Les Echos
SPÉCIAL SANTÉ-PRÉVOYANCE

PANORAMA Aujourd'hui, en France, près de 4 millions d'actifs s'occupent d'un ou plusieurs de leurs proches dépendants. Un enjeu de taille pour les employeurs qui sont de plus en plus nombreux à développer des solutions pour leur faciliter la vie.

Accompagnement des aidants : les entreprises passent à l'action

Mathilde Riaud

Karine Favarel a deux vies. Dans l'une, elle travaille comme technicienne retraite à la caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) à Tours. Dans l'autre, elle s'occupe de son fils, Tom, 7 ans, atteint du syndrome de l'X fragile, une maladie génétique qui entraîne des retards de développement. « *Tom a besoin qu'on l'aide pour s'habiller, effectuer les soins d'hygiène…* », confie cette maman âgée de 49 ans. Un job quasiment à temps plein.

Pourtant, elle et son mari tiennent à garder leur activité professionnelle. Pour des raisons financières, bien sûr. Mais pas seulement. « *Nous avons tous les deux besoin de travailler pour conserver une vie sociale et ne pas rester enfermés en permanence dans le monde du handicap* », insiste-t-elle. Mais cela ajoute aussi forcément à la charge mentale.

Selon Hélène Rossinot, médecin spécialiste de santé publique et fondatrice du cabinet de conseil Zibens, « les entreprises commencent à se rendre compte qu'elles ne peuvent plus passer à côté du sujet ». *Photo Nullplus/Shutterstock*

Horaires flexibles

Heureusement, Karine dispose de 31 jours de congé par an, auxquels s'ajoutent 20 jours de RTT. « *Cela me permet de garder mon fils quand il n'a pas école* », témoigne-t-elle. Elle a aussi la chance de jouir d'une grande flexibilité dans ses horaires de travail. « *Nous pouvons commencer entre 7 heures et 10 heures le matin et finir entre 15 h 30 et 19 heures le soir sans avoir à demander la moindre autorisation préalable* », explique-t-elle.

Officiellement reconnue comme aidante familiale par son employeur, Karine bénéficie en plus de trois jours de télétravail par semaine, au lieu de deux pour les salariés lambda. « *C'est vraiment appréciable de se sentir accepté et soutenu dans son rôle d'aidant !* », sourit-elle.

Et si les lignes étaient en train de bouger ? Et si, devant l'allongement de la vie, l'augmentation des maladies chroniques et le manque de personnel dans le secteur de l'aide à domicile, les entreprises étaient enfin prêtes à s'engager pour faciliter la vie de leurs salariés aidants ? Certaines organisations en tout cas développent des initiatives qui ont valeur d'exemple, comme l'a souligné le récent colloque de l'Observatoire solidaire sur les salariés aidants créé par La Mutuelle Générale. Il a aussi rappelé combien cette dynamique a besoin d'être renforcée et étendue.

« *Aujourd'hui, quelque 4 millions d'actifs en France apportent bénévolement de l'aide à un ou plusieurs de leurs proches dépendants,* rappelle Hélène Rossinot, médecin spécialiste de santé publique, fondatrice du cabinet de conseil Zibens et autrice du livre *Etre présent pour ses parents* (Les éditions de l'Observatoire). *C'est loin d'être une goutte d'eau. Les entreprises commencent à se rendre compte qu'elles ne peuvent plus passer à côté du sujet.* » Question de santé au travail, d'abord. Question aussi d'image et d'attractivité.

Conscientes de l'enjeu, certaines entreprises lancent des groupes de parole. D'autres organisent des journées de formation et de sensibilisation. « *Le hic, c'est que les solutions proposées ne répondent pas toujours aux besoins des principaux intéressés* », regrette le Dr Hélène Rossinot. D'après une enquête réalisée en ligne, du 31 août au 1er septembre 2022, par Harris Interactive pour l'Observatoire Cetelem, 39 % des aidants actifs occupés estiment ainsi que les entreprises devraient en priorité autoriser des horaires de travail plus flexibles, voire, pour 37 % d'entre eux, une diminution du temps de travail sans perte de salaire.

Des plateformes d'aide et d'écoute

Le télétravail est également souvent plébiscité. Catherine Menoux fait partie de ses adeptes. Depuis vingt ans, cette cadre formatrice dans un institut de soins infirmiers à Saint-Pierre-des-Corps (Indre-et-Loire) accompagne sa sœur aînée atteinte d'une sclérose en plaques. « *Le matin, je me lève tôt pour pouvoir la changer et l'asseoir dans son lit avant d'aller travailler,* raconte-t-elle. *La journée, ce sont mes parents qui prennent le relais, mais ils vieillissent. Et le service de soins infirmiers à domicile n'intervient jamais le week-end ni les jours fériés. Heureusement que je peux bénéficier de trois jours ou six demi-journées de télétravail dans le mois. Cela me permet d'être là quelques après-midi de temps en temps.* » D'après l'enquête de l'Observatoire Cetelem, 35 % des aidants en emploi plaident également pour des jours de congé supplémentaires.

