



Soutenir les salariés aidants, une stratégie gagnant-gagnant

Livre blanc 2023 :
panorama, enquêtes
et témoignages





Aujourd'hui en France, on estime à 11 millions⁽¹⁾ le nombre de personnes qui apportent une aide régulière à un proche en perte d'autonomie, dont environ 61 % de salariés⁽¹⁾. Mais comment arriver à tout gérer, à continuer de conjuguer ses différentes vies, quand on est soutien de famille, accompagnant d'un proche, sans s'oublier et en y laissant parfois sa propre santé ? Un défi pour ces aidants et aidantes, mais aussi un challenge pour les entreprises.

Dans les années à venir, nous serons de plus en plus nombreux à être confrontés à cette situation d'aidant

En 2023, quasiment 1 salarié sur 5⁽²⁾ est déjà considéré comme aidant. Ce sont donc au final **1/3 des entreprises françaises qui emploient un ou plusieurs collaborateurs aidants⁽¹⁾**. Et malheureusement, cette tendance va continuer à se renforcer dans les années à venir, avec le vieillissement naturel de la population.

D'ici 2030, on estime qu'un actif sur quatre sera aidant. C'est dire l'enjeu sociétal que ce sujet représente et la nécessité pour les entreprises de se mobiliser pour accompagner au mieux les salariés aidants.

Quel rôle pour les entreprises vis-à-vis des salariés aidants ?

J'ai la conviction que les entreprises ont un rôle crucial à jouer vis-à-vis des salariés aidants. L'une des difficultés est surtout de pouvoir identifier ces collaborateurs. En effet, la plupart d'entre eux n'ont pas conscience qu'ils peuvent être accompagnés dans cette situation. Dans certains cas, le sujet de l'aidance est un tabou, considéré comme une faiblesse que l'on préfère cacher à son employeur.

Adapter son rythme de vie, gérer les aléas, coordonner des soignants, jongler avec les agendas... la vie d'un aidant n'est pas toujours simple ! Les aidants vivent ainsi des situations qui peuvent les fragiliser et supportent une charge mentale souvent forte qui les expose à des risques importants sur leur bien-être psychologique, générant même parfois des douleurs physiques sans parler de situations extrêmes d'épuisement, entraînant des risques d'arrêts de travail.

Le rôle de l'entreprise est donc clé afin d'aider à libérer la parole, pour ensuite pouvoir apporter un soutien aux salariés aidants, adapter au mieux leurs modalités de travail et leur faciliter l'accès aux dispositifs d'accompagnement. Un engagement indispensable qui doit contribuer à changer les choses dans les entreprises et notre société.

Plus que jamais, je suis persuadée que les organisations doivent prendre en main et intégrer ces situations dans leur stratégie d'entreprise. Il est essentiel de pouvoir agir le plus en amont possible, pour prévenir les risques de dégradation de la santé de ces salariés.

Les salariés aidants et AXA

En tant que Directrice des Ressources Humaines chez AXA, le sujet de l'aidance me tient particulièrement à cœur. Je suis fière des initiatives qu'AXA France a déjà entreprises à ce sujet et c'est pour moi un devoir et un privilège de contribuer à porter les changements nécessaires pour faire évoluer les pratiques et les représentations pour mieux accompagner les collaborateurs aidants.

Nous avons déjà mis en place plusieurs actions pour soutenir les proches aidants et les soutenir dans leur engagement au quotidien : autorisation d'absence, dons de jour, flexibilité dans l'organisation du travail, informations, formation des managers, dispositifs d'accompagnements ciblés (groupes de parole, coachings...). Nous devons continuer nos efforts pour lever les tabous sur l'aidance et permettre ainsi que les collaborateurs concernés osent partager leur situation et puissent se faire accompagner pour bénéficier de tous nos dispositifs RH mis place en leur faveur pour les aider !

Au travers de ces actions, je suis fière que le travail que nous faisons continue à renforcer **le rôle d'AXA dans la société en tant qu'entreprise et employeur responsable.**

Ainsi, lorsque nous affirmons dans notre raison d'être que « nous agissons pour le progrès humain en investissant pour ce qui compte », cela traduit notre engagement auprès de nos collaborateurs, nos clients mais aussi plus largement dans la société.

Ainsi depuis 2022, au travers de son Mécénat, AXA France soutient la Fondation France Répit. **Le besoin de répit, c'est-à-dire de repos des aidants est, à mon sens, primordial pour prévenir l'épuisement psychologique** des personnes en charge d'un proche dépendant et ainsi contribuer à préserver sa santé.

Grâce aux différentes actions mises en place par les équipes d'AXA Santé & Collectives, notamment avec cette étude sur les salariés aidants, j'espère que la parole sera plus libre sur le sujet. **Au travers des multiples témoignages, mais aussi des résultats de l'enquête, ce support permet également de donner des pistes de solutions aux chefs d'entreprise et aux responsables ressources humaines pour toujours plus de soutien à ces salariés qui en ont tant besoin !**

Je vous en souhaite une bonne lecture,

Amélie Watelet

Directrice des Ressources Humaines AXA France



(1) Source BVA 2022 / Fondation April.

(2) Sources études Kantar 2023 / AXA France.



Ce qu'il faut retenir...

Études AXA réalisées en collaboration avec Kantar entre le 14 avril et le 2 mai 2023.

L'aidance, un enjeu sociétal croissant

11 millions

d'aidants

en France⁽¹⁾

accompagnent l'un de leurs proches **au quotidien**, que cette personne soit âgée, malade ou porteuse d'un handicap.



Est considéré comme un **aidant familial**, pour l'application de l'article L. 245-12, le conjoint, le concubin, la personne avec laquelle le bénéficiaire a conclu un pacte civil de solidarité, l'ascendant, le descendant ou le collatéral jusqu'au 4^e degré du bénéficiaire, ou l'ascendant, le descendant ou le collatéral jusqu'au 4^e degré de l'autre membre du couple⁽²⁾.

(1) Source BVA 2022/Fondation April.

(2) Source Article R. 245-7 du code de l'action sociale et des familles.

25% des actifs

seront aidants

d'ici 2030



Qui sont les proches aidés ?



aident le parent ou grand-parent d'**une personne du foyer**

Les entreprises, des acteurs clés pour accompagner les salariés aidants



23% des salariés

apportent une fois par semaine de l'aide à un proche

presque 1 salarié sur 4



Qui sont les aidants ?

Aucune catégorie de salarié épargnée par la problématique de l'aidance, contrairement aux idées reçues.

43 ans : âge moyen des salariés aidants

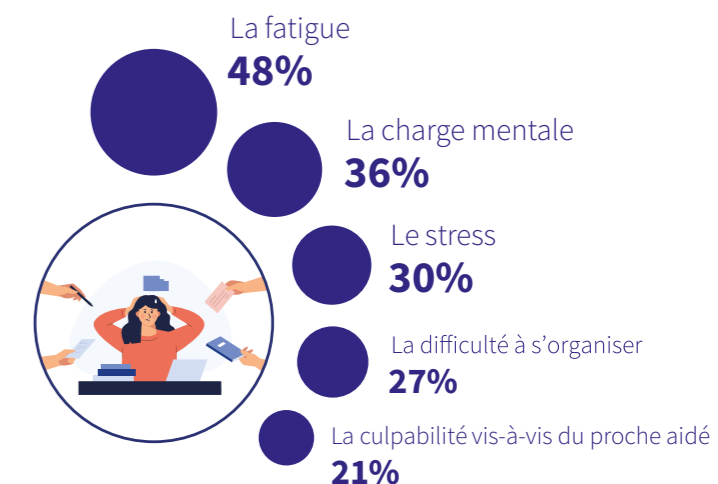
33 %
ont 50 ans et plus



29 %
ont entre 18 et 34 ans

38 %
ont entre 35 et 49 ans

Principales difficultés rencontrées par les salariés aidants



Source : étude Kantar pour AXA sur les salariés aidants, menée en deux volets auprès des salariés et des décideurs d'entreprises. Étude quantitative réalisée en ligne au mois de mai 2023 auprès de 460 salariés aidants, parmi un échantillon représentatif de 2 000 salariés. Entretiens individuels qualitatifs réalisés en avril 2023 auprès de 14 décideurs d'entreprises (DG, DRH...) répartis sur différentes tailles salariales (de 10 à 1 000 salariés), secteurs, et zones géographiques.



Ce qu'il faut retenir...

Quels sont les besoins prioritaires des aidants ?

- Horaires de travail plus flexibles **43 %**
- Jours de congés supplémentaires pour les salariés aidants **30 %**
- Permettre ou élargir le télétravail **22 %**

Changer le regard pour libérer la parole

50% des salariés aidants déclarent que **leur employeur est au courant** contre **73%** lorsque des solutions sont mises en place



Quels sont les bénéfices d'un accompagnement aidant pour l'entreprise ?

- 1 Amélioration du **bien-être** des salariés aidants.
- 2 Amélioration de **l'image de l'entreprise** en tant qu'employeur socialement responsable.
- 3 **Retenir** les salariés expérimentés/compétents.
- 4 Renforcer **l'engagement** et la **fidélisation**.
- 5 **Réduire l'absentéisme** et les **arrêts de travail**.



Soutenir les salariés aidants au-delà des dispositifs légaux



67%

des salariés aidants, **soutenus par leur entreprise**, déclarent parvenir à concilier leur vie professionnelle et leur situation d'aidant



79%

considèrent que la généralisation du **télétravail** leur facilite la gestion de leur emploi du temps

Un accompagnement social nécessaire pour assurer la durabilité des entreprises !



91% des salariés aidants interrogés estiment **légitimes** que des services de **soutien** aux aidants soient **proposés par le biais de leur assurance d'entreprise**.



● PANORAMA DE L'AIDANCE p. 10

- ▶ • État des lieux
Dr Hélène Rossinot p. 12

● DISPOSITIFS RÉGLEMENTAIRES p. 17

- Interview de Cécilia Panicacci,
Juriste AXA France p. 18

● DÉCRYPTAGE DES ÉTUDES AXA p. 21

- Chiffres clés des études p. 22
- Soutien des aidants en entreprise :
comment en faire une stratégie gagnant-gagnant ? p. 24
 - Résultats de l'enquête quantitative
auprès des salariés aidants p. 24
 - Résultats de l'enquête qualitative
auprès des Directeurs Généraux,
Directeurs des Ressources Humaines,
Décisionnaires en entreprise p. 29

● AIDES ET OFFRES AXA p. 33

- Des mécénats AXA pour soutenir la recherche p. 34
- Des solutions AXA pour tous les français
confrontés à l'aidance p. 35
 - Dispositifs accessibles à tous les Français p. 35
 - Agir pour les clients p. 36



● TÉMOIGNAGES p. 41

ASSOCIATIONS

- Christine Chaumont,
ASSOCIATION LA MARGUERITE p. 42
- Morgane Hiron, COLLECTIF JE T'AIDE p. 46
- Claudie Kulak,
LA COMPAGNIE DES AIDANTS p. 54

- ▶ • Henri de Rohan Chabot,
FONDATION FRANCE RÉPIT ET MÉTROPOLE AIDANTE p. 58

SALARIÉS

- Anne-Sophie Luce, AXA p. 60
- ▶ • Marina Al Rubaee, LES AIDANTES & CO p. 66

ENTREPRISES

- Mathilde Benqué, PIERRE FABRE p. 68
- Frank Nataf, AUXILIFE p. 74
- ▶ • Henry-Louis Schwal, FORMELL p. 79

PARTENAIRES SOCIAUX

- Sophie Mandelbaum, AXA p. 80
- ▶ • Géraldine Fort, ORSE p. 82

CARE MANAGEMENT

- Mariam Baron-Elouzzani et Cristina Barbosa,
Care Managers AXA ASSISTANCE p. 84

● CONCLUSION p. 91

● REMERCIEMENTS p. 93



● PANORAMA DE L'AIDANCE



État des lieux

● LA SITUATION DES PROCHES AIDANTS EN FRANCE

Onze millions⁽¹⁾ de Français accompagnent l'un de leurs proches au quotidien, que cette personne soit âgée, malade ou porteuse d'un handicap. On les appelle « aidants » ou « proches aidants ». Si dans l'inconscient collectif, l'idée de prendre soin de l'un de ses proches est plutôt liée à la retraite, dans les faits il n'en est rien. 61 % de ces onze millions d'aidants exercent une activité professionnelle, et la moyenne d'âge de début de l'aidance est de 36 ans⁽²⁾. Bien loin des préjugés, donc. On peut ajouter à ce chiffre, celui des 450 000 jeunes adultes aidants⁽³⁾, aujourd'hui encore étudiants, et demain sur le marché du travail.

Ils représentent environ un salarié sur cinq. Le vieillissement de la population ne faisant qu'augmenter, les estimations montrent qu'en 2030, ce chiffre évoluera pour atteindre un salarié sur quatre. **Ce sujet est donc incontournable pour les entreprises, mais loin d'être l'obstacle que beaucoup considèrent. Bien au contraire, même.**

● CE QUE NOUS SAVONS DE L'AIDANCE

Avant de nous intéresser à la façon dont les entreprises peuvent être impactées par la question, il est primordial de bien comprendre la réalité qui se cache derrière ces mots parfois un peu obscurs pour ceux qui n'ont jamais été concernés.

Le quotidien d'un aidant en France

Si tous les aidants ne réalisent pas les mêmes tâches, car elles sont avant tout liées à l'état de santé et au type d'aide requise par le proche, on retrouve un tronc commun partagé par nombre d'entre eux. Pour mieux comprendre ce que représente l'aidance, voici un aperçu (non exhaustif) des différentes casquettes qui peuvent être portées par les intéressés :

• **Soutien moral** : cela peut paraître simple et rapide au premier abord, mais c'est loin d'être le cas. Écouter, rassurer, être réellement présent pour quelqu'un demande de l'attention, de l'énergie et du temps⁽⁴⁾.

• **Accompagnement** lors des déplacements et des rendez-vous médicaux.



Dr Hélène ROSSINOT,
Médecin, Auteur,
Conférencière

• **Gestion des documents administratifs** quotidiens, comme des dossiers exceptionnels (MDPH, CAF...) : toute personne ayant déjà eu affaire à ces dossiers de demande d'aide sait à quel point ils sont complexes et chronophages.

• **Coordination de l'équipe soignante**, en particulier lorsque la prise en charge a lieu à domicile. Cela signifie concrètement s'occuper au minimum des plannings, au maximum de recruter les intervenants, de gérer les remplacements, les stocks de produits (pansements...) à leur disposition, la transmission d'informations entre les différents intervenants.

• **Surveillance de l'état de santé et de son évolution** : l'aidant est bien souvent capable de déceler les changements et dégradations rapidement, mais cela nécessite une vigilance importante et régulière.

• **Veille technique et vérification du matériel, particulièrement lors des prises en charge à domicile** : jauge de consommation des produits, bon fonctionnement des machines...

• **Aide aux déplacements** en intérieur, et notamment transferts entre le lit et le fauteuil, ou accompagnement pour aller jusqu'aux toilettes. Cela nécessite de la force et de la technique (et le risque de blessure n'est jamais mince).

• **Gestion des urgences**, ce qui peut signifier de passer la nuit aux urgences et d'aller travailler à la sortie.

• **Tâches ménagères**, qui doublent si le proche ne partage pas le même domicile.

Les risques associés à l'aidance

Parce que ces situations diffèrent d'une personne à l'autre, tous les aidants n'ont pas la même charge au quotidien, et donc les mêmes risques. Cependant attention à ne pas se fier à la simple

gravité de l'état de santé du proche, qui ne fait pas tout. Un proche atteint d'une maladie chronique perçue comme peu sévère par la société (comme un diabète) peut être complexe à accompagner en fonction du rôle que l'on tient à ses côtés. Le monde du soin est un univers dans lequel tous les préjugés doivent être mis de côté afin d'accompagner correctement les aidants.

• Risques d'épuisement

La Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES), organe du Ministère de la santé, a publié en 2012 un article considérant que « 20 % des aidants ressentent une charge importante ». La notion de « charge » s'appuie sur des éléments objectifs comme les tâches réalisées, leur nature et leur volume horaire, les ressources disponibles

et un élément subjectif primordial : le ressenti de l'aidant⁽⁵⁾. Les aidants concernés par cette charge importante sont très directement à risque d'épuisement, du simple fait de leur rôle.

• Risques pour la santé physique et mentale

Une étude de 2016, menée par l'équipe du professeur Martina Brandt de l'Institut de sociologie de Dortmund⁽⁶⁾ s'est intéressée à l'impact sur la santé du rôle d'aidant d'un patient âgé, en comparant les différents systèmes de soins de onze pays européens (France, Royaume-Uni, Italie, Espagne, Autriche, Belgique, Danemark, Pays-Bas, Suède, Allemagne, Suisse), partant de l'hypothèse que les effets de l'aidance sur la santé peuvent varier en fonction des politiques de santé et de l'organisation des prises en charge.

Témoignage vidéo :

Médecin, Auteur et Conférencière, le Docteur Hélène Rossinot est une référence sur le thème de l'aidance !

Elle nous partage ses convictions sur la question des salariés aidants et sur l'importance de changer notre regard ! Elle nous fait part également des initiatives en France et à l'international. De nombreuses sources d'inspiration !

Retrouvez l'intégralité de l'interview filmée en scannant ce QR code



(1) Source BVA 2022 /Fondation April.

(2) OCIRP/Via Voice 2022 : « SALARIÉS AIDANTS, RH, RSE ET DIALOGUE SOCIAL ».

(3) Géraldine Dorard, Basilie Chevrier, Aurélie Untas. Qui sont les jeunes adultes aidants étudiants en France ? Résultats de l'étude CAMPUS-CARE. Webinaire JAID - Recherche sur les Jeunes Aidants, Jan 2023, Paris, France. (hal-03976798)

(4) Ma famille, mon job et moi. Les clés pratiques d'un médecin à ceux qui aident un proche. Dr Hélène Rossinot. Robert Laffont 2023.

(5) Collectif Je t'aide, « La santé des aidants, un enjeu de santé publique », mai 2018.

(6) OKaschowitz J., Brandt M., « Health effects of informal caregiving across Europe: A longitudinal approach », Social Science & Medicine, vol. 173, 2017, p. 72-80.





Les résultats obtenus sont assez édifiants : peu importe le pays, les aidants (qu'ils partagent leur domicile avec le patient ou non) signalent une détérioration de leur santé mentale. Cependant, le seul pays où un lien significatif a été mis en évidence entre dégradation de la santé « physique » et rôle d'aidant (partageant son domicile avec le patient) est la France. L'article enfonce d'ailleurs le clou : « Être aidant semble particulièrement préjudiciable en France »⁽⁷⁾.

● CUMUL DU RÔLE D'AIDANT ET D'UNE ACTIVITÉ SALARIÉE

Une addition difficile pour l'aidant

Les chiffres que nous venons d'aborder concernent tous les aidants. Cependant **une partie d'entre eux cumule ce rôle avec un travail salarié, ce qui précipite bien souvent leur épuisement.**

Les dernières données sont d'ailleurs particulièrement claires à ce sujet :

58 % d'entre eux sont en difficulté physique et mentale⁽⁸⁾. Les résultats de l'enquête AXA/Kantar mettent d'ailleurs bien en

évidence **la fatigue** (ressentie par 57 % des salariées aidantes interrogées) et **la charge mentale** (45 %).

De la même manière, 43 % d'entre eux jugent leur état de santé mentale moyen ou mauvais (vs 34 % pour l'ensemble des salariés). 28 % se déclarent en situation de souffrances psychologiques (vs 19 %) et 34 % se sentent souvent à bout de force (vs 24 %). Enfin, un tiers des salariés aidants indique avoir **des troubles de sommeil** (vs 29 %)⁽⁹⁾, 54 % se disent **épuisés professionnellement** (vs 49 %) et 49 % **stressés au travail** (vs 39 %).

Et l'impact ne concerne pas que leur santé, leur travail est également touché : **17 % des aidants actifs ont dû aménager leurs horaires, 12 % réduire leur temps de travail, 10 % arrêter leur activité et 5 % changer d'emploi⁽¹⁰⁾.**

La peine est donc double : une situation complexe à gérer dans sa vie personnelle, et une vie professionnelle qui en pâtit.

● SOUTENIR LES SALARIÉS AIDANTS : UN CALCUL ÉCONOMIQUE GAGNANT

De trop nombreux employeurs considèrent aujourd'hui encore que la vie personnelle des salariés ne les regarde pas, et utilisent cette excuse pour ne pas accompagner les salariés qui en

auraient bien besoin. C'est un mauvais calcul tant financier que stratégique.

Si la France manque de chiffres précis pour estimer le coût pour les employeurs de ne pas soutenir leurs salariés aidants, d'autres pays ont été plus performants et montrent **l'ampleur des coûts cachés de l'aide**.

Une étude a estimé que le coût en termes de perte de productivité pour les entreprises américaines oscille entre 17,1 et 33 milliards de dollars par an. Ces nombres reflètent l'absentéisme (5,1 milliards de dollars), la baisse de quotité de travail (4,8 milliards de dollars), le remplacement des employés (6,6 milliards de dollars) et les ajustements des journées de travail (6,3 milliards de dollars)⁽¹¹⁾.

De manière plus large, des estimations récentes dans les pays anglo-saxons avancent le coût annuel de 1 500 € par aidant pour les entreprises⁽¹²⁾.

Ne pas soutenir ses salariés aidants coûte cher ... Bien plus que la mise en place d'une culture d'entreprise qui leur est favorable !

La bonne nouvelle ? **Toutes les données montrent que soutenir les salariés aidants fonctionne !**

Une étude réalisée en 2012 auprès de 223 dirigeants britanniques montre qu'ils corroborent les effets bénéfiques de ce soutien. En effet, la vaste majorité d'entre eux considère que ces mesures ont eu un impact important, ou du moins notable, dans leur capacité à **attirer et fidéliser leur personnel** mais aussi à **améliorer leur moral, leur engagement envers l'entreprise...**



(11) MetLife Mature Market Group, National Alliance for Caregiving, and the University of Pittsburgh Institute on Aging. (2010). The MetLife Study of Working Caregivers and Employer Health Costs: Double Jeopardy for Baby Boomers Caring for their Parents.

(12) <https://www.strategie.gouv.fr/infographies/engagement-entreprises-leurs-salaries-aidants>

(13) <https://www.gov.uk/government/publications/supporting-working-carers-the-benefits-to-families-business-and-the-economy>

(14) Ma famille, mon job et moi. Les clés pratiques d'un médecin à ceux qui aident un proche. Dr Hélène Rossinot. Robert Laffont 2023.

Et plus encore, ils ont constaté que cela permettait de **réduire les coûts et les recrutements et à diminuer les congés maladie et l'absentéisme**. De même, un rapport réalisé en 2013 par le ministère du travail britannique en partenariat avec des associations⁽¹³⁾ montre que la mise en place de supports de compréhension et d'accompagnement des personnes en situation d'aide au sein de l'entreprise produit des bénéfices partagés par l'ensemble de l'organisation.

En plus d'une réduction des congés maladie et de l'absentéisme de 88 %, d'une réduction des coûts de production de 55 % et d'une réduction du recrutement et des coûts de formation de 65 %, cette étude montre également des équipes au travail plus efficaces (+ 75 %) ainsi qu'une augmentation de la productivité (+ 69 %) et une amélioration du management (+ 80 %)⁽¹⁴⁾.

● LES SALARIÉS AIDANTS : DES ATOUTS POUR VOS ENTREPRISES

Les aidants sont loin d'être un poids pour leur employeur, comme certains semblent le penser. Ils ont certes besoin de certaines attentions, d'un accompagnement pour traverser cette période de leur vie complexe, mais leur rôle auprès de leur proche leur permet également de développer de nombreuses *soft skills* ou compétences relationnelles que beaucoup d'entreprises recherchent actuellement. Quatre salariés sur cinq en sont sûrs, d'après l'étude AXA/Kantar, et à raison !

Écoute, empathie, gestion des conflits, communication, résolution de problèmes complexes, fiabilité, organisation... La liste est loin d'être terminée !

Dans un monde du travail en pleine évolution, ces profils sont de plus en plus recherchés. Ne prenez pas le risque de les perdre parce que vous n'avez pas su les épauler lorsqu'ils en avaient besoin !

Soutenir ses salariés aidants pour une entreprise n'est pas un service à rendre optionnel. C'est une stratégie gagnant-gagnant.

● COMMENT PEUT-ON SOUTENIR LES SALARIÉS AIDANTS ?

La priorité : faire évoluer les regards en interne

Avant de mettre en place des mesures, il est prioritaire de travailler sur la culture de l'entreprise. Même si de nombreuses aides sont disponibles, si les salariés craignent d'être stigmatisés, ou mis au placard en montrant qu'ils sont concernés, ils n'oseront

(7) Aidants, ces invisibles. Dr Hélène Rossinot. Ed de l'Observatoire. 2019.

(8) OCIRP/Viavoice 2022 : Salariés aidants, RH, RSE et dialogue social.

(9) <https://newsroom.malakoffhumanis.com/actualites/malakoff-humanis-presente-les-resultats-de-son-observatoire-des-salaries-aidants-01a0-63a59.html>

(10) Enquête IPSOS-Macif sur la situation des aidants en 2020.



pas demander à y avoir recours, les services resteront inutilisés et les aidants en détresse.

Cela a été constaté en Australie, où le Fair Work Act, loi mise en place en 2009, permet une flexibilité des horaires à tous les aidants qui en font la demande. Les études montrent qu'en réalité le facteur prédictif le plus important du maintien ou non de l'aidant à son poste – et ce dès le début de sa prise de responsabilité – est plutôt sa propre perception de ce qu'il est possible de faire en termes d'aménagement des conditions de travail, plus que la simple possibilité offerte par la loi⁽¹⁵⁾...

Cette évolution des regards et de la culture d'entreprise passe par une communication interne très claire, une formation des managers et ressources humaines à l'accompagnement des salariés, des événements de sensibilisation (conférences, groupes de travail...) et une réelle éducation à tous les étages hiérarchiques sur le sujet.

C'est le minimum pour que les employés n'aient plus peur de parler de leur situation au travail. Rappelons que seuls 26 % des salariés aidants le font, d'après une publication de 2022⁽¹⁶⁾.

Les mesures possibles pour les entreprises

■ **Un travail plus flexible :** horaires aménageables, télétravail, tolérance concernant les possibles retards ou départs précipités... Ces solutions sont plébiscitées autant en France qu'à l'autre bout du monde, en Australie⁽¹⁷⁾.



■ **Un soutien financier :** Il peut être mis en place de différentes façons, en fonction des moyens de l'organisation. Il peut prendre la forme du versement d'un complément de rémunération, allant jusqu'au maintien du salaire, lorsque le salarié prend un congé proche aidant (la faible indemnisation de cette mesure est une des raisons principales du peu de recours que l'on observe aujourd'hui), mais également d'une aide ponctuelle ou permanente en complément de revenu. L'entreprise peut également s'engager à améliorer le droit à la retraite complémentaire pour les périodes d'interruption de carrière liées au rôle d'aidant. Accompagner un proche est très souvent lourd financièrement, et certains employés se retrouvent dans des situations très compliquées de ce fait⁽¹⁸⁾.

■ **Des congés dédiés supplémentaires.**

■ La mise en place de **référents aidants formés** (si possible différents des référents handicap) afin d'accompagner les salariés, et de leur fournir des informations précises et fiables.

■ **L'accès à des ressources externes :** assistantes sociales, psychologues, aides au lien avec des associations extérieures ou des prestataires

ASSUREURS, ENTREPRISES : UNE VRAIE FORCE POUR CONVAINCRE

La France est très en retard sur la question des aidants, et encore plus sur celle des salariés aidants. Pour donner un ordre de grandeur, la Grande-Bretagne a mis en place sa loi sur la reconnaissance des aidants en 1995, alors qu'en France le terme « aidant » n'apparaît pour la première fois que dans la loi pour l'adaptation de la société au vieillissement de 2015.

De nombreux états proposent des congés proches aidants bien plus performants que le nôtre, comme l'Irlande, et un accompagnement plus solide de manière générale des aidants.

S'il est du rôle de l'employeur de garantir la Qualité de Vie au Travail de ses collaborateurs, il est de celui de l'État de fournir un réel soutien aux aidants. Assureurs et entreprises ont une place privilégiée et un poids non négligeable pour porter ce message au plus haut niveau et enfin faire évoluer la manière dont les salariés aidants sont accompagnés.

Soyez fiers des salariés aidants, ils font preuve d'humanité, de résilience, et ils le méritent. C'est tous ensemble que nous obtiendrons leur reconnaissance !

(15) Aidants, ces invisibles. Dr Hélène Rossinot. Ed de L'observatoire 2019.

(16) OCIRP/Viavoie 2022 : Salariés aidants, RH, RSE et dialogue social.

(17) Australian Bureau of Statistics 2009, Survey of Disability, Ageing and Carers.

(18) Ma famille, mon job et moi. Les clés pratiques d'un médecin à ceux qui aident un proche. Dr Hélène Rossinot. Robert Laffont 2023.

DISPOSITIFS RÉGLEMENTAIRES



Interview de Cecilia PANICACCI

Juriste AXA France



Cécilia PANICACCI,
Juriste AXA France

2 • Autre type de dispositif, le **congé de solidarité familiale** qui permet au salarié de s'absenter pour assister un proche en fin de vie. Ce proche peut être un ascendant, un descendant, un frère, une sœur ou une personne partageant le même domicile que le salarié. Le proche doit souffrir

“
Aujourd'hui en France, il n'y a pas d'obligation à la charge des employeurs de financer ces congés.”

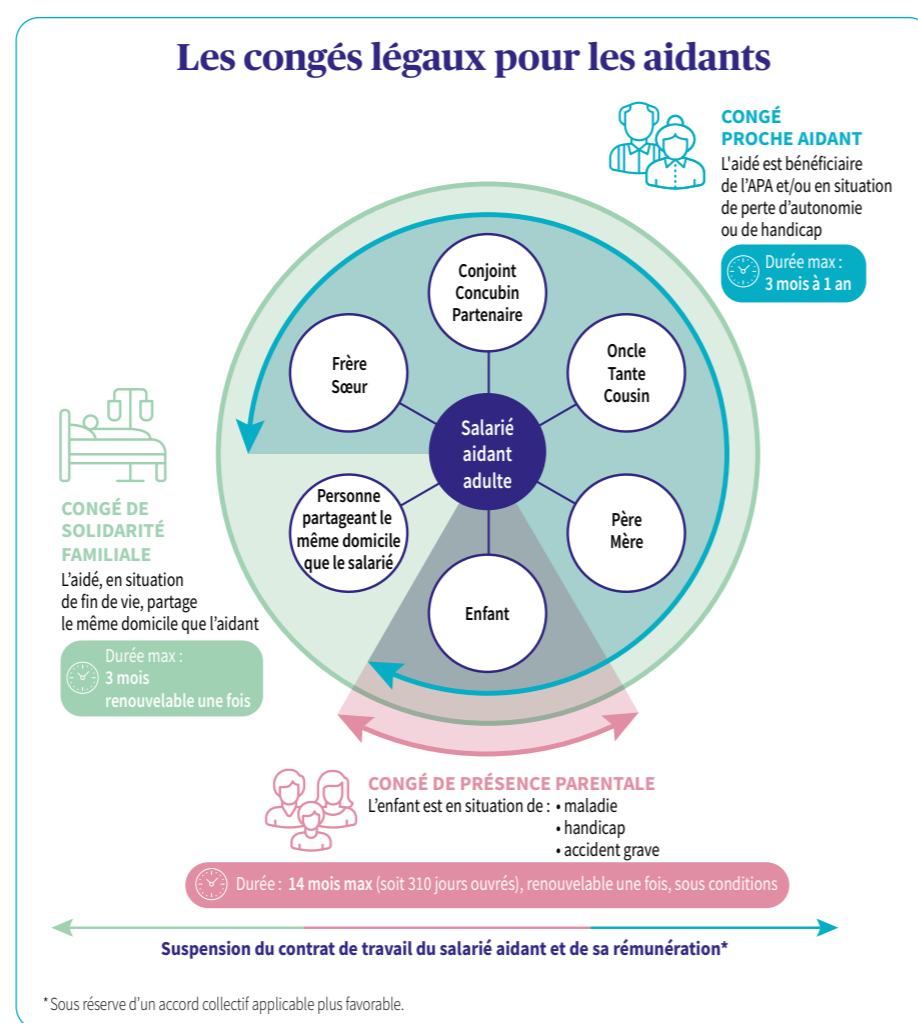
d'une pathologie mettant en jeu son pronostic vital ou être en phase avancée ou terminale d'une affection grave et incurable.

