

Salariés aidants : des initiatives d'entreprise primées

30/11/2016



Le prix "Entreprise et salariés aidants" lancé par le cabinet Alteus Conseil en partenariat avec Agirc-Arrco a récompensé, hier, trois entreprises pour des démarches innovantes auprès de leurs collaborateurs : le Crédit Agricole Assurances ; le groupe Casino et Mutex.

C'est une première. Le prix "Entreprise et salariés aidants", lancé par le cabinet Alteus Conseil en partenariat avec Agirc-Arrco, a été remis, hier, au ministère des affaires sociales et de la santé. Preuve que les DRH commencent à se saisir de ce sujet. L'enjeu est, en effet, primordial : 16% des salariés accompagnent un proche dépendant, selon le baromètre santé et bien-être au travail de Malakoff Méderic. Et le phénomène devrait s'accroître. "En 2030, les salariés aidants représenteront près d'un actif sur quatre", prédit le groupe de protection sociale.

Or, l'accompagnement d'un parent dépendant, d'un enfant handicapé ou d'un conjoint atteint d'une maladie grave n'est pas sans incidence sur le travail. Outre un impact négatif sur leur concentration et leur efficacité au travail, les principales difficultés concernent la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle, le stress, mais aussi la culpabilité de devoir s'absenter...

15 candidatures

Le gouvernement s'est d'ailleurs attaqué au sujet. La loi d'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015, vient de modifier le congé de soutien familial. Dénommé désormais *congé de proche aidant*, d'une durée de trois mois, renouvelable, il permettra, à partir du 1er janvier 2017, à tous les collaborateurs disposant d'un an d'ancienneté (et non plus de deux ans) de s'occuper à plein temps d'un parent dépendant, d'un enfant handicapé ou d'un conjoint atteint d'une maladie grave. Autre nouveauté : il élargit le périmètre des bénéficiaires. La notion de "proche" recouvre également une personne âgée ou handicapée avec laquelle l'aidant réside ou avec laquelle il entretient des liens étroits et stables. Mais le

congé n'est pas rémunéré. Il ne permet donc pas au salarié de faire face à ses échéances financières.

Aussi les entreprises commencent-elles à structurer leurs démarches pour aider leurs collègues en difficulté. Elles s'investissent progressivement au sein d'actions touchant l'organisation du temps de travail (télétravail, flexibilité horaires, dons de jours), le conseil personnalisé (plateformes téléphoniques ou numériques), la sensibilisation et la formation des salariés et du management. Parmi les pionnières, 14 d'entre elles et une collectivité locale ont candidaté à ce premier palmarès. Mais une trentaine d'initiatives ont été identifiées, plusieurs étant juste lancées. "Il s'agit pour elles de l'année N-1", indique Edouard de Hennezel, président d'Alteus Conseil. "Ce prix a donc pour objectif de promouvoir l'importance et la pertinence de la prise en charge des salariés aidants par l'entreprise, précisément parce que celle-ci tient autant de la responsabilité sociétale que de la performance économique".

Voici les trois initiatives primées.

Crédit Agricole : prix du meilleur aménagement des conditions de travail

Au Crédit Agricole Assurances (4 000 salariés), la prise en compte des aidants a, tout d'abord, été impulsée par la direction de la RSE. Initié dans le cadre de sa politique de mécénat en faveur des aidants familiaux, cet engagement s'est traduit par le lancement d'un appel à projets national adressé au monde associatif (l'Association des aidants, France Alzheimer...) pour la publication de guides, l'organisation de cycles de conférences et la mise en place d'une assistance personnalisée via la plateforme téléphonique Responsage. Mais très vite, l'entreprise prend conscience que cette problématique touche aussi ses propres salariés. La direction des RH prend alors le relais et négocie plusieurs accords d'entreprise dédiés. Outre le lancement d'un programme de prévention santé à destination des aidants et la mise en place de Cesu spécifiques, à hauteur de 300 euros par an, cofinancé à 50% par l'entreprise, Crédit Agricole Assurances a décidé de lancer des formations pour les managers. "L'objectif est d'apprendre aux encadrants à discerner les risques du statut d'aidant et à déployer des dispositifs d'aménagement du temps de travail pour leur permettre de travailler plus sereinement", indique Guillaume Nozach, responsable des relations sociales. Avec l'idée d'aider les collaborateurs à "franchir la barre managériale", c'est-à-dire à "ne pas hésiter à parler de leur situation familiale". Un cap parfois difficile à franchir tant la peur d'être stigmatisé reste encore prégnante.

Surtout, l'entreprise va plus loin que la seule flexibilité horaire. Elle propose désormais deux congés spécifiques. Le premier, le congé aidant, plafonné à 10 jours par an, pourra être pris de manière consécutive ou fractionnée, par journée ou demi-journée, selon les besoins exprimés. Il est financé par une dotation de l'employeur (100 jours) et un appel au don de jours de congé et de RTT auprès des collaborateurs. Chaque donateur peut céder chaque année cinq jours de RTT ou de congés de manière anonyme et sans contrepartie financière. Une campagne s'organise chaque fin d'année pour sensibiliser les salariés qui peuvent décider de donner leur "reliquat". 17 jours ont été collectés depuis l'accord du 1er septembre 2016. Autre innovation : la notion de "proche" est ici élargie ; elle recouvre à la fois les conjoints, ascendants et descendants.

Le second congé, ou congé exceptionnel, est réservé aux collaborateurs, qui accompagnent un enfant ou un conjoint dans le cadre d'une maladie grave ou d'une fin de vie. Aucune limite de durée n'est précisée. Une communication spécifique est ici effectuée par les services RH.

