



- Entreprise -

FICHE PRATIQUE N°9

Comment accompagner et soutenir vos salariés aidants sur la durée ?

Généralement, les collaborateurs deviennent aidants soit brutalement, soit de manière progressive sans se rendre compte que cela aura un impact sur leur travail.

Selon l'étude Ocirp/viavoice 2022 : « Salariés aidants, RH, RSE et dialogue social »*, un salarié aidant consacre en moyenne 10,5 heures hebdomadaires à son proche en situation de vulnérabilité.

Cet accompagnement peut s'installer sur plusieurs années, comme c'est le cas, par exemple, de salariés parents d'enfants handicapés ou de salariés dont le proche (souvent âgé) souffre de la maladie d'Alzheimer.

Ce sont des éléments à prendre en considération dans l'accompagnement et le soutien professionnels que vous allez leur proposer.

De quelle manière ? Voici quelques conseils pour vous outiller.

→ Adaptez une posture d'écoute

Le but est d'éviter d'être trop compatissant ou trop distant. La méthode la plus efficace consiste en l'écoute active. Cette posture ouvre un espace où la parole de votre collaborateur sera accueillie sans jugement et avec respect, plaçant l'échange dans un esprit positif et constructif. Cette approche vise à l'écouter, le questionner et l'aider à s'exprimer, sans prodiguer de conseils, ni minimiser et ni déformer ce qu'il a dit.

Ce qui vous amène à adopter une attitude :

- empathique : comprendre ses émotions sans les éprouver
- qui correspond à clarifier la situation sans chercher à l'influencer
- d'être dans l'accueil de ce qui s'exprime dans le présent, sans jugement.

→ Les trois techniques de l'écoute active

Lors de chaque échange avec votre collaborateur aidant, adoptez les trois techniques de l'écoute active.

- Questionnez avec des mots brefs, ouverts et neutres. Par exemple : comment cela se passe pour vous en ce moment ? Qu'est-ce que cette situation évoque pour vous ? Comment pouvez-vous faire autrement ? Que pouvez-vous en conclure ?
- Reformulez les propos de votre collaborateur pour vous assurer que vous avez bien compris et cerné ce qu'il a dit en utilisant ses propres mots (effet miroir). Le but est d'éviter toute interprétation.
Par exemple : Si je comprends bien... Ce que j'entends, c'est... Ce que je constate, c'est... C'est bien cela.
- Faites du silence votre allié. Ne l'interrompez pas. Soyez vraiment disponible à ce qu'il dit.

→ Ajustez régulièrement les priorités professionnelles

Dans cette période de fragilité, multipliez les contacts réguliers avec votre salarié aidant, moments salutaires pour faire avec vous un point global de l'activité. Il se sentira ainsi soutenu. Voici par exemple les points que vous pouvez aborder :

- Faites-lui part des observations que vous avez pu constater ces derniers jours ou dernières semaines : avancées, difficultés, organisation au sein de l'équipe...
- Ajustez les priorités professionnelles en fixant des objectifs et les délais atteignables afin d'assurer une continuité.
- Envisagez ensemble des solutions compatibles avec les enjeux professionnels en cas d'aggravation de la situation. Information à faire remonter à votre responsable hiérarchique, DRH et au reste de l'équipe en accord avec votre collaborateur.

Et, au-delà de ces moments-clés, profitez des instants informels pour prendre de ses nouvelles (pause-café, déjeuner...).

Point de vigilance : gardez votre attitude habituelle avec lui. Il a besoin d'être considéré normalement, et surtout ne lui donnez pas l'impression que vous le privilégiez au détriment des autres collaborateurs.

→ Préservez au mieux votre collaborateur aidant

Voici quelques astuces pour l'accompagner concrètement sur la durée :

- Soyez vigilant sur les heures effectuées par votre salarié : assurez-vous qu'il parte à l'heure et qu'il ne réalise pas des heures supplémentaires. Il se sentira déculpabilisé.
- Encouragez-le à faire des pauses régulières dans la journée.
- Assurez-vous qu'il ne reste pas isolé au travail. Et s'il télétravaille, passez-lui un coup de fil dans la journée.
- Fragmentez son travail en sous objectifs pour l'encourager. Ce qui va lui permettre de garder confiance en lui et l'aider à être plus efficace.

Pour résumer, il est nécessaire de montrer à votre collaborateur que vous vous montrez concerné par ce qui lui arrive et que vous faites le maximum pour l'aider à mener à bien ses tâches.

Restez le plus possible sur un registre professionnel. Car, de votre côté, ce n'est pas votre rôle de tout porter et assumer, au risque de vous sentir dépassé.

Trouvez-vous aussi des soutiens (RH, service de santé au travail...) pour vous soutenir dans votre rôle de manager.

→ 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