du salarié peut être fortement impactée par son activité d'aide (cf. partie I.6.2). Agir dans le cadre de leur politique de prévention des Risques PsychoSociaux (RPS) et d'amélioration de la qualité de vie au travail pour prévenir entre autres les situations d'épuisement, est essentiel.

Enjeux pour fidéliser et motiver les salariés

La reconnaissance par l'entreprise de sa situation d'aidant et de ses contraintes est importante pour le salarié. À l'instar des contraintes rencontrées par les salariés parents en termes de conciliation vie professionnelle/vie personnelle, elle lui permet de ne pas se sentir coupable, et de rester motivé.

Enjeux de non-discrimination (cf. chapitre IV.1)

Enjeux d'égalité professionnelle femmes/hommes

Ce sont principalement les femmes qui assurent le rôle d'aidant, notamment lorsque les contraintes sont telles qu'elles nécessitent une réduction du temps de travail ou même une cessation de l'activité professionnelle. Ce sont autant d'obligations qui freinent le développement de leur carrière et diminuent leurs droits à la retraite.

Enjeux de performance économique

Dans une vision court-termiste de l'économie, les aidants peuvent apparaître comme des freins à la bonne marche de l'entreprise. Il faut au contraire y voir une force car, la prise en compte de la vulnérabilité des individus dans la gestion des ressources humaines (ceux qui sont malades, les aidants, les personnes handicapées, les parents chargés de famille) recèle souvent pour l'entreprise de véritables gisements en innovations technologiques, sociales environnementales et organisationnelles.



POINT DE VUE

Thierry Calvat, sociologue, co-auteur du livre avec Serge Guérin « Le droit à la vulnérabilité. Manager les fragilités dans l'entreprise »

L'aide familiale constitue un facteur de fragilité particulier puisqu'il est par nature lié à la vulnérabilité d'un autre dont on a la charge. Cette singularité, notamment lorsqu'elle est vécue dans la sphère professionnelle, concourt à faire des aidants un enjeu que les entreprises peuvent appréhender autrement que comme un poids ou une charge nouvelle à prendre en compte ou à gérer.

Aider un proche tout en travaillant peut conduire à des conséquences parfois dramatiques, mais c'est surtout une expérience qui, dans la redéfinition des priorités de vie, dans la nécessaire réorganisation qu'elle implique, dans la créativité qu'induit dans la gestion quotidienne d'une

« unité de vie de proximité », peut aussi favoriser l'émergence de compétences nouvelles, uniques et qui pour l'heure ne sont enseignées dans aucune école de management.

Ces compétences autonomes, mises au service de valeurs d'engagement, de fidélité et parfois d'abnégation dans la durée, sont autant de richesses dont l'entreprise doit pouvoir tirer parti au moment où la recherche de compétitivité n'a jamais été aussi ténue.

Elles se présentent ainsi comme un formidable levier d'innovation dont nous ne mesurons sans doute aujourd'hui qu'imparfaitement les horizons qu'il promet.





BANDE DESSINÉE

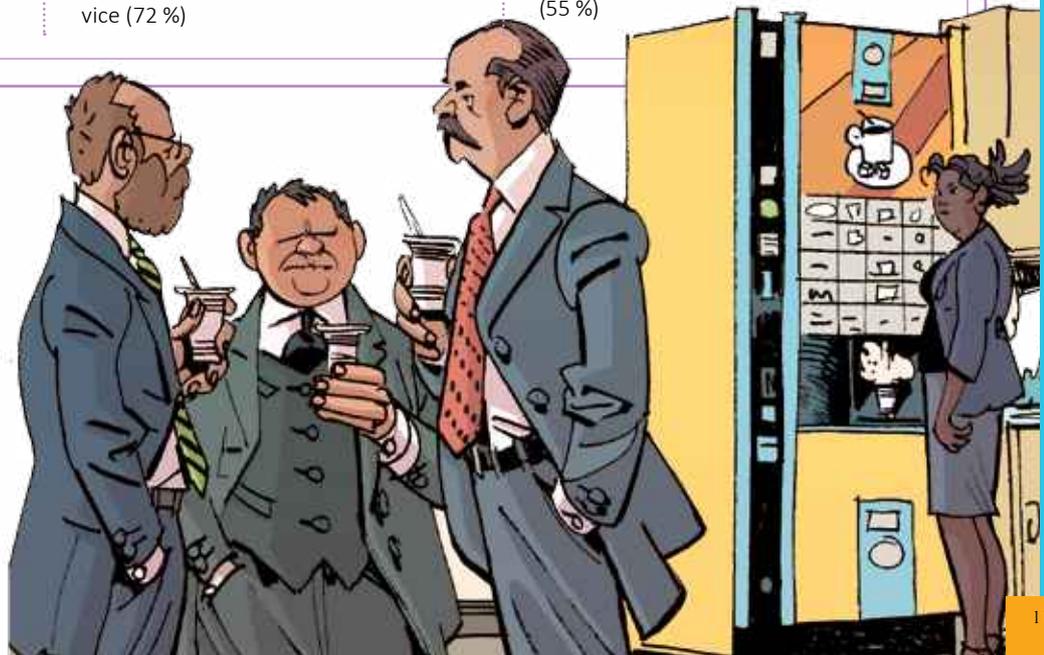
SUITE PAGE 15



SOUTIEN AUX SALARIÉS AIDANTS : LES BÉNÉFICES POUR LES ENTREPRISES BRITANNIQUES

Une étude réalisée en Grande Bretagne « *Supporting working carers* » en 2013, portant sur les bénéfices pour les entreprises soutenant les salariés aidants, a montré que pour la plupart des employeurs, il y avait des bénéfices, parfois même importants, à soutenir les aidants :

- une augmentation du moral et de la loyauté du personnel (93 %)
- une rétention du personnel (92 %)
- une réduction des congés maladie et de l'absentéisme (88 %)
- une amélioration de l'engagement des employés (85 %)
- une amélioration du management (80 %)
- des équipes de travail plus efficaces (75 %)
- une amélioration des prestations de service (72 %)
- une augmentation de la productivité (69 %)
- une réduction du recrutement et des coûts de formation (65 %)
- une amélioration de la capacité d'attraction (61 %)
- une économie des coûts de production (55 %)



III

Mobiliser les différents acteurs autour des aidants familiaux et proches aidants

L'ampleur des sujets à traiter autour des salariés aidants nécessite que les entreprises identifient :

- les différents acteurs internes en capacité d'intervenir au sein des entreprises
- les relais externes (collectivités publiques, associations, groupes de protection sociale) qui pourront venir en appui.

Elles pourront ainsi trouver les solutions les plus adaptées aux besoins de leurs aidants salariés.

1. Mobilisation des différents acteurs au sein des entreprises

Au sein de l'entreprise, quelle que soit sa taille, différents acteurs peuvent se mobiliser afin d'apporter aux aidants une meilleure information sur leurs droits et/ou les accompagner dans leurs démarches et surtout dans le fait de trouver un équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

Ces acteurs clés de l'entreprise à mobiliser et sensibiliser sur le sujet sont les suivants :

Les dirigeants

Comme toute démarche de changement, elle doit être portée au plus haut niveau. Les dirigeants doivent être convaincus de l'intérêt pour leur entreprise de s'ouvrir à des enjeux sociétaux.

Les Directions des Ressources Humaines (DRH)

Il appartient aux Directions des Ressources Humaines de décliner les engagements de la Direction générale et de mobiliser les différents acteurs qui œuvrent pour une approche pluridisciplinaire de la santé au travail, que ceux-ci soient internes (services sociaux, médecine du travail, instances de représentation du personnel) ou externes (associations d'aidants, groupes de protection sociale...).

Les directions de la communication

En lien avec la DRH, la direction de la communication aura à élaborer les supports de communication qui feront connaître les engagements des entreprises.

Les services sociaux et la médecine du travail

Pour répondre aux besoins d'accompagnement administratif, médical et social de l'aidant, de nombreux professionnels et en particulier les travailleurs sociaux (assistant(e)s de service social) interviennent auprès des salariés. De par leurs missions, ils sont des relais facilement identifiables au sein de l'entreprise.

Les managers

Étant en relation directe avec leurs collaborateurs, l'attitude des managers est déterminante. Il est important que l'entreprise les sensibilise à la question des aidants pour éviter les phénomènes de rejet et de blocage. Les salariés aidants doivent pouvoir se sentir en situation de confiance. Les managers de proximité sont en première ligne pour identifier les situations, réfléchir à des solutions, informer et être garants de la non-discrimination que les salariés aidants peuvent craindre.

En effet, le risque de non prise en compte de leurs préoccupations est d'autant plus grand que les aidants :

- ne souhaitent pas toujours faire état de leur situation d'aidant afin de segmenter leur activité professionnelle de leur situation personnelle et faire en sorte que le monde de l'entreprise reste un sas hermétique, voire épanouissant (cf. partie I.7.)
- n'osent pas toujours faire état de leur situation ou des contraintes engendrées par leur situation d'aidant.



Les institutions représentatives du personnel

Cette représentation des salariés peut s'exprimer :

- dans le cadre du dialogue social par la négociation d'accords prenant en compte la situation des aidants (cf. chapitre V),
- dans le cadre du suivi des données sociales de l'entreprise par le comité d'entreprise : bilan social, rapport de

situation comparée, rapport annuel sur les comptes du contrat prévoyance,

- dans le cadre des questions de santé au travail avec une implication du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT),
- dans le cadre des interventions du comité d'entreprise. Celui-ci peut ainsi agir au titre des œuvres sociales et culturelles qu'il gère : attribution du CESU, soutien

aux aidants par des conférences, des abonnements, des conciergeries, etc.,

- dans le cadre de la défense individuelle et collective des salariés qui pourraient avoir le sentiment d'être discriminés ou harcelés avec une implication des délégués du personnel.

Les fondations d'entreprise et le mécénat

Une entreprise, via sa fondation le cas échéant, peut participer par des réflexions ou des financements à l'aide aux aidants.



BNP PARIBAS

Le rôle central du service Action Sociale du Groupe

Depuis de nombreuses années le service social de BNP PARIBAS propose à ses salariés, un lieu d'écoute, d'information et d'accompagnement dans leurs démarches d'ordre personnel et professionnel.

à côté des RH, des managers, des instances de représentation du personnel, les assistantes sociales par leurs actions contribuent à préserver l'équilibre personnel et professionnel du collaborateur au sein de l'entreprise.

Si l'accompagnement individuel des salariés représente l'essentiel de leurs activités, elles développent des actions d'informations collectives sous forme de guides thématiques et de réunions d'information.



CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

Le mécénat en faveur des aidants

Crédit Agricole Assurances a choisi de s'engager en faveur des aidants familiaux et bénévoles dans le cadre de sa politique de mécénat. Chaque année un appel à projet est lancé auprès des associations venant en aide ou souhaitant venir en aide aux aidants bénévoles et familiaux en France.

Son objectif : offrir un soutien financier à des associations locales qui ont un projet dans une ou plusieurs dimensions identifiées :

- informations (médicales, administratives...),
- formation (sur la pathologie, sur les gestes au quotidien...),
- répit (séjours vacances, remplacement au domicile...),
- soutien psychologique (prise en charge par un spécialiste, groupe de parole...),
- coordination des intervenants (appui à la relation aidants professionnels et aidants non professionnels),
- aide à la conciliation de la vie professionnelle avec le rôle d'aidant.



PSA PEUGEOT CITROËN

Accord collectif relatif au don de jours de repos pour les enfants gravement malades du 27 juin 2014 (extrait)

Le service social du travail

Chaque établissement bénéficie d'un service social du travail. Dans une approche globale, l'assistante sociale du travail aide à la résolution d'un certain nombre de difficultés liées à la vie professionnelle et la vie personnelle des salariés. Le service social propose des conseils personnalisés, un soutien psychologique et un accompagnement dans les démarches administratives. Il constitue un lieu d'écoute et d'expression.

Lorsqu'un salarié est confronté à la maladie grave d'un enfant, le service social est disponible pour l'accompagner dans cette épreuve, qu'il s'agisse d'un soutien social, administratif ou d'un soutien moral en tenant compte de son environnement professionnel.



GrDF

Accord collectif pour l'insertion professionnelle de personnes en situation de handicap du 26 avril 2013 (extrait)

La délégation en charge du handicap se rapprochera de l'association « Entraide Handicap énergie environnement » afin d'étudier les conditions d'un partenariat permettant d'accompagner les parents d'enfants handicapés



2. Mobilisation des différents acteurs en dehors des entreprises

Les entreprises qui voudraient s'engager en direction des aidants doivent savoir quels sont les différents acteurs qui peuvent se mobiliser à l'externe.

Il s'agit :

- des administrations et organismes publics,
- des groupes de protection sociale intervenant dans le champ des retraites et de la prévoyance,
- du secteur associatif,
- des intervenants privés.

2.1. Les administrations et organismes publics

Les administrations et organismes publics sont les premiers interlocuteurs des personnes en situation de dépendance ainsi que de leurs proches qui les aident à assumer les tâches de la vie quotidienne.

Les actions que peuvent mener les entreprises en direction de leurs salariés aidants doivent s'inscrire en complémentarité de celles que peuvent apporter les organismes suivants :

- les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) et Centres Intercommunaux d'Action Sociale (CIAS),
- les Centres Locaux d'Information et de Coordination gérontologique (CLIC),
- les Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH),
- les Points Info Famille (PIF),
- les organismes d'assurance maladie.

(Pour plus d'informations, cf. annexe 4)

Les caisses de retraite de base et complémentaire

Les régimes de base ainsi que les autres régimes qui couvrent les professions agricoles, professions libérales, commerçants et artisans, régimes spéciaux... (CNAV, MSA, RSI...) ont une action sociale forte envers les aidants familiaux : prestations extra-légales, action de soutien, etc...

Pour les salariés, dans le cadre des lignes directrices fixées par les régimes de retraite complémentaire Agirc et Arrco, les caisses de retraite complémentaire se sont données pour objectif de renforcer leur politique de prévention et d'accompagnement des aidants et du grand âge (aide à domicile momentanée, centre de prévention « Bien vieillir », accompagnement de sorties).

À ce titre, les institutions se sont engagées à répondre aux besoins spécifiques des aidants, notamment salariés.

Les groupes de prévoyance qui assurent la couverture santé, décès, prévoyance de leurs salariés

De nombreux salariés bénéficient d'un régime de prévoyance qui leur assure une meilleure couverture santé, décès, invalidité et prévoyance.

Ces intervenants relèvent soit du champ :

- des mutuelles relevant du Code de la mutualité,
- des institutions paritaires relevant du Code de la sécurité sociale,
- des compagnies d'assurances relevant du Code des assurances.

Ces intervenants peuvent proposer, dans un cadre collectif (souscription par l'entreprise) ou dans un cadre individuel, des garanties permettant d'améliorer la situation financière des aidants, notamment par le versement d'une rente dans le cas où le salarié serait lui-même dépendant ou handicapé, ou confronté à la dépendance ou au handicap d'un proche. Ils conduisent aussi des actions de formation et de prévention.

Pôle Emploi

Pour assumer leur rôle d'aidant, certains salariés peuvent être contraints de démissionner : soit pour s'occuper à temps complet de leur proche, soit pour trouver un emploi compatible avec leur situation. Les congés au sein de l'entreprise ne répondant pas toujours aux besoins des salariés (cf. tableau des congés existants chapitre IV.6).

Attention : démissionner pour s'occuper d'un proche n'est pas considéré comme un motif légitime de départ ouvrant droit aux allocations chômage. Cependant un réexamen de la situation par l'instance paritaire régionale peut être demandé après 4 mois.

Les différentes institutions spécialisées

Différentes institutions sont spécialisées dans l'aide directe ou indirecte aux aidants familiaux tel que **le Centre National du Chèque Emploi-Service Universel (CNCEU)**.

Ce centre permet aux particuliers d'obtenir des Chèques Emploi-Service Universels (CESU) lorsqu'ils emploient eux-mêmes un salarié dans le cadre des « services à la personne » : entretien de la maison, travaux ménagers, assistance aux personnes âgées (à l'exception des actes de soins relevant d'actes médicaux), garde-malade à l'exclusion des soins, soins esthétiques à domicile. Le recours au CESU permet aux aidants qui seraient en situation d'employeur :

- d'éviter des formalités de type : déclaration d'embauche à l'Urssaf, calcul des cotisations sociales, établissement d'un bulletin de paie...
- de bénéficier d'avantages fiscaux (réduction ou crédit d'impôt) et d'une exonération des cotisations patronales.

Les entreprises, soit en direct, soit dans le cadre de leur comité d'entreprise ont la possibilité de souscrire des CESU pour le compte de leurs salariés qui seraient en situation d'aidants.





2.2. Le secteur associatif

Le secteur associatif fournit une contribution importante à l'accompagnement des aidants.

Deux types d'associations interviennent dans le cadre des aidants :

Les associations de représentation des personnes âgées, handicapées et de leur famille

Elles sont composées de personnes âgées, handicapées ou malades et de leur famille et cherchent notamment à défendre leurs droits, faire reconnaître le rôle des aidants dans la société et développer des services pour répondre à leurs besoins :

- du soutien psychologique, moral et financier aux personnes,
- des numéros d'accueil téléphonique,
- des services de répit (séjours vacances, remplacement à domicile, etc.), des formations...

Certaines d'entre elles sont structurées sur un plan national avec des représentations locales. C'est le cas par exemple de

l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF). (Pour une liste non exhaustive des différentes associations, cf. annexe IV)

Dans le cadre du soutien aux aidants, certaines associations se sont regroupées pour former 2 collectifs :

- le Collectif Inter-Associatif des Aidants Familiaux (CIAAF) a pour mission la reconnaissance par la société du rôle et de la place de tous les aidants familiaux non professionnels et la défense de leurs intérêts. (cf. présentation en annexe 1)
- le Collectif Inter associatif Sur la Santé (CISS) a une ligne téléphonique Santé Info Droits, dont l'équipe d'écoutants composée d'avocats et de juristes spécialisés, soumise au secret professionnel, répond aux questions des aidants.

Des associations de services liées aux personnes âgées, en situation de handicap ou malades

Ces associations sont composées de professionnels et de bénévoles et œuvrent pour

apporter des services et des prestations. (cf. annexe 4)

2.3. Les intervenants privés

Les intervenants privés investissent progressivement le secteur des aidants dans les domaines suivants :

- prise en charge des personnes âgées dépendantes dans le cadre :
 - d'établissements médico-sociaux,
 - de services d'assistance à domicile,
- activités culturelles et de loisirs pour les personnes aidées et pour leurs aidants ;
- activités d'information et de conseil auprès des personnes en situation d'aidant pour répondre à leurs attentes ;
- produits d'assurance par le biais de :
 - contrats individuels,
 - contrats collectifs, souscrits par les entreprises pour leurs salariés (cf. chapitre IV.7).

IV

Les réponses que peuvent apporter les entreprises aux aidants familiaux et proches aidants

Les possibilités d'intervention des entreprises sont nombreuses. Il appartient à chaque entreprise de s'interroger, notamment dans le cadre d'un dialogue avec les salariés et leurs représentants, sur les approches qu'elles pourront développer autour des pistes suivantes :

- 1 S'assurer que les aidants ne fassent pas l'objet de discrimination
- 2 Établir un diagnostic des difficultés, des besoins et des attentes des salariés
- 3 Informer les salariés aidants sur leurs droits
- 4 Être à l'écoute des salariés et prévenir des situations de tension
- 5 Accompagner les salariés dans leurs démarches administratives
- 6 Aménager et adapter les horaires de travail des salariés
- 7 Améliorer les droits des salariés aidants, notamment dans leurs aspects financiers
- 8 S'assurer d'un suivi de la santé des salariés aidants
- 9 Permettre aux salariés aidants d'être formés
- 10 Reconnaître les compétences acquises par les salariés aidants

Ces pistes d'actions interrogent les entreprises sur 3 aspects :

- une meilleure connaissance des difficultés et besoins que peuvent exprimer les salariés,
- un questionnement des processus RH,
- une volonté d'innover dans la recherche de solutions pouvant être proposées aux salariés.

1. S'assurer que les aidants ne fassent pas l'objet de discrimination

Le principe de non-discrimination d'un salarié compte tenu de sa situation de famille est affirmé sur le plan national comme sur le plan européen.

Non-discrimination dans un cadre national

Le Code du travail retient dans les différents types de discriminations prohibées par la loi ceux qui ont trait à la situation de famille des salariés. Très souvent, ce sont les femmes chargées de famille qui font l'objet de discrimination (si l'on en juge les cas qui remontent au Défenseur des droits). Mais le fait d'avoir à charge un enfant gravement malade, un conjoint ou ascendant dépendant peut aussi être source de discrimination.

Cette situation a été dénoncée par la Ligue des droits de l'Homme et la Macif qui ont conduit un projet européen ayant pour thème : « *Lutter contre les discriminations au travail : maintien ou accès au travail pour les aidants bénévoles* ».

L'objectif principal de ce travail était d'avoir une vision européenne des bonnes pratiques des entreprises en matière de conciliation entre vie professionnelle et vie d'aidant. Les résultats de cette enquête sont accessibles via le site www.aveclesaidants.fr.

Non-discrimination dans un cadre européen

Ce principe de non-discrimination vis-à-vis des aidants est aussi affirmé dans un cadre européen.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la directive du 27 novembre 2000 « *portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail* », la Cour de justice de l'Union européenne a considéré que le principe de non-discrimination ne visait pas seulement la lutte contre la discrimination à l'égard des personnes handicapées, mais aussi celle de leurs proches aidants.



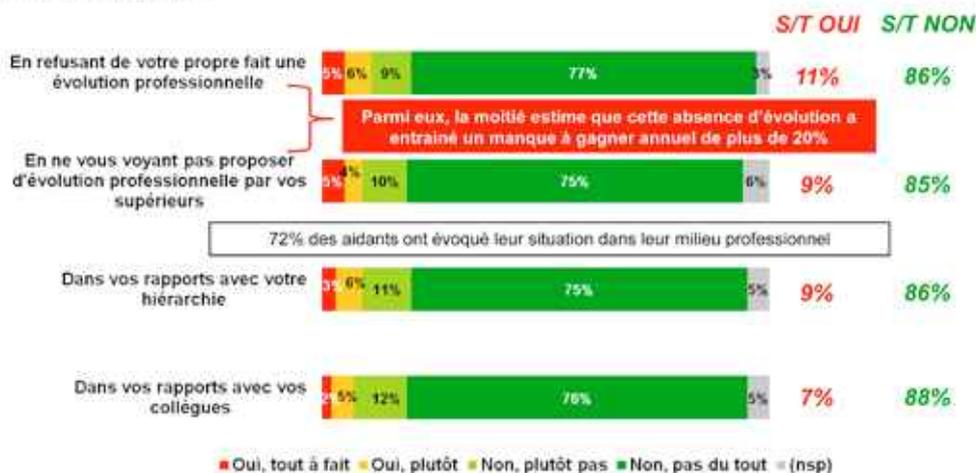


QUESTIONS POSÉES À DES SALARIÉS AIDANTS DANS LE CADRE D'UNE ÉTUDE BVA-NOVARTIS

Impacts sur la vie professionnelle

15 % des aidants estiment avoir été pénalisés dans leur évolution professionnelle.

Et diriez-vous que votre situation d'aidant vous a déjà pénalisé au cours de votre vie professionnelle ... ?



PRINCIPE DE DISCRIMINATION

Sous l'angle juridique européen

Arrêt de la Cour de Justice des communautés européennes, Grande chambre, Coleman du 17 juillet 2008

L'interdiction de discrimination directe qu'ils prévoient n'est pas limitée aux seules personnes qui sont elles-mêmes handicapées. Lorsqu'un employeur traite un employé n'ayant pas lui-même un handicap de manière moins favorable qu'un autre employé ne l'est, ne l'a été ou ne le serait dans une situation comparable et qu'il est prouvé que le traitement défavorable dont cet employé est victime est fondé sur le handicap de son enfant, auquel il dispense l'essentiel des soins dont celui-ci a besoin, un tel traitement est contraire à l'interdiction de discrimination directe.

2. Établir un diagnostic des difficultés, des besoins et des attentes des salariés

Établir un diagnostic de la situation des aidants dans l'entreprise nécessite dans un premier temps de les repérer. Des outils d'investigation existent via les données sociales de l'entreprise, les éventuelles alertes de tiers, mais ils peuvent se révéler insuffisants.

Une interrogation directe des salariés via des enquêtes ou des groupes d'expression permettra d'aller plus loin dans le diagnostic de la diversité des situations et des besoins des salariés.

Attention : pour chacun des outils de diagnostic quantitatif et/ou qualitatif

que pourra mettre en place l'entreprise, elle devra veiller aux conditions de recueil des données et de leur traitement de façon à respecter la confidentialité et l'anonymat des répondants.

Dès lors, ces outils de diagnostic ne peuvent s'adresser spécifiquement aux salariés aidants car cela signifierait que l'entreprise les a identifiés au préalable, à moins qu'elle ne fasse appel à des volontaires pour représenter les salariés aidants et émettre un avis dans le cadre d'actions pilotes.



VÉOLIA ENVIRONNEMENT

Accord France sur la prévention des risques professionnels, la santé et la sécurité au travail du 9 décembre 2008

Art. 6-3 : Certains collaborateurs peuvent connaître dans leur vie des aléas personnels (temps de transport, logement, inaptitudes, maladies chroniques, cancers, obésité, dépression, etc.) qui sont susceptibles de rejaillir sur leur investissement dans le travail et leur intégration professionnelle et inversement.

Toutes ces questions feront l'objet d'une analyse au sein des structures compétentes par les différentes parties prenantes dont les institutions représentatives du personnel, de manière à identifier les modalités les plus appropriées pour délivrer une aide.

Données sociales de l'entreprise

Les entreprises qui ont des effectifs supérieurs à 300 salariés disposent des données :

- **du bilan social** (article L.2323-70 du Code du travail),
- **du rapport de situation comparée femmes/hommes** (article R. 2323-12 du Code du travail). Les entreprises pourront ainsi rendre compte de « *l'existence de formules d'organisation du travail facilitant l'articulation de la vie familiale et de la vie professionnelle.* »
- **des comptes du régime de prévoyance collective**

Les entreprises qui ont mis en place un régime de prévoyance collective avec des garanties prévoyance, santé et décès peuvent demander à leur organisme gestionnaire, conformément à l'article L.2323.49 du Code du travail (entreprises de moins de 300 salariés) et article L.2323.60 (entreprises de plus de 300 salariés) de faire une présentation annuelle des comptes du régime de prévoyance devant le comité d'entreprise.

À cette occasion, il peut être demandé à l'organisme assureur d'identifier dans les ayants droits de l'assuré social salarié, les populations qui sont susceptibles d'être en situation de dépendance ou de handicap, bien entendu en garantissant l'anonymat des personnes.

Le CE pourra avoir une idée des besoins qui sont exprimés par les salariés et leurs ayants droits.

- **du bilan d'activité du comité d'entreprise**

Pourront être comptabilisées les différentes interventions du CE auprès des aidants, notamment dans le cadre du CESU.

Données fournies par des tiers ayant une mission d'écoute auprès des salariés

Tout en respectant les règles de confidentialité qui s'imposent à ces tiers, l'entreprise pourra s'appuyer sur les données qui sont transmises par :

- la médecine du travail,
- les assistantes sociales,
- les cellules spécialisées (internes ou externes à l'entreprise) chargées de traiter des cas de discrimination que peuvent exprimer les salariés.

Enquêtes d'opinion et baromètres sociaux

Dans le cadre d'enquêtes administrées en interne ou en externe par des organismes, les salariés peuvent être interrogés à la fois sur leur situation d'aidant mais aussi sur les attentes qu'ils pourraient avoir vis-à-vis de l'entreprise.