3 • Enfin, le **congé de présence parentale** qui est ouvert à tout salarié, dont l'enfant à charge (au sens des prestations familiales soit 20 ans maximum) est atteint d'une maladie, d'un handicap ou a été victime d'un accident d'une particulière gravité rendant indispensable une présence soutenue du salarié à ses côtés et nécessitant des soins contraignants.

Cécilia bonjour et merci d'avoir accepté de faire un tour d'horizon des différents dispositifs existants à ce jour pour les salariés aidants. Pourrais-tu nous en dire plus ?

A ce jour, il existe trois types de congés à destination des salariés aidants lorsque ces derniers sont contraints de cesser leurs activités pour s'occuper d'un proche. Les modalités et durées de ces congés diffèrent selon le motif de l'absence du salarié.

1 • Le premier dispositif, le plus connu, est le **congé proche aidant**. Ce congé permet au salarié de suspendre son activité professionnelle pour s'occuper d'un proche en situation de handicap ou de perte d'autonomie. Le proche doit vivre de manière stable et régulière en France. Il peut s'agir du conjoint, du concubin, du partenaire, de l'ascendant ou du descendant du salarié mais aussi d'un parent collatéral jusqu'au 4^e degré ou de son conjoint. Le proche peut également être une personne âgée ou handicapée avec laquelle le salarié réside ou entretient des liens étroits et stables, bénéficiaire de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).



A noter que ces trois congés entraînent une suspension du contrat de travail du salarié et de sa rémunération.

Ces congés sont également ouverts aux travailleurs non-salariés et aux agents publics.

Tu nous as précisé qu'il existe donc 3 types de congés pour les salariés aidants. Mais combien de temps durent ces congés et comment sont-ils indemnisés ?

Aujourd'hui en France, il n'y a pas d'obligation à la charge des employeurs de financer ces congés, sauf disposition conventionnelle contraignante. C'est donc la Sécurité sociale qui indemnise les congés dès lors que les salariés en remplissent les conditions comme indiqué précédemment.

S'agissant du congé de proche aidant, sa durée maximale est fixée par la loi. Elle est de trois mois, renouvelable, sans pouvoir excéder une durée d'un an pour l'ensemble de la carrière du salarié. Une convention ou un accord de branche ou, à défaut une convention ou un accord collectif d'entreprise peut fixer, de manière plus favorable, sa durée ou le nombre de renouvellement possible. Le congé peut également être fractionné ou transformé en période d'activité à temps partiel, avec l'accord de l'employeur. Ce congé est indemnisé par la Caisse des Allocations Familiales (CAF) par une allocation journalière de proche aidant (AJPA). Son montant est fixé, depuis 2022, à la somme de 62,44 € par jour, pour 66 jours maximum pour l'ensemble de la carrière du salarié, avec un maximum de 22 jours par mois.

Concernant le congé de solidarité familiale, sa durée maximale est de trois mois, renouvelable une seule fois. Une convention ou un accord de branche ou, (à défaut une convention ou un accord collectif d'entreprise) peut, là encore, déterminer de manière plus favorable la durée maximale du congé ou le nombre de renouvellement possible. Le congé peut également être fractionné ou transformé en période d'activité à temps partiel, avec l'accord de l'employeur. Ce congé est

indemnisé par une allocation journalière d'accompagnement à domicile d'une personne en fin de vie (AJAP) versée par la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM). Son montant est fixé, depuis le 1^{er} juillet 2022 à 59,63 € par jour pour 21 allocations journalières versées au maximum. Lorsque le salarié exerce son activité professionnelle à temps partiel, le montant de l'allocation est réduit de moitié et le nombre maximal d'allocation journalière est porté à 42 jours.

Enfin pour le congé de présence parentale, le nombre de jours de congés dont peut bénéficier le salarié est au maximum de 310 jours ouvrés (soit 14 mois) dans une période dont la durée est fixée, pour un même enfant et par maladie, accident ou handicap, à trois ans. Ce congé peut être fractionné ou transformé en période d'activité à temps partiel, avec l'accord de l'employeur. Le congé peut être renouvelé une fois pour bénéficier de 620 jours lorsque le salarié justifie, avec un certificat médical établi par le médecin qui suit l'enfant, du caractère indispensable d'une présence soutenue du parent, au regard du traitement de la pathologie ou du besoin

d'accompagnement de l'enfant et de la poursuite des soins. Une allocation journalière de présence parentale (AJPP) est versée par la CAF au salarié concerné, tout le long de la durée du congé. Le montant de l'allocation est de 62,44 € par jour et 31,22 € pour une demi-journée et le nombre maximal d'indemnité journalière versé dans le mois est de 22 allocations.

Cécilia, pourrais-tu nous expliquer comment un assureur peut aider les entreprises à compléter l'indemnisation par la Sécurité sociale ?

On voit bien que l'indemnisation par la Sécurité sociale est insuffisante pour maintenir le salaire du salarié, contraint de s'absenter. Cette insuffisance est marquée par l'augmentation du nombre de personnes se déclarant proche aidant. Selon la dernière étude de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DRESS) **publiée le 2 février 2023**, 9,3 millions de personnes déclarent apporter une aide régulière à un proche en situation de handicap ou de perte d'autonomie en 2021.



Il est donc essentiel de pouvoir aider les entreprises à mettre en place des couvertures complémentaires dédiées aux proches aidants par décision unilatérale, référendum ou accord collectif négocié avec les organisations syndicales et confiées à des organismes assureurs. Cette couverture complémentaire doit prendre la forme d'indemnités journalières versées en complément des allocations perçues par le salarié (AJPA, AJAP ou AJPP) et calculées en fonction des revenus du salarié afin de lui permettre de lui garantir son niveau de vie, malgré la suspension de son contrat de travail.

Depuis le 1^{er} septembre 2022, les employeurs sont incités à mettre en place de telle couverture par la Direction



Il est donc essentiel de pouvoir aider les entreprises à mettre en place des couvertures complémentaires dédiées aux proches aidants par décision unilatérale, référendum ou accord collectif négocié avec les organisations syndicales et confiées à des organismes assureurs.



Outre la possibilité, pour les employeurs de bénéficier des exonérations sociales et fiscales depuis le 1^{er} septembre 2022, désormais un décret a élargi le congé de proche aidant à compter du 1^{er} juillet 2022 aux salariés ayant un proche classé en GIR⁽²⁾ 4.

de la Sécurité sociale qui a assimilé les prestations versées aux salariés proche aidants aux prestations de prévoyance complémentaire. **Cette assimilation permet donc aux entreprises de bénéficier d'exonérations sociales et fiscales sur leur financement lorsque ces garanties sont incluses dans le contrat collectif à adhésion obligatoire.**

Concernant les aidants, les lignes bougent et la prise de conscience de l'importance de leur rôle grandit. Pourrais-tu nous faire part des dernières évolutions réglementaires liées aux proches aidants ?

En effet, outre la possibilité, pour les employeurs de bénéficier des exonérations sociales et fiscales depuis le 1^{er} septembre 2022, désormais un décret a élargi le congé de proche aidant à compter du 1^{er} juillet 2022 aux salariés ayant un proche classé en GIR 4. Jusqu'à cette date, le salarié devait démontrer que le handicap ou la perte d'autonomie du

proche était « d'une particulière gravité », soit un classement en GIR 1 à 3. Cette notion a été supprimée afin d'étendre le congé aux salariés dont le proche est bénéficiaire de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA). Une disposition équivalente est prévue également pour les travailleurs non-salariés et les agents publics.

Plus généralement, on attend encore les modalités de mise en œuvre de la nouvelle branche de Sécurité sociale dédiée à la perte d'autonomie. Cette dernière a été créée par deux lois organiques et ordinaires du 7 août 2020. Le projet de loi Grand âge et autonomie, qui devait compléter les modalités assurantielles de ce nouveau régime de Sécurité sociale a été retardé par la crise sanitaire et malheureusement les pouvoirs publics ne semblent plus vouloir s'emparer de ce sujet. Gardons espoir que le sujet ne soit pas totalement abandonné !



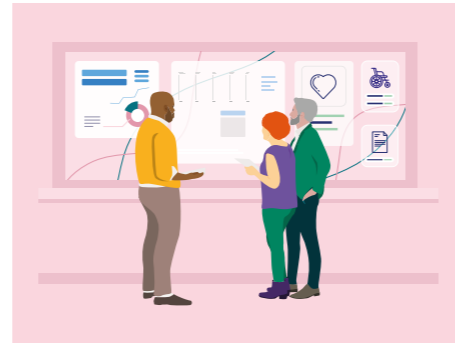
(1) AJPA : Allocation Journalière Proche Aidant AJAP : Allocation Journalière d'une Personne en fin de vie et AJPP : Allocation Journalière de Présence Parentale
(2) Le GIR (groupe iso-ressources) correspond au niveau de perte d'autonomie d'une personne âgée. Il existe six GIR : le GIR 1 est le niveau de perte d'autonomie le plus fort et le GIR 6 le plus faible.

● DÉCRYPTAGE DES ÉTUDES AXA



Chiffres clés des études

Etudes AXA réalisées en collaboration avec Kantar entre le 14 avril et le 2 mai 2023.



LES SALARIÉS AIDANTS REPRÉSENTENT PLUS DE 20% DES EFFECTIFS DES ENTREPRISES FRANÇAISES



23%
des salariés
apportent de l'aide à
un proche au moins
une fois par semaine

Qui sont-ils ?

Hommes **49%** Femmes **51%**



Âge moyen
43 ans

Cadres

19%

Professions intermédiaires

25%

Employés/Ouvriers

56%

Où travaillent-ils ?

Taille salariale

12% < 10 salariés
31% 10 à 99 salariés
18% 100 à 249 salariés
39% ≥ 250 salariés

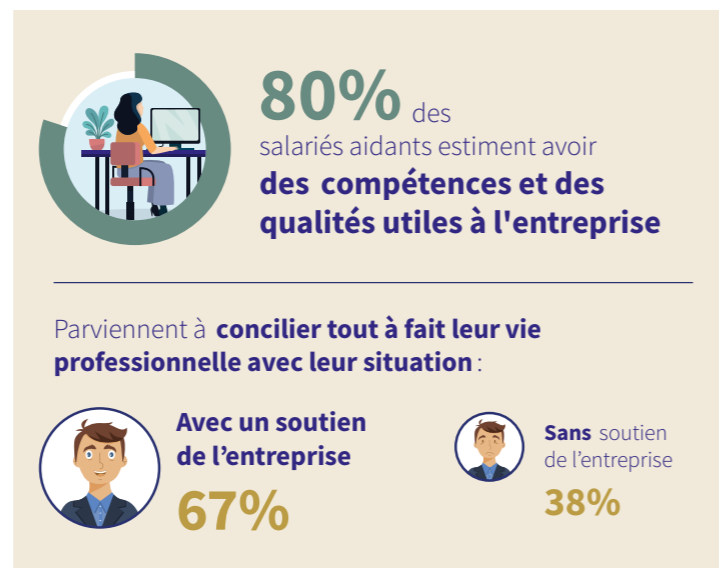
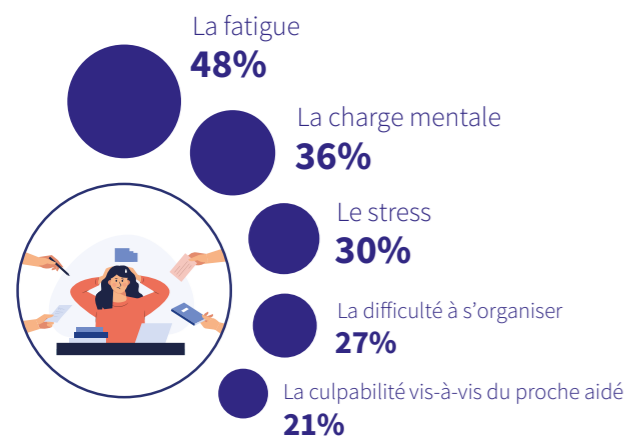


Secteur d'activité

21% Industrie
5% BTP
16% Commerce
6% Transport
51% Services

UN SOUTIEN DE L'ENTREPRISE EST ATTENDU DE LA PART DES SALARIÉS AIDANTS, POUR FAIRE FACE AUX DIFFICULTÉS LIÉES À LEUR SITUATION

Principales difficultés rencontrées par les salariés aidants dans leur vie professionnelle



KANTAR

LE TÉLÉTRAVAIL : UN MODE D'ORGANISATION APPRÉCIÉ PAR LES SALARIÉS AIDANTS

Plus de **4 salariés sur 10** ont la possibilité de télétravailler (43%)



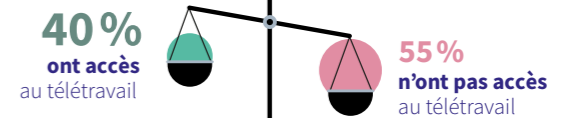
Considèrent que **le télétravail permet de faciliter la gestion de leur emploi du temps**



La fatigue, première difficulté citée par les salariés comme **conséquence de leur rôle d'aidant**, est moins ressentie par ceux qui ont accès au télétravail

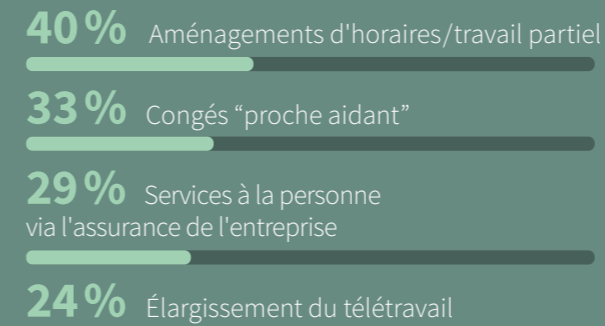


Part des salariés ressentant la fatigue lorsqu'ils...



4 SALARIÉS AIDANTS SUR 10 DÉCLARENT QUE LEUR ENTREPRISE A UN PROGRAMME SPÉCIFIQUE EN FAVEUR DES AIDANTS

Principales solutions proposées par les entreprises



Les salariés aidants informent plus souvent leur employeur lorsque des solutions sont mises en place par leur entreprise

Le salarié aidant informe son employeur de sa situation



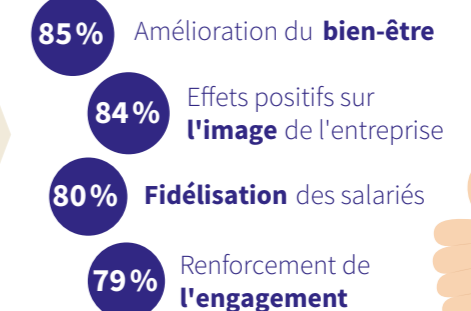
POUR LES SALARIÉS AIDANTS, LA MISE EN PLACE D'UN PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT A DE NOMBREUSES RETOMBÉES POSITIVES POUR L'ENTREPRISE

Parmi les mesures perçues comme les plus essentielles par les salariés aidants en entreprise :



Plus de **9 salariés aidants sur 10** trouvent légitime que des services "d'aide aux aidants" soient proposés via les **assurances santé/prévoyance** dont bénéficient les salariés

Quelles retombées pour l'entreprise ?



Source : étude Kantar pour AXA sur les salariés aidants, menée en deux volets auprès des salariés et des décideurs d'entreprises. Étude quantitative réalisée en ligne au mois de mai 2023 auprès de 460 salariés aidants, parmi un échantillon représentatif de 2 000 salariés. Entretiens individuels qualitatifs réalisés en avril 2023 auprès de 14 décideurs d'entreprises (DG, DRH...) répartis sur différentes tailles salariales (de 10 à 1 000 salariés), secteurs, et zones géographiques.

AXA KANTAR



Soutien des aidants en entreprise : comment en faire une stratégie gagnant-gagnant ?

Afin de mieux comprendre la place des salariés aidants dans le monde professionnel et le regard des entreprises sur eux, une étude a été réalisée par AXA en collaboration avec Kantar entre le 14 avril et le 2 mai 2023⁽¹⁸⁾. Cette étude nous apporte le regard croisé entre salariés aidants et entreprises, riche en enseignements.

Résultats de l'enquête quantitative auprès des salariés aidants

Chiffres clés

23 % des salariés apportent au moins une fois par semaine de l'aide à un proche parce qu'il ne peut pas accomplir certains actes de la vie quotidienne.

67 % des salariés aidants, pleinement soutenus par leur entreprise, parviennent à concilier leur vie professionnelle et leur situation d'aidant.

33 % des salariés aidants ont 50 ans et +.

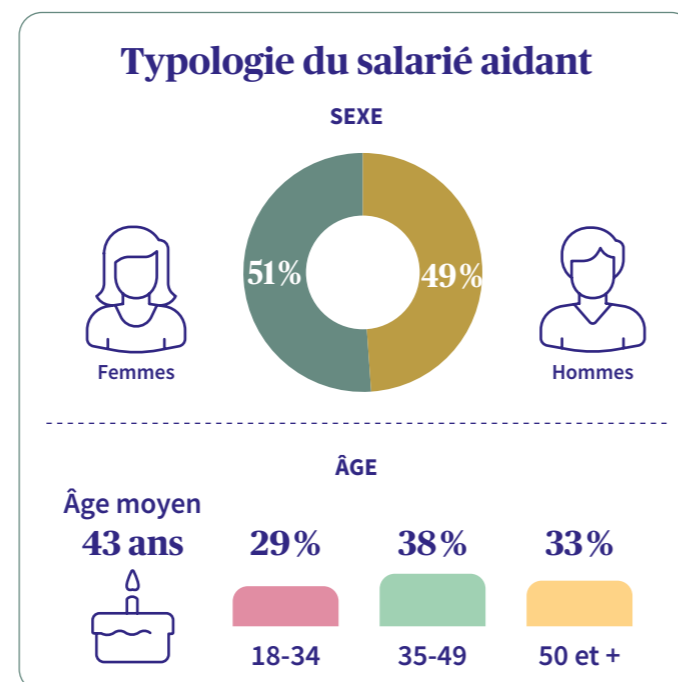
80 % des salariés aidants pensent développer des qualités et compétences utiles à l'entreprise.

91 % des salariés aidants estiment légitime que des services de soutien aux aidants soient proposés par leur entreprise par le biais de leurs assurances santé / prévoyance.

● LES AIDANTS EN ENTREPRISE : CARTOGRAPHIE D'UNE POPULATION MÉCONNUE

Une majorité de femmes et de seniors

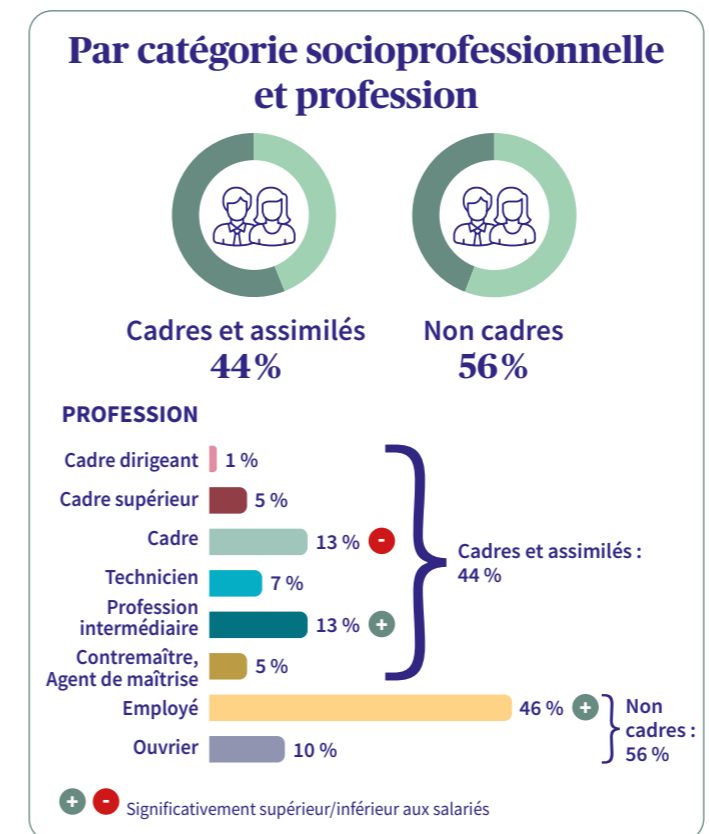
Près d'1 salarié du secteur privé sur 4 déclare apporter de l'aide à un proche au moins une fois par semaine et près d'1 sur 5 plusieurs fois par semaine. Parmi eux, une majorité des aidants (51 %) sont des femmes (vs 49 % d'hommes) et des seniors. L'âge moyen des aidants parmi les salariés du privé est de 43 ans. 38 % des aidants ont entre 35-49 ans et 33 % 50 ans et plus.



Ces chiffres viennent corroborer un phénomène de société qui fait de plus en plus parler de lui. Il s'agit de la fameuse « génération sandwich », soit des personnes qui soutiennent à la fois leurs aînés mais aussi leurs enfants dans leur vie quotidienne. Le vieillissement de la population et l'âge plus élevé à la procréation expliquent cette tendance. Les femmes se retrouvent souvent au cœur des solidarités familiales.

Des aidants plus présents dans les professions et catégories socioprofessionnelles non-cadres

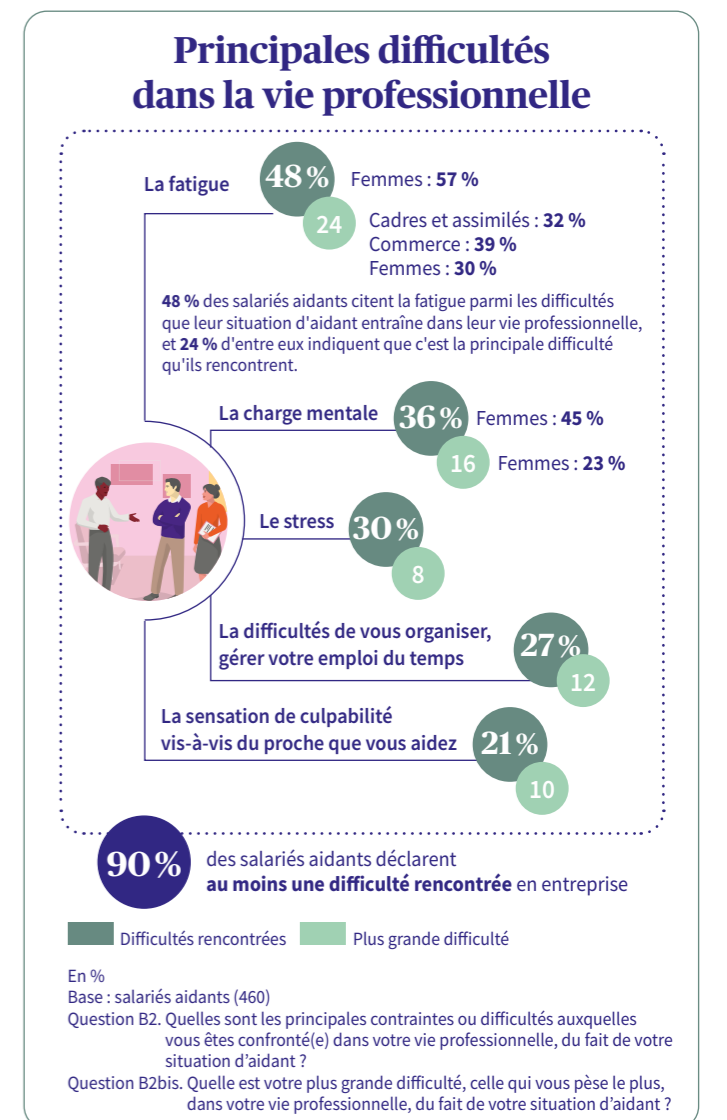
Si aucune catégorie socio-professionnelle n'est épargnée, les salariés aidants occupent cependant moins de postes de cadre que les non-aidants. En effet, l'étude révèle que **55 % des aidants ne sont pas managers (vs 45 % managers), 56 % des aidants se comptent parmi les non cadres (professions et catégories socioprofessionnelles) vs 44 % parmi les cadres et assimilés**. Ces chiffres peuvent souligner les difficultés rencontrées par les aidants de faire carrière dans l'entreprise du fait de leur investissement plus réduit. Ils peuvent également traduire les difficultés économiques des professions et catégories socioprofessionnelles - pour confier leurs aînés dans des EHPAD ou faire appel à des aides à domicile. Enfin, ces résultats peuvent également suggérer l'hypothèse d'une méconnaissance des systèmes d'aide possible par ce public. Cette fragilité financière freine certainement l'accès aux offres de service dans ce domaine et met donc ces salariés en première ligne du soutien apporté.



● CONCILIER RÔLE D'AIDANT ET VIE PROFESSIONNELLE : UN DÉFI AU QUOTIDIEN

Des répercussions sur la santé

Si la plupart des salariés aidants déclarent parvenir à concilier leur vie professionnelle et leur situation d'aidant, **seuls 38 % y parviennent tout à fait. 9 salariés aidants sur 10 font face à des difficultés en entreprise**. La fatigue, la charge mentale et le stress représentent le trio de tête des difficultés rencontrées. Les éléments qui pèsent le plus, notamment pour les femmes, sont la fatigue et la charge mentale. Cependant, 67 % des salariés aidants qui se disent pleinement soutenus par leur entreprise déclarent y parvenir tout à fait.



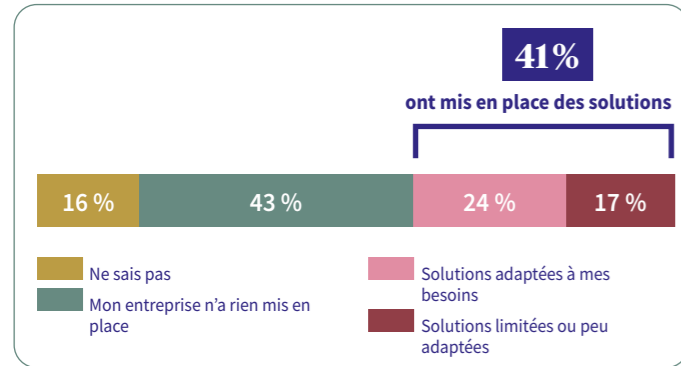
Le rôle d'aidant a des conséquences sur la santé des personnes concernées lorsque celui-ci ne permet plus d'avoir un équilibre de vie. Les résultats de l'étude sont en phase avec les constats faits par les autorités de santé. Les aidants peuvent souffrir en effet de fatigue excessive, de troubles du sommeil, de perte d'appétit, etc. Alors que leur santé physique et mentale peut être altérée, les proches aidants reportent souvent leur consultation auprès des professionnels de santé par manque de temps.

18. Interrogation longue de 460 salariés aidant un proche au moins une fois par semaine, identifiés au sein de l'échantillon global.

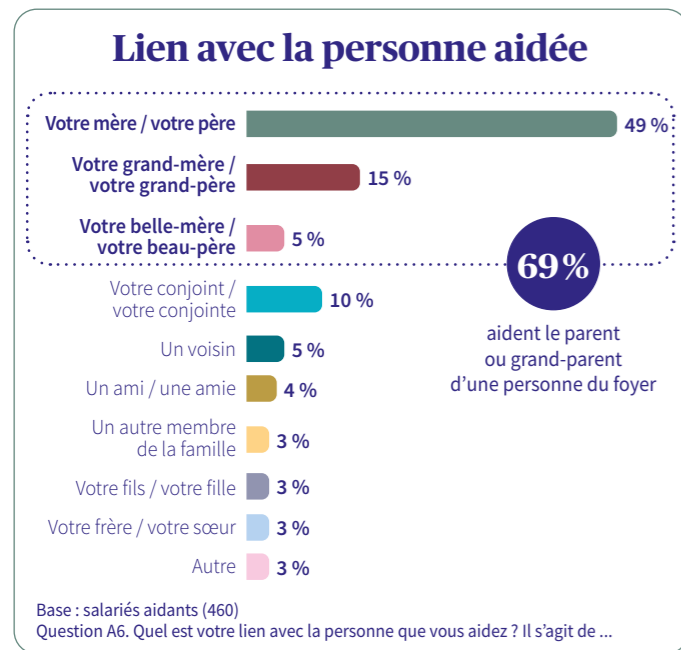


Des solutions personnelles pour les soutenir dans leur vie quotidienne

Pour les aider à s'organiser, **plus de 3 aidants sur 4** ont mis en place des solutions personnelles, notamment en s'appuyant sur un autre membre de la famille et en respectant un planning très précis. Les solutions de garde ou le recrutement d'une aide à domicile n'arrive qu'en 3^e et 4^e position.



Les résultats de l'étude reflètent la réalité vécue par les proches aidants. Les personnes qui viennent en aide à leurs aînés en situation de dépendance sont dans la majorité des cas les conjoints, les enfants, les frères et les sœurs. La part d'aide à un parent augmente avec l'âge du salarié et représente deux tiers des cas pour les salariés seniors.



Les solutions de garde ou d'aide à domicile représentent également un coût pour les familles et le manque de disponibilité du personnel accompagnant peut également représenter un frein.

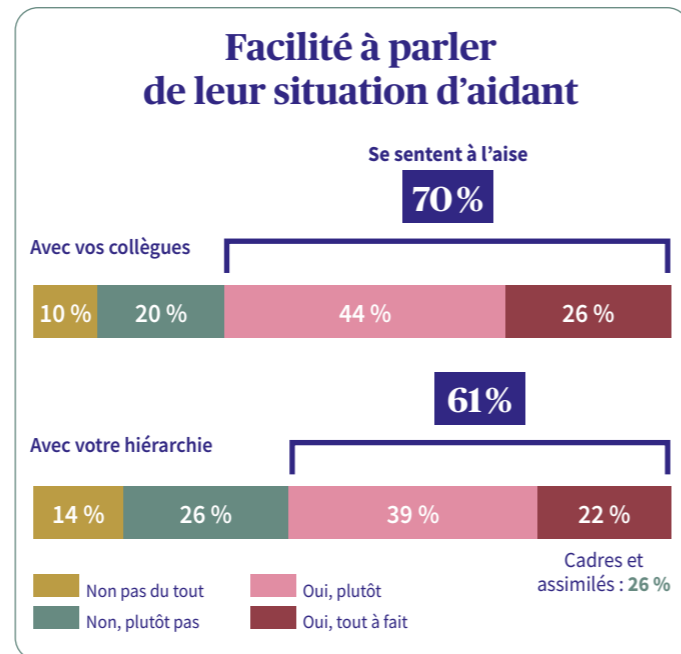
Le télétravail : une solution limitée

Pour plus de 4 salariés aidants sur 10 qui ont la possibilité de télétravailler, cette pratique a eu un impact positif pour gérer leur

emploi du temps en tant que proche aidant. Le télétravail facilite l'organisation et le bien-être des salariés aidants. **Les salariés qui télétravaillent sont plus nombreux à parvenir, tout à fait ou plutôt, à concilier vie professionnelle et vie personnelle (93 % vs 86 %) et moins nombreux à ressentir la fatigue comme une difficulté dans leur vie professionnelle (40 % vs 55 %).** Cependant, cette possibilité de télétravail est inégale entre les salariés. Elle concerne davantage les cadres et les entreprises plus importantes en taille (> 250 salariés.) Or les salariés aidants se retrouvent majoritairement dans les catégories Non cadres qui ont donc moins accès au télétravail.

Un sujet encore tabou en entreprise

Les salariés aidants sont plus à l'aise pour parler de leur situation avec leurs collègues qu'avec leur hiérarchie. **Pour 4 aidants sur 10, il est difficile d'évoquer le sujet avec leurs supérieurs. Par ailleurs, l'employeur n'est au courant de leur situation que dans seulement 1 cas sur 2.** Lorsque l'employeur est informé de la situation, la majeure partie des salariés aidants ne se sent que partiellement intégrée et soutenue. 14 % des salariés aidants seniors se sentent même totalement isolés.