C'est ce que propose notamment La Mutuelle Générale. « *Chez nous, les aidants ont droit aux six jours enfant malade,* explique la DRH, Hélène Bengorine. *Depuis cette année, ils ont également la possibilité de mettre leur prime d'intéressement sur leur compte épargne temps.* » En janvier 2019, le groupe indépendant en gestion de patrimoine Primonial, qui compte près de 1.138 collaborateurs, a lui fait le choix de signer un partenariat avec la plateforme de services Prev & Care. « *Tous nos collaborateurs en situation d'aidance peuvent ainsi être accompagnés gratuitement par un "care manager"* », explique Adilia Lopes, la DRH du groupe. Sa mission ? Evaluer les besoins de l'aidant et de ses proches, proposer un plan d'aide personnalisé, rechercher les aides financières possibles ainsi que les prestataires professionnels adaptés.

Faire évoluer les mentalités

Carole, 50 ans, y a eu recours à l'été 2020 quand elle a appris que son père était atteint d'un cancer incurable. « *Le care manager m'a fourni la liste de tous les centres de soins palliatifs à proximité du domicile de mes parents et m'a orientée vers des groupes de parole,* témoigne-t-elle. *Il m'a accompagnée jusqu'au décès de mon papa en novembre 2021 et même après.* »

Proposer des mesures d'accompagnement, c'est bien. Reste à faire évoluer les mentalités. « *Les salariés aidants sont encore trop souvent perçus comme un handicap alors qu'ils développent des tas de compétences qui peuvent être utiles dans la sphère professionnelle comme la négociation, la gestion d'un budget…,* énumère Hélène Rossinot. *Il est temps que les entreprises changent de culture et soient enfin fières de leurs aidants.* » ■

« Il faut mettre en place un réseau de tiers-aidants »

Responsable du pôle engagement sociétal à La Mutuelle Générale, Pierre Denis, également délégué général de la fondation d'entreprise, détaille les progrès dans l'accompagnement des salariés s'occupant d'un proche.

Quelles sont les principales avancées pour les salariés aidants ?

Un décret publié le 22 juillet 2022 a permis deux avancées. D'une part, les démarches pour l'obtention de l'allocation journalière du proche aidant ont été simplifiées. Les salariés qui arrêtent de travailler ponctuellement ou réduisent leur activité pour s'occuper d'un proche en situation de handicap ou de perte d'autonomie n'auront plus à transmettre leurs justificatifs auprès des caisses d'allocations familiales ou de la Mutualité sociale agricole. Les documents déjà fournis à l'employeur, dans le cadre de la demande du congé, suffiront désormais.

Pierre Denis
Responsable du pôle engagement sociétal, La Mutuelle Générale

D'autre part, le congé proche aidant est ouvert à davantage de bénéficiaires. Jusqu'à présent, il était réservé aux proches de personnes en niveau de dépendance GIR 1 à 3, ce qui excluait par exemple un mari qui accompagnait sa femme atteinte d'un cancer. Désormais, les handicaps GIR 4 sont aussi éligibles. C'est un vrai progrès. Mais on est encore loin du compte.

Quelles sont les insuffisances du système ?

Le congé de proche aidant est de trois mois maximum renouvelables dans la limite d'un an sur l'ensemble de la carrière. C'est très peu, surtout si on doit accompagner un proche victime d'une maladie chronique.

DR

« Le montant de l'allocation journalière du proche aidant reste insuffisant. Comment voulez-vous vivre avec 58,59 euros nets par jour ? »

Malgré la revalorisation qui est intervenue au 1er janvier 2022, le montant de l'allocation journalière du proche aidant reste, par ailleurs, insuffisant. Comment voulez-vous vivre avec 58,59 euros nets par jour, surtout quand vous devez en plus faire des investissements pour permettre le maintien à domicile de votre proche ?

Quelles mesures préconisez-vous ?

Pour moi, il faut mettre en place un réseau de tiers-aidants, des coordinateurs chargés de prévoir un accompagnement adapté pour les aidants afin de leur permettre de conserver leur emploi, c'est la priorité. Pour financer ce dispositif, il suffirait d'instaurer une exonération de charges sociales comme cela se pratique déjà pour la prévoyance. Tant qu'on n'aura pas mis au point un vrai système de financement, la cause des aidants n'avancera pas.

Depuis le décret publié le 22 juillet 2022, le congé proche aidant est ouvert à davantage de bénéficiaires. *Photo Shutterstock*

— ***Propos recueillis par M. R.***

L'aidance comme source de « soft skills » : des compétences précieuses pour les organisations

ANALYSE Coordonner l'équipe d'aide à domicile, organiser les rendez-vous médicaux, gérer les dossiers administratifs... Les aidants développent de multiples savoir-faire et savoir-être qui peuvent s'avérer utiles pour leurs employeurs.

Mathilde Riaud

Quand, en janvier 2022, sa mère de 87 ans s'est brusquement trouvée affaiblie par le Covid-19, Laëtitia* n'a pas eu le choix. Elle a dû prendre les choses en main. « *J'ai fait une carte mentale pour lister toutes les problématiques à gérer puis j'ai cherché des solutions adaptées* », explique cette Lyonnaise de 48 ans. Elle a fait installer une barre et un siège pour la douche, mis en place un système de téléalarme, instauré la livraison des repas. Elle a également sollicité une association d'aide à domicile, des kinés, un ostéopathe et un podologue.

