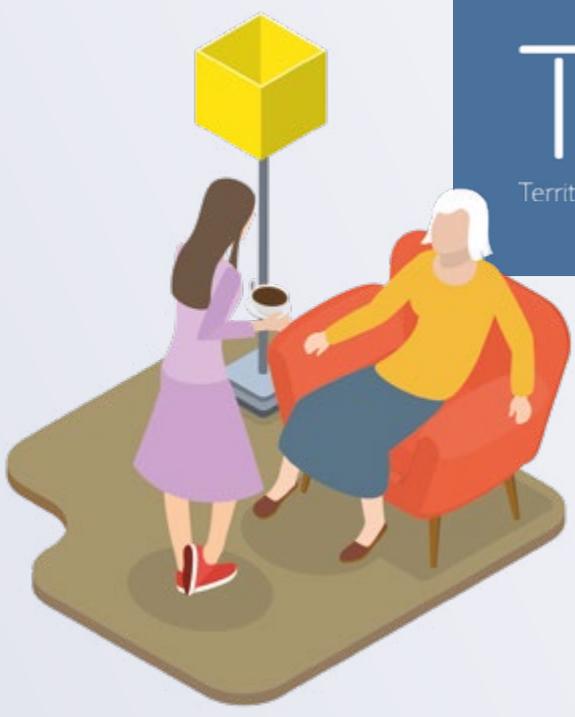




Salarié·es aidant·es : nouvelle priorité pour les entreprises

PETIT MANUEL POUR EN COMPRENDRE
LES ENJEUX ET Y RÉPONDRE

Chaire
TerrESS
Territoires de l'Économie Sociale et Solidaire



En partenariat avec :



Édito **Timothée Duverger**.....page 3

PARTIE 1

Cinq ans pour agir !..... page 4

Interview **Timothée Duverger** -
Chaire TerrESS de Sciences Po Bordeaux page 8 et 9

Interview **Jean Bouisson** -
Association Vivre Avec / Solidarités intergénérationnelles..... page 12 et 13

Interview **Cloé Pillot Tonnelier** -
AG2R La Mondiale..... page 16 et 17

PARTIE 2

Sensibilisation, Détection, Action page 18

Interview **Olivier Frezet** -
MSPB Bagatelle page 20 et 21

Interview **Philippe Lassalle Saint-Jean** -
Maison Meneau page 24 et 25

Interview **Magalie Poinsu** -
Régaz Bordeaux..... page 30 et 31

PARTIE 3

**Pour une approche territoriale
de l'aïdance page 32**

Interview **William Ballue** -
Invest in Bordeaux..... page 34 et 35

Interview **Mélanie Thuillier Fournol** -
CRESS Nouvelle-Aquitaine page 38 et 39

Interview **Romain Dostes** -
Conseil départemental de la Gironde page 42 et 43

PARTIE 4

Petit Manuel de bonnes pratiques page 44

Liste des contributrices et contributeurs..... page 58

Annexes page 59

**Articles cosignés
de Jean Bouisson et Olivier Frezet..... page 60**

Références Page 68

ÉDITO



L'émergence de la figure de l'aidant et de l'aidante est un révélateur des transformations de nos sociétés, au croisement des sphères domestique, publique et économique. Longtemps invisibilisé-es, notamment parce que leurs problèmes étaient considérés, d'abord par elles et eux-mêmes, comme relevant du domaine privé, les aidant-es deviennent peu à peu un nouveau « public » à accompagner, tant pour les politiques publiques que pour les entreprises. Cela tient aux mutations démographiques, qu'elles concernent l'allongement de la durée de vie, la recomposition de la famille ou la reconnaissance du travail des femmes.

La croissance du nombre d'aidant-es auprès de personnes âgées ou porteuses de handicap, majoritairement des actif-ves, vient impacter directement l'entreprise, sa gestion des ressources humaines comme son management. Il n'est pas possible de « laisser ses soucis au vestiaire ». Aussi, comme les pouvoirs publics qui s'appuient sur la force de travail des personnes aidantes pour soutenir leurs politiques sociales, les entreprises doivent-elles prendre en compte cette nouvelle réalité sociale. Leurs démarches de responsabilité sociétale peuvent en être le point de départ.

Mais pour être efficaces, elles doivent non seulement considérer la personne aidante mais bien l'Aidance, c'est-à-dire le lien de réciprocité entre l'aidant-e et l'aidé-e, mais aussi mobiliser les ressources de leur territoire. Les entreprises ne peuvent pas tout. Si elles s'emparent de plus en plus des enjeux de bien commun, elles n'ont pas la capacité, seules, d'apporter toutes les réponses. Elles peuvent bien sûr aménager l'organisation du travail et développer des services pour aider les personnes aidantes, mais elles doivent aussi ouvrir leurs portes aux acteurs du médico-social pour réaliser l'accompagnement nécessaire.

Les travaux que nous avons menés pour réaliser ce livret nous ont permis de faire émerger le triptyque sensibilisation/détection/action, inspiré par les expérimentations innovantes de la Maison de Santé Protestante de Bagatelle et les recherches en psychologie de Jean Bouisson. Sensibiliser l'ensemble des parties prenantes, détecter les personnes aidantes et agir pour les soutenir. C'est aussi la vocation de ce livret, qui se présente à la fois comme un outil de sensibilisation, un guide pratique et un ensemble de propositions visant à mieux prendre en compte l'Aidance grâce à la responsabilité territoriale des entreprises qui encourage les synergies entre les personnes, les entreprises, l'économie sociale et solidaire (ESS) et les institutions publiques.

A partir d'un partenariat original entre la Chaire TerrESS de Sciences Po Bordeaux, AG2R La Mondiale, la Maison de Santé Protestante de Bagatelle, Invest in Bordeaux et la Chambre Régionale de l'ESS Nouvelle-Aquitaine, nous avons cherché à mettre à l'agenda ce sujet de société et à y apporter des solutions concrètes. Nous espérons maintenant qu'il sera partagé le plus largement et qu'il devienne une grande cause nationale et territoriale.

Timothée Duverger
Directeur Chaire TerrESS,
Sciences Po Bordeaux

SALARIÉ.ES AIDANT.ES : NOUVELLE PRIORITÉ POUR LES ENTREPRISES • DIRECTEUR DE LA PUBLICATION : TIMOTHÉE DUVERGER • DIRECTRICE DE LA RÉDACTION : AMÉLIA GUSTAVE
COORDINATION ÉDITORIALE : MARIE-LAURE DUFAU • RÉDACTION : MARIE-LAURE DUFAU,
JEAN-MICHEL LE CALVEZ • CRÉATION GRAPHIQUE ET MISE EN PAGE : JMLC • CRÉDITS
PHOTOS : PIXABAY - CANVA - SAUF MENTIONS SPÉCIFIQUES • IMPRESSION : IMPRIMERIE
À RÉACTION • CONTRIBUTRICES ET CONTRIBUTEURS : LISTE EXHAUSTIVE EN PAGE 58 •
REPRODUCTION INTERDITE DE TOUT OU PARTIE DES CONTENUS DE CET OUVRAGE SAUF
ACCORD DE L'ÉDITEUR

PARTIE 1

Cinq ans pour agir !



SALARIÉ·ES AIDANT·ES ET AIDANCE :

l'urgence d'une prise en considération

Un enjeu sociétal majeur

En France, le nombre de personnes qui apportent de l'aide à un·e proche en perte d'autonomie est estimé selon les sources entre 8 à 11 millions de personnes ; **4 millions d'actif·ves s'occuperaient quotidiennement d'un membre de leur famille ou d'un·e ami·e en situation de dépendance.**

En 2030, 21 millions de seniors de 60 ans ou plus vivront en France, dont 3 millions en situation de perte d'autonomie, selon les projections de la DREES et de l'INSEE (Larbi et Roy, 2019). En 2050, les plus de 60 ans seront 25 millions, dont 4 millions en perte d'autonomie.

Compte tenu de l'évolution de la démographie, une bascule est prévue en 2028 avec risque d'explosion des maladies neurodégénératives selon les experts.

Ainsi, **d'ici 2030, un tiers des salarié·es pourrait être concerné par l'aide.** Et, les carrières professionnelles s'allongeant, **certain·es seront en situation d'aide plusieurs fois au cours de leur carrière.** Cette augmentation s'explique également par l'augmentation de la domiciliation des personnes aidées qui sont moins prises en charge par des structures spécialisées. Le maintien et l'hospitalisation à domicile se développent et nécessitent l'appui de l'entourage des patient·es.

Contrairement à une idée reçue, cette situation ne se résume pas à celles et ceux en fin de carrière et dont les parents sont âgés ou très âgés. Une étude menée par l'OCIRP - Organisation Commun des Institutions de Rente et de Prévoyance - révèle ainsi que **l'âge moyen d'entrée du début de l'aide chez les salarié·es aidant·es est de 35 ans.**





Le soutien à ces personnes constitue donc un défi crucial pour la société et un enjeu pour les entreprises dans la mesure où plus d'une personne aidante sur deux est salariée !

Les difficultés inhérentes à leur situation (psychiques, physiques, financières...) vont peser de plus en plus dans l'entreprise et les employeurs vont tous, à plus ou moins court terme, y être confrontés.

Une question centrale des démarches RSE

Le soutien aux personnes aidantes est un enjeu majeur qui nécessite une prise en compte dès aujourd'hui. Dans la mesure où plus d'un.e aidant.e sur deux est salarié.e, il s'agit pour les entreprises d'une question cruciale tant en termes de gestion humaine, que

de vulnérabilité de l'entreprise. De plus, la Fondation des Femmes relève dans la dernière note de son observatoire sur le coût de l'aidance pour les femmes que le «virage domiciliaire» des politiques sociales repose sur la présence de proches aidantes, c'est-à-dire des femmes, qui sont par ailleurs les plus nombreuses dans les métiers du soin.» C'est un élément à prendre en compte dans le souci d'égalité femmes/hommes.

« Nous comptons 70 aidantes et aidants accompagnés dans notre structure en 2022, un chiffre qui était déjà atteint au bout de neuf mois l'année suivante ».

Participant aux ateliers

La question des salarié-es aidant-es est à la fois une question humaine et de vulnérabilité de l'entreprise qui s'inscrit pleinement dans un engagement RSE au même titre que le QVT ou l'organisation du travail.

Face à ce sujet encore mal appréhendé et majeur pour les années futures, la Chaire TerrESS, AG2R La Mondiale dans le cadre de son action sociale AG2R Agirc-Arrco, la Maison de Santé Protestante de Bordeaux-Bagatelle, Invest in Bordeaux et la CRESS Nouvelle-Aquitaine ont décidé de réaliser cet ouvrage, fruit d'un travail et d'ateliers réalisés au cours de l'année 2023/2024, associant entreprises conventionnelles et de l'ESS, pouvoirs publics, universitaires, expert-es et associations.

Objectif : Produire un manuel destiné à informer sur les aidantes et les aidants en entreprise, en sensibilisant aux enjeux sociaux et économiques liés à leur situation. Ce guide vise à fournir des exemples concrets pour anticiper les effets et l'impact de cette réalité sur les organisations, ainsi qu'à proposer des actions pratiques pouvant être mises en œuvre au sein de celles-ci pour mieux les accompagner.



© pixabay.com

Quelques chiffres généraux :

9,3 millions de personnes déclarent apporter une aide régulière à un proche en situation de handicap ou de perte d'autonomie en 2021

3 millions de personnes apportent à la fois une aide à la vie quotidienne et un soutien moral, avec ou sans aide financière

56% des proches aidants sont des femmes (52% dans la population générale)

26% des proches aidant-es se considèrent comme tel·les

55% des proches aidant-es sont âgé-es de 50 ans et plus

87% des aidants et des aidantes s'occupent d'un membre de leur famille

Source : DREES Études et Résultats n°1255 Enquête Vie quotidienne et santé 2021 et autres données publiques.

INTERVIEW

TIMOTHÉE DUVERGER

« Une bombe sociale à retardement »

Pourquoi avoir choisi la problématique de l'Aidance comme sujet d'études à travers la thématique des salarié-es aidant-es dans l'entreprise ?

Le choix de la thématique de l'Aidance résulte tout d'abord d'une forte expertise locale grâce aux travaux de recherche de Jean Bouisson et les actions de terrain de la Maison de Santé Protestante de Bordeaux (MSPB) Bagatelle ou encore celles de l'association Vivre Avec. Notre territoire dispose grâce à eux d'un engagement fort et précurseur sur le plan académique et pratique. Il faut à ce titre leur rendre hommage. Par ailleurs, la question du lien social devient prégnante et percute les salarié-es et l'entreprise. Elle exige la mise en place de nouvelles chaînes de solidarité pour répondre au contexte socio-démographique actuel et futur : allongement de la durée de vie, demande d'inclusion des personnes en situation de handicap, évolution de l'univers médico-social... Par ailleurs, le monde du travail traverse une crise qui interroge : difficultés de recrutement et de fidélisation, remise en cause du management vertical, conditions de travail dégradées avec un mal-être qui s'accroît, etc. La prise en compte des aidantes et des aidants dans l'entreprise me semble assez symptomatique du rôle nouveau que doivent jouer les organisations.

Vous utilisez le terme fort de « bombe sociale à retardement » pour évoquer la situation des aidantes et aidants en entreprise. Pourquoi ?

Le terme de « bombe » indique que le problème est massif puisqu'il concerne déjà 8 à 11 millions de personnes selon différentes sources. Son amplitude est encore plus

grande puisque tout le monde au cours de sa vie sera peu ou prou concerné, dont « les actifs ». La « déflagration » qui va suivre sera d'autant plus douloureuse que le sujet sort à peine de son invisibilité. De fait, le risque « d'effet retard » est latent puisque la pression s'accroît, on commence seulement à voir à grande échelle ses conséquences sans pour autant mesurer réellement l'ampleur du phénomène...

Dans une société « de l'urgence » qui donne le sentiment de n'écouter que celles et ceux « qui revendiquent haut et fort », comment espérer que les pouvoirs publics prennent à bras-le-corps cette question « silencieuse » ?

Le sujet est abordé, mais pas à la hauteur des enjeux. Il convient donc de construire un agenda, d'objectiver le phénomène, montrer comment cette réalité s'inscrit dans le vécu des personnes et des entreprises, et répondre à la multiplicité de ses répercussions et de ses impacts. Pour ce qui nous concerne, nous avons surtout cherché à montrer à travers nos ateliers que des solutions existent dès lors qu'on mobilise une coalition d'acteur-ices au cœur des territoires.

Pourquoi l'échelle des territoires vous paraît la plus à même de trouver des solutions, alors qu'on pourrait penser qu'il s'agit d'une question régaliennne, autrement dit de l'État ?

L'État a forcément un rôle à jouer, mais plus en lien avec des mécanismes financiers et juridiques. Le cœur du problème se situe au sein des territoires en partant des réalités de terrain car l'Aidance est d'abord et avant tout une question de lien social. Or, ce su-

jet nécessite de la proximité. Il est par ailleurs illusoire de croire qu'une personne ou une entité seule puisse trouver la réponse à cette problématique multifactorielle. À l'image de nos ateliers, je crois plus en une coalition d'organisations et de structures en mesure de prendre en compte tous les angles morts de l'Aidance pour co-construire des solutions acceptables et pérennes. La question de l'Aidance fait partie intégrante de ce que l'on appelle « la responsabilité territoriale des entreprises » que la Chaire TerrESS explore depuis des années.

Quel bilan faites-vous des différents ateliers organisés par la Chaire TerrESS que vous dirigez ?

Nous avons créé le débat, cerné le problème dans ses multiples dimensions, identifié et préconstruit des pistes de solutions. Des projets d'expérimentation, dont celui porté par la MSPB Bagatelle, sont prévus. Ce travail collégial résulte de l'implication et de l'expertise des personnes prenant part aux ateliers, toutes ou presque expert-es ou avec un engagement sur le sujet. Je constate en revanche que peu d'entreprises ont participé à nos travaux, ce qui conforte du reste notre intuition première : la thématique des aidantes et aidants dans l'entreprise constitue un sujet sociétal de première importance encore sous-estimé. Nous avons donc l'obligation collective



d'aller chercher les entreprises de toute taille pour les sensibiliser, les confronter à nos pré-solutions et passer à l'acte avec elles. Sans cela, « l'explosion de la bombe sociale à retardement » que j'évoque aura des conséquences très graves pour les aidant-es, les aidé-es, les entreprises et les territoires.

TIMOTHÉE DUVERGER EN BREF

Chargé de mission à l'économie sociale et solidaire et au développement durable à Sciences Po Bordeaux, Timothée Duverger dirige par ailleurs au sein de l'école le master « Économie sociale et solidaire et innovation sociale » (ESSIS) et l'executive master « Stratégies, territoires et projets innovants dans l'économie sociale et solidaire » (STPI-ESS). Docteur en histoire et chercheur au Centre Émile Durkheim, il est aussi le fondateur de la Chaire TerrESS. Cette dernière, dans le cadre de ses travaux sur l'économie sociale et solidaire, œuvre à l'étude de la notion de Responsabilité Territoriale des Entreprises (RTE).

L'Aidance, une (re)connaissance inversement proportionnelle à son ampleur



Le phénomène de l'aidance a pris de l'ampleur en lien avec le vieillissement de la population mais ses contours sont encore peu définis et se situent toujours dans l'angle mort des préoccupations sociales et économiques. Il faut attendre la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015 pour qu'une première définition officielle de l'aidant et de l'aidante soit donnée.

L'universitaire Jean Bouisson, expert reconnu du sujet, relate que le terme d'« aidant » a été pendant longtemps très majoritairement ignoré des Français et qu'il le reste encore, même si les progrès sont réels. Néanmoins, il propose de prendre comme définition celle de la COFACE (Confédération des organisations familiales de l'Union européenne) qui définit l'aidant-e ainsi :

« Un-e aidant-e familial-e ou proche aidant-e est une personne non professionnelle qui vient en aide à titre principal, pour partie ou totalement, à une personne de son entourage qui a des besoins d'aide/de soutien. Cette aide/soutien peut être assurée de façon permanente ou temporaire et peut prendre diverses formes, notamment soins, accompagnement à l'éducation et à la vie sociale, formalités administratives, déplacements, coordination, soutien psychologique et vigilance permanente (en cas de handicap psychique) ou activités domestiques ».

Pour Jean Bouisson, le terme d'aidant-e est en fait refusé par un nombre significatif de personnes qui le juge stigmatisant. Il confirme par ailleurs que la recherche sur « l'Aidance » est peu développée et difficile à organiser, à commencer par un déficit de consensus sur sa définition, les outils pour approcher les personnes concernées et les méthodologies utilisées.

En outre, chaque cas est différent, tant pour l'aidé-e que pour l'aidant-e, avec une multi-

tude de configurations possibles. Il y a les personnes « aidantes sandwiches » qui aident enfants et parents à la fois, celles et ceux qui n'ont pas de lien familial avec la personne aidée, des personnes aidantes âgées qui accompagnent des aidé-es de tout âge, un parent vieillissant d'un enfant en situation de handicap qui s'inquiète de son avenir lorsqu'il ne sera plus là, un conjoint qui accompagne sa partenaire atteinte d'une maladie chronique, un jeune couple qui démarre sa vie professionnelle tout en se consacrant à leur enfant en situation de handicap, etc.

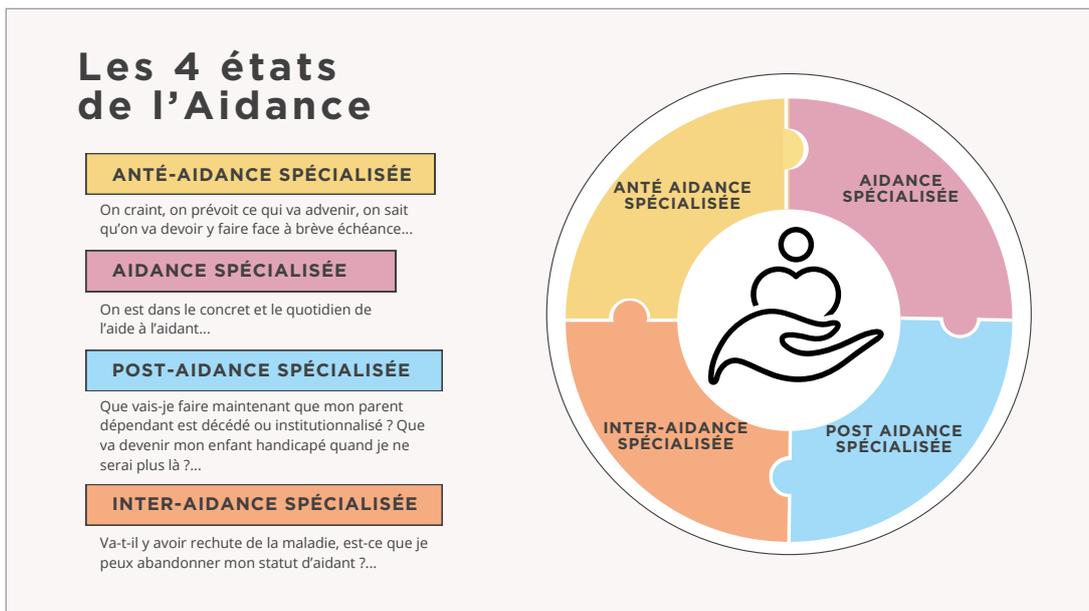
« On a été ou on sera tous un jour dans l'aidance en sachant que cette notion recouvre des états différents que chacun et chacune pourrait connaître »

En conclusion, comme le souligne Jean Bouisson, « l'Aidance demeure une problématique dont l'étude assez confidentielle est inversement proportionnelle à son ampleur. »

Aidance ou aidance ?

