

Ressources humaines

Salariés aidants : il faut en prendre soin



Viellissement de la population oblige, les salariés aidant un proche dépendant ou malade vont être de plus en plus nombreux. Attentistes, les entreprises ne pourront plus longtemps ignorer cette question.

Les salariés aidants, c'est très à la mode d'en parler ! Mais dans les entreprises, en dehors des pionnières, il reste urgent de ne pas s'y intéresser. » Spécialiste des questions de proximologie et consultant pour l'agence Comm Santé, Thierry Calvat dénonce les beaux discours des dirigeants. Discuter ? Oui. Agir ? Non. « Sur les aidants, les employeurs en sont au même point qu'il y a quinze ans à propos des crèches d'entreprise », abonde Marie-Suzel Inzé, directrice de l'offre de la plate-forme d'information et de conseil Responsage.

Pour en finir avec cette politique de l'autruche, des initiatives publiques se font jour. Cette année, la Journée nationale des aidants, le 6 octobre, se focalise sur la situation des salariés. Et un prix « Entreprise et salariés aidants », lancé par le cabinet Alteus Conseil et l'Agirc-Arrco, sera remis le 29 novembre au ministère des Affaires sociales et de la Santé.

Des signes qui pourraient inciter les entreprises à se mettre en marche. Car cette nouvelle problématique s'annonce explosive. En France, on dénombre au bas mot 8,5 millions d'aidants familiaux, dont 46 % sont en activité. Des salariés qui, quotidiennement, en plus de leur travail, s'occupent d'un parent dépendant, d'un enfant handicapé ou d'un conjoint atteint d'une maladie grave. « Il y a huit ans, 9 % des salariés se déclaraient aidants. Cette année, ils sont 18 %. Nul doute que cette tendance va s'amplifier. La population vieillit et va devoir travailler plus longtemps », prévient Anne-Sophie Godon, qui pilote le baromètre Malakoff Médéric de la santé et de la qualité de vie au travail (QVT) des salariés français. Baromètre qui, tous les ans, interroge un panel de 3 500 salariés du secteur privé.

Impossible, donc, pour les employeurs de se penser à l'écart. « Les aidants consacrent en moyenne vingt heures par semaine à leur proche. Ils cherchent constamment à concilier ce rôle avec leur vie professionnelle. Cela peut être épuisant. Dans l'entreprise, certains vont avoir une moindre productivité ou une implication plus faible », souligne le sociologue Serge Guérin.

Les salariés aidants affichent notamment au compteur seize jours d'absence de plus que les autres. Et ce sont aussi ceux qui travaillent le plus chez eux en dehors des heures de bureau, selon le dernier baromètre de Malakoff Médéric : ils sont 39 % dans ce cas, contre 21 % pour leurs collègues. Des données encore méconnues des directions. « Si les entreprises ne s'emparent pas du sujet, c'est qu'elles ont du mal à mesurer le retour sur investissement des actions de prévention et d'accompagnement », assure Laurent Grouas, directeur de l'innovation et des partenariats du courtier Siaci Saint Honoré.

Oreille attentive

Ces cinq dernières années, une dizaine d'entreprises ont commencé à structurer leur démarche pour aider

leurs collaborateurs en difficulté. Parmi elles, L'Oréal, Crédit agricole Assurances, Casino, Danone Produits frais, Suez, Sanofi, SNCF, EDF et, récemment, Engie. Des pionniers qui, de par leur taille, ont la maturité nécessaire et les moyens d'une telle politique sociale. Chez L'Oréal, le sujet a émergé en 2010. « On a commencé à parler de la parentalité à 360 degrés pour aller au-delà des seules questions qui touchent à la petite enfance, explique Emmanuelle Lièvremont, directrice santé et qualité de vie au travail du groupe de cosmétiques. Nous avons la chance d'avoir des assistantes sociales et des médecins du travail qui nous ont alertés sur des cas de salariés déroutés par l'état de dépendance de leurs parents. »

Chez Crédit agricole Assurances, on a abordé le sujet par le prisme de la responsabilité sociale en 2011. « Il s'agissait de trouver un axe RSE cohérent avec notre métier. Nous avons choisi de donner de la notoriété à cette problématique en soutenant les actions du monde associatif », raconte Frédérique Boulanger, responsable RSE. À la SNCF, c'est la direction de l'action sociale qui s'est emparée du sujet.