Mais Laëtitia n'a pas quitté le navire pour autant. « *Je passe chez ma maman tous les soirs après le travail pour lui préparer ses repas, gérer les rendez-vous médicaux, m'occuper des papiers administratifs* », explique-t-elle. Un investissement qui l'a amené à développer toutes sortes de compétences transverses. « *L'écoute active, la gestion des priorités, la réactivité, l'organisation...* », énumère-t-elle. Des qualités précieuses en entreprise.

Des compétences à exploiter

« *Nos métiers évoluent beaucoup, ils sont de plus en plus automatisés* », constate Sophie Loeuilleux, responsable de projet et contenu au sein du Lab RH, une association qui a pour mission de promouvoir l'innovation RH sous toutes ses formes. « *Dans les années à venir, les entreprises auront donc moins besoin de "hard skills", c'est-à-dire de compétences techniques, mais plus de "soft skills". De nouvelles formes d'intelligence qui renvoient à la manière dont chacun agit et interagit avec le monde.* »

> « Les entreprises auront moins besoin de "hard skills" mais plus de "soft skills". De nouvelles formes d'intelligence qui renvoient à la manière dont chacun interagit avec le monde. »
>
> **SOPHIE LOEUILLEUX**
> Responsable de projet chez Lab RH

D'après le référentiel d'AG2R La Mondiale, on peut les classer en quatre catégories : la faculté de résoudre des problèmes complexes, la capacité à travailler avec les autres, l'auto-organisation, la maîtrise des équipements et des technologies. Tout l'enjeu pour les salariés aidants est d'arriver à les valoriser sur le marché du travail. « *On peut, bien sûr, le faire au moment des entretiens de recrutement, mais également quand un poste s'ouvre en interne* », insiste la spécialiste RH.

Engagement des salariés et fidélisation

Un réflexe encore rare. « *Cela implique de s'identifier comme aidant et de se déclarer comme tel auprès de l'entreprise, ce que tous les salariés aidants ne sont pas forcément prêts à faire,* remarque Sophie Loeuilleux. *Certains d'entre eux peuvent se demander à quoi cela va leur servir.* » Pour elle, l'intérêt est pourtant manifeste : « *Valoriser ses compétences d'aidant peut permettre non seulement de s'assurer un certain nombre de soutiens en interne, mais également d'élargir ses perspectives de carrière.* » L'entreprise, elle aussi, a tout à y gagner.

« *En reconnaissant les compétences acquises dans la sphère extraprofessionnelle, l'employeur renforce l'engagement de ses salariés et les fidélise* », assure-t-elle. Une façon aussi de cultiver sa marque employeur. ■

**Le prénom a été changé.*

La complexité de leur quotidien amène beaucoup d'aidants à développer plusieurs « soft skills » des plus utiles dans le cadre professionnel. Par exemple, l'auto-organisation, la capacité de travailler avec les autres ou la maîtrise des outils high tech. *Photo iStock*

PERSONNALISATION

Chez BNP Paribas, un accompagnement sur mesure

La start-up Tilia, filiale du groupe bancaire, propose un dispositif clé en main pour faciliter la vie des collaborateurs aidants dans les entreprises.

Jennifer Matas

« *A chaque aidant correspond une situation particulière, et donc des besoins propres* », rappelle Christine Lamidel, une collaboratrice de BNP Paribas depuis plus de vingt. Elle-même confrontée à l'obligation d'aider un parent dépendant, elle a lancé, en 2017, un projet intrapreneurial pour aider les aidants de BNP et d'ailleurs à se maintenir dans l'emploi.

Sa plateforme Tilia leur propose ainsi plusieurs services comme la recherche de prestataires (médecins, infirmiers) ou la prise de rendez-vous. Objectif ? Leur permettre de se simplifier la vie et de gagner du temps sur des tâches chronophages mais simples à déléguer.

Du temps ou de l'argent

En plus des services de la start-up Tilia, accessible à tous, les salariés aidants de BNP Paribas peuvent utiliser leur compte épargne temps et ainsi bénéficier de congés complémentaires ponctuels. « *Ils ont aussi droit à des dons de congés sans limite, ce qui fonctionne très bien en interne avec une vraie solidarité de la part des équipes* », assure Marie Mongrenier, responsable de l'accompagnement social et vie au travail chez BNP Paribas.

Ceux qui ont davantage besoin d'un complément de revenus peuvent depuis peu monétiser leur compte épargne temps. « *Jusqu'à 10 jours de congé épargnables sur 12 mois, portés à 20 dans des cas exceptionnels* », précise Marie Mongrenier. De quoi compléter l'allocation journalière de présence parentale (AJPP), déjà abondée jusqu'à 50 % par BNP dans des cas bien précis, fixés par accord.