Les enquêtes peuvent se présenter sous la forme de questions ouvertes, ce qui permet de recueillir des informations qualitatives riches par le biais des *verbatim*.

Groupes d'expression

Les entreprises peuvent inviter leurs salariés à s'exprimer sur leurs difficultés et leurs attentes. L'accord national interprofessionnel du 19 juin 2013 évoque la possibilité pour les entreprises de mettre en place des espaces d'expression. Les entreprises ont la possibilité de confier l'animation de ces groupes de parole à des tiers : associations spécialisées de défense et de représentation des aidants, groupes de protection sociale. Le recours à des associations d'aidants pourra à la fois garantir l'anonymat nécessaire mais aussi la connaissance des enjeux.



LES ENTREPRISES BÉNÉFICIAIRES DU LABEL DIVERSITÉ

Extrait du cahier des charges du Label Diversité

L'organisme doit mettre en place une cellule d'écoute et des réclamations internes ou externes portant sur des discriminations supposées ou avérées. Cette cellule doit être composée de personnes choisies pour leur impartialité. Toute réclamation ou dysfonctionnement doit faire l'objet, de la part de cette cellule, d'un enregistrement, d'une analyse et d'une réponse à l'intéressé dans un délai raisonnable.

Pour en savoir plus : cf. le guide co-publié par l'AFMD et l'ORSE en septembre 2013 sur « *Les systèmes de traitement des réclamations liées à la discrimination* » ;



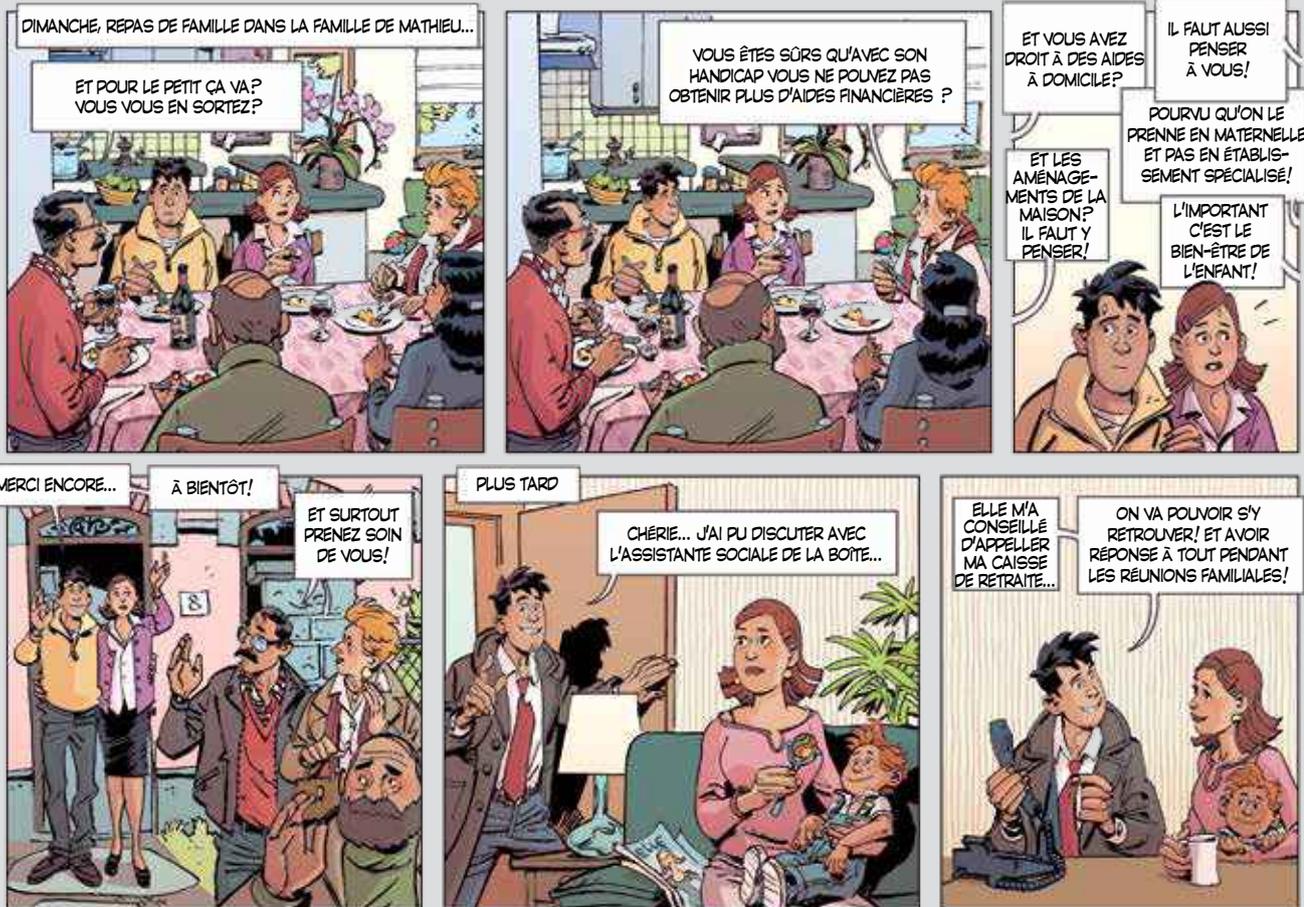
DANONE

Le médecin du travail se base sur l'enquête réalisée par l'Observatoire du stress

L'Observatoire du Stress du groupe Danone réalise chaque année une enquête auprès de ses salariés, au moment des visites médicales.

La question « Êtes-vous aidant familial ? » figure parmi les questions qualifiantes au même titre que celle de l'âge, du niveau de responsabilité, du service...

Lorsqu'un salarié interrogé a un niveau de stress élevé, le médecin du travail peut alors s'entretenir avec lui, identifier les causes de stress et, s'il y a une corrélation avec sa situation d'aidant l'orienter vers des structures ou des services plus adaptés notamment vers la plateforme multimédia Responsage que le groupe a contribué à mettre en place.



L'ANONYMAT ET LA CONFIDENTIALITÉ

Comment traiter ces questions?

Le respect de l'anonymat et de confidentialité du point de vue des participants est très important car il est question de personnes en situation d'aidant qui ne souhaitent pas forcément en faire état :

- d'une part, pour que les sphères privée et professionnelle n'interfèrent pas

l'une avec l'autre et qu'elles puissent mettre de côté leurs préoccupations concernant leur proche dépendant quand elles sont au travail.

- d'autre part, par crainte d'être stigmatisées par leurs collaborateurs, leurs managers...



BNP PARIBAS

La corrélation de plusieurs outils pour établir un diagnostic des attentes des salariés

Le Groupe BNP PARIBAS s'appuie sur plusieurs outils qu'il croise, afin de connaître les attentes de ses salariés en matière d'information sur des sujets sociaux. Cela peut aller des questions d'accès au logement des jeunes actifs, à celles des droits et solutions d'assistance pour un proche atteint de la maladie d'Alzheimer, ou d'un grand-parent âgé, etc...

Ces outils sont :

- le rapport de situation comparée,
- les constats des assistantes sociales,
- le nombre de téléchargements des guides d'information thématiques que BNP PARIBAS met en ligne gratuitement sur son site Internet,
- le nombre d'inscrits aux réunions d'information et les questionnaires de souhaits renseignés par les participants.



ACCORD NATIONAL INTERPROFESSIONNEL

ANI sur la qualité de vie au travail du 19 juin 2013

Extrait de l'article 12 - Encourager et favoriser l'expression des salariés sur leur travail

Ces espaces de discussion s'organiseront sous la forme de groupes de travail entre salariés d'une entité homogène de production ou de réalisation d'un service. Ils peuvent s'organiser en présence d'un référent métier ou d'un facilitateur chargé d'animer le groupe et d'en restituer l'expression et comportent un temps en présence de leur hiérarchie.

Ces espaces de discussion peuvent également être mis en place pour des managers.

Les restitutions validées par le groupe sont portées à la connaissance de la hiérarchie et des institutions représentatives du personnel. Les restitutions issues des espaces d'expression peuvent fournir à l'employeur, des éléments de réflexion sur, d'une part, d'éventuelles évolutions de l'organisation du travail tournée vers davantage d'autonomie et d'autre part, sur le rôle et les moyens du management.

Ces échanges doivent contribuer à créer des relations empreintes de plus de bienveillance et à développer un climat de confiance réciproque.

3. Informer les salariés aidants sur leurs droits

Les salariés aidants ont des difficultés à connaître l'ensemble des aides et des ressources disponibles pour les personnes accompagnées, qu'il s'agisse d'aides financières, humaines ou techniques (cf. chapitre III.2). En outre, les salariés aidants ignorent souvent certains de leurs droits (congés, compensations financières, prestations sociales, etc.).

L'entreprise peut utilement choisir d'informer les salariés aidants, en s'appuyant sur :

- les ressources internes de l'entreprise,
- les ressources externes.

3.1. Information assurée en interne par les équipes de l'entreprise

Cette communication auprès des salariés aidants peut prendre des formes très différentes :

- permanences d'information qui peuvent être assurées en interne par les assistants sociaux, la direction RH, le comité d'entreprise et en externe par des associations ou des caisses de retraite complémentaire ou des groupes de prévoyance,

- affichage sur les panneaux de l'entreprise,
- courriels adressés aux salariés en renvoyant sur l'Intranet de l'entreprise,
- assistance téléphonique confiée à des professionnels,
- courriers joints aux bulletins de paie,
- brochures d'information, guides pratiques, ou mise en ligne de site Internet *ad hoc* ciblant la problématique des aidants ou de manière plus précise une pathologie ou maladie (Alzheimer, Parkinson...).

Il faut noter ici que les entreprises ont la possibilité de diffuser de 2 façons des informations pratiques pour leurs salariés aidants :

- soit en diffusant des brochures existantes,
- soit en rédigeant leur propre guide ou support de communication.

L'intérêt d'une brochure interne est qu'elle donne la possibilité d'ajouter aux informations classiques sur les aides et les congés légaux :

- un recensement des avantages propres à l'entreprise (compléments de congés, avantages financiers lorsqu'ils existent),
- les solutions proposées par les organismes de prévoyance et de retraite auxquels l'entreprise est affiliée.



DANONE

Une communication régulière sur les dispositifs existants en faveur des salariés aidants est indispensable

La façon dont l'entreprise communique est importante car les salariés ne s'approprient une information que lorsqu'ils sont concernés : il faut donc le faire de manière régulière, alterner les types de supports et le contenu des messages.

Concernant les dispositifs existants pour les salariés en situation d'aidants, le groupe Danone a identifié deux périodes propices pour communiquer :

- avant l'été, suffisamment en avance pour que les aidants puissent organiser leurs congés avec leurs proches aidés (réservation dans des lieux de villégiature adaptés...)
- à la rentrée, lorsqu'il faut aménager ses horaires, reprendre ou trouver un nouveau rythme de vie pour l'année à venir.



CASINO

Guide à l'attention des salariés aidants

Casino a lancé une campagne d'information en 2011 nommée « *Aidons les aidants* » avec un livret intitulé : *L'abcédaire de l'aidant familial d'une personne âgée dépendante, malade ou handicapée* qui a été distribué en mai 2012 à l'ensemble de ses collaborateurs.

Ce guide s'inscrit dans le prolongement d'une conférence interne sur la thématique des aidants familiaux pour ses salariés.



BNP PARIBAS

Des guides thématiques accessibles en version numérique

Actuellement, 4 guides thématiques sont proposés aux aidants familiaux :

- aidants familiaux : les différents congés,
- enfance et handicap,
- parents âgés,
- protection des majeurs.

Ces guides reprennent les informations générales de base et intègrent les dispositions complémentaires en vigueur au sein de l'entreprise. Ils sont régulièrement mis à jour et téléchargeables sur le site Internet du Groupe.

Le nombre de téléchargements des guides est un des outils dont se sert BNP PARIBAS pour connaître les thématiques auxquelles les salariés s'intéressent et pour lesquelles le Groupe peut organiser des réunions d'information.





CRÉDITAGRICOLE ASSURANCES

Guide de l'aidant salarié

Crédit Agricole Assurances met à disposition de l'ensemble des salariés du Groupe le *Guide de l'aidant salarié*.



SITA (GROUPE SUEZ ENVIRONNEMENT)

Un guide sur la gestion des fragilités dans l'entreprise (2012)

L'entreprise a identifié 10 formes de fragilités auxquelles peuvent être confrontés les salariés parmi lesquelles figurent, entre autres, les addictions, le handicap, la santé, les risques psycho-

sociaux, la garde d'enfants et les ascendants âgés.

Le guide se veut être une boîte à outils en direction des salariés mais aussi de managers et de responsables.

3.2. Information assurée en externe

Les salariés aidants comme les entreprises peuvent se tourner vers :

Les collectivités et administrations publiques (cf. chapitre III)

Les associations de malades ou d'aidants (cf. chapitre III)

Les caisses de retraite complémentaire et groupes de prévoyance

Les salariés du secteur privé peuvent interroger leur caisse de retraite. Pour connaître la caisse dont ils dépendent, les salariés peuvent se reporter à leur bulletin de paie ou demander à leur direction des ressources humaines (ou au chef d'entreprise en l'absence d'un responsable RH). Depuis plusieurs années les caisses de retraite ont un programme actif de soutien aux aidants. (cf. annexe 8 sur les orientations d'action sociale des régimes de retraite Agirc et Arrco)

Les plateaux d'assistance spécialisés

Ils sont animés par des acteurs privés comme Responsage ou DOMPLUS (plateformes multimédias d'information, d'orientation et de conseil) ou par des établissements financiers ou assureurs.



OCIRP

Livret « Aidants Dépendance Autonomie »

L'OCIRP permet de télécharger gratuitement son site Internet* un guide à destination des aidants s'occupant d'une personne âgée dépendante : le livret *Aidants Autonomie Dépendance*.



* www.ocirp.fr/webp/Portail/S-informer/-informer-sur-la-dependance



DANONE

Création d'une plateforme d'information pour orienter les aidants : Responsage

Les groupes Danone et Bayard ont participé à la création en 2013 de Responsage : plateforme d'orientation multimedia (téléphone, Internet) de services destinés aux salariés aidants de personnes âgées.

Après un appel de qualification, une réponse écrite « cousue main » est envoyée sous 72 heures au salarié aidant. Cette réponse est un véritable outil de travail pour l'aidant et sa famille.

Le service est gratuit pour les salariés et financé par les employeurs.

Responsage est en place au sein de Danone, Bayard Presse, La Banque Neuflyze, Pernod Ricard, GDF Suez GNL, Crédit Agricole Assurances, Gecina, Eurazeo, L'Oréal...



AG2R LA MONDIALE

Le groupe fait appel à DOMPLUS pour accompagner les aidants

Créée en 2000, DOMPLUS est une société d'intermédiation à distance et par téléphone dans le secteur des services qui assure pour le compte d'entreprises et de grands donneurs d'ordre de la protection sociale (comme AG2R LA MONDIALE), des prestations de conseil et d'accompagnement à destination de leurs publics (adhérents, clients ou encore salariés) sur des thématiques globales liées aux préoccupations de la vie quotidienne. Depuis près de 15 ans, les conseillers DOMPLUS écoutent, conseillent et orientent les aidants pour gérer au mieux leurs difficultés personnelles ou professionnelles liées à la dépendance, la maladie ou à l'handicap d'un proche. Il s'agit d'accompagner l'aidant dans sa conciliation vie privée-vie professionnelle, la gestion des impacts matériels et financiers, l'organisation de son temps, la gestion de la fatigue et du stress, le « prendre soin de soi ».

3.3. Formes que peut prendre l'information auprès des aidants

L'entreprise peut mettre en place :

Des sites Internet dédiés



LA BANQUE POSTALE

Le site *Vivre Internet* :
www.vivreaidant.fr

Ce site a été créé par La Banque Postale dans le but d'offrir un vrai service, en correspondance avec les valeurs fondamentales de citoyenneté, de proximité, et de responsabilité de La Banque Postale, pour accompagner ses clients, et tous les Français mobilisés auprès de leurs proches en perte d'autonomie.

Le site comprend :

- un forum pour permettre les échanges entre aidants et un espace personnel offrant la possibilité d'archiver des contenus, de participer à des questionnaires, de diffuser des témoignages
- un annuaire pour trouver les adresses nécessaires, de services et d'hébergement,
- en tant que portail, des outils pratiques pour les aidants, des vidéos, le renvoi sur des sites spécialisés, pour les démarches, etc.



GROUPE MACIF

Le site Internet :
www.aveclesaidants.fr

Le site www.aveclesaidants.fr a pour objectif d'apporter de l'information, des conseils et du soutien aux aidants en favorisant la création et le maintien du lien social.

Ce site ouvert au grand public aborde l'ensemble des thématiques liées à l'autonomie et à la dépendance (structures d'aides, types d'aides, financement) avec des réponses de professionnels du secteur médico-social (ergothérapeute, assistante sociale, médecin) et des formations en ligne.

Des permanences d'information, au sein ou à l'extérieur de l'entreprise

Les entreprises peuvent inciter leurs salariés à s'adresser à des permanences publiques d'information organisées par les CLIC, les MDPH ou les CCAS (cf. chapitre III.2).

Elles peuvent aussi accueillir de manière ponctuelle ou régulière des permanences animées par des associations dans les locaux de l'entreprise, à la cafétéria par exemple... Il est important que les permanences soient assurées par des bénévoles compétents.

Des groupes de parole

Les entreprises peuvent mettre en place des groupes de parole qui permettront aux salariés prenant soin d'un proche dépendant de pouvoir échanger et partager leurs expériences, avoir des informations très pratiques et rapides.

Compte tenu des questions qui reviennent régulièrement, l'entreprise pourra solliciter un expert/professionnel connaissant bien le sujet, qu'il soit issu du monde associatif ou qu'il vienne d'une organisation publique ou d'un groupe de protection sociale.



LES « CAFÉS MÉMOIRE »

Des « cafés mémoire » ont été mis en place par l'association France Alzheimer et certaines Caisses Primaires d'Assurance Maladie (CPAM).

Ils permettent notamment aux aidants dont un proche est atteint d'Alzheimer, d'être accompagnés. Ce sont des lieux conviviaux où les personnes sont accueillies gratuitement, le temps d'un après-midi une fois par mois.

On y vient seul ou avec la personne malade pour échanger avec d'autres familles, chercher des informations ou simplement passer un bon moment. Ces rencontres sont sans engagement et sans adhésion.

Des réunions d'information ou des conférences-débats

Les entreprises peuvent accueillir dans leurs locaux des intervenants qui traiteront de sujets liés aux aidants. Ces intervenants peuvent être :

- des responsables associatifs
- des professionnels de santé
- des représentants d'organismes de santé, de retraite ou de prévoyance.

Compte tenu de leur objet social, ces experts interviennent gratuitement mais l'entreprise peut prévoir un budget pour indemniser et prendre en charge les frais de déplacement de l'intervenant.

Les entreprises pourront organiser des cycles de conférence pour appréhender le sujet des aidants au travers des différentes situations de dépendance.



BNP PARIBAS

Des réunions d'information animée par une Assistante Sociale.

Les salariés BNP PARIBAS peuvent assister à des réunions d'information, des conférences et des forums entre 12h et 14h sur le thème des aidants. Ces réunions sont animées par une Assistante Sociale avec la participation de spécialistes de l'aide à la personne (Association Française des Aidants, une association de maintien à domicile, un CLIC, etc.)

Le rôle de l'Assistante Sociale est primordial : elle est un relais identifié pour les salariés du Groupe qui ont la possibilité après la réunion d'information, d'échanger individuellement, d'être orientés vers les bons interlocuteurs si besoin est.

Les réunions d'information connaissent un vif succès. Elles permettent de libérer la parole et réduire les craintes de stigmatisation que certains salariés peuvent avoir. Le Groupe constate que de plus en plus de personnes s'inscrivent à ces réunions pour être elles-mêmes des relais d'informations pour des personnes de leur entourage.



CASINO

Organisation d'ateliers pour les salariés aidants

Après avoir organisé une conférence qui a réuni plus d'une centaine de salariés, l'entreprise a réalisé des ateliers thématiques comme :

- les aides d'une personne âgée dépendante
- l'entrée en maison de retraite
- les aides complémentaires de son organisme de prévoyance
- la maladie d'Alzheimer
- les successions



Présentation de la conférence-débat d'ouverture en 2011 au siège de Casino

Réseaux sociaux numériques

Les entreprises peuvent s'appuyer sur les réseaux sociaux développés en interne ou faire la promotion de réseaux associatifs, de groupes de protection sociale, mutuelles ou bien encore ceux animés par des acteurs

publics pour générer des pratiques d'entraide, de partage et de solidarité.

Certaines entreprises donnent la possibilité à leurs salariés de créer des communautés de partage sur des thématiques librement choisies.



POINT DE VIGILANCE

Veiller à ne pas stigmatiser

Lorsque les entreprises accueillent dans leurs locaux des événements à destination des aidants familiaux et proches aidants, des groupes de parole ou qu'elles hébergent des permanences, elles doivent s'assurer que les salariés n'ont pas l'impression qu'ils seront stigmatisés s'ils

manifestent un intérêt à propos d'une maladie ou d'un handicap perçus comme négatifs (par exemple le SIDA, une hépatite pouvant être contagieuse, le cancer...) Elles doivent également s'assurer que les bénévoles ou professionnels présents ont été formés à l'écoute et au dialogue.



SFR

La compagnie des aidants du comité d'entreprise

Le comité d'entreprise de SFR propose aux salariés aidants de s'inscrire à un réseau social privé, espace solidaire

d'entraide et d'échanges « La compagnie des aidants ». Cet espace a été créé par des aidants pour des aidants.

4. Être à l'écoute des salariés et prévenir des situations de tension

Si les entreprises, notamment après en avoir débattu avec les instances de représentation du personnel décident d'engager des actions en faveur des salariés aidants, plusieurs solutions sont possibles :

- identifier des lieux neutres ou anonymes d'expression des aidants
- sensibiliser et former les managers aux enjeux d'une relation plus responsable

Les entreprises peuvent mettre en place des démarches et outils d'écoute des tensions que rencontrent les salariés de manière à prévenir des situations d'isolement, de « burn-out » ou de conflit avec les collègues et les proches des salariés.

En effet, les aidants hésitent à exprimer une demande de soutien.

Plusieurs mécanismes psychologiques peuvent expliquer que les aidants n'expriment pas spontanément une demande d'aide :

- le déni de la maladie de leurs proches,
- un accaparement de l'aidant pour lequel il est difficile de se concevoir en dehors de la relation d'aide,

- un sentiment de culpabilité,
- la méconnaissance des aides existantes.

Or, les salariés aidants doivent pouvoir s'autoriser à exprimer ce que les chercheurs qualifient de fragilité ou de vulnérabilité.

4.1. Identifier des lieux neutres ou anonymes d'expression des salariés

Parmi les difficultés que peuvent rencontrer les salariés dans leur quotidien, revient régulièrement la capacité à pouvoir s'exprimer.

Cette question a fait l'objet d'une réflexion au niveau interprofessionnel avec la conclusion d'un Accord National Interprofessionnel (ANI) sur la qualité de vie au travail le 19 juin 2013.

Il apparaît que « *la performance d'une entreprise repose à la fois sur des relations collectives constructives et sur une réelle attention portée aux salariés en tant que personne* ».

Selon la taille de l'entreprise, son mode d'organisation et sa culture, différents

acteurs peuvent garantir la neutralité et la confidentialité de la parole des salariés :

- le médecin du travail,
- les assistantes sociales,
- les comités d'entreprise et CHSCT,
- des groupes de parole au sein de l'entreprise, animés par un tiers formé à la thématique ou un membre du service d'assistance sociale de l'entreprise, garant de la confidentialité des échanges et de l'identité des participants. (cf. chapitre précédent IV.3.3).

4.2. Sensibiliser et former les cadres aux enjeux d'une relation managériale responsable

Donner aux managers les moyens de prendre en compte l'organisation du travail des salariés aidants, c'est les amener à s'interroger plus fondamentalement sur leur mode de management tout court. C'est donc une occasion de renforcer leurs capacités d'écoute et d'empathie tout en leur donnant des clefs pour appréhender les risques psychosociaux.

Mais il faut faire attention à prendre en compte chaque situation individuellement sans discriminer ni la personne concernée, ni les autres salariés.

Cette « sensibilité » pourra être acquise lors de sessions de sensibilisation de l'ensemble des salariés et managers, voire, pour ces derniers, d'une formation.



VÉOLIA ENVIRONNEMENT

Accord France sur la prévention des risques professionnels, la santé et la sécurité au travail du 9 décembre 2008

Art. 6-4 : Dans des cas spécifiques de crise professionnelle, touchant un salarié, il sera demandé aux entités adéquates de mettre en place un dispositif d'écoute social ponctuel ; l'objectif étant de réaliser un diagnostic et une orientation vers un soutien adapté.



ALSTOM TRANSPORT

Accord collectif sur l'équilibre travail et vie privée du 10 juillet 2009 (extrait)

Engagement du management

Le management veillera particulièrement à ce que le bénéfice des dispositions de cet accord ne pénalise pas le déroulement de la carrière professionnelle des salariés ni ne conduise à les stigmatiser au regard de leur hiérarchie et de leurs collègues.



AREVA

Accord collectif sur le développement de la qualité de vie au travail du 31 mai 2012.

Art. 16 sur « l'écoute et le respect »

Les parties rappellent que l'écoute et le respect représentent des valeurs fondamentales de la vie en collectivité. Chaque salarié, quels que soient son statut et son positionnement dans l'entreprise, doit être porteur de ces valeurs à travers son comportement, ses attitudes et ses relations interpersonnelles.

L'organisation du travail au sein des équipes, notamment à travers une répartition judicieuse de la charge de travail, doit garantir au manager suffisamment de disponibilité pour écouter les membres de son équipe lorsque ces derniers ressentent le besoin de s'exprimer sur le vécu au travail.

Si l'écoute représente un investissement temporel important, elle contribue aussi à une meilleure cohésion de l'équipe et un renforcement du collectif à travers un climat de confiance.

Chaque salarié doit aussi à son niveau écouter l'autre et contribuer ainsi à prévenir toute forme d'isolement sur le lieu de travail. L'écoute suppose d'être attentif à l'autre et de ressentir des changements de comportements des personnes de leur environnement.



GRUPE LA POSTE

La reconnaissance du rôle d'aidant

Suite aux différentes initiatives de sensibilisation et de formation des aidants que le Groupe La Poste a mis en place, les évaluations qualitatives ont montré l'enthousiasme des salariés aidants qui ont pu en bénéficier :

« Être considéré comme aidant et pouvoir me voir comme tel alors que je suis aidant depuis 9 ans était très positif. »

« Cette formation suscite beaucoup d'intérêt : j'en ai parlé avec mes collègues, mon patron, mes collaborateurs. »

« Il est étonnant dans l'entreprise de pouvoir parler de sa vie, de son intimité. »



PROPOSITIONS DU MEDEF

Un management attentif et bienveillant

En 2014, parmi les propositions que la Commission « Richesse des diversités » du MEDEF suggère, dans le cadre la concertation ouverte sur « le projet de loi d'orientation et de programmation pour l'adaptation de la société au vieillissement », **figure la sensibilisation et la formation des managers à la mise en place d'un management bienveillant :**

- sensibilisation des managers via des formations dédiées à la gestion des situations personnelles délicates ;
- développement de modules d'e-learning ou dispositif de questions-réponses pour répondre aux questions que les managers se posent en situation (droits des salariés et accompagnement psychologique).



5. Accompagner les salariés dans leurs démarches administratives

Les entreprises peuvent dispenser un accompagnement individuel aux salariés aidants.