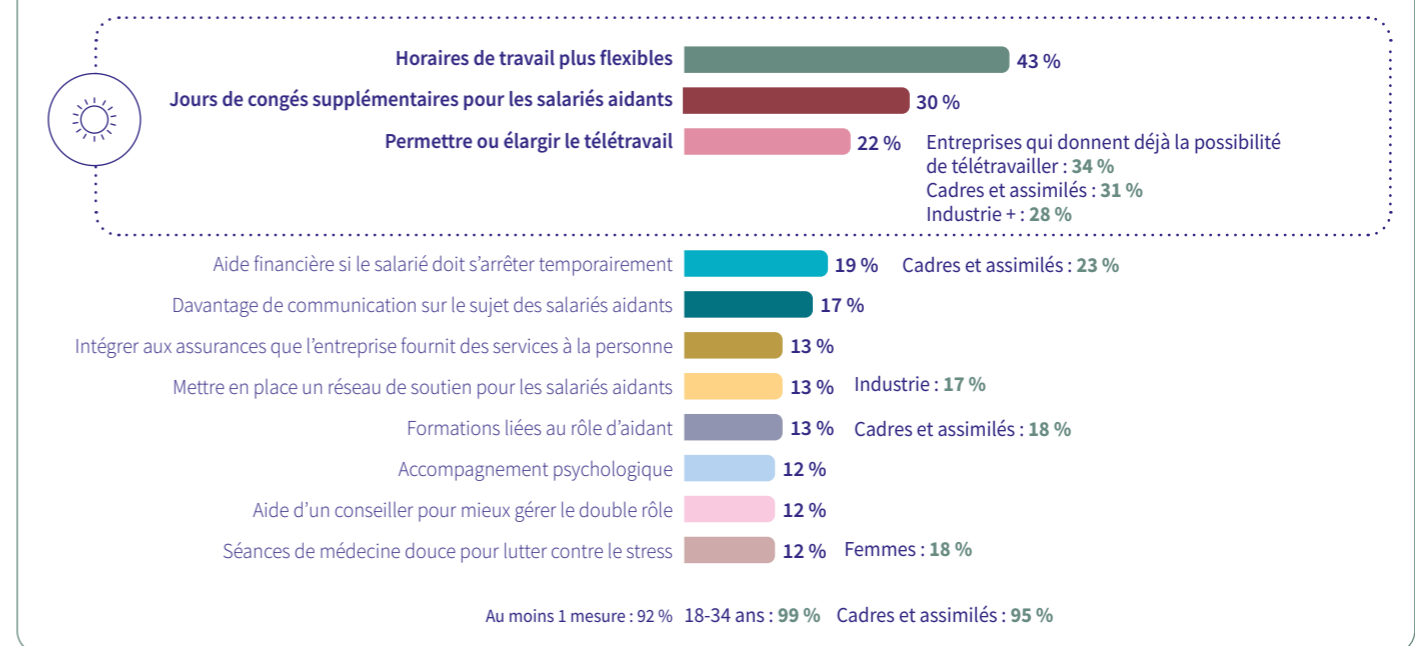


Ces chiffres montrent que le sujet des aidants est encore caché ou tabou dans les entreprises. Il s'agit d'un sujet qui fait partie de leur vie personnelle et ils ont donc plus de mal à l'évoquer sur leur lieu de travail. Ils peuvent également craindre d'être moins bien perçus par leur employeur en dévoilant leur situation. Les employeurs ont de leur côté encore du mal à aborder pleinement cette thématique qui est liée à la vie personnelle du collaborateur.

Un soutien peu adapté

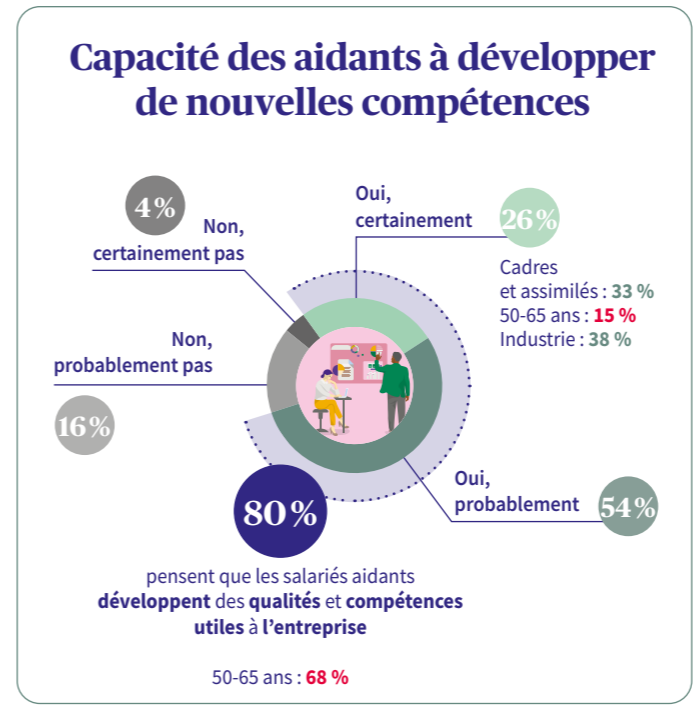
4 salariés aidants sur 10 déclarent que leur entreprise a un programme spécifique en faveur des aidants, mais les solutions proposées sont majoritairement considérées comme limitées ou

Mesures jugées essentielles en faveur des salariés aidants



peu adaptées aux besoins. Moins de la moitié des salariés aidants considèrent leur entreprise comme compréhensive envers leur situation et **seulement 15 % estiment qu'elle leur offre un soutien important.**

Si le rôle des aidants familiaux n'est pas nouveau, ce public est en forte augmentation du fait du vieillissement de la population. De plus en plus de personnes sont concernées et le phénomène est exponentiel. Les entreprises font face à une nouvelle problématique, comme ce fut déjà le cas par le passé avec d'autres publics, et ne sont pas encore matures sur le sujet.



Les solutions sont encore limitées dans la plupart des cas car chaque organisation cherche sa voie.

Les aidants : des compétences relationnelles (soft skills) spécifiques à envisager comme des atouts pour les entreprises ?

Les salariés aidants ne se considèrent pas comme un poids pour leur entreprise, un quart estime même que les salariés aidants ont un impact positif. **4 salariés aidants sur 5 considèrent que leur situation permet d'acquérir des qualités et des compétences utiles à l'entreprise.** Une opinion davantage partagée par les cadres et assimilés alors que les seniors sont plus en retrait sur ce point. Du point de vue des aidants, leur situation leur permet de développer certaines aptitudes spécifiques comme l'empathie, l'adaptabilité, le sens organisationnel ou encore leur maîtrise de soi en cas de difficultés.

En effet, les compétences relationnelles prennent une place de plus en plus importante dans les entreprises qui cherchent à développer celles de leurs collaborateurs. Dans un monde où les compétences techniques deviennent très rapidement obsolètes face à l'accélération de la digitalisation de l'économie, les entreprises cherchent à développer leurs compétences comportementales afin que les salariés puissent s'adapter rapidement aux nouveaux défis business.

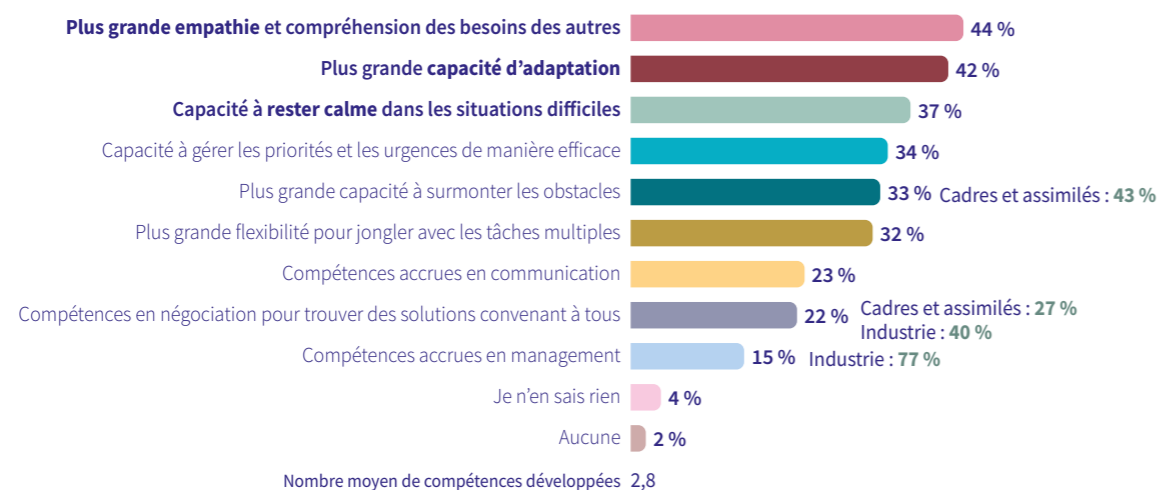
Soutenir les aidants : un bon moyen de faire rayonner la marque employeur de l'entreprise

Pour les salariés aidants, **la mise en place d'un programme d'accompagnement a de nombreuses retombées positives pour l'entreprise, à commencer par l'amélioration du bien-**





Compétences développées par les aidants



être, la fidélisation et l'engagement des salariés, ainsi que des effets positifs sur l'image de l'entreprise. Parmi les mesures perçues comme les plus essentielles par les salariés aidants en entreprise, nous retrouvons comme étant jugées prioritaires : l'aménagement du temps de travail avec plus de flexibilité, des jours de congés supplémentaires et l'élargissement du télétravail.

Dans un marché de l'emploi en tension, où les entreprises peinent à recruter et à fidéliser, la marque employeur devient indispensable. **Les salariés comme les candidats sont aujourd'hui très attentifs à la politique de RSE des organisations** notamment à travers leur programme en faveur de l'inclusion et de la diversité. Les proches aidants font partie des publics et des problématiques éligibles pour intégrer ce volet.

Résultats de l'enquête qualitative auprès des Directeurs Généraux, Directeurs des Ressources Humaines, Décisionnaires en entreprise

● DES ENTREPRISES CONSCIENTES DE LA PROBLÉMATIQUE MAIS ENCORE DÉSARMÉES POUR Y RÉPONDRE

Actuellement, l'engagement des entreprises sur le sujet est à géométrie variable. Certaines se montrent distantes quand d'autres sont plus réceptives voire engagées. Cependant toutes les entreprises rencontrent des contraintes dans leur parcours. **Afin de mieux cerner les problématiques rencontrées, nous nous sommes entretenus avec 14 décideurs en entreprise à travers des entretiens qualitatifs dont voici les résultats.**



Soutenir les aidants : un passage obligé

Le sujet des aidants est aujourd'hui très présent dans nos sociétés. Les entreprises ont conscience qu'elles doivent se saisir du sujet. Aucune entreprise ne discute de la nécessité ni du bien fondé de faire face à cette problématique. Il est clair pour les entreprises que le nombre de salariés aidants dans les effectifs va augmenter et que cette situation aura un impact sur l'activité ainsi que des enjeux d'image, de recrutement, voire financiers. Cependant, elles font face à de nombreux freins et craintes pour leur venir en aide.

Un sujet encore tabou

Les entreprises constatent que la situation d'aidant est encore un sujet tabou que beaucoup de salariés ne veulent pas dévoiler, comme le montrent les résultats de l'étude quantitative mis en évidence plus haut. **La pudeur, la crainte de se sentir moins**

considéré, d'être stigmatisé par la direction notamment, ou de voir sa carrière ralentie par son rôle de proche aidant sont, selon les employeurs, les freins les plus fréquents. Selon les entreprises, les salariés aidants ont également peur d'impacter l'ambiance de l'entreprise et d'installer une certaine gêne en révélant leur rôle. Ainsi, les entreprises ont du mal à identifier quels sont les salariés concernés.

Il est généralement admis que les identifier permet/permets de les aider, mais aussi pouvoir prévoir, anticiper et gérer les risques et tensions possiblement associés (adaptation de l'activité, recours à l'intérim...).

Quelques verbatims :

« Dans notre service qualité, on s'était aperçu que beaucoup de personnes prenaient beaucoup de congés qui n'étaient pas récupérateurs. Ils prenaient des demi-journées. On s'est aperçu qu'ils accompagnaient des proches pour des RDV mais ils n'osaient pas en parler... ». Michel, RH, ETI, Secteur Santé, IDF.

« La proportion de salariés aidants reste un chiffre assez flou. Il y en a qui n'en parlent pas... C'est encore un sujet tabou, pour ne pas se faire montrer du doigt, on est plutôt face à cela aujourd'hui à cette difficulté de liberté de parole, certains ont du mal à se libérer, et ont peur d'être stigmatisés ». Fabiola, RH, ETI, Secteur Transport, Bordeaux.

« ... on n'a pas d'assistante sociale et je ne suis pas super à l'aise pour aborder ce genre de sujet. On ne m'a jamais appris à aborder ces sujets, jusqu'où je peux aller dans le privé... ». Laurent, DRH, PME, Secteur IT, Région Sud.

La perception des contraintes entourant le salarié aidant sont fortes

Les contraintes soulevées par le rôle d'aidant sont mal perçues par les entreprises. Celles qui sont les plus fréquemment associées aux salariés aidants sont les suivantes :

- L'absentéisme et la nécessité de redistribuer la charge de travail sur d'autres salariés avec la possibilité de ralentir l'activité ou de ne pas remplir les engagements clients ;
- Le risque de moindre investissement et de moindre performance du salarié à cause des répercussions de son rôle d'aidant sur son bien-être : augmentation de la charge mentale, de la fatigue et du stress ;
- Impact sur le climat de l'entreprise et sur l'équipe ;
- Des abus potentiels comme l'absence, le non-respect des horaires...



Les entreprises reconnaissent aujourd'hui que le rôle d'aidant peut être un frein possible au recrutement et à la carrière sauf pour les profils courtisés comme les développeurs web ou encore les secteurs nécessitant une main d'œuvre pointue, hautement qualifiée. **Une politique en faveur des aidants peut/pourrait à l'inverse aider à recruter et fidéliser ces précieux salariés dans ces cas.**

Quelques verbatims :

« Le risque c'est qu'à un moment donné, il fasse passer sa vie personnelle avant sa vie professionnelle. Que son travail soit alimentaire parce qu'il a besoin de travailler mais que l'entreprise ne soit clairement pas une priorité ». Steve, DRH, ETI, prestation de maintenance aux entreprises.

« Il y a une crainte légitime de se sentir déconsidéré dans l'entreprise. On est dans une logique de croissance importante avec des possibilités qui s'ouvrent pour les salariés et la crainte c'est de se dire que « je bénéficierai moins des possibilités, on va me catégoriser. Je risque d'être moins productif et les clients vont faire des retours moins bons ». Guillaume, Gérant, TPE, Lyon.

• Les TPE-PME plus impactées ?

Ces contraintes sont plus particulièrement perçues par les entreprises comme les TPE-PME qui sont plus exposées aux aléas de l'économie et du marché. **Elles se sentent moins « armées » et moins organisées que les ETI et les grands groupes** qui possèdent des effectifs plus importants permettant de mieux faire face aux imprévus ainsi que des services RH plus développés ou même des services RSE dédiés.

Les entreprises opérant dans des secteurs et des métiers en tension rejoignent également cette catégorie car elles craignent un travail en flux tendu et une désorganisation pouvant mettre en péril l'activité. Les secteurs et les métiers à forte mobilité et/ou non compatibles avec le télétravail ont également le sentiment d'être plus impactés par ces contraintes.

Un accompagnement jugé complexe

La complexité de l'accompagnement des proches aidants est perçue comme un frein au développement des actions en leur faveur. Cela peut même empêcher les entreprises de s'y engager. Celles-ci rencontrent en effet des obstacles pour venir en aide aux salariés aidants. Elles citent souvent :

- **Le manque de compétence ou d'expertise sur le sujet :** qu'est-ce qu'un aidant ? Qui est concerné ? Jusqu'où l'entreprise peut-elle aller pour les aider ?
- **Le manque d'information, de conseil et de solutions** vraiment concrètes et adaptées pour accompagner au mieux ces situations ;



- **La prise en compte perçue comme encore trop timide de la société et des autorités sur le sujet.** Des sujets comme le handicap ou encore le congé parental font l'objet de campagnes de communication qui sensibilisent la population et font évoluer les pratiques au sein de l'entreprise. À date, selon elles, rien n'est encore fait pour les aidants.

Ces obstacles engendrent pour certaines entreprises de l'attente ou du découragement.

Les entreprises qui sont plus impliquées dans ce rôle déplorent cependant une mise en place d'actions qui se fait souvent de manière « autodidacte » et s'avère fastidieuse.

Le déploiement d'actions vers ce public est fréquemment vécu comme un « parcours du combattant » avec le sentiment d'être assez « isolé » face à ces situations qui se généralisent. Les entreprises ont l'impression de devoir faire face à une réglementation encore balbutiante et pouvant poser des problèmes d'application réelle.

Les entreprises attendent des solutions de la part de l'État...

Pour les organisations, l'État doit insuffler une dynamique, déclencher l'intérêt et responsabiliser les entreprises sur le modèle des campagnes déjà réalisées sur le handicap par exemple, qui ont fait l'objet de communication nationale. Les entreprises attendent également de la part de l'État que celui-ci communique mieux pour diffuser la réglementation en vigueur concernant les aidants. Enfin, les entreprises souhaitent également pouvoir bénéficier de solutions et de services comme des conditions financières spécifiques pour compenser les pertes de salaires des collaborateurs aidants.

... et aussi une intervention de tiers experts comme l'écosystème des assureurs

L'écosystème des assureurs est perçu comme étant légitime sur le sujet notamment pour aider à libérer la parole des aidants,

être force de proposition et de conviction et mettre en place des actions. Les entreprises participantes à l'étude attendent de ces tiers experts de :

- **Organiser des rencontres entre les entreprises** afin de recueillir les différentes expériences mises en place ;
- **Élaborer un parcours type du « salarié aidant »** sur la base de témoignages recueillis ;
- **Mettre en place un guide de bonnes pratiques et les effets bénéfiques pour l'entreprise**, aujourd'hui insuffisamment connus et reconnus ;
- Mettre en place **des cellules d'écoute psychologique** ;
- Les accompagner dans **les aides administratives et financières**.

D'autres souhaits ont émergé comme le montrent ces citations :

« De nouveaux services, pour les aidants, une aide juridique, psychologique, personnelle, un espace de parole avec des gens confrontés au même type de problème, une entraide spécifique ». Allan, RH Lille.

« On aimerait avoir un résumé des dispositifs qui existent, des outils de communication sur certains aspects, de l'accompagnement

par la prévoyance, la mutuelle, j'imagine ces structures-là qui peuvent apporter une expertise... Expliquer les processus, les dispositifs qui existent, comment les mettre en place, avoir des kits de communication. Ce qui peut être mis en place pour accompagner le salarié aidant, avec une mise en avant de ce que ça peut apporter à l'entreprise ». Steve, DRH, ETI, Paris.

D'autres idées ont été formulées comme des formations et la création d'espaces conviviaux dans les entreprises pour libérer la parole des aidants.

Focus : quelles sont les motivations des entreprises les plus engagées sur le sujet ?

Certaines entreprises se montrent plus avancées et engagées que d'autres dans ce parcours de soutien aux aidants. Ces entreprises ont souvent **une culture décrite comme humaniste avec une RSE plus développée et des dirigeants engagés sur d'autres sujets liés au bien-être des salariés**. Elles perçoivent mieux les bénéfices d'une telle démarche.

L'élément déclencheur le plus souvent cité est que le salarié aidant informe le service RH ou la direction de sa situation. S'ensuit une prise en charge active et « naturelle » visant à soulager rapidement le salarié aidant par le biais d'un accompagnement plus ou moins structuré et formalisé. **Dans ces entreprises, le soutien aux aidants est perçu comme un objectif « gagnant-gagnant ».**





Pour elles, il existe de nombreux bénéfices à mettre en place une telle démarche :

- Prévoir, anticiper, garantir la continuité de l'activité et maintenir l'équilibre ;
- Aider à libérer la parole ;
- Encourager la productivité et l'opérationnalité des salariés ;
- Développer le sentiment de fierté d'appartenance car les salariés sont reconnaissants envers l'entreprise ;
- « Soigner » la marque employeur ;
- Faire du salarié aidant, une personne ressource, référente, qui pourra permettre d'aider les futurs aidants.

● EN CONCLUSION

Les entreprises commencent aujourd'hui à prendre la mesure du phénomène que représentent les aidants, tout comme elles ont pu le faire auparavant avec d'autres publics comme les personnes en situation de handicap ou les parents de jeunes enfants. **Ce soutien est nécessaire car la population des salariés aidants représente déjà quasiment ¼ des effectifs aujourd'hui, proportion qui va augmenter dans les années à venir soulevant des enjeux de performance, d'organisation de santé et d'attractivité.** Cependant, **les aidants représentent également une opportunité pour les entreprises.** En prenant soin de leur bien-être, elles valorisent leur marque employeur et renforcent leur politique RSE. Elles renforcent de cette façon leur attractivité en externe ainsi que le sentiment de fierté et d'appartenance en interne. Par ailleurs, **les aidants apportent également une contribution positive aux entreprises.** Ces derniers peuvent faire profiter les organisations des compétences relationnelles qu'ils développent à travers cette expérience comme une grande adaptabilité et bienveillance qui sont des compétences recherchées aujourd'hui.

● AIDES ET OFFRES AXA



Des mécénats AXA pour soutenir la recherche

Dans le prolongement naturel de son métier d'assureur et en complément de ses actions traditionnelles de mécénat en faveur de la solidarité, de l'environnement et des territoires, AXA France s'engage depuis juillet 2022 dans un mécénat santé et scientifique ambitieux **au niveau national**.

Doté d'un budget de **45 millions d'euros sur 3 ans**, ce nouveau programme a pour ambition de permettre des avancées significatives en matière de **santé en particulier pour le grand âge** comme la perte d'autonomie et les maladies neurodégénératives (maladie d'Alzheimer et maladies apparentées).

Par exemple, dans les projets retenus, on retrouve :

- L'étude d'intervention sur le vieillissement en santé - Projet ICOPE (Institut St Jacques, Toulouse - Axe grand âge - Heike BISCHOFF FERRARI et Bruno VELLAS). Ce projet consiste en la mise en place d'un dispositif de soins intégrés pour les personnes de 60 ans et plus au travers d'un essai randomisé et contrôlé à deux bras, auprès de 1 000 adultes âgés vivant de manière autonome. Les candidats seront évalués à l'aide du logiciel de dépistage validé ICOPE dans les six capacités intrinsèques : déclin cognitif, mobilité limitée, malnutrition, déficience visuelle, perte auditive et symptômes dépressifs et recevront ensuite un suivi personnalisé.
- La prévention de la perte d'autonomie via l'implication d'un Infirmier de Pratiques Avancées en gériatrie dans le suivi des aînés vus en soins de premier recours - Projet PREVIPAGE (Fonds de dotation CHU de Nantes - Laure DE DECKER).

Autre exemple, à travers ses actions de mécénat, AXA France est un partenaire engagé pour le soutien aux aidants.

Ces actions se concrétisent auprès de la Fondation France Répit. Depuis 2018, à travers le soutien à la première Maison du Répit en France dans la banlieue de Lyon. Cette maison offre un lieu de répit propice au ressourcement et au bien-être.

Le soutien s'est renforcé à partir de 2022, puisque le mécénat des Mutuelles AXA s'est engagé à hauteur de 300 000 € sur 3 ans, afin de permettre à France Répit de développer une nouvelle Maison du Répit sur le même modèle que celle de Lyon, à Boulogne-Billancourt. Cette nouvelle maison ouvrira ses portes en 2024.

Au niveau international, depuis 15 ans, AXA soutient la recherche scientifique visant à améliorer l'accès et la qualité de la santé pour tous par le biais du Fonds AXA pour la Recherche. Initiative de mécénat scientifique du Groupe AXA lancée en 2008, le Fonds soutient des projets sur les grands enjeux de santé, du climat et de l'environnement, et socioéconomiques. Entre 2008 et 2022, plus de 700 projets de recherche ont été soutenus au sein des meilleures institutions académiques dans 38 pays, avec un engagement total de **250 millions d'euros**.

Contribuer au maintien ou à l'amélioration d'une bonne santé est un rôle naturel pour l'assurance, dans le cadre de sa mission sociétale de protection des personnes. **Depuis 2008, le Fonds AXA pour la Recherche a soutenu près de 300 projets de recherche scientifique visant la réduction des risques pour la santé (physique comme mentale), la détection et l'accompagnement des maladies chroniques (cancer, diabète, maladies cardiovasculaires, maladie d'Alzheimer)** ainsi que la prévention et l'atténuation des maladies infectieuses et pandémies. Au cours des dernières années, des appels à projets thématiques ont été notamment dédiés aux principaux enjeux liés à la santé des femmes, à la santé mentale, et plus récemment encore, aux nouveaux contaminants ainsi qu'à l'impact du changement climatique sur la santé humaine.



Plus d'informations

sur le site web du Fonds AXA pour la Recherche : <https://www.axa-research.org/fr/page/about-us>

Des solutions AXA pour tous les Français confrontés à l'aide

Dispositifs accessibles à tous les Français

Créée en 1984, **AXA Prévention** est une association à but non lucratif. C'est l'unique association d'intérêt général de prévention multirisque en France.

Sa mission est de **développer la culture de prévention de TOUS les Français**, et particulièrement des plus vulnérables, afin de prévenir et réduire les différents risques auxquels ils sont tous exposés au quotidien : sur la route, en santé, à la maison, devant les écrans, dans le milieu professionnel et face au changement climatique.

Pour AXA Prévention, l'entreprise est un lieu essentiel pour acculturer le plus grand nombre à la prévention et soutenir les chefs d'entreprise et leurs équipes avec des services et outils gratuits.

C'est dans ce cadre et consciente que le nombre de salariés aidants est en constante augmentation, que l'association a choisi de développer plusieurs services afin d'accompagner les aidants salariés et leurs employeurs :

- **Des fiches thématiques** s'adressant aux employeurs et aux aidants salariés afin de répondre aux principales questions qu'ils se posent en matière de **droit, d'organisation et de soutien**.
- **Un guide complet et pratique « Salariés aidants, mode d'emploi »** conçu en 4 parties :
 - Comprendre et contextualiser,
 - « Vous êtes employeur »,
 - « Vous êtes salarié »,
 - Boîte à outils.
- **3 podcasts** :
 - Le rôle de l'employeur dans l'accompagnement des salariés aidants,
 - Créer un environnement de confiance et de bienveillance en entreprise,
 - Être proche aidant et salarié en entreprise.



Tous ces contenus sont en **accès libre et gratuit** sur la plateforme « En forme au travail » : <https://en-forme-au-travail.fr/les-aidants/>



Entreaidants.fr est également un site conçu pour les aidants qui accompagnent un proche en situation de dépendance ou de maladie. Conscient des défis auxquels font face les aidants, ils trouveront **sur le site une mine de renseignements précieux pour vous accompagner dans votre rôle d'aidant et sur les différents aspects, que ce soit sur le plan physique, émotionnel, administratif ou financier**.

Concrètement, le site propose une sélection de ressources pratiques, comme des témoignages d'aidants et d'experts, des fiches d'information, des outils d'organisation, des adresses et liens utiles.

ANPERE.fr est un autre site qui informe et met à disposition de l'information exclusive pour mieux gérer la situation d'aidant au quotidien. Sur le site, vous pouvez y retrouver **un magazine interactif, des articles, des dossiers thématiques ou encore des podcasts**. En partenariat avec la Finance Pour Tous, des tutos vidéo abordant différents thèmes et notamment celui de la perte d'autonomie sont également mis à disposition.



Agir pour les clients

OFFRES À DESTINATION DES ENTREPRISES POUR LEURS SALARIÉS (contrat collectif)

OFFRE POUR LES SALARIÉS

Soutenir les salariés en situation de fragilité, fait pleinement partie de notre mission d'assureur. Avec le lancement en 2021 de notre **nouvelle offre Aide aux Aidants**, AXA accompagne ses clients entreprises pour répondre à ce nouvel enjeu de société et nourrir leur marque employeur :

La garantie Aide aux aidants

Aide aux aidants est une garantie composée d'un pack de service et/ou des indemnités journalières. Pour soulager la charge mentale de l'aidant, le pack de service peut être souscrit dans le cadre d'un contrat santé ou prévoyance obligatoire par les entreprises de plus de 20 salariés. Les indemnités journalières permettent de compléter les indemnités versées par la CPAM/CAF.

Témoignage d'un salarié aidant

“

Ce programme proposé par AXA c'est la promesse d'un soulagement concret pour moi.

Témoignage d'une entreprise cliente

“

La recherche d'un établissement spécialisé c'est un plus ! C'est la chose la plus chronophage et complexe à faire pour les salariés, donc il y a une vraie demande pour ça.



Focus sur le pack de services

Notre accompagnement repose sur le soutien d'un care manager, expert de la perte d'autonomie, et qui va intervenir dans la durée, pour un accompagnement personnalisé du salarié.

1. Son premier rôle consiste à dialoguer avec l'assuré pour **poser un diagnostic**, cartographier ses besoins et proposer un plan d'action.
2. Ensuite, le care manager va aider le salarié pour **simplifier son quotidien**, et organiser les aides à domicile dont a besoin le proche du salarié, ou l'aider dans les démarches administratives, rechercher une place dans un établissement, etc.
3. Enfin, comme les salariés aidants ont tendance à négliger leur propre santé et à renoncer aux soins, le care manager intervient pour **protéger leur santé**. Des solutions de répit sont financées, soit après une hospitalisation, soit pour éviter les burn out, en proposant des solutions d'hébergement temporaire. Un soutien psychologique est également proposé.

2 options pour le salarié aidant

Un partenariat avec La Poste permet également à nos clients de bénéficier du service « Veiller sur Mes Parents » à tarif préférentiel : le facteur se déplace au domicile du proche dépendant pour rompre l'isolement et faciliter l'accompagnement de la famille qui peut être éloignée géographiquement de ses parents. Une solution de téléassistance est également proposée via AXA Partners pour préserver la sécurité des personnes fragilisées et faciliter le maintien au domicile.

En option pour l'entreprise

Afin de libérer la parole sur ce sujet sensible, mieux détecter les salariés aidants et accompagner les managers, des associations partenaires peuvent intervenir en entreprise pour soutenir la DRH et créer des groupes de parole.

En plus d'être un acteur de l'innovation médicale, avec L'Aide aux Aidants AXA se positionne comme un acteur de l'innovation sociale, et s'engage pour faciliter le quotidien des salariés aidants et les aider à une meilleure conciliation entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle.



Focus sur les indemnités journalières

La création du congé de proche aidant depuis octobre 2020 permet de s'absenter pour accompagner un proche dépendant, en recevant une indemnité partielle de la CAF. Pour éviter aux salariés aidants une perte de salaire, AXA vient compenser le manque à gagner pour le salarié afin qu'il ne soit pas pénalisé financièrement.

AXA finance également le congé de solidarité familiale et le congé de présence parentale.

La garantie fonctionne selon les modalités suivantes :

La garantie indemnités journalières de l'offre « Aide aux Aidants » est proposée en inclusion d'un contrat prévoyance obligatoire pour des entreprises de +300 salariés.

La garantie couvre les 3 congés qu'un salarié ayant un rôle d'aidant familial peut prendre au cours de sa carrière : Congé de Proche Aidant, Congé de Solidarité Familiale et Congé de Présence Parentale. Les indemnités sont exprimées en % du salaire – sous déduction des indemnités versées par la CAF/CPAM dès le 1^{er} jour.

La durée de versement est alignée à celle de la CAF/CPAM :

- Indemnisation pendant 66 jours pour l'ensemble de la carrière du salarié pour le congé de Proche Aidant,
- Indemnisation pendant 21 jours pour le congé de Solidarité Familiale,
- Indemnisation pendant 310 jours pour le congé de Présence Parentale.



OFFRE POUR LES ENTREPRISES

Prendre le sujet de l'aide à bras le corps est une formidable opportunité pour l'entreprise de renforcer sa politique de diversité et inclusion, au même titre que celui de la parentalité est un moyen d'enrichir sa politique RSE, et de répondre ainsi aux attentes des salariés et des candidats. Engagement, attraction, fidélisation, les bénéfices sont multiples !

VerbaTeam, acteur de la prévention santé et QVCT, accompagne les entreprises à diagnostiquer et mettre en place une politique RH dynamique et inclusive pour adresser le sujet de l'aide.

La première étape, primordiale, est de comprendre l'aide au sein de l'entreprise.

VerbaTeam aide à dresser un état des lieux des éléments déjà en place au sein de l'entreprise.

L'objectif est de **cartographier les mesures proposées, les services utilisés par les salariés** afin d'évaluer la maturité de l'entreprise sur le sujet. Des premières **pistes de recommandations** sont élaborées ainsi que le partage de **bonnes pratiques** mises en place par des entreprises précurseurs.