Les salariés aidants de BNP Paribas peuvent utiliser leur compte épargne temps pour des congés complémentaires. *Photo BNP Paribas*

Des actions de sensibilisation

« *Nos dispositifs sont sans cesse en train d'évoluer en fonction des besoins que nous font remonter les salariés grâce à nos réseaux locaux ou à l'occasion de temps forts comme la journée nationale des aidants ou la semaine de la parentalité* », complète Marie Mongrenier.

Le hic, c'est que la majorité des personnes concernées ignorent qu'elles sont aidantes. Et n'ont recours à aucun des dispositifs auxquels elles auraient pourtant droit. « *La plupart ne préviennent pas leur employeur et préfèrent trouver des solutions qui n'en sont pas, comme se mettre en arrêt longue maladie, voire démissionner pour certains* », avertit Christine Lamidel.

Pour favoriser la prise de conscience, BNP Paribas met à la disposition des salariés des guides pratiques sur les aidants et mène des actions régulières de sensibilisation, grâce à des conférences, des webinaires ou encore des podcasts. Les assistants sociaux, les managers – formés à l'accompagnement des aidants –, les RH et les correspondants diversité et handicap assurent le relais en local. ■

> Le hic, c'est que la majorité des personnes concernées ignorent qu'elles sont aidantes.

FLEXIBILITÉ

Up offre des congés en plus à ses salariés aidants

Télétravail, don de jours de vacances, chèques emploi service universel... Le groupe coopératif permet aux collaborateurs qui aident un proche de disposer de davantage de temps libre.

Du temps, de la flexibilité, de l'écoute et parfois de l'argent : tels sont les besoins fondamentaux des salariés qui accompagnent, dans la sphère privée, un proche en situation de handicap ou de dépendance. Au sein du groupe Up, développeur de systèmes de paiement et de solutions de gestion pour les entreprises et les territoires, qui compte plus de 3.500 collaborateurs dans le monde, plusieurs dispositifs ont été mis en place ces dernières années pour y répondre.

Au-delà des cinq jours d'absence légaux pour l'hospitalisation d'un membre de sa famille, le groupe Up offre la possibilité de prendre trois journées supplémentaires, fractionnables en demi-journées. « *A cela s'ajoute le don de congés qui permet à tout collaborateur de donner jusqu'à cinq jours à un collègue en difficulté,* indique Cherifa Messaoudi, responsable de la mission diversité et inclusion au sein du groupe. *Et, dans certaines situations graves, l'entreprise peut également abonder ces jours de congé.* »

Télétravail généralisé

C'est avec cette ambition de donner plus de temps aux salariés aidants que le groupe a également généralisé le télétravail. Depuis 2021, tous les salariés sans exception peuvent y avoir recours à hauteur de deux jours par semaine. Et pour les aidants qui le demandent, cela peut-être plus.

« *Au sortir des confinements, plusieurs salariés se sont rendu compte que le télétravail pouvait leur faciliter la vie et leur offrir plus de flexibilité* », continue Cherifa Messaoudi.

Dans certaines situations, le groupe Up ou l'Union régionale Ile-de-France des Scop, à laquelle il adhère, peuvent aussi apporter des solutions financières à des salariés dans le besoin. « *Pour des situations particulières, un comité se réunit et décide de ces aides au cas par cas* », confirme Cherifa Messaoudi. Une caisse de solidarité a été créée dans ce but.

> Tous ces dispositifs s'inscrivent dans le cadre de trois accords d'entreprise : l'accord handicap, l'accord sur le temps de travail et celui sur l'égalité professionnelle.

Des chèques pour financer des services à la personne

Up attribue, par ailleurs, chaque année aux salariés aidants des chèques emploi service universel (CESU) qu'ils peuvent utiliser pour s'offrir une vingtaine de services à la personne, comme une aide ménagère par exemple. « *L'objectif : leur faciliter le quotidien* », assure la responsable diversité et inclusion.

Tous ces dispositifs s'inscrivent dans le cadre de trois accords d'entreprise : l'accord handicap, l'accord sur le temps de travail et celui sur l'égalité professionnelle. « *Car la majorité des aidants sont des femmes* [57 % d'après le baromètre de la fondation April 2021 des aidants, NDLR], rappelle Cherifa Messaoudi. *Grâce à notre politique de soutien aux aidants, nous aidons donc aussi les femmes à ne pas freiner leur carrière à cause de leur situation particulière.* »

— *J. M.*

Dans certains cas, le groupe Up peut apporter des solutions financières à ses salariés. *Photo Andrey Popov/Shutterstock*

L'université de Bordeaux propose des dispositifs d'accompagnement à ses étudiants aidants

CAS D'ÉCOLE L'établissement a créé un groupe de travail dans le but de proposer des aménagements à ses élèves en situation d'aidance. Il souhaite également mettre en place une unité d'enseignement pour valider les compétences acquises à cette occasion.

Mathilde Riaud

Tout est parti d'une enquête menée entre janvier et avril 2022 par les étudiants inscrits en licence professionnelle TCAPSA (technicien coordinateur de l'aide psychosociale à l'aidant) à l'université de Bordeaux. Un cursus unique en France qui forme des professionnels à l'accompagnement des aidants.

