



© Freepik

RESSOURCES
HUMAINES

Comment accompagner les agents en situation d'aidant ?





Contexte

En octobre 2020, pour la première fois, une allocation est directement rattachée à la situation du proche aidant et non plus à la situation de la personne accompagnée.

Le congé de proche aidant est ainsi indemnisé d'une Allocation Journalière de Proche Aidant (AJPA) pour les salariés, les travailleurs indépendants, les fonctionnaires et les chômeurs indemnisés.

Longtemps considéré comme appartenant au domaine du privé, le sujet de l'aidant n'était pas ou peu abordé au travail. Pourtant, concilier sa vie personnelle et sa vie professionnelle est le défi d'un aidant sur

deux. Favoriser cette conciliation permet de limiter les risques pour la santé des agents aidants (stress, épuisement, troubles du sommeil, douleurs physiques chroniques) tout en optimisant l'organisation du travail. Cette prise en compte valorise le soutien de la collectivité auprès de cette population et améliore le bien-être au travail pour l'ensemble des agents.

Mais comment accompagner et orienter ses agents en situation d'aidants quand la plupart d'entre eux ne se reconnaissent pas dans cette appellation et/ou ne souhaitent pas évoquer leur situation personnelle au travail ?

ÉTAPE 1

Instaurer un climat de confiance

Si chaque personne a un parcours de vie et une expérience d'aidant qui lui sont propres, une crainte souvent exprimée est d'être stigmatisé par son manager ou ses collègues et c'est l'une des raisons pour lesquelles les aidants parlent peu de leur situation dans leur milieu de travail.

Les besoins principaux des proches aidants qui travaillent sont, d'une manière générale de se sentir en confiance et en sécurité pour évoquer sa situation, d'avoir du temps, de la souplesse et de la flexibilité, d'être valorisé et soutenu et enfin d'obtenir des solutions pour avoir accès à des aides et des services.

La première étape permettant à la collectivité de montrer qu'elle est ouverte sur le sujet est d'instaurer un climat de confiance, de se montrer à l'écoute et d'indiquer que le dialogue est ouvert concernant les agents en situation d'aidant. En parler est en effet nécessaire pour prévenir les difficultés et trouver des solutions efficaces si elles se posent.

Plus de 8 millions de personnes en France accompagnent au quotidien un proche malade, en situation de handicap ou de dépendance, à tous les âges de la vie.

ÉTAPE 2

Réfléchir à ce que vous souhaitez mettre en place et communiquer sur ce que vous faites

Avant d'imaginer des actions à destination des proches aidants, il faut réfléchir au périmètre de ce que les élus et la Direction générale sont prêts à mettre en place et se poser par exemple les questions suivantes : « jusqu'où souhaitons-nous aller pour faciliter cette conciliation ? Jusqu'où pouvons-nous aller ? De quels moyens disposons-nous ? Quels moyens sommes-nous prêts à mobiliser ? »

Puis, faire passer le message que la Collectivité est ouverte sur le sujet des aidants pour faire émerger la parole de l'ensemble des personnes qui composent le collectif de travail. Parmi les actions de communication qui peuvent être entreprises, il peut s'agir de :

- campagnes d'affichage pour indiquer par exemple que le recours au télétravail est possible, ou pour donner de l'information sur le Congé de proche aidant ;

- conférences-débat ou de sensibilisation sur le sujet des proches aidants ;
- rappeler la possibilité de prendre rendez-vous avec différents interlocuteurs qui sont là pour écouter et orienter sur le lieu de travail (médecin du travail et/ou le service social, son manager) ;
- réunions d'information avec échanges interactifs (petits déjeuners par exemple) ;
- formations pour les agents, RH, managers (en présentiel ou en ligne)...

Il est également possible de proposer des services pratiques tels qu'une conciergerie, des aides ponctuelles, CESU, mutuelles ou un accompagnement administratif.

Comment faire savoir aux agents de la collectivité que des actions sont menées à destination des agents en situation d'aidants ?

En utilisant l'intranet, des affiches (cantine ou couloirs...), le e-mailing, ou en proposant des stands d'information et d'échanges sur le temps du déjeuner.

ÉTAPE 3

Orienter sans brusquer

Les proches aidants ont certes besoin de solutions concrètes mais pas de réponses toutes faites. Ce qui se joue dans la relation qui unit une personne qui accompagne son proche malade, en situation de handicap ou en perte d'autonomie est unique, parfois douloureux et joyeux à la fois, souvent intime et fort.

Tout d'abord, prendre conscience que tous les aidants n'ont pas besoin d'aide.

Et pour ceux qui souhaiteraient être aidés, il n'y a pas une solution mais un ensemble de dispositifs qui existent et qui peuvent être mobilisés et adaptés à la situation de la personne.