La seconde étape est d'**outiller RH, managers et tous vos ambassadeurs** afin qu'ils puissent à leur échelle mieux identifier les aidants et les orienter dans l'entreprise vers les bons interlocuteurs. VerbaTeam propose pour y répondre, des formations adaptées et ciblées.

Enfin, la dernière étape est d'**encourager les aidants à se rendre visible** afin qu'ils soient écoutés, accompagnés et inclus. Pour cela, il est important de briser les tabous et préjugés autour de l'aide, de la direction aux collaborateurs. Communiquer et sensibiliser les équipes est donc clé.

VerbaTeam propose un accompagnement sur ce volet avec une offre à plusieurs niveaux, du kit de communication au cycle d'ateliers et de conférences, selon les besoins et problématiques.

OFFRES POUR LES PARTICULIERS (contrat individuel)

Pour les salariés non-couverts par leur entreprise ou qui souhaitent une couverture complémentaire, AXA propose une

assurance pour les aidants et les aidés. Le contrat **Entour'age** apporte un accompagnement humain et financier à travers des services et une rente.

Pour alléger la charge mentale de l'aidant, l'accompagnement humain du contrat Entour'age se compose de quatre piliers :

- **Être épaulé dans toutes ses démarches : un référent dédié véritable coach des aidants guide l'aidant** dans les démarches administratives en prenant contact auprès des organismes appropriés, lui permet de trouver les bonnes informations et de mieux comprendre les besoins de son proche en perte d'autonomie. Inscrit dans le temps, cet accompagnement social permet un suivi régulier de la personne dépendante et de son aidant.
- **Remplacer l'aidant auprès de son proche dépendant**, en cas d'imprévu de santé, à hauteur de 500 €/an, dès l'adhésion. Ce service innovant permet d'être remplacé en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation au domicile et notamment en cas de burn-out de l'aidant.
- **Adapter le lieu de vie** : organiser le quotidien au domicile en fonction de la situation et des attentes du proche dépendant ou trouver une maison de retraite en accord avec les critères des familles.
- **Gérer le bouleversement humain** : l'aidant bénéficie de 3 séances de soutien psychologique par an pour avoir quelques repères face à la maladie et aux bouleversements qu'elle inclut. Par ailleurs, nous lui apportons des conseils pour comprendre l'évolution de la santé de son proche : traitements, fiches pratiques pathologies, médecines douces et techniques nouvelles.

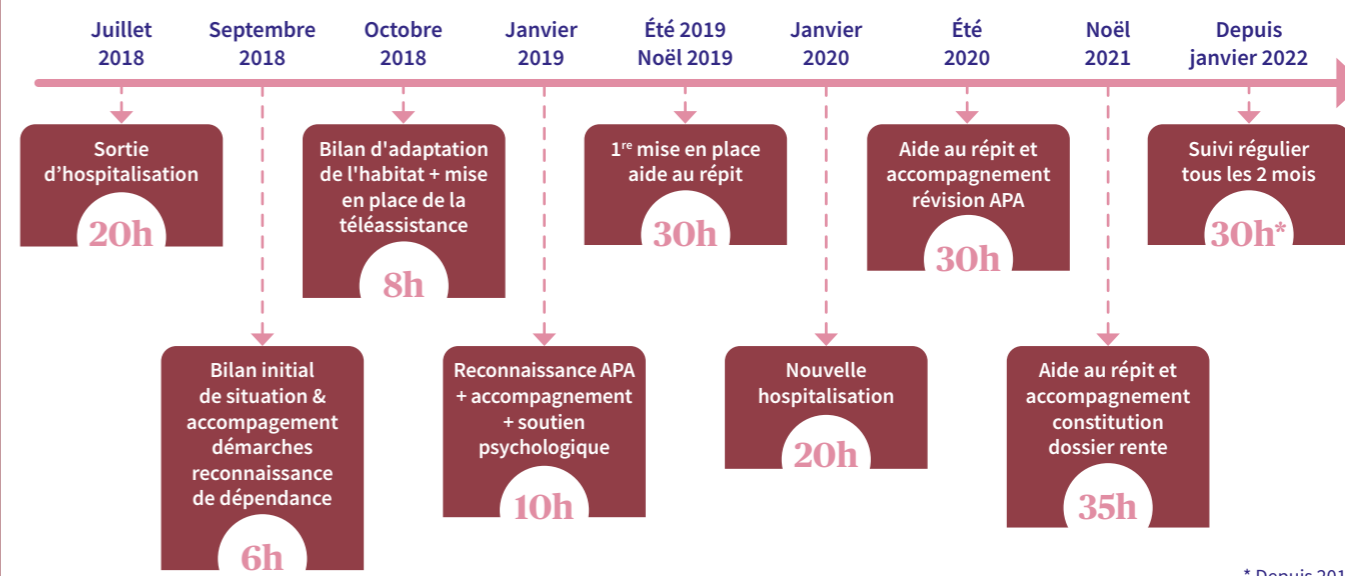
En cas de perte d'autonomie, pour protéger son épargne et **faire face aux nombreuses dépenses** notamment liées au lieu de vie, l'aidé bénéficie d'une rente mensuelle déterminée à l'adhésion allant de **500 € à 3 000 €/mois**.

Avec le contrat Entour'age, vous devenez adhérent de l'association ANPERE. Première association d'assurés de France⁽¹⁾, elle met à disposition de l'information exclusive pour les titulaires d'un contrat Entour'age, notamment des vidéos et des articles pour mieux gérer une situation d'aidant au quotidien. Elle contribue à faire évoluer le contrat au mieux dans l'intérêt des adhérents, en s'appuyant sur des partenaires experts sur le sujet à l'instar de La Maison des Aidants, La Compagnie des Aidants...

(1) Partenaire d'un assureur traditionnel.

Un exemple concret d'accompagnement d'un assuré et de son aidante depuis 2018

André, 81 ans, adhérent Entour'Age, est atteint d'une pneumopathie qui s'aggrave avec l'âge. **Marie, 47 ans**, est sa fille aidante. Pour faciliter le quotidien, le référent dédié s'occupe globalement de la situation d'André et de Marie et assure un suivi régulier sur la durée.



* Depuis 2018.

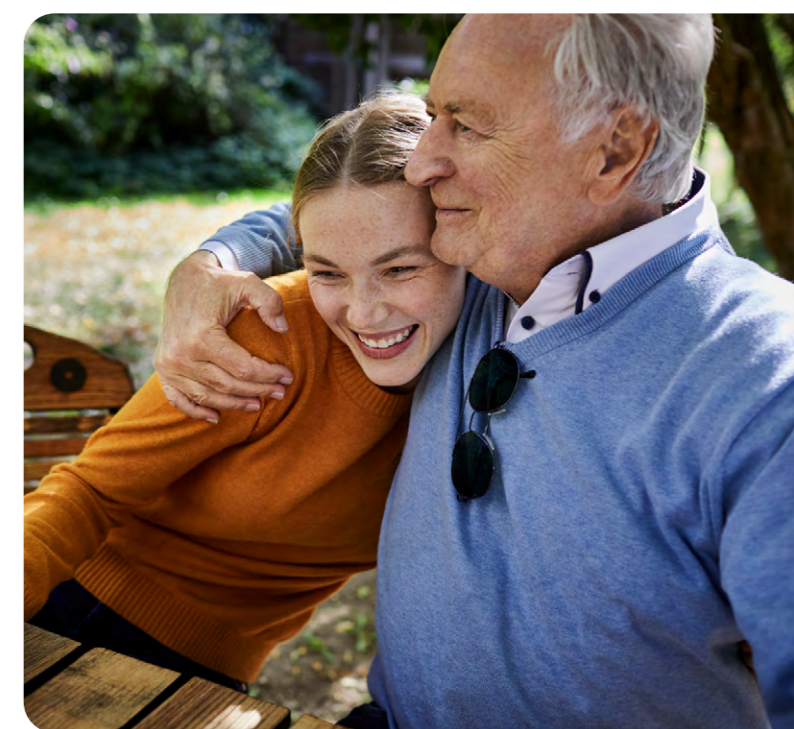
Au total, plus de 190 heures d'aides, représentant un montant d'environ 7 500 € ont été mises en place dans le cadre du contrat d'assistance. Marie a pu être soulagée et soutenue depuis 4 ans dans son rôle d'aidante. Son père assuré Entour'Age a pu continuer à vivre à son domicile dans de bonnes conditions.

AXA Entraide

AXA Entraide, association Loi de 1901, apporte son aide sociale et solidaire aux assurés AXA en cas de situation financière et humaine très difficile, pour tout événement en lien avec leur contrat d'assurance AXA, en toute confidentialité.

Voici quelques exemples d'aides accordées en tenant compte des circonstances particulières et des ressources du foyer :

- **pour des situations de handicap** : aide à l'acquisition d'un fauteuil roulant, à l'aménagement d'une maison ou d'un véhicule...
- **pour permettre l'accès aux soins** : aide au financement de dépenses de santé non remboursées...
- **pour rebondir en cas de coup dur** : aide au financement d'obsèques ou de dépenses en lien avec le contrat d'assurance...





● TÉMOIGNAGES

ASSOCIATIONS

“ CHRISTINE CHAUMONT,
Association « La Marguerite »

MORGANE HIRON,
Collectif Je t'aide

CLAUDIE KULAK,
La Compagnie des Aidants

▶ HENRI DE ROHAN CHABOT,
**Fondation France Répit
et Métropole Aidante**



SALARIÉS

“ ANNE-SOPHIE LUCE,
AXA,
aidante d'un enfant

▶ MARINA AL RUBAEE,
Les Aidantes & Co,
enfant aidante



ENTREPRISES

“ MATHILDE BENQUÉ,
PIERRE FABRE

FRANK NATAF,
AUXILIFE



HENRY-LOUIS SCHWAL,
FORMELL



PARTENAIRES SOCIAUX



GÉRALDINE FORT,
ORSE



“ SOPHIE MANDELBAUM,
AXA

LE CARE MANAGEMENT

“ MARIAM BARON-ELOUZZANI,
AXA Assistance
Care Manager

CRISTINA BARBOSA,
AXA Assistance
Care Manager



ASSOCIATIONS

Interview de Christine CHAUMONT

Association La Marguerite

Christine Chaumont, pouvez-vous vous présenter en quelques mots et nous expliquer le rôle de l'association La Marguerite située à Limoges ? Quelle est la spécificité de cette association ?

Je suis responsable opérationnelle au sein de l'association la Marguerite. Concernant mon parcours professionnel, j'ai été assistante sociale au CHU de Limoges pendant 30 ans, jusqu'en décembre 2019. Mon travail envers les patients et les aidants m'a amenée à créer en 2008 un guide pour les aidants familiaux qui a été actualisé en 2019. Depuis janvier 2020, j'ai intégré l'association La Marguerite.

Celle-ci a été créée par des patients pour des patients atteints de pathologies chroniques et de leurs aidants, afin d'améliorer leur qualité de vie au quotidien avec la maladie. Elle s'adresse à tout public dans ses missions de prévention primaire mais plus spécifiquement aux malades chroniques, à leurs aidants qu'ils soient actifs ou retraités.

Sa mission principale tourne autour de l'éducation, la prévention en santé, l'accompagnement individuel du parcours de soins et l'accompagnement collectif. Sur ce dernier point, nous proposons un planning d'activité hebdomadaire pour créer du lien social et répondre aux besoins d'activité identifiés par les patients. Par exemple, nous organisons des ateliers de sophrologie, de réflexologie, de l'activité physique adaptée et des ateliers santé et nutrition sur des lieux différents (Haute-Vienne et plus récemment Corrèze et Creuse).

L'autre mission, c'est l'aide aux aidants et notamment un projet de sensibilisation sur le rôle de l'aidant.

La spécificité de l'association La Marguerite, c'est le travail en binôme : le professionnel et le patient et/ou l'aidant. Par exemple, dans les ateliers, nous avons une double approche : l'approche médicale et l'approche du patient et ou de l'aidant. Cela permet au patient de bénéficier des connaissances et des compétences des professionnels de santé et à celui-ci d'avoir un retour d'expérience du patient et de l'aidant. Le témoignage des deux parties permet d'avoir une vision complète de la réalité du quotidien et également de connaître le ressenti des patients.

“**La spécificité de l'association La Marguerite, c'est le travail en binôme : le professionnel et le patient et/ou l'aidant.**”

Cette association a été créée en 2017, mais ses actions ont été mises en œuvre plutôt fin 2019 et début 2020. Elle est composée de 22 associations de patients atteints de pathologies chroniques (par exemple, l'AFD (association française des diabétiques), les hémophiles, les insuffisants cardiaques ou rénaux, la ligue contre le cancer, l'association ARGOS⁽¹⁾, Endofrance...

Toutes ces associations peuvent bénéficier de notre accompagnement. La Marguerite compte entre 150 et



Christine CHAUMONT, Association « La Marguerite »

200 adhérents directs et plusieurs adhérents indirects, c'est-à-dire des associations locales ou des antennes locales d'associations nationales.

A l'origine de la création de La Marguerite, il y a eu la volonté de proposer un guichet unique pour les patients atteints de pathologies chroniques. Charge ensuite à l'association d'orienter le demandeur vers la solution adaptée à son besoin et de faire une passerelle entre les patients appartenant déjà à des associations et les professionnels de santé ou médico-sociaux existants.

Quelles sont les actions que vous menez plus particulièrement vis-à-vis des salariés d'aidants ? Est-ce que vous allez dans les entreprises de la région pour vous faire connaître ? Et comment vous sensibilisez le grand public pour se reconnaître en tant que salarié aidant ?

A l'origine du projet, l'idée a été de créer un collectif autour des aidants retraités et/ou actifs avec les partenaires locaux. C'est le terme « d'aidants actifs » que nous utilisons effectivement comme terminologie pour englober l'ensemble des travailleurs qui pourraient être

touchés par l'aidance. Il y a énormément de dispositifs d'aides, mais la plupart du temps, les aidants s'y adressent en dernier recours, quand ils sont déjà en situation d'épuisement.

La réflexion a donc été de travailler sur l'importance de pouvoir identifier ces aidants en amont et les aider à prendre conscience de ce rôle, pour pouvoir tout d'abord les aider à l'accepter et ensuite pouvoir les orienter au plus tôt vers les dispositifs existants.

“**L'objectif de notre projet, c'est de rendre visible à la fois les aidants et les dispositifs d'aidance.**”

Ce collectif a donc été créé autour d'une dynamique territoriale sur l'aidance. En s'unissant, nous avons pu démontrer aussi qu'il y avait une cohérence d'intervention et d'organisation. Le docteur Hélène Rossinot parle de « ces aidants, ces invisibles ». Et bien l'objectif de notre projet, c'est de rendre visible à la fois les aidants et les dispositifs d'aidance.

Comment interpeller les entreprises et surtout les salariés ?

Tout d'abord, au travers de nos différentes communications, nous insistons sur la définition du rôle « basique » de l'aidant. Ceux-ci ne s'identifient pas forcément en tant que tel, considérant comme naturel de s'occuper d'un proche atteint d'une pathologie, d'un handicap ou en perte d'autonomie liée à l'âge ! Les aidants accompagnent un proche et il y a un aspect émotionnel fort lié à la relation familiale qui leur fait occulter un certain nombre de réalités.

“**Nous insistons sur la définition du rôle « basique » de l'aidant. Ceux-ci ne s'identifient pas forcément en tant que tel, considérant comme naturel de s'occuper d'un proche atteint d'une pathologie, d'un handicap ou en perte d'autonomie due à l'âge !**”

Il est donc important de **communiquer une information la plus simple et la plus factuelle possible en expliquant ce qu'est un aidant, son rôle et surtout quelles sont les conséquences sur le quotidien : à la fois les impacts sur le quotidien familial, mais aussi sur l'activité professionnelle du salarié.**

L'enjeu est très important et certains chiffres parlent d'eux-mêmes : **en 2030 les chiffres annoncent qu'1 actif sur 4 sera aidant. Aujourd'hui, 6 salariés sur 10 ignorent qu'ils sont aidants. Par conséquent, on estime donc que 80 % environ ne connaissent pas leur rôle et/ou n'ont pas eu d'information précise sur ce rôle.**

Ensuite, toutes les études rapportent que la situation d'aidance est difficile à vivre et a des conséquences sur l'activité professionnelle entraînant des absences inopinées ou imprévues, répétées, des arrêts maladie...

Il a également été démontré que **60 % des aidants ont un risque de surmortalité et qu'1 aidant sur 3 meurt avant son aidé. La situation peut donc avoir des conséquences très graves !**

C'est la raison pour laquelle nous avons à cœur de mettre en évidence toutes ces études et de communiquer largement pour amener à faire prendre conscience de l'importance de ce rôle et des conséquences que ça peut avoir sur chacun, en particulier sur la santé. L'association est donc partie de ce postulat : proposer des réunions d'information, des rencontres avec les syndicats patronaux et salariés. Pour cela, nous prenons principalement contact avec des entreprises mais nous collaborons aussi avec les plateformes d'aide aux aidants et des services de santé au travail.

L'idée, c'est de donner une boîte à outils que l'ensemble des aidants et des acteurs de santé auraient à disposition en amont

en s'appuyant aussi sur des témoignages d'aidants, sur des cas concrets. Les témoignages de pairs aidants sont clé pour aider à la prise de conscience et au cheminement vers l'acceptation des aides.

Pouvez-vous nous parler d'une expérience concrète qui vous aurait particulièrement marquée ?

Le souvenir d'une des premières interventions auprès des entreprises est encore bien présente dans ma mémoire, parce qu'elle avait été complexe à caler ! En effet, il avait été très difficile de réunir autour de la table l'ensemble des acteurs de l'aidance et du monde de l'entreprise.

Lors de cette rencontre, je me rappelle tout particulièrement d'une salariée. Elle n'avait rien dit mais avait pleuré tout au long de l'intervention. A la fin des échanges, elle était venue nous voir pour demander vers qui elle pouvait se tourner, parce qu'elle était vraiment à bout. Encore une fois, ça témoigne bien de cette difficulté à aller chercher de l'aide, avant d'arriver à une situation de rupture !

Il y a aussi le cas de cette aidante qui m'a marquée, une chef d'entreprise avec un enfant handicapé et qui s'occupait en plus de ses parents. Elle avait voulu tout gérer toute seule ! Elle nous a confié : « Je me disais, je suis capable d'assumer » et en fin de compte, elle a eu un problème de santé qui l'a obligée à s'arrêter. C'est à ce moment-là qu'elle a été obligée de trouver des solutions en urgence et elle s'est enfin tournée vers les dispositifs d'accompagnement. Cette femme a souhaité témoigner de son parcours et a expliqué qu'elle avait eu simplement besoin de temps pour réaliser sa situation, parce qu'elle se sentait totalement investie dans ce rôle. En effet, c'est difficile de passer la main, de passer le relais à des professionnels quand il s'agit de ses proches.

Vous nous avez parlé d'une boîte à outils pour accompagner aussi bien les salariés que les chefs d'entreprise : pouvez-vous nous expliquer en quoi elle consiste ?

(1) Association pour les patients atteints par un trouble bipolaire.



Au travers de ce que nous appelons notre boîte à outils, nous remettons en lumière l'ensemble des acteurs et des dispositifs existants : par ce biais, cela nous permet de diffuser toutes les informations. Aujourd'hui, pas mal de choses existent sur les territoires, notamment en Haute-Vienne. Elle comporte des liens vers les plateformes d'aide aux aidants avec, par exemple, la présence d'une psychologue qui peut même intervenir à domicile. Nous bénéficions aussi d'un service de santé au travail qui fait des interventions et des accompagnements pour les chefs d'entreprise et les salariés.

Nous disposons également d'un site qui permet aux aidants de s'inscrire et participer à des groupes de parole ou de venir se mettre en situation sur certains gestes ou thématiques du quotidien. Et puis bien sûr, nous mettons en relation les personnes en recherche de solutions avec tous les travailleurs sociaux interentreprises qui sont là pour accompagner les aidants actifs par rapport à leurs différentes problématiques.

En complément, nous passons aussi de l'information via un flyer distribué dans les entreprises sur lequel le numéro de « la Marguerite » est bien rappelé.

Enfin, nous envisageons de faire des petites vidéos avec les témoignages d'aidants pour les diffuser dans les entreprises.

Ce que les salariés aidants disent souvent, c'est qu'ils ont besoin de répit ou besoin de temps.

Ce que nous constatons trop souvent, c'est que le répit devient une vraie nécessité pour les aidants, tout au long de leur accompagnement. Nombreux sont ceux qui **nous font part d'avoir besoin de souffler !** Au sein de la Marguerite, nous avons mis en place des initiatives de « journées répit & convivialité » : une journée où l'aidant peut prendre du temps pour lui et rencontrer d'autres aidants par exemple manger au restaurant, faire une activité... Il peut ou pas venir avec son proche malade. Nous proposons



“
Ce que les salariés aidants disent souvent, c'est qu'ils ont besoin de répit ou besoin de temps.”

faire, mais dans les petites et moyennes entreprises, c'est plus difficile. **Des solutions pour permettre à tous les salariés d'être accompagnés dans toutes les entreprises quel que soit leur secteur ou leur taille** ce serait vraiment une grande avancée.

De plus en plus de solutions existent heureusement pour aider les aidants,

“
Nous disposons également d'un site qui permet aux aidants de s'inscrire et participer à des groupes de parole ou de venir se mettre en situation sur certains gestes ou thématiques du quotidien.”

Les salariés aidants vous ont-ils fait part de services, d'accompagnements inexistant actuellement sur le marché, dont ils auraient besoin ? Et si vous aviez une baguette magique, quelles solutions pourraient être utiles pour des salariés aidants ?

cette activité une fois par mois. Au-delà des solutions que nous offrons dans le cadre de La Marguerite, les solutions de répit ne sont encore très peu connues, même pour ceux qui utilisent déjà des dispositifs liés à l'aidance, et elles sont aussi insuffisamment développées sur le territoire.

La difficulté aussi pour un salarié aidant, c'est de pouvoir se libérer du temps, facilement, soit pour son aidé, soit pour lui-même. L'aménagement du temps de travail fait partie des demandes récurrentes, même si aujourd'hui, il est davantage possible de trouver maintenant ces aménagements dans la plupart des entreprises. Les grandes entreprises donnent la possibilité de le

mais parfois celles-ci doivent être mises en œuvre en urgence parfois pour assurer à la fois le soin pour l'aidé et pour l'aidant. Elles arrivent généralement lorsque l'aidant tombe gravement malade...

Si j'avais une baguette magique, ce sont des services qu'il faudrait développer sur le marché, une sorte de « SOS aidant ».

L'aspect financier est aussi une réelle préoccupation ! Il existe des petites aides financières mais les aidants sont souvent en difficulté et surtout, ils ont peur de perdre leur travail.

Une solution d'assurance avec une aide financière complémentaire vis-à-vis de l'aidance serait donc un plus.



Interview de Morgane HIRON

Le Collectif « Je t'aide »



Morgane HIRON,
Déléguée générale Collectif Je t'aide

Morgane Hiron, vous êtes Déléguée générale du Collectif Je t'aide. Pouvez-vous vous présenter en quelques mots et nous expliquer quel est le rôle de cette association ?

Le Collectif Je t'aide est une association qui a été créée en 2015 et qui poursuit 3 objectifs principaux :

- le premier objectif, c'est l'amélioration et la défense des droits des aidants ;
- le 2^e c'est rendre visibles les aidants ;
- et le 3^e c'est de conseiller les acteurs pour leur permettre de se transformer et pouvoir mieux identifier les aidants et les accompagner au quotidien.

Pour mener ces 3 actions, notamment la première concernant la défense des droits des aidants, un plaidoyer thématique annuel est organisé. Il comporte des constats et des propositions portés auprès des pouvoirs publics. Cela a également pour objectif de rendre visible les aidants.

Mais nous menons aussi des campagnes de communication, à la fois dans l'espace public, sur le mobilier urbain par exemple, et aussi des campagnes de communication digitale.

Enfin, concernant le 3^e axe, nous organisons nos actions phares autour de la journée nationale des aidants du 6 octobre. C'est notre collectif qui produit le kit de mobilisation pour inciter les acteurs à créer des événements autour de cette journée, que ce soient des associations, des entreprises, ou encore des hôpitaux... Nous nous appuyons aussi sur notre appel à projets qui s'appelle « le prix initiative Aidants ». Il vise à mettre en avant des solutions qui accompagnent les aidants et le jury est entièrement composé d'aidants.

Pour finir sur la présentation du Collectif Je t'aide, les membres qui le composent sont à la fois des structures morales, des associations, des fondations, des entreprises, des groupes de protection sociale, des acteurs publics, et aussi des personnes physiques nouveaux ou anciens aidants.

Cette composition hybride se reflète aussi dans notre conseil d'administration composé de 15 sièges : 13 pour les structures et 2 sièges pour des aidants. Dans l'ADN du Collectif Je t'aide, il y a cette volonté d'agir pour les aidants mais aussi surtout avec les aidants. C'est la raison pour laquelle ils sont intégrés jusque dans la gouvernance.

Comment est né le Collectif Je t'aide ?

Aujourd'hui il existe environ une trentaine de structures membres du Collectif Je t'aide alors qu'au début il y en avait seulement 4 ou 5.

A préciser que la thématique des aidants est assez récente dans les politiques publiques. La première journée nationale des aidants a été créée seulement en 2010 à l'initiative de plusieurs associations. Elle a donc été créée par les pouvoirs publics. Au départ du Collectif Je t'aide, plusieurs associations souhaitaient se fédérer pour porter la voix des aidants, avoir une action de plaidoyer et aussi faire rayonner cette journée nationale des aidants en octobre. D'ailleurs, à l'origine, l'association ne s'appelait pas l'association Je t'aide mais l'association pour la journée nationale des aidants.

C'est seulement en 2017 que nous avons changé de nom pour effectivement élargir la mobilisation. C'est important de diversifier les actions et il y a tant de choses à faire au-delà de du 6 octobre !

Quelles sont vos dernières avancées pour porter la voix des aidants ?

Un des impacts concrets du Collectif Je t'aide, aidé également de toutes les autres associations présentes sur le sujet, ça a été en 2010 la première journée nationale des aidants.

Puis en 2015, il y a eu la création de notre association.

“ **A ce jour, nous sommes le collectif référent pour les pouvoirs publics.** ”

On a pu constater ensuite la mise en place d'une première stratégie dédiée aux aidants en 2020.

Il y avait déjà eu des mesures concrètes avant pour les aidants dans différents

plans : dans le plan cancer, dans le plan Alzheimer et dans le plan handicap. Mais pour la première fois en 2020, une stratégie a été entièrement dédiée aux aidants. Celle-ci a effectivement été très visible donc ça a été une grande avancée !

Ensuite le plan 2020 - 2022 a vu le jour : il comporte 21 propositions qui traitent quasiment de tous les thèmes que le Collectif Je t'aide portait déjà.

Aujourd'hui, l'objectif est bien la mise en œuvre complète de cette stratégie qui n'a malheureusement pas encore été totalement déployée pendant ces 2 ans. Nous attendons bientôt en 2023 un nouveau 2^e volet... A cet effet, nous travaillons étroitement avec les décideurs pour que cette nouvelle stratégie soit ambitieuse, pour qu'elle permette d'aller plus loin et qu'elle puisse avancer tous les sujets qui ont pris beaucoup de retard notamment à cause du COVID.

A ce jour, nous sommes le collectif référent pour les pouvoirs publics. Les associations d'aidants doivent aussi être présentes autour de la table des discussions.

Par ailleurs, on observe aussi que beaucoup d'entreprises se saisissent du sujet. Cette diversification des acteurs est palpable lors des mobilisations autour de la journée nationale des aidants. Certains groupes de protection sociale, de téléassistance et bien d'autres entreprises ont bien compris l'intérêt de se saisir de ce marché qui est très important et en progression. On voit aussi, dans une moindre mesure, des avancées du côté des associations de patients, qui pour la plupart sont créées par les aidants eux-mêmes. Nous essayons aussi de travailler avec eux.

En conclusion, on constate que la prise de conscience avance. Mais il faut maintenant passer à l'action !

“ **L'objectif au Collectif Je t'aide c'est vraiment porter la voix de l'ensemble des 11 millions d'aidants sans exception.** ”

La plupart des aidants ne se reconnaissent pas en tant que tels. Travaillez-vous sur la communication pour lever ce tabou ?

Tout à fait ! Nous travaillons à lever ce tabou au travers de l'ensemble de nos actions citées précédemment.

Les chiffres parlent d'eux-mêmes : en 2015, 20 à 30 % des personnes connaissaient le mot « aidant » aujourd'hui, on est quasiment passé à 50 % !

Néanmoins, ces personnes qui annoncent connaître le terme aidant ne sont pas toutes capables de pouvoir expliciter ce que cela signifie exactement. La définition



concerne tous les aidant.es. néanmoins, les droits ne sont pas ouverts à toutes et tous les aidants. En fait, beaucoup d'aidants sont un peu oubliés : notamment les jeunes aidants de moins de 25 ans ou encore les conjoints d'une personne atteinte d'un cancer. Donc il reste encore beaucoup de travail sur ce sujet-là.

Le Collectif Je t'aide a publié plusieurs plaidoyers dont un en 2021 qui traite notamment du sujet « Prévenir et lutter contre l'isolement social des aidant.es ».

“ **On constate que l'aide complique la situation lorsqu'il y a un cumul d'inégalités.** ”

En quelques mots pourriez-vous nous expliquer, en quoi être aidant peut accentuer les inégalités ?

Nous rédigeons un plaidoyer tous les ans. Le dernier date d'octobre 2022, et il traite notamment de 5 grands chapitres dont un est dédié justement sur la question de « pourquoi aider creuse les inégalités ? ».

Aujourd'hui on estime le nombre d'aidants en France à 11 millions avec des profils types très différents : des hommes,

des femmes, des mineurs, des majeurs, des salariés en activité, des retraités, etc. L'objectif au Collectif Je t'aide c'est vraiment porter la voix de l'ensemble des 11 millions d'aidants sans exception.

Tout d'abord, on observe qu'il y a des points communs chez tous ces aidants : le manque de temps, la fatigue, l'impact sur la santé, l'isolement...

Ce que l'on voit aussi c'est qu'il n'y a pas 2 situations d'aide identiques du fait de nombreux facteurs : l'âge, le sexe, la situation socio-économique...



Et surtout, on constate que l'aideance complique la situation lorsqu'il y a un cumul d'inégalités.

Plusieurs exemples sont à citer :

Le fait d'être une femme. C'est déjà un facteur d'inégalité dans la société. Or la plupart des aidants sont des aidantes. La situation d'aideance va rajouter de la difficulté dans le quotidien : cela va ralentir la progression de carrière, voire même la stopper totalement. Cette aidante va cumuler petit salaire, peu d'années de cotisations donc moins pour sa retraite.

Le genre influe donc sur la situation d'aideance. Les femmes vont être plus impactées par l'aideance que les hommes **c'est un premier constat !**

Deuxième constat, une personne avec une santé fragile. Celle-ci va avoir encore plus de difficultés à se soigner en situation d'aideance en raison du manque de temps : on fait souvent passer l'aidé avant soi-même.

Troisième constat pour le métier exercé par l'aidant ou sa situation socio-économique : lorsqu'on a un emploi stable en CDI, on a des revenus plus confortables et souvent de l'épargne... Or on observe que les aidants doivent piocher dans leur épargne pour compenser les restes à charges des soins ou des services non couverts à 100 % ni par la sécurité sociale, ni par la mutuelle. L'épargne doit parfois également être utilisée pour aménager le domicile.

La situation économique, le type de métier ou encore la pénibilité de son métier avec des horaires en décalé influent également sur la situation d'un aidant.

A-t-il un temps partiel ? Y a-t-il de la flexibilité possible ou pas dans son métier ?

Parfois, le fait de s'absenter implique un remplacement dans l'équipe pour prendre le relais. C'est possible un temps mais à la longue, les employeurs ont du mal à organiser leur activité, ou parfois n'ont simplement pas envie de le faire !

“ **Certaines entreprises se saisissent du sujet et trouvent des façons de fonctionner, quelle que soit sa taille et son activité.** ”

Cela risque malheureusement de coûter son emploi à notre aidant...

Quatrième constat : la question de l'âge. Les jeunes aidants sont « en construction » : ils sont en train de construire leur vie, ils n'ont pas encore de métier ou ils sont encore étudiants. Les jeunes ont moins de ressources et vont devoir construire le début leur vie avec cette situation lourde d'aideance.