Selon la théorie de l'Aidance, formulée par J. Bouisson et Th. Meneau, on distingue l'Aidance de l'aidance. L'Aidance désigne le cadre général des dyades aidant/aidé, dans leur écologie propre, sans oublier les professionnel·les qui y sont impliqués (assistance sociale, médecine, soins infirmiers, aide à domicile, etc.). L'aidance concerne toutes les expressions singulières de l'Aidance, de la même façon que nous différencions l'Enfance et l'enfant.

Il est souvent question de l'aidance pour désigner uniquement l'aidant-e. Il est donc important de savoir faire la différence entre l'Aidance, ses 4 états et ses expressions singulières, d'une part, et l'aidance du seul aidant, d'autre part.



INTERVIEW

JEAN BOUISSON

« Une terra incognita à défricher »

À quel moment la question des aidants et des aidantes est devenue un sujet d'étude approfondie vous concernant ?

Professeur des universités en psychogérontologie, psychologue clinicien et psychothérapeute, j'ai été amené au cours de ma vie professionnelle à œuvrer de façon académique et sur le terrain autour de ce thème, soit à travers les problématiques des personnes âgées et de leur famille, soit en lien avec des personnes atteintes de troubles psychiques. La question des aidantes et des aidants est devenue un sujet d'étude à part entière grâce à des doctorant·es que j'ai accompagné·es. Mes travaux m'ont amené à remettre au goût du jour un mot ancien de la langue française né entre le 12^{ème} et le 14^{ème} siècle : « l'aidance ». Ce terme désigne aussi bien celui qui apporte son aide que celui qui la reçoit, ainsi que le lien qui les unit. Persuadé de la nécessité de former des personnes à cette discipline, j'ai créé la première formation universitaire diplômante en France sous la forme d'une licence professionnelle de Technicien Coordinateur de l'Aide Psychosociale à l'Aidant en 2009, laquelle a perduré pendant 10 ans.

Pourquoi le concept de « l'Aidance » vous tient-il tant à cœur ?

Notre société aborde presque toujours le sujet de l'aidant·e en occultant l'aidé·e. Or, il s'agit d'une dyade aux multiples interactions qui nécessite une vision d'ensemble même si chacune des deux parties dispose de ses spécificités propres. De même, on généralise trop souvent « l'Aidance » sans prendre en compte ses différentes étapes, chacune d'elles nécessitant des solutions

adaptées...

Quelles sont ces différentes étapes ?

« L'Anté-Aidance » concerne les personnes qui savent qu'elles vont devoir prendre en charge un·e aidé·e et s'y préparent à l'avance, à l'instar par exemple de jeunes parents dont l'enfant à naître est atteint d'une maladie grave. « L'Aidance Spécialisée » porte sur un·e aidé·e dont la pathologie identifiée nécessite le recours à un tiers professionnel qui va s'immiscer dans la dyade « aidant-aidé ». La « Post-Aidance » correspond au temps d'après. C'est le cas par exemple d'une aidante qui devient elle-même malade et qui s'inquiète du devenir de l'aidé qu'elle ne peut plus accompagner. Enfin, « l'Inter Aidance » vise les personnes aidantes dont la mission s'arrête mais dont le devenir de l'aidé·e reste un sujet d'inquiétude. C'est le cas typique d'un aidé soigné d'un cancer qui peut faire une rechute ou d'une personne guérie d'une addiction mais qui peut de nouveau retomber dans ses travers.

De quoi souffrent les aidantes et aidants pour qui la charge d'un·e aidé·e s'avère usante ?

Les conséquences sont à la fois d'ordre physique, émotionnel et psychologique. Elles s'expriment par une fatigue généralisée qui se matérialise par des douleurs articulaires ou musculaires, des problèmes psychosomatiques qui vont affecter telle ou partie du corps, des troubles de l'humeur et du sommeil, du stress, de l'anxiété, de l'agressivité. Il convient à ce titre de faire attention au cercle vicieux qui conduit des personnes de plus en plus fatiguées à

baisser les bras, à se replier sur elle-même, à culpabiliser, et à éprouver un sentiment d'échec. À un certain stade, elles peuvent « lâcher » et ressentir « un profond détachement ». Il faut faire très attention car dans ces cas extrêmes, on peut même tendre vers une relation toxique qui peut conduire à de la maltraitance...

Comment jugez-vous l'état de la recherche sur le sujet à ce jour ?

On ne connaît la souffrance des aidantes et des aidants qu'à travers l'Aidance Spécialisée. Certaines étapes, comme l'Inter-Aidance, sont totalement ignorées de la recherche et des associations. Même si les baromètres mis en place pour « sonder » les personnes concernées ont le mérite d'exister, nous manquons d'études épidémiologiques qui permettent sur un temps long de corriger certains biais. Ainsi, alors qu'un tiers des aidant-es expriment leur fatigue, vous en avez autant qui revendiquent leur satisfaction à aider un proche. Nous observons que pour ces derniers aussi, plus la charge dure dans le temps, plus le scénario devient négatif.

Quels sont pour vous les leviers sur lesquels il faut agir pour faire face à l'ampleur du phénomène ?

J'associe l'Aidance à une terra incognita qu'il faut défricher. Les besoins en termes d'information et de formation sont béants.



Rendez-vous compte qu'après plus de 15 ans d'enquête, la moitié au moins des personnes aidantes ne se reconnaissent pas comme telles. Les enquêtes sur les besoins de ces personnes font remonter un besoin criant d'information « pratique et continue » dans le temps. Enfin, dans la mesure où l'Aidance se concentre principalement autour de la sphère familiale, il faut aussi arriver à lever certains tabous (dont le déni et la loi du silence) qui empêchent d'aborder la charge de l'aidant-e dans son contexte et la singularité de sa relation à l'aidé-e le plus en amont possible.

JEAN BOUISSON EN BREF

Professeur de Psychogérontologie à l'Université de Bordeaux puis professeur émérite, Jean Bouisson a notamment cofondé le Master de Psychogérontologie et Santé Publique. Militant pour une cohabitation intergénérationnelle, il a été pendant longtemps le Président actif de l'association **Vivre Avec** dont il est aujourd'hui vice-Président. À l'origine du concept de l'« Aidance », Jean Bouisson est l'auteur de plusieurs ouvrages sur le sujet, dont *L'aide aux aidants : à l'aide !* (In Press, 2015) et *Aidons les aidants, osons l'Aidance* (In Press, 2021).

DES SALARIÉ·ES INVISIBLES ET ISOLÉ·ES...

Le rôle d'aidant ou d'aidante reste largement perçu comme insuffisamment valorisé par les pouvoirs publics, tant par les personnes aidantes que celles qui ne le sont pas. Le manque de prise en compte de leur situation dans les différentes sphères de la société (santé, éducation, travail) est largement pointé. En cause notamment, le manque de formation de professionnel·les sur ce sujet, particulièrement souligné lorsqu'il s'agit de repérer les personnes aidantes.

Partant de son expérience sur le terrain, Olivier Frézet estime que les personnes aidantes, par la charge de travail colossal qu'elles accomplissent, sont devenues « *la première force de soin de notre pays* ».

Mais quelle que soit la situation, elle est trop souvent non exprimée. De là à penser que le sujet serait tabou... il n'y a qu'un pas que franchit un participant à nos ateliers. « *Il y a effectivement un tabou, comme s'il était dévalorisant pour un ou une salarié·e d'être aidant·e.* » Un dirigeant de l'association Monalisa qui lutte contre l'isolement social des personnes âgées fait observer que la moitié des personnes aidantes déclaraient ne pas se sentir soutenues moralement. « *Je n'ai pas pu m'empêcher de faire un lien entre cette donnée et le fait que des personnes aidantes décèdent avant les aidé·es, en sachant qu'il est établi par des études que le taux de mortalité augmente chez les personnes souffrant de solitude* ».

« *Je compare cette question d'aujourd'hui à celle d'hier où les femmes s'inquiétaient de devoir annoncer à leur patron qu'elles étaient enceintes* ».

Participante aux ateliers

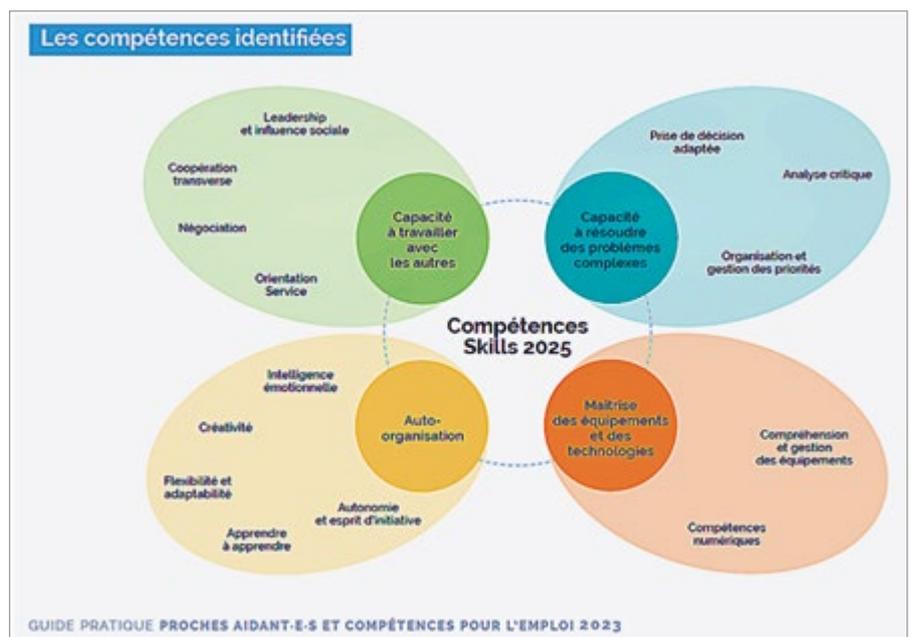


... ACQUÉRANT UN POTENTIEL DE COMPÉTENCES EN ADÉQUATION AVEC LES BESOINS DES ENTREPRISES

L'action sociale d'AG2R la Mondiale (Agirc-Arrco, AG2R Prévoyance et Arpège Prévoyance) a souhaité s'intéresser aux aidantes et aidants dans l'entreprise selon le prisme de l'emploi. « Cette étude sur les capacités acquises et développées par l'expérience d'aidance entend favoriser le retour ou le maintien dans l'emploi des proches aidant-es. Elle invite aussi à repenser leur représentation sociale et économique ». (*Comment mettre les compétences issues d'une expérience personnelle singulière au service de la performance collective, Guide pratique*).

Cette réflexion menée depuis 2020 dans le cadre des travaux « Aidance et Compétences pour l'emploi » a permis de mettre en lumière les capacités acquises et développées par l'expérience d'aidance. Les conclusions font clairement apparaître que les situations d'aidance renforcent et/ou génèrent des compétences considérées comme d'avenir par les responsables du recrutement.

Les personnes proches aidantes développent des savoir-faire et des savoir-être à partir de leur expérience tels que l'empathie et l'écoute, l'organisation du travail et du temps, la gestion d'un budget, la coordination d'intervenants multiples etc... Ils s'inscrivent notamment au cœur d'un processus d'acquisition de capacités et de transformations psycho-personnelles. Les compétences identifiées figurent parmi les plus recherchées par les entreprises selon les prévisions du Forum Economique Mondial. Un guide pratique issu de cette enquête a été édité pour les entreprises souhaitant aborder la situation de leurs salarié-es-aidant-es de manière globale c'est-à-dire sociale, professionnel et économique.



« Les salarié-es aidant-es sont également des atouts pour les entreprises, avec des ressources spécifiques qui peuvent leur bénéficier...Ce sont notamment les soft skills telles les aptitudes organisationnelles, de prise de responsabilité, de résilience... En les accompagnant, les entreprises garantissent une meilleure situation aux salarié-es aidant-es, et elles s'assurent aussi de profiter pleinement de leur valeur ajoutée. »

France Stratégie, Engagement des entreprises pour leurs salariés aidants, 2022.

INTERVIEW

CLOÉ PILLOT TONNELIER

Direction Action Sociale - Innovation Sociale Retraite
Chargée de missions Partenariats et projets – AG2R LA MONDIALE

« Être aidants et travailler, c'est aussi une force ! »

Pourquoi AG2R LA MONDIALE a fait des aidantes et des aidants un axe d'intervention fort de son action sociale ?

En qualité de groupe paritaire et mutualiste spécialisé dans la protection sociale et patrimoniale en France, nous avons dans notre ADN la prise en compte des problématiques de nos assurés, soit 15 millions de personnes et une entreprise sur quatre en France. Dès le démarrage des caisses de retraite complémentaire Agirc Arrco, des fonds destinés à l'action sociale ont été prévus pour soutenir les cotisants et les retraités. Historiquement, l'action sociale d'AG2R LA MONDIALE s'est fortement mobilisée sur la prévention du bien vieillir, notamment à travers un large champ d'actions en lien avec la perte d'autonomie. Dès les années 90, les partenaires sociaux ont priorisé les aidants comme public cible prioritaire de notre action et ils constituent des acteurs clés de l'essaimage et de la construction de dispositifs en faveur de ce public. Notre action sociale a par exemple été aussi un soutien de la première heure au dispositif Café des Aidants¹ de l'Association Française des Aidants et à son développement puisque cette structure compte désormais plus de 300 Cafés des Aidants en France métropolitaine et en Outre-Mer. Notre participation a permis entre autres à l'Association d'assurer de la formation en présentiel et en distanciel. Notre implication en faveur des aidantes et des aidants est effectivement significative et représente un budget conséquent.

Quelles solutions, individuelles ou collectives, apportez-vous aux aidants, dont les salariés aidants ?

L'action sociale d'AG2R LA MONDIALE à l'égard des aidantes et des aidants se manifeste par trois champs d'intervention au travers de ses institutions AG2R Agirc Arrco et AG2R Pré-

voyance. Nous assurons tout d'abord un soutien individuel auprès de certains ressortissants et assurés dans une démarche d'Ecoute Conseil Orientation avec la possibilité le cas échéant d'octroyer une aide financière. Nous mettons en place également des prestations de services dont les allocataires et cotisants peuvent bénéficier. Nous finançons enfin des structures de répit, de soutien et d'accompagnement aux aidantes et aidants. Dans ce cadre, nous sommes partenaires de l'association Baluchon France qui promeut le répit de longue durée pour les aidants via le Baluchonnage. Ce dispositif de répit et d'accompagnement de longue durée à domicile avec un intervenant unique² permet de remplacer le proche aidant de 2 à 6 jours consécutifs. Testée depuis 2018, l'initiative présente l'intérêt d'offrir un véritable répit à l'aidant en lui permettant de prendre du temps pour lui tout en assurant une continuité de soins et d'accompagnement de qualité. Pour les aidants salariés plus spécifiquement, avec le régime Agirc-Arrco, nous mettons à disposition des entreprises des outils pour comprendre, identifier et évaluer les besoins de leurs collaboratrices et collaborateurs concernés par cette question, ainsi que des services d'accompagnement individuel pour soutenir les salariés aidants mais aussi de l'accompagnement collectif : formations, conférences, ateliers...

Quelles évolutions observez-vous sur la question des aidantes et aidants salariés ?

Ce sujet émerge aujourd'hui en matière de RSE, en plus d'être un sujet RH au sein des entreprises. Encore récemment, la question essentielle consistait à se demander « comment aider les aidants », en partant du principe qu'il s'agissait d'une cohorte de personnes « forcé-ment » en difficulté. Or, les aidantes et aidants disposent dans le même temps d'un vécu enrichissant pour eux, mais aussi leur employeur.



L'acquisition de compétences générées par leur expérience doit être perçue comme une opportunité d'évolution professionnelle. Avec nos partenaires³, nous avons à ce titre édité un guide gratuit accessible en ligne intitulé « Proches aidant.e.s et Compétences pour l'Emploi » à la disposition des acteurs économiques et sociaux intéressés par cette approche. Un kit pratique est à leur disposition pour leur permettre de déployer une méthodologie en ce sens avec la présentation d'une démarche qui a été expérimentée avec succès associée à la fourniture d'outils pratiques : des vignettes-témoignages permettant une meilleure connaissance de l'expérience aidance, un questionnaire d'auto-évaluation et d'identification des compétences et un manuel avec une matrice des compétences et des fiches repères compétences. En qualité d'organisme pionnier sur les aidantes et aidants, nous proposons plus largement aux

entreprises qui souhaitent soutenir et accompagner leurs salariés aidants familiaux de nous contacter pour profiter de notre expérience. Il leur suffit de remplir une fiche sur notre site pour que nous puissions prendre contact avec elles. Nous travaillons par ailleurs à la création d'outils pour accompagner les aidantes et aidants et les professionnels qui les accompagnent à mieux valoriser ce public auprès des recruteurs.

Quelles sont les nouvelles pistes que vous avez prévu d'investiguer ?

Il semble nécessaire d'aider les entreprises et les aidants salariés à se saisir du sujet, notamment en créant de bonnes conditions d'échanges pour que chacun puisse exprimer la situation qu'il vit. Nous sommes convaincus que personne ne pourra s'exonérer de cette question dont on mesure chaque jour un peu plus l'acuité. De manière plus ciblée, trois sujets seront à l'ordre du jour dans le futur : les aidants en ruralité, le croisement des enjeux de transition démographique et climatique avec l'aidance et enfin le public des jeunes aidants, assez peu connu mais qui commencer à émerger...

¹ Espaces d'information, destinés à tous les aidants, quels que soient l'âge et la pathologie du proche aidé. Des rencontres mensuelles sont co-animées par un travailleur social et un psychologue ayant une expertise sur la question des aidants. À chaque rencontre une thématique est proposée pour amorcer des échanges autour du vécu d'aidant.

² Dénommée « le baluchonneur », ce travailleur social est salarié d'une structure d'aide à domicile pendant la durée de sa mission. Dans la mesure où cette dernière vit 24/24h avec la personne aidée, une dérogation au droit du travail a été nécessaire pour cette prestation de suppléance à domicile.

³ Association Française des Aidants, Cercle Vulnérabilités et Société et FN-CIDFF, Fédération nationale des centres d'information sur les droits des femmes et des familles.

À PROPOS D'AG2R LA MONDIALE

Spécialiste de la protection sociale et patrimoniale en France, AG2R LA MONDIALE assure les particuliers, les entreprises et les branches, pour protéger la santé, sécuriser le patrimoine et les revenus, prémunir contre les accidents de la vie et préparer la retraite. Le Groupe compte plus de 15 millions d'assurés et accompagne 500.000 entreprises au quotidien. Avec 15.000 collaborateurs, AG2R LA MONDIALE est présent sur l'ensemble du territoire métropolitain et ultramarin. Doté d'une gouvernance paritaire et mutualiste, le Groupe cultive un modèle de protection sociale unique qui conjugue étroitement rentabilité, solidarité et performance. Dans le cadre de l'action sociale AG2R Agirc-Arrco et AG2R Prévoyance, et plus globalement de son engagement sociétal, AG2R LA MONDIALE œuvre au quotidien pour le bien-vieillir au plus près des besoins des personnes et des territoires. Suivez l'actualité : www.ag2rlamondiale.fr / [@AG2RLAMONDIALE](https://twitter.com/AG2RLAMONDIALE).

Sensibilisation
Détection
Action



DU DÉNI ET DU TABOU

à la re-connaissance

La connaissance du phénomène de salarié-e aidant-e est, on l'a vu, peu développée notamment dans les entreprises. Preuve en est le très faible, voire inexistant, nombre d'entreprises abordant le sujet dans leurs pratiques de reporting ou déclarations de performances extra-financières. Sur le nombre des entreprises du CAC40 seulement 6 mentionnent le thème des salarié-es aidantes et aidants en entreprise dans leur déclaration de performance extra-financière (DPEF).

« La prise de conscience émerge, mais est encore timide. Elle se limite généralement aux structures déjà engagées, comme les mutuelles et assurances ou de grandes entreprises publiques. »

Jean Bouisson

On peut évoquer différentes raisons dont l'habitude de ne pas mêler les sphères professionnelles et privées par exemple. Comme le déclarait un participant à nos ateliers « On laisse ses problèmes devant la porte quand on arrive au travail ! ».

Il est en effet difficile pour le manager d'avoir connaissance de la situation et délicat pour lui de s'immiscer dans la vie de ses salarié-es et cela d'autant plus que le sujet évoque des moments de vie douloureux (maladie, handicap, fin de vie) délicats à aborder. (cf Les entreprises pour la cité, « Prendre en compte la thématique des salariés aidants. Une enquête menée auprès des PME et ETI » - 2020).

De leurs côtés, les salarié-es aidant-es restent trop souvent silencieux sur leur situation soit par méconnaissance soit parce qu'ils considèrent normal de s'occuper d'un-e proche ou encore par sentiment de précarité professionnelle.

Ces non-dits et la situation qui en découle pèsent nécessairement sur la vie de l'entreprise créant des déséquilibres et des problèmes de désorganisation. Pour les aidantes et aidants n'ayant pas informé leur entreprise de leur situation, les raisons évoquées sont notamment : cela ne regarde que moi (65%), l'entreprise ne peut pas faire grand-chose pour m'accompagner (28%), par peur que cela nuise à leur évolution de carrière (10%), peur que cela change le regard de leurs collègues (5%) ou de leur hiérarchie (3%).