La Collectivité peut assumer un rôle de « facilitatrice » en informant et orientant ses agents en situation d'aidants sur les dispositifs qui existent :

- congés et allocations (congés de soutien, de solidarité, allocations fin de vie) ;

- aménagements et dispositifs pour faciliter la conciliation (horaires, modes de travail, charte temps, CET, etc).

La médecine du travail et l'assistante sociale sont les deux services sur lesquels il est possible de s'appuyer car ils assurent une mission de prévention et d'accompagnement des éventuels risques liés à la charge de la personne qui accompagne un proche. S'ils sont tenus par des règles de confidentialité, ils peuvent servir d'intermédiaires entre les agents de la collectivité et le management et/ou les alerter sur une situation.

En appui à cette démarche, l'Association Française des aidants a développé un outil : le guide de repérage de la situation des proches aidants : ROSA. Cet outil en ligne propose un guide d'entretien, Il permet aux professionnels de mieux comprendre les situations vécues par les aidants et donc de mieux les accompagner et les orienter.

FAQ

Comment accompagner les agents en situation d'aidant ?



Qu'entend-on par « aidants » ?

La COFACE, Confédération des Organisations Familiales de l'Union Européenne, définit les aidants de la façon suivante : « la personne non professionnelle qui vient en aide à titre principal, pour partie ou totalement, à une personne dépendante de son entourage, pour les activités de la vie quotidienne. Cette aide régulière peut être prodiguée de façon permanente ou non et peut prendre plusieurs formes, notamment : nursing, soins, accompagnement à l'éducation et à la vie sociale, démarches administratives, coordination, vigilance permanente, soutien psychologique, communication, activités domestiques... »

Quelles sont les difficultés rencontrées fréquemment par les aidants ?

Il y a certes des difficultés, celles qui sont évoquées fréquemment étant l'accès à l'information, le stress, le maintien en bonne santé de la personne aidante, mais accompagner un proche est également source de joie. 64 % considèrent cette expérience comme formatrice, 41 % comme valorisante, 39 % comme motivante (Source : Étude ASA de Malakoff Médéric).

Que propose l'Association Française des Aidants pour les managers qui souhaitent accompagner et orienter leurs agents en situation d'aidant ?

L'association Française des Aidants propose un ensemble d'actions sur mesure (conférences de sensibilisation, ateliers, formations, conseil...) en tenant compte du contexte et des objectifs de chaque structure à destination des proches aidants.



RÉFÉRENCES JURIDIQUES

Stratégie nationale 2020 - 2022 « Stratégie de mobilisation et de soutien des proches aidants ».

- Congés de proches aidants, congés de présence parentale, congés de solidarité familiale, don de jours de repos aux proches aidants (sous conditions) qui permettent à l'aidant de disposer de temps libre. Ces congés peuvent donner droit à des aides. Pour en savoir plus : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1767>
- Allocation Journalière proche aidant (AJPA): décret paru au Journal officiel le 2 octobre 2020. En savoir plus : <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A14339>
- Loi Travail 2016 : Deux jours de congés supplémentaires pour les parents d'enfants en situation de handicap. Droit de refuser le travail de nuit pour les proches aidants. En savoir plus : <https://travail-emploi.gouv.fr/archives/archives-courantes/loi-travail-2016/>
- Article 70 de la loi du 19 février 2007 (introduit dans la loi du 26 janvier 1984) portant sur les dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale. L'article 88-1 pose le principe de la mise en œuvre d'une action sociale par les collectivités territoriales et leurs établissements publics au bénéfice de leurs agents : <https://www.collectivites-locales.gouv.fr/fonction-publique-territoriale/action-sociale>

LIENS INTERNETS

- www.formation.aidants.fr : le site de l'Association Française des Aidants pour la formation des aidants en ligne.
- <https://www.accueil-temporaire.com/> : portail de d'accueil temporaire et des relais aux aidants.
- <https://www.essentiel-autonomie.com/> : Le site essentiel autonomie de Malakoff Humanis.
- <https://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits> : Ligne Santé Info Droits du Collectif France Assos Santé, tél. 01 53 62 40 30.
- <https://www.service-public.fr/particuliers/vos-droits/F33683> : Service de renseignement 39 39 du service public.
- http://www.infofemmes.com/v2/p/Nous-connaetre/Les-CIDFF/Un-reseau-national-de-proximite/Un-reseau-national-de-proximite_48 : Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles .



CONTACTS

ADGCF

Juliette Bisard · juliette.bisard@adgcf.fr

SOFAXIS

Philippe Charton · 02 48 48 10 10
philippe.charton@relyens.eu