« *Nous avons interrogé 322 étudiants sur leurs représentations des aidants* », raconte Valérie Bergua, enseignante-chercheuse en psychogérontologie, qui coordonne la formation depuis plus de dix ans. « *En complément, nous avons mené des entretiens qualitatifs avec des étudiants qui accompagnent un proche, dont huit de manière approfondie.* »

Diversité de profils

Bilan ? « *Il y a une vraie diversité de profils et de besoins* », constate la chercheuse. Les besoins les plus fréquemment exprimés ? Soutien, reconnaissance, information. Pour y répondre, l'université de Bordeaux organise chaque année une journée de l'aide psychosociale de l'aidant, ouverte aux étudiants, aux familles et aux professionnels.

« *En parallèle, nous travaillons actuellement à l'élaboration d'un guide d'information très concret qui répertorie l'ensemble des aides existantes à l'université et en dehors,* explique-t-elle. *L'objectif est de sortir le guide d'ici à septembre 2023, puis de dupliquer le concept dans d'autres universités. Nous avons également créé un groupe de travail pour réfléchir à des actions de soutien à court et moyen terme.* »

> « Nous pourrions, par exemple, offrir la possibilité de passer son diplôme en plusieurs années. »
>
> **BERNARD MULLER**
> Vice-président de l'université de Bordeaux

Depuis la publication d'une circulaire en mars 2022, les établissements d'enseignement supérieur ont le droit de « *déterminer les conditions de scolarité et d'assiduité des formations dans un cadre défini par un arrêté ministériel, qui prévoit notamment la possibilité d'aménagement pour les étudiants chargés de famille ou considérés comme aidants familiaux, les étudiants engagés dans plusieurs cursus et les étudiants bénéficiant du statut d'artiste ou de sportif de haut niveau* ».

Lever les tabous

De quoi permettre aux écoles et universités de proposer aux étudiants aidants des aménagements de rythme d'études. « *Nous pourrions, par exemple, offrir la possibilité de passer son diplôme en plusieurs années ou de décaler une session d'examen comme cela se pratique déjà pour d'autres étudiants aux besoins particuliers comme les sportifs de haut niveau* », lance Bernard Muller, vice-président de l'université de Bordeaux, chargé de la vie étudiante et de la vie de campus.

Au-delà de ces aménagements, l'université réfléchit à d'autres pistes. « *Les jeunes aidants peuvent avoir besoin de temps de loisirs pour sortir du monde du handicap ou de la maladie ou être confrontés eux-mêmes à des soucis de santé,* souligne le vice-président. *A nous de leur proposer des solutions.* »

Autre enjeu : valoriser leur expérience d'aidant dans leur parcours. Cela pourrait passer notamment par la validation d'une unité d'enseignement (UE) à partir des compétences acquises dans le cadre de leur statut d'aidant. Reste à lever les tabous pour que les jeunes aidants osent se déclarer. ■

L'université de Bordeaux organise chaque année une journée de l'aide psychosociale de l'aidant, ouverte aux étudiants, aux familles et aux professionnels. *Photo Marta Nascimento/REA*

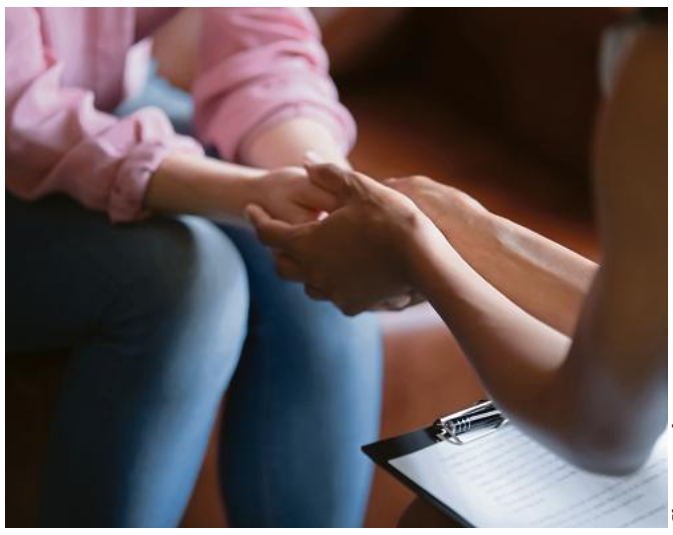
ENQUÊTE

80 % des jeunes ne savent pas ce qu'est un aidant

Entre 2019 et 2020, l'université Paris-Cité a mené une consultation auprès de 6.767 étudiants pour mieux comprendre les difficultés des jeunes adultes aidants et identifier leurs besoins.

C'est la première étude d'ampleur consacrée aux étudiants aidants en France. Le projet Campus-Care a été mené par le laboratoire de psychopathologie et processus de santé de l'université Paris-Cité entre 2019 et 2020 auprès de 6.767 étudiants, via un questionnaire en ligne.