Pour cela, elles peuvent faire appel :

- au service spécialisé dont elles peuvent disposer en interne, à savoir le service d'assistance sociale ;
- à des organismes tiers qui peuvent proposer ce service, tels que les CCAS, PIF, CLIC, MDPH, associations, organisme paritaire de protection sociale (cf. chapitre III), plateformes *ad hoc*...

Ce soutien est assimilé à une écoute attentive et à un apport de conseils ciblés. Il permet une réponse adaptée et individualisée et une meilleure analyse des situations personnelles.

Le professionnel expert qui accompagne l'aidant sera mieux à même d'évaluer sa situation, la charge ressentie par l'aidant et de mettre en place un parcours d'accompagnement individualisé.



GRUPE MACIF

Un service dédié à l'accompagnement social des salariés

Au sein du groupe mutualiste Macif, existe un service dédié à l'accompagnement social des 9000 collaborateurs. Composé de 7 personnes, ce service intervient auprès des salariés, de leurs conjoints, enfants, parents et beaux-parents, des délégués et retraités. Son objectif est de favoriser l'articulation vie personnelle et vie professionnelle.

Pour cela, une évaluation globale des besoins de la personne est réalisée avec un accompagnement personnalisé en fonction des contraintes personnelles et professionnelles.

Tous les ans, plus de 100 collaborateurs aidants sont accompagnés par ce service avec notamment :

- une aide sur des enjeux d'ordre économique, vie de famille et santé, aux démarches administratives, au sens large ;
- une organisation du maintien à domicile ;
- une orientation vers des structures d'accueil de jour, des solutions de répit ; des solutions relatives à l'aménagement du domicile, du véhicule ;
- la recherche des aides matérielles ;

En outre, ce service dispense une formation aidants/aidés via le DIF, ouverte à tout collaborateur qui a été, est ou sera concerné par l'accompagnement d'un proche.

6. Aménager et adapter les horaires de travail des salariés

Dans l'intérêt de l'entreprise comme du salarié, il sera préférable de privilégier une flexibilité des horaires de travail sur une longue durée pour accompagner les aidants, plutôt que des dispositifs ne permettant qu'une absence ponctuelle.

Travailler à mi-temps ou à temps partiel ou au moins réduire de quelques heures son temps de travail peut permettre d'équilibrer le temps passé auprès du proche en situation de dépendance et celui passé au travail.

En ce sens, l'entreprise peut mettre en place des dispositifs facilitateurs, similaires à ceux déjà mis en œuvre pour la petite enfance.

Les entreprises peuvent recourir :

- à des aménagements d'horaires de travail au quotidien
- à des autorisations d'absence ponctuelle
- au télétravail

- aux 3 formes de congé prévues par le Code du travail (présence parentale, solidarité familiale, et soutien familial)
- à des dons de congé entre salariés
- à une conversion des jours de congé et de RTT dans le cadre du Compte Épargne Temps (CET).

6.1. Aménager les horaires de travail au quotidien des salariés

Le Code du travail prévoit dans son article L.212-4-1, que « *les aidants familiaux et les proches de la personne handicapée bénéficient dans les mêmes conditions d'aménagements d'horaires individualisés propres à faciliter l'accompagnement de cette personne handicapée.* »

Il faut néanmoins noter que les textes ne prévoient pas ces mesures d'aménagement

en faveur d'aidants qui interviennent auprès de personnes âgées dépendantes, atteintes de maladies chroniques ou en fin de vie.

6.2. Autorisations d'absence ponctuelle

Le Législateur a prévu que certaines situations familiales (décès, mariage, déménagement, séance de préparation à l'accouchement, journée de rentrée scolaire, enfant malade, naissance...) puissent donner lieu à des jours d'absence.

Les entreprises peuvent aller plus loin en accordant des demi-journées ou journées pour permettre aux salariés aidants d'assister un proche aidé (accompagnement chez le médecin ou dans le cas d'une hospitalisation, installation dans une maison de retraite...).

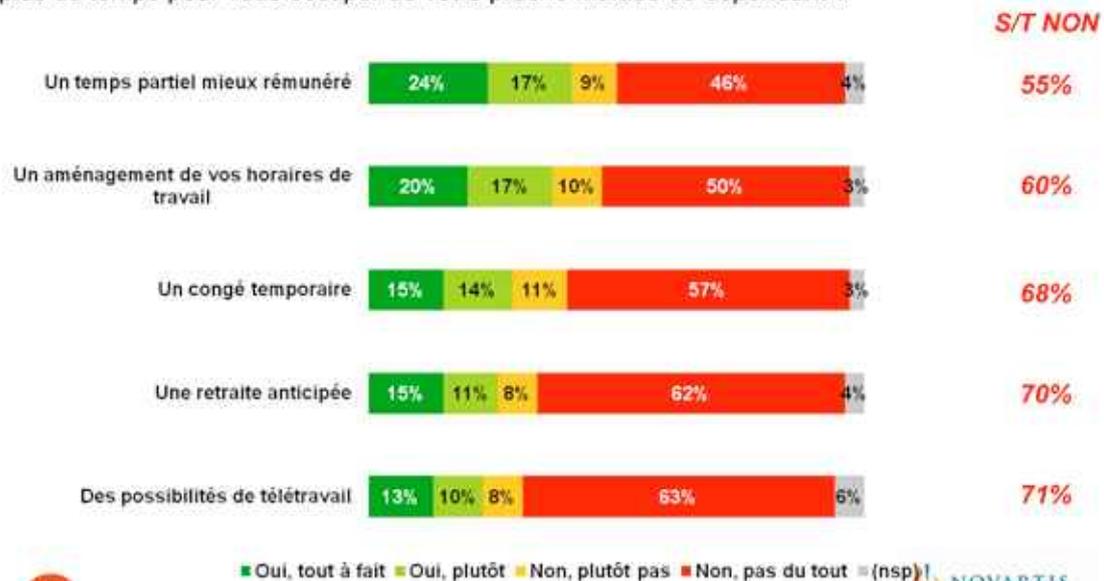


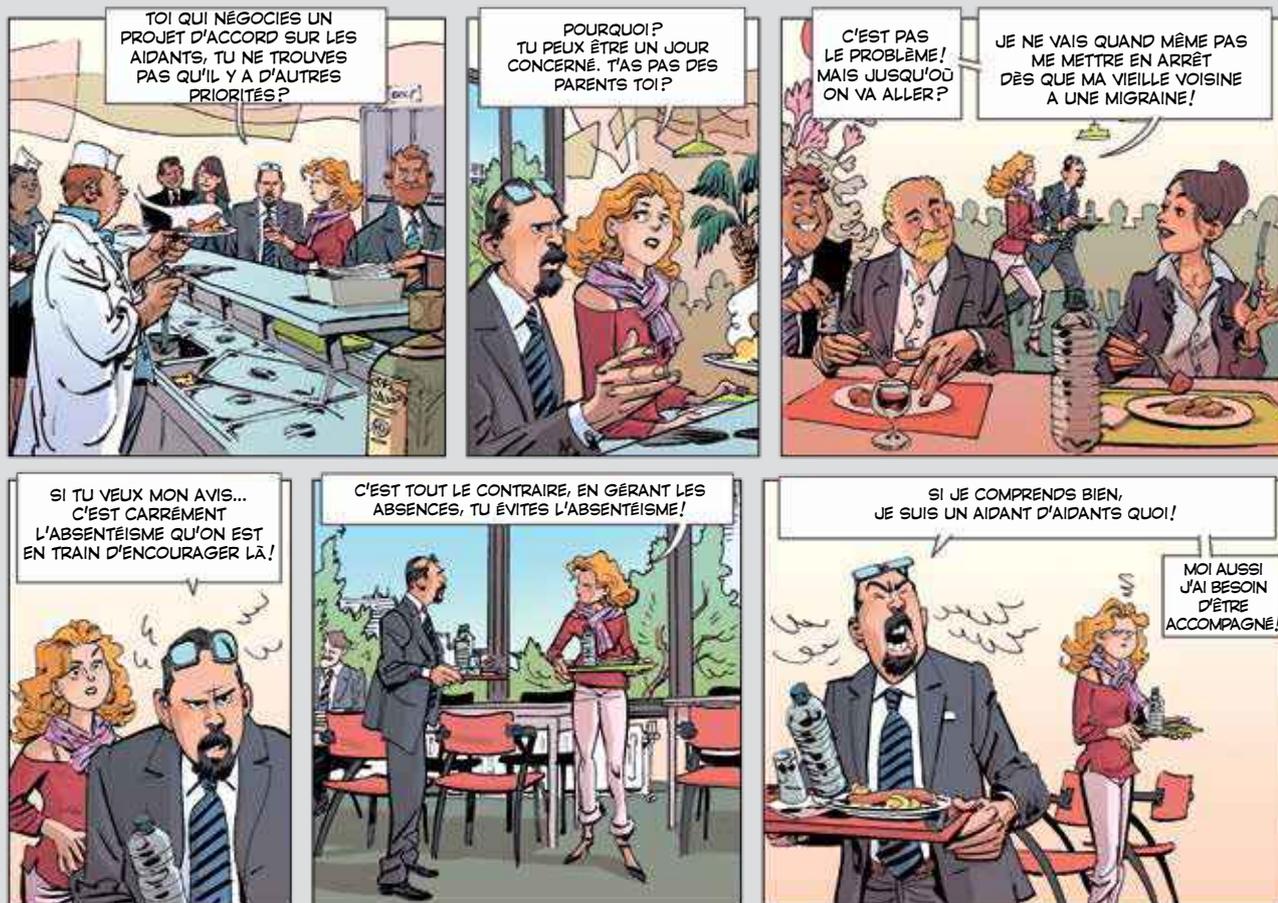
ENQUÊTE BVA - FONDATION NOVARTIS SUR « LES AIDANTS FAMILIAUX EN FRANCE » : FOCUS SUR LES ATTENTES DES SALARIÉS AIDANTS

Attentes vis-à-vis du monde de l'entreprise

2 aidants sur 3 (64%) souhaiteraient un aménagement de leur temps ou lieu de travail pour avoir plus de temps pour s'occuper de leur proche

Souhaiteriez-vous / Auriez-vous souhaité bénéficier des aménagements suivants afin d'avoir plus de temps pour vous occuper de votre proche malade ou dépendant ?





GROUPE LA POSTE

Autorisations spéciales d'absence justifiées par l'état de santé d'un proche parent

Ces autorisations concernent exclusivement le conjoint, le père, la mère ou les enfants du postier :

- maladie très grave d'un proche parent
- hospitalisation d'un proche parent
- accompagnement d'un proche parent à une consultation chez un médecin ou en milieu hospitalier.

Des aménagements horaires, sans diminution de la durée hebdomadaire de travail peuvent être autorisés lorsque les horaires de consultation coïncident avec les heures de travail de l'agent. Toute latitude d'appréciation est laissée au manager dans ce cadre-là.

Ces autorisations d'absence sont rémunérées.

6.3. Mettre en place le télétravail

Avec le développement des outils numériques, il est beaucoup plus facile de travailler à distance et notamment au domicile. Ainsi, de plus en plus d'entreprises expérimentent le télétravail et choisissent de le formaliser par un accord avec les organisations syndicales.

Le télétravail (qui ne doit pas être exclusif) peut permettre à un salarié aidant de mieux organiser ses activités domestiques et de soins apportés à un proche (coordination, visites, etc.) tout en diminuant ses temps de transports (moins de fatigue, moins de stress).



GROUPE MACIF

Accord collectif sur le télétravail du 17 décembre 2010 (extrait)

Ce mode d'organisation du travail est ouvert aux salariés rencontrant des problèmes particuliers et ponctuels dans leur vie privée, pouvant être résolus soit par leur présence à domicile, soit par la suppression de leur temps de transport. Dans le cas particulier du salarié se trouvant dans une situation d'aidant, la période de télétravail peut être prolongée plus longtemps.



6.4. Permettre aux salariés aidants de prendre un congé pour s'occuper d'un proche aidé

Le Code du travail a souhaité accompagner 3 types de situation auxquels sont confrontés les salariés. (cf. annexe 6)

Il s'agit des salariés qui assistent :

- un proche en fin de vie : **congé de solidarité familiale**
- un enfant handicapé : **congé de présence parentale**
- un membre de leur famille dépendant : **congé de soutien familial**

	Congé de soutien familial	Congé de présence parentale	Congé de solidarité familiale
Situation	Assister un proche dépendant soit une personne handicapée justifiant d'une incapacité permanente au moins égale à 80 % ou une personne classée en GIR 1 ou 2 qui n'est pas en établissement.	Assister un enfant de moins de 20 ans gravement malade, handicapé ou accidenté rendant indispensable une présence soutenue et des soins contraignants.	Assister un proche en raison de la gravité de son état de santé à savoir une personne dont le pronostic vital est engagé ou en phase avancée ou terminale d'une pathologie, quelle qu'en soit la cause.
Bénéficiaire	Tout salarié justifiant d'une ancienneté de 2 ans dans l'entreprise.	Tout salarié sans condition d'ancienneté dont l'enfant est à charge au sens des prestations familiales.	Tout salarié sans condition d'ancienneté.
Lien de famille requis	<ul style="list-style-type: none"> • Conjoint, concubin ou PACS; • Enfant dont il assure la charge effective et permanente, • Collatéral jusqu'au quatrième degré (frères, oncles, cousins, neveux...); • Ascendant, descendant; • Collatéral jusqu'au quatrième degré du conjoint, concubin ou PACS. 	Enfant à charge atteint d'une maladie, d'un handicap ou victime d'un accident d'une particulière gravité rendant indispensables une présence soutenue et des soins contraignants.	Ascendant, descendant, frère ou sœur, personne partageant le même domicile ou personne de confiance.
Durée	3 mois, renouvelable dans la limite d'1 an sur l'ensemble de la carrière professionnelle du salarié.	Bénéfice d'un « capital » maximum de 310 jours ouvrés (soit 14 mois) de congé pris dans une période dont la durée est de 3 ans pour un même enfant.	3 mois, renouvelable une fois sur une période allant jusqu'à 6 mois. Possibilité de le prendre sous la forme de temps partiels ou fractionnés (sous conditions).
Formalité de demande	Lettre AR 2 mois avant la date de début avec justificatifs ou lettre remise en main propre contre décharge. En cas d'urgence, le délai de prévenance peut être ramené à 15 jours, sous conditions. Ne peut être refusé ou reporté par l'employeur.	Lettre AR au moins 15 jours avant la date avec justificatifs ou lettre remise en main propre contre décharge au moins 15 jours avant le début du congé, accompagnée d'un certificat médical confirmant la gravité de la maladie et la nécessité d'une présence. Ne peut être refusé ou reporté par l'employeur.	Lettre AR au moins 15 jours avant la date avec lettre remise en main propre contre décharge. Certificat médical attestant du pronostic vital en jeu Ne peut être refusé ou reporté par l'employeur.
Rémunération	Non rémunéré Si le salarié ne peut exercer une activité professionnelle, il peut (sous conditions) être employé par la personne aidée dans le cadre de : <ul style="list-style-type: none"> • l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) • la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) 	Versement par la CAF d'une AJPP (Allocation Journalière de Présence Parentale). Il est versé autant d'allocation que de jours d'absence pris, dans la limite de 22 allocations par mois. Le montant est de (au 6/10/2014) : <ul style="list-style-type: none"> • 51,05 €/jour max 22 jours si l'allocataire vit seul • 42,97 € s'il vit en couple. Un complément peut être octroyé sous conditions de ressources.	Versement par la CPAM d'une allocation journalière d'accompagnement d'un proche en fin de vie (hors hospitalisation) Cette allocation est aussi ouverte à certains travailleurs non salariés et demandeurs d'emploi, sous conditions : <ul style="list-style-type: none"> • 55,15 €/jour pour 21 jours max ou • 27,58€ pour 42 jours max si temps partiel (au 6/10/2014).
Prise en compte pour ancienneté	Oui	Pour moitié	Oui
Maintien des droits à l'assurance maladie	Oui	Oui	Oui
Droits à la retraite de base	Affiliation à titre gratuit pour les bénéficiaires sous certaines conditions.	Affiliation à titre gratuit pour les bénéficiaires sous certaines conditions.	Affiliation à titre gratuit pour les bénéficiaires sous certaines conditions
Droits aux retraites complémentaires	Non Affiliation possible dans le cadre d'un accord d'entreprise touchant l'ensemble des salariés concernés. Possibilité pour l'employeur de prendre à sa charge les parts salariales et patronales des cotisations dans la limite de 6 mois.	Non Affiliation possible dans le cadre d'un accord d'entreprise touchant l'ensemble des salariés concernés. Possibilité pour l'employeur de prendre à sa charge les parts salariales et patronales des cotisations dans la limite de 6 mois.	Non Affiliation possible dans le cadre d'un accord d'entreprise touchant l'ensemble des salariés concernés. Possibilité pour l'employeur de prendre à sa charge les parts salariales et patronales des cotisations dans la limite de 6 mois.

6.5. Mettre en place le don de congé au profit de ses collègues salariés aidants

Suite à plusieurs initiatives d'entreprises de formaliser un accord permettant aux salariés aidants de bénéficier de don de jours de congé de la part de leurs collègues, cette possibilité bénéficie d'un cadre légal avec **la loi du 9 mai 2014**.

Cette loi permet le don de jours de repos à **un parent d'un enfant gravement malade**, moyennant la présentation d'un certificat médical. Ce don, selon la loi, doit être **anonyme**.

Si les entreprises bénéficient d'un cadre légal pour le don de jours visant les enfants gravement malades, certaines d'entre elles ont mis en œuvre ce dispositif pour d'autres catégories de personnes aidées.

Plusieurs organismes ont exprimé un avis réservé lors des débats parlementaires sur le don de congé entre salariés dans les entreprises.

Dans la mesure où des entreprises, ces dernières années, ont signé un accord avec les partenaires sociaux en interne sur le don de congé, les auteurs du guide ont élaboré une grille de questionnement



CE QUE DIT LA LOI

Loi du 9 mai 2014 permettant le don de jours de repos à un parent d'un enfant gravement malade

Art. L. 1225-65-1

Un salarié peut, sur sa demande et en accord avec l'employeur, renoncer anonymement et sans contrepartie à tout ou partie de ses jours de repos non pris, qu'ils aient été affectés ou non sur un compte épargne temps, au bénéfice d'un autre salarié de l'entreprise qui assume la charge d'un enfant âgé de moins de 20 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. Le congé annuel ne peut être cédé que pour sa durée excédant 24 jours ouvrables. Le salarié bénéficiaire d'un ou plusieurs jours cédés en application du premier alinéa bénéficie du maintien de sa rémuné-

ration pendant sa période d'absence. Cette période d'absence est assimilée à une période de travail effectif pour la détermination des droits que le salarié tient de son ancienneté. Le salarié conserve le bénéfice de tous les avantages qu'il avait acquis avant le début de sa période d'absence.

Art. L. 1225-65-2

La particulière gravité de la maladie, du handicap ou de l'accident mentionnés au premier alinéa de l'article L.1225-65-1 ainsi que le caractère indispensable d'une présence soutenue et de soins contraignants sont attestés par un certificat médical détaillé, établi par le médecin qui suit l'enfant au titre de la maladie, du handicap ou de l'accident.

méthodologique pour ceux qui seraient tentés de mettre en place une telle formule (cf. annexe 7).

6.6. Convertir les jours de congé et de RTT dans le cadre du Compte Épargne Temps

Le Compte Épargne Temps (CET) permet au salarié d'épargner des temps de repos (congés, jours de repos...) et des sommes d'argent (primes conventionnelles, 13^e mois, primes d'intéressement...) pour une utilisation ultérieure.

Les droits épargnés sur le compte peuvent être utilisés par le salarié sous forme monétaire ou pour compenser en tout ou partie une période de congé sans solde (congé parental, congé sabbatique, congé de présence parentale, de soutien familial, de solidarité familiale...), une période de formation en dehors du temps de travail, un passage à temps partiel ou une cessation progressive ou totale d'activité.

Le CET peut être complété par un abondement de l'employeur si l'accord le prévoit et ce, dans les limites légales.



PRISE DE POSITION DU CIAAF SUR LE DON DE CONGÉ

Extrait du communiqué de presse du 29 avril 2014

Le CIAAF est défavorable à ce projet de loi [don de RTT] car il souhaite que le législateur se saisisse réellement de cette question majeure de la conciliation vie familiale et vie professionnelle des aidants familiaux. Ce projet de loi risque de dénaturer la solidarité privée et de créer des inégalités entre aidants.

- Elle ne s'appliquera qu'aux salariés : qu'en est-il des indépendants, des professions libérales, des agriculteurs ?
- Elle favorise les grandes entreprises : qu'en est-il des PMI et PME ?
- Seuls les aidants qui s'occupent d'un enfant de moins de 20 ans sont pris en compte. Pourquoi ne pas prendre en compte les salariés qui s'occupent de leurs parents âgés, ou de leur conjoint en situation de handicap ou atteint d'une maladie grave ?



PSA PEUGEOT CITROËN

Accord collectif relatif au don de jours de repos pour les enfants gravement malades du 27 juin 2014

Préambule

Lors de la négociation de l'accord « Nouveau Contrat Social », les Organisations Syndicales ont fait part de leur souhait de mettre en place un système permettant à un salarié de faire don de jours de repos au profit d'un autre salarié dont l'enfant est gravement malade. C'est dans ce contexte et avec cet objectif que les Organisations

Syndicales et la Direction se sont réunies le 11 février, 5 mars et 15 mai. La négociation de cet accord s'inscrit pleinement dans la politique de responsabilité sociale de l'entreprise, mis en œuvre par le groupe depuis plusieurs années. Le don de jours de repos est un dispositif de cohésion sociale innovant, basé sur les valeurs de solidarité et d'entraide.



NOVARTIS PHARMA SAS

Accord d'entreprise instituant un congé « Proximologie » du 2 mai 2012

Financement du congé

Les journées octroyées au titre du congé proximologie sont assimilées à des journées d'absence autorisées rémunérées. Ces journées sont donc prises en compte pour la détermination des avantages liés à l'ancienneté.

En effet, le « congé Proximologie » mis en place par Novartis Pharma SAS permet au salarié de convertir le treizième mois en un congé fractionnable lui assurant le maintien de son salaire.

La conversion totale du 13^e mois permet au salarié de bénéficier de 11 jours par semestre. Toutefois afin d'accompagner ces situations Novartis entend porter si besoin le nombre de journées d'absences à 14 jours par semestre. Cette majoration du nombre de journées ne saurait constituer une majoration du 13^e mois.

7. Améliorer les droits des salariés aidants, notamment dans leurs aspects financiers.

7.1. Amélioration des droits

Les entreprises peuvent améliorer les droits des salariés, pour ceux qui bénéficient d'un congé non ou partiellement rémunéré :

En assurant un complément de revenu aux salariés

Le congé de soutien familial, notamment, ne donne droit à aucune allocation (cf. chapitre IV.6)

En améliorant les droits à retraites complémentaire pour les périodes d'interruption de carrière.

Depuis les années 70, les partenaires sociaux permettent aux entreprises d'affilier leurs salariés qui seraient bénéficiaires d'un congé non rémunéré (congé parental, de solidarité familiale, de soutien familial, de présence parentale...) aux régimes de retraite complémentaire.

Cette possibilité d'affilier les salariés est subordonnée à plusieurs conditions :

- l'entreprise doit préalablement avoir signé un accord d'entreprise,
- toute la période donnant lieu à cotisation doit être visée,
- il s'agit d'une obligation pour tous les salariés concernés,
- l'employeur prend en charge sa part de cotisation, le salarié devant lui-même cotiser (alors qu'il est en congé et qu'il n'a plus de revenus).

Ces différentes contraintes ont limité les possibilités d'intervention des entreprises. Dans le cadre de l'article 100 de la loi de novembre 2010 sur les retraites, les entreprises peuvent intervenir dans le cadre suivant :

- possibilité donnée à l'employeur de prendre en charge la part salariale des cotisations, en plus de sa part patronale,
- limitation de la période de prise en charge des droits à 6 mois pour une personne en congé et 1 an pour une personne à mi-temps.



COFELY ENDEL (GROUPE GDF SUEZ)

Accord d'entreprise sur l'égalité professionnelle du 28 juin 2012 (extrait)

Endel s'engage à maintenir la rémunération (salaire de base + prime d'ancienneté) pour le bénéficiaire du congé de solidarité familiale en complétant l'indemnisation versée par le régime d'assurance maladie dans le cadre de l'AJAP dans la limite de 21 jours calendaires dans le cas d'une suspension d'activité ou de 42 jours calendaires dans le cadre d'une réduction d'activité.



GROUPAMA

Avenant portant révision de l'article 43-2 (Autorisations d'absences exceptionnelles) de l'accord national Groupama, du 5 avril 2012 (extrait)

Les salariés bénéficiant [des congés suivants : soutien familial, présence parentale, solidarité familiale] perçoivent, sur justificatifs, pendant une période maximum de 2 mois, une indemnisation par l'employeur égale à la moitié du salaire qu'ils auraient perçue en travaillant, sous déduction, pour les congés qui y ouvrent droit, des allocations journalières éventuellement perçues de présence parentale.



ALSTOM TRANSPORT

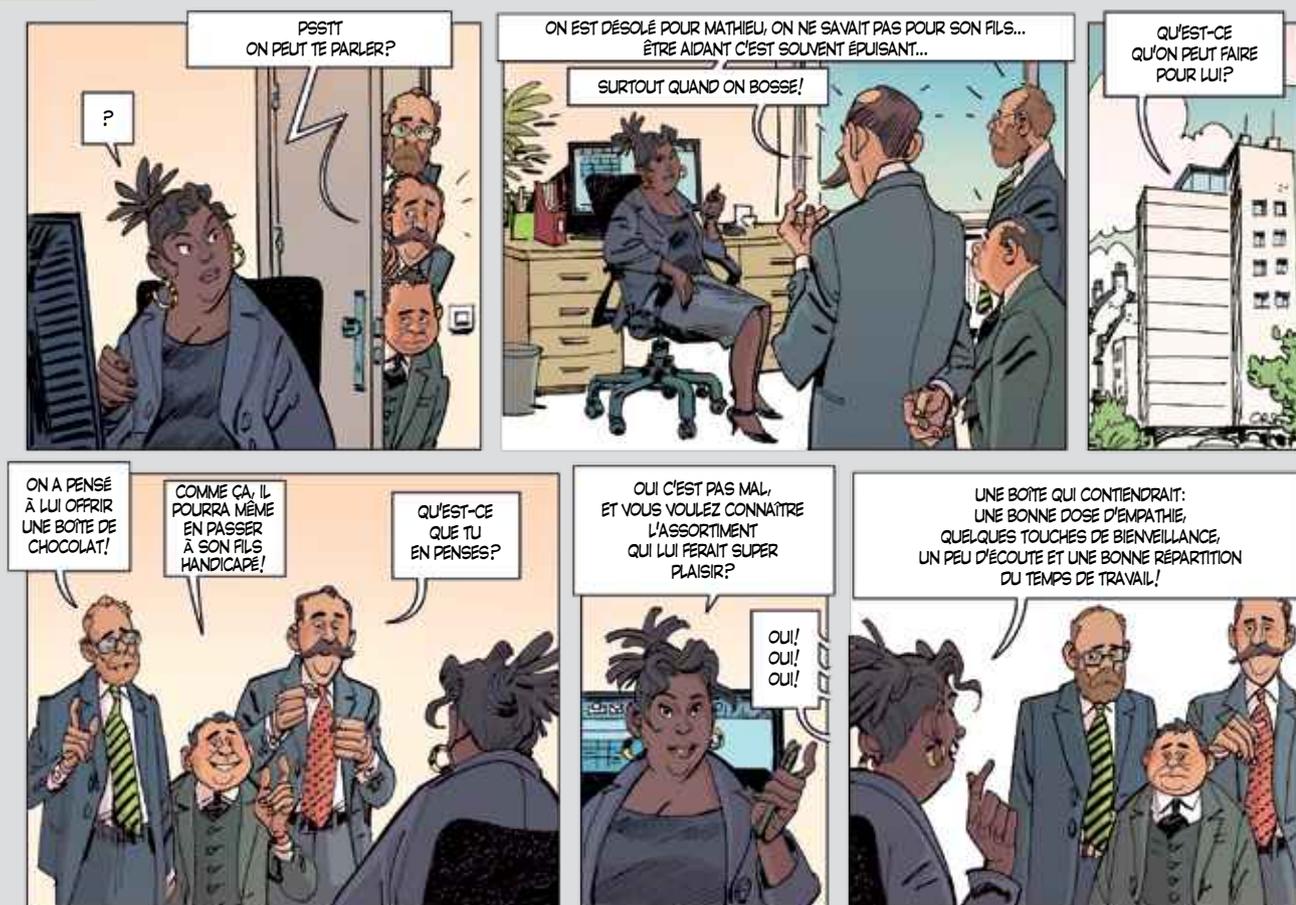
Accord d'entreprise sur l'équilibre travail et vie privée du 10 juillet 2009 (extrait)

Alstom Transport et les parties prenantes de l'accord, afin de faciliter l'équilibre travail-vie privée et de réduire les inégalités hommes/femmes, notamment en termes d'accès au congé parental et de pension de vieillesse, de prendre en charge les cotisations retraite pour certains congés. Ainsi, durant les congés suivants :

- congé de solidarité familiale,
- congé de soutien familial,
- congé parental,
- congé de présence parentale.

