



- Entreprise -

FICHE PRATIQUE N°8

Pourquoi et comment gérer le salarié aidant au quotidien ?

Quand vous accompagnez un collaborateur aidant, la frontière entre la sphère professionnelle et personnelle peut s'estomper. Il n'est pas toujours simple de rester dans le seul cadre fixé par le contrat de travail.

Vouloir aider, apporter son aide est humain. Mais où en sont les limites ? Il est important de garder un lien privilégié avec le salarié en question, tout en conservant une juste distance. Voici nos conseils pour y parvenir.

→ Pourquoi est-il dans votre intérêt d'accompagner votre salarié aidant ?

L'étude Ocirp/Viavoice 2022 "Salariés Aidants, RH, RSE et dialogue social" *, montre que près d'un tiers des salariés aidants se sentent désemparés quand ils ne bénéficient pas du soutien de leur entreprise.

Il est donc important de suivre de manière active la situation sur le plan professionnel de votre collaborateur aidant. Vous lui montrez, par votre attention, que :

- Vous êtes garant des bonnes conditions de travail dans le cadre où il évolue, notamment face aux risques psychosociaux (stress, fatigue...);
- Vous vous sentez concerné et qu'il peut vous faire confiance ;
- Vous êtes à l'écoute ;
- Vous le soutenez et évitez qu'il ne décroche professionnellement ;
- Le salarié fait partie de l'équipe et qu'il y a sa place ;
- Vous vous assurez que les dossiers/tâches/objectifs ne prennent de retard ;
- Vous préservez une relation saine et équilibrée dans la sphère professionnelle en apportant un cadre clair et sécurisant pour tout le monde.

→ Comment gérer au quotidien votre collaborateur ?

1- Restez sur un registre professionnel

Il est clair que la relation qui régit deux personnes dans l'entreprise est liée par le contrat de travail. Celui-ci indique les conditions et les règles de fonctionnement au sein de l'entreprise. Cependant, il est difficile de trouver le juste milieu dans les échanges quand la sphère privée empiète sur la sphère professionnelle.

En effet, le monde du travail est également celui des interactions sociales. Ce qui implique qu'il existe entre les personnes un échange qui fait appel aux sentiments, émotions et ressentis.

Il est donc impossible de rester complètement neutre quand la proximité affective et émotionnelle, liée à des événements de la vie privée, entre en jeu dans le monde de l'entreprise. Elle exerce forcément une influence sur la posture des individus et risque de prendre le pas sur les relations professionnelles.

L'une des conséquences est de rester essentiellement sur les ressentis au lieu de cadrer l'échange sur les pratiques professionnelles et sur les moyens de les réaliser. Vous risquez de vous retrouver dans une posture émotionnelle et psychologique complexe à gérer et de porter sur vos épaules une responsabilité qui ne vous appartient pas.

D'où l'importance de baser les échanges sur un registre avant tout professionnel qui prend, bien sûr, en compte la réalité et les ressentis de votre salarié, mais qui vous permettra de garder votre juste place.

2- Faites un point régulier sur les tâches/ les missions à réaliser

Au-delà de la compréhension et de l'écoute que vous pouvez lui apporter, le collaborateur aidant a aussi besoin de se sentir soutenu professionnellement.

A vous de fixer avec lui la fréquence des rendez-vous pour faire un point sur son travail (une fois par semaine ? toutes les deux semaines ? Une fois par mois ?). Posez-vous avec lui les questions suivantes :

- Qu'est-ce qui est prioritaire à traiter actuellement et pour quelles dates ?
- Quelles sont les difficultés qu'il rencontre et de quelle façon peut-il les traiter ?

Cet accompagnement est un marqueur temporel majeur qui lui donne des repères et le sécurise. Faire ces points réguliers vous aide à voir l'avancée de son travail et à tenir, de votre côté, vos objectifs.

Ces rendez-vous sont aussi l'occasion de prendre la température sur son état d'esprit et de vous tenir au courant de l'évolution de sa situation.

Faites-lui comprendre qu'en cas de difficultés, vous êtes disposé à échanger avec lui à tout moment pour l'aider à régler certains problèmes.

3- Cherchez des appuis pour l'orienter

En tant qu'employeur et/ou manager, vous ne pouvez pas non plus tout gérer et assumer, seul, une charge mentale supplémentaire.

Transmettez et partagez le plus possible cette situation avec votre responsable hiérarchique (toujours avec l'accord du salarié) et si possible, en lien avec le service des ressources humaines pour trouver des solutions et ajuster si besoin les conditions de travail du salarié (aménagement, flexibilité horaire, télétravail...)

Nous vous invitons également à chercher des appuis auprès de services dédiés pour accompagner et orienter votre collaborateur. Par exemple, quelle que soit la taille de votre entreprise, vous pouvez vous appuyer sur le service de santé au travail auquel elle adhère et qui intègre une équipe d'experts (médecin du travail, assistante sociale, psychologue.) :

- pour toute question, demande d'avis, de conseil, d'expertise,
- pour tout appui au rendez-vous de liaison et/ou accompagnement individuel
- pour toute sensibilisation intra-entreprise, échange sur une situation, partage de bonnes pratiques...

Vous pouvez également l'orienter vers des associations dédiées aux aidants pour lui permettre de trouver un accompagnement adapté (Avec nos proches, l'Association Française des Aidants, la Compagnie des aidants, Les Fabuleuses aidantes...).

Renseignez-vous auprès des services de l'action sociale de la mutuelle et la caisse de retraite complémentaire de votre entreprise qui proposent un accompagnement spécifique aux salariés aidants :

- groupes de paroles et actions de soutien psychologique
- Aides financières (solution de répit...)
- Accompagnement administratif...

Pour résumer, pour accompagner concrètement votre collaborateur aidant, il est important de prendre en compte sa réalité et son ressenti.

Cependant, pour vous permettre de garder votre juste place, il est primordial pour vous de vous inscrire dans un échange avant tout professionnel :

- en faisant des points réguliers avec votre collaborateur sur les avancées de son travail ;
- en trouvant des appuis pour l'orienter et l'aider à gérer sa situation personnelle.

→ Sources

* **Etude OCIRP / VIAVOICE 2022 : « Salariés aidants, RH, RSE et dialogue social»**

https://www.ocirp.fr/sites/default/files/2022_10_synthese_etude_ocirp_salaries_aidants.pdf