Cinquième constat, la question de la distance géographique entre son proche et son aidé : quand on est proche, plus ça pourrait être simple ! Mais en même temps, on peut aussi être tenté d'y aller tous les jours ! Alors que lorsqu'on habite loin de son aidé, on n'y pense pas moins, mais ça permet peut-être de garder justement une certaine distance, d'avoir moins de charge mentale.

Enfin, un dernier constat à avoir en tête et pas des moindres, c'est le cas des multi-aidants. Aujourd'hui, environ 39 % des aidants s'occupent de 2 proches ou plus en même temps. Là encore, la plupart sont des femmes et le cumul des facteurs accentue nettement la fragilité de ce type d'aidants.

Parmi toutes ces catégories, il y a aussi de grandes différences à faire entre les cas d'aideance : un aidé encore à son domicile, plus ou moins autonome, avec une aide professionnelle organisée versus un enfant polyhandicapé ou autiste sévère dont on a la charge 24 h sur 24.

Ce n'est pas tant le temps passé et la personne aidée que la charge ressentie par l'aidant et la charge réelle qu'il faut savoir estimer.

Quand on parle de l'impact de l'aideance sur les personnes, c'est toujours intéressant d'avoir tous ces cas en tête. Pour construire des solutions solides ou des politiques publiques efficaces, il faut tenir compte des différentes situations parmi les aidants. Certains vont cumuler

des difficultés, et d'autres auront moins d'impacts sur leur santé, leur épargne, leur carrière...

La question aussi est de savoir si ces aidants ont des relais possibles ? Une personne qui s'occupe d'un parent âgé : est-ce qu'il ou elle a encore l'autre parent valide ? Est-ce que les charges et les tâches peuvent être partagées entre plusieurs frères et/ou sœurs ?

Selon vous, y a-t-il des critères particuliers qu'on retrouve chez les salariés aidants ?

Effectivement, dans les éléments observés il existe des inégalités spécifiques relevées pour les salariés qui sont aidants.

La taille de l'entreprise par exemple : Est-ce que le salarié est employé dans une grande, une moyenne ou une petite entreprise ? Y a-t-il la volonté de traiter le sujet des aidants ? Le télétravail est-il possible ?

Mais dans les faits, il n'y a pas vraiment de règle.

“ **La plupart des aidants sont des aidantes.** ”

Certaines entreprises se saisissent du sujet et trouvent des façons de fonctionner, quelle que soit sa taille et son activité. Je voudrais citer l'exemple d'une entreprise de transport de La Rochelle avec 150 salariés où justement le télétravail n'est pas possible. Cette entreprise de taille modeste a été labellisée par Handéo car elle met en œuvre un certain nombre d'actions en faveur de ses salariés aidants. Il faut éviter la caricature comme quoi « les grandes entreprises ont les moyens et mettent en place des actions alors



“ **Nous tentons également de favoriser la formation des managers pour mieux accompagner leurs salariés en situation d'aideance.** ”

que les plus petites ne font pas ». C'est surtout une question de volonté. Le plus souvent, on observe que des actions sont menées quand un des dirigeants a été directement concerné par le sujet.

Néanmoins, plus l'entreprise est grande, plus le nombre de salariés est élevé, et plus il existe de possibilités d'adaptation de travail pour gérer des absences. De grands effectifs permettent aussi des évolutions en interne. Par exemple, une personne qui ne peut plus tenir un poste parce qu'il n'est plus adapté à ses contraintes personnelles peut plus facilement changer dans une grande entreprise.

Plus l'entreprise est mature sur les questions de RSE, qualité de vie au travail, d'égalité femmes hommes, de télétravail etc. plus les sujets d'aideance sont traités. Souvent les grandes entreprises sont les plus avancées sur ces sujets.

Malheureusement, les sujets sur les salariés aidants sont souvent associés aux obligations de l'employeur comme pourrait l'être une formation obligatoire. Mais ces thématiques abordées lors des échanges avec les partenaires sociaux embarquent parfois aussi celles des aidants et permet de faire avancer les choses.

Revenons encore une fois sur la situation des femmes salariées :

La plupart des aidants sont des aidantes. Par exemple, dans un couple hétérosexuel, qui a un enfant en situation de handicap. Les 2 parents sont considérés comme aidants au regard de la loi. Néanmoins souvent ce sont les hommes qui ont les plus hauts salaires. Lorsqu'il faut qu'un des 2 parents prenne un temps partiel pour s'occuper de la personne, en général c'est celle qui a le salaire le moins élevé et donc encore une fois souvent les femmes !

Cela a un impact multiple : une baisse de revenus et dans la carrière de l'aidante, une moindre progression, due par exemple au refus de certaines mobilités professionnelles ou géographiques.

On l'observe beaucoup chez les salariés agents de la fonction publique, là où la mobilité géographique fait complètement partie du poste.

Il existe également des impacts à la retraite : des salaires tronqués, du temps partiel, parfois même l'arrêt de travail, cela pénalise le montant final de la retraite. Peut-être **un dernier critère** : la possibilité de télétravailler.

Aujourd'hui, la tendance est de favoriser la flexibilité, de laisser au salarié de l'autonomie dans l'organisation de son travail : c'est un discours qui est très élitiste et très tourné cadre. Il n'est absolument pas adapté à certains secteurs comme l'artisanat, le commerce, l'industrie ou le transport. Dans les discours et dans les solutions que nous poussons, nous essayons de penser à toutes ces situations.

Nous tentons également de favoriser la formation des managers pour mieux accompagner leurs salariés en situation d'aideance. Comment parler au reste de l'équipe pour ne pas créer de frustrations ou de sentiment d'injustice ? Comment organiser le travail sur du long terme ? En effet, l'organisation de travail devra être régulièrement ajustée sur plusieurs mois voire plusieurs années pour tenir compte de l'évolution de la situation de l'aidant. L'entreprise sait gérer une crise de quelques mois, mais quand ça dure sur des années c'est plus difficile ! L'enjeu est d'aider à maintenir les aidants dans l'emploi et un emploi de qualité.

Enfin, la politique vis-à-vis des salariés aidants dans une entreprise devient un élément d'attractivité, de fidélisation des salariés, un atout de la marque employeur. Un argument important pour faire émerger cette thématique dans les entreprises surtout dans un contexte de difficultés de recrutement dans beaucoup de secteurs.

“ **Ce souhait de pouvoir être écouté, être entendu, d'être compris de ne pas être jugé est très important.** ”



Pouvez-vous nous parler de la préparation de votre plaidoyer et de l'enquête qui y est liée ?

Chaque année, pour nourrir le plaidoyer, nous lançons une grande consultation en ligne. La dernière vient de se clôturer et a recueilli 800 réponses d'aidants.

Sur la question des salariés aidants, on observe que certaines données sont différentes de ce que peuvent remonter d'autres enquêtes récentes.

Par exemple les répondants aidants à notre questionnaire ont tous déclaré avoir parlé de leur situation à leur employeur, là où les chiffres nationaux disent l'inverse !

D'autres retours sont plus conformes à ce que l'on sait déjà du sujet. À la question « Que souhaiteriez-vous pour faciliter l'articulation entre votre vie professionnelle et votre vie d'aidant ? » arrive en tête **les aides financières à 56 %** et à **54 % pour plus de flexibilité**, ensuite viennent **davantage de congés**, et tout de suite après on trouve à **44 % plus de compréhension et d'écoute**.

Ce souhait de pouvoir être écouté, être entendu, d'être compris de ne pas être jugé est très important.

“ **Il faut éviter la caricature comme quoi « les grandes entreprises ont les moyens et mettent en place des actions alors que les plus petites ne font pas ». C'est surtout une question de volonté.** ”

La flexibilité est également essentielle pour pouvoir tenir dans la durée car ce qui émerge aujourd'hui c'est **le burn out de l'aidant** : des aidants qui ne se déclarent pas et qui surinvestissent pour justement que ça ne se voit pas mais au détriment de leur santé.

La question des congés se pose aussi : **certains ont des dons de jours de congé dans leur entreprise, mais les aidants ne se sentent pas toujours légitime pour les prendre. La plupart des entreprises qui ont mis en place**

ce dispositif, ont un solde souvent excédentaire. Il existe donc bien toujours deux difficultés : la légitimité à se déclarer aidant et le manque d'informations.

La plupart des aidants une fois qu'ils se reconnaissent en tant que tel sont plus enclins à aller se renseigner auprès des bonnes personnes. Par exemple certaines entreprises mettent en place **un référent aidant** alors que **c'est encore une pratique qui est assez rare.**

Dans les témoignages, on retrouve aussi **divers profils d'aidants** :

- **ceux qui n'ont pas envie d'en parler**, parce qu'ils ne voient pas forcément à quoi ça peut servir ou parce qu'ils ont peur ;
- **ceux qui en ont parlé à leur employeur et qui ont eu une mauvaise expérience.** Certains aidants nous remontent le verbatim « si c'était à refaire, je ne le ferai plus parce qu'après c'est une mise au placard, des remarques » Ils ont alors le sentiment d'avoir fait du coup une erreur en le disant ;
- **ceux qui a contrario en ont parlé et pour lesquels ça se passe bien ;**

- **et enfin ceux qui ont quitté un travail salarié** pour se mettre à leur compte.

Il y a donc plusieurs stratégies à déployer pour accompagner les aidants et c'est ce qu'on est en train d'écrire dans le plaidoyer 2023 !

Les stratégies sont présentées en tenant compte des différents grands groupes :

- **ceux qui se taisent avec un risque de surinvestissement et de burn out ;**

- **ceux qui en parlent avec des réactions diverses selon l'entreprise ;**
- **ceux qui arrêtent de travailler complètement ;**
- **ceux qui se réorientent vers un poste plus simple, moins contraignant ;**
- **et ceux qui créent leur activité pour être maître de leurs horaires !**

Cela veut dire que plus on a un **capital socio-économique** important, plus les stratégies à suivre seront nombreuses ! Et enfin un focus particulier sera fait sur les **femmes, les familles monoparentales** et la question liée à la **mobilité géographique**.

Quelles sont selon vos observations les compétences d'un salarié aidant et en quoi il peut être un atout pour une entreprise ?

Sur la question des compétences, les études commencent à toutes aller dans le même sens.

Parmi les compétences les plus transversales et les plus communes, on retrouve tout ce qui tourne autour de **l'intelligence émotionnelle, l'écoute active, l'empathie (justement le fait d'accompagner un proche)**. On retrouve aussi toutes les compétences autour de **l'organisation, la coordination des acteurs, la planification et l'anticipation**. Enfin il y a la capacité à pouvoir **gérer son stress**.

Ces compétences sont applicables dans tous types de métier, elles sont utiles partout. De plus, ce sont celles qui sont le plus recherchées sur le marché de l'emploi actuellement ou qui vont être les plus recherchées dans les années à venir !

L'enjeu, c'est la valorisation de ces compétences : d'une part comment on fait prendre conscience aux aidants de ces compétences pour pouvoir en témoigner en entretien annuel ou d'embauche ?

Et d'autre part, **comment former tous les conseillers en charge du recrutement,**

comme Pôle emploi, pour qu'ils puissent donner confiance aux aidants et les accompagner ?

Il y a tout récemment un sujet autour de la VAE, la validation d'acquis d'expérience, qui était dans la loi relative aux tensions sur le marché de l'emploi en septembre dernier. Le problème c'est que cette VAE a été pensée surtout pour rediriger vers des métiers du médico-social. C'est un problème pour plusieurs raisons : premièrement les aidants veulent d'abord garder leur emploi. Ensuite, en général ils n'ont pas forcément envie de faire un métier qui rappelle leur situation d'aidance. Et puis encore une fois, les aidants développent des compétences transversales et donc il faut penser une VAE ou un autre mécanisme qui puisse mettre en lumière ces compétences.

Aujourd'hui, c'est quelque chose qui n'est absolument pas mis en place par les pouvoirs publics. Cependant, il existe quelques associations qui se développent sur ce sujet d'accompagnement pour coacher des aidants qui ont arrêté de travailler et qui souhaitent revenir sur le marché de l'emploi. Mais ce phénomène reste mineur.



“ **Aujourd'hui, la préoccupation numéro un des salariés aidants, c'est d'avoir un accompagnement bien adapté.** ”

Comment faire prendre conscience de l'importance d'accompagner les salariés aidants et réussir à convaincre les chefs d'entreprise ?

Il y a 3 arguments clé !

Tout d'abord le premier est qu'en 2030, 1 actif sur 4 sera salarié aidant : c'est donc un enjeu sociétal incontournable ! On ne pourra donc plus recruter des collaborateurs sans qu'ils soient déjà ou un jour aidants !

Deuxièmement, cette situation inéluctable va impacter fortement l'organisation et donc le développement des entreprises. Quand on anticipe des situations, elles sont plus simples à gérer.

Troisième argument, les entreprises ont un enjeu d'attractivité, de différenciation et de valorisation de leur marque employeur. Mettre en place des actions

en faveur des aidants devient donc un atout pour recruter et fidéliser les collaborateurs.

Les salariés aidants vous ont-ils fait part de services, d'accompagnements inexistant actuellement sur le marché, dont ils auraient besoin ? Si vous aviez une baguette magique, quelles solutions/aides pourraient être utiles pour des salariés aidants ?

Aujourd'hui, la préoccupation numéro un des salariés aidants, c'est d'avoir un accompagnement bien adapté. C'est-à-dire trouver une structure idéale pour son proche aidé avec possibilité d'un accompagnement soit à la journée, soit à l'année, à la maison ou en établissement, et si possible proche de chez soi. Pouvoir trouver facilement des professionnels spécialisés, venant à domicile ce serait aussi vraiment utile ! Les priorités c'est ça !

Autre dispositif qui pourrait être vraiment un plus : une aide pour trouver les bons services, ce qu'on **appelle le care management** ! D'ailleurs, de plus en plus d'**entreprises achètent ces services pour en faire bénéficier leurs collaborateurs**. Il faudrait pouvoir démocratiser ces services et pas seulement les mettre à disposition d'une certaine partie de la population. En particulier les rendre **accessibles pour les populations les plus modestes, pour ceux qui ont des risques importants de reste à charge**.

Ensuite la question de la communication : comment je trouve l'information ? Il existe beaucoup d'acteurs qui communiquent, mais parfois trop. Comment faire en sorte que chacun ait rapidement un minimum

“ **Ces compétences sont applicables dans tous types de métier, elles sont utiles partout. De plus, ce sont celles qui sont le plus recherchées sur le marché de l'emploi actuellement ou qui vont être les plus recherchées dans les années à venir !** ”



d'informations et la bonne pour bien s'orienter ?

Autre aspect important, celui du **bien-être mental et du développement personnel de l'aidant** : comment j'identifie mes limites ? comment je les fais respecter ? comment j'apprends à prendre du temps pour moi et déculpabiliser sur cela ? Avoir un service qui accompagne sur les sujets psychologiques serait le bienvenu.

Enfin s'il pouvait exister un **service de prise en charge de toute la gestion administrative**, pour décharger les aidants qui manquent cruellement de temps, ça c'est aussi un point crucial !

Si je me projette dans un futur idéal, j'aimerais qu'on puisse répondre à plusieurs enjeux :

Comment peut-on créer du lien entre les nombreux acteurs ?

Je pense que c'est aussi notre volonté à travers la journée nationale des aidants d'encourager les acteurs à profiter de ce moment où tout le monde communique. C'est plus simple de voir qui est à côté de chez soi et qui fait quoi, éviter les doublons, avoir un bon maillage territorial.

Comment on permet aux aidants de pouvoir être autonomes et « tout terrain » ?

C'est à dire donner les clés de compréhension aux aidants et les accompagner dans leur diversité pour qu'ils soient autonomes même en cas de changement d'entreprise.

Eviter le « social washing » ou le « aidant washing » comme par exemple des entreprises qui nous disent : « l'année dernière, on a fait un événement sur les aidants, on ne va pas le refaire cette année ». Sauf que ce n'est pas comme ça que ça fonctionne ! Pour que l'information soit bien diffusée dans une entreprise il y a cette notion de répétition de l'action tous les ans et pas juste en « One shot ».

L'important c'est d'avoir aussi à terme l'ensemble des acteurs formés sur la question de l'aide dans les entreprises. C'est bien de communiquer, mais la clé de la réussite, c'est aussi la

formation. Idéalement on forme tous les niveaux de l'entreprise : l'ensemble des managers et des collaborateurs, parce qu'ils sont tous concernés. Parfois certains salariés interviennent pour leurs collègues. Ils veulent les aider mais ils ne savent pas quoi faire, ils ne sont pas outillés. Tout comme les salariés sont formés aux gestes de premiers secours, on pourrait aussi former les collaborateurs à aider les aidants ou en tout cas à trouver la bonne posture.

La formation doit aussi concerner les services RH, l'infirmière sociale, l'assistante sociale et la médecine du travail.

Quel est votre avis sur le rôle d'un assureur sur ces sujets ? Quelle légitimité peut-il avoir à proposer des dispositifs d'offres ou de services ?

Je pense que tout acteur est légitime à agir sur les aidants parce que les aidants sont des citoyens qui ont énormément de besoins sur différents champs : la santé, l'emploi, les loisirs. Chacun peut apporter sa part.

L'assureur est légitime sur la question de la prévention, c'est un des sujets clés de l'aide.

La prévention des risques est un domaine où l'assureur peut avoir un rôle, car s'occuper d'un proche et l'aide c'est un risque.

De même, un assureur peut contribuer à sensibiliser le plus grand nombre à l'aide au travers de la communication par exemple sur les solutions déjà existantes, comme la dépendance ou la perte d'autonomie de ses proches. **Communiquer régulièrement et largement sur le sujet contribue** à faire prendre conscience

L'important c'est d'avoir aussi à terme l'ensemble des acteurs formés sur la question de l'aide dans les entreprises.

que c'est un sujet de société et cela aide également à normaliser ce sujet tabou.

Enfin un assureur peut aider à faire le lien aussi avec le thème de l'éducation financière !

Je pense que c'est hyper intéressant de coupler aide et gestion de son argent. Pouvoir anticiper le futur avec divers scénarios possibles y compris des scénarios un peu catastrophes pour ne pas devoir prendre des décisions patrimoniales dans l'urgence, c'est important !

Combien coûte un EHPAD ? Comment vendre une maison pour le compte d'un parent ? Comment anticiper les coûts d'un décès ?

De notre côté, on pousse des fiches pratiques pour simplifier l'information en essayant le plus possible de donner des exemples réels de l'utilisation d'un service, et avoir ainsi un témoignage concret !

“ **Un enjeu sociétal incontournable ! On ne pourra donc plus recruter des collaborateurs sans qu'ils soient déjà ou un jour aidants !** ”

Un assureur peut également contribuer à la co construction d'une politique aidante dans une entreprise en proposant des offres adaptées. C'est important de pouvoir proposer diverses solutions d'assurance pour permettre à l'entreprise de bien construire sa politique par rapport à ses besoins spécifiques. Chaque entreprise a sa propre culture, son historique et qu'on ne peut pas traiter de la même manière une entreprise majoritairement composée d'ouvriers comme celle composée majoritairement de femmes cadres. Je pense que c'est important d'avoir ça aussi en tête avant de se lancer dans telle ou telle action de mise en place d'une solution d'assurance pour les aidants.



Interview de Claudie KULAK

La Compagnie des aidants

Claudie Kulak, vous êtes fondatrice de la Compagnie des aidants, une association que vous avez créée il y a 12 ans. Pouvez-vous nous en dire plus sur votre parcours et nous expliquer le rôle de cette association ?



Claudie KULAK,
La Compagnie des Aidants

Après une longue expérience d'aidante, car j'ai accompagné une tante âgée handicapée, un papa Alzheimer et une maman qui est morte d'un cancer généralisé quand j'étais jeune, j'ai décidé de créer La Compagnie des aidants. Cependant, **j'ai découvert que j'étais une aidante seulement en 2011 en participant à un focus groupe** avec d'autres femmes.

Grâce aux témoignages de ces femmes et à mon expérience personnelle, j'ai réalisé combien la vie des aidants peut être difficile... J'ai donc décidé de monter cette association à ce moment-là. J'ai également co-créé le Collectif Je t'aide, que j'ai présidé pendant des années. Maintenant, j'en suis la vice-présidente.

Par ailleurs, je suis conseillère au **Conseil Economique Social et Environnemental dans le groupe Famille et à la commission Travail & Emploi.**

Pouvez-vous nous expliquer quelle est la spécificité de l'association La Compagnie des Aidants ?

En 2011, nous avons réalisé que **les aidants développent des compétences et des expertises qui peuvent être utiles aux autres aidants (la pair-aidance).** Nous avons donc trouvé intéressant qu'ils puissent partager tout ce savoir sur les ressources, les personnes clés sur le territoire du proche, ... car cela pouvait servir à d'autres aidants !

Notre association existe maintenant depuis 11 ans. Elle compte beaucoup d'inscrits sur toute la France, ce qui permet aux gens aidants de se passer leurs bons tuyaux, leurs astuces.

Par exemple, pour chercher un kiné qui se déplace à domicile, c'est hyper compliqué ! Ces aidants expérimentés peuvent se donner cette information. **C'est la 1^{re} brique de la Compagnie des Aidants.**

La 2^e brique a vu le jour en 2016 avec le **développement d'une plateforme en ligne incluant de petites vidéos assez simples pour justement savoir comment faire concrètement avec son proche** s'il a chuté, si on doit lui laver les cheveux au lit... tout un tas de gestes que les aidants sont amenés à faire, sans que personne ne leur ait jamais montré comment s'y prendre.

Cette idée de « vidéos-tutos » a rapidement germé dans ma tête du fait de mon expérience personnelle. Pour être très concrète, j'avais une tante qui, rattrapée par le grand âge, est devenue dépendante. Un jour, l'hôpital nous l'a ramenée sur un fauteuil roulant. Pour la transférer du fauteuil au lit avec mon mari, nous ne savions pas comment faire. Personne ne nous avait jamais initié, ni expliqué comment procéder ! Nous nous sommes dit : « on va regarder des tutos sur Internet » Mais malheureusement, nous n'en avons pas trouvés ! Alors on s'est dit « on va le faire ! ».

Puis, nous avons pris conscience qu'une **problématique majeure des aidants, c'est de comprendre la pathologie de leur aidé.** Lors de l'annonce du diagnostic,

“ **Notre association, c'est la 1^{re} brique de la Compagnie des Aidants.**

vous vous retrouvez seul à ce moment-là ! Vous auriez 1 000 et une questions à poser au médecin, sauf que l'émotion vous envahit et à ce moment-là c'est très difficile de formuler vos multiples interrogations ! L'aidant va vouloir par la suite chercher des informations, parce qu'il est au cœur du parcours de santé de son proche. Mais c'est compliqué de bien comprendre les terminologies médicales pour un néophyte !

Nous avons donc décidé de **créer des parcours de décryptage spécifiques par maladie. Nous avons donc mis en ligne plusieurs modules** : l'AVC, la schizophrénie, la dépression nerveuse



et la santé des aidants en général. Puis, au regard des retours très positifs, nous en avons concocté 5 autres sur les sujets du handicap, du grand âge, de la dépendance et de la dénutrition. Et nous n'allons pas nous arrêter là !

Puis, La Compagnie des Aidants a eu la chance d'être lauréate d'un appel à projets de la CNSA (Caisse Nationale

Solidarité Autonomie) pour nous aider justement à performer sur notre plateforme et continuer la dynamique de formation. **C'est notre 3^e brique.** Par exemple, nous allons lancer une chaîne de podcasts à la rentrée prochaine et faire évoluer la plateforme de formation pour atteindre un **niveau presque professionnel** ! Ces formations sont constituées de petites vidéos tutos, de vidéos avec des illustrations et des quiz.

“ **La 2^e brique, le développement d'une plateforme en ligne incluant de petites vidéos assez simples pour justement savoir comment faire concrètement avec son proche.**

Et voilà ! Dès 2018, nous partons sur les routes avec notre caravane ! **Les objectifs : aller au-devant des aidants.** Deux assistantes sociales sont présentes pour renseigner les aidants **sur leurs droits, elles délivrent aussi** de multiples informations. Autour de cette caravane, on dépie des kakémonos bien visibles autour pour interpeller les personnes qui passent et leur permettre de se reconnaître comme aidant. Nous

pouvons alors discuter avec eux et leur faire prendre conscience parfois qu'eux aussi sont aidants. Lorsque ces personnes lisent les panneaux, il arrive qu'ils aient un doute. Et lorsqu'on les entend nous dire « **je pense que je suis aidant** » c'est un banco à 100 % ! Nous nous arrêtons sur des places publiques, dans des hôpitaux... **Nos assistantes sociales peuvent recevoir individuellement les personnes, leur apporter leur soutien, leur permettre d'avoir de l'information et faciliter l'accès à leurs droits.**

Nous avons à nos côtés des partenaires comme l'AGIRC-ARRCO qui présentent aussi leurs dispositifs pour le soutien des personnes âgées. Nous invitons aussi régulièrement les structures locales qui vont pouvoir, elles aussi, présenter les

“ **La dynamique de formation, c'est notre 3^e brique.**

actions qu'elles mènent sur le territoire. L'année dernière, nous avons tourné dans 27 villes. Cette année, nous en sommes déjà à 21 à fin mai 2023. On part en général « en tournée » début juin jusqu'à mi-juillet et ensuite, on repart de septembre à octobre.

Nous avons donc un rôle d'acculturation auprès du grand public, mais pas seulement. Dans certaines villes, il

Pouvez-vous nous parler de « la caravane tous aidants » ? Quel est l'atout de votre initiative ?

C'est le dernier étage de notre dispositif, pour aller encore plus loin pour les aidants ! A force discuter avec des aidants, des associations, j'imagine alors un concept de tour de France : « la caravane tous aidants » !



n'existe aucun dispositif d'aide aux aidants ! Notre action va donc aider à **faire prendre conscience aux politiques locaux qu'il faut agir dans ce sens**. Dans le cas où, au contraire, il y a des dispositifs qui ont été mis en place, nous contribuons à les faire connaître. Dans la grande majorité, les personnes qui sont en difficulté ne savent pas à qui s'adresser et ne connaissent pas les dispositifs auxquels elles sont éligibles. Grâce à la « caravane des aidants », nous allons les accompagner, les « prendre par la main » et **les aider à avoir accès à leurs droits**.

Aller au contact des aidants, facilite grandement les choses. **Depuis 2018, nous aidons en moyenne 7 000 personnes par an, sans compter la visibilité que l'on donne au sujet, les informations que nous laissons grâce à la distribution de documentation. Les visiteurs nous disent « je prends le dépliant, je pense que j'en aurai besoin dans quelques temps »**. Donc les gens se projettent, anticipent ou tout du moins s'intéressent au sujet !

“ **Il faut absolument mettre en place un plan de communication ambitieux sur le sujet pour sensibiliser les citoyens français sur le fait qu'un jour, ils ne seront plus jeunes, beaux, et autonomes. Ils peuvent être fragilisés par la maladie et le grand âge et pour la plupart d'entre eux, ils n'ont rien prévu !** ”

Quel est votre vision de la situation actuelle des aidants ? Y a-t-il des progrès à faire par exemple sur la prise de conscience du sujet de la perte d'autonomie ?

J'ai fait toute ma carrière professionnelle dans la prévention et **je pense que notre rôle dans l'association, c'est aussi surtout de faire de la prévention !**

Aujourd'hui encore, il n'existe peu voire aucune pédagogie sur la perte d'autonomie. **Lorsqu'arrive le moment de la retraite, très peu de personnes** connaissent ne serait-ce que le nom de leur caisse de retraite à laquelle ils ont cotisé pendant toute leur carrière professionnelle !!

Quant à la prévention de leur perte d'autonomie, n'en parlons pas ! C'est

un vrai sujet de préoccupation. Il faut absolument mettre en place un plan de communication ambitieux sur le sujet pour sensibiliser les citoyens français sur le fait qu'un jour, ils ne seront plus jeunes, beaux, et autonomes. Ils peuvent être fragilisés par la maladie et le grand âge et pour la plupart d'entre eux, ils n'ont rien prévu ! ».

Quelle est votre avis sur la situation des salariés aidants dans l'entreprise ? Quels conseils pourriez-vous donner ?

Si j'étais devant une DRH avec un candidat à l'embauche ayant annoncé qu'il est aidant, j'aurais envie de lui dire « **n'hésitez pas, embauchez-le ! Pourquoi ? Parce qu'il a développé des compétences dont il n'a même pas conscience !** ». En s'occupant de son proche, il a dû s'occuper de situations de crise, il a mis en place des aides à domicile, il a géré des agendas complexes, avec des rendez-vous médicaux, etc. Il va

vous être fidèle parce que son salaire est essentiel pour lui, il ne peut pas perdre son emploi. Donc embauchez-le !

Si ensuite j'étais devant un ou une salarié(e) en situation d'aidance, je lui dirais d'abord de se faire aider et de ne pas rester seul et surtout de ne pas quitter son emploi. Il est essentiel de continuer à travailler pour avoir un revenu nécessaire pour couvrir des frais liés à l'aidance et pouvoir se constituer une retraite la plus confortable possible pour demain. En cas de perte d'emploi, il risque de se mettre en grande difficulté et il y a un risque de précarité.

Si enfin j'étais devant un ou une chef d'entreprise, je lui demanderais : « où en sont les managers sur le sujet de l'aidance ? N'auriez-vous pas intérêt à les sensibiliser sur ce sujet-là pour

qu'ils montent en compétence et qu'ils comprennent mieux les réactions des salariés ? Si par exemple Jocelyne est sortie de la réunion plusieurs fois ce matin avec son téléphone, c'est peut-être parce qu'elle est en train d'organiser un retour à domicile pour un proche ? ».

Les entreprises sont plus ou moins matures sur le sujet de l'aidance. Notre objectif, via l'association, c'est de marteler les messages pour faire mieux comprendre l'intérêt et les enjeux du congé proche aidant ou tout autre dispositif pour accompagner les salariés.

Les actions de sensibilisation des RH et des managers sont clés. Sans eux, on aura beaucoup de mal à faire comprendre le sujet dans les entreprises. Cela va toucher de plus en plus de catégories de salariés, y compris les cadres car **même si l'âge moyen d'entrée dans l'aidance d'un actif est de 39 ans environ, les quinquas restent les plus touchés par la fragilité d'un**

parent. Ce sont des collaborateurs avec de l'ancienneté, compétents et souvent avec des responsabilités, des équipes à gérer. Les entreprises ont donc tout intérêt à mener des actions pour protéger ce capital humain.

Et si vous aviez un chef d'entreprise, en face de vous, qui ne s'est pas encore intéressé au sujet des salariés aidants, que lui diriez-vous ?

En premier lieu, je lui dirais d'aller regarder le **baromètre de l'OCIRP !** Ce

“ **Où en sont les managers sur le sujet de l'aidance ?** ”

baromètre existe depuis 2 années et il est très bien fait.

Je lui dirais également **qu'on est tous concernés par le sujet et que peut-être demain ce sera lui ! En pensant aux autres, il pense aussi à lui !**

A préciser aussi qu'aujourd'hui, les cadres dynamiques, les jeunes, privilégient de travailler dans des entreprises qui proposent une offre en responsabilité sociétale, dont le sujet des aidants !

Le sujet d'aidance va s'accélérer avec le vieillissement de la population, l'augmentation des maladies chroniques, avec aussi l'allongement de la durée de travail. Si le chef d'entreprise souhaite que son activité **fonctionne, il doit absolument s'intéresser à ce sujet parce que celui-ci impactera forcément un jour ou l'autre l'organisation du travail de son entreprise**.

Enfin, j'essaierais de le sensibiliser à la cause des femmes. Un grand nombre **d'aidants sont des aidantes !** Aujourd'hui, les femmes sont très impliquées dans leur entreprise. Elles ont comme les hommes des responsabilités, dirigent des équipes, sont des éléments clés dans un secteur. **Il faut aussi prendre en compte ces**

“ **Mais avant d'apporter une réponse aux salariés, il faut d'abord sensibiliser les managers.** ”

réalités : la réalité de ce que les femmes vivent aujourd'hui !

Selon vous, quelles solutions sont les plus utiles pour les salariés aidants ou les entreprises ?

Avant tout, ce qui est vraiment primordial c'est la possibilité d'avoir **un accompagnement individuel personnalisé, évolutif et qui dure dans le temps**.

Mais avant d'apporter une réponse aux salariés, il faut d'abord sensibiliser les managers.