Les cotisations retraite de régime complémentaire, parts patronale et salariale, sont prises en charge par Alstom Transport pendant une durée de 6 mois.





7.2. Attribution d'aides financières

Les entreprises peuvent verser une aide financière directe auprès de leurs salariés aidants.

Ces aides visent généralement les enfants handicapés.

La formalisation de ces aides peut faire l'objet d'un accord d'entreprise avec les organisations syndicales. Plusieurs situations peuvent être couvertes (liste non limitative) :

- le versement « d'une allocation pour enfant handicapé » forfaitaire mensuelle
- l'aide à la souscription d'une assurance dépendance
- la prise en charge de frais de scolarisation pour un enfant handicapé.

Les aides ponctuelles

Les entreprises peuvent aussi accorder des aides ponctuelles pour prendre en charge des dépenses d'investissement :

- adaptation du logement au handicap de l'enfant ou d'un parent du salarié,
- achat de matériel...

Il est préférable que ces aides soient attribuées dans le cadre de commissions sociales spécialisées.

Attention : si le principe d'une intervention financière auprès des enfants handicapés peut être évoqué dans le cadre d'un accord d'entreprise

sur le handicap, les aides en direction des enfants n'entrent pas en compte dans le montant des dépenses déductibles de la contribution Agefiph.

En revanche, les aidants ont la possibilité de solliciter des aides individuelles émanant :

- des entreprises dans le cadre du Chèque Emploi Service Universel qui permet de rémunérer les services à la personne (effectués au domicile de la personne dépendante ou de l'aidant s'il accueille son parent) ;



AIR FRANCE

Accord d'entreprise sur l'emploi des personnes handicapées chez Air France du 12 décembre 2011 (extraits)

Fonds de soutien aux aidants familiaux

Un budget spécifique distinct du budget Handicap de l'entreprise, est dédié par Air France à des actions de soutien aux aidants familiaux et aux salariés de l'entreprise porteurs de projet en faveur du handicap.

Il pourra s'agir par exemple d'aides à la scolarité d'enfants handicapés, de prise en charge d'adaptation du logement pour les besoins d'un enfant ou d'un conjoint handicapé ou de support au financement de projets portés par des salariés de l'entreprise.

Adaptation du logement

Air France, par le biais du service Handicap et Ressources humaines prendra en charge, à hauteur maximale de 3000 € par salarié sur la durée de l'accord, les adaptations de logement des aidants familiaux présents aux effectifs et ayant leur conjoint et/ou enfants en situation de handicap. Le logement est celui où réside le salarié. L'aménagement du logement s'entend dans l'acceptation d'accessibilité physique (bâtiment, actes de la vie quotidienne...), et ne concerne pas l'accès aux nouvelles technologies.

- d'institutions publiques (celles des Conseils généraux, des mairies, des CCAS, des CLIC et des MDPH);
- de fonds d'actions sociales de l'assurance maladie, des régimes de retraite de base et complémentaire, des organismes de prévoyance (mutuelles, institutions paritaires, assureurs), etc.;
- d'assureurs suite à la signature de contrats souscrits par les entreprises ou par les salariés individuellement dans le cadre de l'assurance dépendance.

Les aides collectives

Elles peuvent bénéficier à des organismes spécialisés sur des problématiques d'aidants familiaux et proches aidants.

Les entreprises peuvent aussi accorder des aides financières à des associations d'aidants dans le cadre de leur politique de mécénat.

Cette politique de soutien financier peut aussi s'exprimer dans le cadre du mécénat de compétences, c'est-à-dire la mise à disposition de salariés de l'entreprise au service de l'association.



AID'ENS-RELATION 35

Exemple d'une association soutenant les aidants familiaux salariés

Il s'agit d'un projet associatif dans le département de l'Ille et Vilaine visant à soutenir les aidants familiaux salariés dans le milieu de l'entreprise.

Au travers de plans de communication internes aux entreprises, cette association a vocation à mobiliser celles-ci dans la recherche de solutions innovantes et adaptées dans le but de maintenir l'em-

ploi de leurs salariés devant faire face de manière temporaire ou durable à la charge d'un proche dépendant. Les actions sont coordonnées par une animatrice spécialiste de l'accompagnement au changement et animées par des aidants bénévoles. L'accompagnement peut s'articuler autour d'entretiens de soutien individuels ou collectifs mais également de journées de répit cofinancées.



GROUPE LA POSTE

Le Chèque Emploi Service Universel

Repas, courses, garde d'enfant, soutien scolaire, bricolage...

Le CESU est un titre de paiement préfinancé par La Poste d'une valeur faciale de 15 €, qui permet de régler des services à la personne. Les postiers en

situation de handicap ou ayant une personne handicapée à charge ne sont pas limités dans le nombre de CESU commandés. Toutefois, le montant de l'aide de La Poste ne doit pas dépasser 1830 € par an et par bénéficiaire.

8. S'assurer d'un suivi de la santé des salariés aidants

Les aidants s'occupent souvent peu d'eux-mêmes au bénéfice de la personne qu'ils aident (cf. chapitre I.6.2). Un appel national rendu public en 2013 met l'accent sur la nécessité d'instaurer des bilans de santé gratuits annuels en direction des aidants. Il s'agirait de leur proposer tous les ans un bilan gratuit, avec dépistage spécifique de l'épuisement. « *Un tiers des aidants partent avant la personne qu'ils aident, 40 % lorsqu'il s'agit d'un malade d'Alzheimer* », rappelle Serge Guérin. L'appel réclame de surcroît un forfait de 50 heures d'activité physique.

Les entreprises pourront voir avec leur organisme de prévoyance comment revoir leurs garanties pour répondre au mieux à leurs salariés aidants par :

- un bilan annuel à partir d'un certain âge,
- la mise en place d'une garantie collective dépendance (cf. chapitre V.2 sur la négociation).

Permettre aux salariés de pouvoir partir en vacances ou de s'accorder des moments de répit

Permettre aux aidants de bénéficier de temps de répit est primordial dans le fait

de les soutenir et de les accompagner. Cela nécessite des structures qui proposent :

- soit au couple aidant-aidé des activités qu'ils puissent faire ensemble et changer leur quotidien,
- soit à l'aidant de pouvoir s'absenter (en lui proposant des activités, des sorties, ou non) et de prendre en charge pendant ce temps, son proche dépendant.

Les entreprises pourront, par exemple, et notamment avec pour objectif d'identifier sur un plan local les structures d'intervention :

- s'adresser à leur groupe de protection sociale et se faire l'écho des services et solutions de répit que celui-ci propose,
- se rapprocher de l'Association Nationale pour les Chèques-Vacances (ANCV) pour proposer aux salariés aidants des solutions de financement de vacances,
- se rapprocher d'associations locales.

Les entreprises pourront aussi donner la priorité aux salariés aidants dans le planning des congés de manière à faire concorder les dates de vacances et celles de l'établissement d'accueil de l'enfant ou de la personne âgée.



CENTRE DE PRÉVENTION AGIRC ET ARRCO

Extrait de la plaquette :
« Faire un point sur votre état de santé global »

La prévention peut vous aider à « bien vieillir » en repérant le plus tôt possible les facteurs de risque qui peuvent altérer votre bien-être physique, psychologique et social.

Dès 50 ans, que vous soyez actif, retraité, vous-même et votre conjoint pouvez bénéficier d'un parcours de prévention si l'une de vos institutions de retraite complémentaire est adhérente.

En complémentarité du suivi habituel effectué par votre médecin traitant, ce parcours vous permet de faire un point global de votre santé avec une équipe pluridisciplinaire (médecins, psychologues...) dans une approche médico-psycho-sociale. Le coût de ce bilan est pris en charge par votre institution de retraite complémentaire.



AGIRC ET ARRCO

Création d'un Village Répit Vacances (VRF) dédié aux aidants/aidés

En octobre 2014, le premier site de vacances dédié aux aidants/aidés (s'agissant d'aidés âgés) avec une prise en charge médico-sociale a ouvert ses portes en Touraine. Il s'inscrit dans le cadre du projet Vacances Répit Familles, initiative conjointe de Pro BTP et de l'AFM-Téléthon, qui bénéficie du soutien des fédérations AGIRC et ARRCO et regroupe déjà plusieurs groupes de protection sociale : AG2R LA MONDIALE, Agrica, Audiens et Lourmel. L'ambition de l'association est d'offrir un temps de répit et de détente salubre, aux aidants familiaux, en dehors de tout sentiment de culpabilité et sans rupture avec la personne aidée, elle-même prise en charge dans les meilleures conditions de soins. Pour cela, VRF réunit en un même lieu, une structure médico-sociale (type EHPAD) et une structure de tourisme.



L'ACTION DE L'ANCV

Des chèques-vacances pour les aidants

Pour soutenir les aidants et parce qu'il est difficile pour eux d'imaginer partir sans leurs proches, l'ANCV permet aux aidants familiaux d'accompagner une personne malade, en perte d'autonomie ou en situation de handicap, en vacances.

Dans le cadre du programme « seniors en vacances », les aidants familiaux sont éligibles à l'aide financière de l'ANCV, sans condition de ressources.

L'ANCV a également développé avec ses partenaires des séjours spécifiques « bien vieillir » ou « de répit », au cours desquels des professionnels prennent les malades en charge et proposent aux aidants des groupes de parole, des partages d'expériences, pour repartir avec des bonnes pratiques, des outils pour soulager le quotidien.



RENAULT

Accord en faveur des personnes en situation de handicap du 8 juillet 2013 (extrait)

Renault SAS aide les parents d'enfants handicapés fiscalement à charge à financer leur séjour dans des structures adaptées pendant les vacances.

À ce titre, il est accordé une aide pour les séjours dans des centres de vacances spécialisés [...]

Le salarié, parent d'un enfant handicapé fiscalement à charge, bénéficie à sa demande d'un alignement de ses jours de congés payés sur les jours de fermeture du centre d'accueil de son enfant, pendant les vacances d'été, sous réserve que ledit centre soit fermé en dehors des congés annuels de l'établissement.

9. Permettre aux salariés aidants d'être formés

La loi du 21 juillet 2009 dite « Hôpital, patients, santé et territoire », complétée par le décret n°2011-844 du 15 juillet 2011 a prévu que des formations puissent être dispensées aux aidants familiaux et proches aidants et plus généralement à l'entourage des personnes handicapées.

Cette loi a donné compétence à la CNSA pour co-financer des actions de formations à l'intention des aidants familiaux, mises en place sur le terrain par des collectivités territoriales et associations.

Le contenu des formations porte sur la posture de l'aidant (sa façon de vivre la relation avec son proche en perte d'autonomie), ainsi que sur un renforcement des repères dans l'accompagnement effectué. Cela concerne autant les gestes de la vie quotidienne, le repérage des dispositifs existants, une meilleure connaissance de ce dont souffre le proche, les conséquences de la perte d'autonomie et les évolutions liées à la situation du proche, etc.

Ce type de formation n'a pas pour but que l'aidant se substitue aux professionnels de soin.

Au sein des entreprises, ces dernières ont donc la possibilité :

- **d'informer les salariés aidants des possibilités de formation proposées par des organismes externes** tels que les CLIC, certaines caisses de retraite, collectivités territoriales ou associations.

Les entreprises peuvent se renseigner, sur un plan national comme local, pour connaître les offres de formations existantes.

- **de permettre aux aidants d'être formés via les dispositifs de formation continue**

Qu'elles soient générales ou plus spécialisées, les entreprises peuvent proposer dans leur catalogue de formations, des modules à destination de leurs salariés aidants.

Jusqu'à-là, les entreprises qui avaient mis en place ce type d'actions l'avaient fait dans le cadre du Droit Individuel à la Formation (DIF).

À compter du 1^{er} janvier 2015, avec l'adoption de la loi relative à la formation

professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale, le DIF fera place au Compte Personnel de Formation (CPF). Si le DIF autorisait le salarié à bénéficier jusqu'à 120 heures de formation, le CPF, lui, permettra à ce dernier d'accumuler un minimum de 150 heures de formation, **à la condition toutefois que la formation soit qualifiante.**



LES SOCIÉTÉS D'ASSISTANCE

Accord de branche relatif à l'accompagnement d'une personne en fin de vie du 2 mai 2011

Dans le cadre de l'accord de branche du 2 mai 2011 relatif à l'accompagnement en fin de vie, les partenaires sociaux ont prévu qu'une formation d'aide aux aidants de 2 jours maximum (ou 14 heures) pouvait être octroyée au salarié bénéficiant d'un congé de solidarité familiale.



ACTION DE FORMATION DES AIDANTS FAMILIAUX

*Les formations
mises en place
avec le plan Alzheimer
2008-2012*

Le rapport d'évaluation du plan Alzheimer 2008-2012 rappelle que la formation a pour objectif d'apporter aux aidants familiaux, « des connaissances ainsi que des savoir-être et faire » qui permettent d'éviter les situations d'épuisement, améliorent l'accompagnement des personnes malades et préviennent d'éventuelles situations de maltraitance.

Entièrement gratuite pour les aidants, elle a été pensée autour d'un programme sur 2 journées, réparti en 5 modules. Ces modules abordent les différents thèmes autour de la maladie d'Alzheimer auxquels peut être confrontés un aidant : connaître la maladie, les aides, l'accompagnement, communiquer et comprendre, être l'aidant familial.



GROUPE LA POSTE

Formation pour les salariés aidants, une expérimentation au Siège du Groupe

Nature et objectifs de l'expérimentation

Former et accompagner 10 personnes ayant en charge un parent, conjoint ou enfant dépendant.

Déroulement de l'expérimentation

- Une première conférence a eu lieu au siège de La Poste permettant de faire connaître la démarche, de sensibiliser les salariés et de réunir 10 volontaires pour la formation.

- 4 demi-journées de formation ont été organisées sur un mois pour ces 10 personnes, leur donnant aussi accès à une hotline et une plateforme pendant 6 mois.

Un groupe de travail, face aux succès de ces initiatives a démarré le 30 janvier 2014 avec les volontaires pour réfléchir aux actions à mener et a remis ses conclusions en mai 2014.



10. Reconnaître les compétences acquises par les salariés aidants

Les aidants familiaux et proches aidants, qui viennent en aide de façon régulière, et souvent sur le long terme, acquièrent des compétences qui pourraient être reconnues et valorisées.

Par ailleurs, comme cela a été précisé dans le guide, l'entreprise doit leur permettre d'évoluer au même titre que les autres salariés, y compris lorsque ceux-ci se sont absentés sur une longue durée pour prendre soin d'un proche (cf. chapitre IV.6 sur les dispositifs de congés).

La question qui peut alors se poser est : les compétences acquises en tant qu'aidants sont-elles transférables au monde de l'entreprise ? Cette question se pose également pour les aidants qui se trouvent en situation de recherche d'emploi et peuvent rencontrer de réelles difficultés d'insertion ou de réinsertion professionnelle.

À ce jour, les aidants familiaux peuvent valoriser leurs compétences acquises dans les métiers du travail social dans le cadre d'une reconversion professionnelle (pour en savoir plus, voir le *Guide de l'aidant familial* du ministère des Affaires sociales et de la Santé, 2013).

Mais les savoir-faire acquis par les aidants familiaux ne se limitent pas au secteur médico-social. Les compétences de type organisationnel, relationnel, administratif... développées pour, par exemple, coordonner les professionnels, remplir les dossiers de demandes d'aides, faire face aux imprévus, sont autant d'atouts pour l'entreprise.

Quelques entreprises ont conduit une réflexion similaire sur les compétences acquises par les salariés dans le cadre d'un engagement associatif.



**LEONARDO
COSEFAMIE -
AIDANTS FAMILIAUX**

Présentation du projet

Ce projet européen s'est attaché à créer les bases et établir les grilles de compétences destinées à formaliser une accréditation professionnelle commune à l'ensemble de l'Union Européenne.

Celles-ci permettent de valoriser l'expérience des aidants familiaux et de favoriser leur insertion professionnelle

V

Négociier au sein des entreprises et branches professionnelles

Les entreprises peuvent conduire leurs actions :

- de manière unilatérale par la rédaction d'une charte, d'une action de communication prenant pour appui des prises de position des dirigeants, autour du principe d'exemplarité de la direction, qui doit mettre en cohérence ses discours et ses actions ;
- de manière contractualisée dans le cadre d'un accord négocié avec les représentants syndicaux. Il est à noter que sur certains thèmes comme le handicap ou l'égalité professionnelle, le passage par la négociation est obligatoire.

Les partenaires sociaux ont une place essentielle à jouer aussi bien dans un cadre territorial que dans les entreprises ou branches professionnelles. En effet, une intervention auprès des salariés aidants nécessite de croiser :

- les enjeux propres au secteur d'activité (industrie, services, agriculture),
- la taille de l'entreprise dans laquelle travaille le salarié, les grandes entreprises ayant des équipes RH et des institutions représentatives du personnel plus conséquentes,
- les enjeux territoriaux (le maillage associatif n'est pas le même dans les grandes villes que dans les zones rurales).

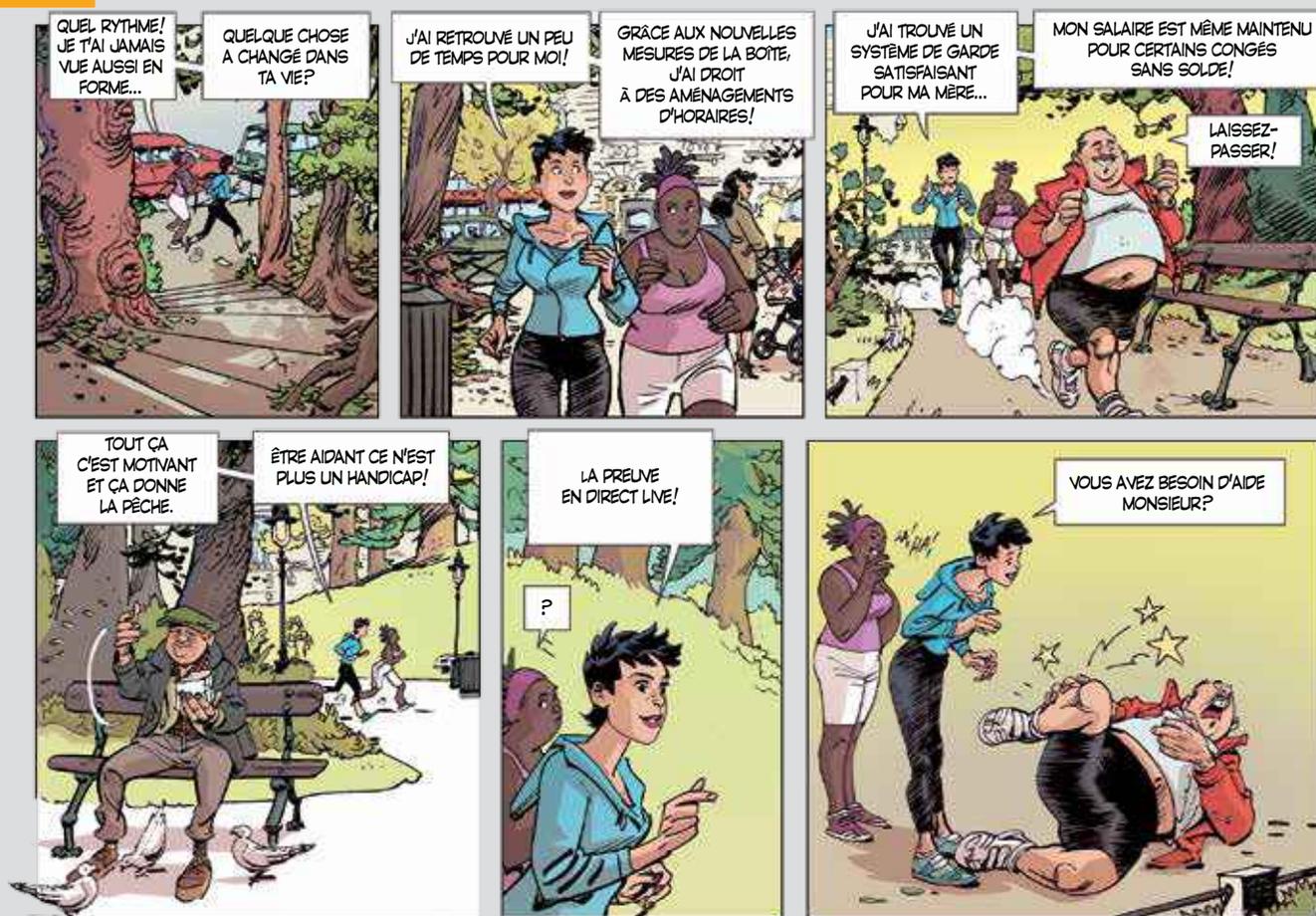
Pour impliquer les PME et TPE, les organisations professionnelles, les branches professionnelles et les organismes de prévoyance qui les accompagnent, peuvent véritablement innover (cf. chapitre V.2 sur les PME).

1. Quelle place pour le dialogue social ?

La situation des salariés aidants peut être prise en compte dans de multiples thèmes de négociations collectives. Parfois des dispositifs existent, les partenaires sociaux doivent juste les ouvrir aux salariés aidants. Mais des accords spécifiques peuvent considérer la question de manière transversale.

Dans tous les cas, les négociateurs devront également tenir compte du déploiement de ces accords pour les faire connaître auprès des salariés, et mettre en place des outils d'évaluation.





RECOMMANDATIONS POUR LES NÉGOCIATEURS

Veiller à articuler les dispositions négociées dans les différents accords entre elles

Les partenaires sociaux auront à s'interroger, avant de négocier sur des avancées nouvelles vis-à-vis des aidants, concernant les dispositifs qui ont pu être mis en œuvre au sein de l'entreprise dans le cadre de négociations qui auraient porté sur le handicap, la prévoyance et/ou la mise en place de jours d'autorisation d'absence.

L'état des lieux de ce qui a été négocié devra croiser :

- les thèmes de négociation (en reprenant notamment ceux qui ont un caractère obligatoire),
- les périmètres d'application au sein de l'entreprise (établissement, filiale, groupe). Il est rare que les accords qui sont conclus au sein de l'entreprise aient tous le même périmètre d'application.

1.1. Appréhender la situation des aidants dans les négociations d'entreprise

Les entreprises peuvent appréhender la situation des aidants dans le cadre d'accords traitant :

- **du handicap avec la possibilité de traiter en plus des travailleurs en situation de handicap, les enfants handicapés des salariés**
- **d'articulation des temps entre travail et vie familiale**
- **de l'emploi des seniors**
- **des conditions de travail**
- **de mise en place du télétravail**
- **de qualité de vie au travail**
- **de prévention des Risques PsychoSociaux (RPS)**
- **d'égalité professionnelle femmes/hommes**
- **de promotion de la diversité et de la lutte contre les discriminations**
- **de la protection sociale complémentaire.**

Les points qui feront l'objet de négociations pourront, pour certains d'entre eux, se traduire par des engagements financiers de l'entreprise :

- aides financières directes aux salariés aidants (cf. chapitre IV.7.2)
- attribution de journées d'absence supplémentaires (cf. chapitre IV.6.2)
- amélioration des droits à retraite complémentaire (cf. chapitre IV.7)
- indemnisation de certains congés familiaux (cf. chapitre IV.7).

Ces coûts directs peuvent être mis en balance vis-à-vis de coûts cachés liés notamment à l'absentéisme, turn-over ou manque de productivité (cf. chapitre II).

D'autres mesures peuvent être négociées, notamment sur l'aménagement du temps et de l'organisation du travail. Elles nécessitent de réviser les processus RH mais n'induisent pas elles-mêmes des dépenses supplémentaires.

Les accords sur le handicap

Les accords sur le handicap peuvent prévoir un volet concernant les enfants ou proches handicapés de salariés, en plus des dispositions qui concerneraient les travailleurs handicapés eux-mêmes dans l'entreprise.



GEMS SCS

Accord d'entreprise pour l'emploi et l'insertion des travailleurs handicapés du 15 mai 2007 (extraits)

Actions spécifiques en faveur des conjoints et enfants de salariés, en situation de handicap

Dans le cadre du présent accord, une aide financière ou matérielle sera proposée à tout salarié ayant un conjoint ou un enfant handicapé afin de prendre en charge certaines dépenses liées notamment à :

- une formation diplômante,
- un aménagement de logement,
- une aide matérielle (par exemple fauteuil roulant, matériel auditif, informatique).

L'entreprise s'engage à étudier toutes les demandes dans le cadre du budget de la mission handicap.

Un dossier type sera proposé à tout salarié demandeur pour permettre d'identifier :

- le coût total,
- la part remboursé, par la Sécurité Sociale, l'assurance complémentaire, l'AGEFIPH, etc.,
- le coût restant imputé au salarié.

Une aide maximale pourra être attribuée à hauteur de 1000 €.

Actions en faveur des étudiants handicapés

En plus des partenariats de recherche sur les mutations technologiques et afin de permettre l'accessibilité de personnes handicapées aux études supérieures, des bourses de 1500€ à 3000€ seront proposées à des étudiants handicapés rencontrant des difficultés matérielles ou financières pour accéder à ce niveau d'études.

Les accords d'articulation des temps entre travail et vie familiale

L'articulation des temps familiaux et professionnels fait partie des obligations annuelles de négociation au sein des entreprises.

En effet, l'article L. 132-27 du Code du travail dispose que dans les entreprises où sont constituées une ou plusieurs sections syndicales, l'employeur est tenu d'engager chaque année une négociation portant, notamment, sur les objectifs en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans l'entreprise, et en particulier sur l'articulation entre la vie professionnelle et les responsabilités familiales.

Les accords sur le télétravail

L'accès au télétravail par les salariés aidants peut faciliter leur quotidien (cf. chapitre IV.6.3).

Toutefois, les partenaires sociaux veilleront à concilier besoins personnels des salariés et maintien des liens avec le collectif de travail, afin d'éviter notamment tout risque d'isolement social de ces salariés qui irait à l'encontre de l'objectif recherché.