Pour pallier cela, les dirigeants d'entreprises doivent mobiliser toutes les parties prenantes de l'entreprise et lutter contre les tabous et les dénis qui entourent le sujet. Chaque situation étant personnelle et particulière, il s'agira de mener une politique d'ouverture adaptée à chaque cas. Pour y parvenir les ateliers ont travaillé sur le triptyque : sensibiliser toutes les parties prenantes, détecter les salarié-es aidant-es et leurs besoins au plus tôt et déployer des mesures concrètes et adaptées.

« Pour Jean Bouisson et Olivier Frezet, les travaux de recherche et les dispositifs oublient beaucoup trop souvent la dyade aidant-e/aidé-e. Comme ils le répètent « il n'y a pas d'aidant-e sans aidé-e, sans considération pour la dyade qui les rassemble et, plus précisément, pour le lien qui les unit, saisi dans son écologie propre. » De nos jours tout ce qui est imaginé, mis en place et étudié, reste toujours du côté d'un soulagement de la charge des personnes proches aidantes. Les relations aidant/aidé demeurent dans l'angle mort des préoccupations. Or, comment ne pas penser que ces interactions, les non-dits et les ressentis pouvant exister, ont des incidences sur les deux personnes concernées. Ils proposent dans un article récent, quelques pistes de réflexion et un questionnaire relatif à la dyade figure dans les exemples donnés dans la 4^{ème} partie de ce document. »

INTERVIEW

OLIVIER FREZET

« C'est maintenant ou jamais »

Qu'est-ce qui a amené un établissement comme la Maison de santé protestante de Bordeaux (MSPB) Bagatelle à s'intéresser dès 2014 à la question des aidantes et des aidants ?

Cadre assistant social, je me suis rapproché à partir de 2010 de Jean Bouisson, connu et reconnu pour ses travaux universitaires sur l'Aidance. Ce concept - qui consiste à appréhender la dyade « aidant·e/aidé·e » dans son ensemble - m'a semblé pertinent. La MSPB, qui dispose d'une fibre sociale marquée, a validé en 2014 la création du dispositif DomCare composé d'une équipe d'urgence de nuit et d'une équipe de soutien aux personnes aidantes à domicile que je dirige.

Comment qualifieriez-vous les évolutions observées sur la question de l'Aidance au cours de cette dernière décennie ?

La volonté d'identifier la personne qui agit au côté de l'aidé·e est manifeste. De même, il faut reconnaître l'émergence d'un certain nombre d'initiatives, comme les Cafés des Aidant·es ou l'instauration de groupes de parole par exemple. À Bordeaux, un tiers-lieu comme La Ressourcerie s'implique pour accompagner les personnes aidantes. En revanche, les approches qui consistent à travailler de pair sur l'aidant·e et l'aidé·e sont rares. Notre société a par ailleurs tendance à se focaliser sur la question du répit des personnes aidantes qui, si elle est importante, n'est pas la seule. Ou encore à stigmatiser l'Aidance, en partant du principe qu'elle serait forcément vécue négativement. Il manque clairement une vision anticipatrice de la question - que nous ap-

pelons l'Anté-Aidance - pour prévenir une situation que nous sommes toutes et tous potentiellement amené·es à connaître au cours de notre existence, comme aidant·e et/ou comme aidé·e.

La question des aidantes et des aidants dans l'entreprise reste « assez confidentielle » socialement alors qu'elle touche de 8 à 11 millions de personnes. Comment l'expliquez-vous ?

Les raisons sont multiples et s'additionnent parfois. La première tient à notre société qui intériorise l'aide apportée à ses proches comme une norme, au point qu'une partie des personnes aidantes ne se reconnaît pas comme telles. Lorsque l'Aidance est synonyme de souffrance, elle est vécue comme un sacerdoce. Un autre frein tient au fait que l'Aidance se déroule essentiellement dans le cadre familial qui, dans l'esprit de beaucoup, doit rester du domaine privé. Sans parler de la loi qui peut imposer la prise en charge d'un ou d'une proche sur laquelle on ne souhaite pas s'épancher. Il existe donc des contraintes morales et légales qui « étouffent » d'une certaine manière le ressenti des personnes aidantes et l'expression de leurs difficultés. Par ailleurs, l'idée reçue selon laquelle il ne faut pas mêler vie privée et vie professionnelle renforce une forme d'omerta généralisée, sans parler de la crainte d'être incompris·e ou de subir des représailles sous prétexte qu'une personne aidante serait perçue comme moins productive qu'un·e autre employé·e. Résultat : le sujet reste effectivement relativement confidentiel alors qu'il touche ou touchera tous les salarié·es à un moment de leur vie dans l'entreprise...

Quelles solutions – notamment celles évoquées lors des ateliers de la Chaire TerrESS – retenez-vous principalement ?

Je suis persuadé que le triptyque « sensibilisation – détection – action » (que nous avons mis en place en 2017 auprès des salariés de la Maison de Santé Protestante Bordeaux Bagatelle) débattu au cours de ces ateliers constitue une piste évidente de progrès, surtout si la détection est effectuée le plus tôt possible. Les entreprises n'ont pas encore la culture de l'Aidance et de la prise en compte de cette situation, même si l'importance accrue de la RSE ou de la question du bien-être au travail participe à une forme de démocratisation de cette question. C'est un passage obligé car toute personne salariée doit pouvoir continuer à être productive tout en assurant et assumant son rôle d'aidante sans pour autant subir de souffrance physique ou psychique. L'un des enjeux est donc de changer le regard de l'entreprise qui ne doit pas voir en une personne aidante quelqu'un de vulnérable, mais plutôt une personne rencontrant des difficultés pour lesquelles des solutions existent. À ce titre, je pense qu'une structure extérieure à l'entreprise, composée de professionnel·les dédié·es capables d'accompagner les aidantes et aidants salarié·es et de faire le lien avec toutes les organisations du territoire concernées par le sujet, serait une solution efficace.

Êtes-vous à moyen terme plutôt optimiste ou pessimiste sur ce sujet de société ?

Je suis à la fois l'un et l'autre. Mais une chose est certaine : c'est maintenant ou jamais qu'il faut prendre cette probléma-



tique à bras-le-corps. Il est nécessaire pour cela de multiplier les expérimentations en termes d'information, de sensibilisation, de détection et d'action. Il faut aussi imaginer des systèmes où les personnes aidantes en entreprise se sentiront libres d'évoquer leur situation, sans peur ni honte. Un chiffre est à retenir : un quart seulement des salarié·es ont informé leur entreprise de leur situation d'aidance. Cette donnée montre l'ampleur du travail à effectuer !

OLIVIER FREZET EN BREF

Directeur DomCare Aidance Dépendance Autonomie du Pôle Action Sociale et Formation de la Maison de santé protestante de Bordeaux Bagatelle, Olivier Frezet est aussi le Président de Vivre Avec, une association reconnue d'intérêt général qui propose un service de cohabitation intergénérationnelle solidaire sur la métropole bordelaise, Libourne et Arcachon. Il a également participé à l'écriture de L'aide aux aidants à l'aide ! en 2015, Enjeux et défis de l'habitat intergénérationnel solidaire en 2018, Aidons les aidants, osons l'Aidance ! en 2021, Vieillir, habiter demain, enchanter de nouveaux chemins en 2022 et L'abécédaire des sentinelles de l'Aidance en 2023 avec le Professeur Jean Bouisson.

ACTE 1

« SENSIBILISER »

Dans le sondage BVA/Fondation APRIL de 2022, les deux-tiers des personnes aidantes et des non-aidants (respectivement 66% et 67%) considèrent que **« chacune et chacun d'entre nous doit être sensibilisé-e à la thématique de l'Aidance. »**

En dépit des avancées réalisées ces dernières années, le rôle d'aidant-e reste largement perçu comme insuffisamment valorisé par les pouvoirs publics, tant par les personnes aidantes que les non-aidantes (89%). **La reconnaissance sociale officielle du statut d'aidant-e est d'ailleurs une piste jugée « très utile » par une personne aidante sur deux.**

Le fait que l'entreprise s'empare et communique sur le sujet permettrait d'en parler de façon plus structurée et donc de lutter contre deux fléaux : le déni d'un côté, le tabou de l'autre.

« Si des congés et des prestations sociales sont prévus pour les situations d'aidance, leur utilisation se révèle limitée, notamment parce que les dispositifs sont encore peu connus et que les démarches apparaissent trop complexes ou trop peu accessibles, mais aussi plus fondamentalement parce que les personnes aidantes se reconnaissent peu comme telles. Le sujet reste impensé, y compris par les personnes aidantes elles-mêmes. ».

France Stratégie – Engagement des entreprises pour leurs salariés aidants

LES AIDANTS FAMILIAUX

Baromètre d'opinion*

67%

dans leur vie privée

79%

dans leur vie professionnelle



n'ont pas connaissance d'une situation d'aidant familial



51%

n'en ont jamais entendu parler ou sans savoir précisément de quoi il est question

85%

des personnes qui savent de quoi il s'agit ont une bonne à très bonne opinion des aidants familiaux



80%

des salariés sont prêts à participer à une formation de sensibilisation sur les enjeux des aidants familiaux salariés



*Baromètre d'opinion des français actifs sur les aidants familiaux exerçant une activité professionnelle

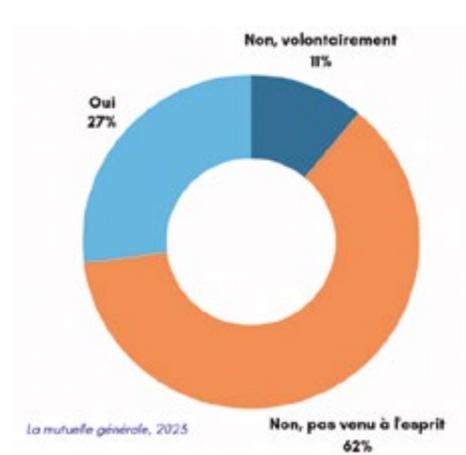
LA MUTUELLE GÉNÉRALE - JUILLET 2023



La question du temps de travail et des horaires aménagés, ainsi que l'absentéisme ressenti par de nombreux·ses aidant·es comme une triple peine – surcharge, culpabilité de l'absence et sentiment d'« illégitimité » de cette absence... autant de facteurs qui renforcent le silence, voire le déni, chez les aidant·es salarié·es. **Ainsi 73% des salarié·es aidant·es n'ont pas informé leur employeur de leur situation (+4% en 3 ans).**

65 % des salarié·es aidant·es se déclarent « pas assez informé·es » sur leurs droits, les démarches et dispositifs existants et 32 % demandent davantage d'informations (Étude Ocirp-Viavoice, 2021, Salariés aidants et dialogue social). Près de 60% reconnaissent même ne pas savoir si des dispositions spécifiques d'accompagnement des salarié·es aidant·es existent au sein de leur entreprise !

Les outils d'informations peuvent être divers (de l'affichage en entreprise ou une info par newsletter interne, à l'aide à l'identification des quelques structures de référence sur le territoire), l'orientation et l'accompagnement relèvent ensuite davantage du médico-social (public et relevant de l'économie sociale et solidaire) propre au territoire avec lequel l'entreprise a des contacts plus ou moins étroits.



INTERVIEW

PHILIPPE LASSALLE SAINT-JEAN

Co-dirigeant de Maison Meneau

« Un phénomène qui touche beaucoup de salariés mais dont on ne parle pas ! »

Pourquoi la question des aidants vous interpelle-t-elle ?

Maison Meneau est une PME artisanale qui a fait le choix de s'engager fortement dans la RSE par conviction et est labélisée selon le référentiel For Life du groupe Ecocert. Cette dimension s'exprime sur le plan environnemental par le choix d'une production bio et équitable, avec des engagements tri annuels à prix garantis en faisant le choix de matières premières locales ou régionales. Une centrale solaire sur le site nous permet de réduire l'impact énergétique et auto consommer. Sur le plan social, nous travaillons sur l'amélioration de la rémunération des collaboratrices et collaborateurs dans une logique de partage de la valeur. Notre entreprise familiale à taille humaine fait que chacun se connaît par son prénom et nous organisons régulièrement des temps de convivialité entre nous. Malgré ce contexte, la question des aidantes et des aidants n'est pas exprimée dans notre entreprise. J'observe aussi qu'elle n'a jamais été abordée par les instances des multiples organisations professionnelles auxquelles j'appartiens. Ce silence m'interroge... En 2020, pendant la Covid, j'avais produit une solution hydroalcoolique que j'offrais localement. J'avais rencontré à cette occasion une responsable d'association qui est re-

venue vers moi lorsqu'elle a su que nous avions des locaux à louer. Il s'agit de l'association Le Temps de Vivre qui assure du service à domicile et de l'aide à la personne. La question des aidants dans l'entreprise concerne beaucoup de salariés mais, paradoxalement, on n'en parle pas...

Comment l'expliquez-vous ?

Je pense que notre éducation judéo-chrétienne concourt à ce silence. Il existe une forme de pudeur à évoquer des sujets intimes et familiaux, comme si ce qui se passait à la maison n'avait pas droit de cité dans l'entreprise. Mon statut « de patron » fait aussi qu'on aborde avec moi plus facilement les questions financières que les difficultés rencontrées dans la vie personnelle. Nous disposons d'un support DRH externalisé qui assure une mission d'écoute et de veille du personnel mais les échanges sont individuels et confidentiels. Enfin, contrairement à d'autres cultures, nous avons en France la peur de l'échec, avec une interdiction de rater. Or, un salarié très occupé physiquement ou psychologiquement par son activité d'aidant peut inconsciemment se sentir fragilisé ou vulnérable s'il en fait état. De fait, la plupart du temps, ce n'est qu'au détour d'une phrase que nous apprenons que telle collaboratrice ou tel col-

laborateur est concerné par telle ou telle situation d'aidant, et souvent parce que la société en parle de façon positive. C'est le cas du handicap par exemple avec le film « un petit truc en plus » ou encore « les jeux paralympiques » qui abordent le sujet sous un angle très positif. Mais sinon, c'est plutôt l'omerta...

Seriez-vous ouvert à la mise en place d'un dispositif pour faciliter l'expression des aidantes et aidants de votre entreprise ?

Je suis toujours ouvert aux actions qui apportent du mieux-vivre ensemble dans l'entreprise. J'ai la conviction qu'il y a quelque chose d'intéressant à creuser autour de la RSE pour créer du lien et du collectif avec le personnel autour de considérations autres que celle de l'activité professionnelle proprement dite. Le problème des PME comme la nôtre tient à la difficulté de trouver le bon équilibre entre une démarche bienveillance proactive d'un côté, un comportement intrusif de l'autre. Rendez-vous compte que j'ai appris, bien après le décès de mon père, par la bouche de ses anciens collaborateurs, que ce dernier les avait beaucoup aidés à des moments douloureux de leur vie, alors qu'il ne m'en avait jamais parlé ! Le culte du secret est omniprésent. Je crois qu'il est effectivement important que toutes les entreprises – y compris les PMI/PME - se



saisissent du sujet. On a toujours tendance à attendre des pouvoirs publics qu'ils s'emparent des problématiques sociales. Or, on vit de plus en plus âgé, avec toutes les questions que cela pose. Il ne faut pas oublier enfin que l'entreprise – même aux 35 h – reste le lieu où l'on passe le plus de temps actif de notre vie d'adulte. C'est un lieu d'échanges où il faut entendre les difficultés et chercher des solutions pour les soulager...

MAISON MENEAU EN BREF

Créée en 1879, Maison Meneau est une entreprise familiale girondine spécialisée dans les sirops et les jus de fruit bio installée à Saint-Loubès. Codirigée par Vincent et Philippe Saint-Jean, l'entreprise d'une quarantaine de salariés a investi en 2021 dans un nouveau site de 20 000 m² sur 55 000 m² de foncier pour assurer son développement.

ACTE 2

« DÉTECTER »

Comme le fait remarquer Olivier Frézet les aidant-es qui se déclarent comme telles sont souvent des personnes « overbooké-es » par cette situation, synonyme d'usure psychique et physique. En effet, cela exige au quotidien une grande disponibilité et la capacité à mobiliser d'importantes ressources physiques, psychologiques et intellectuelles. Tout en reconnaissant la réalité de cette situation, il se refuse à limiter l'image de l'aidant-e à des individus qui se dévouent corps et âme au profit de l'autre, asphyxiés par une charge mentale ou physique nécessitant un répit. Il parle à ce titre d'une face immergée de l'iceberg regroupant des personnes dont l'aidance s'avère plus légère. « Ça commence par des « ondelettes d'inquiétudes » lorsqu'on est au travail, en se demandant ce qui va se passer pour un-e proche. L'Aidance ne prend pas forcément la forme d'un engagement quotidien de 6 h ou l'obligation de vivre avec ou à côté d'un parent ».

Les salarié-es aidant-es sont en effet confrontés à de nombreux défis : une charge mentale accrue qui affecte leur santé et leur moral ; un manque de temps pour équilibrer vie professionnelle, rôle d'aidant-e et vie personnelle (souvent reléguée au second plan) ; des difficultés financières (ex : le coût des EHPAD pour leurs parents en plus des frais de scolarité des enfants) ; et une évolution professionnelle parfois mise entre parenthèses – selon l'Ocirp, 4 salarié-es sur 10 ont renoncé à une opportunité professionnelle.

Les aidants estiment que leur rôle a un impact négatif



31%

sur leur vie sociale



29%

sur leur moral



29%

sur leur sommeil



27%

sur leur santé

source : APRIL, Baromètre des Aidants, 2022



20h par semaine

au moins, temps consacré par 1 aidant sur 5

27%

dont sans aucune aide d'un professionnel

source : APRIL, Baromètre des Aidants, 2022



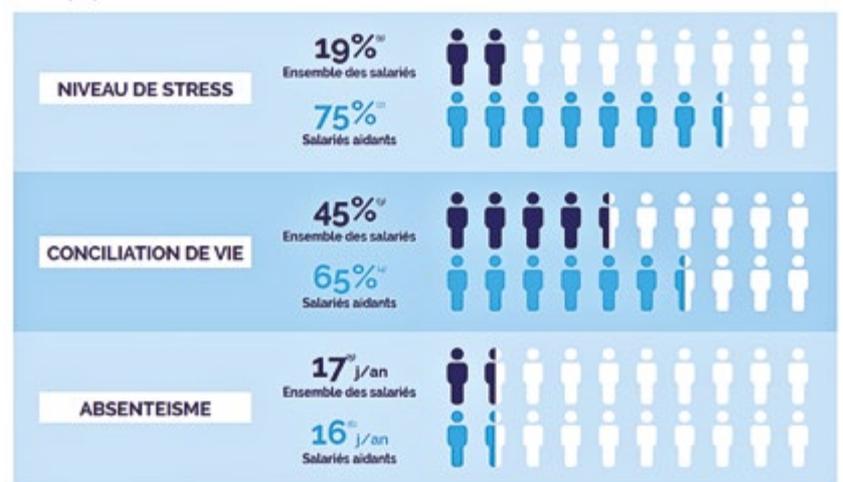
Les salarié-es aidant-es peuvent susciter au départ, des craintes quant à leur productivité (absentéisme, motivation...) ou leur intégration dans les équipes. Ces craintes sont le plus souvent erronées dès lors que la situation est connue et a pu être correctement anticipée et accompagnée.

Magalie Doray, responsable de l'engagement sociétal pour AG2R La Mondiale en Aquitaine, relate une enquête menée par la mutuelle santé, prévoyance, épargne, retraite. Elle indique que les salarié-es aidant-es se tournent d'abord vers la direction des ressources humaines et non vers leur management de proximité pour évoquer leur situation. L'attitude de réserve des personnes aidantes est

d'autant plus paradoxale que ces dernières semblent souvent plus engagées dans l'entreprise quand celle-ci leur permet d'accompagner leurs proches. Une étude (OCIRP/VIAVOCE 2023) indiquerait à ce titre qu'une personne aidante bien accompagnée serait plus productive si elle se sent soutenue par sa hiérarchie et ses collègues.

L'enjeu pour l'entreprise est donc de pouvoir anticiper les problèmes et prévenir les conséquences des difficultés psychologiques et de santé de leurs salarié-es aidant-es avant qu'il ne soit trop tard. Des dirigeant-es, aux différents services (RH, social...), responsables, collègues et CSE sans oublier les structures externes telles que la médecine du travail, toute la chaîne est impliquée. Ceci pour le bienfait de toutes et tous : salarié-e aidant-e mais aussi l'entreprise et l'ensemble de ses salarié-es.