Elle vient de mener une grande enquête auprès de ses 55 000 agents de plus de 45 ans. « Ils sont 7 000 à y avoir participé. Parmi eux, 1 874 se sont déclarés aidants, précise Laurent Thévenet, directeur adjoint de l'action sociale. Ce que nous avons entendu, c'est leur difficulté à trouver de l'information et une oreille attentive ainsi que leur besoin de mieux connaître les dispositifs d'aménagement du temps de travail pour s'organiser au quotidien. »

Pour les spécialistes, la problématique des aidants doit, certes, être abordée sous l'angle de l'organisation et du temps de travail. Mais pas seulement. « C'est un sujet en or pour les directions des ressources humaines, s'exclame Jean-Renaud D'Elissagaray, cofondateur de la plate-forme Responsage, désormais à la tête du cabinet de conseil Bien@work. Car il concentre tous les sujets : organisation du travail, égalité femmes-hommes, QVT, bien-être... » Pour s'y attaquer, encore faut-il que les intéressés se fassent connaître. Ce qui n'est pas toujours le cas. « Les entreprises avancent à l'aveugle. Car les aidants, par peur d'être stigmatisés par leur hiérarchie, ne se dévoilent pas souvent », poursuit Jean-Renaud D'Elissagaray.

Solidarité

La direction de la RSE de Crédit agricole Assurances a perçu très vite ce frein, pour avoir commencé par organiser des séances d'information. Afin de muscler l'accompagnement des salariés aidants, elle s'est rapprochée de la direction des RH pour construire un projet d'entreprise. Consultation des salariés, programme de prévention santé pour les aidants, mise en place de Cesu spécifiques, formation des managers ont ainsi vu le jour récemment. Fin septembre, l'assureur a aussi lancé une première campagne d'appel au don de jours de RTT auprès de ses 30 000 salariés. « Nous savons que les aidants ont parfois besoin de temps au débotté, sans être pour autant en situation de décrochage professionnel. Nous voulons proposer un congé financé par la solidarité », explique Guillaume Nozach, responsable des relations sociales.

De nouvelles formes de solidarité sur lesquelles s'appuient de plus en plus d'entreprises... toujours les mêmes ! Le Groupe Bayard Presse a ainsi bouclé cet été un accord de cette nature. Chez L'Oréal, il en existe un depuis 2013, à l'initiative des instances de représentation du personnel. L'entreprise l'a depuis complété en mettant à disposition un service d'information et de conseil pour permettre aux aidants d'identifier rapidement les bons interlocuteurs. Une prestation délivrée par Responsage, ouverte à tout le personnel début 2016. D'autres plates-formes se sont aussi lancées sur le créneau, tel MyPrevention, développé par Siaci Saint Honoré, proposé aux entreprises sous marque blanche. Les salariés y trouvent de nombreux services digitaux autour des thématiques de la QVT et du bien-être.

Pour Thierry Calvat, de Comm Santé, la prochaine étape sera de sortir de la vision parfois misérabiliste des salariés aidants. « Les entreprises les identifient comme une source de problèmes. Or des études menées en Allemagne soulignent aussi que ces collaborateurs peuvent être plus productifs que les autres

car ils doivent être très organisés. Et plus engagés, car le travail devient leur bouffée d'oxygène. » Une vision positive que partage le sociologue Serge Guérin.

« Demain, les entreprises devront aussi s'intéresser à la meilleure façon de valoriser cette expérience de vie particulière. Elle développe des compétences d'autonomie et d'organisation très précieuses pour les entreprises. » Une marche sans doute encore un peu haute pour les employeurs.

Liaisons Sociales Magazine

© Tous droits réservés