Depuis 2019 nous intervenons dans des entreprises justement pour faire de la sensibilisation auprès des managers, des DRH et bien-sûr aussi des salariés. Les entreprises pourront toujours opter pour les meilleurs contrats de la terre, s'il n'y a pas de sensibilisation en amont, ça ne marchera pas, personne ne les utilisera ! **Il faut donc absolument commencer**

par une démarche d'acculturation de l'entreprise !

Par exemple, nous proposons un dispositif qui marche bien : installer nos assistantes sociales durant une journée dans l'entreprise pour des rendez-vous individuels. Le salarié n'a pas besoin de se déplacer, l'assistante sociale vient directement à lui sur son lieu de travail et assure les rendez-vous pour répondre à toutes leurs questions et leur apporter les solutions adaptées à leurs besoins ou celui de leurs proches. Et ça, ça marche bien ! Principalement parce que nos assistantes sociales sont spécialisées dans le sujet. Ce sont des tiers de confiance. Concernant les DRH, l'accompagnement des aidants ne fait pas toujours partie de leur formation initiale, ni de leurs missions au quotidien. De plus, de nombreuses entreprises sont contraintes de réduire leurs coûts, et de ce fait, il y a de moins en moins d'assistantes sociales dans les structures... Cette solution vient donc combler ce manque.

Un mot de conclusion ?

J'ai une petite formule que j'aime beaucoup : « **Un jour aidant, un jour aidé** ».

Il faut que chacun garde cette phrase en tête !

“ **Un jour aidant, un jour aidé.** ”



Interview de Henri DE ROHAN CHABOT Fondation France Répit et Métropole aidante



Henri DE ROHAN CHABOT,
Fondation France Répit et Métropole Aidante

“ Pour bien s'occuper de l'autre,
il faut d'abord bien s'occuper de soi.

“ C'est un outil de sensibilisation des aidants, de prévention
au risque d'épuisement et d'orientation vers des solutions
adaptées pour les aidants.

Témoignage vidéo :

Henri de Rohan Chabot, délégué général de la Fondation France Répit nous dévoile la formidable solution de répit qu'il a mis en place à Lyon pour accompagner les proches aidants.

A travers son témoignage, il nous explique pourquoi il est si important de prendre du répit pour un proche aidant afin de pouvoir s'occuper longtemps de son aidé dans de bonnes conditions.

Retrouvez l'intégralité de l'interview
filmée en scannant ce QR code



SALARIÉS

Interview d'Anne-Sophie LUCE

Salariée aidante

Anne-Sophie bonjour et merci beaucoup d'avoir accepté de témoigner. Tout d'abord, pourrais-tu nous parler de ton expérience en tant que salariée aidante ?

Alors en fait, je ne suis pas directement salariée aidante, c'est plutôt mon mari qui est l'aidant principal et aidant au quotidien. Quand mon fils Gabriel est né, on s'est aperçu rapidement qu'il avait quelque chose de différent. Alors avec mon mari, on a décidé que, compte-tenu de nos jobs, lui s'occuperait à plein temps de Gabriel et de mes autres enfants, puisque que j'ai 3 enfants, et moi je continuerais de travailler.

Cela me permet d'être salariée plein temps mais aussi d'assister mon mari, quand il fatigue parce que ce n'est pas toujours simple de gérer le quotidien, il y a beaucoup de charge mentale. Nous jouons un rôle un peu différent. Comme j'ai la « chance » de ne pas être là tout le temps, une chance parce que quelque part, être aidante et salariée à la fois nous donne une opportunité d'avoir de la distance, et ça c'est important.

En quoi consistent vos rôles d'aidants chacun ? Peux-tu nous donner des exemples concrets ?

Mon mari, il est dans le quotidien, la proximité, la présence permanente. Gabriel va maintenant avoir 20 ans, et en 20 ans, on est passé par diverses étapes du développement. De nous deux, au tout départ, j'ai très tôt eu conscience que quelque chose n'allait pas. Quand, à 8 mois, Gabriel ne s'est pas assis, et l'assise est une phase importante du développement neurologique, pour moi, tout de suite, ça a été une évidence qu'il fallait agir.

Aller de l'avant, comme par exemple, aller voir un neurologue ou mettre en place tout de suite les kinés, ça a été plutôt mon rôle. D'ailleurs c'est en général plutôt mon rôle d'aider à sortir de l'évidence, du quotidien et puis d'essayer de remettre en cause les choses. Mon mari lui prend en charge toutes ces activités de suivi.

Il y a quelques années, j'ai dit à mon mari que je voulais que Gabriel aille voir un psychologue. Il lui fallait et il lui faut encore un espace de discussion et d'échanges qui ne soit pas ses parents. Se confier sur ses difficultés, ses peurs ou avouer ses craintes à ses parents, ce n'est pas facile. Et pour les parents se dire qu'il a besoin de quelqu'un d'autre n'est pas simple non plus. Ça a été une nouvelle étape que j'ai pu pousser.

Voilà, moi, en résumé mon rôle il est plutôt là-dedans, la prise de conscience. Le fait de travailler je trouve que ça me donne cette distance et cette capacité de proposer des chemins différents, de remettre les choses en question. Après on prend toujours nos décisions à 2 et dans la discussion avec Gabriel.

Gabriel a progressé jour après jour : il a passé son bac et maintenant il rentre en 2^e année de BTS. Malgré tout, au quotidien, il y a souvent des déceptions, des sujets qu'on ne vit pas bien sur le moment. Car Gabriel avance mais c'est deux pas en avant qui nous donne envie de le projeter dans l'avenir, puis un pas en arrière qui nous rappelle qu'il faut aussi gérer.

Qu'est-ce que ton expérience d'aidante t'a appris ? Quels enseignements personnels en tires-tu ?



Anne-Sophie LUCE, salariée aidante

“ Quelque part, être aidante et salariée à la fois nous donne une opportunité d'avoir de la distance, et ça c'est important. ”

Les leçons qu'on a pu en tirer, c'est que premièrement, on a quand même déjà parcouru un long chemin. Et ce qu'on a surtout retenu, c'est qu'il ne faut pas lâcher ! Les parents et les aidants, en fait ce sont eux qui poussent les murs : on est vraiment clé dans ce qu'on peut apporter à la personne à aider. Et ce rôle-là, il est quand même finalement valorisant surtout quand ça marche ! C'est vrai que Gabriel a passé toutes les étapes de l'école et notamment les examens : le brevet puis le baccalauréat. C'est une fierté énorme pour les parents ! On se dit qu'on a beaucoup investi et que ça marche. La grande leçon de vie, c'est qu'il faut y croire, il faut y aller !

La 2^e leçon de vie c'est je pense, qu'avec le handicap, c'est très compliqué de se

projeter. Quand on parle d'aidant d'une personne âgée et de fin de vie, il y a une fin, qui est difficile. Dans le handicap d'un enfant, il n'y a pas de fin, et c'est tout aussi angoissant. Il y a notre fin à nous parents et pas celui de l'enfant. Et donc il y a une vraie angoisse sur le futur, enfin moi c'est comme ça que je le ressens. Une angoisse de pousser à l'autonomie, une angoisse de tout prévoir, y compris financièrement parce que le handicap n'est finalement pas très bien couvert et il faut s'assurer que plus tard il aura les moyens de vivre. Donc pour tous ces sujets-là, on apprend à ne pas trop se projeter dans le futur ! Et c'est à la fois compliqué mais c'est aussi une « rééducation » pour moi ; parce que dans le milieu professionnel, je passe mon temps à répéter à mes équipes qu'il ne faut pas pédaler le nez dans le guidon quand on est dans des projets, qu'il faut lever la tête, il faut avoir une stratégie, une vision... mais là, je pense qu'il n'y a pas trop intérêt à lever la tête trop parce qu'il faut d'abord pédaler, sans trop se poser de questions ! Mais apprendre à ne pas se projeter avec un enfant, et c'est dur quand on est parent. Chaque pas en avant est une victoire mais aussi chaque pas en arrière est une vraie déception. Et ça, ce n'est pas facile à avaler mais en même temps, on apprend à gérer. Et ça, ça fait aussi partie de ces forces personnelles sur lesquelles on se bâtit.

“ Ce qu'on a surtout retenu, c'est qu'il ne faut pas lâcher ! ”

Moi, je considère que j'ai de la chance. J'ai un fils qui a fait un parcours scolaire extraordinaire et on a été très bien aidé par des enseignants extraordinaires, des paramédicaux dévoués mais aussi certains représentants de la MDPH qui étaient proches de nous. Mais, bien sûr, il y a aussi eu des difficultés.

Mais au final, le vrai positif, c'est la fierté en fait ! C'est la fierté d'accompagner, de donner les moyens d'avancer. Je pense qu'il y a des parents qui sont dans des situations plus compliquées avec des enfants qui ne progressent pas, mais il ne faut pas lâcher, c'est ça la leçon !



Justement quelles sont les principales difficultés que tu as rencontrées ?

Alors le vrai négatif, c'est cette forme d'angoisse un peu permanente sur le futur. C'est dur surtout pour mon mari qui vit le quotidien, parce qu'à chaque victoire, on a tendance à oublier que l'enfant a un handicap et, à chaque défaite, ça nous revient dans la figure.

Des difficultés il y en a ! Il n'y a pas que le psychologique, il n'y a pas que l'enfant, il y a tout le côté administratif qui est très lourd. Les démarches administratives sont horriblement compliquées et puis ça change souvent : on ne comprend pas, on ne sait pas où il faut aller, on n'est vraiment pas aidé. Enfin, on est peut-être aidé mais on ne sait pas trouver qui est là pour nous aider.

Quand Gabriel était encore petit, on est partis à l'étranger l'esprit tranquille en se disant qu'on avait bien rempli avant de partir les dossiers avec la MDPH, la Maison Départementale des Personnes Handicapées. Mais, comme son nom l'indique, c'est départemental donc c'est

extrêmement segmenté : les dossiers ne suivent pas et en plus, l'administration change ses dossiers au fur et à mesure.

Quand on est revenu en France, on s'est retrouvé donc avec un nouveau dossier à remplir qu'on ne connaissait pas. Tous nos anciens référents avaient disparu, et en plus, on était plus dans la même région ! Il a donc fallu remonter complètement un dossier. On l'a fait tout seul, on a fait au mieux.

Puis on a choisi de déménager à Bordeaux. Mais quand on a présenté notre nouveau dossier à la MDPH, elle nous a tout refusé : l'AVS (Auxiliaire de Vie Scolaire – ndlr) et l'ULIS (un lycée avec des classes spécifiques). Donc là pareil, on avait refait les dossiers tout seul, et on était très choqués parce qu'on ne comprenait pas le refus !

Alors, j'ai cherché et contacté une association de handicap. J'ai découvert ce monde associatif, et c'est une vraie aide. Il y en avait une qui avait un avocat. J'ai passé une heure avec cet avocat qui m'a dit « je ne viendrai pas avec vous mais voilà ce que vous devez faire ». Il se trouve

“ Mais au final, le vrai positif, c'est la fierté en fait ! C'est la fierté d'accompagner, de donner les moyens d'avancer. ”





“
Les démarches administratives sont horriblement compliquées et plus ça change souvent : on ne comprend pas, on ne sait pas où il faut aller, on n'est vraiment pas aidé. Enfin, on est peut-être aidé mais on ne sait pas trouver qui est là pour nous aider.

qu'à la MDPH, on peut aller « défendre » son dossier et ça on ne le savait pas ! J'ai donc fait un argumentaire avec l'aide de l'avocat. Surtout j'y suis allée avec Gabriel parce qu'en fait, ce ne sont que des dossiers papier pour les gens de la MDPH, ils ne voient personne en propre. Donc on leur a expliqué le projet de vie pour Gabriel, comment on allait l'accompagner... Ils avaient mis un visage sur un nom et on a pu repartir avec une AVS pour 3 ans ! Donc il ne faut pas hésiter à y aller !

Et là, maintenant, Gabriel a 20 ans, il n'est plus enfant. Alors il faut à nouveau que je refasse un dossier. Ils nous envoient des papiers et c'est abscons ! La façon dont c'est rédigé, c'est incompréhensible, on est sur des formulations qui sont très juridiques... donc le sujet administratif, je pense, c'est un vrai besoin ! On aurait une assistante sociale qui nous aiderait, dédiée... parce que quand, on arrive dans ce cursus du handicap, personne ne vous dit où aller !

Je pense qu'il y a un vrai besoin d'accompagnement sur le remplissage des dossiers, et comment traiter ces choses.

Autre difficulté, le suivi médical ou paramédical. Moi, j'ai découvert récemment qu'il y avait des centres qui prenaient en charge les enfants de A à Z sur l'orthophonie, la kiné... Moi, j'ai tout fait moi-même avec le privé.

“
J'ai découvert ce monde associatif, et c'est une vraie aide.

Voilà, on n'a donc pas d'accompagnement ni sur l'administratif, ni ce à quoi on a le droit, ni comment on y a le droit, ni là où on pourrait aller et pourtant il y a des choses ! Et ça c'est peut-être une réflexion à avoir dans l'entreprise pour accompagner le salarié aidant ? Je pense

que ça aiderait beaucoup le salarié si on pouvait lui permettre de comprendre comment accompagner au mieux son enfant handicapé, ou encore un mari qui a une maladie grave ou un parent en fin de vie. On navigue dans un monde inconnu et c'est une vraie difficulté.

Si on pouvait avoir un accompagnement ou bien même juste une feuille de route avec les différents interlocuteurs ce serait une grande avancée. Parce que même le médecin traitant en fait, sur l'accompagnement du handicap il ne sait pas plus que nous ! Donc oui, il y a un vrai manque je pense !

Toi qui a beaucoup bougé, tu as remarqué que selon le département, ce ne sont pas les mêmes solutions, pas les mêmes prises en charge ?

Alors je pense que ce sont les mêmes solutions. Après, ça dépend énormément de son référent MDPH. Pour ma situation, on a été très bien accompagné par exemple à Toulouse et à Rambouillet aussi. C'est vraiment le référent qui a fait des pieds et des mains pour que Gabriel accède à une école de plein pied par exemple. C'est lui qui nous a ouvert des portes.

Et après, il y a ces associations qui proposent aussi des solutions. Mon fils a 20 ans maintenant et j'aimerais bien qu'il soit autonome et puisse vivre tout seul. Par exemple, il y a une association (découverte via AXA Atout Cœur) qui propose des logements en colocation avec des étudiants n'étant pas en situation de handicap et avec quand même un surveillant. Il y a donc des choses qui se passent au niveau associatif. Là par contre, ça dépend des régions, des associations, des start up, des gens qui créent des choses et là on est pas forcément très au courant.

Qu'est-ce qui t'a fait prendre conscience de ton rôle d'aidante finalement ?

Déjà j'ai la chance de travailler pour AXA santé et Collectives donc c'est un sujet

dont on parle. Mais je me sens, même maintenant, pas complètement incluse dans le rôle d'aidant ! J'y songe quand je pense à mes parents, ils ont 96 ans et 89 ans, mais pour mon fils, je n'arrive pas à me projeter complètement comme aidante et je n'arrive pas complètement à le dire, ni chercher à quoi j'ai droit ou simplement voir les choses que je peux faire.

Je pense que c'est le cas de la plupart des salariés aidants. Et je dois avouer que j'ai eu une révélation cette année, du vrai rôle d'aidant, notamment celui de mon mari et même pour moi, que je rentrais dans cette catégorie quand, on a eu ces posts de la journée de l'aidant. C'était au mois d'octobre dernier. Moi, qui écrit rarement sur LinkedIn, surtout que c'était très personnel, voilà, j'ai posté un mot sur ma situation et sur celle de mon mari en le remerciant. Je pense que lui, il n'a pas franchement conscience qu'il est aidant, ni ce que ça veut dire d'être aidant. Un aidant aussi a besoin d'être aidé ! Cette prise de conscience, elle est compliquée je pense pour beaucoup de gens.

Quelles sont les principales difficultés que tu rencontres dans ton quotidien professionnel en tant que salariée aidante ?

Le manque de temps surtout et puis, il se trouve que la vie personnelle et la vie professionnelle ont des rythmes différents. Par exemple quand Gabriel a des phases de difficultés majeures ou d'angoisse, les phases examens, ces sujets-là, Je sais que j'aimerais être présente et je ne le suis pas parce que ce n'est jamais le bon moment. Et puis, je pense qu'on ne s'autorise pas forcément à s'absenter en tant que salarié, en plus je suis Directrice, j'ai un rôle, voilà, ... Rarement je me dis « je vais libérer du temps pour être là ».

Qu'est-ce qui pourrait t'aider à justement accepter que tu t'autorises à t'arrêter une journée pour ton fils... ? Est-ce que tu es au courant des dispositifs de l'entreprise ?

Alors, les dispositifs dernièrement je les ai lus, puisque on parle de ça évidemment au sein de la Direction Santé & Collectives. Donc effectivement c'est là que j'ai réalisé qu'on avait le droit à un certain nombre de choses dont du temps en plus. Mais pour moi, c'est plus un blocage psychologique qu'autre chose. Et je pense que quand on est salarié on se sent engagé vis-à-vis de l'entreprise. Ce n'est pas une question d'être une wonder woman, ni d'être Directrice, je pense que globalement, c'est plutôt une sorte d'engagement moral qu'on a. En tous cas, c'est comme ça que je le ressens.

En général, je n'arrive pas à abandonner mon poste comme ça au pied levé... ou alors je l'abandonne quelques heures maximum mais avec mon téléphone à côté de moi pour regarder les mails. J'essaie toujours de mener les 2 de front même si c'est très compliqué.

Alors est-ce qu'un accompagnement psychologique pourrait t'aider ?

J'y ai songé quelques fois quand j'ai trouvé ça vraiment dur et notamment quand je me disais que je souhaitais que Gabriel ait un travail et surtout qu'il soit autonome suffisamment pour vivre. C'est vrai qu'il y a un moment je me suis dit « Et si je pouvais parler à quelqu'un ». J'ai cherché l'information mais je n'ai pas trouvé facilement, alors je n'ai jamais fait le pas...

Et justement quelles autres solutions pourraient ou auraient pu t'aider ?

Je pense que clairement, dire qu'une assistante sociale au travail peut nous aider. L'assistante sociale, je ne sais pas comment la contacter mais je pense que c'est une bonne idée de faire savoir qu'elle peut nous aider.

“
Déjà j'ai la chance de travailler pour AXA santé et Collectives donc c'est un sujet dont on parle.

“
Un aidant aussi a besoin d'être aidé ! Cette prise de conscience, elle est compliquée je pense pour beaucoup de gens.

Donc je pense qu'il faut que sur les sites intranet, l'info soit très facilement accessible. Moi, je sais qu'à un moment donné, quand j'ai cherché le numéro d'appel psychologique, une fois où j'avais vraiment envie de parler, en fait je n'ai pas trouvé. Donc ce n'est pas si accessible que ça.

Ensuite, je pense que c'est bien de parler de ces sujets. Enfin, je crois beaucoup à ce pouvoir libérateur de la parole, c'est pour ça aussi que je témoigne. Si on ne parle pas des choses, on ne les fait pas avancer, y compris sur le côté émotionnel et personnel. Avoir un espace de parole, c'est important.

Mais, la vraie angoisse que j'ai, c'est comment le handicap se positionne dans l'univers du travail et notamment le handicap qui n'est pas un handicap physique. Pour un handicap d'émotions, ça demande un accompagnement fort et permanent. Mon fils sera autonome ; néanmoins, il faudra toujours quelqu'un avec lui au cas où il se trouve devant l'imprévu. Je pense que le monde du travail n'est pas prêt du tout à ça. Pendant toute sa scolarité, Gabriel a apporté beaucoup de choses à la classe au global, du liant, notamment. Dans le milieu professionnel, je pense que le handicap bien-sûr peut aussi apporter autre chose, un autre regard, un esprit d'équipe mais il n'apporte pas forcément de la productivité. La différence c'est aussi important, heureusement, c'est ça qui fait la richesse ! Donc il faudrait qu'il y ait cette reconnaissance parce que ça fait juste partie de la vie aussi. Pour les stages, on a trouvé une solution via des associations du handicap, donc encore une fois les associations c'est très riche. On verra pour l'embauche parce que c'est quand même très très très compliqué, notamment pour ces questions de productivité qui restent l'essence même d'une entreprise.

Enfin, je pense qu'il faut soutenir les aidants directs comme moi et mon



mari mais aussi les fratries. Il peut y avoir des moments de honte par rapport à son frère ou sa sœur qui a un handicap. Mes filles, elles ont aussi eu leur rôle d'accompagnement dans le développement de Gabriel et elles l'ont toujours. Elles ont aussi le rôle de nous challenger nous, en tant qu'aïdants parfois trop protecteurs, parce qu'elles aussi, elles ont droit à l'égalité dans la fratrie. Nous les aidants, on a tous besoin de ça. C'est important quand quelqu'un nous apporte un regard un peu extérieur.

Quels conseils pourrais-tu donner à un salarié nouvellement aidant dans une situation proche de la tienne ?

Tout d'abord, ne pas penser que les autres vont faire à notre place : on est la première ligne de défense de l'aidé, on est les premiers à pousser les murs. On est la première ligne d'écoute, il faut y croire, il ne faut pas lâcher.

Mais en revanche, ce que moi je n'ai pas bien fait, je pense, c'est de se faire aider ! Il faut aller voir l'assistante sociale, il faut, dans les moments de déception, pouvoir parler, ne pas hésiter à prendre son téléphone, ça peut être une aide psychologique.

Il faut reconnaître qu'on est aidant pour accepter d'être aidé à son tour. Ce n'est psychologiquement pas facile. Avec l'assistante sociale notamment sur les dossiers à remplir, qui on peut contacter, quels sont les organismes qui globalisent l'approche. Parce que la vraie problématique c'est la globalisation, je ne parle pas seulement du côté médical mais vraiment du côté administratif aidant.

Et en termes d'innovations, de produits ou de services à inventer ?

Moi je déménage beaucoup mais retrouver un kiné spécialisé, retrouver

un lycée adapté, ... c'est l'enfer à chaque fois ! Donc si on pourrait avoir accès à des réseaux médicaux spécialisé parce que la kiné pour un handicapé ce n'est pas la même chose que pour quelqu'un qui s'est cassé la jambe !

Je pense qu'il y a des choses, surtout qu'AXA peut faire, notamment sur l'accompagnement, etc.

Il y a aussi les aspects financiers. Sur le handicap, il y a le souci du futur : comment avoir des solutions financières pour protéger la personne handicapée dans le futur de façon à ce qu'elle ait un niveau de vie suffisant ?

Moi j'ai un enfant qui a un handicap, je veux le protéger... Donc j'ai souscrit un produit financier qui apporte une légère réduction d'impôt (il faut quand même le savoir) autour du handicap. Au-delà de ça, c'est tout un travail de protection financière parce qu'on peut aussi légèrement protéger l'enfant handicapé vis-à-vis du reste de la fratrie. Mais est-ce qu'on peut faire plus pour le protéger au mieux, à travers l'assurance vie ou de l'investissement locatif par exemple.

Je suis en plein dans ces démarches là avec mon conseiller A2P (Agent Patrimoine Prévoyance), on en discute régulièrement. Il est vraiment super mais on n'est pas allé encore jusqu'au bout de la démarche pour que Gabriel ait de quoi vivre si jamais... Et ça c'est aussi notre rôle en tant qu'entreprise pour pouvoir apporter une réponse financière aux clients et aux salariés et proposer un accompagnement complet autour de ça. Prévoir le futur avec un plan de finance et de protection spécifique tout en sachant jusqu'où on peut aller légalement bien sûr. Ce serait une réponse tellement utile pour lever cette angoisse !

Si tu avais (ou avais eu dans le passé) une baguette magique, quelles solutions aimerais-tu avoir ?

Tout d'abord, encore une fois, je pense que le rôle des assistantes sociales est clé ! Ensuite, avoir une espèce de check-list, pour tels sujets appeler tel numéro, ça simplifierait vraiment les choses. Et puis on pourrait avoir un guide de l'aidant : premièrement administratif, deuxièmement financier et troisièmement des bonnes pratiques.

“
Je crois beaucoup à ce pouvoir libérateur de la parole, c'est pour ça aussi que je témoigne.

Après, si j'avais une baguette magique, j'aimerais vraiment qu'on avance sur le sujet de l'intégration de ce type de handicap émotionnel dans l'entreprise. Je pense que si toutes les entreprises s'y mettaient, on avancerait ! Cette insertion, elle est vraiment importante.

Et puis, je dois avouer que si à l'époque, on avait eu toutes les informations qu'on a sur la dépendance, on n'aurait peut-être pas pris les mêmes décisions, on aurait peut-être été deux à travailler, plutôt que mon mari arrête.

Donc je trouve que c'est très positif déjà tous ces travaux autour des salariés aidants. Il faut continuer à communiquer pour briser les barrières entre la sphère privée et le monde du travail.

En conclusion, quand on voit que maintenant Gabriel est en 2^e année de BTS alors qu'on nous avait dit il y a 20 ans « mettez-le dans un institut », on n'a pas de regret, et on peut en être que très très fiers ! Et cette fierté, elle est importante !

“
Il faut reconnaître qu'on est aidant pour accepter d'être aidé à son tour. Ce n'est psychologiquement pas facile.



Interview de Marina AL RUBAEE Les Aidantes & Co - Enfant aidante



Marina AL RUBAEE,
enfant aidante

“ Si j'avais une baguette magique, je rêverais qu'on prenne en charge le parcours d'accompagnement concernant mon proche, c'est-à-dire de A à Z qu'on me suive avec un care manager qui sera disponible pour gérer le quotidien de mon proche et qui me permettrait de me libérer du temps.

Témoignage vidéo :

Marina Al Rubaee est aidante de ses parents sourds depuis ses 6 ans.

Découvrez comment elle a réussi à libérer sa parole en entreprise, ses conseils et ses attentes.

Un témoignage riche en émotions et en enseignements !

Retrouvez l'intégralité de l'interview filmée en scannant ce QR code



ENTREPRISES

Interview de Mathilde BENQUÉ

Groupe Pierre Fabre

Mathilde Benqué est Responsable des Affaires sociales et Référente Handicap du Groupe Pierre Fabre. Ce groupe est une entreprise de l'industrie pharmaceutique qui réunit environ 5 600 salariés en France et près de 11 000 salariés dans le monde. Au niveau France, il existe un bassin historique d'emplois autour de l'Occitanie, mais Pierre Fabre est présent sur l'ensemble du territoire grâce à son réseau de commerciaux et sur d'autres sites tel que dans le Loiret.

Mathilde BENQUÉ,
PIERRE FABRE



Mathilde Benqué, bonjour et merci pour cette entrevue. Pourriez-vous indiquer votre rôle par rapport aux salariés aidants ?

En tant qu'assistante du service social, j'accompagne les collaborateurs sur l'ensemble des questions en lien avec leur vie professionnelle et/ou personnelle. A ce titre, j'interviens à la demande des salariés, en particulier autour de leur situation d'aidant, pour voir avec eux quel pourrait être l'accompagnement de l'entreprise et étudier aussi de quels

Prendre soin des collaborateurs, c'est notre raison d'être.

dispositifs et de quelles aides ils pourraient bénéficier pour faciliter leur vie.

Comment avez-vous procédé pour que les salariés aidants se reconnaissent comme tels, car c'est parfois un sujet tabou ? Avez-vous mis en place des dispositifs pour libérer la parole ?

Notre service social est installé depuis plus de 30 ans dans l'entreprise. On a donc un historique très solide. **Culturellement, les salariés savent « naturellement » qu'ils ont un service social en interne à leur disposition pour venir parler de toutes leurs problématiques.**

Prendre soin de nos collaborateurs, c'est notre raison d'être, et pas uniquement de nos collaborateurs

d'ailleurs ! Cela vaut aussi pour tous nos clients et nos partenaires !

Les salariés savent qu'ils peuvent venir parler librement de la question des aidants. Nous observons qu'ils sont de plus en plus nombreux à s'ouvrir sur cette situation. **Pierre Fabre a donc décidé d'aller chercher le label « Entreprise engagée auprès de ses salariés aidants » de « Cap Handéo ».**

Vous êtes donc une entreprise engagée auprès des salariés aidants : 1^{re} entreprise d'Occitanie labellisée Cap Handéo en novembre 2021. Pouvez-vous nous en dire plus sur ce label ?

Ce label est un outil supplémentaire de communication interne pour les salariés. Cela permet aussi d'afficher largement que l'entreprise s'intéresse à cette question.

L'obtention de ce label a donné lieu à plusieurs communications et donc forcément **ça a aidé à libérer la parole d'un certain nombre de nos collaborateurs.**

Dans ce cadre, on a par exemple organisé un **webinaire** avec nos 2 partenaires principaux que sont notre caisse de retraite complémentaire Klesia et notre prévoyance AXA pour présenter

l'ensemble des dispositifs et des aides existants pour les aidants. Notre initiative a rencontré un vif succès ! Depuis, on a de plus en plus de demandes. Cette action a donc été très efficace !

Ce label est précieux car il génère un apport à 2 niveaux : pour les collaborateurs et pour l'entreprise.

■ Pour les collaborateurs : comme évoqué précédemment, ce label aide à **la libération de la parole et permet une meilleure information sur les droits. Mais il permet aussi de préciser la définition de l'aidant. Cela peut paraître surprenant mais finalement, de nombreux salariés le sont sans mettre ce terme là sur leur situation ! Grâce à cette initiative, ils se reconnaissent plus facilement.**

■ Côté entreprise, l'obtention de Cap Handéo nous a encouragé à **améliorer notre pratique pour toujours mieux accompagner les salariés.** Chez Pierre Fabre, les collaborateurs bénéficient d'un suivi sur mesure, au cas par cas et c'est formidable ! Ce qui a aussi beaucoup enrichi notre action, c'est qu'il nous a été demandé de détailler ce qu'on faisait. Cette démarche a permis de valoriser un travail **mené pendant de nombreuses années et cela a mis en avant l'engagement fort de notre entreprise pour accompagner ses salariés.**

Vous nous dites que vous faites un suivi sur mesure : quels dispositifs spécifiques avez-vous mis en place chez Pierre Fabre ?

En tant qu'assistante sociale, je fais une évaluation sociale à 360 degrés de la situation du salarié lors d'un entretien et ensuite on réfléchit ensemble au plan d'actions précis qui conviendrait le mieux. Mon objectif est de bien prendre le temps de l'écouter pour comprendre précisément sa situation. J'évalue **avec lui ses besoins à l'instant T et je l'informe sur le droit commun** : le congé de proche aidant, le congé de présence parentale, etc. Ensuite, en interne, je vais pouvoir venir déployer différentes solutions : les aménagements horaires, l'organisation



En tant qu'assistante sociale, je fais une évaluation sociale à 360 degrés de la situation du salarié lors d'un entretien et ensuite on réfléchit ensemble au plan d'action précis qui conviendrait le mieux.

du temps de travail, le télétravail... **L'idée ce n'est pas forcément de systématiser l'ensemble de ces leviers, ni d'en créer de nouveaux. C'est juste d'essayer de faire en sorte que les collaborateurs qui sont dans des situations d'aidants aient accès à tout ce qui peut les soulager et que ce soit du gagnant-gagnant pour eux et pour l'entreprise.**

Par exemple, j'ai pu accompagner une collaboratrice dont le conjoint était malade et qui avait un enfant en bas âge. Elle travaillait alors sur des horaires postés, en alternance le matin et l'après-midi. Il s'est rapidement avéré que pour le mode de garde de son enfant c'était compliqué, parce que son mari n'était pas forcément toujours en état de pouvoir l'amener à la crèche les jours où elle devait prendre son poste l'après-midi... Par conséquent, pendant un certain temps, ses horaires ont été modifiés pour qu'elle puisse n'être que du matin. C'était plus simple pour elle et l'entreprise y trouvait également son compte. Elle n'avait ainsi pas à changer de mode de garde toutes les semaines et elle a pu solliciter quelqu'un qui venait l'aider.