Les proches aidants en entreprise : quelques éléments clés comparatifs avec le reste de la population active



(1) Work force View in Europe 2019;

(2) 75% étude OCIRP 2018 vs ensemble des salariés (19% enquête);

(3) Salarié au travail Malakoff Médéric 2015;

(4) Etude Robert Half IFOP 2018;

(5) Baromètre annuel Ayming;

(6) BVA Novartis 2010 / Etude santé au travail Malakoff Médéric 2016

GUIDE PRATIQUE PROCHES AIDANT·ES ET COMPÉTENCES POUR L'EMPLOI 2023

ACTE 3

« AGIR »

Selon l'enquête de l'observatoire solidaire de la Mutuelle générale, sur plus de 2000 personnes interrogées, 83% ont une bonne à très bonne opinion des salarié·es aidant·es et **92% voient positivement à très positivement la mise en place par leur entreprise d'un système de solidarité envers leurs collègues en situation d'aidance familiale.**

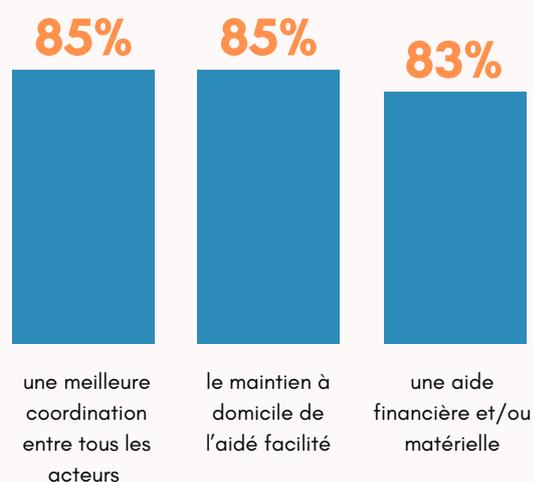
Agir aura un impact bénéfique tant sur le plan social que sur le plan économique. Mettre en place des dispositifs permettra entre autres de réduire l'impact négatif des absences liées à la situation d'aidance sur la performance et la productivité. Lors des différentes enquêtes menées auprès des entreprises, Malakoff Humanis note que plus **d'un dirigeant sur deux** considère que le traitement des « fragilités » a un impact positif sur la performance sociale et économique de l'entreprise.

Plusieurs actions peuvent être mises en place dans le cadre de la politique sociale de l'entreprise, en termes de QVCT (prévention des risques de santé ou psycho-sociaux) ou de RH (évolution professionnelle, formation...).

Les personnes ayant pris part aux ateliers soulignent « un flou généralisé », évoquant « des arrangements au cas par cas ». Dans les entreprises de grande taille, des accords peuvent

être conclus sur le sujet de l'aidance, mais dans les petites et moyennes entreprises, la question dépend encore souvent fortement de l'humanisme des responsables ainsi que de la structure de leur pyramide des âges. « Rien n'est anticipé ni institutionnalisé » conclut l'atelier d'une même voix, reprochant une approche « curative mais assez rarement préventive ».

TOP 3 des solutions souhaitées par les aidants pour leur faciliter la vie



Baromètre des Aidants - AVRIL 2022

Un cas d'école. L'expérimentation grandeur nature de la Maison de Santé Protestante de Bordeaux – Bagatelle largement plébiscitée par les salariés

Dans le cadre de ses actions innovantes, la MSPB a mis en place en 2017 une expérimentation « Aide aux Salarié·es Aidant·es » visant ses salarié·es qui ont un rôle d'aidant·e, que ce soit auprès d'un enfant ou d'un adulte. L'objectif était de permettre aux collaboratrices et collaborateurs concernés de concilier vie professionnelle, vie familiale et difficultés liées à leur rôle d'aidant.

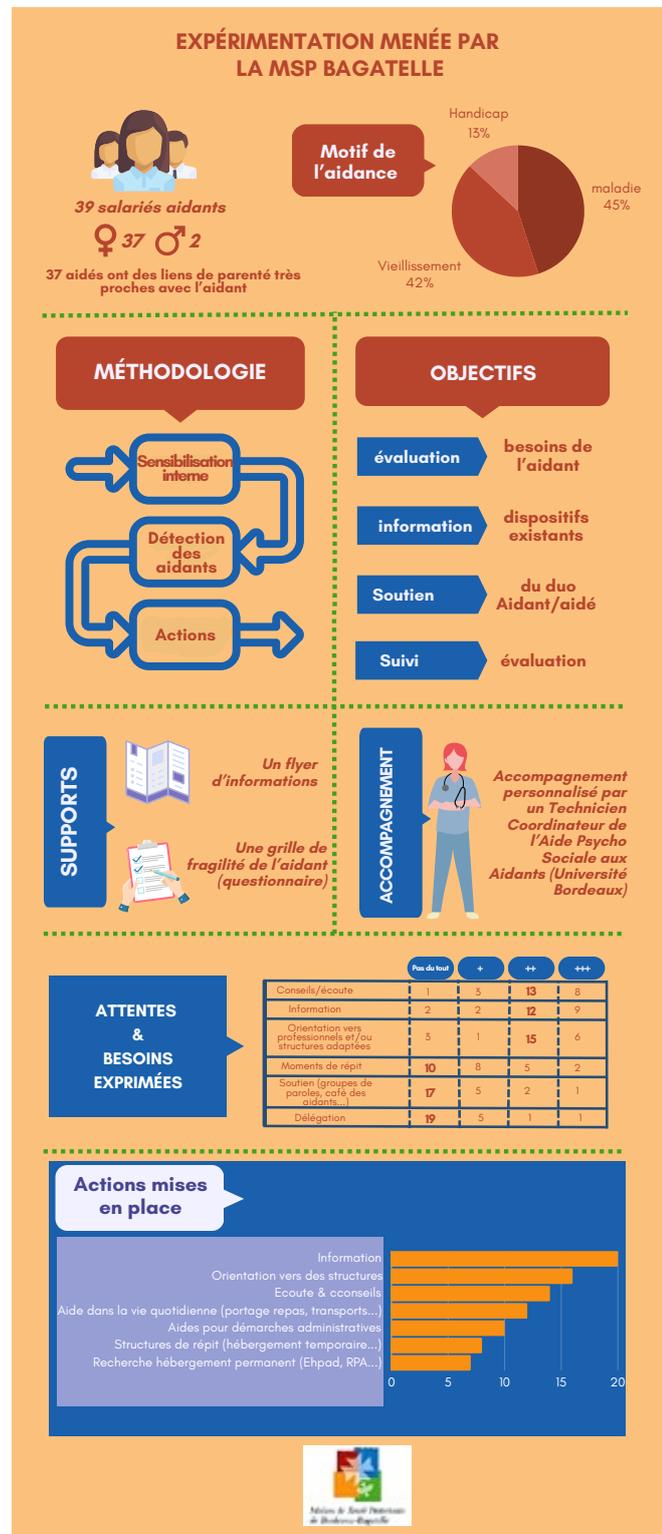
Intervention d'un spécialiste externe à l'entreprise

Issu d'une formation universitaire unique à Bordeaux, le Technicien Coordinateur ou la Technicienne Coordinatrice de l'Aide Psycho-Sociale aux Aidants (TC APSA) est un·e professionnel·le spécialisé·e dans l'accompagnement des familles et des proches de personnes présentant une dépendance liée à un handicap, à une maladie chronique et/ou au vieillissement.

sement pathologique. Grâce à ses connaissances sur les problématiques psycho-sociales des aidantes et aidants, en santé publique, en droit et en gestion, le coordinateur proposait un accompagnement personnalisé aux aidant-es en travaillant dans une approche globale de la qualité de vie de la famille et du binôme aidant-e-aidé-e. Ses missions consistaient à évaluer les besoins des aidant-es, à les informer sur les dispositifs existants et adaptés, à mettre en place des actions de soutien et d'accompagnement pour le couple aidant-e-aidé-e, à assurer un suivi régulier des situations rencontrées, et à réaliser une étude quantitative et qualitative des services rendus.

L'évaluation de cette expérimentation a permis de tirer des enseignements sur l'impact des outils d'information utilisés pour faire connaître le dispositif, notamment sur l'appréciation des réponses apportées par rapport aux besoins et aux attentes des aidant-es. Pour ce deuxième item, les chiffres parlent d'eux-mêmes : **100% de satisfaction sur les délais de réponse et la prise de contact du coordinateur ou de la coordinatrice et 100% de satisfaction sur son sens de l'écoute, les conseils apportés et sa disponibilité.**

Sur les bénéfiques de l'accompagnement, 60% des aidant-es concerné-es expriment que l'action leur a permis de trouver « assez bien » une harmonie entre leur rôle d'aidant-e et leur poste de travail contre 40% qui ne se sont pas prononcé-es. Au final, **100% des salarié-es aidant-es ont été satisfait-es du dispositif** qui a permis en outre à la MSPB de cerner en profondeur le profil de cette cohorte d'aidant-es (grâce à un questionnaire en amont), et à imaginer des perspectives et des pistes d'actions (en aval). Enfin, alors que ces salarié-es ne se sentaient que peu soutenu-es par leur établissement lors de la première rencontre avec le TC APSA, **80% se sont sentis entièrement valorisés** par leur employeur en tant que personne aidante après plusieurs semaines d'accompagnement, preuve de son impact.



INTERVIEW

MAGALIE POINSU

Directrice de la RSE, de la Communication et des Relations extérieures
de Régaz-Bordeaux

« Une question de plus en plus prégnante »

Comment Régaz appréhende la question des aidantes et des aidants ?

Ce sujet devient de plus en plus prégnant au sein de notre entreprise. La moyenne d'âge de notre effectif est de 49 ans et 20% de nos collaboratrices et collaborateurs partiront à la retraite d'ici 2030. Un certain nombre d'entre eux ont des parents âgés dont ils s'occupent, une question que je connais personnellement et qui n'est pas tabou chez Régaz pour plusieurs raisons. La première est historique. Notre entreprise dispose d'un statut particulier¹ qui assure au personnel une protection issue d'une mobilisation sociale historique. Nos aidantes et aidants bénéficient ainsi d'une certaine souplesse dans leur emploi du temps par exemple² en accord avec leur hiérarchie. La seconde tient au fait que nous disposons au sein de l'entreprise d'un médecin du travail et d'une infirmière à demeure avec, de surcroît, la présence hebdomadaire d'une assistante sociale dont l'apport est précieux, tant sur le plan psychologique que pratique. Enfin, le travail que nous effectuons en matière d'écoute

du personnel dans une logique d'amélioration de la qualité de vie au travail facilite les échanges.

Avez-vous le sentiment d'être « privilégié » sur le sujet par rapport à d'autres entreprises ?

Je suis chez Régaz-Bordeaux depuis 3 ans et je constate que notre personnel est très soutenu par rapport à d'autres entreprises qui sont plus contraintes par leurs résultats ou leurs effectifs. Si une aidante ou un aidant se rend à notre service RH, il ou elle pourra bénéficier de certaines facilités. Maintenant, si nous disposons de leviers, nos pistes de progrès sont multiples en la matière. Nous n'avons pas encore identifié par exemple les jeunes aidant-es de l'entreprise ni mis en place de dispositifs spécifiques pour les personnes concernées.

Plus largement, quel rôle les entreprises doivent-elles jouer sur la question des aidantes et des aidants ?

Le monde économique a bien évidemment un rôle à jouer par rapport à cette problé-



matique. Il est de son intérêt individuel et collectif de faciliter la vie des salarié-es dans une logique de responsabilité sociale et sociétale. Mais les entreprises n'ont pas les moyens de prendre le leadership sur cette question générale des aidantes et des aidants qui touche à des prérogatives de santé publique, de droit du travail, de solidarité... Je suis aussi consciente que les

collectivités ne peuvent pas tout prendre en charge. Il faut donc arriver à panacher ce soutien entre tous les acteurs en n'occultant pas un autre vrai sujet : la gestion du grand âge.

1 Depuis la loi n° 46-628 du 8 avril 1946 sur la nationalisation de l'électricité et du gaz, les industries électriques et gazières bénéficient d'un statut spécifique, prévu par l'article 47 de cette loi.

2 Régaz bénéficie de la semaine de 4 jours depuis 1996

RÉGAZ-BORDEAUX EN BREF

Gestionnaire de réseau de distribution de gaz sur 46 communes de Gironde, Régaz-Bordeaux emploie 260 collaborateurs et collaboratrices, gère 3 550 km de longueur de réseau et alimente près de 225 000 points de consommation. Régaz-Bordeaux est labellisé Engagé RSE « Confirmée » soit le niveau 3 du référentiel de l'AFNOR.

Pour une approche territoriale de l'Aidance



LA COOPÉRATION TERRITORIALE

vecteur d'une réflexion approfondie

Conçu dans une optique résolument « pratique », le travail mené par la Chaire Territoires de l'ESS au travers de différents ateliers a permis de mener une réflexion approfondie sur la dimension sociale, sociétale et territoriale de l'Aidance. Cette situation nécessite en effet un accompagnement qui touche de nombreux aspects de la vie personnelle et professionnelle : écoute, orientation, personnalisation, aides financières, relais, répit... Elle soulève des problématiques complexes - financières, familiales, médico-sociales etc - et interconnectées nécessitant un accompagnement social qui ne peut pas être réalisé complètement au sein de l'entreprise. D'où l'idée de mutualiser le travail social pour proposer un accompagnement personnalisé ; toutes les structures n'ayant pas les ressources nécessaires pour y parvenir. Si elles ne prennent pas en charge l'Aidance à proprement parler, elles y sont soumises de fait, ce qui les oblige à aborder cette question dans toutes ses dimensions.

- ➔ Sociale tout d'abord, car les coûts induits de l'Aidance sont nombreux pour l'entreprise : perte d'efficacité, de motivation, épuisement des salariés-es, arrêts de travail, turnover, etc.
- ➔ Sociétale ensuite, car les difficultés éprouvées par les personnes aidantes recoupent des problématiques comme la lutte contre les discriminations, l'égalité femme/homme, l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle, etc.
- ➔ Territoriale enfin, puisqu'elle soulève la question de la solidarité inter-entreprises, des fonds territoriaux de soutien à l'Aidance, de la valorisation d'un écosystème local, de la contribution au bien vivre collectif sur le territoire ou de la mise en œuvre de coopérations territoriales.



INTERVIEW

WILLIAM BALLUE

Directeur général Invest in Bordeaux

« Répondre à un enjeu majeur des entreprises »

Comment associez-vous la RTE avec votre mission d'agence de développement ?

Déjà dans l'expression même figurent deux termes qui nous interpellent : « territoires » et « entreprises ». Ensuite, le contexte de l'après COVID a été déterminant. Comme l'écrivait Jean Viard « La révolution que l'on attendait est arrivée ». La recherche de lien social, les défis environnementaux, la fracture sociale... il était nécessaire de revoir nos modèles de développement... et pour les territoires ceux de leur attractivité.

Très vite, au sein d'Invest in Bordeaux (IIB), nous avons réorienté nos actions et opté pour un positionnement centré sur une attractivité durable et raisonnée, en lien avec les nouvelles attentes des entreprises, leurs démarches RSE ainsi qu'aux aspirations de leurs salarié-es.

La RTE est une notion relativement nouvelle qui mérite d'être mieux cernée et définie. En permettant aux acteurs privés et publics de se coordonner pour innover et proposer des pistes de progrès, la coopération territoriale est un formidable levier. Dans ce contexte, les territoires, par la proximité qu'ils procurent, sont le lieu pour cela.

Quelles actions pouvez-vous avoir dans un contexte de RTE ?

Cette implication de l'entreprise dans la vie du territoire, que l'on retrouve dans le fondement même des entreprises de l'ESS, est une demande forte des français-es. Un sondage* récent a montré que 96% des Français-es attendent des entreprises

qu'elles s'imposent une responsabilité territoriale, 64% allant même jusqu'à la juger essentielle.

Il est évident que le rôle des institutions publique est majeur, ne serait-ce que pour proposer des lieux de concertation entre tous les acteur-ices et donner l'impulsion.

La mise en place de solutions ou d'expérimentations sera d'autant plus efficace que l'ensemble des structures locales seront impliquées d'entrée de jeu. IIB peut être une courroie de transmission entre les entreprises (adhérentes ou accompagnées) ; c'est ainsi que nous concevons notre valeur ajoutée. Participer et mettre en relation les entreprises et les acteurs publics qui souhaitent joindre leurs efforts pour trouver des solutions aux nouveaux défis qui se présentent à nous.

D'où votre participation dans ce travail sur le sujet des salarié-es aidant-es ?

Oui, dans la mesure où plus d'une personne aidante sur deux est salariée, et que dans le cadre de leur politique RSE, les entreprises jouent un rôle en matière d'accompagnement de leurs salarié-es qui sont également en situation d'aidance. En 2020, la stratégie nationale prévoyait justement d'inscrire cette thématique au cœur des critères de la RSE.

Dans les prochaines années, le sujet des aidantes et des aidants en entreprise va devenir un défi majeur, car leur nombre ne cesse de croître. C'est également un enjeu socio-démographique et de politique publique qui concerne à la fois les pouvoirs



tères d'implantation des projets que nous accompagnons. Le fait de disposer sur notre territoire d'outils adaptés et d'innover sans cesse pour trouver de nouvelles solutions sera à n'en pas douter un véritable avantage concurrentiel dans le futur.

Quelles conséquences en attendez-vous sur l'attractivité du territoire ?

Plus les entreprises seront associées aux pouvoirs publics et privés locaux pour répondre aux nouveaux défis économiques mais aussi sociaux et environnementaux - tels que celui des salarié-es aidant-es, plus elles se sentiront intégrées et plus leur ancrage local sera renforcé.

Selon France Stratégies, l'ancrage territorial des entreprises constitue un des facteurs déterminants de sa performance globale, que ce soit en termes de décarbonation, d'approvisionnement, de marque employeur et de rétention des talents.

Ce socle économique ainsi reformé, ce nouveau modèle de relations et de fonctionnement entre les structures locales, les solutions qui seront déployées et les expérimentations engagées seront alors autant de facteurs de la nouvelle attractivité des territoires.

*Toluna Harris Interactive pour ESS France, Les Français et la responsabilité territoriale des entreprises, 2022

publics et les autres organisations territoriales.

En outre, ces ateliers ont permis de faire émerger des propositions qui répondent aux enjeux des entreprises confrontées à leur personnel en situation d'aide.

Les conditions sont donc réunies pour poursuivre la démarche, en associant les nouvelles structures qui le souhaitent.

C'est également une préoccupation centrale en matière de ressources humaines et de soft skills en particulier, des composantes majeures qui figurent dans les cri-

INVEST IN BORDEAUX – TERRITOIRES GIRONDINS

EN BREF

Créée en 1996 à l'initiative des collectivités locales et de la CCI Bordeaux-Gironde, Invest in Bordeaux a pour objet d'identifier, qualifier et accompagner les projets d'investissement (implantations, relocalisations ou extensions) en Gironde, en coopération étroite avec l'ensemble des partenaires locaux. Elle accomplit sa mission en étroite coopération avec l'ensemble des partenaires économiques locaux, dans un souci de desserrement métropolitain et d'aménagement équilibré du territoire girondin et s'attache à considérer l'intégration de l'impact économique, social et environnemental des projets accompagnés.

PLAIDOYER POUR UNE APPROCHE TERRITORIALE

« La Responsabilité Territoriale des Entreprises peut être définie comme un entreprendre collectif et en responsabilité pour le bien commun. »¹

Timothée Duverger a mis en perspective au cours des différents ateliers la notion de RTE en lien avec l'Aidance. « Le cœur du problème se situe au sein des territoires en partant des réalités de terrain car l'Aidance est d'abord et avant tout une question de lien social. Or, ce sujet nécessite de la proximité ». Il insiste sur le fait que « cette problématique ne peut pas être que du ressort des organisations et entreprises, lesquelles n'ont ni les compétences ni les moyens de s'occuper de tout même si elles se trouvent être en première ligne » ; leur mission est d'aiguiller, d'informer, d'orienter. Il est important de souligner en effet que l'entreprise n'a pas vocation à agir à la place des pouvoirs publics mais à collaborer avec. Selon une enquête réalisée pour « Les entreprises pour la Cité » sur le sujet des aidant-es salarié-es auprès du public des PME/ETI, 19% estiment que ce n'est pas le sujet pour l'entreprise.



Leur rôle d'accompagnement ne peut donc se concevoir qu'en synergie et en interaction avec d'autres organisations. « L'Aidance percutte toute la société, dont le territoire et ses collectivités, notamment le département qui a en charge dans ses compétences les questions sociales » précise-t-il. « L'Aidance est complexe en raison de la pluralité et la diversité de ses acteurs et actrices. Sa mise en œuvre revêt une dimension médico-sociale, laquelle rentre ainsi dans l'Entreprise. L'Aidance s'inscrit de fait dans un écosystème sociétal et territorial qui pourrait être intégré à la démarche RSE ».

