



- Entreprise -

FICHE PRATIQUE N°7

Comment mener un entretien avec un salarié aidant ?

Il est souvent difficile pour les salariés aidants de parler de leur situation. De la même manière, il peut être difficile pour l'employeur d'aborder le sujet, bien que cela soit nécessaire pour le bon fonctionnement de l'entreprise.

En tant qu'employeur et/ou manager, vos collaborateurs doivent avoir le sentiment qu'ils peuvent vous faire confiance afin d'évoquer leurs difficultés et d'organiser leur travail au vue de leurs contraintes personnelles.

Ne pas les prendre en compte aura une incidence sur leur implication et des conséquences probables sur l'environnement du travail et l'ambiance en général.

L'entretien que vous allez mener avec les salariés concernés à ce sujet est primordial mais n'est pas toujours facile à mettre en place. Voici les principaux points à garder en tête pour pouvoir mener au mieux cet échange.

→ Quels en sont les objectifs ?

Avant tout, vous devez comprendre quelles sont les difficultés et les priorités de votre collaborateur et étudier les incidences que cela peut avoir sur le travail et l'organisation de l'équipe.

Les objectifs peuvent être multiples :

- connaître l'état d'esprit de votre collaborateur,
- mettre en place une autre organisation de son travail,
- prévoir la charge de travail pour les mois qui viennent,
- améliorer la communication interne,
- vérifier que cela soit compatible avec les objectifs de l'entreprise...

Montrez-vous à l'écoute et disponible. Vous pouvez profiter des temps forts de l'année pour aborder le sujet et trouver ensemble les moyens d'organiser son travail, afin de concilier vie professionnelle et vie personnelle. Si l'entretien annuel (dit aussi d'évaluation) est un bon

moment pour dresser le bilan de l'année écoulée, pour faire le point et encourager les salariés à évoquer les difficultés qu'ils rencontrent, il ne doit pas être le seul.

Vous pouvez aussi mettre en place des entretiens réguliers et informels, vous permettant de repérer d'éventuels signaux de fatigue ou de démotivation de votre collaborateur aidant, afin de trouver des solutions adaptées.

Dans tous les cas, informez-les que vous êtes disponible et à leur écoute en cas de difficulté ou s'ils ont des questions à vous poser.

→ Voici 5 conseils pour bien conduire ce moment d'échange

1- Soyez à l'écoute

Écoutez sans jugement, sans a priori et en ayant l'esprit ouvert. Il est important d'établir un climat de confiance pendant l'entretien afin que chacun puisse s'exprimer et écouter l'autre.

Vous pouvez reformuler une question ou une phrase pour prouver que vous avez bien compris. Ce feedback est très important car il permet de mettre la personne en face de vous en confiance.

Adoptez une posture d'ouverture tout en conservant votre rôle de manager. Soyez clair et précis dans vos demandes et dans les réponses que vous apportez au collaborateur aidant. Celui-ci a besoin d'être rassuré et d'obtenir des réponses claires à ses besoins.

Une bonne communication est bénéfique à une meilleure relation : être mieux compris permet de lever les freins. Votre intérêt est d'avoir un salarié opérationnel et satisfait.

2- Préparez l'entretien

Pour vous aider à conduire l'entretien et éviter de vous disperser, vous pouvez préparer une trame de questions à suivre en fonction des informations que vous souhaitez connaître.

Cet entretien est un échange, et non un monologue.

Vous pouvez échanger librement afin de mieux communiquer, de développer le dialogue et la confiance en l'autre, ainsi que de trouver les meilleures solutions qui conviennent aussi bien à la performance de votre entreprise qu'au bien-être du collaborateur aidant.

Encouragez votre collaborateur à préparer l'entretien et à envisager des solutions de son côté par rapport à ses besoins et ses contraintes. Cette préparation servira de base dans vos échanges

Restez simple et listez les questions à poser à votre collaborateur durant la rencontre.

Voici quelques exemples.

- Comment allez-vous ?
- Comment ça va avec les collègues ?
- Est-ce que vous atteignez vos objectifs ?
- Quelles difficultés rencontrez-vous dans l'organisation de votre travail ?
- Quelle serait la solution pour résoudre tel ou tel problème dans votre travail ?
- De quels moyens (temps, délégation, services) auriez-vous besoin pour atteindre vos objectifs ?
- De manière globale, comment pourriez-vous améliorer votre travail ?
- Comment pouvons-nous vous accompagner ?
- Y a-t-il d'autres points que vous souhaitez aborder ?

3- Renseignez-vous

Prenez contact avec les différents services qui peuvent vous apporter des conseils et de l'information pour mieux accompagner votre collaborateur aidant :

- Le médecin et l'assistante sociale du service de santé au travail
- La Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat) qui gère la retraite du régime général et déploie une action sociale en faveur des aidants. Chaque département dispose d'une Carsat auprès de laquelle vous pouvez vous adresser.
- Les associations d'employeurs...

4- Reconnaissez et valorisez le travail de votre collaborateur

Au travail, la reconnaissance est essentielle pour garder vos collaborateurs motivés et engagés. Encouragez-les pour qu'ils sentent que leur travail et leurs efforts sont importants pour l'entreprise.

Par exemple, reconnaissez leur implications : les tâches qu'ils ont réalisées et tout ce qu'ils ont mis en œuvre pour y parvenir. Soulignez avant tout les points positifs et l'importance qu'ils ont au sein de l'équipe ou de votre entreprise.

Prenez des notes pendant l'entretien afin de conserver une mémoire des différentes réunions et de l'organisation de leur travail.

5- Concluez l'entretien

Terminez l'entretien en soulignant les points essentiels de l'entretien et en prenant rendez-vous pour les prochaines entrevues :

- Retours sur les solutions possibles à mobiliser,
- Mise en place de la nouvelle organisation du travail,
- Point régulier sur le travail pour réajuster si besoin,...

A chaque rendez-vous, faites un compte-rendu écrit pour garder la trace de vos échanges, acter les points abordés et souligner la prochaine étape que vous allez aborder ensemble.

Précisez à votre collaborateur que vous restez à son écoute et ouvert à l'échange à n'importe quel moment. Cette approche est une manière d'entretenir la confiance et le dialogue avec lui sur le long terme.