L'objectif ? « *Evaluer le bien-être et la santé des étudiants, avec une attention particulière portée aux jeunes confrontés à la maladie d'un proche* », explique Basilie Chevrier, maître de conférences en psychologie à l'université d'Aix-Marseille qui a participé à l'étude. « *Il s'agissait de bien identifier les difficultés des étudiants afin de pouvoir ensuite leur proposer des perspectives de prévention et d'accompagnement adaptées.* »



Shutterstock

Capacité d'adaptation

Premier constat de cette enquête : plus de 80 % des jeunes interrogés ne savent pas ce qu'est un aidant. « *Certains pensent, par exemple, que c'est un tuteur à l'université* », note l'enseignante. Pourtant, 15,6 % d'entre eux sont aidants eux-mêmes. C'est le cas de Manon*, étudiante en BTS communication. « *Ma mère souffre de polyarthrite et mon père est diabétique,* confie-t-elle. *Je m'occupe donc de faire les courses, de préparer à manger, d'aller chercher les médicaments à la pharmacie et de faire des massages à ma mère quand elle a mal* », raconte la jeune femme âgée de 17 ans. Mais Manon pensait que c'était juste son devoir. Il a fallu qu'elle participe à un atelier organisé par l'association de soutien aux jeunes aidants, Jade, pour mettre un mot sur son statut.

> « Ces responsabilités peuvent générer stress, mal-être, fatigue émotionnelle. »
>
> **BASILIE CHEVRIER**
> Maître de conférences en psychologie à l'université d'Aix-Marseille

Comme Manon, beaucoup de jeunes aidants ont un rôle très polyvalent. Ils assurent un soutien émotionnel, s'occupent des tâches domestiques, prodiguent des soins et parfois prennent un petit boulot en parallèle de leurs études pour financer la prise en charge de leur proche dépendant. Un engagement énorme qui développe chez eux de grandes capacités d'adaptation. « *Les jeunes aidants sont capables de gérer n'importe quelle situation de crise* », résume Basilie Chevrier. Parfois au détriment de leur santé. « *Ces responsabilités peuvent générer stress, mal-être, fatigue émotionnelle* », constate le maître de conférences.

Mieux orienter

Au-delà des conséquences physiques et psychologiques, le statut d'aidant pèse aussi lourd dans les choix de scolarité. « *Les étudiants aidants s'orientent plus facilement que les autres vers les filières du soin,* souligne l'enseignante. *Ils ont aussi tendance à favoriser d'abord les établissements à proximité de leur proche dépendant.* »

Des données qui devraient pousser les établissements d'enseignement supérieur à s'emparer de la question. La priorité ? « *Arriver à mieux les identifier pour mieux les accompagner* », insiste Basilie Chevrier. Pour y parvenir, le laboratoire de psychopathologie et processus de santé de l'université Paris-Cité travaille à l'élaboration d'un nouvel outil baptisé Toolkit pour permettre aux acteurs de terrain de repérer plus facilement les jeunes aidants et de caractériser finement leur situation. — ***M. R.***

** Le prénom a été changé.*

TÉMOIGNAGE

« Dès que ma sœur va moins bien, je vis avec la peur au ventre »

Inscrite en études de santé, Amandine s'est occupée de sa proche malade psychique pendant cinq ans. Une double vie à hauts risques. Elle tente de faire bouger les lignes grâce à son récit.

Pendant cinq ans, Amandine* a mené de front ses études et son rôle d'aidante. « *A l'époque, je ne me considérais pas du tout comme telle puisque ma sœur, avec qui je vivais en colocation, n'avait pas encore été diagnostiquée comme malade psychique* », explique la jeune femme âgée de 26 ans.

Pourtant, la charge était bel et bien là. « *La première année, quand j'étais en médecine à l'université de Toulouse, ma sœur allait tellement mal que je devais tout gérer seule,* confie-t-elle. *Le matin, j'allais en cours et quand je rentrais, je l'aidais à sortir du lit, je faisais les courses, je m'occupais du ménage, j'effectuais les démarches administratives, je préparais les repas… C'était vraiment très lourd à porter.* »

Prise de distance

Amandine a d'ailleurs raté ses études de médecine. « *Ce n'est pas la seule raison de mon échec, mais ça n'a clairement pas aidé* », dit-elle. En licence de biologie, elle s'accroche tant bien que mal puis finit par craquer. « *Comme je ne supportais plus la situation, je me suis inscrite à trois sports cette année-là et je faisais un maximum de choses en dehors de chez moi* », raconte-t-elle. Une façon de fuir son quotidien.

Nouveau changement d'orientation. Amandine entame des études d'infirmière… et réussit enfin à prendre un peu de distance. « *Comme j'avais vraiment touché mes limites, je me suis un peu moins investie* », raconte-t-elle. Et puis, le diagnostic de sa sœur tombe : « *Quand j'ai découvert qu'elle était malade, j'ai éprouvé beaucoup de culpabilité de ne pas avoir toujours su m'occuper d'elle comme il le fallait.* »

Charge mentale

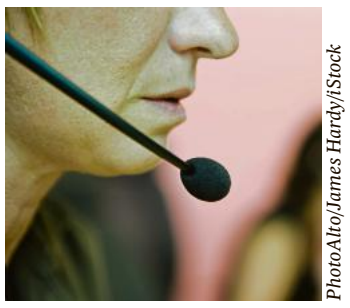
Aujourd'hui, Amandine a déménagé à Bordeaux. Elle n'a donc plus la même charge mentale. « *Mais dès que ma sœur va moins bien, je vis avec la peur au ventre parce que je ne sais pas ce qu'elle serait capable de faire* », souffle-t-elle. C'est pour faire bouger les lignes dans le monde universitaire qu'elle ose enfin témoigner. « *Pour moi, il faut commencer par sensibiliser les jeunes, leur dire que le statut d'aidant ne concerne pas que les proches des personnes âgées, qu'eux aussi peuvent être concernés* », assure-t-elle.