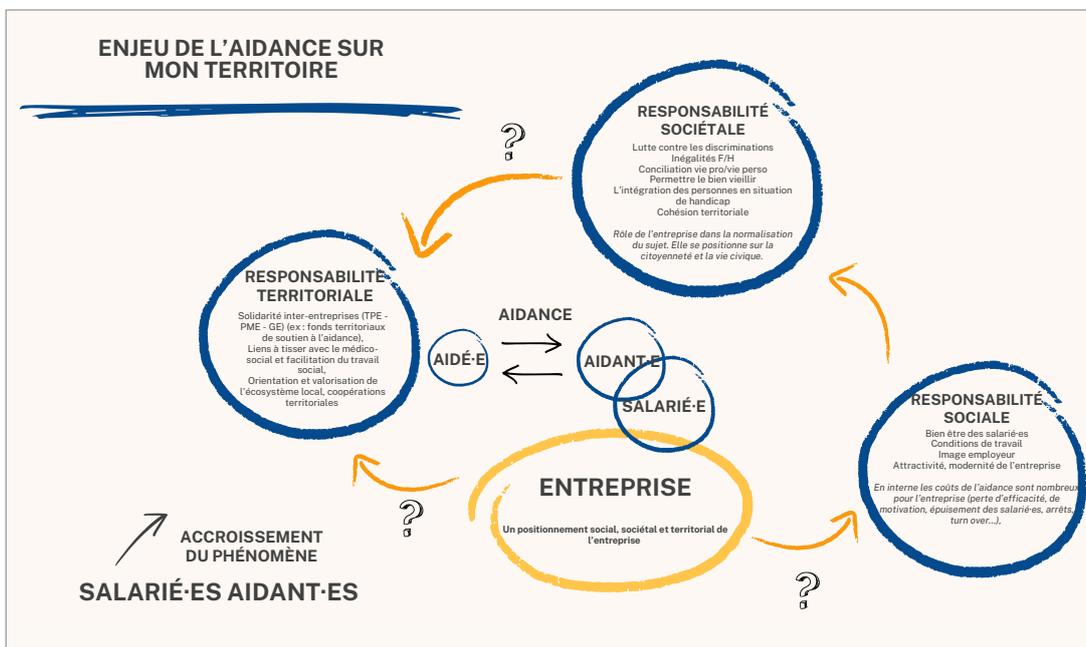
Pour Olivier Frézet, il est nécessaire de bien prendre en compte deux approches différentes. L'une est située du côté du bien-être salarié, ce qui implique de savoir comment l'aider à surmonter d'éventuelles difficultés par un accompagnement et une adaptation de son temps ou de son organisation de travail. L'autre est de déterminer comment l'entreprise peut tisser des passerelles avec le médico-social et plus largement le monde extérieur (entreprises dont celles de l'économie sociale et solidaire, avec les acteurs publics) pour répondre à cette problématique. Avec un challenge : créer l'écosystème qui permettra à ces entreprises passerelles d'intégrer les ressources du territoire au service de l'Aidance.

¹ Cf. « le livre blanc de la Responsabilité Territoriale des Entreprises » de la Chaire TerrESS (<https://chaireterres.hypotheses.org/2797>), Maryline Filippi, professeure d'économie à Bordeaux Sciences Agro, chercheuse associée à l'INRAE AgroParisTech, Paris Saclay.

UN ENJEU DE COOPÉRATION TERRITORIALE

Une des caractéristiques de la RTE c'est d'entreprendre en commun à travers la coopération de l'ensemble des acteurs répondant à un besoin identifié. Le thème de l'Aidance entre parfaitement dans cette catégorie car elle concerne, on l'a vu, l'ensemble des acteurs publics et privés. Quel que soit l'angle par lequel on aborde le thème, une coopération des acteurs et actrices semble des plus pertinentes.

S'agissant de l'information, dans l'enquête « Les entreprises pour la cité », 62% des dirigeants interrogés s'estiment peu et mal informés et 61% disent ne pas connaître les dispositifs existants, les ressources humaines, les dispositions sociales ou d'organisation du travail..., des solutions donc à imaginer et expérimenter.



Si les PME et TPE ont moins de ressources (service RH pas ou peu développé, pas d'assistant·e sociale à demeure, pas de CSE...), elles ont inversement une agilité, pour initier des politiques ciblées qui leur permettent de trouver rapidement des solutions pragmatiques pour leurs salarié·es. Les grandes entreprises, quant à elles, ont la capacité à déployer et tester des dispositifs et des outils qui pourraient ensuite être adaptés aux PME/TPE. Par exemple, lors des ateliers, a été évoquée la création d'un « compte aidant·e » ou « caisse d'aidance » incité par un mécanisme d'abondement conçu à l'échelle d'un territoire, regroupant une diversité d'entreprises et de collectivités et permettant d'accumuler des jours dédiés à l'Aidance voire de constituer une réserve financière pour faire face à la situation d'aidance. Ce principe de solidarité s'avère gagnant-gagnant car on sait que les grands groupes souffrent parfois de dysfonctionnements de leurs sous-traitants, eux-mêmes victimes de l'absentéisme de collaboratrices et collaborateurs aidant·es. Ou comment la RTE peut aider à passer d'un cercle vicieux à un cercle vertueux...

INTERVIEW

MÉLANIE THUILLIER FOURNOL

Co-directrice CRESS Nouvelle-Aquitaine

« Un modèle coopératif est à créer »

Pourquoi la CRESS N-A est-elle partenaire de ces ateliers ?

Nous sommes partenaires de la Chaire TerrESS sur l'ensemble des sujets qu'elle traite car notre organisation cherche notamment à faire le lien entre les acteurs de terrain de l'économie sociale et solidaire et la recherche. La thématique de la responsabilité territoriale des entreprises (RTE) que la Chaire étudie nous intéresse particulièrement car cette question est portée depuis longtemps par l'ESS. Quant aux aidantes et aidants dans l'entreprise spécifiquement, cette problématique nous interpelle à deux niveaux. L'humain est au cœur de l'Aidance et du modèle de l'ESS et bon nombre d'entreprises de notre secteur interviennent dans ce champ, dont notamment des mutuelles, des associations, des entreprises médico-sociales, des tiers-lieux, des organismes de formation non lucratifs etc. La CRESS N-A dispose par ailleurs d'un groupe de travail sur le bien-vieillir, un sujet connexe à celui des aidantes et des aidants de personnes âgées.

En quoi la question des aidantes et des aidants en entreprise est une thématique qui est en phase avec les valeurs de l'ESS ?

Au-delà de la dimension humaine que j'ai évoquée, l'un des points majeurs de l'Aidance est la question de la coopération,

une valeur prédominante de l'ESS. Une entreprise et un·e salarié·e ne sont pas des électrons libres mais des acteurs qui vivent sur un territoire et qui interagissent avec leur écosystème. Nous avons la conviction que sur cette question, une relation du type « client·e-prestataire·e » classique de l'économie conventionnelle ne fonctionnera pas. Il nous appartient collectivement de voir comment l'entreprise peut contribuer à utiliser la richesse produite pour accompagner les aidantes et les aidants car cette prise en charge ne dispose pas aujourd'hui de modèle économique.

Pourquoi les structures de l'ESS ont-elles « plus naturellement que les autres » un rôle à jouer en faveur des aidantes et aidants dans l'entreprise ?

Les structures de l'ESS sont porteuses d'innovations sociales et, à ce titre, les plus à même de proposer un modèle cohérent autour de l'Aidance. Ce sujet ne peut pas reposer sur une approche lucrative et individuelle. L'expérience montre qu'à chaque fois qu'on associe des objectifs purement mercantiles à des problématiques d'accompagnement humain et de santé publique, on observe des dérives. Les collectivités sous-traitent d'ailleurs un certain nombre de missions à caractère social à l'ESS car elles savent que nous partageons le même esprit de service public qu'elles... La lucrati-

tivité encadrée et la démocratie d'entreprise sont également des principes inévitables pour adresser des sujets sur le temps long en matière de « prendre soin ».

Quelles sont les pistes à suivre pour proposer aux entreprises et à leurs aidantes et aidants des solutions pérennes ?

L'Aidance en entreprise ne dispose pas vraiment de modèle de fonctionnement à ce jour et repose beaucoup sur la bonne volonté des femmes et des hommes. Il me semble donc nécessaire d'effectuer un travail de modélisation et d'accompagnement en se posant la question de la bonne échelle. Je pense que l'entreprise, écoutée par la collectivité et connue des salarié·es et citoyen·nes, constitue le meilleur point d'entrée possible pour créer des espaces collaboratifs afin de travailler ensemble. Nous avons besoin de tout le monde autour de l'entreprise – du médico-social aux collectivités en passant par les mutuelles – pour trouver les solutions, en tenant compte de la disparité d'un territoire à l'autre. Car si la situation est difficile pour toutes et tous, ce n'est pas la même vie que d'être une personne aidante à Bordeaux ou dans des villages ruraux de Nouvelle-Aquitaine éloignés des villes...



LA CRESS NOUVELLE-AQUITAINE EN BREF

La Chambre Régionale de l'Économie Sociale et Solidaire (CRESS) assure la représentation, la promotion et le développement de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) en Nouvelle-Aquitaine dont les missions ont été définies par la loi Hamon de 2014. Avec plus de 245 000 salariés et près de 20 000 établissements, l'ESS est omniprésente régionalement. Elle représente 12% de l'emploi total de notre région, pèse 6,3 milliards d'euros de masse salariale brute et concerne tous les secteurs d'activité, en particulier l'action sociale, l'enseignement, la santé, le soutien aux entreprises, les activités financières et d'assurance ou encore le sport et les loisirs.

QUELQUES INITIATIVES SUGGÉRÉES LORS DES ATELIERS

Très interactifs, les ateliers de la Chaire TerrESS se sont terminés de façon prospective. Il a été demandé aux personnes participantes d'imaginer la mise en œuvre de projets ambitieux en faveur de l'Aidance. Ce brainstorming a accouché de nombreuses idées. Elles ont été soumises à un vote pour n'en sélectionner que deux afin d'en dessiner la faisabilité. La méthode d'analyse a consisté à recenser et détailler leurs tenants et aboutissants pour passer du stade de l'idée à une pré-phase d'expérimentation. Ce cheminement nécessite de lister les structures concernées, de prendre en compte les vents favorables mais aussi les blocages éventuels à sa création, ou encore les écueils à éviter. Il a fallu enfin déterminer quels atouts peuvent nourrir le projet et favoriser sa concrétisation.

A] Mise en place d'une formation certifiante

L'idée de la mise sur pied d'une formation certifiante repose sur la nécessité de reconnaître les compétences du rôle de l'aidant·e et ainsi de le professionnaliser. Si des formations existent déjà, l'originalité de la mesure ici tient dans sa dimension « certifiante » qui sous-tend à plus long terme la mise en œuvre d'une architecture de formation initiale et continue diplômante sous la responsabilité de l'État.

L'ampleur du phénomène de l'Aidance pour les entreprises en 2024 peut être comparée à celui de l'assurance qualité à l'orée des années 1980. Il a fallu plus de trente ans entre le concept de *total quality management* « inventé » par l'américain Edwards Deming en 1950 et sa mise en œuvre effective quelques décennies plus tard. À quand la création « d'un·e manager aidant·e » formé·e et diplômé·e pour irriguer l'Aidance selon des process certifiés ?

B] Une maison dédiée à l'Aidance

Baptisé « La Maison de la Coopération » au service de l'Aidance, le 2^{ème} projet répond pour sa part à une attente forte de tout l'écosystème de l'Aidance pour clarifier son cadre, stimuler son organisation et mutualiser ses ressources. Il s'agirait « d'un espace dédié à la coopération entre les entreprises, les associations et le médico-social à l'échelle territoriale »

Cette Maison de la Coopération servira de lieu ressources en termes d'information, de chambre d'écho pour les initiatives modélisables, et de structures d'accompagnement personnalisé. Elle devrait en outre prendre en compte les problématiques propres à son aire d'influence, selon qu'elle se situe en zone rurale ou en zone urbaine. Ce souci, dit et redit par plusieurs personnes interviewées, renforce l'intérêt des approches de territoire. Actuellement il existe différentes formules telles que des sites dédiés aux aidant·es via l'Association Maison des Aidant·es par exemple mais pas de lieu structurant faisant lien avec l'entreprise.



C] Autres initiatives évoquées

D'autres initiatives pertinentes n'ont pas pu être abordées dans le cadre de ces ateliers, bien qu'elles présentent un réel intérêt et méritent d'être mentionnées à titre d'exemples. La question de la « valorisation sociale de l'Aidance », qui pourrait aboutir à la création d'un congé similaire au congé parental, a été soulevée, appuyée par des campagnes de plaidoyer. De même, le concept de « conciergerie dédiée à l'aidance », inspiré des pratiques d'entreprises visant à alléger les contraintes personnelles des salariés, a été discuté. Ce type d'approche, qualifié de « gagnant-gagnant », pousse certaines grandes entreprises à créer des postes de « happiness manager », selon le principe que des collaboratrices et collaborateurs heureux sont plus productifs. Dans le même ordre d'idées, la mise en place d'un « compte aidant » ou d'une « caisse aidance » à l'échelle d'une entreprise ou d'un territoire pilote, le lancement d'une « hotline SOS Aidance », ou encore le développement d'une application mobile d'information et d'orientation ont été envisagés. Ce sont autant de pistes potentielles à explorer par les acteurs locaux, en coopération.

Si vous êtes intéressé·e par l'un de ces sujets vous pouvez consulter :

Magalie Doray : magalie.doray@ag2rlamondiale.fr

Olivier Frezet : o.frezet@mspb.com

INTERVIEW

ROMAIN DOSTES

vice-Président du Conseil départemental de la Gironde
à la politique des aînés et au lien intergénérationnel

« Informer, orienter et coordonner à l'échelle du département dans une logique de proximité »

Qu'en est-il de la mesure annoncée en octobre 2023 par le gouvernement de mettre en place un-e interlocuteur-trice unique pour les aidant-es par département ?

Il n'existera pas à proprement parler de « guichet unique pour les aidant-es » mais un Service public départemental de l'autonomie (SPDA) actuellement testé dans 18 départements en France. Son objectif est de simplifier et améliorer les parcours de vie, et de garantir une même qualité de service pour toutes et tous, quels que soient les territoires, les interlocuteur-trices et les situations individuelles. Ce dernier intègre en son sein la question des aidantes et des aidants. La Gironde participe à cette expérimentation qui a vocation à être généralisée en 2025. Son intérêt est d'aborder la question des aidé-es et des aidant-es à travers le SPDA qui va chercher à améliorer la visibilité et la lisibilité des solutions offertes, mais aussi à mieux coordonner toutes les structures concernées.

Est-ce que le département est la bonne échelle pour soutenir les aidantes et les aidants ?

Cette problématique exige de la proximité. D'ailleurs, lorsqu'on demande aux aidant-es auprès de qui ils et elles se tournent en cas de besoin, 90% environ ont le réflexe de contacter leur mairie. C'est la raison pour laquelle la Gironde propose aux personnes concernées 61 lieux d'accueils répartis sur

tout le territoire : 7 CLIC, et les Maisons du Département des Solidarités et leurs antennes et permanences sociales. Par sa taille critique, le Département me semble être la meilleure échelle pour informer, orienter et coordonner.

La Gironde revendique le fait d'avoir fait du soutien aux aidantes et aidants « une priorité majeure ». Comment cela se traduit-il dans les faits ?

La Gironde a mis en œuvre une feuille de route pour les aidant-es en 2020 suite à un diagnostic territorial entamé en 2018. Après analyse des besoins, nous avons créé une cartographie avec recherche multicritères pour répondre aux difficultés d'information et d'orientation du grand public. Ce service en ligne indique les actions de soutien dont peuvent bénéficier les aidantes et les aidants près de chez eux. Nous avons été par ailleurs le premier département en 2007 à proposer un soutien psychologique des personnes aidantes de personnes âgées, généralisé sur tout le territoire et étendu aux aidant-es de personnes en situation de handicap depuis 2018¹. Le département soutient aussi « les solutions de répit », très demandées par les aidantes et aidants : accueil de jour en établissement, hébergement temporaire, accueil familial, etc. Le Département soutient ainsi depuis 2010 une grande initiative partenariale en œuvre sur le territoire de la Haute Gironde (Département, EHPAD, Services d'aide à domicile, MSA...) qui permet d'or-



ganiser chaque année au mois d'octobre un séjour de répit aidant-e/aidé-e à Lacanau. Par le biais de la Conférence des Financeurs de la Perte d'Autonomie, le Département aide à la mise en place d'actions de soutien psycho-social, en individuel ou en collectif, dédiées aux proches aidant-es des personnes âgées. Le dispositif permet aussi la mise en œuvre d'actions de bien-être pour préserver la santé des personnes aidantes, des formations, des réunions d'information...

Le département n'a pas la compétence économique. Comment la Gironde peut-elle agir sur le volet des aidantes et aidants en entreprise ?

Même si les actifs et les actives peuvent bénéficier à titre personnel de toutes les actions que je viens d'évoquer, nous n'avons pas vocation effectivement à proposer un accompagnement spécifique en lien avec l'univers professionnel. Pour autant, cette question nous interpelle. Notre collectivité est le 2^{ème} employeur de Gironde avec 7 000 salarié-es et nous avons mis en œuvre différentes actions concrètes pour les aidantes et aidants qui travaillent au sein de notre collectivité². Maintenant, seules les grandes organisations sont en capacité de prendre de telles initiatives. Aussi, j'ai aimé l'idée proposée dans vos

ateliers de créer un dispositif équivalent pour les artisan-es, TPE et PME mais financé par les mutuelles et caisses de retraite en mutualisant des organisations employeuses sur un territoire donné.

Êtes-vous favorable à la création d'un statut d'aidant-e ?

J'y suis clairement favorable, à l'instar de ce qui se fait dans d'autres pays. Nous savons ainsi que certaines personnes ont besoin d'un mi-temps pour assumer leur rôle d'aidant-e mais qu'elles ne peuvent pas se permettre de perdre 50% de leur salaire. Il faudra donc imaginer pour elles un système compensatoire. J'ai pleinement conscience du poids d'une telle mesure en termes de charges sociales. Mais dans le même temps, par l'ampleur du phénomène des aidantes et aidants corrélé à celui du vieillissement de la population, il faut avoir conscience que l'écosystème de l'autonomie ne pourra pas tout gérer et que celui-ci va inexorablement se reposer de plus en plus sur la structure familiale. Préparer notre société à cette évolution dès maintenant permettra d'éviter une catastrophe sociale...

Les ateliers de la Chaire TerrESS proposent « de faire rentrer le médico-social dans l'entreprise dans un objectif de décroissance ». Est-ce que le département pourrait contribuer à une telle démarche et quel pourrait-être son rôle dans un tel cadre ?

Oui, tout à fait, j'ai été très attentif à la proposition faite dans le cadre des ateliers des Aidants dans ce sens. Je dirais que le Département peut être à la coordination d'un groupement d'entreprises engagées qui souhaiteraient tester, par exemple, la création d'une banque de congés mutualisés pour les salarié-es aidant-es, ou en lançant des partenariats avec des organismes compétents (mutuelles, caisses de retraite, etc.).

¹ Entre 2018 et 2021, ce sont 2 681 Girondines et Girondins qui ont bénéficié de cet accompagnement. 1 300 personnes aidantes en moyenne bénéficient du soutien de psychologues chaque année.

² Instauration d'une banque de jours de congé pour permettre aux aidant-es de cumuler des jours de repos, prise en charge financière du manque à gagner pour les personnes qui bénéficient de l'allocation journalière de présence parentale dont le montant ne couvre pas le salaire, allocation pour enfant en situation de handicap ou une encore une aide financière pour les séjours en centres de vacances spécialisés et pour les parents séjournant avec leur enfant en maison de repos.

PARTIE 4

Petit manuel de bonnes pratiques



**DES SOLUTIONS
SIMPLES ET ACCESSIBLES
À TOUTES TPE, PME, ETI,
GRANDS GROUPES**

DES LEVIERS D'ACTION

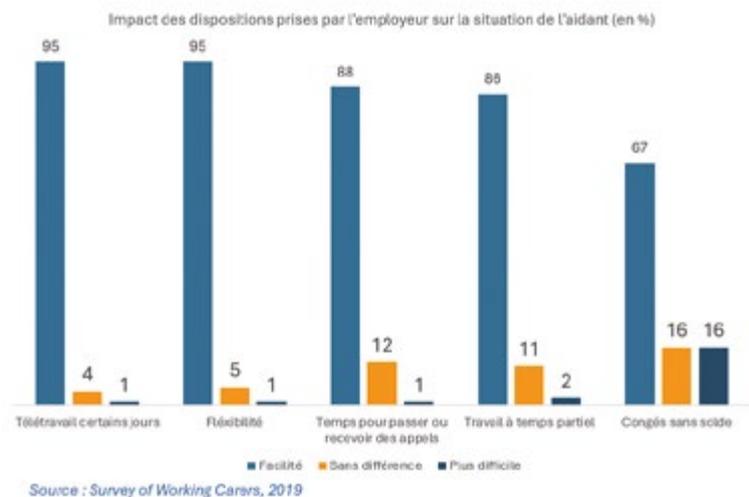
au plus près du terrain

Les entreprises ne peuvent ignorer la situation des salarié-es aidant-es et leur nombre croissant dans les prochaines années. Même si l'entreprise n'a pas vocation à agir à la place des pouvoirs publics, elle peut cependant prendre des mesures dans le prolongement de politiques sociales ou encore de son engagement RSE pour accompagner ses salarié-es aidant-es. Pour Magalie Doray, responsable de l'engagement sociétal pour AG2R La Mondiale en Aquitaine, l'une des clés est aussi de montrer qu'il peut y avoir une autre organisation du travail sans que cela coûte une fortune pour l'entreprise.

Ne rien faire implique un coût en termes de productivité et de performance économique induit par la dégradation de la santé physique et psychique de ses salarié-es avec leur corollaire sur la vie professionnelle (déconcentration, démotivation, présentisme ou absentéisme...) et l'organisation du travail.

La mise en place de dispositifs de soutien a, a contrario, un impact positif. Selon une étude menée par les associations d'aidant-es et le Ministère anglais du Travail, la mise en place de dispositifs envers les salarié-es aidant-es a permis :

- Une réduction de l'absentéisme (pour 88%)
- Une amélioration de la productivité (pour 88%), de l'efficacité (pour 75%), du climat social (pour 93%), du turn-over (pour 92%)
- Et dans une moindre mesure celle des pratiques managériales et de l'attractivité de la marque



Source : Carers UK (2013), Supporting Working Carers: The Benefits to Families, Business and the Economy,

Sensibiliser/détecter/agir » : petit mode d'emploi

Pour proposer le meilleur accompagnement possible aux salarié·es aidant·es aidants, il faut connaître la situation de chacun·e, le type d'Aidance concernée, les difficultés rencontrées dans et hors la vie professionnelle..., analyser pour bien comprendre les besoins exprimés et ainsi pouvoir envisager la meilleure réponse à apporter. Il n'y a donc pas une solution unique ! Les dispositifs mis en place seront plutôt temporaires et réévalués pour adaptation si besoin, toujours en accord avec le ou la salarié·e.