Le télétravail pourra être limité à quelques jours dans la semaine (en moyenne de 1 à 3 jours, selon les accords d'entreprise).

Pour en savoir plus : l'ORSE a élaboré un guide sur le sujet accessible sur son site « *État des lieux des pratiques de négociation sur le télétravail dans les entreprises en France* »



CANAL +

Accord expérimental sur la flexibilité du travail via le télétravail du 30 juin 2011

Article 2 : Collaborateurs éligibles

À titre exceptionnel, le télétravail pourra être ouvert à tout collaborateur en CDI Senior (50 ans et plus), ou reconnu handicapé ou ayant un enfant handicapé, ou encore dont la situation familiale ou médicale s'avère particulière.

Les accords qualité de vie au travail

Dans le chapitre concernant l'écoute des salariés et la question de repenser les relations managériales (cf. chapitre IV.4), des négociations sur la qualité de vie au travail peuvent apporter des éléments de réponse en termes d'organisation du travail et de conciliation des temps de vie.



GROUPE LA POSTE

Accord collectif sur la qualité de vie au travail du 22 janvier 2013 (extrait)

L'objectif visé par les signataires est de permettre à chaque postière et postier de mieux concilier vie professionnelle et vie personnelle, de lui accorder le temps nécessaire pour faire face aux événements majeurs de sa vie et de tenir compte de ses contraintes personnelles dans l'organisation de son travail dans le respect des engagements de qualité de service et de satisfaction des clients.

Les accords égalité professionnelle femmes/hommes

Lorsque cela nécessite de cesser son activité professionnelle, de la suspendre par la prise d'un congé, ce sont presque de manière exclusive les femmes qui en font la demande. Nous retrouvons alors un mode de fonctionnement de prise de congé similaire à celui du congé parental d'éducation et un modèle traditionnel selon lequel la parentalité est, encore de nos jours, l'affaire des femmes.



RENAULT

Accord collectif en faveur de l'égalité professionnelle du 16 mai 2012 (extrait)

Solidarité familiale

La vie familiale dépassant la cellule familiale composée des seuls parents et de leurs enfants, l'entreprise s'engage à tenir compte de la situation dans laquelle l'un(e) de ses salarié(e)s aurait besoin de se rendre disponible pour assister un proche en difficulté.

**SAGEMCOM**

Accord collectif en faveur de l'égalité professionnelle du 14 décembre 2012 (extrait)

Création d'un compte épargne solidarité familiale

La vie familiale dépassant la cellule familiale composée des seuls parents et de leur(s) enfant(s), les sociétés s'engagent à tenir compte de la situation dans laquelle l'un(e) de ses salarié(e)s aurait besoin de se rendre disponible pour assister un proche dont l'état de santé s'avérerait critique.

Les dispositifs légaux... peuvent s'avérer insuffisants, lorsque dans certaines situations difficiles, le ou la salarié(e) a besoin de temps pour accompagner son proche tout en ne subissant pas une perte trop importante de sa rémunération.

C'est la raison pour laquelle la Direction et les partenaires sociaux ont décidé de mettre en place un nouveau dispositif complétant ceux existants et permettant par le biais de don de jours de congés par les salarié(e)s, d'aider des collègues placé(e)s dans une situation familiale difficile.

Les accords seniors

Avec l'allongement des durées de carrière et des politiques actives conduites par les entreprises pour garder leurs seniors, de plus en plus de salariés seront confrontés à la situation d'aidants familiaux. (cf. chapitre I.8)

Les accords spécifiques aux aidants

Quelques entreprises ces dernières années dans des secteurs aussi différents que l'automobile, la grande distribution, la pharmacie, la banque, la protection sociale ont souhaité mener une négociation spécifique sur la question des aidants autour des questions d'aménagement du temps du temps de travail et de gestion des congés. C'est dans ce cadre que des entreprises ont mis en place le don de congé ou créé un congé dédié aux aidants. C'est le cas de Merial (filiale de Sanofi) en avril 2011, Novartis en mai 2012, Réunica (qui dépend du groupe de protection sociale Humanis) en mai 2012, la MSA de Picardie, Casino en décembre 2012, Crédit Mutuel Arkéa en novembre 2013, PSA Peugeot Citroën en juin 2014.

**NOVARTIS PHARMA SAS**

Accord d'entreprise instituant un congé de « proximologie » du 2 mai 2012 (extraits)

La proximologie est un néologisme composé du préfixe *proximo* du terme latin *proximus* signifiant « proche » et du suffixe *logie* du mot grec ancien *logos*, signifiant « discours, parole » scientifique.

La proximologie est un territoire de recherche et d'action, soutenue par Novartis Pharma depuis 2001, qui se consacre à l'étude des relations entre le malade et ses proches. Cette discipline s'inscrit dans une réflexion globale sur nos systèmes de soins et les différents acteurs de la santé. Elle recherche notamment à mieux comprendre la nature du lien et des relations qui unissent une personne atteinte de pathologie chronique lourde, ou handicapée, avec ses proches (famille, voisins, amis...).

**CASINO**

Accord relatif à la mise en place du congé de l'aidant familial du 7 décembre 2012

Préambule

Depuis de nombreuses années, le groupe Casino est précurseur et innovant dans le cadre de sa politique Promotion de la diversité. Cette politique est fondée sur la Solidarité, notamment dans les domaines tels que le handicap, la diversité des origines, l'égalité professionnelle et les seniors.

Cette solidarité, se traduit notamment par différentes actions en direction des aidants.

Les partenaires sociaux ont fait part de leur volonté de compléter la démarche initiée par l'entreprise en direction des salariés aidants familiaux de personnes handicapées et de personnes dépendantes.

C'est dans ce cadre que la Direction a convié les organisations syndicales en vue de négocier un accord... celui-ci ayant pour objet de donner la possibilité d'aider un ou plusieurs salariés contraints de s'absenter pour accompagner son enfant à charge, conjoint ou ascendant des lors qu'il est handicapé ou atteint d'une maladie grave.

Les accords relatifs à la non-discrimination et promotion de la diversité**LES INSTITUTIONS DE RETRAITE COMPLÉMENTAIRE**

Accord de branche relatif à la promotion de la diversité et de l'égalité des chances du 27 mars 2009 (extrait)

La promotion de la diversité et de l'égalité des chances relève également de la volonté politique de tous les acteurs de faire évoluer les mentalités, de lutter contre les stéréotypes et les préjugés et de mettre en œuvre des actions concrètes par une démarche volontariste.

Allant au-delà du simple respect des obligations prévues par le Code du travail, l'association d'employeurs et les organisations syndicales nationales ont mené une négociation portant sur les thématiques ci-après :

- la promotion de la diversité ;
- l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes ;
- l'emploi des personnes en situation de handicap ; avec un focus sur les mesures en faveur des parents d'enfants handicapés
- l'articulation entre vie professionnelle et vie familiale ;
- la gestion des âges.

Les parties à la présente négociation ont en effet la conviction que seule une approche à la fois globale, c'est-à-dire traitant de l'ensemble des dimensions de la diversité et de l'égalité des chances, et transversale, c'est-à-dire abordant l'intégralité du processus de gestion des ressources humaines, est à même de donner des résultats afin que des progrès soient enregistrés en ce domaine.



Les accords relatifs à la mise en place de régimes de prévoyance

Les entreprises qui mettront en place des garanties au bénéfice de leurs salariés pourront les étendre à leurs ayants droit (conjoint, descendants et ascendants) qui, de ce fait, bénéficieront de certains dispositifs adaptés à leur situation de handicap et de dépendance. Les entreprises peuvent aussi s'engager sur la signature d'un accord relatif à la dépendance visant une affiliation de l'ensemble de leurs salariés.

1.2. Assurer une promotion des accords auprès des salariés de l'entreprise

Alors que les accords d'entreprise peuvent contenir de véritables avancées pour les salariés, notamment lorsqu'ils prévoient des aides financières ou des aménagements d'horaires, ces accords ne sont pas toujours réellement déployés pour différentes raisons :

- l'agenda social demande que d'autres sujets soient négociés,
- l'accord a été conclu au niveau du groupe. Des adaptations sont parfois nécessaires pour que l'accord puisse intégrer les spécificités métiers,
- la promotion de l'accord est assurée uniquement par la Direction de l'entreprise.

1.3. Assurer un suivi des engagements pris par les entreprises

Généralement lorsque les partenaires sociaux concluent un accord d'entreprise, un suivi est prévu :

- soit par le comité d'entreprise,
- soit par la Commission égalité professionnelle (au sein des CE, pour toutes les entreprises de 200 salariés et plus qui ont signé un accord),
- soit par une instance de suivi de l'accord (composé de l'ensemble des syndicats présents dans l'entreprise, ou bien des seuls signataires).

Toute démarche de progrès nécessite que des outils de mesure soient mis en place pour permettre d'apprécier les résultats au regard des objectifs que l'entreprise s'est donné. Les résultats pourront être débattus au sein des instances de direction et dans les instances de suivi des démarches d'égalité.

Les indicateurs sur lesquels l'entreprise pourra s'appuyer pour suivre dans le temps les effets de sa politique en faveur des aidants, sont notamment ceux sur lesquels



AXA

Accord d'entreprise relatif à la garantie dépendance du 24 avril 2009 (extrait)

Face à l'allongement de la durée de la vie, la couverture du risque dépendance est devenue un enjeu majeur. Fort de ce constat, AXA a souhaité, avec la signature de cet accord, répondre aux besoins de chacun de ses salariés en matière de dépendance pour eux-mêmes, mais aussi pour leurs proches.

La couverture du risque dépendance est composée de trois volets :

- **pour tous les salariés**, un contrat à adhésion obligatoire qui prévoit le versement d'une rente viagère en cas de dépendance totale du salarié bénéficiaire, des prestations d'assistance qui

accompagnent le salarié confronté à une situation de dépendance, notamment en tant qu'aidant en cas de dépendance partielle ou totale de ses ayants droit (père ou mère) ;

- **un contrat relais viager, pour les salariés quittant AXA** mais souhaitant continuer à bénéficier de la garantie de rente en cas de dépendance totale, prévue par le contrat obligatoire ;
- **pour les salariés AXA et leurs proches**, un contrat complémentaire à adhésion facultative qui propose des garanties plus étendues et personnalisées.



NEUFLIZE OBC

Accord d'entreprise relatif à la garantie dépendance du 16 janvier 2014

Après la signature de la charte de la parentalité et les actions en vue de l'accompagnement des parents d'enfants adolescents, la Banque Neuflyze OBC a souhaité ajouter un nouvel outil à son dispositif RSE (Responsabilité Sociale de l'Entreprise) : la dépendance. Le dispositif mis en place revêt deux aspects :

- la couverture du risque Dépendance, permettant au collaborateur en cas de dépendance reconnue, et quel que soit son âge, de bénéficier d'une rente mensuelle,
- l'accompagnement du salarié aidant dans l'ensemble de ses démarches quand celui-ci se trouve confronté à la dépendance d'un parent.

elle aura pu s'appuyer dans sa phase de diagnostic et ceux qui mesurent l'utilisation, par les aidants, des différents dispositifs dont ils peuvent bénéficier.

Aucun indicateur suivi ne devra être en contradiction avec le principe de respect de l'anonymat des aidants et de la confidentialité des actions mises en œuvre.

Quelques indicateurs de suivi pour les aidants

Les entreprises pourront mesurer :

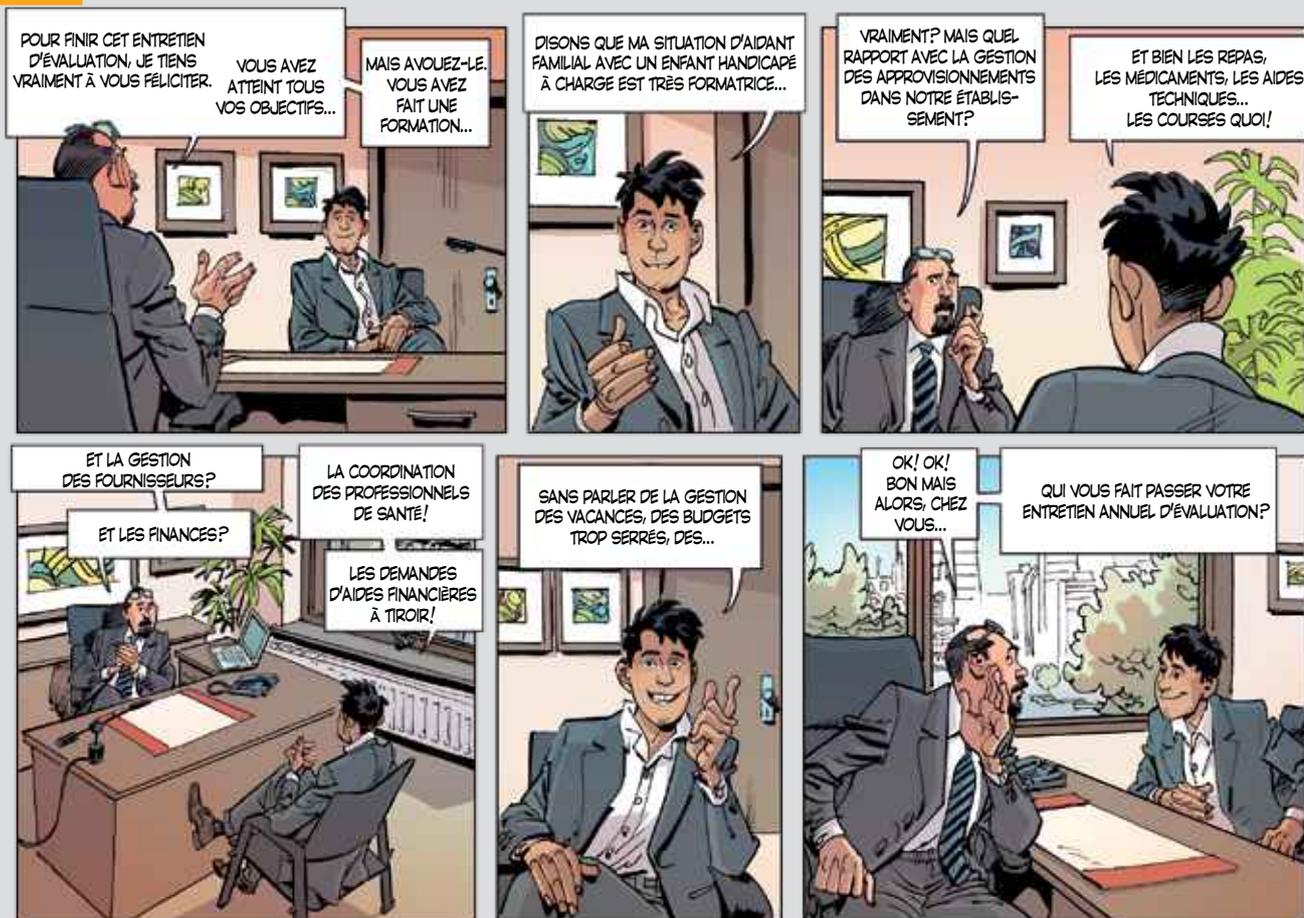
- le nombre de jours de congés/RTT échangés par an,
- le nombre de congés spéciaux pris pour aider un proche,
- le nombre de personnes inscrites aux réunions d'information ou conférences sur les aidants.

Différencier selon le sexe la proportion des femmes et des hommes qui utilisent ces différents dispositifs est obligatoire dans le cadre d'un accord sur l'égalité professionnelle, et il pourrait être intéressant également, pour les entreprises non soumises à cette obligation, de suivre ce type d'indicateurs.

Exploitation des données issues du baromètre social interne

Les entreprises qui ont, en interne, un baromètre social ou une enquête d'opinion pourront y intégrer de nouvelles questions, formulées par exemple comme :

- *Connaissez-vous les dispositifs mis en place par l'entreprise en faveur des aidants familiaux et proches aidants ?*
- *Attendez-vous de l'entreprise qu'elle apporte des réponses aux difficultés que peuvent rencontrer les salariés pour gérer au mieux vie de famille et activité professionnelle ?*
- *Considérez-vous que votre entourage professionnel fasse preuve de compréhension quand vous rencontrez des difficultés d'ordre personnel ?*
- *Pensez-vous que votre manager soit suffisamment à l'écoute de vos besoins et préoccupations ?*
- *Trouvez-vous que vos préoccupations d'ordre personnel en termes de garde d'un enfant ou d'un parent impacte négativement votre travail ? Comment cela se traduit-il (perte de sommeil, prise de médicaments, problème de concentration...) ?*



2. Comment les PME peuvent-elles prendre en compte le phénomène des aidants ?

2.1. Intérêt que portent les organisations professionnelles aux aidants familiaux

Les organisations patronales commencent à débattre de la question des aidants en la mettant à l'ordre du jour de leurs réunions, aussi bien au niveau national, sectoriel que territorial.



POSITION DU MEDEF

Contribution de la Commission « Richesse des diversités » janvier 2014 (extraits)

Loin d'être imperméables, les sphères professionnelles et personnelles des personnes actives sont aujourd'hui profondément imbriquées. Les conditions de vie des salariés impactent leur quotidien et notamment leur vie au travail. Si ces questions ne relèvent pas directement des chefs d'entreprise, elles les questionnent car elles renvoient à la fragilité du principal actif de l'entreprise : le capital humain. Cette fragilité fait souvent suite à des problèmes de santé ou familiaux, auxquels s'ajoutent de nouvelles circonstances liées au vieillissement de la population. Une génération active doit ainsi parallèlement s'occuper de ses enfants et de ses parents vieillissants. Ces difficultés multiples touchent toutes les catégories socioprofessionnelles

Face à cette réalité, des entreprises – peu nombreuses à ce jour ou peu enclines à communiquer sur leurs actions qui touchent à l'intimité des familles – ont décidé de se saisir de ces questions. On

retient de leur expérience qu'aucune réponse uniforme ne peut être proposée : à chaque situation individuelle correspond une solution adaptée aux besoins réels du salarié et aux moyens qui peuvent être déployés par l'entreprise.

Chaque cas est unique et doit être traité comme tel. Certaines entreprises, souvent les plus grosses, ont développé des initiatives intéressantes mais elles sont rarement reproductibles tant elles s'appuient sur la culture des entreprises, leur histoire et celle des relations humaines en leur sein.

Difficilement généralisables, elles ne peuvent être engagées que sur la base du volontariat des entreprises...

Leur diversité témoigne de la maturité des organisations à aborder des sujets considérés il y a encore peu de temps comme « tabou », mais aussi de leurs capacités (humaines et financières) à mettre en œuvre des pratiques innovantes.

2.2. Capacités pour les TPE/PME à s'engager en faveur de leurs salariés aidants

Les PME ou TPE pourront plus difficilement déployer les bonnes pratiques et les solutions décrites dans le guide pour les raisons suivantes :

- nécessité de s'appuyer sur des équipes RH (services sociaux, rédaction de brochures...);
- la préservation de l'anonymat (la mise en place de groupes de parole ou l'évocation des situations personnelles est impossible à assurer, tenu compte de la faible taille des effectifs);
- l'absence ponctuelle ou prolongée d'un salarié pourra plus difficilement donner lieu à prise en charge par l'entreprise;
- certains modes d'intervention peuvent être générateurs de coûts pour l'entreprise (directs en prenant en charge les congés des salariés mais aussi, indirects s'il y a nécessité de réembaucher pour des absences relativement longues).

Pour autant, les TPE et PME peuvent trouver des solutions à un double niveau :

Solutions internes

La question des aidants offre la possibilité de questionner la culture de l'entreprise dans le cadre d'un management attentif et bienveillant.

Cela passe notamment par des aménagements souples d'horaires, la capacité du chef d'entreprise et des salariés à faire preuve d'empathie vis-à-vis de leurs collaborateurs aidants salariés.

Solutions s'appuyant sur des acteurs externes

Différents acteurs sont capables de déployer des éléments de réponse en direction des PME et TPE :

- ceux qui ont une dimension territoriale
- ceux qui ont une dimension sectorielle
- les groupes de protection sociale.

• Les acteurs présents sur le territoire

Les entreprises peuvent s'appuyer sur les **unions patronales et des chambres consulaires** qui maillent le territoire. Ces dernières peuvent se donner pour mission :

- de sensibiliser les entreprises sur le sujet,
- de les orienter vers des sources d'information fiables,
- de créer des espaces de rencontre entre chefs d'entreprise pour leur montrer qu'ils ne sont pas seuls à s'intéresser au sujet.

Les entreprises peuvent s'appuyer sur la médecine du travail interentreprise, pour bénéficier de son expertise, notamment dans le cadre de leur politique de prévention des RPS et de qualité de vie au travail.

Les entreprises peuvent faire connaître auprès de leurs salariés les actions menées aussi bien par les collectivités publiques que le secteur associatif (associations familiales et associations qui interviennent sur certaines situations de dépendance ou de handicap).



LA CGPME

L'organisation d'un débat sur les salariés aidants

Dans les Bouches-du-Rhône, la CGPME a organisé un débat le 2 juillet 2013, intitulé « Projecteur sur les salariés aidants : comment la dépendance d'un proche vient-elle « interpellé » le fonctionnement de l'entreprise ? »



JIMENEZ FVA

Adhésion à un centre social interentreprises

L'entreprise JIMENEZ FVA (transport routier) est basée en Haute-Garonne et a 230 salariés. Pour traiter les problématiques liées à l'articulation de la vie professionnelle des salariés et prévenir les situations délicates qui pourraient se présenter, elle a décidé d'adhérer à un centre Social Interentreprises, le CSIERESO, composé d'assistantes sociales diplômées d'État qui sont à la disposition de l'ensemble des salariés de l'entreprise et interviennent à leur demande ou à celle de l'entreprise.

Ces assistantes sociales assurent surtout des missions de prévention, de veille et d'alerte sociale. Elles participent, avec la direction à la mise en place d'actions de prévention dans les domaines de la santé et des conditions de travail et participent à des réunions diverses avec les partenaires internes si nécessaire.

Source : Annexe 3 de la prise de position du MEDEF relatif à la concertation autonomie publié en janvier 2014

• Les acteurs présents dans un cadre sectoriel : le rôle de la branche professionnelle

Les différentes initiatives décrites dans le guide ne sont pas toutes transposables d'un secteur d'activité à un autre. Chaque secteur (le bâtiment, les services, l'automobile...) a des spécificités qu'il faut prendre en compte.

Pour tenir compte des contraintes du secteur d'activité dont dépend l'entreprise, il est nécessaire de pouvoir impliquer la branche professionnelle sur la question des aidants.

Plusieurs solutions peuvent être mises en œuvre :

- une sensibilisation de ses entreprises adhérentes à ce sujet. Cela pourra se traduire dans le cadre des publications de la Fédération, de l'organisation de conférences-débats...
- une information de l'ensemble des salariés du secteur dans le cadre d'un recours à un prestataire privé ou public (groupe de protection sociale, par exemple). Là où le dirigeant de PME ne peut offrir une information complète sur les aidants, ce dernier pourra renvoyer sur une plateforme dédiée ;



LES SOCIÉTÉS D'ASSISTANCE

Accord de branche pour les salariés ayant un proche en fin de vie du 2 mai 2011 (extraits)

Objet de l'accord

L'accord a pour objet de permettre l'attribution d'une rémunération forfaitaire au salarié bénéficiaire de l'allocation d'accompagnement de fin de vie. Cette rémunération versée par l'entreprise vient en complément de l'allocation de fin de vie visée.

Montant de la rémunération forfaitaire complémentaire versée

Le montant de la rémunération forfaitaire complémentaire versée au collaborateur durant le congé d'accompagnement de fin de vie est égal à celui de l'allocation journalière versée par l'organisme d'assurance maladie dont il relève.

- une amélioration des droits des salariés ;
- les partenaires sociaux ont la possibilité dans le cadre d'un accord de branche de négocier des améliorations de droits pour les salariés : garantie dépendance, indemnisation des congés, rentes handicap.

Il faut noter qu'un accord de branche, à condition qu'il soit étendu, est opposable à toutes les entreprises affiliées. Il met à égalité de concurrence toutes les entreprises.

• Les groupes de protection sociale

Aussi bien les caisses de retraite complémentaires que les groupes de prévoyance (assureurs, mutuelles et institutions paritaires) peuvent intervenir en direction des PME et TPE à plusieurs niveaux :

- établir un diagnostic de la situation de l'entreprise,
- assurer des permanences d'information auprès des salariés,
- proposer des garanties collectives ou individuelles à destination des salariés (contrat dépendance...).



OCIRP

Garanties contractées par les branches professionnelles sur la perte d'autonomie

Depuis la création de la garantie OCIRP DEPENDANCE en 2005, 4 branches professionnelles couvrant à l'heure actuelle près de 45 000 salariés ont fait le choix de s'investir dans la prise en compte de la perte d'autonomie :

- des salariés, via les garanties d'assurance,
- des proches de ces derniers via les services d'assistance et d'aide aux aidants dans le cadre de l'action sociale associée.

Que ce soit la « Poissonnerie », une branche qui très tôt a vu l'intérêt de fidéliser ses salariés dans un secteur difficile grâce à des garanties à forte dimension sociétale, ou des branches comme les « Cabinets d'expertise automobile », la « Bijouterie joaillerie orfèvrerie », ou les « Industries des jeux et jouets », les partenaires sociaux ont pris la dimension de leur rôle dans le traitement d'une problématique sociétale qui dépasse pourtant le seul milieu professionnel.



Conclusion

Les entreprises, nous l'avons constaté tout au long du guide, sont de plus en plus nombreuses à prendre conscience des enjeux autour la thématique des aidants familiaux et plus particulièrement, en ce qui les concerne, des salariés aidants.

Pour elles, les enjeux relèvent :

- d'une bonne gestion des ressources humaines,
- de leur capacité à attirer et fidéliser ses salariés,
- de leur performance économique,
- de leur volonté d'être reconnue comme entreprise socialement responsable.

Ce guide démontre qu'il existe des pistes de réflexion que les entreprises ont, pour certaines, déjà investiguées et qui, dans une approche plus globale du sujet prenant en compte l'ensemble des salariés, peuvent être source d'inspiration pour mettre en place des actions en faveur des salariés aidants familiaux et proches aidants.

Il s'agit d'engagements que les entreprises peuvent prendre en matière :

- de lutte contre la non-discrimination,
- d'articulation des temps entre vie privée et vie professionnelle ou des dispositifs d'aménagement du temps de travail. Ils permettent aux salariés, quelle que soit leur situation personnelle, de continuer à travailler tout en assumant les responsabilités qui leur incombent dans la sphère privée.

Or, il s'agit là des points sur lesquels les salariés aidants, nous l'avons vu dans le guide, formulent de véritables attentes vis-à-vis de l'entreprise.

Les entreprises disposent donc déjà d'outils pour répondre favorablement à ces attentes dans une logique de rapport « gagnant-gagnant ».