Faciliter la vie des salariés est positif aussi pour l'entreprise parce qu'**on sait très bien qu'on ne laisse pas nos problématiques personnelles en passant la porte du bureau.** Accompagner les salariés dans leurs difficultés au quotidien permet de minimiser l'impact sur leur capacité de travail. Et à titre personnel, **en tant qu'assistante sociale, je trouve également gratifiant de faire en sorte que les collaborateurs aillent le mieux possible !**

Notre action est de mieux en mieux connue mais on continue à communiquer régulièrement parce que, comme toutes les situations, **je crois vraiment qu'on ne prend l'information que lorsqu'elle nous est utile** au moment présent. Si on organise un webinaire une année autour de la journée des aidants, et que à ce moment-là on n'est pas concerné,

on ne va pas s'y intéresser ni retenir le message. Mais si, 6 mois plus tard, on découvre une pathologie sur son enfant ou ses parents vieillissants, d'un coup, on peut avoir besoin d'un soutien et de solutions et l'information est enfin utile. Donc vraiment l'idée c'est de communiquer régulièrement sur cette question-là : **dire, redire, re redire, se répéter sans relâche pour justement permettre de toucher tout le monde au bon moment sans oublier les nouveaux entrants. La culture c'est bien, mais maintenir continuellement en alerte l'entreprise sur cette question pour que les nouveaux aidants soient informés, c'est mieux !**

Avez-vous fixé une nouvelle étape, un nouveau challenge voire une nouvelle certification à obtenir suite de ce premier label obtenu Cap Handéo ? Quelles sont les prochaines étapes ?

Nous allons tout d'abord essayer de maintenir ce label, parce que ce n'est pas tout de l'obtenir, il faut aussi pouvoir le conserver et puis il y a aussi plusieurs paliers de progression.

Ce qui fonctionne vraiment, c'est le webinaire !

Celui qui a été organisé avec AXA et Klésia, c'était vraiment un moment fort !

Je pense qu'une fois par an, organiser ce type d'événement c'est vraiment important ! Avoir un échange en direct, ça fait toute la différence ! Nous pourrions tout à fait l'enregistrer et le mettre à disposition en replay pour l'ensemble de nos collaborateurs sur notre site intranet, mais ce ne serait pas le même impact que de l'avoir bloqué dans son agenda et de pouvoir poser ses questions, entendre celles des autres participants. Les 3 participants AXA, Klésia et Pierre Fabre étaient tous très satisfaits de ce format et de la manière dont ça s'est articulé.



De notre côté, nous avons assuré toute l'introduction et nos 2 partenaires sont ensuite intervenus sur les services.

Je pense que c'est vraiment quelque chose à refaire chaque année ! Nous allons avoir peut-être l'impression de se répéter mais, encore une fois, la répétition sert surtout à épingler le plus grand nombre !

“
Ce qui fonctionne vraiment, c'est le webinaire !

Communiquer au moment de la journée des aidants du 6 octobre, c'est également une bonne pratique parce que nous faisons écho à toutes les communications qui sont faites au niveau national. C'est un moment privilégié pendant lequel on parle beaucoup des aidants : à la radio, à la télé, etc. à ce moment-là donc, chez Pierre Fabre, c'est vraiment important qu'on vienne dire aussi à nos salariés que cette question nous intéresse tout particulièrement !

Pierre Fabre est donc un client AXA. Quel est votre retour d'expérience sur l'offre Aide aux aidants AXA ?

L'atout principal de l'offre « Aide aux aidants » c'est la prise en charge globale des aidants avec le « care manager ». Tout d'abord je trouve l'appellation très jolie. Ensuite, l'idée d'une prise en charge globale avec un accompagnement personnalisé, c'est vraiment une offre de service très intéressante pour nos collaborateurs. Ils peuvent y avoir accès tout seul, de manière indépendante sans avoir à nous demander au préalable.

Néanmoins, il est quand même préférable que les salariés s'adressent à moi en amont parce que je pourrai leur proposer un ensemble de mesures plus large que ce que pourra faire le care manager. En effet, je peux faire bénéficier par exemple le salarié aidant d'aménagements horaires ou bien des services dispensés

par nos partenaires. L'évaluation globale de la situation est toujours préférable et n'empêche pas ensuite un contact avec le care manager.

Le plus de ce service pour nos collaborateurs c'est aussi le soutien psychologique aux aidants. On sait très bien que les aidants s'oublient souvent eux-mêmes, ils pensent beaucoup (trop) à leur aidés et leur bien-être mental est mis à rude épreuve : les chiffres sur la santé des aidants sont d'ailleurs assez effrayants ! Pour réussir à être aidant longtemps, il faut prendre soin de soi. **Le soutien psychologique est donc un vrai atout.**

Selon vous, quelles nouvelles solutions devraient être développées pour aider les aidants et éventuellement pour vous aider aussi dans votre rôle ?

Ce qui pourrait être très utile, ce sont des outils dématérialisés de type mini vidéos sur des sujets pratiques : par exemple comment faire une demande APA, un dossier MDPH pour les enfants, les petits conseils pour bien remplir une demande... **des tutoriels pour accompagner les salariés aidants dans le domaine administratif.**

“
L'atout principal de l'offre « Aide aux aidants AXA » c'est la prise en charge globale des aidants avec le « care manager ».

Du côté de l'entreprise, ce qui pourrait m'aider, c'est d'avoir un reporting sur l'utilisation des services et puis de la veille juridique. Par exemple : les mises à jour sur l'allocation journalière de présence parentale, les nouveaux justificatifs pour les conditions d'accès aux congés de présence parentale, une newsletter sur des aspects juridiques autour des aidants, les avantages au niveau des impôts, etc.

Aujourd'hui, selon vous, quels sont encore les blocages qui empêchent un salarié de parler de son rôle d'aidant à son entreprise ? Et qu'est ce qui pourrait aider à libérer la parole ?

Il y a encore des freins, c'est vrai. Et c'est la raison pour laquelle il faut continuer à communiquer sur le fait que l'entreprise est totalement bienveillante sur ces questions des salariés aidants. On ne le répétera jamais ! C'est assez proche des craintes que de parler de son handicap dans l'entreprise, ça touche à l'intime. **Il y a des salariés qui n'ont pas envie de mélanger vie personnelle et vie professionnelle et ça s'entend aussi : être dans l'entreprise c'est aussi un moment pour sortir du quotidien de la maison, c'est un peu une bulle de respiration qu'on a envie de protéger.**

La crainte de ces salariés réside aussi dans le fait que les managers risquent de les imaginer moins motivés ou moins disponibles pour s'engager sur des gros projets. On va peut-être aller confier un dossier important à un voisin de bureau plutôt qu'à eux, pensant être bienveillant pour ne pas trop les charger. Il est toujours difficile de jongler avec ces contraintes et respecter ce fragile équilibre entre la volonté de protéger les collaborateurs et en même temps leur confier des missions correspondant à leur poste et pour lequel ils sont rémunérés !

Être aidant, ça permet de développer des compétences énormes : quelqu'un qui doit gérer sa journée de boulot, ses enfants, plus ses parents âgés, c'est quelqu'un qui a forcément **une capacité d'organisation absolument énorme !**

Cette situation peut donc permettre à une personne de développer des compétences, totalement transposables dans l'entreprise. Aujourd'hui, celles-ci ne sont pas assez valorisées.

Il se trouve que nous sommes actuellement en cours de réflexion sur ces compétences dans un groupe de travail réunissant plusieurs entreprises. Je vais pouvoir récupérer des outils d'évaluation afin de permettre au salarié d'en prendre



conscience et de les mettre à profit dans le domaine professionnel.

Pour aider à libérer la parole dans le Groupe Pierre Fabre, nous avons sensibilisé pratiquement tous les managers. En complément, je suis amenée à intervenir auprès d'eux de manière ponctuelle quand un de leurs collaborateurs est concerné par un besoin d'accompagnement, avec son accord bien entendu. J'incite toujours les salariés aidants à expliquer à leur manager leur situation, sans donner forcément trop de détails, pour ne pas laisser penser que le salarié a une baisse de motivation. **En effet, lorsqu'on est aidant, ce n'est pas un long fleuve tranquille. Il peut y avoir des moments de fatigue intense, de démotivation. C'est important que le**

“
Dans l'entreprise, nous avons aussi l'avantage d'avoir pu constituer un réseau. Ce point a bien été mis en valeur pour l'obtention du label. Nous travaillons en collaboration avec les RH, les médecins du travail, les managers et des collaborateurs-relais sur la base du volontariat.

“
Pour aider à libérer la parole dans le Groupe Pierre Fabre, nous avons sensibilisé pratiquement tous les managers.

salarié puisse aussi partager avec son manager sur sa situation. Ce dialogue, les collaborateurs le font seuls, de leur propre initiative ou je leur propose de les accompagner.

Dans l'entreprise, nous avons aussi l'avantage d'avoir pu constituer un réseau. Ce point a bien été mis en valeur pour l'obtention du label. Nous travaillons en collaboration avec les RH, les médecins du travail,

les managers et des collaborateurs-relais sur la base du volontariat pour nous aider à porter la question de notre accord handicap et aussi la question des aidants. **Les collaborateurs-relais sont là pour rappeler à leurs collègues que j'existe et que je peux les accompagner sur toutes les questions de situations de vie.** Ces ambassadeurs sont soit des managers soit des collaborateurs, avec différents profils et répartis sur chacun des 30 sites.

Quels conseils pourriez-vous donner à un salarié ?

Pour ma part, je crois qu'il n'existe pas de conseils type à donner aux gens. En général, je donne plutôt des informations. C'est ce qui manque cruellement aux aidants ! Il faut vraiment leur faciliter la vie : leur donner les contacts, des infos, des petites astuces glanées au fur et à mesure de mes accompagnements, etc.

Le seul conseil que je peux donner éventuellement aux collaborateurs,





c'est « si vous avez un problème personnel, venez me voir, restez dans mon bureau le temps qu'il faudra pour mettre vos idées au clair et trouver avec moi ce qui pourrait vous aider ».

Est-ce que les salariés aidants utilisent les dispositifs légaux existants en entreprise (congé proche aidant...)?

Les dispositifs légaux ne sont pas très utilisés parce qu'on a la chance chez Pierre Fabre d'avoir un certain nombre de RTT en plus des 5 semaines légales de congés payés. Donc c'est vrai qu'on est un peu privilégié sur cette question-là.

La problématique du congé de proche aidant, de la présence parentale et de tous ces congés-là, c'est que c'est traité un peu comme du congé sans solde dans les entreprises. Les congés sans solde finissent par avoir un impact financier non négligeable et on sait que dans les moments d'aidance c'est particulièrement difficile, chaque euro compte !

J'ai le souvenir d'une maman qui accompagnait son enfant pour un tas d'analyses... et son médecin traitant lui avait proposé un arrêt maladie. Elle culpabilisait parce que ce n'était pas elle qui était malade ! Cependant, elle était très déprimée et j'ai pu la déculpabiliser pour lui faire accepter qu'en effet

“ Si vous avez un problème personnel, venez me voir, restez dans mon bureau le temps qu'il faudra pour mettre vos idées au clair et trouver avec moi ce qui pourrait vous aider.”

elle n'était pas malade physiquement mais que la situation avait un impact psychologique sur son état de santé ! Elle était tellement accaparée par l'état de santé de son enfant, qu'elle n'était pas en état d'aller travailler !

Dans les faits, je constate aujourd'hui que, lorsqu'il s'agit de s'absenter ponctuellement, nos collaborateurs prennent plutôt des RTT ou ils s'arrangent avec les aménagements horaires dans la limite du droit du travail. C'est plutôt cette pratique qui est observée plutôt que l'activation de tous les dispositifs légaux.

Mathilde Benqué pour finir cet entretien très riche, quel serait votre mot de conclusion ? Auriez-vous une belle histoire à nous partager ?

Je n'ai que des belles histoires à raconter ! Ce que j'aime profondément dans mon métier, c'est que lorsque la porte de mon bureau s'ouvre et qu'un salarié vient me confier son histoire de vie. Nous allons alors

cheminer un moment côte à côte et je vais m'appliquer à l'accompagner de mon mieux. Ce sont des très belles rencontres !

Concernant la question des aidants, ce sont souvent des salariés en situation de grande fragilité qui viennent à ma rencontre. Je suis admirative car malgré les difficultés qu'ils traversent, ils sont tellement avides d'idées, d'informations etc. Lorsqu'ils repartent tout regonflés avec de multiples pistes pour améliorer leur situation personnelle, ça c'est génial à voir : **professionnellement, ça donne du sens à ma fonction !**

Je suis également persuadée qu'il y a un lien entre l'aidance et la marque employeur. Plus on prend soin de nos

collaborateurs et plus ils sont attachés à l'entreprise, plus ils s'investissent. Pour moi, c'est une évidence ! Chez Pierre Fabre, l'engagement des collaborateurs et le sentiment d'appartenance est vraiment quelque chose de très très fort. Ils sont, pour la plupart, heureux et fiers de travailler pour une entreprise qui prend soin d'eux. Je le vis au quotidien : on nous laisse du temps pour accompagner nos collaborateurs et pour moi, en tout cas, **c'est une vraie fierté !**

Le fait d'avoir une entreprise qui investit dans des spécialistes de l'accompagnement et de l'écoute pour ses salariés en interne, c'est de plus en plus rare ! Mais cela fait partie vraiment de l'ADN du groupe Pierre Fabre de prendre soin au maximum de ses collaborateurs, et c'est très précieux.

Toute entreprise aurait intérêt à s'occuper de ses salariés aidants comme nous le faisons. C'est une stratégie « gagnant-gagnant » à long terme : pour le bien des personnes et pour la performance de l'entreprise !



Interview de Frank NATAF AUXI'LIFE



Frank NATAF,
AUXI'LIFE

Frank Nataf, vous êtes le dirigeant d'AUXI'LIFE. Merci d'avoir accepté cet entretien pour nous présenter et nous expliquer le rôle de votre société.

AUXI'LIFE est un réseau de structures d'aide à domicile spécialisé autour de la prise en charge des personnes âgées et en situation de handicap.

Nous avons 4 missions :

- 1 • l'intervention sur la partie aide à domicile et le handicap,
- 2 • une activité autour de l'habitat inclusif, c'est-à-dire la mutualisation d'auxiliaires de vie dans un lieu unique,
- 3 • le « care management »,
- 4 • et la formation.

Nous pouvons donc accompagner les aidants en particulier avec ces différentes solutions.

Notre réseau emploie aujourd'hui 2 000 personnes et accompagne au quotidien plus de 9 000 bénéficiaires. Nous sommes présents dans une cinquantaine d'agences en France.

Nous disposons d'un centre de formation qui nous permet de former tous nos auxiliaires de vie.

Depuis septembre 2022, je suis également le président de la FEDESAP, Fédération Française des Services à la Personne et de Proximité, qui est la principale fédération française d'entreprises et d'associations des aides à domicile. A ce titre, je suis aussi membre du Conseil de la CNSA, la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie, la nouvelle 5^e branche de la Sécurité sociale qui couvre le risque autonomie.

Tout ceci fait écho au baluchonnage, pouvez-vous nous expliquer ce concept ?

Le baluchonnage c'est un concept qui a été créé au Québec par l'association « baluchon Alzheimer ». **Ce concept a été déployé ensuite en France sous 2 formes qu'on appelle le relayage et le baluchonnage.**

Le principe est simple : ce sont des interventions qui durent entre un jour et demi et 3 jours pour du relayage et de

“ Le meilleur argument c'est de l'essayer sur une durée courte pour l'adopter ! ”

3 jours à 6 jours pour du baluchonnage. Pendant cette période, une seule et même personne, évidemment formée, va remplacer l'aidant. Celle-ci va se rendre au domicile de l'aidant et de l'aidé pour faire toutes les tâches que fait l'aidant habituellement. Cela permet à ce dernier d'avoir du répit et de pouvoir se reposer. Le principe de l'intervenant unique est l'expérimentation d'une dérogation de la loi du travail à laquelle AUXI'life s'est porté volontaire et candidat.

En effet, il a été constaté que la situation de l'aidance a des conséquences importantes sur la santé de l'aidant, aussi bien physiques que psychiques. Par conséquent, il est important d'aménager ce temps de répit.

Habituellement, on faisait plutôt du répit de l'aidant en accompagnant l'aidé, par exemple, dans des dispositifs de type accueil temporaire. Mais ce nouveau type de dispositif est très apprécié.

Concrètement qui peut faire appel au baluchonnage ? Et comment cela se met en place si un salarié aidant est intéressé ?

C'est vraiment très simple ! Côté AUXI'LIFE, on opère dans un peu plus de 35 départements, France entière. Il suffit de contacter une de nos agences pour demander la mise en place d'une intervention.

De manière générale, ça prend entre 1 et 2 mois d'organisation préalable avant une intervention, de manière à pouvoir rencontrer la personne, rencontrer l'aidant, bien calibrer l'ensemble des

choses à faire pendant l'intervention. Et puis il faut également prendre le temps de présenter le baluchonneur, le relayeur ou la relayeuse et effectuer l'évaluation à domicile.

Ensuite il est nécessaire d'anticiper pour pouvoir mettre en place l'ensemble des dispositifs d'aides financières auxquelles les gens sont éligibles. C'est un parcours individualisé de recherche de financements. Aujourd'hui, dans à peu près 70 % des cas, on arrive à trouver des financements complémentaires.

Que diriez-vous à un salarié aidant pour le convaincre d'utiliser ce concept/cette solution ?

Le meilleur argument c'est de l'essayer sur une durée courte pour l'adopter !

C'est toujours difficile la première fois de lâcher une relation parfois très fusionnelle avec l'aidé. Il ne faut pas se lancer sur une semaine de baluchonnage complète directement, mais plutôt essayer sur une journée et demie, par exemple un petit week-end (un pré-baluchonnage de 36h). On est là aussi pour aider l'aidant s'il a besoin d'inspiration pour se changer les idées, pour lui trouver des séjours par exemple. Très souvent les aidants n'ont pas pris de vacances depuis très longtemps et ils ont du mal à s'autoriser à partir. **Cependant, c'est important de prendre du répit pour être le plus aidant possible et pour pouvoir passer de bons moments avec la personne aidée. Être un aidant disponible, ça demande d'avoir un équilibre personnel et donc de s'autoriser à pouvoir justement partir et souffler pour se ressourcer.** D'ailleurs, lorsque nous accompagnons des entreprises avec notre solution de care management, nous étudions avec le salarié aidant l'ensemble des solutions adaptées à sa situation et celle du répit en est une.

Que diriez-vous à un chef d'entreprise qui souhaite mettre en place un dispositif pour ses salariés aidants et qui ne connaît pas encore ce système ? Est-ce que, par exemple, vous proposez des partenariats ?

“ Se préoccuper des salariés aidants, cela devient un avantage concurrentiel, cela valorise la marque employeur et aide à fidéliser les salariés. ”

Ce qui est important, c'est de bien se renseigner au préalable pour avoir réellement l'ensemble des informations sur les différents dispositifs. Aujourd'hui, on constate qu'il y a une prise de conscience dans les entreprises par rapport à cette situation d'aidance et c'est un vrai challenge pour elles !

Pour rappel, il y a à peu près entre 15 à 20 % d'aidants dans les effectifs salariés, donc c'est vraiment un enjeu

plutôt bien : c'est la formation des managers. Par ce biais, ils accueillent avec compréhension les témoignages des salariés qui leur parlent de difficultés, voire parfois ils arrivent à détecter des signaux faibles en amont : par exemple ces petites absences répétées alors qu'il n'y avait pas de problème particulier auparavant, pas plus que des problèmes de santé... C'est à ce moment-là qu'il faut savoir percer l'abcès, échanger avec son collaborateur et aussi avec son équipe.



de société. Cela a des impacts sur le turnover, l'absentéisme, l'égalité hommes - femmes, (on constate aujourd'hui qu'en majorité les aidants sont plutôt de sexe féminin)...

Beaucoup de gens ignorent qu'ils sont eux-mêmes aidants, ils n'en ont pas forcément conscience. Lorsqu'on met les dispositifs en place, juste avec de l'information aux salariés, c'est en général assez peu utilisé parce qu'il faut d'abord arriver à ce que les personnes concernées se reconnaissent en tant que tel (la reconnaissance du statut d'aidant).

A ce titre, il y a des dispositifs que nous avons testés et qui fonctionnent

C'est parce que nous avons pris conscience de cette difficulté que nous avons décidé d'aller plus loin de proposer aux entreprises une solution complètes de services qui va de la détection des aidants, en passant par la formation des managers, avec une ligne d'écoute et d'accompagnement via les care manages

“ Vis-à-vis des pouvoirs publics, en particulier du ministère de la santé, l'enjeu est d'arriver à faire entrer ces dispositifs dans le droit commun et de sortir du régime expérimental. ”



qui peuvent intervenir en local ou proposer ces solutions de répit.

Aujourd'hui, les nombreux dispositifs sont malheureusement assez méconnus. Donc justement, **ma recommandation serait que les entreprises mettent en place du baluchonnage, une solution de répit clé en main, le fassent connaître et le proposent aux salariés. Il faudrait que cette notion entre aussi dans les politiques RSE : typiquement la jeune génération est très attachée au sens de ce que produit son entreprise et à l'impact social qu'elle peut avoir. Se préoccuper des salariés aidants, cela devient un avantage concurrentiel, cela valorise la marque employeur et aide à fidéliser les salariés.**

Mettre à disposition une solution de répit pour les aidants, c'est aussi un vrai vecteur d'efficacité pour les salariés dans leur travail au quotidien. Je pense qu'il s'agit là d'investissements utiles pour les entreprises avec des retours sur investissement très rapides.

En tant que Président de la Fédésap ainsi que Membre du Conseil de la CNSA, vous travaillez également sur l'évolution d'un cadre réglementaire pour que les structures de Services à la personne soient intégrées dans des dispositifs collectifs (négociations de branches) ? Pouvez-vous nous en dire plus ?

Ce sujet-là en particulier concerne en effet la partie négociation de branche collective. Il y a un vrai sujet autour du terme « services à la personne ». Nous réfléchissons actuellement à une meilleure définition parce que le terme est un peu galvaudé.

Je travaille également avec le ministère de l'économie sur le cadre précis du care management, puisqu'en découle la notion de crédit d'impôt.

Au niveau des logiques de branche, il est important de renforcer la protection sociale des salariés aidants, que ça soit en prévoyance ou en santé, avec des dispositifs qui peuvent justement



aider ces salariés, aides qui peuvent être mises en avant dans le cadre de négociations collectives.

Ainsi, j'essaie que les différents dispositifs liés à l'aide soient inclus dans une majorité d'accords de branches.

Que ce soit le relaiage ou le baluchonnage, on peut les mettre en place. Cela induit des dérogations au droit du travail, mais celles-ci ont été autorisées par le ministère du Travail dans un cadre expérimental de 3 ans qui a été renouvelé pour 5 ans.

Vis-à-vis des pouvoirs publics, en particulier du ministère de la santé, l'enjeu est d'arriver à faire entrer ces dispositifs dans le droit commun et de sortir du régime expérimental. L'idée c'est bien d'avoir une aide qui soit démocratiquement accessible et utile à tous, finançable par les salariés et par les entreprises. Pour cela, il faut imbriquer un financement de la solidarité nationale avec la 5^e branche de la Sécurité sociale avec des financements complémentaires assurantiels. Une espèce de socle de prestations financées par la solidarité nationale et puis les options complémentaires via une solution d'assurance.

Quels conseils donneriez-vous à un salarié nouvellement aidant ? Vers quel service l'orienteriez-vous en priorité ?

“ Grace à l'intelligence artificielle, je pense qu'on pourrait arriver à faire du prédictif.

Le premier service que je mettrais en exergue c'est la partie care management, c'est à dire avoir un interlocuteur unique en capacité de faire une évaluation à 360° de votre situation. Il va pouvoir vous faire un certain nombre de préconisations, et libre à vous de les mettre en place. A d'autres moments, face à la montagne d'administratif que ça génère, c'est utile de pouvoir faire appel à plusieurs professionnels qui vont se mobiliser et faire des points réguliers avec vous. C'est exactement le rôle du care manager.

C'est son métier : il va vous orienter, vous apprendre quelles sont les différentes solutions que vous pouvez mobiliser, vous conseiller sur le coût moyen du service, vous accompagner dans les démarches et les prioriser. Ensuite logiquement, la notion du répit de l'aidant va se poser assez rapidement avec des solutions de relaiage ou de baluchonnage.

AUXI'LIFE dispose d'équipes de care managers, qui peuvent accompagner les entreprises.

“ Ce qui est le plus important ce sont les services et les garanties d'aide que l'assureur a réussi à intégrer dans son contrat.

Nous avons également des partenariats avec des assureurs, pour compléter leurs garanties.

Notre équipe est située à Bordeaux. Elle intègre une équipe polyvalente professionnelle avec des ergothérapeutes, des psychologues, des infirmiers, un peu tous les corps de métier dans le domaine social ou le domaine de la santé. Nous avons également des care managers de proximité qui peuvent par exemple se rendre au chevet d'une personne à l'hôpital ou à son domicile ou encore aller chercher des papiers pour finaliser le montage d'un dossier.

Si vous aviez une baguette magique, quelles solutions/aides pourraient être utiles pour les entreprises ou pour les salariés aidants ?

Je pense aux outils de suivi qui permettraient à l'entreprise de comptabiliser par exemple l'absentéisme lié à l'aide ou encore pour leur permettre de savoir quels dispositifs ont été mis en avant pour accompagner la personne et ce qui a été réellement utilisé.

Typiquement, en tant qu'employeur, de pouvoir présenter ce suivi aux représentants du personnel, ce qui a été fait en faveur de chacun des salariés, en ayant des reportings digitaux automatiques précis, ce serait un vrai service !

Grace à l'intelligence artificielle, je pense qu'on pourrait arriver à faire du prédictif assez facilement. En fonction du type de profil ou du type de poste du salarié, l'IA pourrait indiquer qu'un salarié a par exemple 80 % de chance d'être

“ C'est essentiel ! A mon avis, d'ici une dizaine d'années ça sera présent dans quasiment tous les contrats collectifs !

aidant. Cela permettrait à l'entreprise de mieux accompagner le salarié et pour lui proposer automatiquement certains dispositifs sans qu'il ait à en faire la demande.

Le digital pourrait être d'une grande aide. Par exemple, je rêve d'un outil qui à la 1^{ère} action de baluchonnage ou du relaiage, permettraient à l'aidant de suivre en temps réel, les tâches effectuées, le suivi du carnet de bord avec une messagerie instantanée accessible à tous les acteurs concernés : les auxiliaires de vie, l'infirmière...

Une application qui permettrait ainsi de coordonner facilement l'ensemble des intervenants auprès de l'aidé pendant l'absence de l'aidant ou voir même dans le quotidien. Cet outil pourrait aussi gérer en 360° la situation de l'aidant et de l'aidé, de manière centralisée et adresser un reporting instantané à l'aidant.

Quel est votre avis sur le rôle d'un assureur sur ces sujets ? Sa légitimité sur la proposition de dispositifs d'offres ou de services ?

A partir du moment où on parle d'assurance collective, il y a effectivement une notion de mutualisation du risque, donc un avantage notoire parce qu'individuellement ça coûte moins cher à tout le monde, aussi bien à l'employeur qu'au salarié.

Aujourd'hui, les enjeux de l'aide dépassent le rôle même de l'assureur, c'est une évidence. Pour choisir entre 2 contrats de prévoyance, on va les évaluer sur des niveaux de garanties, de cotisation, mais ce n'est pas là l'essentiel ! Ce qui est le plus important ce sont les services et les garanties d'aide que l'assureur a réussi à intégrer dans son contrat et cela peut être extrêmement différenciant ! Cela montre aussi un souci de responsabilité sociétale de la part de l'assureur en question et une vraie envie de d'améliorer la vie des gens !

Par ailleurs, lorsqu'un assureur couvre des garanties de santé ou l'invalidité décès des salariés, la notion d'aide est un élément qui peut être aggravant ! Pour la santé, sur la consommation de médicaments ou pour les contrats de prévoyance sur l'arrêt de travail. Par conséquent, se soucier des aidants, c'est une certaine manière faire de la prévention à tous les niveaux et c'est un cercle vertueux : pour les salariés aidants en premier lieu, pour l'entreprise la réduction de l'absentéisme, pour le niveau des tarifs, pour l'assureur la rentabilité des contrats... On pense souvent à la dépendance, mais pour moi, cela doit s'étendre aux contrats santé et même aux contrats de prévoyance, l'aide générant de nombreux arrêts de travail ! **C'est essentiel ! A mon avis, d'ici une dizaine d'années ça sera présent dans quasiment tous les contrats collectifs !**

En conclusion, auriez-vous un message clé à destination des salariés aidants ainsi que pour l'employeur, le chef d'entreprise ?

Le message clé à l'aidant c'est lui dire : **« vous ne vivez pas une situation isolée, c'est une situation normale et en tant qu'aidant on doit se faire aider ».**

Il ne faut pas hésiter à s'ouvrir de cette situation-là, ne pas avoir peur du regard des autres. Il faut aussi penser à s'écouter, car dans le cas contraire, il risque d'y avoir une détérioration de la santé physique ou psychique qui apparaît assez vite. C'est justement dès le démarrage de l'aide qu'il faut se faire accompagner. Il ne faut pas attendre que ça aille mal !

Pour l'employeur c'est un peu la même logique : **tout le monde peut être aidant dans l'entreprise, y compris un employeur d'ailleurs ! Pour une plus grande efficacité, il faut effectivement que l'entreprise crée un environnement favorable au dialogue sur ces sujets-là.**

C'est de sa responsabilité de mettre en place des dispositifs pour les salariés aidants. Cet accompagnement va à la fois améliorer la vie des salariés et leur permettre de trouver un équilibre, mais aussi cela va profiter in fine à l'entreprise.





Interview de Henry-Louis SCHWAL FORMELL



Henry-Louis SCHWAL,
FORMELL

“ Il s’agit, en étant dans une logique socialement innovante, de fidéliser ses collaborateurs, de renforcer l’attractivité et la marque employeur et d’optimiser ses indicateurs RH.

“ Des collaborateurs devenus ambassadeurs de vos valeurs.

Témoignage vidéo :

Henry-Louis Schwwal, Président de Formell, nous explique en quoi les salariés aidants représentent un enjeu sociétal et économique majeur pour l’entreprise et quels sont les bénéfices de se saisir du sujet avant qu’il nous dépasse.

Au-delà des acquis économiques et de performances pour l’entreprise, il nous partage des solutions clés en main tout en rendant les collaborateurs acteur de leur parcours d’aidant.

Un plan d’actions simple et facilitant à découvrir !

Retrouvez l’intégralité de l’interview filmée en scannant ce QR code



PARTENAIRES SOCIAUX

Interview de Sophie MANDELBAUM

Responsable Relations Extérieures

AXA Santé Collectives

La volonté d'aider les aidants familiaux se confirme progressivement dans le champ de la négociation collective ces dernières années. Quoi de plus normal dans cet univers où il est question de structurer et d'orchestrer la solidarité professionnelle ?

Elle s'est exprimée dans ce domaine il y a une quinzaine d'années, le jour où des salariés ont voulu, de façon spontanée et hors de toute loi ou accord, offrir à leur collègue des congés afin qu'il puisse rester auprès de Mathys, son enfant gravement malade.

Cet élan de solidarité a eu un tel écho qu'il a conduit à l'adoption de la loi du 9 mai 2014, dite « loi Mathys » qui permet désormais les dons de jour entre salariés.

Cette même volonté se retrouve pour mettre en place des solutions pour les aidants familiaux dans le champ de la négociation collective.

Depuis, **le sujet apparaît dans des accords d'entreprise ou de branche** dédiés au temps de travail, à l'organisation du travail, à la protection sociale, ou à la formation professionnelle.

Il devient un incontournable du dialogue social, sur lequel les représentants syndicaux nous interpellent. Leurs attentes sont de plus en plus fortes pour faciliter la vie des aidants familiaux y compris dans le cadre de leur protection sociale.



Sophie MANDELBAUM,
Responsable Relations Extérieures
AXA Santé Collectives



Le sujet est intégré dans des ANI (Accords Nationaux Interprofessionnels) très variés

L'ANI du 26 novembre 2020 sur le télétravail mentionne la situation d'aidant familial comme nécessitant une attention particulière.

L'ANI sur le partage de la valeur, signé le 23 février 2023, suggère que les aidants familiaux puissent bénéficier d'un déblocage anticipé de leur épargne salariale.



Il est désormais obligatoire de négocier sur ce sujet au niveau des branches professionnelles

« Les mesures destinées à faciliter la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle des salariés proches aidants » figurent dans la liste des 5 thèmes que les partenaires sociaux doivent aborder tous les 4 ans (**art. L.2241-1 du code du travail**).

La situation des aidants est effectivement traitée dans des accords de branche très variés.