Olivier Frézet estime qu'en prenant contact le plus tôt possible avec les salarié·es aidant·es, l'entreprise anticipe les risques de rupture avec elles et eux. Prévenir plutôt que guérir impose ipso facto de se poser un certain nombre de questions : comment évoquer ce sujet avec les salarié·es ? Quel espace créer pour faciliter l'expression ? À qui doivent-ils et elles s'adresser pour une écoute attentive et sans jugement ? Autrement dit, « penser » pour « panser » les difficultés à travers une approche innovante qui fait rimer prévenance et Aidance.

A | Une offre de service complète pour les entreprises développée par la MSPB

La Fondation Maison de Santé Protestante Bordeaux Bagatelle, forte de son expérience dans l'accompagnement des aidant·es (équipe pluridisciplinaire spécifique créée en 2014 ; expérimentation d'une aide par un·e professionnel·le dédié auprès des salarié·es aidant·es de la Fondation), propose ses services pour intervenir dans des entreprises sur le sujet des aidantes et aidants. Pour ce faire elle s'appuie sur un triptyque : **sensibilisation, détection et action** (voir ci-contre).

Processus d'une démarche Aidance en entreprise

Objectifs :

Impulsion en interne,
Favoriser la compréhension
l'écoute, les échanges,
développer un climat de
confiance et rompre
l'isolement de l'aidant,
adapter les dispositifs aux
situations personnelles



Moyens :

- Information interne :
affichage, newsletter,
conférences, ateliers ... avec
témoignages et "experts"
- Sponsoring
- Identification de personnes
ressources dans l'entreprise

Objectifs :

Eviter les problèmes de
santé physique ou
psychologique (mal être,
burn out...)
Maintenir le lien et la
poursuite du projet
professionnel
Maintenir la cohésion
interne

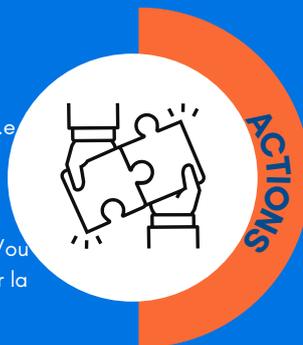


Moyens :

- Formation des managers de
proximité, valorisation de la
formation
- Adaptation des entretiens
annuels et de la visite médicale
- Grille de détection et
diagnostic de l'entreprise

Objectifs :

Bien-être physique et
psychologique de l'aidant.e
salarié.e,
Faciliter l'organisation de
l'entreprise, assurer la
continuité des services et/ou
de la production, Diminuer la
vulnérabilité ...



Moyens :

- Flexibilité (organisation,
horaires...)
- Télétravail ou passage en temps
partiel
- Don de jours entre salarié.es
- Possibilité de congés ponctuels
- Soutien financier en lien et/ou
complément des prestations
sociales
- Accompagnement
psychologique

1| Sensibilisation

Il est essentiel de commencer par sensibiliser les directions d'établissements à la notion d'aïdance et à son impact sur la vie de l'entreprise. Cette sensibilisation, souvent couplée à une démarche d'information, s'adresse également à l'ensemble des acteurs de l'organisation : managers, collègues, CSE, RH... Selon la taille de l'organisation, les responsables d'équipes et les collègues jouent en effet un rôle clé : ils connaissent les membres de leurs équipes et peuvent détecter d'éventuelles difficultés.

Selon le baromètre de la Mutuelle Générale, les salarié-es-aïdant-es qui ont abordé leur situation au sein de leur entreprise en ont principalement parlé à leurs managers (59 %), aux RH (56 %) et à des collègues (33 %).

La sensibilisation s'étend également aux salarié-es-aïdant-es eux-mêmes, afin de les encourager à s'exprimer librement et à favoriser un sentiment d'intégration et de compréhension dans leur environnement professionnel. Il est important de noter qu'un-e salarié-e peut ne pas se reconnaître spontanément comme aidant-e. Bien que près d'un tiers des Français-es aient déjà entendu le terme, 58 % des personnes aidantes déclarent ne pas connaître ce terme, selon le Baromètre Aidants de la Fondation April réalisé en 2016.

Pour accompagner cette démarche, une plaquette d'information et de présentation des dispositifs mis en place par l'entreprise peut être conçue. Elle permettra à chacun-e de mieux comprendre les défis rencontrés par les salarié-es-aïdant-es, de s'identifier éventuellement et de présenter les solutions possibles et accessibles.



2| Détection

La détection est une étape clé, proche de la phase d'information, visant à intervenir le plus en amont possible pour prévenir les difficultés liées à l'Aidance. Cet axe est essentiel : un·e salarié·e qui identifie un collègue en situation de fragilité joue un rôle de sentinelle et de relais. Une fois la situation identifiée, elle peut être confiée à un·e professionnel·le dédié·e, mis·e au service de la structure ou orienté par elle, pour un accompagnement adapté.

Pour garantir l'efficacité de ce processus, le circuit doit être facilité par la clarté des dispositifs accessibles, permettant d'organiser un rendez-vous dans les plus brefs délais. Par exemple, en s'appuyant sur un outil commun, l'ensemble des équipes peut être mobilisé et sensibilisé à cette question, prêtes à « tendre la main » en cas de besoin, telle que la grille d'alerte des difficultés (grille MSPB ou une liste de points sensibles- grille de fragilité). Ces outils permettent de repérer les signaux faibles de manière structurée. Les professionnel·les impliqué·es peuvent également adapter ou concevoir des outils spécifiques à leur structure.

3| Action

Après la sensibilisation et la détection, l'action de l'entreprise devient essentielle dans le sentiment de prise en charge sérieuse de la problématique et de soutien. L'intervention se concentre généralement sur l'aidant·e dans un cadre dédié identifié, d'un·e professionnel·le dédié·e, à l'écoute de la difficulté du ou de la salarié·e dans son intimité. Celui-ci ou celle-ci accompagne le·la salarié·e en difficulté de manière personnalisée, et établir une relation de confiance, visant à améliorer le bien-être au travail. Une première orientation peut-être réalisée par un manager de proximité, un service RH... puis il convient d'identifier une personne ressource plus spécialisée (assistante sociale, professionnel externe capable d'accompagner la situation d'Aidance dans sa globalité).

Quelques précisions apportées par J. Bouisson et O. Frezet (2023, Les salariés aidants : une rencontre entre le socio-médical et l'entreprise) au sujet de ce ou cette profession·nelle externe :

- Les problématiques des salarié·es aidant·es prennent racine en dehors de l'entreprise. Le rôle du socio-médical est d'identifier et de fournir les clés nécessaires pour les accompagner.
- Il est indispensable de faire appel à un·e professionnel·le extérieur·e, identifié·e et spécialisé·e, qui se consacre entièrement à cette question et peut être présent à des moments définis dans l'entreprise.
- Il est demandé à l'entreprise d'être attentive à ses salarié·es et à leur bien-être et de transmettre, s'il y a lieu, une demande d'aide auprès du professionnel dédié après accord du ou de la salarié·e.
- Ainsi, le·la professionnel·le dédié·e accompagne à la fois l'entreprise dans sa démarche de prise en compte des besoins spécifiques de ses équipes et les aidant·es dans l'ensemble des problématiques rencontrées.

En s'appuyant sur cette méthodologie, chaque acteur joue son rôle de manière complémentaire, garantissant une gestion optimale des situations d'Aidance, depuis la détection jusqu'à leur résolution, au bénéfice de toutes et tous.

Contact : ESAD (Equipe de Soutien aux Aidants à Domicile) - MSPB Bagatelle : **05 57 12 34 54**, (pour Bordeaux, intra rocade et territoire des Graves)

a) Supports mis en place par la MSPB : exemples de contenu

Depuis les années 2010, la Fondation MSPB Bagatelle développe des actions innovantes auprès des aidant-es. Leur expérimentation sur la question des salarié-es aidant-es est arrivée dans le cadre d'une démarche interne globale de qualité de vie au travail initiée en 2014. La même année, la branche Médico-sociale DomCare a été créée ; cette une entité comprenant, notamment une Equipe de Soutien aux Aidant-es à Domicile (ESAD) a été chargée d'évaluer la fragilité des aidant-es, d'identifier leurs besoins, de les accompagner et, le cas échéant, de les orienter vers des services d'aide complémentaires. Dans le cadre de cette expérimentation plusieurs supports ont été développés pour chaque étape de l'expérimentation.

Consignes :

- Vous pouvez répondre à certaines questions grâce à votre observation mais d'autres nécessitent de poser la question à l'aidant lui-même notamment les 2 et 3
- Vous devez cocher oui ou non (pas de choix intermédiaire)

Existe-t-il depuis au moins 3 semaines : oui non

Une plainte ou une modification de l'état de l'humeur ? (ex : tristesse, pleurs, perte d'intérêt, culpabilité, idées noires...)		
Des troubles du sommeil ? (ex : insomnie, sommeil fractionné ou écourté...)		
Troubles alimentaires avec ou sans perte de poids?		
Un changement dans le mode de relation de l'aidant avec l'aidé? (ex : agressivité, irritabilité, culpabilité...)		
Pour l'aidant, une difficulté ou une impossibilité de se faire soigner? (ex : hospitalisation ou intervention repoussées, pas de suivi médical...)		

La grille de détection : exemples de questions

Récapitulatif activité salarié.es aidant.es

Profil des salariés aidants	
Antériorité de l'aide	
Effectif dans les services	
Profil des aidés	

Diagnostic entreprise : 1ère partie

Contact : ESAD (Equipe de Soutien aux Aidants à Domicile) - MSPB Bagatelle : **05 57 12 34 54**,
(pour Bordeaux, intra rocade et territoire des Graves)

b) Grille d'évaluation relative à la dyade aidant.e/aidé.e

Cette grille, en cours d'expérimentation, a été construite à partir d'une cinquantaine de signalements faits à l'ESAD de la MSPB de Bordeaux Bagatelle par des professionnel·les du travail social. 20 d'entre eux, tirés au hasard, ont ensuite fait l'objet d'une analyse systématique concernant la description du contexte, les éventuels propos de l'aidant.e et de l'aidé.e sur leur relation, ce que l'observateur·ice a pu ressentir, de son côté, au niveau des relations au sein de la dyade. La grille qui en résulte a, comme objectif, d'aider le ou la travailleur·euse social·e à relever les éléments essentiels pour l'observation de la dyade aidant.e/aidé.e.

Grille d'observation de la dyade aidant.e /aidé.e		Jean Bouisson - Olivier Frézet, Juin 2024
Contexte	<ul style="list-style-type: none"> • Âge de l'aidant.e <input type="checkbox"/> de l'aidé.e <input type="checkbox"/>/Sexe de l'aidant.e <input type="checkbox"/> de l'aidé.e <input type="checkbox"/> • Aidant.e et aidé.e seul.es <input type="checkbox"/> • Aidant.e et aidé.e soutenu.e.s et accompagné.e.s par un ou des proches, des ami.e.s, des voisin.e.s <input type="checkbox"/> • Présence régulière aide à domicile et personnel de sante <input type="checkbox"/> • Environnement cosu <input type="checkbox"/>modeste <input type="checkbox"/>pauvre <input type="checkbox"/> 	
Que dit l'aidant.e ?	<ul style="list-style-type: none"> • Recueil verbatim (3 lignes max - ce qui vient en premier à l'esprit de l'aidant.e) • Aidant.e dit de sa relation avec l'aidé.e qu'elle est : naturelle <input type="checkbox"/> de l'ordre du devoir, de la morale <input type="checkbox"/> imposée ou rendue nécessaire par défaut <input type="checkbox"/> • L'aidant.e se sent : soutenu.e, apprécié.e par l'aidé.e <input type="checkbox"/> n'a pas le sentiment que l'aidé.e lui est reconnaissant.e de ce qu'il (elle) fait pour lui (elle) <input type="checkbox"/> a des relations conflictuelles avec l'aidé.e <input type="checkbox"/> perçoit que l'aidé.e se sent coupable des difficultés de l'aidant.e <input type="checkbox"/> se sent lui-même coupable <input type="checkbox"/> • L'aidant pense que l'aidé.e est parfois son aidant.e <input type="checkbox"/> 	
Que dit l'aidé.e ?	<ul style="list-style-type: none"> • Recueil verbatim (3 lignes max - ce qui vient en premier à l'esprit de l'aidé.e s'il ou elle peut s'exprimer) • Si l'aidé.e ne peut parler ou a des difficultés pour s'exprimer, manifeste-t-il (elle) dans les postures ou les regards envers l'aidant.e ? : de l'indifférence <input type="checkbox"/> de la reconnaissance <input type="checkbox"/> de la colère, de l'irritation <input type="checkbox"/> de la gêne <input type="checkbox"/> de la culpabilité <input type="checkbox"/> • L'aidé.e pense-t-il (elle) pouvoir aider l'aidant.e ? jamais <input type="checkbox"/> quelquefois <input type="checkbox"/> souvent <input type="checkbox"/> 	
Ressenti de l'observateur sur la dyade	<ul style="list-style-type: none"> • L'observateur est invité à centrer son regard exclusivement sur la relation entre l'aidant.e et l'aidé.e • Verbatim du ressenti de leur relation sur 3 lignes max 	



B | Zoom sur une proposition née des ateliers

L'idée de nommer « des ambassadeurs et ambassadrices aidant-es » au sein des organisations a fleuri au cours des temps d'échange des ateliers de la chaire TerrESS. Cette initiative a fait consensus. Elle s'appuie sur le fait qu'une personne identifiée et formée à l'Aidance au sein des structures facilitera l'échange, aussi bien avec la personne aidante qu'avec sa hiérarchie. Ce modèle existe déjà au Québec souvent en pointe sur ces ques-

« Dans ma structure, un dispositif prévoit des jours qu'on pourrait me donner en tant qu'aidant, mais les conditions de sa mise en place ne sont pas claires. Résultat : on ne l'utilise pas ! »

Participant aux ateliers

tions. Cette piste rejoint le procédé des groupes de partage d'expérience utilisé pour lutter contre le sentiment d'isolement. Plus connu sous la notion de « pair-aidance », il se développe beaucoup en psychiatrie, depuis plusieurs années, et plus récemment, en oncologie et en médecine. Toutes les évaluations récentes des travaux sur le sujet montrent la nécessité de bien suivre et accompagner ces expériences, avec un personnel formé et qui, pour le sujet qui nous concerne, doit savoir évaluer les difficultés des pairs aidants. Ces précautions données, le caractère positif de la dimension collective de l'Aidance est souligné par des participant-es. « Les compétences des un-es servent aux autres, dans une logique de formation » souligne un témoin.



C | Guides pratiques

1 | « Aidance, compétences et emploi »

La question des proches aidant·es occupe une place grandissante au sein des entreprises.

La valorisation de leurs compétences induites par l'aide qu'ils et elles apportent à leur proche malade, en situation de handicap ou de dépendance, sont incontournables sur le marché du travail.

En 2020, AG2R LA MONDIALE, l'Association Française des Aidants et le Cercle Vulnérabilités et Société, rejoins par la FNCIDFF, Fédération nationale des Centres d'Information Droits des Femmes et des Familles initient – avec le soutien du Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion – une démarche inédite d'identification des compétences induites par l'aide à un proche malade, en situation de handicap ou de dépendance, ainsi que de son potentiel de valorisation sur le marché du travail.

Les conclusions font clairement apparaître que les situations d'aidance renforcent et/ou génèrent des compétences considérées comme d'avenir par les recruteurs.

Un guide pratique 'Aidance, compétences et emploi' est à votre disposition pour identifier ces compétences et en faire une force pour votre entreprise.



Contact : aidance-et-emploi@ag2rlamondiale.fr

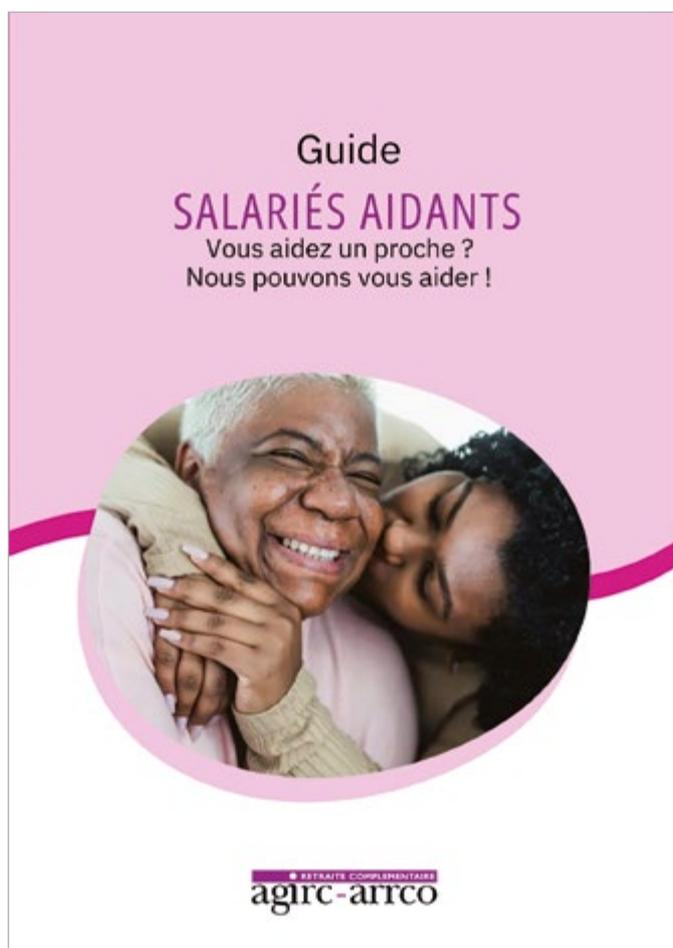
Pour télécharger le Guide complet :

<https://www.ag2rlamondiale.fr/service-valoriser-les-competences-des-aidants>

2| « Guide pour les aidants qui travaillent »

Les caisses de retraite complémentaire proposent des aides financières individuelles spécialement destinées aux proches aidant-es, notamment pour leur permettre de financer des solutions de répit, des actions de soutien psychologique, des formations, etc. Renseignez-vous auprès du service Écoute, Conseil et Orientation de votre caisse.

Dès 2006, l'action sociale Agirc-Arrco a travaillé à développer de nouveaux services en faveur des proches aidant-es. Aux côtés des initiatives déployées par chaque caisse de retraite, ce guide est aujourd'hui proposé à l'ensemble des entreprises et du personnel cotisant à l'Agirc-Arrco. Son objectif est de faciliter leur quotidien souvent chargé en rassemblant au sein d'un même support des informations répondant à leurs différents besoins.



Pour télécharger le Guide complet : <https://urlr.me/GhQzD>

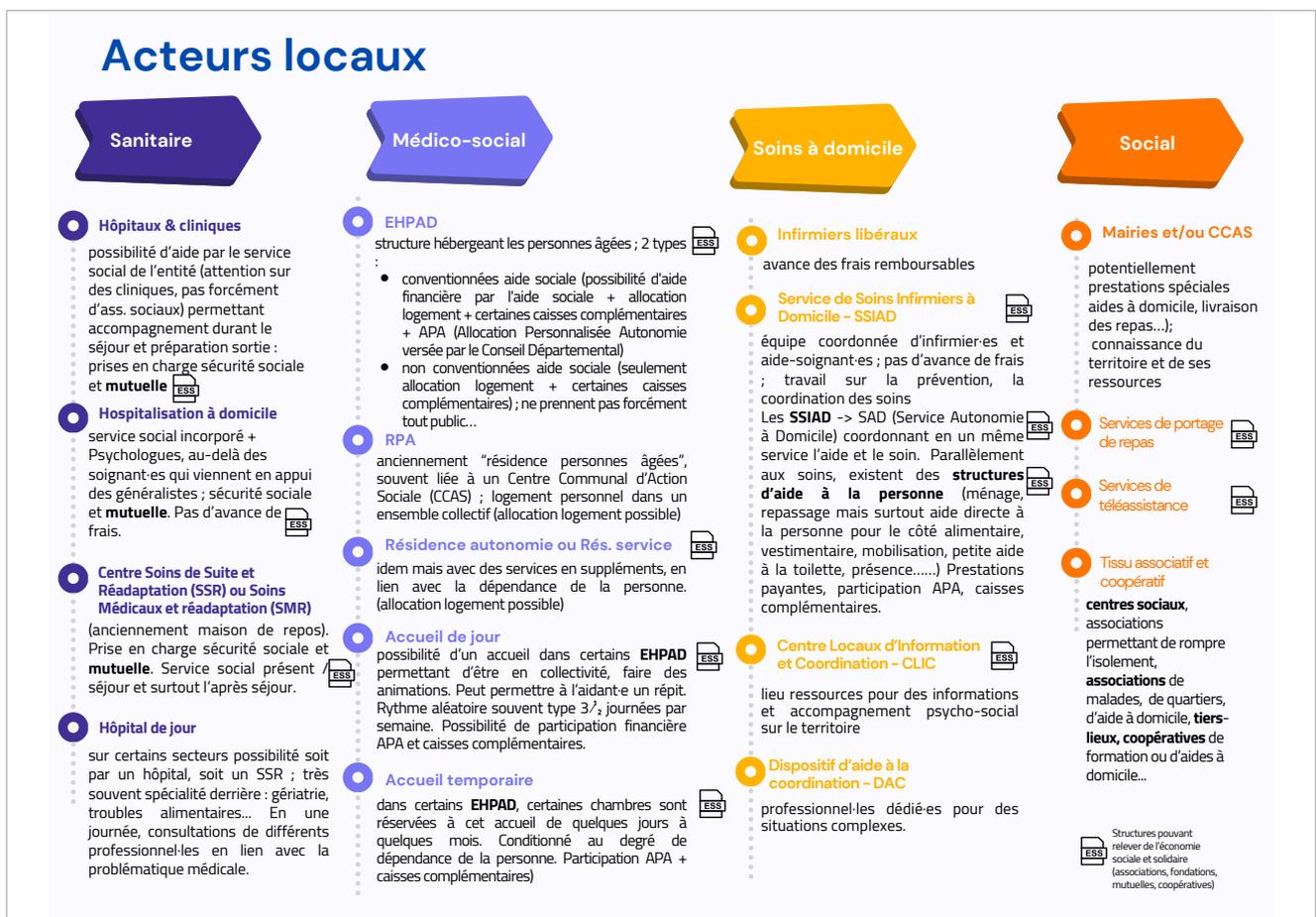
Pour connaître le nom et les coordonnées de votre caisse Agirc-Arrco :

www.agirc-arrco.fr

rubriques : Mes services / Actifs / Connaître ma caisse de retraite et Mes contacts / annuaire des caisses de retraite

D | à titre indicatif, exemples d'outils et supports pratiques

1 | Tableau synthétique des acteurs sanitaires, médico-sociaux, de soins à domicile et sociaux pouvant accompagner les aidants familiaux dans leur rôle.