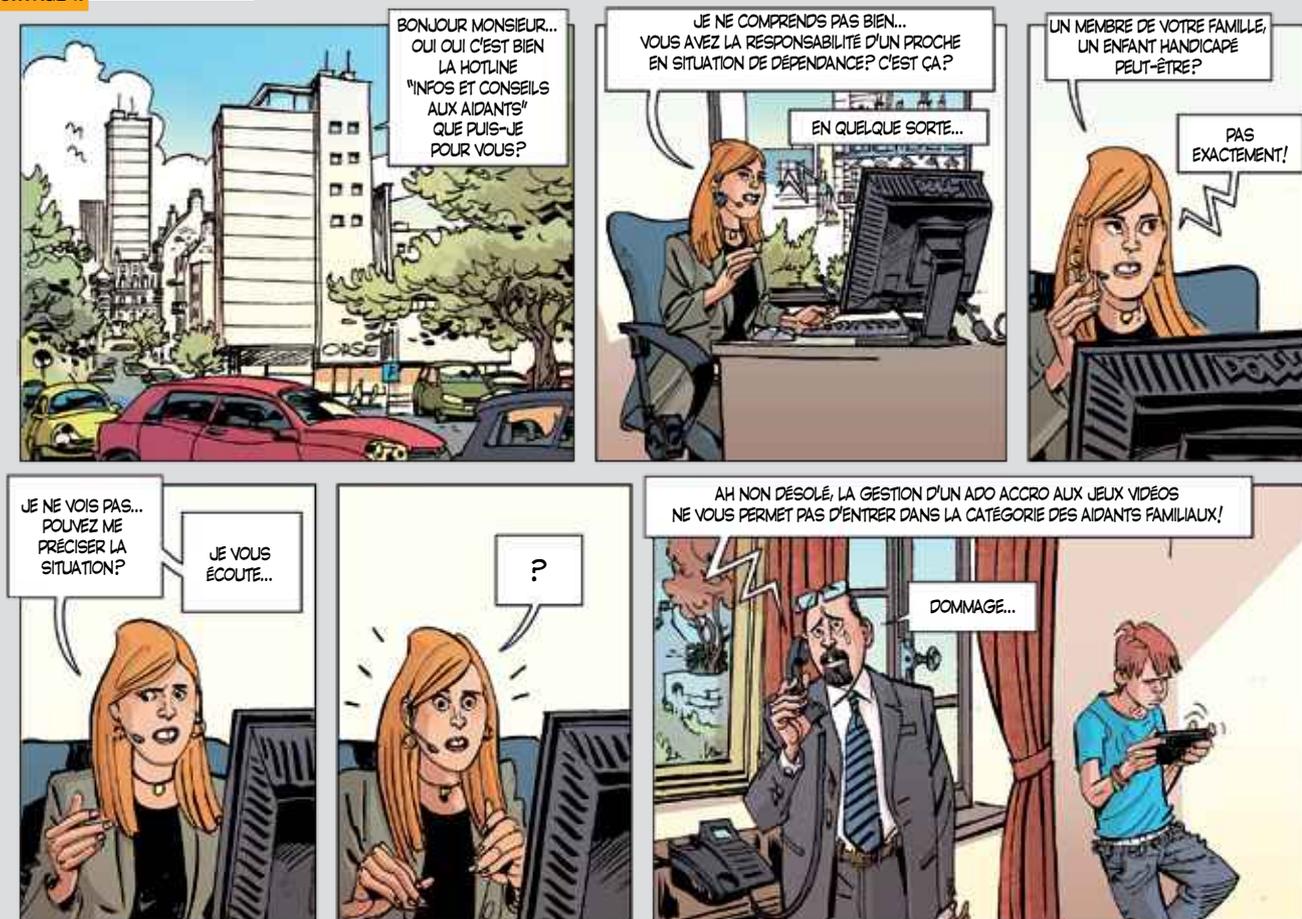
Les initiatives présentées dans le guide sont en pleine maturation et des solutions sont déjà proposées parmi les entreprises

socialement et socialement les plus performantes.

Elles ouvrent des voies pour répondre au mieux aux besoins de leurs salariés aidants familiaux, dont les profils et situations peuvent être très variés et appellent souvent à des solutions tout aussi personnalisées.

Dans cette volonté affichée par ces entreprises innovantes, ces dernières rencontrent cependant une difficulté : celle de trouver le positionnement adéquat, c'est-à-dire le juste milieu entre apporter des réponses aux aidants familiaux et proches aidants, sans pour autant se substituer aux pouvoirs publics et acteurs de la société civile.

Ce guide devrait permettre, par la mobilisation des entreprises, de leurs directions générales comme des différentes directions opérationnelles (ressources humaines, communication) et par la mobilisation des représentants des salariés, du milieu associatif et des salariés aidants eux-mêmes, de trouver enfin ce subtil équilibre entre ces différents enjeux.



Méthode d'élaboration du guide

Pour réaliser ce guide, les auteurs se sont donc basés sur :

- des travaux de recherches existants,
- des sollicitations d'experts, notamment Thierry Calvat et Serge Guérin,
- des témoignages d'aidants familiaux et proches aidants,
- des entretiens avec les responsables d'entreprises ayant été identifiés comme proactives sur la thématique des salariés aidants,
- des réunions d'échanges interentreprises,
- les points de vue exprimés par les organisations syndicales (cf. annexe 9).

Compte tenu de l'évolution de la réflexion dans les entreprises, une bibliographie en ligne sur les sites de l'ORSE et de l'UNAF rend accessible les liens vers les études et les sites Internet réalisés sur le sujet, dans un cadre national et européen.

Rédaction du guide

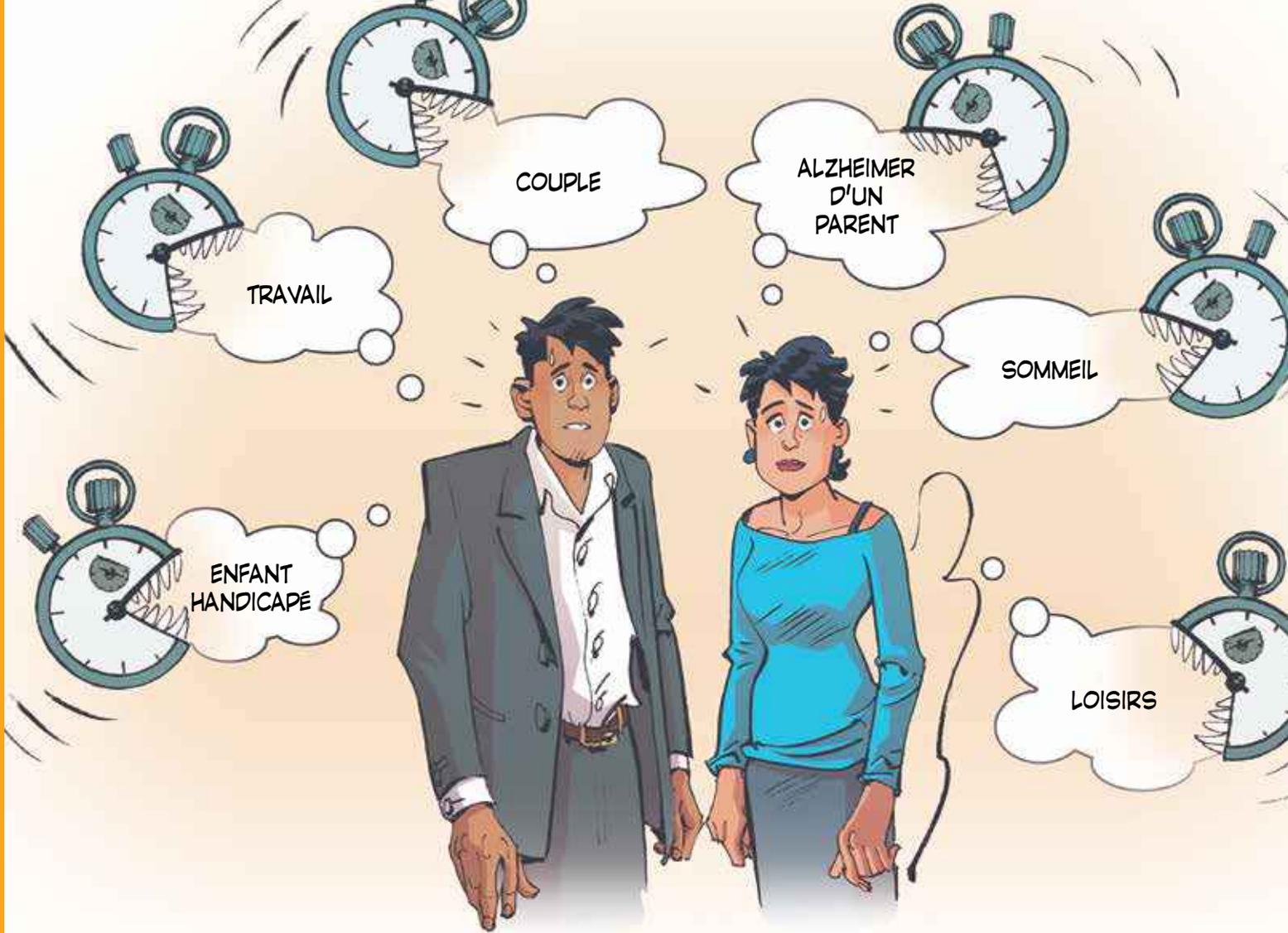
La rédaction du guide a été assurée par les équipes :

- de l'ORSE : Lydie Recorbet avec la collaboration d'Anne-Sophie Kupper et de Sylvie Ussel Sonnet, sous la responsabilité de François Fatoux, délégué général de l'ORSE ;
- de l'UNAF : Servane Martin et Myriam Bobbio, sous la responsabilité de Guillemette Leneveu, directrice de l'UNAF ;

Et les membres du CIAAF.

La mise en page a été réalisée par l'agence de communication Corporate Fiction, dirigée par Philippe Périé.

Les illustrations sont de Denis Bodart.



ANNEXES



Sommaire

ANNEXE 1: Présentation du CIAAF et de son manifeste pour les aidants non professionnels	48
ANNEXE 2: Présentation de l'UNAF et des propositions rendues publiques en novembre 2013	49
ANNEXE 3: Présentation de la CNSA (Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie)	50
ANNEXE 4: Liste des organismes publics pouvant intervenir auprès des aidants	54
ANNEXE 5: La pression de la société civile pour une meilleure reconnaissance des aidants	56
ANNEXE 6: Présentation des différents types de congés pour les aidants salariés	57
ANNEXE 7: Grille de questionnement sur la mise en place du don de jours de repos entre collaborateurs.....	58
ANNEXE 8: Lignes directrices de l'AGIRC et ARRCO en matière d'action sociale. Focus sur les aidants	60
ANNEXE 9: Positions des organisations syndicales de salariés	61
Position de la CFDT	
Position de la CFE-CGC	
Position de la CFTC	
Position de la CGT	
Position de FO	
ANNEXE 10: Position de l'ANDRH	66

Annexe 1

Présentation du CIAAF et de son manifeste pour les aidants non professionnels

Le CIAAF est le Collectif Inter-associatif d'Aide aux Aidants Familiaux. Il réunit des associations d'aidants, de familles de personnes en situation de handicap et/ou touchées par la maladie, qui agissent en faveur des aidants familiaux non professionnels, quelles que soient les origines de la perte d'autonomie, de la situation de handicap, de la maladie ou de l'âge de la personne aidée. Constitué en 2004, il s'est donné pour mission la reconnaissance par la société du rôle et de la place de tous les aidants familiaux non professionnels et la défense de leurs intérêts.

Manifeste du CIAAF

Ce que veulent les aidants

Parce qu'on ne choisit pas de devenir aidant familial, le CIAAF œuvre pour l'amélioration de la qualité de vie et de la santé de tous les aidants familiaux.

Pour que chaque aidant puisse décider de son degré d'implication, le CIAAF revendique des droits et des réponses adaptés auprès des pouvoirs publics.

Les aidants familiaux veulent avant tout rester des mères et pères, des conjointes et conjoints, des filles et fils et des sœurs et frères... Ils veulent avoir le choix d'accompagner leur proche et lui apporter des réponses adaptées (soins, nursing, surveillance, vie relationnelle et affective...) en comptant sur la solidarité nationale.

Nos revendications

Cette solidarité doit offrir un système de santé adéquat ainsi que des services et établissements médico-sociaux de proximité qui dispensent de l'aide et des soins professionnels de qualité, dans le respect de la dignité.

Le CIAAF rappelle que :

Les aides aux proches aidants familiaux ne doivent en aucun cas être le prétexte à un désengagement de la solidarité nationale.

- les aidants familiaux induisent des économies substantielles à la société.
- des mesures appropriées et équitables en faveur des aidants familiaux ne peuvent qu'encourager et favoriser la solidarité familiale.
- aidants familiaux et personnes aidées sont pourvoyeurs d'emplois, non délocalisables.

La reconnaissance des aidants familiaux

Une politique sociale, soucieuse de sa responsabilité à l'égard des risques encourus par ses citoyens contribuerait à modifier le regard sur les aidants familiaux et les personnes aidées, encore trop souvent discriminés.

Une reconnaissance à travers des droits sociaux contribue à une bonne qualité de vie des personnes aidées et des proches aidants.

L'information et la formation des aidants familiaux

Le CIAAF préconise que des moyens humains et techniques soient mis en place pour garantir aux aidants l'accès à une information claire, adaptée et répétée qui couvre l'ensemble des champs.

Le CIAAF revendique le développement d'offres de formations gratuites sur l'ensemble du territoire à destination de TOUS les aidants familiaux.

La santé globale des aidants familiaux

Le CIAAF revendique le bénéfice d'un bilan de santé annuel avec une prise en charge à 100 % pour chaque aidant qui le souhaite.

La santé globale des aidants non professionnels doit être inscrite dans les formations initiales et continues des professionnels de santé et du secteur médico-social ainsi que dans les formations dédiées aux aidants familiaux.

Le soutien moral et psychologique des aidants familiaux

Procurer de l'aide à un proche entraîne parfois la nécessité d'un soutien moral (écoute, rencontre avec des pairs...), psychologique ou d'une médiation familiale. Ce soutien doit pouvoir être délivré de façon gratuite, à tout moment et en tous lieux.

La conciliation vie familiale et professionnelle des aidants familiaux

Le CIAAF revendique d'étendre à tous les aidants les droits en matière d'aménagement du temps de travail, de permettre des congés adaptés d'accès facile, indemnisés et flexibles qui répondent aux situations d'aggravation brutale et aux besoins réguliers d'accompagnement de la personne aidée, faciliter la recherche et/ou le retour à l'emploi...

Urgence, suppléance et répit pour les aidants familiaux

Le CIAAF revendique :

- Des solutions de suppléance pour l'aidant familial qui souhaite, se faire remplacer pour conserver une vie sociale, accomplir ses rôles familiaux, avoir des loisirs...
- Des réponses adéquates aux situations de crise ou d'urgence concernant l'aidant, l'aidé ou un autre membre de la famille (accident, maladie, décès...) par la mise en place de relais identifiés (24 heures/24, 7j/7) pour assurer la continuité de l'accompagnement.
- Le développement de solutions de répit permettant à l'aidant familial de bénéficier de temps de pause dans l'aide qu'il procure (séjour-vacances aidants/aidés, accueillants familiaux, garde à domicile type « baluchonnage »...).

Les ressources et les droits sociaux des aidants familiaux

Le CIAAF revendique la nécessité de garantir des ressources décentes pour les aidants en matière de dédommagement, d'indemnisation et de salariat quel que soit l'âge, le handicap et/ou la maladie de la personne aidée et par exemple améliorer les droits à la retraite.

Annexe 2

Présentation de l'UNAF et des propositions rendues publiques en novembre 2013

L'UNAF est une institution nationale chargée de **promouvoir, défendre et représenter les intérêts de toutes les familles** vivant sur le territoire français, quelles que soient leurs croyances ou leur appartenance politique. Union et non fédération d'associations, elle permet aux familles de s'exprimer, **dans toute leur diversité**, pour une politique familiale globale, innovante et forte. Elle anime le réseau des **22 Unions Régionales des Associations Familiales (URAF) et des 100 Unions Départementales des Associations Familiales (UDAF)**, et les appuie dans leurs missions institutionnelles et de services aux familles.

Sensibiliser le secteur privé et public à la question des aidants familiaux

1 – Communiquer auprès du secteur privé et public sur la nécessité de prendre en compte la conciliation famille/travail pour les aidants

Notamment en valorisant les expériences des entreprises via des plateformes, des guides, des colloques...

2 – Utiliser toutes les possibilités offertes par le dialogue social

On dénombre différents types d'accords dans lesquels la question des aidants peut être abordée : notamment les négociations annuelles sur les salaires et les conditions de travail, les accords égalité homme/femme, qualité de vie au travail, handicap, seniors, prévoyance, articulation des temps...

3 – Transposer des dispositifs existants sur la parentalité aux aidants

On pourrait ainsi créer, par exemple, des jours « accompagnement familial » dans la même lignée que les jours enfants malades.

4 – Ouvrir le crédit d'impôt famille pour les entreprises qui aident leurs salariés aidants

Pourquoi ne pas ouvrir le crédit d'impôt famille, qui permet une réduction d'impôt aux entreprises mettant en place des dispositifs pour leurs salariés pour concilier vie familiale/vie au travail, aux financements d'actions d'aide aux aidants salariés ?

Améliorer les droits des aidants familiaux

5 – Réformer les congés afin de les adapter à la diversité des besoins des aidants

Il existe aujourd'hui 3 congés pour suspendre ou réduire temporairement son activité pour s'occuper d'un proche. Mais ces dispositifs sont trop restrictifs, peu flexibles, faiblement indemnisés, voire pas du tout et ne répondent pas à la diversité des besoins. En outre, ils créent des inégalités entre les aidants en fonction de l'origine de la dépendance, de l'âge de l'aidé et des liens de parenté.

6 – Améliorer la retraite des aidants

En permettant un départ anticipé à la retraite à taux plein aux aidants familiaux et en leur accordant une majoration de la durée d'assurance vieillesse.

7 – Lancer une campagne de communication sur le droit des aidants

Les aidants sont très mal informés sur leurs droits, notamment sur les congés qui sont largement méconnus et donc sous-utilisés. Cette campagne de communication aurait aussi pour intérêt de les inciter à demander plus facilement et sans culpabiliser de l'aide quand ils en ont besoin.

Annexe 3

Présentation de la CNSA (Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie)

Créée en 2004, la CNSA est un établissement public administratif dont les missions sont les suivantes :

- Participer au financement de l'aide à l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées : contribution au financement de l'allocation personnalisée d'autonomie et de la prestation de compensation du handicap, concours au financement des maisons départementales des personnes handicapées, affectation des crédits destinés aux établissements et services médico-sociaux.
- Garantir l'égalité de traitement sur tout le territoire quel que soit l'âge ou le type de handicap, en veillant à une répartition équitable des ressources.
- Assurer une mission d'expertise, d'information et d'animation : échange d'informations, mise en commun des bonnes pratiques entre les départements, soutien d'actions innovantes, développement d'outils d'évaluation, appui aux services de l'État dans l'identification des priorités et l'adaptation de l'offre.
- Enfin, la CNSA a un rôle d'expertise et de recherche sur toutes les questions liées à l'accès à l'autonomie, quels que soient l'âge et l'origine du handicap.

En 2014, la CNSA gère un budget de 21,7 milliards d'euros (11,6 milliards destinés aux personnes âgées et 10,1 milliards destinés aux personnes handicapées).

Accompagner les proches aidants, ces acteurs « invisibles »

Le Conseil de la CNSA formule tous les ans, dans le cadre du rapport d'activité de la Caisse, des propositions sur l'évolution du système de protection sociale dans le champ de l'aide à l'autonomie. Dans son rapport 2011, il s'est penché sur les besoins des 8,3 millions d'aidants de personnes âgées et de personnes handicapées. Après avoir rappelé que **la première forme de soutien aux aidants consiste à fournir une aide professionnelle de qualité à la hauteur des besoins de la personne aidée, et accessible à tous financièrement**, il formule 21 préconisations pour développer et amplifier des politiques publiques d'aide aux aidants, qui soient attentives à leurs besoins propres et reconnaissent le rôle essentiel qu'ils jouent.

Reconnaître la contribution essentielle des aidants et les soutenir dans leur rôle

Conjoints, enfants, parents..., ils accompagnent un proche de façon régulière, souvent quotidienne, si bien qu'ils en acquièrent une certaine « expertise ». Mais l'énergie et le temps consacrés à cette aide ne sont pas sans conséquence sur leur santé physique et psychologique, leurs ressources ou leurs relations sociales.

Le Conseil de la CNSA juge donc nécessaire de trouver **un équilibre entre la reconnaissance des aidants en tant qu'acteurs de l'aide aux côtés des professionnels, et en tant que destinataires d'un soutien et de mesures spécifiques de prévention et d'accompagnement.**

Renforcer et structurer des réponses à leurs besoins

Les aidants ont souvent exprimé ce besoin de reconnaissance. Ils souhaitent également disposer d'information sur leurs droits, de conseils sur les gestes à accomplir, bénéficier de moments « pour eux », d'un soutien psychologique, etc.

Le Conseil de la CNSA considère que les besoins des aidants doivent pouvoir être évalués de façon spécifique, parallèlement à ceux de la personne qu'ils aident, afin de proposer des mesures de soutien adaptées. Des outils d'évaluation existent : ils doivent être répertoriés, et les professionnels formés à leur utilisation.

Mener une politique publique ambitieuse pour et avec les aidants

De nombreuses solutions d'aide aux aidants existent aujourd'hui, notamment pour accompagner les aidants des malades d'Alzheimer. Mais elles ne se sont pas développées de façon homogène et restent encore insuffisantes et peu structurées. Le Conseil de la CNSA préconise que la politique publique d'aide aux aidants repose sur les principes suivants :

- **Des rôles clairement définis entre les acteurs institutionnels et associatifs investis sur le sujet.** Aujourd'hui, les acteurs sont nombreux (agences régionales de santé, conseils généraux, organismes de protection sociale, associations) mais leurs rôles ne sont pas clairement établis. Le Conseil reconnaît aux pouvoirs publics la mission de structuration de l'offre de services et de diffusion d'une information complète aux aidants, et notamment à la CNSA *« un rôle de comparaison, de capitalisation, et d'élaboration de référentiels nationaux*

ou de repères de bonnes pratiques », rejoignant ici les conclusions du groupe Société et vieillissement¹. Il revient aux professionnels de l'accompagnement et du soin d'orienter les aidants en fonction de leurs besoins et d'apprendre à tenir compte de leur expertise. Enfin, les associations de familles, et donc de « pairs », ont un rôle essentiel à jouer dans l'écoute, le conseil, l'orientation des proches de personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap pour éviter leur isolement.

- **La prise en compte des besoins des aidants et la proposition de mesures de soutien fondée sur une évaluation individuelle de leur situation.** Les différents acteurs professionnels devront développer cette capacité d'évaluation des besoins de l'aidant et de compréhension des enjeux de la relation aidant-aidé. La CNSA pourrait être chargée d'élaborer ou de sélectionner un ou des outils destinés à l'évaluation spécifique des besoins des aidants.

Les besoins étant multiples, les réponses apportées devront l'être également. En

effet, c'est en combinant plusieurs formes d'aides (soutien psychologique, groupes de parole, entretiens individuels, formations, activités aidant-aidé, répit...) que l'on obtient les meilleurs résultats pour soulager l'aidant. Face au phénomène de « non-demande » (les aidants n'expriment pas spontanément de demande d'aide pour eux-mêmes), il conviendra de réfléchir aux moyens d'initier une relation de confiance et d'accompagner leur cheminement vers une demande.

- **Une offre de soutien variée et de proximité pour répondre à des besoins multiples et évolutifs.** La personnalisation des réponses tout au long du parcours de chacun est un objectif à rechercher, autant pour les aidants que pour les personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap. Il importe que les dispositifs de soutien soient mieux structurés et que leur développement s'inscrive dans un cadre juridique clarifié et pérenne.

Retrouvez l'intégralité du chapitre à partir la page 18 du rapport 2011 sur le site de la CNSA (rubrique les publications)

¹ Le groupe Société et vieillissement est l'un des quatre groupes de travail ayant formulé des recommandations à l'occasion du débat national sur la dépendance en 2011.

Annexe 3 (suite)

Les 21 préconisations du Conseil de la CNSA

Reconnaître la contribution essentielle des aidants et les soutenir dans leur rôle

1 – Amplifier l’effort en faveur de la formation des professionnels du soin et de l’accompagnement.

2 – Rechercher les voies et moyens d’une solvabilisation suffisante du coût de l’intervention des professionnels.

3 – Reconnaître la contribution majeure des aidants à l’accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap pour promouvoir leur capacité à choisir la nature de leur aide et préserver leur qualité de vie.

4 – Approfondir les travaux scientifiques permettant de mieux connaître les profils et la diversité des situations des aidants.

5 – Sensibiliser les professionnels aux signes de fragilité physique et psychique des aidants et renforcer **les efforts de prévention en santé**, notamment par la mobilisation d’aides techniques.

6 – Fonder l’éligibilité des aidants à des droits spécifiques sur des critères pertinents, comme l’impact de l’aide sur leur vie personnelle et professionnelle.

7 – Réduire les inégalités créées par la diversité des dispositifs existants, notamment en harmonisant et en assouplissant les dispositifs de conciliation du rôle d’aidant avec la vie professionnelle (pour les salariés, les fonctionnaires et les indépendants).

8 – Développer d’autres leviers, contraignants ou incitatifs, afin de rendre l’environnement professionnel plus attentif aux aidants.

9 – Former les professionnels aux incidences familiales du handicap, de la maladie, de la grande vieillesse, à la compréhension de la relation aidant-aidé, et à la complémentarité des interventions de l’aidant et du professionnel.

10 – Donner la parole aux aidants, reconnaître leur « expertise de l’expérience » et faire d’eux des partenaires des professionnels.

Renforcer et structurer des réponses à leurs besoins

11 – Répertorier et mettre à disposition des professionnels de l’accompagnement et du soin **un ou des outils d’évaluation individualisée des besoins des aidants** et les former à l’utilisation de ces outils, et mettre à disposition des aidants familiaux des outils d’auto-évaluation de leurs besoins et les former à leur utilisation.

12 – Fournir un effort de communication et de pédagogie en renouvelant régulièrement des campagnes d’information et en concevant des outils lisibles et précis.

13 – Renforcer et mieux structurer les réponses apportées, en passant par une phase de modélisation des expériences françaises et étrangères et en s’attachant à développer des services **de proximité** : solutions de suppléance et de répit pour l’aidant, formations des aidants...

14 – Sécuriser et pérenniser des dispositifs de plateformes d’accueil, d’accompagnement et de répit différenciés en s’assurant de leur déploiement en proximité sur tout le territoire.

15 – Veiller au développement de prestations respectant les spécificités des différentes situations d’aide, certaines mesures ne pouvant se fondre dans un socle commun d’aide aux aidants.

16 – Mettre à disposition une palette de mesures pouvant être combinées selon les besoins et évoluer au fil du temps de façon personnalisée, dont des actions de formation.

17 – Prévoir un accompagnement inscrit dans la durée, des actions planifiées dans le temps et récurrentes.

Mener une politique publique ambitieuse pour et avec les aidants

18 – Clarifier l’articulation entre ces différents niveaux de compétence, dans un objectif de lisibilité et de conciliation entre proximité et équité.

19 – Confier à la CNSA une mission d’évaluation des solutions de soutien des aidants en mettant en évidence leurs impacts.

20 – Faire des aidants et des associations qui les représentent de véritables partenaires dans l’élaboration des réponses et leur diffusion sur le territoire.

21 – Faire de chaque établissement et service médico-social un acteur de l’aide aux aidants :

- en explicitant les attendus précis de cette fonction,
- en étudiant les révisions de la tarification et du financement de ces structures qui pourraient être nécessaires,
- en accompagnant leur montée en compétence dans ce domaine (formation, échanges de bonnes pratiques).



Annexe 4

Liste des organismes publics pouvant intervenir auprès des aidants

La liste des interlocuteurs à qui l'aidant peut s'adresser est extraite du *Guide de référence à destination des aidants familiaux*, que le ministère des Affaires sociales et de la Santé a publié et téléchargeable sur leur site*.

Cette liste est non exhaustive.

Les Centres Communaux d'Action Sociale

Chaque commune ou, tout du moins, regroupement de commune, dispose d'un Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) ou d'un Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS).