- Dans la plasturgie (accord de 2017) : possibilité de faire des dons de jour.
- Dans les industries pharmaceutiques (accord de 2017) : création d'un service d'aide aux aidants familiaux dans le cadre des mesures de solidarité du régime de prévoyance.
- Dans la CCN du pétrole (accord 2011 relatif à l'insertion et à l'emploi des personnes handicapées) : possibilité d'aménager ses horaires.



Autres initiatives des partenaires sociaux en faveur des aidants

En plus de négocier des droits pour les salariés concernés, les partenaires sociaux contribuent aussi à diffuser la culture de soutien aux aidants.

Ils diffusent notices, informations et guides sur le sujet. Ils organisent des temps de sensibilisation pour les salariés, réalisent des questionnaires pour identifier les personnes concernées.



Un épisode du podcast SENS COLLECTIF pour sensibiliser les partenaires sociaux au sujet :

Faciliter la vie des aidants familiaux en entreprise (<https://www.axa-assurancescollectives.fr/podcast/facilitons-vie-aidants-familiaux/>).



Des exemples de guides rédigés par des organisations syndicales :

■ **FORCE OUVRIÈRE**
guide_force_ouvriere_-_proches_aidants_-_mieux_les_connaître_pour_améliorer_leurs_droits.pdf ([force-ouvriere.fr](https://www.force-ouvriere.fr))

■ **CFE CGC**
Guide pratique CFE-CGC des aidants familiaux (<https://www.calameo.com/cfecgc/read/003664566dbdbdee3b0a>).



Interview de Géraldine FORT ORSE



Géraldine FORT,
ORSE

“ Notre préoccupation à l'ORSE a été d'embarquer les 5 organisations syndicales sur ce projet de guide sur les aidants familiaux en entreprise.

“ Il faut accélérer sur ce sujet !

Témoignage vidéo :

Dans le dialogue social, l'aide va prendre une part de plus en plus importante et les enjeux sont immenses !

Géraldine Fort nous fait part des préoccupations de l'ORSE, du rôle des branches professionnelles, mais aussi des points de convergence des organisations syndicales.

Retrouvez l'intégralité de l'interview filmée en scannant ce QR code



CARE MANAGEMENT

Interview de Mariam BARON-ELOUZZANI et Cristina BARBOSA

Care Managers AXA Assistance



Mariam BARON-ELOUZZANI,
Care Managers AXA Assistance



Cristina BARBOSA,
Care Manager AXA Assistance

Cristina et Mariam, bonjour à toutes les deux et merci d'avoir accepté notre proposition de témoignage ! Pour commencer, Cristina, pouvez-vous nous parler de votre expérience avec des salariés aidants ?

Tout d'abord, le rôle d'un Care Manager est de comprendre la situation des aidants, leur proposer des solutions adaptées pour leur proche aidé. Tout ça démarre par un diagnostic, ce que j'appelle un diagnostic à 360° car on balaye vraiment tous les aspects : professionnels, personnels, la situation de l'aidé, la situation de l'aidant. Bien entendu, chaque cas étant unique, l'accompagnement se fait en accord avec la situation. Les accompagnements ne sont pas tous identiques et on s'appuie sur ce diagnostic pour démarrer par la suite l'accompagnement.

Par exemple je souhaite témoigner de mon expérience d'accompagnement d'une

salariée qui était très démunie et fatiguée qui nous a contacté. Elle se sentait très coupable de ne pas pouvoir tout gérer suite à la déclaration d'une maladie grave de son papa. Donc l'accompagnement a démarré, tout d'abord, par une orientation vers son RH car il y avait urgence. Sa situation professionnelle qui n'était pas compatible avec son rôle d'aidante. Heureusement, dans sa société, son RH et une assistante sociale, très à l'écoute, ont pu très rapidement lui proposer une solution d'aménagement du temps de travail ainsi que du télétravail. A ce jour, elle a quand même dû poser des arrêts maladie car elle était épuisée mais depuis elle a pu reprendre son travail et concilier sa vie personnelle et professionnelle. Elle a pu en particulier télétravailler depuis le domicile des parents, ce qui lui a permis d'aider sa maman qui s'épuisait, car elle était la 1^{ère} aidante de proximité. Cela a donc également permis à l'épouse du coup, la maman de la salariée, de pouvoir sortir un peu, rien que pour aller chez le

coiffeur, d'avoir un moment de répit aussi. Ensuite l'accompagnement consiste en général à l'orientation vers des associations locales aussi, à la mise en place des aides à domicile, d'auxiliaires de vie. Enfin, il y a aussi l'information sur les aides publiques qui sont prévues et les possibilités de prises en charge financière, les solutions de répit. Tout ça, ça fait partie aussi de l'accompagnement, de l'orientation que nous réalisons.

Donc finalement vous réalisez un accompagnement très personnalisé, après un diagnostic individuel de la situation ?

Exactement. Mais nous pouvons assurer un suivi dans le temps. Pour reprendre l'exemple de la salariée, malheureusement la situation de son père s'est aggravée. Il a fallu faire une recherche d'établissement spécialisé. A ce moment-là, on a mis en place un accompagnement avec l'assistance psychologique par téléphone avec un spécialiste. Elle a bénéficié de quelques séances, ce qui lui a permis aussi de prendre conscience qu'il fallait accepter la situation et que le fait de mettre son papa dans un établissement spécialisé allait aussi lui permettre à elle et à sa maman de souffler. Pour l'aider

Le rôle d'un Care Manager est de comprendre la situation des aidants, leur proposer des solutions adaptées pour leur proche aidé.

à accepter, on insiste sur le côté positif : s'occuper de la partie « visites », les petits moments de plaisir, sans avoir à gérer la partie contraignante : aide à la toilette, les soins, les médicaments... tout ça étant géré par l'établissement. Grâce à cet accompagnement, elle a pris conscience qu'il fallait qu'elle profite des derniers moments où son papa était encore présent. Elle a réussi à prendre conscience de ça, donc elle a pu profiter de quelques moments un peu plus agréables auprès de son papa et de sa maman.

Chaque cas étant unique, l'accompagnement se fait en accord avec la situation.

Est-ce que vous avez pu remarquer qu'il y avait des mots ou des éléments qui pouvaient accélérer la prise de conscience ? Je vous ai entendu parler à l'instant, « des petits moments de plaisir ». Est-ce que vous avez pu identifier des mots clés qui aident à une prise de conscience ou à agir ?

Alors au niveau des Care Managers, on est pas du tout dans l'aspect médical psychologique, c'est pourquoi il y a ces séances de soutien psychologique.

Mais on aide également à cette prise de conscience. Au fil des différents entretiens, elle a réalisé que hélas c'était comme ça donc elle ne pouvait rien y faire. Que toute l'énergie qu'elle avait utilisée pour se battre, pour essayer de le garder le plus longtemps possible à la maison avait fini par l'épuiser elle et sa maman. Finalement, elle a pris conscience que, ni elle ni sa maman, n'étaient surhumaines et qu'arrivé à un moment, il fallait prendre une décision. Le relais devait être pris par le corps médical (parce qu'il a été hospitalisé). C'est un travail qui a été fait dans le temps et avec plusieurs relais et qui a fait que... ils ont eu eux aussi les mots pour leur expliquer que la situation n'était plus tenable par elle et pour sa maman et qu'il fallait que ce soit géré par des professionnels dans un établissement spécialisé.

Au niveau des Care Managers, c'est vrai qu'on essaie d'insister sur les points positifs : quand on nous annonce « on ne peut plus le ramener à la maison, il faut absolument trouver un établissement de toute urgence, on fait comprendre tout de même qu'après, il y aura les visites et les coups de fil aussi et qu'il faut profiter de ces moments de plaisir, de ces petits moments-là.

Est-ce que vous avez aidé dans cette prise de conscience des aidants, par certains mots clés, aider également à les faire agir grâce à certains dispositifs que vous avez pu proposer ?

Là, c'est très compliqué ! On ne peut pas forcer quelqu'un à accepter de passer le relais. Bien entendu, on peut en effet expliquer s'il y a besoin, on est là pour les accompagner. On les invite à revenir vers nous, c'est uniquement de l'information, pas de proposition. Et surtout beaucoup d'écoute. Vraiment, la décision doit être prise par la famille, par l'aidant lui-même, jamais par le Care Manager.

Mariam, vous êtes également Care Manager, quel retour d'expérience souhaitez-vous nous partager ?

Moi, j'ai eu récemment la demande d'une salariée qui était aidante de sa mère. Elle voulait avoir des conseils et trouver aussi un établissement pour sa mère. Cette aidante avait des frères et sœurs et ils étaient très liés et prenaient leurs décisions tous ensemble. Et cette aidante, c'est elle qui rendait visite le plus régulièrement à sa mère, qui n'était pas très loin de chez elle dans un établissement accessible par les transports en commun.

Donc elle m'explique que sa mère est déjà placée dans un établissement et que sa mère a la maladie d'Alzheimer. Elle est dans une unité spécialisée déjà mais malheureusement depuis quelques temps, elle a remarqué que l'organisation et les soins s'étaient dégradés dans cet établissement. Du coup, elle était inquiète et elle envisageait de lui faire changer d'établissement.

Quel est votre rôle à ce moment-là ?

Mon rôle a déjà été de lui demander ce qu'elle recherchait comme établissement. Elle voulait le même type d'établissement avec une unité spécialisée pour les malades d'Alzheimer, accessible en transports en commun donc pas trop loin et bien sûr, avec des services de qualité.

Elle m'avait également confié qu'elle n'était pas très à l'aise dans cette décision-là, que c'était vraiment pour elle une option mais qu'elle n'était pas très sûre non plus. Je la sentais un peu inquiète donc je lui ai proposé également du soutien psychologique. Elle a accepté d'être rappelée par un psychologue, qui travaille dans notre service. Cette action, je l'ai mise en place assez rapidement avant de lui trouver les établissements qu'elle demandait. Puis j'ai échangé par mail ensuite avec chaque établissement qui avaient des places disponibles. Donc ensuite bien sûr, elle a visité les établissements et puis elle a décidé celui qui conviendrait le mieux. Ensuite, je lui ai proposé ensuite de revenir vers moi si elle le souhaitait, si jamais elle avait besoin d'autres informations, ou d'un suivi.

Donc en fait, on peut dire que le rôle de Care Manager est un rôle de facilitateur, de coordinateur pour proposer des dispositifs, des services d'aides aux salariés aidants ?

Voilà, c'est ça ! C'est-à-dire qu'effectivement, on analyse déjà la situation pour ensuite orienter vers des aides quelles qu'elles soient : matérielles, humaines ou financières. Et puis on essaie d'anticiper aussi, si on voit des besoins cachés comme par exemple un soutien psychologique. Ce n'était pas sa demande initiale en fait, mais en général c'est souvent nous qui proposons ! Quand on sent que la personne est mal. Cette salariée je l'ai eu plusieurs fois en ligne et elle parlait longuement, elle avait vraiment besoin de parler ! Du coup, bien sûr je l'écoutais mais je sentais qu'il y avait une fragilité et qu'elle avait certainement peut-être besoin d'une écoute plus professionnelle. Voilà donc ça souvent c'est nous qui





On analyse déjà la situation pour ensuite orienter vers des aides quelles qu'elles soient : matérielles, humaines ou financières. Et puis on essaie d'anticiper aussi, si on voit des besoins cachés comme par exemple un soutien psychologique.

proposons, on anticipe un petit peu quand on sent que ça peut être utile.

Est-ce que vous avez des échanges en équipe sur les personnes qui vous contactez avec des pairs avec des médecins, vos collègues psychologues... ?

Oui, on partage entre collègues et il y a une conseillère sociale et économique dans l'équipe. Donc à chaque dossier, à chaque nouvel accompagnement, on fait un point à 3. Il y a donc nous bien sûr les care managers et puis il y a la conseillère économique et sociale qui peut nous donner des éléments, d'informations et la psychologue. Notre psychologue interne peut directement revenir vers les aidants et prendre des rendez-vous téléphoniques pour parler avec eux. Dans le service on a aussi des formations régulières concernant le domaine des aidants.

Il y a donc plusieurs rôles dans l'équipe de suivi : le rôle du psychologue, le vôtre également, et celui de la conseillère économique et sociale. Quel est le rôle précis à t elle a dans votre équipe ? Est-ce que vous pouvez nous en dire plus ?

Le rôle de notre Conseillère économique et sociale est un peu comme une assistante sociale. Elle est au courant de l'évolution des lois, des dernières mises à jour des aides sociales, elle connaît des associations spécialisées dans tel ou tel domaine ou pathologie. Elle assiste également souvent à des conférences ciblées. C'est en quelque sorte une assistance technique et réglementaire sur les sujets des aidants.

Côté care manager, nous sommes en fait le fil rouge, le point d'entrée et de passage le plus régulier et puis après nous allons

voir des spécialistes pour affiner le besoin ou pour accompagner. La personne à aider a toujours à faire au même care manager dédié, comme ça elle n'a pas à raconter son parcours à chaque fois.

Cristina, je m'adresse à vous maintenant, pouvez-vous nous dire quelles sont les questions les plus fréquentes que vous posent les personnes qui vous contactez ? Tout d'abord, se reconnaissent elles facilement comme salariés aidants ?

Alors oui ! les appelants se reconnaissent de plus en plus comme aidants. C'est un sujet assez médiatisé. De plus, la ligne dédiée pour les demandes leur a été en général communiqué par leur RH ou par leur société/entreprise, avec, bien entendu, une information qui les aide à s'identifier en tant qu'aidant.

Alors, oui, en effet, ils se reconnaissent de plus en plus facilement comme aidant, ce qui n'a pas toujours été le cas ! Il y a encore beaucoup de personnes je pense qui n'appellent pas parce qu'ils trouvent que c'est normal d'aider un proche et donc qui ne se reconnaissent pas comme aidants. Les questions les plus fréquentes qui nous remontent, ce sont des questions liées au contrat d'assurance souscrit par leur entreprise pour les salariés : quelles sont les solutions qu'on peut leur apporter, quel accompagnement. Bien entendu, notre réponse dépend



On partage entre collègues et il y a une conseillère sociale et économique dans l'équipe.

du diagnostic 360 que nous faisons qui nous amène à proposer à chaque fois un accompagnement personnalisé. Nos propositions, nos solutions se font en fonction de ce diagnostic et de la situation de chaque appelant.

Donc finalement les appelants ne connaissent pas toujours très bien les garanties qui sont disponibles, ni ce à quoi ils peuvent avoir droit. Pour établir votre diagnostic vous vous appuyez sur un guide d'entretien je suppose, un questionnaire précis qui reprend les différents aspects financiers, psychologiques, etc. ?

Alors on établit un diagnostic avant tout par rapport à la situation de l'aidé : pourquoi il est en situation de dépendance et pour quelle raison le salarié appelant se retrouve dans cette situation d'aidant. On fait également le point par rapport à sa situation personnelle : comment il vit ? est-ce qu'il vit en famille ? est-ce qu'il est déjà aidé ? est-ce qu'il y a des frères et sœurs ? est-ce qu'il y a un conjoint ? Tous ces aspects-là sont pris en compte. Et puis, sur le plan professionnel, pareil on fait le point complet !

Après, en fonction de ce diagnostic, on va pouvoir proposer les solutions adaptées : soit l'accompagnement avec une orientation vers des organismes extérieurs, une aide à domicile ou même une prise en charge en EHPAD. C'est en fait le diagnostic qui permet de balayer tous les aspects.

Mariam :

Pour compléter ce que ce que dit Cristina, quand un aidant nous appelle on observe les plus souvent deux cas de figure :

- Soit il a déjà des aides en place, quelques-unes ou partiellement en tout cas et il vient pour voir s'il peut compléter avec d'autres aides : si le contrat d'assurance de l'entreprise peut lui apporter plus.



Les premiers conseils qu'on donne à un aidant c'est surtout de lui demander de se préserver et de ménager sa santé.

- Soit il n'a aucune aide, il est dans la situation où il veut anticiper la dépendance d'un proche ou parce qu'il n'arrive plus à gérer. Dans ce cas, je lui propose de faire des recherches de prestataires de services d'aide à domicile, d'organismes et établissements spécialisés selon les besoins identifiés.



Côté care manager, nous sommes en fait le fil rouge, le point d'entrée et de passage le plus régulier et puis après nous allons voir des spécialistes pour affiner le besoin ou pour accompagner. La personne à aider a toujours à faire au même care manager dédié, comme ça elle n'a pas à raconter son parcours à chaque fois.

Voilà finalement les appelants savent qu'ils ont ce contrat sur lequel ils peuvent s'appuyer mais ils vous sollicitent vous pour vraiment faire le tour de toutes les garanties et services que peut offrir ce contrat ?

Oui voilà ! Même si une personne appelle uniquement pour une recherche d'établissement (ça peut arriver) nous proposons systématiquement tout ce qui peut être mis en place ! Si c'est une recherche d'établissement qui pose problème, nous on va accompagner bien entendu ! Mais on va aussi les aider dans les démarches, et surtout on va proposer de faire un bilan complet par rapport à la situation. Il y a beaucoup d'aspects à prendre en compte en fonction de la maladie, de la personne, du degré de dépendance... On peut aussi par exemple sensibiliser l'appelant sur le fait qu'il faut aussi penser à la protection juridique de la personne en cas de litige... ! Nous essayons toujours d'aller au-delà de la



Il y a encore beaucoup de personnes je pense qui n'appellent pas parce qu'ils trouvent que c'est normal d'aider un proche et donc qui ne se reconnaissent pas comme aidants.

réponse à une simple proposition suite à une demande ciblée.

On va balayer large, faire le diagnostic pour bien entendu cibler au mieux la solution idéale. En règle générale, les personnes sont hospitalisées ou déjà accueillies dans un centre médicalisé, en attente d'établissement. Dans ce cas, il n'y a pas besoin d'aide à domicile, on ne va pas non plus leur proposer des structures de service à la personne à domicile. On peut si besoin aussi aller au-delà de la demande de l'appelant en proposant un soutien psychologique par exemple.

Mariam, pouvez-vous nous dire quel est le 1^{er} conseil que vous donnez en général à un salarié aidant ?

Les premiers conseils qu'on donne à un aidant c'est surtout de lui demander de se préserver et de ménager sa santé. C'est aussi d'en parler autour de lui aux personnes en qui il a confiance. Par exemple dans son entreprise, ça peut être là où le gestionnaire de ressources humaines, ça peut être aussi une assistance sociale ou encore son manager ! En parler permet de se décharger un petit peu et puis peut-être aussi de pouvoir avoir de l'aide ou a minima du soutien moral, tout simplement ! Et surtout de pas attendre d'être épuisé pour agir ! L'aidé a besoin de son aidant, et il faut donc que celui-ci soit en forme et en possession de tous ses moyens. Et pour cela, il faut qu'il soit en bonne santé, il faut donc savoir se ménager. Voilà le premier conseil que je leur donne en tout cas !

Ensuite, je propose à l'aidant de l'aider : que ce soit pour des recherches d'établissement, une aide dans son quotidien, pour toutes les démarches



administratives, pour obtenir des financements. Sur tous ces sujets, nous pouvons les aider et faciliter leur quotidien en leur donnant toutes les adresses, toutes les coordonnées utiles ! Cette aide c'est tout simplement une charge en moins à ne plus tout porter sur leurs épaules.

Donc finalement il ne faut pas hésiter à appeler son care manager dans le cadre de son contrat pour pouvoir faciliter son quotidien et se faire aider ?

Bien sûr ! Demander de l'aide pour pouvoir continuer à aider, en se préservant, nous, on est là pour ça. Quand une personne a fait la démarche de nous appeler c'est très bien ! J'encourage toujours en tout cas dans ce sens-là et je la rassure en lui confirmant que c'est la bonne démarche ! Parce que souvent quand les personnes appellent, ils sont un petit peu hésitant. Ils se demandent : « est-ce que vous allez pouvoir faire quelque chose pour moi... ? Oui, je vous appelle mais je sais bien que je pourrais faire autrement... mais voilà ». Donc un appelant a tout d'abord besoin d'être rassuré souvent. De s'entendre dire que « oui il a bien fait de demander de l'aide » et que voilà, en complément de ce qu'il a déjà pu faire, il y a d'autres organismes, d'autres aides. C'est notre rôle de conseiller et de les aider, de trouver les meilleures solutions pour les soulager un petit peu.

Mariam, pouvez-vous nous faire le retour de vos expériences sur les principaux défis auxquels les salariés aidants font face ?

Le principal défi d'un salarié aidant, c'est surtout la gestion du temps. Comment gérer son temps pour concilier à la fois son travail, sa vie personnelle, sa vie familiale. Un aidant a besoin de s'organiser, et d'accepter de se faire aider. ça passe par là ! Donc d'abord le défi de la gestion du temps et puis, ensuite dans un



2^e temps, le défi de rechercher et trouver des aides disponibles, que ce soit des aides financières ou des aides humaines.

Et, nous, on est là pour ça. Après la réalisation du bilan 360 qui permet de faire le point sur ses recherches, son organisation, ça lui permet de mettre au clair un petit peu tout ce parcours et ça peut peut-être lui permettre de prendre du recul pour évaluer exactement sa situation, les besoins qui en découlent et comment on peut l'aider.

Donc finalement le point crucial, c'est qu'à un moment donné, l'aidant vous appelle parce qu'il n'arrive plus à gérer son quotidien entre la vie professionnelle personnelle. C'est le moment clé ou vous pouvez intervenir pour apporter des solutions mais aussi une prise de recul, pour lui permettre d'accepter de se faire aider ?

Voilà ! Et puis, ils appellent aussi surtout parce qu'ils sont un peu perdus, ne savent pas où chercher ! Parce que, c'est vrai, qu'il y a une foultitude d'aides en France

et tant mieux ! Mais ce n'est vraiment pas évident pour un aidant de cibler les bons organismes et d'aller directement vers les aides adaptées et disponibles. On leur fait finalement gagner du temps.

Cristina :
On aide les aidants à bien à cibler aussi les types d'aides auxquelles ils peuvent prétendre. En effet, comprendre ces démarches administratives est parfois un défi aussi.

C'est notre rôle de conseiller et de les aider, de trouver les meilleures solutions pour les soulager un petit peu.

C'est très compliqué de se retrouver face à tous ces organismes qui peuvent rentrer en action : aussi bien au niveau financier, mais aussi au niveau associatif, accompagnement psychologique...

Nous pouvons orienter le salarié aidant mais aussi faire des propositions pour l'aidé qui peut, lui de son côté, être également pris en charge dans la maladie, la dépendance... Donc ça aussi, ça fait partie de notre rôle de care manager, se soucier également de l'aidé. Finalement c'est un contrat qui offre des

Le principal défi d'un salarié aidant, c'est surtout la gestion du temps.

solutions 360° à la fois pour l'aidant et pour l'aidé. Un aidé qui a une maladie grave par exemple, on va pouvoir l'orienter. Bien entendu, on passe par le salarié aidant, on va lui proposer des solutions aussi pour la personne en situation de dépendance qui pourra être accompagnée elle aussi psychologiquement, humainement donc il y a aussi des solutions.

Cristina, concrètement quel suivi pouvez-vous faire lors de la mise en place des actions de soutien chez un salarié aidant ? Est-ce que c'est toujours un aidant qui fait la demande ?

Alors en règle générale, les aidants se sentent écoutés, accompagnés et donc reconnus en tant qu'aidant. Tout au long de l'accompagnement on reste à leur disposition et on laisse toujours la porte ouverte. On leur signale qu'on est leur conseiller dédié et on les invite à revenir vers nous si besoin.

En parallèle, on vérifie que le suivi est bien en cours, qu'il n'y a pas besoin de mettre en place d'autres actions dans l'immédiat. Dès qu'on trouve une opportunité de la mise en place, par exemple, d'une aide à domicile, de la mise en place d'une auxiliaire de vie... là effectivement, on aura une action proactive, on rappelle le salarié aidant pour l'informer. Donc on fait un suivi qualité par rapport au prestataire. Sur l'origine de la demande, ce n'est pas toujours l'aidant qui la fait : j'ai déjà eu le cas avec l'assistante sociale de la société qui a nous appelé pour un salarié. Les RH aussi peuvent nous appeler pour demander des informations sur le contrat pour ensuite faire le relais auprès de salariés.

Et dans l'autre sens, on peut aussi orienter le salarié aidant vers l'assistante sociale de la société si on sent que l'aidant est entre guillemets « en situation de danger ». Dans ce type de cas, nous pouvons alerter l'assistante sociale de l'entreprise.

Mais au final, l'aidant est toujours au centre de la décision et dans tous les cas avant toute intervention il est informé en priorité.

Avant de contacter l'aidant par téléphone, il est informé et nous demandons son consentement. Lorsque l'appel a lieu, la 1^{ère} chose, c'est le recueil du consentement parce qu'on a accès à des données confidentielles et également parce que les échanges sont d'ordre privés donc il est essentiel qu'on s'assure de bien avoir le consentement de l'interlocuteur.

Parlons un peu de l'offre AXA maintenant. Quels sont les points forts de l'offre « Aide aux aidants » ? Pouvez-vous nous donner des exemples concrets ?

Dans les entreprises dans lesquelles ce contrat « Aide aux aidants » est mis en place, je constate que les salariés aidants ont le sentiment d'être reconnus, d'être écoutés. Et puis le fait de trouver des solutions adaptées ou d'avoir trouvé

une organisation plus adaptée est bien accueilli. Les salariés aidants apprécient aussi d'avoir un suivi par un conseiller dédié à qui se confier.

Par exemple la salariée dont je parlais tout à l'heure, j'ai beaucoup discuté avec elle. On a l'avantage d'être neutre, étranger à leur histoire : ils peuvent se permettre de parler plus facilement ! Mais sans déborder, sans se substituer à un psychologue.

C'est le retour, au niveau des care manager que nous sommes par rapport à un ressenti individuel.

Parfois, on a des remerciements par retours de mails aussi.

L'aidant est toujours au centre de la décision et dans tous les cas avant toute intervention il est informé en priorité.



Dans les entreprises dans lesquelles ce contrat « Aide aux aidants » est mis en place, je constate que les salariés aidants ont le sentiment d'être reconnus, d'être écoutés.

Finalement c'est un contrat qui offre des solutions 360° à la fois pour l'aidant et pour l'aidé.



Conclusion

Parce que nous allons tous être aidant une ou plusieurs fois dans notre vie et que près d'un actif sur quatre est déjà proche aidant en 2023, le sujet de l'aidance est un enjeu sociétal incontournable. Il est urgent que les entreprises s'emparent du sujet dès à présent pour soutenir les salariés aidants. C'est non seulement une mesure socialement responsable, mais aussi une stratégie gagnante pour assurer la réussite et la durabilité des entreprises.



Les entreprises sont des acteurs clés pour accompagner et valoriser les salariés aidants

A l'heure du quasi plein emploi, recruter des collaborateurs qualifiés, fidèles et investis reste une aventure complexe ! Voilà trois bonnes raisons pour choisir une stratégie d'entreprise favorable aux aidants !

Les salariés aidants développent de nombreux savoir-faire, notamment des compétences relationnelles recherchées sur le marché de l'emploi. Face à l'accélération de la digitalisation, la capacité d'adaptation, de réactivité mais aussi l'empathie sont des qualités permettant à une entreprise de pouvoir évoluer rapidement et répondre aux nouveaux défis business. Or, il est démontré que ces « soft skills » sont l'apanage des salariés aidants.

Les entreprises ont tout intérêt à mettre en place un dispositif d'accompagnement pour retenir les talents et valoriser leur marque employeur. Les salariés aidants sont souvent confrontés à la difficulté de maintenir le fragile équilibre entre travail et responsabilités familiales. A l'heure où l'on parle de travailler plus longtemps, les catégories les plus touchées restent principalement les collaborateurs seniors qui doivent prendre soin de leurs parents vieillissants. Aussi, en proposant des dispositifs adaptés à leurs besoins, les employeurs fidélisent cette catégorie d'employés et évitent la perte de compétences.

Pour limiter l'absentéisme, la prévention santé est clé, particulièrement vis-à-vis des salariés aidants

Les aidants familiaux jouent un rôle essentiel dans notre société en fournissant un soutien à leurs proches malades, âgés ou handicapés. **Mais leur santé physique et mentale est parfois mise à rude épreuve.** Ils peuvent être confrontés à un niveau élevé de stress, de fatigue voire d'épuisement. En leur offrant des mesures d'accompagnement, tels que l'adaptation de leur rythme de travail ou des programmes de care management, les entreprises améliorent la qualité de vie de ces employés, préservent leur capital santé et favorisent leur épanouissement au travail.

Mais au final, les témoignages nous ont surtout appris que le plus difficile ne réside pas forcément dans la mise en place de dispositifs en faveur des aidants ! **Pour accompagner efficacement les salariés aidants, le premier challenge est avant tout de réussir à communiquer pour libérer la parole et identifier ces salariés** parfois en situation de grande fragilité. Alors seulement ensuite, des mesures adaptées à leur situation et évolutives dans le temps pourront être proposées, car l'aidance n'est pas un long fleuve tranquille...

Adopter une stratégie en faveur des salariés aidants est indéniablement une approche gagnant-gagnant, bénéfique tant pour les employés que pour les employeurs

Ce plaidoyer a été pensé pour donner de multiples pistes de solutions aux aidants eux-mêmes, mais aussi aux chefs d'entreprise, aux responsables des ressources humaines, aux partenaires sociaux et aux pouvoirs publics.

Au travers des divers témoignages, nous avons souhaité montrer l'urgence à agir compte tenu de l'ampleur du phénomène, mais aussi donner une note d'espoir. En effet, comme le montre l'étude quantitative, il est d'ores et déjà possible d'alléger la charge de l'aidance dès que l'entreprise décide de se saisir du sujet.

Aussi, j'invite chaque entrepreneur, chaque manager à apporter sa pierre à l'édifice pour aider à lever le voile sur ces situations et contribuer à la prise de conscience du plus grand nombre.

Il en va de la qualité de vie au travail des salariés et de la pérennité des entreprises. **C'est un objectif que nous devons partager largement avec les entreprises, car protéger l'avenir des personnes est la raison d'être des équipes en charge des assurances collectives et le sujet des aidants est au cœur des préoccupations de l'ensemble de notre société.**

Katell CLÈRE

Directrice Technique Notoriété et Innovation
AXA Santé & Collectives



Remerciements

Nous tenons à remercier chaleureusement toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce Livre Blanc.

Paul AFONSO • Marina AL RUBAEE • Laurie ALLAIN CANU • Caroline ATLANI • Philippe AURILLON • Sfiya BADAJ • Cristina BARBOSA • Mariam BARON-ELOUZZANI • Solange BAYON DE NOYER • Adel BENABDALLAH • Mathilde BENQUÉ • Jesila BENSALAH • Isabelle BERGERON • Bénédicte BERNAUX • Zohra BESSAHRAOUI • Yasmine BETTAIEB • Janna BOUBENDIR • Mehdi BOULKABOUL • Hélicia CHALON • Christine CHAUMONT • Anne-Elise CHEVILLARD • Katell CLERE • Judith CRACIUN • Henri de ROHAN CHABOT • Aude de VORGES • Chantal DELBART • Mélodie DIEMERT • Corinne DI MATTIA • Véronique DIOULO • Sonia DUTOT • Claude EL BANNA • Anne-Laure FACCIOLI • Elsa FAYE • Anne FAHY • Géraldine FORT • Anne FOURNEAU • Stéphanie GAILLARD • Emilie GEOFFROY PONSON • Morgane HIRON • Claudie KULAK • Ariani LANDRIAU • Mélanie LEFRANC • Valérie LESELBAUM STEPLER • Anne-Sophie LUCE • Alexandre MAISONNEUVE LE BREC • Géraldine MANDEFIELD • Sophie MANDELBAUM • Sylvie MENSA • Bérangère MESSISSI • Frank NATAF • Anaïs NG LIET HING • Cécilia PANICACCI • Maé PERREAU • Cécile PLEUX • Antoinette PROST • Lydie RECORBET • Hélène ROSSINOT • Hervé RAQUIN • Widad SAIGNASITH • Nadia SALZAC • Charlotte SARDINHA MARQUES • Christel SCHMUCK • Henry-Louis SCHWAL • Céline SOUBRANNE • Leïla TAHIRI • Jacques TOLEDANO • Amélie WATELET • Emilia ZAGHIA.

Coordination :
Chantal DELBART
Magalie MEZZAROBBA

Un grand merci également à l'institut Kantar qui nous a accompagné sur ce projet ainsi que toutes les personnes ayant participé aux études quantitatives et qualitatives.



Retrouvez la version digitale du livre blanc des salariés aidants sur :

www.axa-assurancescollectives.fr