* Liste non exhaustive et à adapter à chaque contexte territorial.

2| Informations

a) Plateformes informant sur les dispositifs existants et permettant d'orienter les personnes aidantes et téléphones utiles



Sur le web :

L'Association française des aidants. www.aidants.fr Articulée autour d'une équipe pédagogique pluridisciplinaire (juridique, médiation, formation, aide psychosociologique, gestion de carrière ...) l'association organise des cafés des aidants dans toute la France. Elle possède un centre de formation certifié Qualiopi et son site propose un fonds documentaire.

AGIRC-ARCCO, Soutenir un proche <https://urlr.me/NKAPE> propose un ensemble de services pour aider les aidants dans leur vie quotidienne.

Ma boussole aidants - <https://maboussoleaidants.fr/> : coopérative portée par la Fédération Agirc-Arrco, service digital gratuit qui centralise les informations et aides disponibles en proximité des aidant·es et de leurs proches.

La Compagnie des aidants - <https://lacompaniedesaidants.org/> Association nationale de soutien aux aidant·es. Assure des formations gratuites en ligne, anime une communauté d'entraide pour favoriser la pair aidance, réalise un podcast « la voix des aidants »

Aidons les nôtres - www.aidonslesnotres.fr/ Le portail communautaire d'AG2R LA MONDIALE dédié aux aidant·es. Apporte un soutien quotidien et des réponses concrètes à toutes leurs préoccupations.

Aidants attitude - <https://aidantattitude.fr/> - Fonds de dotation – Conseils pratiques, informations, bibliothèque.... Réalisation de fiches pratiques « Les petites recettes entre aidants » ou « Le guide complice des aidants » à télécharger sur leur site.

Nouveau souffle - <https://nouveausouffle-asso.com/> : accompagnements personnalisés à tous les proches aidant·es (salarié·es, retraité·es, jeunes...). Propose différents programmes – ateliers d'entraide, coaching individuel, formations – assurés par des professionnel·les ayant eux-mêmes vécu le rôle d'aidant·es. Ils sont entièrement pris en charge financièrement, grâce au soutien de leurs partenaires.

La Ressourcerie, tiers-lieu à Bordeaux, Espace de convivialité et de solidarité imaginé pour soutenir les personnes accompagnant un·e proche, bien qu'ouvert à toutes et tous. Propose de nombreuses activités et un accompagnement social et psychologique <https://www.la-ressourcerie.com/>

Mon Parcours handicap www.monparcourshandicap.gouv.fr/aides informations et services pour les personnes en situation de handicap et leur proche aidant·e, renseignant notamment sur leurs droits et aides

CAF : Informations Aides Handicap : <https://www.caf.fr/allocataires/aides-et-demarches/droits-et-prestations/handicap>



Le ministère du travail, de la santé et des solidarités. <https://solidarites.gouv.fr/aidants>

Le site aborde le sujet dans l'onglet « grand âge et autonomie » puis dans l'item « agir pour les aidant-es ». Celui-ci propose le guide **Besoin de répit** : 17 fiches-repère pour présenter des formes de répit existantes, qu'il s'agisse de dispositifs nationaux ou d'initiatives locales.

Service Public.fr – Congé de proche aidant-e <https://www.service-public.fr/particuliers/vos-droits/F16920>



b) Des numéros dédiés aux aidant-es :

05 57 12 34 54 : Equipe de soutien aux aidants de personnes âgées, ESAD de la MSP Bagatelle pour Bordeaux jusqu'à intra rocade et territoire des graves – à rajouter

3646 : Service social de l'Assurance Maladie. Le numéro accompagne les personnes dans leur rôle d'aidant-e familial-e.

01 84 72 94 72 : « Avec Nos proches » pour les aidant-es, tous les jours de 8h à 22h

08 05 38 14 14 : ligne d'écoute pour les aidant-es de La Compagnie des Aidants

07 67 29 67 39 : « Association nationale Jeunes Aidants Ensemble » pour les aidant-es de moins de 25 ans

Particulièrement dans le champ du handicap :

0800 360 360 : numéro d'appel national des communautés 360, jusqu'à 18h tous les jours

09 83 21 34 21 : « Espace Singulier » pour les aidant-es, les malades et les personnes en situation de handicap.

UN EXEMPLE DE FORMATION

L'organisme de formation SCIC Culture & Santé Nouvelle-Aquitaine propose une formation à destination des salarié-es concernées « Take Care, Prendre soin de celles et ceux qui prennent soin. Reconnaître et (re)valoriser le rôle d'aidant dans la société. ». Celle-ci a pour objectif de favoriser l'épanouissement des aidant-es salarié-es

<https://culture-sante-na.com/nos-expertises/formations/take-care/>

UN GRAND MERCI AUX CONTRIBUTRICES ET CONTRIBUTEURS DE CET OUVRAGE

Jean Bouisson - Association Vivre Avec / Solidarités intergénérationnelles

Laura Briday - La Ressourcerie

Boris Callen - Monalisa Gironde

Magalie Doray et Valérie Montaigne - AG2R La Mondiale

Myrtille Dubois d'Enghien - Gérontopôle Nouvelle-Aquitaine

Marie-Laure Dufau - Invest In Bordeaux/Chaire TerrESS

Timothée Duverger et Amélia Gustave - Chaire TerrESS de Sciences Po Bordeaux

Oliver Frézet - MSPB Bagatelle

Clémence Gabarroche, Frédéric Barrière, Riziène Yachou et Jean-Lou Prat - Régaz Bordeaux

François Roudière - La Poste

Yann Hillaireau - APEC

Julia Morel et Severyne Muller et Sandra Latour - CFDT Nouvelle-Aquitaine

Isabelle Rabaud Augieras et Romain Dostes - Département de la Gironde

Mélanie Thuillier - CRESS Nouvelle-Aquitaine

Sandrine Darriet - Bordeaux Métropole

Laurent Michel - Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie NA

Ana Guyon - Michelin Développement

Marc Langlois - CRESS Nouvelle-Aquitaine et Doo Conseil

Monique Bappel - Association Teranga et terre crue

Coralie Robreau et Christophe De Matauco - La Conciergerie des Etoiles

Alexandre Bordes - O Tempora

Nous remercions tout particulièrement **Marie-Laure Dufau** pour son engagement déterminant dans ce projet et son travail de coordination éditoriale.



ANNEXES



Reproduction de deux articles co-signés
Jean Bouisson et Olivier Frezet :

- « Aidance sans rivages, Aidances sans visage »
- « Aider l'aidant. Soigner l'aidé. Pour leur dyade quel projet ? »

À PROPOS DES AUTEURS :

Jean Bouisson est Président de l'Association Vivre Avec – Solidarités intergénérationnelles ; ancien Professeur émérite de Psychogérontologie et Santé publique.

Olivier Frézet, Vice-Président de l'Association Vivre Avec – Solidarités intergénérationnelles, Directeur DomCare Aidance Dépendance Autonomie du Pôle Action Sociale et Formation de la Maison de Santé Protestante de Bordeaux-Bagatelle (MSPB)



AIDANCE SANS RIVAGES, AIDANCES SANS VISAGE

Jean	Olivier
Bouisson	Frézet

S'il y a de nombreuses publications sur les aidants il reste encore de nombreux rivages inexplorés de l'Aidance, et plus encore d'aidances sans visage.

Bruno C. a 32 ans. Il est chauffeur livreur et père de deux petits enfants. Il habite un pavillon de la banlieue bordelaise. Depuis 6 ans, tout va bien, sauf que sa femme, ses parents et beaux-parents, ainsi que ses amis les plus proches de son club de rugby, épient sans cesse le moindre de ses retards, le moindre excès, ce qui a « le don de l'énerver ». Il s'en confie à son groupe des Alcooliques Anonymes : « *Je suis conscient de mon risque de rechute, même si je suis à présent totalement sobre ; mais ce qui me fout les boules, c'est cette impression d'être constamment surveillé. Le pire, c'est que je me sens bien, mais, j'ai mal de savoir que ça angoisse les autres. Je sens leur affection et leur peur en même temps, et j'ai peur de leur peur, surtout celle de ma femme.* ».

Mme B, 55 ans, est professeure des écoles. Veuve depuis 10 ans, elle a encore l'un de ses trois enfants à charge. Elle s'occupe aussi de sa mère de 82 ans, également veuve et atteinte de la maladie d'Alzheimer, habitant un quartier proche du sien. Longtemps « léger », les troubles de sa mère se sont récemment aggravés, au point de l'obliger à jongler entre

ses tâches quotidiennes (sa classe, sa fille, ses courses, son ménage et ses repas, pour sa mère et pour elle). *Depuis peu, une amie retraitée vient garder sa mère durant la journée. Elle la change si besoin et la fait manger le midi. Constatant un état de fatigue prononcé, son médecin l'encourage à faire appel à un service d'aide à domicile ; mais Mme B. refuse. Il est « normal » qu'elle prenne soin de sa mère, et il n'est pas question qu'elle laisse « des étrangers » s'en occuper. Elle refuse également d'en parler à ses collègues qui s'interrogent sur ses fréquentes absences aux réunions, « *parce que ça ne les concerne pas* ». Elle n'accepte pas davantage que ses enfants interviennent « *parce qu'il ne faut pas que leur jeunesse soit gâchée par des problèmes qui ne sont pas de leur âge* ». Ceux-ci s'inquiètent néanmoins de plus en plus. Ils se sont confiés au médecin de Mme B : « *Notre mère est de plus en plus dépassée par mamie. Elle en arrive à la secouer violemment pour la faire bouger. Elle nous a dit qu'elle avait de plus en plus peur de lui faire mal.* ».

LES BERGES INEXPLORÉES DE L'AIDANCE :

Au cœur de l'Aidance (avec un A majuscule), il y a d'abord un lien entre un aidant et un aidé, dont la dynamique est à appréhender dans son contexte et son environnement (son écologie). Celle-ci englobe « ... celui qui aide, celui qui est aidé, le lien qui les unit, la forme et les moyens de l'aide, les différents acteurs qu'elle met en jeu, [...] »

les ressources disponibles et leur organisation, ainsi que les remèdes possibles. » (Bergua et Bouisson, 2021, p.14-15).

À ce jour, nous avons identifié plusieurs états de l'Aidance, tels que résumés dans le tableau ci- contre (Ibid, p.51) :

Principaux états de l'Aidance	Thèmes dominants
L'Anté-Aidance « naturelle »	Prévention, ouverture d'un champ d'inquiétude relatif au Bien-être et à la Santé des siens (particulièrement ses parents)
L'Anté-Aidance spécialisée	Projection, souvent anxieuse, dans un avenir incertain quant à un décès ou une maladie grave (annoncés, pressentis...) d'un proche
L'Aidance spécialisée	Responsabilité du quotidien d'un proche malade, handicapé, fragile, dépendant
La Post-Aidance spécialisée <ul style="list-style-type: none"> • effective • anticipée • extrême • institutionnelle 	Conséquences psychologiques d'une rupture (réelle ou anticipée) du lien aidant-aidé (sentiment de vide, de solitude, travail de deuil douloureux...) <ul style="list-style-type: none"> • Tout est fini, mais pas dans ma tête • Je sais que ça va finir pour moi, mais que va devenir l'aidé. • Il va mourir. J'ai passé la main ; mais quid de notre lien ? • Les professionnels ont pris le relais. Et moi ?
L'Inter-Aidance spécialisée	Crainte d'une nouvelle situation d'Aidance spécialisée, d'une rechute dans une maladie récurrente...

Notons qu'il ne s'agit pas de temps successifs, ordonnés, hiérarchisés et clairement séparés. Selon les cas et les moments de la vie, ils peuvent se répéter, voire se superposer (un accident de voiture, par exemple, et une personne devient aidante d'un conjoint qui décède après quelques semaines (Post-Aidance de l'extrême), et d'un ou deux enfants fragilisés (Anté-Aidance spécialisée, puis, peut-être, Aidance spécialisée, etc.). En fait, excepté l'Aidance spécialisée, la seule qui soit considérée actuellement, les frontières de ces états sont largement méconnues, ce qui

donne à penser que beaucoup d'aidants sont encore à identifier. C'est typiquement le cas de l'Inter- Aidance spécialisée, dont Bruno C. nous donne une illustration. Combien sont-ils ainsi, atteints de maladies récurrentes, de cancers « guéris », de troubles psychiques cycliques..., vivant dans la crainte d'une « rechute » ? Combien d'aidants, qui les ont parfois entourés pendant de longues années, n'osent pas abandonner (surtout dans leur tête) leur rôle et préfèrent demeurer sur leurs gardes?

Enfin, combien d'aidants sur ces berges floues et ces marges indécises de l'Aidance, en particulier sur tout le champ qui s'étend entre l'Aidance naturelle et l'Aidance spécialisée ?

Les frontières de ces états d'aidance sont largement méconnues, ce qui donne à penser que beaucoup d'aidants sont encore à identifier.

DES AIDANCES SANS VISAGE :

L'aidance (avec un petit a) fait référence aux configurations singulières de l'Aidance, laquelle désigne un niveau générique, de même que nous faisons la différence entre un enfant et l'Enfance. Dans la vie quotidienne, les aidances peuvent prendre une infinité de formes, selon les contextes et les états de l'Aidance traversés. Mme B., par exemple, est dans l'aidance depuis des mois, en étant passée, progressivement, d'un état d'Aidance naturelle à celui d'une Anté- Aidance, puis d'une Aidance spécialisée. Dans l'association *Vivre Avec*¹, nous observons constamment ces aidances qui ne se disent pas, qui se cachent souvent derrière un sentiment de

honte ou de culpabilité, qui «*se règlent en famille*», à distance des services sociaux, tout spécialement dans ce territoire inexploré de l'Anté-Aidance, où se situe, majoritairement, l'action de *Vivre Avec*. Toutes les recherches, les enquêtes et les mesures d'accompagnement des aidants sont focalisées, aujourd'hui, sur l'Aidance spécialisée, alors que la prévention des aidances à risque et de leurs difficultés, mériterait des travaux approfondis sur les dynamiques de l'Anté-Aidance. Il devient urgent, en fait, de connaître le visage de ces aidances invisibles.

DONNER UN VISAGE ET DU SENS AUX AIDANCES DE L'ANTÉ-AIDANCE ?

L'Anté-Aidance se déroule dans un champ où les services sociaux ont fréquemment du mal à accéder. On ne pénètre pas «*comme ça*», sans un signalement ou une quelconque demande préalable, dans l'intimité des personnes et des familles. Nous parvenons pourtant à le faire, dans l'association *Vivre Avec*, grâce aux liens que nous établissons, sur le long terme, avec les binômes jeune-senior, dans le cadre de l'habitation solidaire, et grâce au système sentinelle- passerelle établi avec l'ESAD de la MSPB de

Bordeaux-Bagatelle². Il ne s'agit, toutefois, que d'une piste récente, qui reste à consolider, et à travailler avec d'autres acteurs sociaux et des solidarités «*chaudes*»³, particulièrement à l'échelon du territoire, dans une approche inclusive, et dans une démarche intégrative et de collaborations interdisciplinaires. Il est grand temps, en tout cas, d'ouvrir le débat pour donner un visage et du sens à l'immense diversité des aidances, dans tous les états de l'Aidance.

¹ www.logement-solidaire.org

² Nous invitons le lecteur à consulter, sur ce point, notre dernier ouvrage intitulé : *Vieillir, habiter demain, enchanter de nouveaux chemins* (Jean Bouisson et Olivier Frézet, 2022). Un Abécédaire des sentinelles de l'Aidance est également en préparation, des mêmes auteurs.

³ Solidarités de proximité/ Redistributions organisées par les structures de l'Etat social. Guibet-Lafaye & Kieffer.

RÉFÉRENCES

- Bergua, V. et Bouisson, J. (2021) : *Aidons les aidants, osons l'Aidance !* Paris : In Press.
- Bouisson, J. et Frézet, O. (2022) : *Vieillir, habiter demain, Enchanter de nouveaux chemins*. Paris : Librinova.
- Guibet-Lafaye, C. & Kieffer, A. (2012). Interprétations de la cohésion sociale et perceptions du rôle des institutions de l'état social. *L'Année sociologique*, 1 (62), 195-241.

Tous les articles publiés dans le cadre de l'Olisés sont disponibles sur le site de l'association Vivre Avec - Solidarités intergénérationnelles : www.logement-solidaire.org

À PROPOS D'OLISÉS

La création de l'Olisés (L'Observatoire du Lien Intergénérationnel social, de l'innovation Sociale et de l'Économie sociale et Solidaire) répond à un besoin : initier une recherche sur l'intergénérationnel social centrée, en particulier, sur l'établissement et la réciprocité des échanges entre les jeunes adultes et les seniors (y compris les seniors les plus âgés), sur la solidarité intergénérationnelle et sur l'innovation sociale.

L'objectif de l'Olisés est de lutter contre les préjugés liés au vieillissement, qui handicapent sévèrement les dynamiques intergénérationnelles et ont des effets toxiques sur le lien social.



AIDER L'AIDANT. SOIGNER L'AIDÉ. POUR LEUR DYADE, QUEL PROJET ?

Jean Olivier
Bouisson Frézet

Nous ne cessons de le rappeler depuis notre « Esquisse de la théorie de l'Aidance » (Bouisson et Meneau, 2015) : il n'y a pas d'aidant sans aidé, sans considération pour la dyade qui les rassemble et, plus précisément, pour le lien qui les unit, saisi dans son écologie propre. Quelques articles de la littérature scientifique incitent à prendre en compte la relation aidant/aidé (p.ex. Schuster et Pellerin, 2018[1]). Ils suscitent peu de recherches approfondies autour des caractéristiques, des avatars, de la dynamique singulière des échanges au sein de la dyade aidant/aidé.

- **Une dyade aidant/aidé inaudible ?**

Si la dyade aidant/aidé peine à devenir visible, elle est surtout inaudible. De nos jours (et depuis longtemps), les regards restent majoritairement tournés vers l'aidant. N. Rigaux (2009, p.58) en faisait déjà la remarque avec beaucoup de pertinence, il y a une 15aine d'années, à partir d'une analyse approfondie[2] de la littérature scientifique anglo-saxonne concernant l'aide informelle aux personnes démentes. « Une première caractéristique très marquante [des articles explorés] est d'être centrée sur l'aidant, autrement dit ni sur la relation d'aide ni sur la personne aidée. C'est à la fois l'incapacité à traiter une autre unité d'observation que l'individu qui est pointée ici, mais aussi l'absence de préoccupation de ces études pour le point de vue de l'aidé. » Elle ajoutait : « De l'aidant, ce que nous apprenons, c'est uniquement ce qu'il fait, les tâches qu'il accomplit, dans une perspective très instrumentale... En creux, ce qui transparait, c'est une façon de penser l'activité de l'aidant comme étant à sens unique : lui étant identifié au pôle actif de la dyade aidant/aidé, l'aidé au pôle passif »

Dès lors qu'il s'agit d'éviter ou de retarder une institutionnalisation de l'aidé, avec les coûts importants qu'elle engage pour la collectivité, on peut comprendre que tout soit fait pour soulager d'abord la charge de l'aidant et le stress qui en résulte. On va donc lui proposer « des techniques de « stress management » par des programmes d'éducation, de formation et de conseil » (Ibid. p.58), mais en négligeant quasi systématiquement l'étude de son vécu et de ses ressentis dans le contexte de la dyade et de ses liens avec l'aidé. On va oublier, aussi, qu'il existe une infinité de situations d'aidance, et qu'elles peuvent évoluer dans le temps (parfois très rapidement), mobiliser toutes sortes d'acteurs (du monde social, sanitaire, associatif...) (Cf. par exemple, Bouisson et Frézet, 2024 ; Ferrero, 2017, p.66, etc.), entraîner un changement des besoins des proches aidants en fonction de leurs capacités physiques (Van Pevenage, et al., 2020), une maladie, etc.