Elle plaide également pour l'instauration de groupes de parole dans les établissements d'enseignement supérieur. « *Quand on porte de telles responsabilités, c'est important de ne pas rester isolé,* complète-t-elle. *Un aménagement d'études pourrait également être intéressant, notamment dans les cas où le jeune aidant doit accompagner son proche dépendant à des rendez-vous médicaux. Mais tous les aidants n'ont pas les mêmes besoins.* » — ***M. R.***

> « Il faut commencer par sensibiliser les jeunes, leur dire que le statut d'aidant ne concerne pas que les proches des personnes âgées. »
>
> **AMANDINE**
> Etudiante aidante

**Le prénom a été changé.*

Amandine plaide pour l'instauration de groupes de parole dans les établissements d'enseignement supérieur. *Photo iStock*



PhotoAlto/James Hardy/iStock

Chez Orange, le soutien des assistantes sociales

Depuis 2017, le groupe de télécommunications propose un service d'accompagnement à distance pour faciliter les démarches de ses salariés aidants.

C'est une ligne téléphonique accessible gratuitement à tous les salariés aidants du groupe Orange. Ce service d'accompagnement à distance, baptisé « Mes proches et moi », est ouvert du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures et le samedi de 9 heures à 12 heures.

« Les assistantes sociales qui sont au bout du fil sont chargées d'informer les salariés concernés sur leurs droits, de leur présenter les dispositifs de soutien existants et de les mettre en contact avec les services qui les pilotent », explique Benoit de Saint-Aubin, en charge de la qualité de vie au travail chez Orange.

> « L'objectif est de permettre à chacun de vivre son rôle d'aidant le plus sereinement possible. »
>
> **BENOIT DE SAINT-AUBIN**
> En charge de la qualité de vie au travail chez Orange

De plus en plus d'utilisateurs

« L'objectif est de permettre à chacun de vivre son rôle d'aidant le plus sereinement possible. » L'initiative est née en 2017 d'un besoin. *« Depuis cinq ans, le sujet des aidants devient de plus en plus prégnant,* constate-t-il. *Orange n'étant que le reflet de la société française, nos assistantes sociales présentes sur tout le territoire nous ont fait remonter qu'elles avaient de plus en plus de sollicitations de la part de salariés aidants. C'est ce qui nous a poussés à lancer cette solution, en complément du site web d'information que nous avions déjà mis en place. »*

Depuis 2017, 186 salariés d'Orange ont été en contact avec un conseiller via cette plateforme téléphonique. *« Cela peut sembler peu mais le numéro est en général utilisé en dernier recours, après consultation de notre site internet dédié, soutien des assistantes sociales, RH et autres »*, précise Benoit de Saint-Aubin. En 2021, le site web a ainsi rassemblé 10.641 utilisateurs. — ***M. R.***

Sur le Web

● PODCAST
Les aidants familiaux au cœur du problème de la dépendance

● ENJEUX
Les aidants toujours en mal de moyens

● BAROMÈTRE
69 % des salariés aidants ne se déclarent pas à leur employeur

www.lesechos.fr/thema

Prospective : les défis de l'aidance du futur

ENJEUX Le vieillissement de la population et la multiplication des maladies chroniques feront que les proches auront encore plus un rôle crucial. Un enjeu majeur RSE et de qualité de vie au travail pour l'entreprise.

Mathilde Riaud

« Comme la population en France vieillit et fait moins d'enfants, le nombre de personnes qui sont malades plus jeunes et plus longtemps va forcément continuer à augmenter dans les prochaines années », assure le prospectiviste Philippe Cahen. *Photo Thanasis Zovoilis/iStock*

Le grand âge et la dépendance s'imposent comme un sujet majeur d'angoisse pour les Français. C'est ce qui ressort du dernier Baromètre santé 360 publié en avril 2022 par Odoxa : 75 % d'entre eux se sentent concernés par le sujet et 65 % se disent ainsi inquiets concernant la façon dont ils géreront leur propre vieillissement. Une inquiétude légitime selon le prospectiviste Philippe Cahen.