Le CCAS ou le CIAS assiste les aidants ou les personnes en situation de dépendance à constituer des dossiers de demande d'aide sociale ou médicale. Ce centre dispose de toutes les adresses des organismes ou des associations locales d'aide à la personne. Il peut fournir par exemple, les coordonnées d'une aide-ménagère, d'un auxiliaire de vie, etc.

Les mairies disposent des coordonnées du CCAS ou du CIAS dont la commune dépend.

Les Centres Locaux d'Information et de Coordination gérontologique (CLIC)

Guichet d'accueil de proximité, d'information, de conseil et d'orientation géré par le Conseil général, le CLIC est destiné aux personnes âgées et à leur entourage. Les professionnels du CLIC (assistantes sociales, psychologues) sont à

l'écoute des personnes âgées et des aidants, pour les aider à trouver des solutions concrètes aux problèmes rencontrés au quotidien (par exemple : comment trouver une aide à domicile, un accueil de jour).

Ces professionnels peuvent :

- évaluer les besoins des personnes âgées et élaborer avec elles un plan d'aide individualisé
- mettre en relation des professionnels de santé et les accompagnants à domicile.

Chaque département dispose d'un ou plusieurs CLIC dont les contacts sont accessibles depuis le lien suivant :

<http://clic-info.personnes-agees.gouv.fr>

Les Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH)

Lieu d'accueil unique, la MDPH a notamment pour mission d'informer, d'accompagner et de conseiller les personnes handicapées et leurs familles.

Elle peut les informer et les accompagner dès l'annonce du handicap et tout au long de son évolution, lorsque les personnes en font la demande.

Par ailleurs, elle peut apporter des réponses de compensation, suite à une demande de la personne handicapée ou de son représentant légal, lorsque les dispositifs

de droit commun existants sont insuffisants. Pour parvenir à l'élaboration des réponses de compensation, l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH est mobilisée pour évaluer la situation individuelle et les besoins de compensation, dans toutes ses dimensions (vie quotidienne, vie sociale, professionnelle, scolaire, etc.), en étudiant éventuellement aussi les critères d'accès à une prestation financière.

Chaque département dispose d'une MDPH ainsi que de plusieurs annexes qui sont des points d'accès de proximité.

Le Conseil général du lieu de résidence du proche aidé peut transmettre les coordonnées de la MDPH la plus proche.

Les Points Info Famille (PIF)

Il s'agit d'un lieu d'accueil, d'information et d'orientation destiné aux familles. Il donne toutes les informations utiles dans le cadre des démarches administratives et associatives. Les PIF travaillent en partenariat avec les organismes et associations qui proposent des services aux familles.

Les coordonnées du PIF le plus proche du domicile sont accessibles depuis le lien suivant :

<http://www.social-sante.gouv.fr/espaces,770/famille,774/dossiers,725/soutien-a-la-parentalite,1794/les-points-infofamille,1937/la-carte-des-points-infofamille,1938/>

* http://www.social-sante.gouv.fr/documentation-publications,49/ouvrages-pratiques-chartes,1348/famille,1689/2011_guide-de-l-aidant-familial-3e,10750.html

Le secteur associatif

Le secteur associatif fournit une contribution importante à l'accompagnement des aidants. On note deux types d'association :

Des associations de personnes âgées, handicapées, malades et de leur famille

Elles sont composées de personnes âgées, handicapées ou malades et de leur famille et cherchent notamment à défendre leurs droits, faire reconnaître le rôle des aidants dans la société et développer des services pour répondre à leurs besoins :

- du soutien psychologique, moral et financier aux personnes,
- des numéros d'accueil téléphonique,
- des services de répit (séjours vacances, remplacement à domicile, etc...), des formations...

Elles sont nombreuses. Certaines d'entre elles sont structurées sur un plan national avec des représentations locales. C'est le cas par exemple de :

- l'Association des Paralysés de France (APF)
- l'Union Nationale des Parents d'Enfants Inadaptés (UNAPEI)
- l'Union Nationale des Amis et Familles de Malades psychiques (UNAFAM)
- l'Association Française contre les Myopathies (AFM)
- l'Union des associations France Alzheimer et maladies apparentées

- l'Association France Parkinson
- la Ligue Nationale Contre le Cancer (LNCC)
- Autisme France
- Sésame autisme
- l'Union Nationale des Associations de Familles de Traumatisés Crâniens et cérébro-lésés (UNAFTC)
- l'Association Française des Sclérosés en Plaques (AFESP)
- la Fédération nationale des parents ayant des enfants déficients auditifs (Anpeda)
- l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF)

Beaucoup d'autres associations existent, elles sont, pour la plupart, réunies au sein de 2 collectifs :

- le Collectif Inter-Associatif des Aidants Familiaux (CIAAF) a pour mission la reconnaissance par la société du rôle et de la place de tous les aidants familiaux non professionnels et la défense de leurs intérêts (cf. présentation en annexe 1)
- le Collectif Interassociatif Sur la Santé (CISS) a une ligne téléphonique Santé Info Droits, dont l'équipe d'écouterants composée d'avocats et de juristes spécialisés, soumise au secret professionnel, répond aux questions des aidants.

Des associations de services liés aux personnes âgées, en situation de handicap ou malades

Ces associations sont composées de professionnels et de bénévoles et

œuvrent pour apporter des services et des prestations. On peut notamment citer :

- le Groupe de Réflexion pour l'Accueil Temporaire des Personnes Handicapées (GRATH) qui aide à trouver des structures pour accueillir un proche quelques jours ou quelques heures, en période scolaire ou en cours d'année ;
- l'Association française des aidants (Aidants) œuvre pour la reconnaissance du rôle majeur de ces aidants. Elle propose des formations ainsi que des lieux d'échanges de convivialité entre aidants avec les « cafés des aidants » ;
- l'association d'Aide à Domicile en Milieu Rural (ADMR) est à disposition des familles, des personnes handicapées ou âgées et joignables département par département ;
- Juris Santé accompagne les salariés en situation de vulnérabilité sur les questions administratives ou juridiques. Son public : les personnes malades, mais aussi leurs familles, leurs proches ainsi que les professionnels de santé (assistantes sociales, médecins...) qui veulent s'informer ;
- la compagnie des aidants est un réseau social privé. Il propose un espace solidaire d'entraide et d'échanges pour communiquer et créer du lien social ;
- « Avec nos proches » a mis en place grâce à un système téléphonique un réseau de partage d'expérience entre ceux qui s'occupent d'un proche âgé, malade ou ayant besoin d'aide.

Annexe 5

La pression de la société civile pour une meilleure reconnaissance des aidants

Des organismes de toute nature se mobilisent pour faire reconnaître la place essentielle jouée par les aidants, qu'on les appelle aidants familiaux ou proches aidants. Ces initiatives viennent aussi bien de personnalités, d'associations, que de syndicats de salariés.

La Charte européenne de l'aidant familial de la COFACE-Handicap

Dans un cadre européen, la Confédération des organisations familiales (la COFACE) a publié en 2009 une charte européenne de l'aidant familial.

Elle se veut être un document de référence pour les diverses organisations qui représentent les personnes handicapées et/ou les personnes présentant des besoins complexes en matière de dépendance, ainsi que leurs familles, au niveau national et auprès des institutions européennes.

États Généraux aidants et aidés

Le 23 novembre 2010, le groupe Macif ainsi que ses partenaires ont organisé à Paris « les premiers États généraux aidants & aidés » réunissant de nombreux acteurs autour des aidants et des aidés.

L'ambition de ces États généraux était de synthétiser les échanges et les solutions qui ont émergé au fil des 22 Ateliers Citoyens organisés en 2009-2010. Ces Ateliers ont été l'occasion de créer les conditions d'une réflexion commune sur l'analyse des problèmes et les pistes de réflexion et d'actions à investir pour accompagner le quotidien des aidants et des aidés. Ils ont été organisés à travers toute la France pour donner la parole aux aidants (participation de plus de 2000 personnes).

Le manifeste du CIAAF pour les aidants non professionnels

Le CIAAF a rédigé un manifeste en septembre 2011 dans lequel il réclame des moyens humains et techniques pour informer et former les aidants familiaux non professionnels.

Il demande, par ailleurs, un bilan de santé annuel gratuit pour les aidants non professionnels, un soutien moral et psychologique, des services « spécifiques aux aidants », des droits spécifiques dans les entreprises, des congés adaptés, un aménagement du temps de travail (cf. [annexe1](#)).

Un appel de personnalités pour la reconnaissance des aidants familiaux

Un collectif de personnalités, dont l'ancienne ministre Paulette Guinchard-Kunstler, et le sociologue Serge Guérin ont lancé un appel en mars 2013 pour l'équité en faveur des aidants. L'objectif étant de valoriser le rôle de millions d'aidants en soulignant qu'ils représentent une économie de 164 milliards d'euros pour la collectivité.

L'appel insiste aussi sur la nécessité d'ouvrir des droits spécifiques en matière de prévention santé et de maintien de droits sociaux pour les aidants bénévoles.

Les propositions rendues publiques de l'UNAF en 2013

L'UNAF, en novembre 2013, a rendu public 7 propositions pour permettre aux salariés aidants de mieux concilier leur travail et vie de famille. Ces propositions s'articulent autour de deux axes :

- sensibiliser le secteur privé et public à la question des aidants familiaux
- améliorer les droits des aidants familiaux (cf. [annexe 2](#)).

Engagements des différentes organisations syndicales de salariés

Depuis plusieurs années les confédérations syndicales de salariés membres de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) revendiquent que soit créé un véritable statut pour les aidants aussi bien dans notre société que dans les entreprises (cf. [annexe 9 sur les positions des confédérations syndicales](#)).

Annexe 6

Présentation des différents types de congés pour les aidants salariés

Le congé de solidarité familiale

Dans quelles circonstances ?

Lorsque le salarié doit s'absenter pour assister un proche en raison de la gravité de son état de santé. Ce congé, d'une durée au maximum de 3 mois, renouvelable une fois, est un **congé sans solde**.

Il n'est pas rémunéré pendant la suspension du contrat de travail, sauf dispositions plus favorables d'une convention collective. Avec l'accord de l'employeur, il peut être transformé en période à temps partiel.

La Sécurité Sociale peut allouer, sous conditions, une allocation journalière.

Qui peut en bénéficier ?

Tout salarié désirant accompagner un(e) ascendant(e) (grand-mère, père...), un(e) descendant(e) (fils, petite-fille...) ou une personne partageant son domicile en fin de vie.

Quelles démarches entreprendre ?

Il faut demander un certificat médical au médecin traitant, confirmant la gravité de l'état de santé du proche et prévenir son employeur de la date prévisible de retour avec un préavis de 3 jours francs.

Ce retour doit avoir lieu à l'expiration de la période des 3 mois ou dans les 3 jours qui suivent le décès de la personne assistée, sans perte des avantages liés aux congés pour événements personnels et familiaux ; ou encore, à tout moment, avant l'expiration des 3 mois. À l'issue du congé, le salarié retrouve son emploi ou un emploi similaire, assorti d'une rémunération au moins équivalente.

Quel statut social ?

La durée du congé de solidarité familiale est prise en compte pour la détermination des avantages liés à l'ancienneté. Le salarié conserve le bénéfice de tous les avantages qu'il avait acquis avant le début du congé.

Le congé de présence parentale

Dans quelles circonstances ?

Alors que le congé pour enfant malade est limité à 3 jours par an et par salarié, le congé de présence parentale permet au salarié d'interrompre plus longtemps son activité pour s'occuper de son enfant. Lorsqu'il doit s'occuper d'un enfant à charge, gravement malade, handicapé ou accidenté. Ce congé est **non rémunéré**, mais le salarié peut percevoir une allocation journalière de présence

parentale. Pendant cette période de congé, il reste affilié à l'assurance vieillesse, sous certaines conditions.

Qui peut en bénéficier ?

Tout salarié dont l'enfant concerné est effectivement à charge et est âgé de 20 ans au maximum. La durée est celle définie par le certificat médical mais elle est au maximum de 310 jours ouvrés, soit 14 mois qui peuvent être pris sur 3 ans au maximum. Ce congé de présence parentale peut donc être fractionné. L'employeur doit être informé au moins 15 jours avant le début du congé par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courrier remis en main propre contre décharge. Cette demande doit comporter un certificat médical attestant de la gravité de l'état de santé de l'enfant et de la nécessité d'une présence soutenue à ses côtés.

Quel statut social ?

Pendant le congé de présence parentale, le contrat de travail du salarié est suspendu. La durée du congé est prise en compte pour moitié dans la détermination des avantages liés à l'ancienneté. Le salarié conserve, en outre, le bénéfice de tous les avantages qu'il avait acquis avant le début de ce congé. À l'issue du congé, le salarié retrouve son précédent emploi ou un emploi similaire assorti d'une rémunération au moins équivalente.

Le congé de soutien familial

Dans quelles circonstances ?

Ce congé s'adresse au salarié qui souhaite cesser son activité professionnelle pour s'occuper d'un proche présentant un handicap ou une perte d'autonomie importante.

Qui peut en bénéficier ?

Il faut justifier de deux ans d'ancienneté dans l'entreprise. Pour en bénéficier, le salarié adresse une lettre recommandée, avec accusé de réception, au moins deux mois avant le début du congé. Cette lettre peut être remise en main propre. Il doit démontrer son lien de parenté avec la personne aidée et apporter la preuve de sa dépendance (décision d'attribution de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ou justification d'un taux d'incapacité permanente, au moins égal à 80 %).

Quel statut social ?

Non rémunéré, ce congé est d'une durée de 3 mois, renouvelable dans la limite d'un an sur l'ensemble de la carrière. Le bénéficiaire ne peut exercer aucune activité professionnelle. Toutefois, le salarié peut, sous certaines conditions, être employé par la personne aidée.

Annexe 7

Grille de questionnement sur la mise en place du don de jours de repos entre collaborateurs

Préambule de l'accord d'entreprise

Il appartient aux négociateurs de bien motiver les raisons qui les ont amenés à proposer cette solution de don de congés et rappeler s'ils le souhaitent que ce type de dispositifs a un caractère exceptionnel et que tout doit être fait pour que des solutions de nature publique puissent être trouvées.

1. Questions qui touchent aux salariés donateurs.

Population éligible

Au regard de l'ancienneté au sein de l'entreprise ?

S'assurer que le périmètre des donateurs est le même que celui des aidants (établissement, entreprise).

Anonymat du don

L'anonymat est affirmé par la loi lorsque les personnes aidées sont les enfants du salarié.

Quid des autres situations d'aidants ?

Risques à lever l'anonymat des donateurs ? Pression pouvant s'exercer sur eux pour qu'ils contribuent à la solidarité du collectif de travail.

Nature des jours qui peuvent prêter à donation

- **Congés payés légaux**

La loi sur le don de congés dans le cas d'un enfant gravement malade prévoit que le salarié doit garder l'équivalent d'au moins 24 jours ouvrables de jours de congé.

- **Autres types de congé**

Les partenaires sociaux auront à préciser dans leurs négociations quels sont les types de congés qui peuvent être cessibles et ceux qui ne le sont pas : congé d'ancienneté, jour de RTT (Réduction du Temps de Travail, jours du CET (Compte Épargne Temps).

Démarche de dépôt de don

À quel moment le don peut-il se faire ? Pendant des périodes données (au moment des congés), ou à tout moment ?

Faut-il préciser que les dons sont définitifs et qu'ils ne peuvent être restitués à leur donateur, même si les jours n'ont pas été consommés par les bénéficiaires.

Abondement par l'entreprise des jours déposés par les salariés

Un des objets de la négociation sera d'étudier la possibilité pour l'employeur d'abonder les jours déposés par les salariés. 3 solutions sont possibles :

- de manière forfaitaire sur l'année : X jours
- en proportion des jours déposés par les salariés (dans le cadre des Comptes d'Épargne Temps consommés par les salariés dans certaines situations de la vie familiale, l'employeur abonde à hauteur de 25, 50 ou 100 %)
- en subsidiarité si le stock des jours ne permet pas de faire face à toutes les demandes.

2. Questions à débattre pour la population des salariés aidants

Population éligible

Au regard de l'ancienneté au sein de l'entreprise.

Au regard de sa situation d'aidant (Quelles sont les pièces à fournir ? Doit-il avoir épuisé tous les autres dispositifs d'absences de l'entreprise, y compris les congés non rémunérés prévus par la loi)

Anonymat des bénéficiaires

Faut-il prévoir et assurer un anonymat des bénéficiaires qui ont pu bénéficier de jours donnés par leurs collègues ?

Examen de la demande par l'entreprise.

Vers quelle direction le salarié doit-il faire sa demande de don :

- le manager direct
- la direction des ressources humaines
- le médecin du travail
- le service social de l'entreprise.

Certaines directions peuvent et doivent être informées de la demande : manager direct, fonction RH.

Délai de prévenance pour bénéficier des jours

Des cas d'extrêmes urgences sont-ils prévus ? Et si oui, comment ?

Nombre de journées pouvant être octroyées aux bénéficiaires

Nombre de jours dont le salarié peut bénéficier : ces jours ou demi-journées peuvent-ils être étalés dans le temps ?

Comment est défini le nombre de maximum de jours auxquels peut prétendre le salarié (sur une année civile, sur la période des congés légaux...) ?

Possibilité de renouveler la demande (ou non ?) et sous quelles conditions ?

L'employeur peut-il s'assurer que, préalablement, le salarié a soldé tous les congés auxquels il peut prétendre. Quid des congés payés acquis ?

3. Actions de promotion par les entreprises du don de congé

Quelles actions de communication prévoir (modalités des demandes, des dons, ordre de priorités...) ?

Les organisations syndicales peuvent jouer un rôle actif dans la promotion de ce dispositif, notamment en mettant à disposition des salariés les formulaires de demande.

Y a-t-il aussi d'autres actions d'accompagnement qui peuvent être mises en place visant :

- l'ensemble des salariés (affichette, complément à l'envoi du bulletin de paye, réunions d'information, courriel...),
- les managers,
- les médecins du travail,
- les services sociaux,
- dispositifs externalisés d'information dans le cadre d'une politique globale sur les aidants.

4. Questions touchant à la gestion du fonds

Pour assurer l'effectivité du fonds pour des demandes qui s'exprimeraient sans que des appels au don aient eu lieu, faut-il que l'employeur assure une mise de départ ?

Comment assurer la gestion des demandes ?

Que faire si le fonds n'est pas suffisant pour répondre à toutes les demandes ?

Faut-il :

- relancer les salariés
- pour l'employeur, compléter ce fonds ou en faire l'avance ?

Que faut-il faire lorsque le fonds n'a pas été intégralement consommé en fin d'année ? Peut-on le reporter ?

Un point régulier pourra être fait avec les membres de la Commission de suivi de l'accord quant à la mise en œuvre du dispositif, comportant :

- des éléments chiffrés anonymes sur le nombre et nature des donateurs et des bénéficiaires
- des problèmes que des salariés auraient pu rencontrer dans le recours au dispositif
- des difficultés de gestion du dispositif.

Annexe 8

Lignes directrices de l'AGIRC et ARRCO en matière d'action sociale. Focus sur les aidants

Dans le cadre des orientations prioritaires fixées par les régimes de retraite complémentaire AGIRC et ARRCO, les caisses de retraite se sont engagées à renforcer leur politique de prévention et d'accompagnement des aidants et du grand âge.

Elles proposent pour leurs bénéficiaires :

- des visites à domicile pour une ergonomie du logement (diagnostic « Bien chez moi »),
- des « Aides à domicile momentanées » ou des services ponctuels tels que « Sortir Plus » pour l'incitation des plus âgés à sortir du domicile,
- des formations à destination des aidants. Les cycles de formation permettent à ces derniers de mesurer leur investissement et facilitent leur rôle (formation gestes et postures). Ces formations peuvent être dispensées au domicile de l'aidé,
- des espaces de rencontre, de partage et d'expression ayant pour objectif de sensibiliser et de valoriser le rôle de l'aidant, de renforcer la solidarité (« Cafés des aidants », forums, théâtre...). Ils permettent aux aidants de rompre leur isolement, de créer du lien,
- des actions d'information qui permettent de mieux se repérer : conférences-débat, plaquette, annuaire, guide...
- un soutien psychologique lors de rendez-vous personnalisés,
- des actions de prévention en matière de santé. Elles visent à développer des comportements favorables à la santé (ateliers sommeil, ateliers du bien vieillir...),
- des dispositifs de répit pour les aidants. Il peut s'agir de sorties culturelles ou séjours de vacances, d'activités artistiques, ou bien encore d'ateliers cuisine, d'activités physiques...

Ces loisirs permettent :

- soit au couple aidant-aidé d'y participer ensemble
- soit à l'aidant d'en profiter seul et de prendre ainsi du recul, tandis que la personne qu'il aide est prise en charge, temporairement, par un établissement spécialisé (accueil de jour, par exemple) ou par du personnel qualifié à son domicile.



Annexe 9 :

Positions des organisations syndicales de salariés



Position de la CFDT

Dans le cadre de l'évolution de la famille, de sa dispersion géographique, des ruptures, des recompositions, de l'isolement de certains membres, l'aidant familial doit être considéré au-delà du cercle restreint de la famille nucléaire dans le cadre d'une famille élargie y compris grands-parents et voisinage. Pour la CFDT, le terme de **proche aidant**, de plus en plus utilisé et repris dans le projet de loi pour l'adaptation de la société au vieillissement paraît dans ce contexte mieux convenir.

Cet aidant, peut être sollicité tout au long de sa carrière professionnelle pour accompagner les enfants ou petits-enfants, accompagner un proche en situation de handicap mais aussi pour les accidents de la vie et l'accompagnement des ascendants. En France, on estimait, en 2008, à 4,3 millions le nombre de personnes aidantes pour un proche âgé et 4,5 millions le nombre de personnes aidantes pour un proche en situation de handicap. Le recours à l'aide augmente graduellement avec l'âge et 50 % des aides à domicile le sont exclusivement par les aidants non professionnels. L'âge moyen de l'aidant de la personne âgée est de 59 ans, soit près d'une personne sur deux en situation d'activité professionnelle.

Plusieurs travaux ont mis en évidence le retentissement de la relation aidants familiaux personnes aidées sur la santé psychosomatique des aidants :

- 20 % ressentent une charge importante pour eux-mêmes, synonyme de fatigue et de dépression. Ils sont alors 56 % à déclarer que le fait d'aider affecte leur santé.
- Une étude réalisée en Rhône-Alpes précise que le rôle d'aidant a des répercussions pour 40 % sur leur vie sociale. Elle évalue à 28 % la demande des aidants familiaux exprimant le besoin d'une écoute. Ce chiffre s'élève à 46 % pour les personnes pour lesquelles l'aide apportée est ressentie comme un fardeau et à 38 % pour des aidants ayant des problèmes de santé.

Le recours à des professionnels formés, qualifiés, intégrés dans un réseau de soutien animé et coordonné est fondamental. Le proche aidant ne doit intervenir qu'en complémentarité des aides formalisées.

Les études montrent le fort attachement des aidants au travail. C'est une « bulle d'oxygène » disent certains. Le travail est l'endroit où l'aidant n'est pas réduit à sa situation d'aidant.

Les trois types de congés légaux (congé de présence parentale, de soutien et de solidarité familiale) ne sont pas rémunérés et visent chacun des situations particulières. Au-delà du droit d'absence, c'est en partie la question de la rémunération totale ou partielle qui est posée.

L'articulation entre la vie professionnelle et la vie d'aidant demeure une réelle difficulté et concerne 47 % des aidants. L'aide fournie régulièrement à des proches pour des raisons de santé ou de handicap a potentiellement des conséquences sur l'activité professionnelle des aidants. Ainsi, 25 % des aidants qui travaillent ont déjà pris des congés payés ou disponibilités pour assurer leur rôle d'aidant, 65 % ont changé leurs horaires de travail et 36 % ont réduit leur temps de travail.

Ces aménagements non négociés dans un cadre collectif peuvent avoir des conséquences graves pour la carrière professionnelle, la rémunération et la pension de retraite des proches aidants

concernés qui sont principalement des femmes. La prise en compte de la question des aidants familiaux est aussi un enjeu d'égalité professionnelle.

Il est essentiel de reconsidérer l'articulation tout au long de la vie entre temps de travail, formation initiale, chômage, formation continue, temps personnels, fin de carrière et retraite.

Pour y parvenir, il faut mettre l'accent sur :

- l'harmonisation des droits aux différents types de congés existants ;
- la mise en place d'un droit au temps, tout au long de la carrière professionnelle, rattaché à la personne ;
- le développement de la portabilité des droits par le biais d'un dispositif de mutualisation ;
- l'articulation des droits ouverts au titre des différents comptes existants (temps, formation, pénibilité...). La CFDT engage une réflexion sur un compte social personnel permettant à chacun d'être acteur de son parcours et de l'articulation des temps de la vie.

Le salarié aidant, quelle que soit la taille de l'entreprise, doit pouvoir prétendre à l'aménagement de son temps de travail et à des congés spécifiques.

Le travail décalé augmente les difficultés de conciliation entre temps de travail, temps personnel, temps sociaux.

La conciliation des temps professionnels et personnels nécessite la négociation d'accords sur l'aménagement des temps par un dialogue social de qualité comme certaines entreprises ou états européens l'ont déjà mis en œuvre.

La CFDT exprime ses propositions dans les entreprises, les administrations et les branches professionnelles pour que des dispositions concrètes puissent être mises en œuvre pour les salariés concernés comme elle l'a fait lors de la négociation de l'Accord National Interprofessionnel du 19 juin 2013 « *Pour une amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle* ».



Position de la CFE-CGC

Les aidants familiaux sont un maillon indispensable de l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie qu'elles soient des enfants ou des adultes.

Les aidants bénévoles sont confrontés à des charges difficiles à assumer et pouvant avoir des conséquences lourdes sur leur vie personnelle. L'aide à une personne dépendante (handicap, maladie grave ou dépendance due à l'âge) nécessite une disponibilité importante et une présence assidue. Dans ces conditions la conciliation vie professionnelle, vie familiale et soutien à l'aidé est une équation complexe.

C'est un véritable enjeu de société que de travailler ensemble au maintien dans l'emploi et au développement de l'activité professionnelle des aidants.

Malheureusement, pour de trop nombreux aidants, l'ultime solution réside, encore aujourd'hui, en la cessation de toute activité professionnelle. Cela entraîne des conséquences extrêmement lourdes sur le plan financier (tant sur le plan individuel que sur le plan collectif), mais également sur le plan personnel et social.

Proposition 1 :

Inciter les entreprises, dans le cadre d'un accord, à prévoir pour les salariés en situation d'aidant, des dispositifs d'adaptation du poste et des conditions de travail ainsi qu'un programme spécifique de suivi médical (stress, fatigue).

Comment ? Faire évoluer le droit afin d'ajouter les aidants familiaux dans la liste

des salariés bénéficiaires de l'obligation d'emploi par accords d'entreprise handicap.

La CFE-CGC propose que 1 des 6 % de l'obligation d'emploi qui incombe aux entreprises soit comptabilisé au titre de l'emploi des aidants sous conditions d'adaptation de leur poste de travail.

Un tel dispositif existe pour le recours aux secteurs adaptés et protégés (à hauteur de 3 %) et à l'accueil de stagiaires handicapés (à hauteur de 2 %).

Cette disposition s'intégrerait obligatoirement dans un accord ET en complément du plan d'embauche et du plan de maintien dans l'entreprise. La CFE-CGC propose de limiter à 4 % le recours total à ces mesures dérogatoires (sous-traitance + stagiaire + aidants familiaux).

Proposition 2 :

Unifier les différents congés existants.

Comment ? Créer un congé pour solidarité familiale remplaçant les congés actuels (congé de présence parentale, congé de soutien familial, congé de solidarité familiale pour l'accompagnement d'un proche en fin de vie).