Au fil des ans, des droits sont reconnus aux proches aidants et une offre de services s'est progressivement diversifiée dans le territoire, « notamment de type plateformes – pour les informer et les orienter vers des solutions de répit [...] mais les réponses restent partielles et ne sont pas nécessairement pertinentes au regard de la diversité des situations » (Revil et Gand, 2022, p. 122). On sait bien, notamment, qu'il y a « deux logiques de recours chez les proches aidants » : pragmatique (chercher des aides extérieures dès l'annonce du diagnostic) et de résistance (l'aide extérieure est tenue à distance, entraînant une première forme de non-recours de la part des proches aidants : la non-demande (Ibid. p. 123).

[1] « La relation aidant – aidé : la soutenir, toujours la soutenir »

[2] La banque de données explorée a été celle que propose le Web of science, traitant l'information contenue dans 8 000 revues scientifiques (sélectionnées via le Science citation index expanded et le Social science citation index) à partir de l'année 1987). Plus de 2000 articles sont retenus.

Quoiqu'il en soit, tout ce qui est imaginé, mis en place et étudié, reste toujours du côté d'un soulagement de la charge du proche aidant. Il ne semble pas y avoir de place pour une approche centrée sur l'écoute des échanges dans la dyade aidant/aidé.

- **Des recherches sur la dyade aidant/aidé ?**

La dyade aidant/aidé n'est pas ignorée des études épidémiologiques. Dans une publication sur la santé des aidants, à partir de données issues de la cohorte Gazel[3], Ancri (2019, p.21) rappelle, par exemple, que « ...derrière un malade alzheimer se cache souvent un autre malade, la personne qui lui vient en aide. C'est pourquoi il est toujours important de prendre en considération le couple aidant-aidé dans la prise en charge de ces patients. » Toutefois, l'objectif commun, et prioritaire, des travaux en épidémiologie et Santé publique, est d'identifier, chez les aidants, les facteurs de risque de maladie liés à leur charge (dépression, burn-out, maladies cardio-vasculaires, problèmes musculo-squelettiques...) et leur évolution dans le temps. Une étude de 876 dyades de proches aidants de personnes âgées de 70 ans et plus non-dépendantes (Arlotto et al. 2019, p.410) s'attache, par exemple, aux difficultés des aidants et à leur niveau de fardeau ressenti, qui a été mise en place également par l'UMS 11. Elle montre, entre autres : « ... l'hétérogénéité de la population des proches aidants » et met en évidence le fait que « Les « aidants conjoints » présentent un fardeau plus élevé ainsi qu'un nombre plus important de tâches réalisées, notamment de nursing, une relation plus difficile avec la personne âgée et un manque de soutien socio-familial. » En conclusion, les auteurs insistent sur « ... l'importance qu'il y a à identifier le proche aidant, bien avant la survenue d'une dépendance et de l'identifier en tant qu'individu pour répondre au mieux à ses attentes et à ses besoins. » Nous sommes pleinement en accord avec les auteurs sur ce point : c'est le plus en amont possible, dès l'état de ce que nous appelons l'Anté-Aidance, qu'il est nécessaire de repérer les proches aidants (Cf. Bouisson et Frézet, 2023).

Toutefois, nous faisons une fois encore le constat que ce qui concerne précisément la prise en compte de la relation aidant/aidé, dans son contexte, ne donne pas lieu à une analyse détaillée, où les interactions entre l'aidant et l'aidé, ainsi que la façon dont elles retentissent sur l'un et sur l'autre, serait l'objet précis de la recherche. Il est simplement question de « relation plus difficile » avec « un manque de soutien socio-familial ».

En 2013, dans une approche différente, d'orientation philosophique et éthique, Éthier, Boire-Lavigne, et Garon citent diverses recherches[4] qui montrent que « le rapport relationnel au sein de la dyade constitue la dimension centrale de l'expérience d'être aidant » (p.123). Ils concluent en précisant que « tenter de réduire le fardeau de l'aidant n'aura que peu d'effet si les interventions médicales ou psychosociales occultent le rôle premier de la relation dans le rapport de responsabilité, certes asymétrique, mais souvent réciproque, et négligent l'enjeu moral de cette responsabilité. » (p.129).

La dyade aidant/aidé est donc bien prise en compte depuis plus d'une vingtaine d'années, dans la recherche scientifique ou des études plus qualitatives et plus limitées dans leur portée. Cependant, « le rôle premier de la relation » n'est appréhendé que partiellement et superficiellement, et il n'apparaît toujours pas dans les différentes mesures prises pour les aidants. Ce que l'on sait sur les rapports entre la forme, la qualité des échanges dans la dyade, la charge de l'aidant, les pathologies qui en résultent, son bien-être et celui de l'aidé (ce dernier restant généralement oublié, ou à peine cité), nécessite d'être approfondi et développé. Il y a, notamment, un besoin urgent d'études longitudinales menées sur des dyades engagées dans différentes situations d'aidance.

- **Un lien aidant/aidé impensé ?**

« L'impensé d'un accompagnement pour des personnes atteintes de maladies graves et invalidantes par leurs proches interroge et oblige à instituer de nouvelles formes d'écoute et de traitement de la dyade aidant-aidé. » (Ferrero, 2017, p.67).

[3] La cohorte Gazel a été mise en place en 1989 par l'Unité 88 (puis UMS 11) de l'Inserm, en coopération avec plusieurs services d'EDF-GDF. Depuis 2018, la collecte d'information auprès des 20 000 volontaires de Gazel a été harmonisée avec celle de la cohorte Constances (www.constances.fr) qui a été mise en place également par l'UMS 11.

[4] Par exemple : Murray, J., Schneider J., Banerjee, S., Mann, A. (1999). Eurocare : A Cross-National Study of Co-Resident Spouse Carers for People with Alzheimer's Disease : II. A Qualitative Analysis of the Experience of Caregiving. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 14 (8), pp. 662-667 - Quinn, C., Clare, L., Woods, B. (2009). The Impact of the Quality of Relationship on the Experiences and Wellbeing of Caregivers of People with Dementia : A Systematic Review. *Aging & Mental Health*, 13 (2), pp. 143-154

Nous comprenons ces propos, mais nous ne croyons pas qu'il s'agisse véritablement d'un impensé. Nous parlerions davantage d'une captation massive de l'attention sur les seules difficultés du proche aidant, au détriment de lui-même et de son aidé. Reconnaissons aussi que savoir n'est pas pouvoir, et qu'il est bien plus difficile et complexe d'étudier les interactions dans une dyade aidant/aidé dans son cadre de vie que de mesurer l'activité du proche aidant en termes de fardeau. On pourra se contenter d'une échelle de Zarit (1980) dans le premier cas. Il faudra être beaucoup mieux « armé » dans le second : savoir écouter la dyade, être entraîné à saisir et caractériser les interactions aidant/aidé, pouvoir observer l'évolution dans la durée, savoir tenir compte de variables environnementales, etc. Si l'on sait, aujourd'hui, l'importance d'étudier et de soutenir la relation aidant/aidé, il reste encore à former des professionnels et à forger des concepts, des outils[5], des méthodologies pour pouvoir véritablement le faire. En tout cas, il y a urgence à s'emparer d'un problème qui délaisse les mécanismes psychologiques mobilisés, les dits et non-dits, les émotions contenues et réprimées, les moments de déchirement entre des élans d'amour et de haine.

- **La question de la qualité de vie de la dyade aidant/aidé :**

Si « le rôle premier de la relation » dans la dyade aidant/aidé est effacé par la polarisation des regards sur la charge de l'aidant, un autre questionnement majeur est également délaissé : celui de l'évolution de la qualité de vie tout au long du parcours de la dyade et des changements qui interviennent chez l'aidant et/ou l'aidé.

Rappelons d'abord la définition de la qualité de vie en Santé la plus communément citée publiée par l'OMS en 1993 : « La qualité de vie est définie comme la perception qu'un individu a de sa place dans la vie, dans le contexte de la culture et du système de valeurs dans lequel il vit, en relation avec ses objectifs, ses attentes, ses normes et ses inquiétudes[6]. »

Sur la qualité de vie de la dyade aidant/aidé, il existe des recherches dont les données semblent convergentes. À notre connaissance, elles concernent principalement la maladie d'Alzheimer (Felekoglu, et al.,(2021) - Kahle-Wroblekskia, et al., (2017) - Andrieu, et al., (2015), etc.). Elles permettent de penser que, chez les patients souffrant de cette maladie, l'estimation de la qualité de vie ne semble pas décliner, alors qu'elle est de plus en plus affectée chez les aidants.

Toutefois, ces résultats n'évaluent que la conséquence, sur la qualité de vie, et à plus ou moins long terme, de la relation entre l'aidant et l'aidé. Ils ne disent rien de la dynamique de leurs échanges et, en particulier, en nous référant à la définition de l'OMS, comment deux perceptions se croisent, se soutiennent ou s'opposent, en fonction de leurs attentes et de leurs inquiétudes. Comment peut réagir, par exemple, un aidé qui s'entend dire qu'il est un « fardeau » ou une « charge » pour son aidant[7] et que celui-ci a besoin de « répit » ? Comment retentit sur des parents la culpabilité d'un jeune enfant gravement malade et qui souffre de penser leur faire de la peine ? Comment l'aidant et l'aidé s'arrangent-ils quand la maladie contraint l'un à sacrifier ses ambitions et ses objectifs professionnels, tandis que l'autre a peur d'être abandonné par lui ? Que fait-on quand la communication entre l'aidant et l'aidée est saturée de non-dits, de pulsions réprimées, de peur de blesser l'autre et d'être étouffé par lui ? Que ressent un jeune adulte contraint, par la vie, à s'occuper des soins intimes d'un parent âgé dont il ressent profondément les angoisses et la gêne, tandis que lui est déchiré entre le dégoût, la colère, le respect, le sentiment d'être seul et invisible socialement ? On ne peut pas penser que ces ressentis n'affectent pas la relation entre l'aidant et l'aidé et qu'ils ne sont pas des facteurs de risques sévères, pour l'un comme pour l'autre.

[5] A la fin de cet article, en annexe, nous proposons un outil destiné en priorité aux assistants sociaux. Il est utilisable, également, à condition d'une formation préalable à l'écoute des interactions dans la dyade aidant/aidé, par les professionnels de l'aide à domicile, les salariés des associations intervenant à domicile... Il s'agit de la grille GOD-AA

[6] The WHOQOL Group. Study protocol for the World Health Organization project to develop a Quality-of-Life assessment instrument (WHOQOL). *Qual Life Res.* 1993 Apr;2(2):153-9. PMID:8518769

[7] En 2011 (p. 5), l'Anesm (la HAS aujourd'hui) mettait déjà en garde contre des termes questionnant le respect de la dignité de la personne malade : «... le répit, c'est l'« arrêt d'une chose pénible : temps pendant lequel on cesse d'être menacé, d'être accablé par elle » (Petit Robert 2008). Ce terme questionne le respect de la dignité de la personne malade, celle-ci est comparée à une chose et placée en position de bourreau (elle menace, accable). De même, le terme « fardeau » « chose pesante qu'il faut lever, soulever, transporter » (Petit Robert 2008) est également fortement déshumanisant (le malade est une chose et un poids) et peu respectueux de la dignité de la personne malade. »

Comment soutenir la dyade aidant/aidé et lui donner sa place ?

Savoir n'est pas pouvoir (Cf. ci-dessus : § Un lien aidant/aidé impensé ?) avons-nous dit. À l'inverse, pouvoir n'est pas savoir non plus. Absorbés par l'aide à l'aidant, nous n'avons pas encore su saisir le rôle premier de la dyade aidant/aidé et le promouvoir clairement. Comment y parvenir, d'ailleurs, sachant que le droit à l'intimité la protège et complique l'accès à son lieu de vie ? Nous n'avons pas de bonne réponse à proposer. Nous nous arrêterons, simplement à trois propositions :

✓ Penser, chaque fois que possible, à inviter le proche aidant à parler de son aidé, à la façon dont il perçoit son lien avec lui, mais aussi à la façon dont l'aidé lui-même lui en parle ou le lui fait ressentir. Un lien, c'est une histoire, et demander à un proche aidant comment s'est nouée la relation avec son aidé peut aider à comprendre ce qui les tient et comment ils s'ajustent l'un à l'autre. Il arrive, par exemple, que l'aidant et l'aidé ne se reconnaissent pas de suite, qu'ils « bataillent » même longtemps avant d'y parvenir, comme Peppy et George, dans le film *The Artist* de Michel Hazanavicius (2011), comme Otto et Marisol (*Le pire voisin au monde*, de Marc Forster (2023)), ou même Driss et Philippe (*Intouchables*, d'Olivier Nakache et Éric Toledano, (2011)[8]) ;

✓ Comme nous l'avons déjà dit ci-dessus, il est nécessaire de mettre au point des outils pour aider les professionnels à prendre en compte la dyade aidant/aidé dans leurs observations, et élaborer des procédures pour aller au plus proche de la dyade aidant/aidé, et le plus en amont possible dans l'Anté-Aidance (Voir, p.ex. Bouisson et Frézet (2023) ;

✓ La dyade aidant/aidé nous concerne tous. Elle invite toute notre société à prendre conscience que toute personne fragile et vulnérable est « porteuse d'une expérience de vie » (de Hennezel, Calvat et Chatel, 2020, p. 60), la vulnérabilité[9] étant, en outre, « à l'origine de toute forme de sociabilité » (Ibid . p. 59). Cependant, il existe aujourd'hui peu d'occasions de capitaliser ces expériences et de les mettre en valeur « faute d'instruments « capables de (les) collecter, (les) rendre visible, (les) diffuser » (Ibid. p.60). Il n'existe pas davantage de supports qui pourraient permettre à l'aidant de considérer l'aide qu'il apporte à l'aidé comme « une expérience significative » constituée « d'aspects de la réalité humaine qu'il n'avait pas eu, jusque-là, l'occasion d'élaborer » (Rigaux, 209, p. 60). Il y a donc, plus que jamais, urgence à se mobiliser pour soutenir la dyade, « toujours la soutenir » (Schuster et Pellerin, 2018).

Retrouvez l'article complet avec toutes les références sur l'édition en ligne :

<https://chaireterres.hypotheses.org/4105>

[8] Le lecteur pourra s'étonner que nous citions, là, des aidants non « familiaux », et non « proches ». Ils ont pourtant de nombreuses caractéristiques communes avec les « proches aidants » : un fort lien social qui se maintient dans le temps, des heures régulièrement consacrées à l'aidé, où ils l'aident à accomplir ses tâches quotidiennes, administratives, une attention à ses besoins... Il y a, en France, dans nos quartiers, nos communes, etc., une infinité de solidarités de proximité avec de tels aidants « invisibles » ignorés des statistiques. Selon les moments, les tâches et les nécessités qui se présentent les « aidants » peuvent devenir « aidés ». Otto et Marisol en sont des illustrations parfaites dans *Le pire voisin du monde*. A la fin de cet article, en annexe, nous proposons un outil destiné en priorité aux assistants sociaux. Il est utilisable, également, à condition d'une formation préalable à l'écoute des interactions dans la dyade aidant/aidé, par les professionnels de l'aide à domicile, les salariés des associations intervenant à domicile... Il s'agit de la grille GOD-AA

[9] Rappelons, avec Servigne et Chapelle (2017, p.50), que du fait de notre vulnérabilité fondamentale, chacun d'entre nous est « une inextricable pelote d'interdépendances »

RÉFÉRENCES

Andrieu, S., Coley, N., Rolland, Y., Cantet, C., Arnaud, C., Guyonnet, S., Nourhashemi, F., Grand, A., Vellas, B., PLASA group. (2015). Assessing Alzheimer's disease patients' quality of life: Discrepancies between patient and caregiver perspectives. In. *Alzheimer's & Dementia* (2016), 12 (4), pp. 427-437.

Anesm, 2011. « L'accompagnement pluridisciplinaire au bénéfice de l'aide, de l'aidant et du lien aidant-aidé, dans les structures de répit et d'accompagnement ». Cadre théorique et pratiques professionnelles constatées - Étude réalisée dans le cadre de la mesure 1c du Plan Alzheimer 2008-2012.

www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018-03/11_03_11_etude_anesm_v6_final_pour_pdf_10_05111.pdf

Ankri, (2019). La santé des aidants. In. *Les proches aidants ou des solidarités en action*, Adsp, 109, pp. 2-23. <https://www.hcsp.fr/explore.cgi/adsp?clef=171>

Arlotto, S., Bonin-Guillaume, S. Denicolai, S., Durand, A-C., Gentile, S. (2019). Les aidants de personnes âgées non dépendantes ont-ils des spécificités ? Étude auprès de 876 dyades personnes âgées-aidants. *Revue d'Épidémiologie et de Santé Publique* 67 pp.403-412

<https://doi.org/10.1016/j.respe.2019.07.006>

Bouisson, J. & Frézet, O. (2024). *L'Aidance dans tous ses états*. Bordeaux : éditions de l'Olisés.

Bouisson, J. & Frézet, O. (2023). *L'interface Vivre Avec ESAD : une approche novatrice entre sollicitude, accompagnement et soin*. Editions de l'Olisés,

www.logement-solidaire.org/reseau-olises

Bouisson, J. et Meneau, Th. (2015). Esquisse d'une théorie de l'Aidance. In. J. Bouisson & H. Amieva (Eds) : *L'aide aux aidants, à l'aide !* Paris : In Press. Pp. 51-65.

Éthier, S., Boire-Lavigne, A-M., Garon, S. (2013). La dyade aidant-aidé atteint d'Alzheimer : entre asymétrie et sentiment de réciprocité. *Gérontologie et société*, 36 (144), pp. 121 à 131. Éditions Fondation Nationale de Gérontologie.

<https://shs.cairn.info/revue-gerontologie-et-societe1-2013-1-page-121?lang=fr>

Felekoglu, E., Özalevli, S., Yakut, H., Aktan, R., Yener, G. (2021). Investigation of the Factors Affecting Quality of Life in Patients with Mild to Moderate Alzheimer's Disease in Terms of Patients and Caregivers. *Medicina*, 57, 1067.

<https://doi.org/10.3390/medicina57101067>

Ferrero, M. (2017). La relation aidant-aidé et ses avatars. *Le Journal des psychologues*, 3 (345), pp. 66-70. Éditions Martin Média.

www.cairn.info/revue-le-journal-des-psychologues-2017-3-page-66.htm

(de) Hennezel, E., Calvat, Th., Chatel, Th. (2020). Les personnes âgées, ambassadeurs de nos vulnérabilités et gisement de progrès. *Regards*, 1(57).

www.cairn.info/revue-regards-2020-1-page-53.htm

Kahle-Wrobleksia, K, Yea, W., Henleya, D., Hakea, A-M., Siemersa,E. ,Yun-Fei Chena, Y-F., Liu-Seiferta, H.

(2017). Assessing quality of life in Alzheimer’s disease: Implications for clinical trials. *Alzheimer’s & Dementia: Diagnosis, Assessment & Disease Monitoring* 6 (2017) 82-90.

<http://dx.doi.org/10.1016/j.dadm.2016.11.004>

Murray, J., Schneider J., Banerjee, S., Mann, A. (1999). Eurocare : A Cross-National Study of Co-Resident Spouse Carers for People with Alzheimer’s Disease : II. A Qualitative Analysis of the Experience of Caregiving. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 14 (8), pp. 662-667.

Quinn, C., Clare, L., Woods, B. (2009). The Impact of the Quality of Relationship on the Experiences and Wellbeing of Caregivers of People with Dementia : A Systematic Review. *Aging & Mental Health*, 13 (2), pp. 143-154.

Revil, H. et Gand, S. (2022). Comprendre les besoins des proches aidants pour mieux agir : une problématisation au prisme du non-recours. *Informations sociales*, 4 (208), pp. 120 à 127 - Éditions Caisse nationale d’allocations familiales. DOI 10.3917/inso.208.0120

www.cairn.info/revue-informations-sociales-2022-4-page-120.htm

Rigaux, N. (2009). L’aide informelle aux personnes âgées démentes : fardeau ou expérience significative ? *Psychologie et neuropsychiatrie du vieillissement*. 7, (1) pp. 57-63.

Servigne, P. et Chapelle, G. (2017). *L’entraide (L’autre loi de la jungle)*. Pris : Les Liens Qui Libèrent.

Schuster, J-P., Pellerin, J. (2018). La relation aidant – aidé : la soutenir, toujours la soutenir. (The caregiver-care receiver relationship : The need for unfailing support). *NPG*. 19(109). Pp.11-15.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1627483018301582>

Van Pevenage I., Dauphinais C., Dupont D. et Bourgeois-Guérin V., (2020). Proche aidance et conjugalité aux âges avancés : motivations et postures, *Gérontologie et société*, 42, (161), pp. 37-54.

Zarit, SH., Reever, KE., Bach-Peterson, J. (1980). Relatives of the impaired elderly: correlates of feelings of burden. *Gerontologist*, 20(6), pp.649–655.



Chaire
TerRESS
Territoires de l'Économie Sociale et Solidaire



La Responsabilité Territoriale des Entreprises en action

chaireterres.hypotheses.org