



- Entreprise -

FICHE PRATIQUE N°6

Comment repérer les signaux faibles chez les salariés aidants ?

Votre salarié aidant s'occupe d'un proche tout en travaillant. Il tient un fragile équilibre entre sa vie professionnelle, personnelle et familiale. Il essaie de faire pour le mieux. Mais souvent il tait sa situation. Ce silence peut créer des tensions, de l'incompréhension, des sous-entendus, une désorganisation du travail et du désengagement au sein de vos équipes. Ce collaborateur va sans doute émettre des signaux faibles qui, si vous les écoutez, vont vous aider à mieux organiser son travail. Faut-il encore pouvoir les identifier. Comment les reconnaître ? Quels sont les indicateurs à prendre en compte pour les repérer ?

→ Pourquoi est-ce votre rôle ?

En tant qu'employeur/manager, vous devez prendre les mesures qui permettent d'assurer la sécurité de vos collaborateurs. Vous êtes le garant de leur santé face aux risques socioprofessionnels. Cela inclut l'identification et l'évaluation des risques psycho-sociaux (RPS) auxquels ils sont de plus en plus fréquemment confrontés.

Votre rôle est donc essentiel dans l'identification et l'accompagnement de celles et ceux qui, dans votre équipe, prennent soin d'un proche fragilisé.

Vous devez être parmi les premiers interlocuteurs vers lesquels pourront se tourner vos collaborateurs aidants. Il est indispensable de ne pas attendre que le salarié soit acculé pour vous parler. Plus tôt la situation de l'aidant aura été identifiée, plus efficace sera la prise en charge.

→ Les indicateurs à prendre en compte

Les indicateurs quantitatifs

Plusieurs indicateurs quantitatifs vous permettront, de manière très factuelle, de faire un point sur la situation, en prenant en compte, notamment :

- Les horaires de travail : ils peuvent vous renseigner sur des retards ou les départs précoces dans l'après-midi
- Le taux d'absentéisme : il vous renseigne sur le nombre de congés maladie pris. Certains salariés aidants ont recours à un arrêt de travail pour s'occuper de leur proche et/pour prendre du recul et un peu de répit, pensant qu'il n'est que la seule solution qui soit à leur portée.
- Le nombre de congés demandés : il vous alerte sur le nombre de RTT pris, congés fractionnés et posés à la dernière minute, le recours au congé sans solde.
- Les demandes de diminution du temps de travail et/ou d'organisation du travail, recours au temps partiel, télétravail, demande d'un emploi du temps flexible.
- Demande de rupture conventionnelle ou démission : elle survient généralement quand les salariés ignorent qu'il existe des solutions pour l'accompagner.

Les indicateurs qualitatifs

Soyez très attentifs aux changements de comportement, soudains ou progressifs, de vos collaborateurs. Pour vous y aider, voici quelques indicateurs qualitatifs qui vous mettront la puce à l'oreille :

- Expression d'une frustration croissante (plaintes, se sentir dépassé...)
- Un air constamment préoccupé et triste
- Perte de concentration
- Répétition des consignes
- Retard fréquent des tâches à réaliser
- Humeurs changeantes et émotions difficiles à gérer (irritabilité, pleurs, colère...)
- Surinvestissement parfois associé à une perception biaisée de leurs capacités à tout assumer
- Découragement et/ou épuisement profond.
- Isolement social lors des moments de convivialité (déjeuners, célébration...)
- Réduction de communication et de lien avec leurs collègues et vous

→ Évaluez plus finement la situation

Voici quelques questions qui vous aideront à identifier des signaux faibles chez vos collaborateurs potentiellement aidants.

- Savez-vous si un de vos collaborateurs a eu un changement dans sa situation familiale ?
- Si oui, comment cela se manifeste-t-il chez lui ?
- Avez-vous eu des retours de vos collaborateurs ou d'autres collègues qui vous ont fait part de ses difficultés, d'un changement de comportement ou d'habitude de travail ?
- Avez-vous remarqué un désengagement et une démotivation brutaux ou progressifs de son travail ?

- Une perte de concentration ?
- Plus de fatigue physique et psychologique ?
- Une rupture dans la communication avec ses collègues avec une tendance à l'isolement ?
- Participe-t-il moins aux festivités/ moments de convivialité proposés au sein de votre entreprise ou au sein de votre service ?
- Vous a-t-il demandé une réduction de son temps de travail ou aménagement spécifique de son poste de travail ?
- Quitte-t-il plutôt le travail et de plus en plus souvent ?
- S'absente-t-il fréquemment du bureau pour passer des appels hors de bureau ?
- Remarquez-vous qu'il vous évite ou qu'il a davantage tendance à justifier ses actions ?
- Cumule-t-il les retards et/ou les erreurs ?
- Tient-il ses engagements (rendez-vous...) ?
- Le sentez-vous lointain, plus distant que d'habitude ?
- Est-il de plus en plus pessimiste, fataliste, voire cynique ?
- Nourrit-il des idées noires ?
- Est-il dans l'opposition ou la résistance de ce que vous lui proposez ?
- Est-il moins autonome dans ses tâches ?
- Demande-t-il besoin d'être davantage accompagné dans la réalisation de ses tâches ?
- Reste-t-il de plus en plus tard au bureau ?
- Prend-il moins d'initiatives ?

Gardez en mémoire que les signaux s'inscrivent dans la durée : ils doivent être fréquents et s'étaler dans le temps (de quelques semaines à plusieurs mois).

Et après ?

Repérer ces signaux faibles est un début pour amorcer la suite. Il est indispensable que vous instauriez au sein de votre équipe un climat de confiance et d'empathie en envoyant des signaux forts comme le fait de dire que vous êtes là pour accompagner vos collaborateurs en cas de difficultés et que vous pourrez en parler avec eux en toute confidentialité.

En montrant que vous vous êtes à l'écoute et disponible, vous installez les conditions nécessaires pour que vos collaborateurs aidants se sentent en sécurité pour en parler. Ensuite, viendra le temps de trouver des solutions. Une étape après l'autre !