- droit universel,
- conditions d'accès souples,
- utilisation adaptée aux besoins notamment en matière de fractionnement et de durée,
- ouvrant droit à une allocation de substitution aux salaires non versés et assimilés à du temps de travail effectif pour les droits sociaux et à la retraite associés.



Position de la CFTC

D'une façon générale, si la parentalité et la conciliation des temps sont rarement une priorité pour les entreprises, ces sujets prennent cependant une place grandissante dans les préoccupations des salariés. De l'Observatoire de la Parentalité en Entreprise (OPE), créée en 2008, à l'ANI QVTEP du 19 juin 2013, en passant par la charte « 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie » mise en place par le ministère des Droits des femmes, le sujet s'est peu à peu imposé dans les entreprises.

Aujourd'hui l'obligation de négocier annuellement sur l'égalité professionnelle prévoit également la négociation sur « l'articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle ». Pour la CFTC, cette modification apportée par la loi du 4 août 2014 sur l'égalité réelle entre les femmes et les hommes va plus loin que les « responsabilités familiales », lesquelles devaient, en effet, être appréhendées de façon globale et réaliste : elles ne pouvaient plus se limiter aux problèmes de gardes d'enfants... ni reposer uniquement sur les épaules des femmes ! Cette notion de « vie personnelle », plus large que la famille stricto sensu, va donc pouvoir englober davantage de salariés dont les aidants familiaux.

Les salariés/parents sont aussi de plus en plus souvent des salariés/aidants qui doivent à la fois mener de front leur carrière professionnelle, leur vie personnelle et sociale tout en consacrant le temps nécessaire aux soins et à l'éducation de leurs enfants mais aussi parfois à la prise en

charge d'un membre de leur famille malade ou handicapé, sans compter – plus tard et parfois même en même temps – l'aide indispensable à apporter à leurs parents vieillissants, fragilisés ou en perte d'autonomie.

Tant que les entreprises et les acteurs publics ne tiendront pas compte de ces injonctions contradictoires avec lesquelles doivent se débattre au quotidien les aidants familiaux et les proches aidants, tant que l'on ne prendra pas conscience de leur situation inextricable, du temps qui se contracte dangereusement, de leur mal-être et de l'épuisement physique et psychique que cela peut engendrer, ils n'auront d'autre choix que de continuer à se sacrifier pour faire de leur mieux pour concilier l'inconciliable, au détriment de leur épanouissement personnel et de leur santé.

Entre les accords de plus en plus nombreux signés dans les entreprises et dans les branches, les études et les sondages qui se multiplient, cette problématique est devenue ces dernières années d'une brûlante actualité. Ce n'est donc pas un hasard si elle a été retenue comme thème central de la 11e Semaine de la Qualité de Vie au Travail qui s'est déroulée du 16 au 20 juin 2014.

La CFTC, qui a toujours été engagée sur les questions familiales et pour qui la conciliation des temps est un sujet historique, se réjouit que les entreprises, les acteurs sociaux et les territoires accordent enfin à ce sujet l'importance qu'il mérite. Car il s'agit d'un débat à la fois public, social, économique et écologique qui touche à la vie quotidienne de la personne humaine. Intégrée au projet de Statut du travailleur porté par la CFTC

depuis 1999, cette question constitue en permanence une priorité pour la CFTC.

Parce que la conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle est un droit social fondamental, la CFTC défend de nombreuses propositions permettant de le rendre effectif pour tous les salariés et plus particulièrement pour les aidants familiaux. Elle revendique, par exemple, une obligation d'aménagement raisonnable des rythmes et des horaires de travail notamment en cas de problèmes familiaux. Il s'agit de préciser le contenu d'un droit social fondamental prévu dans la Charte des droits fondamentaux de l'UE ainsi que dans la Convention OIT n°156 sur les travailleurs ayant des responsabilités familiales qui a été ratifiée par la France le 16 mars 1989. En pratique, la CFTC propose que chaque salarié ait le droit d'obtenir un entretien pour demander à bénéficier d'un aménagement des conditions de travail pour permettre la conciliation des temps de vie. L'idée est que l'employeur ne pourrait le refuser que s'il justifie d'un risque de désorganisation de l'entreprise (comme cela existe déjà pour la demande d'un salarié de passage à temps partiel).

Les freins à une conciliation sereine des temps de vie familiaux avec une vie professionnelle épanouie sont connus : emploi précaire, inégalités entre les femmes et les hommes, mauvaise organisation du travail (temps partiel subi, horaires décalés...), infrastructures insuffisantes et inégalement réparties sur le territoire (logements exigus ou trop chers, éloignement géographique, temps passé dans les transports, stress et

fatigue, coût des modes de garde, faible offre de services, etc.).

Pour la CFTC, la conciliation vie professionnelle/vie personnelle doit aller bien au-delà car la conciliation des temps de vie ne pourra se faire sans les entreprises, sans un dialogue social constructif au service des travailleurs et sans une impulsion des pouvoirs publics. En effet, pour que la conciliation des temps de vie devienne une réalité pour tous les salariés, pour que les responsabilités familiales et sociales qui pèsent sur les aidants familiaux et proches aidants soient enfin reconnues à leur juste valeur, cela exige une véritable harmonisation entre les différentes politiques (emploi, cadre de vie, politique du transport, du logement, de l'éducation et des rythmes scolaires...). Cela exige également qu'il soit mis fin à la complexité et la pluralité des situations actuelles qui diffèrent selon que l'aidant(e) est un conjoint, un enfant, un parent, un membre de la famille ou de l'entourage... mais aussi selon que la personne aidée est une personne âgée dépendante, un enfant ou un adulte, en situation de handicap, souffrant de maladie chronique ou en fin de vie.

Parce qu'il est urgent et vital que tous les acteurs de l'entreprise, mais aussi les pouvoirs publics, prennent la mesure du travail accompli par les aidants familiaux ; parce que la possibilité de concilier sa vie professionnelle et ses responsabilités familiales doit enfin devenir un droit effectif pour tous les salariés, la CFTC diffusera largement ce guide, tout en continuant à sensibiliser et à inciter à négocier sur cette thématique.



Position de la CGT

Parmi les transformations qu'ont connues les pays développés depuis la fin de la 2^e guerre mondiale, celles liées à l'augmentation de l'espérance de vie figurent sans doute parmi les plus importantes et les plus lourdes de conséquences.

Ce ne sont plus 3 générations, mais de plus en plus souvent 4 qui sont vivantes au même moment et sont, par la suite, placées en situation de s'entraider. Et certaines de ces personnes peuvent être confrontées aux maladies graves, au handicap ou à ce qu'on appelle « la dépendance ».

La question des « aidants » est donc un problème de société fondamental, notamment quand ces « aidants » sont également en activité professionnelle.

En même temps, les problématiques liées à la perte d'autonomie ne concernent pas seulement les personnes âgées dites « dépendantes », mais l'ensemble des situations liées au handicap ou aux maladies graves.

Ceci est l'occasion de rappeler que la CGT conteste la séparation artificielle opérée depuis la 2^e moitié des années 1990 entre personnes handicapées et personnes âgées dépendantes. À 59 ans, on serait handicapé, et à 60 ans on deviendrait une personne âgée dépendante. Et il y aurait d'ailleurs beaucoup à dire sur les connotations dont est porteur le terme stigmatisant de « dépendance ». Mais il est difficile de s'émanciper des habitudes de langage.

C'est pourquoi la CGT plaide pour un droit à l'autonomie tout au long de la vie, 5^e droit organisé dans le cadre de la Sécurité Sociale. Ce guide publié par l'ORSE et l'UNAF vient à point nommé. Il sera extrêmement précieux et utile, en particulier pour les syndicalistes dans le cadre de l'entreprise. Et le moindre de ses mérites n'est pas de donner un certain nombre d'exemples de ce qui se construit, et par conséquent aussi de ce qu'il est possible de construire.

Nous sommes profondément d'accord avec l'idée que la question des aidants familiaux est un thème de la négociation collective, tant dans négociations de branches que dans celles qui se déroulent

dans les entreprises. De ce point de vue, il est intéressant de noter que cette question est liée à de très nombreux sujets qui devraient figurer dans l'agenda social des prochains mois, tels que l'emploi des seniors, la qualité de vie au travail, l'égalité professionnelle femmes/hommes ou la protection sociale complémentaire.

Pour terminer, nous voudrions évoquer 2 points.

Le premier concerne la protection sociale complémentaire.

La question de la perte d'autonomie n'est certes pas une question nouvelle. Mais tout le monde s'accorde à reconnaître qu'elle sera l'un des défis du 21^e siècle, notamment, (mais pas seulement) du fait de la montée de la question du très grand âge.

Ainsi que nous l'avons rappelé, la prise en charge de ce risque passe par la reconnaissance d'un droit nouveau dans le cadre de la Sécurité Sociale.

C'est à ce niveau qu'il doit d'abord être traité. Cela ne dispense pas, bien sûr, de le traiter également dans le cadre de la prévoyance, mais il doit l'être alors de manière solidaire. La CGT récuse l'approche assurantielle de la prise en charge de la perte d'autonomie, de type assurance dépendance obligatoire que certains ont cru bon de proposer.

Le second point concerne la proposition de don de congés ou de RTT.

La CGT est très réservée sur cette proposition, et ce pour plusieurs raisons :

- elle déresponsabilise l'entreprise sur cette question : ce n'est pas elle qui prend conscience de l'enjeu et cherche à y répondre, mais les salariés par leur don ;
- c'est une réduction des droits pour le salarié qui se reposera moins : pour aider l'aidant, il s'expose plus aux risques professionnels dans l'entreprise ;
- il peut être stigmatisant pour les salariés qui, quelles qu'en soient les raisons, ne feraient pas de dons de congés.



Position de FO

Acteurs de la solidarité, les salariés aidants sont près de 4 millions en France (15 % des salariés) et ne vont cesser de croître dans les prochaines années. Mais ces aidants, dont l'action est complémentaire à l'intervention de professionnels du soin et de l'accompagnement à domicile, sont parfois confrontés à des insuffisances de prise en charge par la collectivité. En effet, on observe peu à peu un désengagement de l'État, notamment sur les questions de dépendance. Mais, en conséquence, il ne faudrait pas qu'on assiste à un glissement de la solidarité collective vers une solidarité individuelle et familiale, alors que les 2 doivent rester complémentaires. D'autant que la solidarité familiale ne peut pas toujours opérer : qu'en est-il des personnes seules ? Des personnes isolées géographiquement... ?

Pour Force Ouvrière, la prise en charge de la dépendance relève des pouvoirs publics et non des individus, trop souvent démunis face à ces problématiques. Stress, isolement, rupture avec le travail, problème financier... sont autant de risques auxquels sont confrontés les aidants surtout s'ils doivent assumer seuls ce rôle. Par conséquent, il est indispensable qu'une véritable politique publique relative à la perte d'autonomie soit menée. Pourtant, la loi sur l'autonomie ne cesse d'être reportée alors que d'urgentes évolutions sont nécessaires : augmenter les montants de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), réviser le mode de revalorisation des plans d'aide à domicile, diminuer les « restes à charge » trop élevés des personnes prises en charge à domicile ou en établissement, adapter les logements, et bien sûr, reconnaître la place et le rôle des aidants. Mais attention, cette reconnaissance ne doit pas servir à pallier

les insuffisances de prise en charge et le manque de structures.

Au-delà de ces constats, la question des aidants interroge aussi les politiques d'égalité professionnelle et de lutte contre les stéréotypes car 75 % des aidants sont des femmes. Comme pour les contraintes liées à la parentalité et aux tâches domestiques, le déséquilibre de participation entre femmes et hommes est important. Il est donc impératif de s'assurer que le fait d'être aidant ne soit pas facteur de discrimination et n'ait pas de conséquence néfaste sur la carrière, le salaire, la retraite...

Nous le voyons dans ce guide, de plus en plus d'entreprises se saisissent du sujet et mènent des initiatives pour accompagner les salariés aidants. Pour FO, des précautions sont néanmoins à prendre et des garanties à obtenir, notamment dans le cadre du dialogue social.

Les solutions proposées en entreprise

D'une manière générale, FO souhaite qu'une attention particulière soit portée à la situation des aidants. Mais il ne doit pas s'agir de les « professionnaliser » pour pallier le manque de vrais professionnels. Force Ouvrière considère toutefois nécessaire de leur apporter des aides, des soutiens et des conseils dans l'accomplissement de leurs tâches, voire de développer l'accès à des structures de répit. Pour les salariés aidants, FO revendique un aménagement des conditions et du temps de travail ainsi que la création d'une allocation de compensation dans le cadre d'une négociation. Dans l'accord d'application n° 14 de l'assurance chômage, FO a par ailleurs obtenu l'ouverture des droits au chômage pour les salariés rompant leur contrat de travail pour suivre un enfant handicapé admis dans une structure d'accueil dont l'éloignement entraîne un changement de résidence.

Le rôle du dialogue social

Sur la question des salariés aidants, le dialogue social à toute son importance en entreprise. De nombreux accords peuvent prendre en compte ces situations et obtenir des droits et garanties dans l'intérêt des aidants : accords sur l'articulation des temps, le handicap, le télétravail, l'égalité

professionnelle... Sur ces sujets, comme sur beaucoup d'autres, il est fondamental de prioriser l'accord à un plan d'action unilatéral de l'employeur. L'objectif est bien sûr d'avoir une démarche collective, juste et applicable à tous les salariés aidants.

Le don de congés

On observe d'ores et déjà des initiatives d'entreprises mettant en place le don de congés afin de répondre aux besoins de salariés aidants. Et, depuis le 9 mai 2014, la loi permet le don de jours de repos à un parent d'un enfant gravement malade. Néanmoins, cette solidarité entre salariés permet plus regrettamment de ne pas faire appel à celle d'autres acteurs, et notamment, à celle de l'employeur. N'est-ce pas toujours auprès des mêmes que l'effort de solidarité est sollicité ? De plus, il faut être très vigilant à ce que les salariés ne subissent aucune pression de leur direction les contraignant à renoncer à leurs jours de congés, et que le principe de l'anonymat du donateur soit suffisamment effectif pour que ce dernier ne se heurte à d'éventuelles pressions des salariés de l'entreprise.

Le télétravail

Le télétravail fait également partie des solutions proposées aux aidants. Mais attention, Force Ouvrière estime que des garde-fous sont nécessaires afin que le télétravailleur reste un salarié à part entière et non pas entièrement à part :

- le télétravail doit se faire sur la base du volontariat et dans le respect de la vie privée,
- la législation concernant la durée du travail et les conditions de travail, d'hygiène et de sécurité doit être strictement respectée,
- le principe d'égalité de traitement et de non-discrimination doit s'appliquer au télétravailleur par rapport aux salariés qui ne sont pas en télétravail,
- le télétravail doit se faire sur un nombre de jours réduit par semaine, le salarié devant toujours garder son poste physique (bureau, équipement) dans l'entreprise et le lien avec le collectif de travail,
- le salarié ne doit pas être isolé de l'entreprise,
- l'équipement et le matériel sont mis à disposition par l'employeur, l'entretien et les assurances sont à sa charge.

Annexe 10

Position de l'ANDRH

Dans un contexte de travail qui a radicalement changé, où la visibilité est de plus en plus courte et la pression de plus en plus forte pour les entreprises, celles-ci ont des difficultés à établir des plans ou des projets sur la durée. Il est donc rare qu'elles s'engagent dans la problématique de santé au travail avec une vision et un investissement à long terme, alors qu'elles ont en général une réelle capacité à agir sous pression, dans l'immédiateté.

Depuis plusieurs années, la motivation à agir de l'ANDRH sur les questions de santé s'est fondée sur la conviction qu'une bonne santé des salariés constitue un véritable enjeu, voire un levier de performance, dès lors qu'elle est prise en compte dans tous ses aspects. Dans le cadre de sa commission « Santé en entreprise », l'ANDRH s'est engagée pour une approche globale de la santé au travail, dans le souci de rendre visible et de clarifier les liens entre santé en entreprise et santé publique, de valoriser la prévention primaire qui, si elle est d'abord de la responsabilité des pouvoirs publics, concerne tous les employeurs qui ont tout intérêt à jouer leur rôle dans un rapprochement qui ne va pas encore de soi en France.

En effet, parler de santé au travail oblige à revisiter les paradigmes habituels : Comment la définir, quels sont les acteurs concernés ou impliqués ? Comment identifier leurs responsabilités respectives et les limites de celles-ci ? La tradition française, y compris sous l'angle juridique, ayant pendant des décennies séparé les domaines de la santé publique et de la santé au travail, avec de lourdes conséquences pratiques.

Et dans ce contexte, les maladies chroniques occupent une place particulièrement centrale et sensible sur les questions de santé en entreprise. Elles sont très nombreuses et très variées et les entreprises sont mal préparées et mal accompagnées pour y faire face et gérer la diversité des situations. En effet, une maladie chronique est une maladie de longue durée, évolutive, souvent associée à une invalidité et à la menace de complications graves et qui, dans tous les cas nécessite des aménagements de l'organisation du travail pour faire coïncider la logique de soins à celle du travail. Pourtant, malgré le retentissement considérable d'une maladie chronique sur la vie quotidienne d'une personne, des exemples nombreux ont montré que le travail est un lien essentiel et un élément indissociable dans une approche positive de la maladie.

Mais le malade chronique n'est pas toujours le salarié lui-même. L'entreprise se trouve confrontée aux demandes en progression de

salariés « aidants », c'est-à-dire des salariés impliqués dans le suivi et la prise en charge d'un enfant, d'un parent, d'un conjoint malade alors qu'à ce jour aucun statut véritable ne leur est reconnu. En effet, les problématiques de santé ne sont pas uniquement d'ordre médical, elles renvoient à la place de la personne, traversant les trois sphères, professionnelle, privée et sociale. Pour ces salariés « aidants » se pose la question de leur rémunération et de leur statut, ainsi que de la prise en compte de leur rôle et de leurs interventions.

En France, peu est prévu d'un point de vue légal même si une réflexion est en cours quant au bien-fondé de créer un statut spécifique « d'aidant », alors que dans d'autres pays comme le Danemark, la Norvège, le Québec ou la Suède, des dispositifs ont été mis en place pour le statut d'aidant.

Cependant, certaines entreprises se sont emparées du sujet. Les solutions mises en place concernent majoritairement un aménagement du temps de travail à travers l'aménagement des horaires, le CET, le recours au temps partiel choisi ou au télétravail (quand celui-ci est envisageable du fait de l'activité). La difficulté réside dans la nécessité de mettre en place une action individualisée, adaptée à chaque situation particulière, dans un contexte culturel qui a plus l'habitude de définir des règles globales, générales.

Mais cette démarche suppose la reconnaissance formelle par l'entreprise de la situation d'aidant qui seule permet par la prise en compte de cette situation, souvent temporaire, de rechercher les solutions capables pour la personne de concilier sa responsabilité tant vis-à-vis de l'entreprise que vis-à-vis de son proche en situation de dépendance.

Il va de soi qu'à l'instar de nombreuses priorités d'une politique RH, la clé réside aussi dans la qualité, la préparation et l'implication du management et des partenaires sociaux. Et, s'il ne peut y avoir substitution des rôles entre le manager et les professionnels de santé, la place du management, sa formation, son développement, sa reconnaissance... sont essentiels pour la réussite d'un tel enjeu qui se complexifie, et pour établir le climat de confiance et de bienveillance permettant au salarié « aidant » de pouvoir parler de sa situation et de trouver l'écoute et la compréhension dont il a besoin pour trouver les solutions à la situation qui lui est propre.

D'autant que ces salariés « aidants », « clés de voûte » sociale de l'économie du soin, assurent une véritable mission de service public

bien qu'ils bénéficient d'une faible reconnaissance sociale. Dans un monde où la perspective du nombre de malades chroniques et le vieillissement sont croissants, les entreprises devront s'adapter à l'augmentation du nombre de salariés « aidants » et prendre en compte les nouvelles contraintes mais également les apports de ceux-ci.

Le rapport DARES-DRESS d'octobre 2009 sur les 40 indicateurs du stress, montrait déjà que l'on peut identifier des axes sur lesquels l'action des dirigeants/managers a un impact réel, tels que la quantité de travail, l'autonomie, le soutien social au travail, la reconnaissance des efforts, la clarté et le pilotage du changement, la relation au public, l'épuisement émotionnel, les conflits éthiques, l'équilibre vie professionnelle/vie privée, etc.

C'est dans la capacité d'initiative des entreprises, l'adaptation du droit et le dialogue social que se trouvent forcément les solutions du vivre ensemble. Ce développement d'une éthique de l'attention, relève de la nécessaire conciliation Vie professionnelle - Vie Personnelle et Familiale envers laquelle les attentes des salariés n'ont jamais été aussi fortes. Elles s'inscrivent dans un contexte de profonde mutation de la société qui modifie le rapport des individus au temps et au travail.

Cette mutation sociale s'accompagne d'une nécessaire évolution et implication du collectif, qui passe notamment par le développement et l'équipement des bassins d'emploi, l'animation des territoires et le rapprochement des PME. Car en effet, les entreprises ne sont pas toutes égales face aux défis d'aujourd'hui et, pour les PME et TPE, seul le rapprochement et la mutualisation leur permettront de faire face à ces nouveaux enjeux.

Devant ces constats, et si l'on admet que ces questions ne relèvent pas exclusivement de la vie privée des salariés, la seule manière de concilier exigences et engagements professionnels et personnels, de développer unité et équité dans les approches et les pratiques est d'aborder ces questions par le dialogue social aux niveaux local, territorial et national car les enjeux sont de taille et les acteurs concernés nombreux. Le rôle des organismes de prévoyance est également très important dans la prise en compte de cette question. On méconnaît leur actuelle capacité d'information et d'accompagnement. Leur implication pour développer et participer au financement de solutions plus innovantes est majeure.

Aller de l'avant suppose de considérer le système dans son ensemble, de mobiliser tous les intervenants. Et, si l'entreprise - les dirigeants, le management, les salariés, les partenaires sociaux, la médecine du travail - est bien au centre de ces enjeux, d'autres niveaux ou leviers d'action sont souvent essentiels : la réglementation communautaire et nationale, le système de santé, l'administration du travail, les branches professionnelles, les politiques et institutions de prévoyance, les relations entre donneurs d'ordre et sous-traitants, les collectivités territoriales, etc.

On le voit donc, la question n'est pas compassionnelle mais est exclusivement politique et renvoie à la place du sujet dans l'organisation, à la place de l'organisation dans le collectif, à la question du partage social, du désir de société. Les salariés ne se perçoivent plus comme les membres d'une catégorie mais se considèrent désormais comme des individus singuliers à part entière, ce que ne peut résumer la logique des statuts sociaux.

Ces réflexions rejoignent les travaux en cours sur le « care » comme affirmation d'une politique du repenser le rapport entre morale et politique. Elles représentent un premier pas qui doit nous engager à penser une société de l'accompagnement de proximité centrée sur la prévention.

Charlotte DUDA

ANDRH – Ex Présidente Nationale -
membre du Collège des Conseillers
En charge de la commission
« Santé en Entreprise »



Remerciements

L'ORSE et l'UNAF remercie l'ensemble des organisations ayant contribué à la réalisation de ce guide en acceptant de partager leurs bonnes pratiques :

BNP Paribas, Casino, Crédit Agricole Assurances, Danone, La Poste

Et de diffuser des extraits de leurs accords :

Air France, Alstom Transport, Areva, Axa, Canal +, Cofely Endel, GEMS SCS, GrDF, Groupama, Jimenez FVA, Neuflyze OBC, Novartis Pharma SAS, PSA Peugeot Citroën, Renault, Sagemcom, SFR, Véolia Environnement, la branche des institutions de retraite complémentaire, la branche des sociétés d'assistance.

Ainsi que pour ses multiples contributions :



Les auteurs du guide remercient également pour leur soutien financier :

la CNSA (Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie),

les groupes de protection sociale suivants :



Présentation du Guide

Dirigeants, DRH, syndicats... vous voulez faire évoluer la situation des salariés aidants au sein de votre entreprise : ce guide est fait pour vous.

Il concerne les aidants actifs, et englobe toutes les situations d'aidants, que ceux-ci prennent soin d'une personne handicapée, d'une personne âgée, souffrant d'une maladie chronique ou étant en fin de vie.

Ce guide rassemble des informations sur la législation en vigueur, les dispositifs mis à disposition par l'État, les acteurs impliqués dans et hors du monde de l'entreprise. Il

s'appuie sur les pratiques des entreprises en présentant des exemples concrets de mise en place. Une partie entière est également consacrée aux accords d'entreprises et aux accords de branche.

Il concerne toutes les entreprises, quel que soit leur statut juridique. Cependant, conscients que les PME et TPE n'ont pas les mêmes moyens, une partie spécifique leur est consacrée.

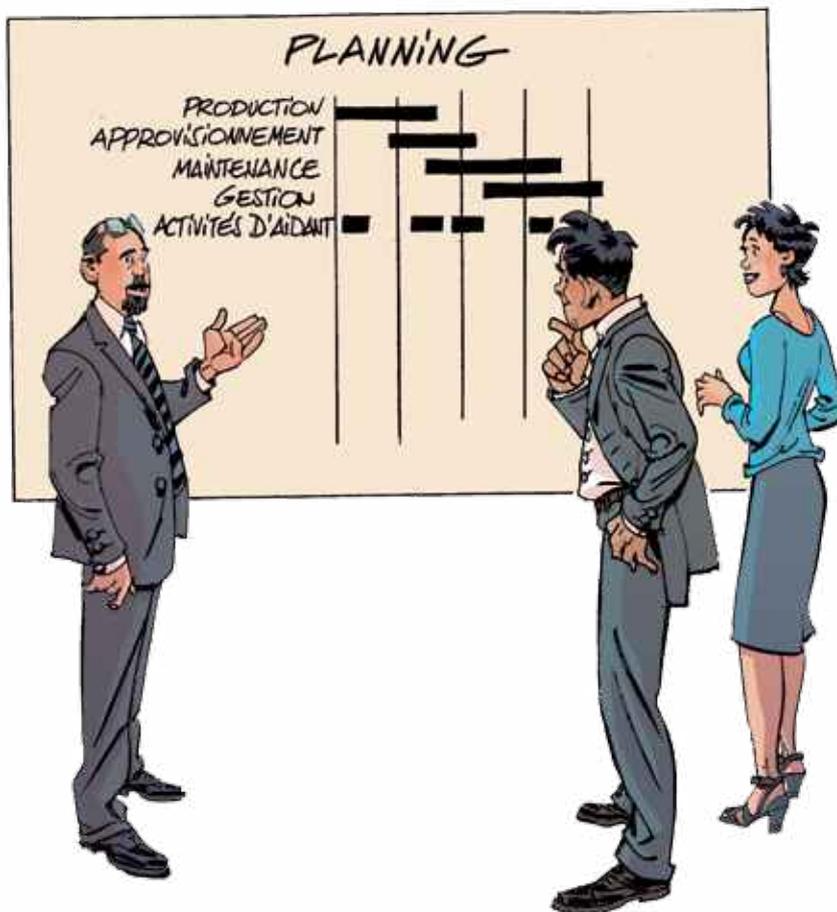
Ce guide a vocation à être réactualisé, avec de nouvelles pratiques innovantes

d'entreprises et avec les éventuelles modifications de la loi sur l'adaptation de la société au vieillissement.

Le guide a bénéficié du soutien de:



Avec le soutien de la



25 rue du Charolais, 75012 Paris
Tél. 01 43 46 02 22 - www.orse.org



28, place Saint-Georges - 75009 Paris
01 49 95 36 40 - www.unaf.fr