« Comme la population en France vieillit et fait moins d'enfants, le nombre de personnes qui sont malades plus jeunes et plus longtemps va forcément continuer à augmenter dans les prochaines années, assure-t-il. *Le changement climatique risque également d'avoir de lourdes conséquences sur les maladies. »*

Nouveaux liens familiaux

Bien sûr, la technologie pourra apporter une partie des réponses. Mais elle ne sera pas accessible à tous. *« La guerre en Ukraine modifie l'équilibre mondial et a un effet sur les échanges,* souligne-t-il. *Les produits aujourd'hui fabriqués en Chine risquent de ne plus pouvoir l'être demain. Résultat : au lieu de coûter 100 euros comme aujourd'hui, ils coûteront 500 euros demain. »*

Pour y remédier, il y aura une nécessité d'avoir beaucoup plus d'aidants, ce qui est loin d'aller de soi. *« Avec l'augmentation des divorces, les liens familiaux se sont transformés,* rappelle Philippe Cahen. *On ne développe, en effet, pas forcément le même attachement pour un beau-père, le nouveau compagnon de sa mère, que pour son vrai père. »* D'où l'importance de repenser le bénévolat dans le monde de l'aidance.

Proposer un refuge

« L'idée n'est pas forcément que l'aidant soit rémunéré mais qu'il puisse au moins bénéficier de point d'amélioration de sa retraite », propose le prospectiviste. Il faudra également prendre davantage soin de ceux qui aident. *« Dans quelques années, nous porterons sûrement tous une puce sur nous qui pourra nous permettre d'avoir des informations sur l'état de santé des aidants comme des aidés »*, prévoit-il, lors du colloque de l'Observatoire solidaire des salariés-aidants, organisé le 28 septembre 2022 à Paris par La Mutuelle Générale et dont *Les Echos* étaient partenaires.

Mais cela ne suffira pas. L'entreprise devra aussi faire sa part. *« Elle pourrait notamment proposer une structure d'écoute et des temps de parole sur les maladies et l'aidance »*, suggère-t-il. Une sorte de refuge pour les aidants. *« Aujourd'hui, un salarié sur cinq est aidant »*, rappelle Alain Roure, responsable du développement commercial chez Tilia, une start-up qui propose un accompagnement social aux salariés aidants. *« On sait que demain, ce sera un salarié sur quatre. Cela va donc devenir un enjeu majeur de RSE, de qualité de vie au travail et d'assiduité pour les employeurs. »* ■

La méthode douce de Passerelle Assist'Aidant

Parce que la médecine traditionnelle ne suffit pas toujours à apporter bien-être et réconfort aux proches aidants, l'association propose un accompagnement global sur un an.

La plupart des solutions existantes pour soutenir les aidants familiaux coûtent cher et ne correspondent pas toujours à leurs besoins ou leurs contraintes. C'est en partant de ce constat que Martine Aulagnier a eu l'idée de créer en 2016 l'association Passerelle Assist'Aidant. Une structure qui va au-devant des proches aidants les plus fragiles et leur apporte un accompagnement sur mesure pendant une année.

« Notre ambition est d'apporter des petites parenthèses de bonheur aux aidants et de les soutenir moralement afin d'apaiser les tensions familiales », explique la fondatrice, qui a dirigé une entreprise de services à la personne pendant plus de dix ans. *« En préservant leur santé physique et psychique, on contribue aussi au maintien à domicile de leurs proches dépendants dans de bonnes conditions. »*

> « L'idée est que chaque bénéficiaire reparte avec une série de conseils et de techniques qu'il pourra continuer à utiliser par la suite. »
>
> **MARTINE AULAGNIER**
> Fondatrice de Passerelle Assist'Aidant

Evaluation et personnalisation

Concrètement, chaque bénéficiaire a droit à six séances encadrées par une équipe pluridisciplinaire de professionnels diplômés. Pas besoin pour lui de se déplacer, tous les rendez-vous se déroulent chez lui. Une façon de lui éviter de la fatigue et des contraintes supplémentaires. *« Lorsqu'on accompagne un proche dépendant, on n'a pas toujours la possibilité de bénéficier d'un relais quand on doit s'absenter »*, rappelle Martine Aulagnier.

La première rencontre a pour but d'évaluer la situation et de définir un plan d'accompagnement personnalisé. A l'aidant de choisir les services dont il souhaite bénéficier en fonction de sa situation : soutien psychologique, conseils diététiques, information des familles de malades, séances de socio-esthétique, médiation familiale, café des aidants…

« Les médicaments, c'est bien, mais ça ne fait pas tout, insiste Martine Aulagnier. *Les aidants peuvent aussi avoir besoin de se confier, d'apprendre les bonnes postures pour éviter le mal de dos, de diminuer le stress et les tensions, d'améliorer leur sommeil ou de se recentrer sur eux-mêmes. »*

Bilan et orientation

A l'issue de l'accompagnement, un bilan est réalisé et l'aidant est orienté vers les organismes de l'écosystème qui pourront lui venir en aide et prendre le relais ensuite : cafés des aidants, accueil de jour… *« L'idée est que chaque bénéficiaire reparte avec une série de conseils et de techniques qu'il pourra continuer à utiliser par la suite »*, insiste Martine Aulagnier.

Chaque année, une cinquantaine d'aidants sont ainsi accompagnés en Indre-et-Loire et une centaine à Paris. Pour intégrer le dispositif, Passerelle Assist'Aidant demande une participation symbolique de 50 euros pour un coût réel évalué entre 800 et 1.000 euros pour l'ensemble des six séances. — ***M. R.***