Un premier bilan de ces initiatives sera dressé fin 2017. Mais sans préjuger des résultats, Guillaume Nozach se félicite d'ores et déjà de cet accompagnement. "Nous n'avons aucune volonté d'afficher un quelconque retour sur investissement. Mais ces dispositifs favorisent l'engagement des salariés en leur permettant d'appréhender plus sereinement leurs responsabilités professionnelles".

Casino : prix du meilleur service

C'est dès 2010 que le groupe Casino (près de 40 000 salariés) s'est penché sur la problématique des

salariés aidants. L'accompagnement s'est tout d'abord concrétisé par l'organisation de conférences et d'ateliers sur ce thème au siège du groupe. Il s'est poursuivi par le lancement, en 2012, d'un cycle d'ateliers d'information et de groupes de discussion. Objectif ? Libérer la parole sur un sujet encore tabou. Les ateliers permettent d'obtenir des informations sur les aides financières, les maisons de retraite ou encore la maladie d'Alzheimer. En 2013, Casino franchit une étape supplémentaire avec la mise à disposition d'une plateforme téléphonique animée par une association extérieure, Juris santé, gratuite, anonyme et confidentielle. 165 salariés ont sollicité cette assistance, en 2015, à la fois pour des questions juridiques, médicales ou sociales. L'entreprise propose également un dispositif d'accompagnement concret, visites d'une assistante sociale, d'aide-ménagère, d'aide à l'aménagement des habitations ou encore coups de pouce financiers, dans le cadre des accords de prévoyance.

Mais la problématique des aidants n'a pas été abordée uniquement sous l'angle de l'information et de l'accompagnement. Car le sujet concerne également l'aménagement du temps de travail. C'est pourquoi, le groupe a instauré, en 2012, à la suite d'un accord d'entreprise, un congé spécifique aux aidants familiaux, rémunéré à 100% grâce aux dons de jours de RTT et de congés payés. Soit deux ans avant le *dispositif légal* de 2014. "L'équivalent de 279 jours ont ainsi été collectés l'an dernier, complétés par un abondement de 200 jours de la part de la direction, indique Jean-Claude Delmas, DRH France du groupe. Côté salariés, une trentaine de collaborateurs ayant un enfant, un conjoint ou un ascendant gravement malade en ont bénéficié". L'entreprise propose également du télétravail ou des aménagements d'horaires.

Autre initiative innovante : la distribution de Cesu, depuis début 2016, à hauteur de 200 euros par an.

La prochaine étape concernera le financement de formation, via le plan de formation, sur le rôle de l'aidant : conciliation des temps de vie ; gestion des activités professionnelles... Un premier cycle devrait débuter début 2017. "Cette politique d'aide familiale répond aux attentes des salariés, insiste Jean-Claude Delmas. Ils sont le reflet de la société. Or, ne pas s'en préoccuper, c'est occulter leurs préoccupations".

Mutex : prix spécial du jury

Mutex, regroupement de mutuelles interprofessionnelles (560 salariés) a conclu, en septembre dernier, un accord portant sur les aidants avec la CFDT, la CFE-CGC et Sud, à l'exception de FO. Concrètement, il aménage le dispositif légal de don de jours en incluant, parmi les salariés éligibles, les collaborateurs qui viennent en aide à leur conjoint, concubin, ou partenaire de Pacs, aux ascendants et descendants du salarié et ceux du conjoint, concubin ou partenaire de Pacs du salarié. Il comprend aussi les collatéraux jusqu'au troisième degré inclus (oncle et neveu, arrières grands-parents). Chaque salarié peut céder au maximum cinq jours de repos par an et l'aidant peut recevoir jusqu'à 60 jours que l'employeur abonde de 10%. "Les deux appels au don que nous avons organisés, en octobre et en novembre, ont été de véritables réussites puisque 60 jours ont été collectés, chaque fois, en quatre heures seulement", indique Marie-Isabelle Frayssinet, DRH de l'entreprise. Les collaborateurs ont été informés par e-mail - la personne bénéficiaire, anonyme, a validé le contenu de la communication envoyée - et les donateurs (une soixantaine au total) ont validé directement sur l'intranet le nombre et le type de jours qu'ils souhaitent donner (RTT, CP). "Nous avons préféré opter pour une collecte au coup par coup plutôt que de créer un fonds dédié". Par ailleurs, l'accord prévoit la mise en place d'un service d'accompagnement aux salariés aidants. "Nous négocions actuellement avec un prestataire la mise en place d'un service d'accompagnement permanent et sur-mesure". Enfin, un groupe de travail composé de salariés aidants et assisté d'un expert, planche actuellement un guide méthodologique qui permettra aux aidants de qualifier plus objectivement les besoins de la personne aidée, afin de mettre en place le bon niveau d'aide au regard de la situation réellement vécue.

Un jury "pluridisciplinaire"

Le jury, présidé par Daniel Lebegue, président de l'Orse (Observatoire de la responsabilité sociale de l'entreprise), était composé de 15 professionnels et experts aux compétences "pluridisciplinaires". Parmi les membres, Bénédicte Ravache, secrétaire générale de l'ANDRH, Benoît Durand, directeur général de France Alzheimer ; Guillemette Leneveu, directrice générale de l'Unaf, Florence Leduc, présidente de l'association française des aidants ou encore Xavier Guisse, directeur RSE de PSA, Anne-Laure Thomas, directrice diversité et égalité des chances du groupe La Poste...

✍ Anne Bariet

Source URL: <http://www.actuel-rh.fr/content/salaries-aidants-des-initiatives-dentreprises-primees>