

Observatoire OCIRP

SALARIES AIDANTS



Etude OCIRP / VIAVOICE 2024 : « Salariés aidants : quelles réponses ? »

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS



En partenariat avec :



Préambule

SALARIÉ(E) PROCHE AIDANT(E) : personne qui exerce une activité salariée et qui « vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne d'une personne en perte d'autonomie, du fait de l'âge, de la maladie ou d'un handicap. » (Article 51 de la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement.)

AIDANTS EN ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE : QUELLES RÉPONSES ?

LA 4^{ÈME} ÉDITION DE L'OBSERVATOIRE OCIRP, RÉALISÉE AVEC VIAVOICE, MET L'ACCENT SUR LES RÉPONSES QUE LES ENTREPRISES, LES BRANCHES PROFESSIONNELLES, LES PARTENAIRES SOCIAUX ET LA PROTECTION SOCIALE PEUVENT APPORTER AUX SALARIÉ.ES AIDANT.ES. CES SALARIÉS QUI AIDENT RÉGULIÈREMENT UN PROCHE À TITRE NON PROFESSIONNEL REPRÉSENTERONT 1 SALARIÉ.E SUR 4 EN 2030.

L'ÉDITION 2024 RECUEILLE LE RETOUR D'EXPÉRIENCE D'ENTREPRISES ENGAGÉES POUR LEURS SALARIÉS AIDANTS DANS LE CADRE DU LABEL CAP HANDÉO. LEUR EXEMPLE EST DE NATURE À INSPIRER LES BONNES PRATIQUES.

L'ÉTUDE OCIRP/VIAVOICE 2024 ÉCLAIRE AUSSI LA PERCEPTION DES DIFFÉRENTES PARTIES PRENANTES SUR LES RÉPONSES DESTINÉES À SOUTENIR LES SALARIÉS AIDANTS : INFORMATION, ORIENTATION ET FORMATION, AMÉNAGEMENTS DU TEMPS DE TRAVAIL ET CONGÉS, RÉPIT, SERVICES, DIALOGUE SOCIAL, DISPOSITIFS DE PRÉVOYANCE ...



L'OBSERVATOIRE OCIRP SALARIÉS AIDANTS : 3 INNOVATIONS EN 2024

- L'ÉTUDE INTÈGRE POUR LA PREMIÈRE FOIS **LES AGENTS DU SECTEUR PUBLIC** (FONCTIONNAIRES ET CONTRACTUELS) EN COMPLÉMENT DES SALARIÉS DU SECTEUR PRIVÉ.
- **UN FOCUS SUR LES JEUNES AIDANTS ACTIFS** : SALARIÉS DU SECTEUR PRIVÉ ÂGÉS DE MOINS DE 30 ANS.
- **UN ÉCHANTILLON DE MANAGERS** EST INTERROGÉ AUX CÔTÉS DES DRH, ENRICHISSANT LA MESURE DES PERCEPTIONS DES ENJEUX LIÉS AUX AIDANTS DANS L'ENTREPRISE.

LE RÔLE DU DIALOGUE SOCIAL

LA QUESTION DES SALARIÉS AIDANTS DEVIENT INCONTOURNABLE POUR LE MONDE DU TRAVAIL, LES PARTENAIRES SOCIAUX ET LES ACTEURS DE LA PROTECTION SOCIALE, EN RAISON NOTAMMENT DU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION : IL S'AGIT D'UN ENJEU D'INCLUSION SOCIALE ET DE PERFORMANCE ÉCONOMIQUE, DE SANTÉ ET DE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL, DE RESPONSABILITÉ SOCIALE ET SOCIÉTALE.

SOUTENIR LES AIDANTS, C'EST S'ENGAGER POUR L'AUTONOMIE. C'EST ANIMÉ DE CETTE CONVICTION QUE L'OCIRP, UNION D'INSTITUTIONS DE PRÉVOYANCE ENGAGÉE POUR L'AUTONOMIE, RÉALISE DEPUIS 2021 CETTE ÉTUDE, **LA SEULE ENQUÊTE SUR LES SALARIÉS AIDANTS QUI INTERROGE TOUTES LES PARTIES PRENANTES : LES SALARIÉS AIDANTS ET NON AIDANTS, LES ENTREPRISES, MAIS ÉGALEMENT LES PARTENAIRES SOCIAUX (ORGANISATIONS SYNDICALES ET PATRONALES).**

SALARIES AIDANTS : QUELQUES CHIFFRES

- > **8 à 11 MILLIONS DE PROCHES AIDANTS EN FRANCE, DONT 61% SONT EN ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE (SOURCE : FRANCE TRAVAIL, 22 AVRIL 2024)**
- > **LA FRANCE COMPTE 20% DE SALARIÉS AIDANTS, SOIT 4,4 à 5 MILLIONS DE PERSONNES (SOURCE : BAROMÈTRE INTERFACIA 2020).**



OCIRP

Engagés pour l'autonomie !



L'OCIRP S'ENGAGE À APPORTER UNE SÉCURITÉ FINANCIÈRE ET UN SOUTIEN AUX SALARIÉS ET À LEURS FAMILLES DANS LES MOMENTS LES PLUS DÉLICATS DE LA VIE.

UNION D'INSTITUTIONS DE PRÉVOYANCE À BUT NON LUCRATIF ET À GOUVERNANCE PARITAIRE, L'OCIRP EST, AVEC SES MEMBRES, AUX CÔTÉS DE CELLES ET CEUX QUI DOIVENT RELEVER LES DÉFIS DE LA VIE AUTONOME, QUELLES QUE SOIENT LES SITUATIONS DIFFICILES OU LES ÉPREUVES TRAVERSÉES : ORPHELINAGE, VEUVAGE, DEUIL, SITUATION DE HANDICAP, AIDANCE, ISOLEMENT, ENTRÉE DANS LE GRAND ÂGE.

L'AMBITION DE L'OCIRP EST DE RÉPONDRE AUX BESOINS NON COUVERTS POUR **SOUTENIR L'AUTONOMIE DES ACTIFS ET DE LEUR FAMILLE**, EN COMPLÉMENTARITÉ DES POLITIQUES PUBLIQUES.

L'OCIRP PERMET AUX BÉNÉFICIAIRES DE SES GARANTIES DE (RE)VIVRE AUTONOMES. SES RÉPONSES SONT INNOVANTES SOCIALEMENT ET RESPONSABLES FINANCIÈREMENT SUR LE LONG TERME. PAR SON HISTOIRE ET SES VALEURS, L'UNION-OCIRP PORTE UNE ATTENTION PARTICULIÈRE À LA RECHERCHE ET À LA VALORISATION DE SON IMPACT SOCIAL ET SOCIÉTAL.

TÉMOIGNAGES D'ENTREPRISES ENGAGÉES POUR LEURS SALARIÉS AIDANTS

p.5-14

LE LABEL CAP'HANDÉO

- BANQUE POPULAIRE VAL DE FRANCE
- GROUPE SERVIER
- NAVETTE&VOYAGES
- SCHNEIDER ELECTRIC
- SNCF

L'ENQUÊTE OCIRP/VIAVOICE 2024

p.15-32

- MÉTHODOLOGIE
- (RE)CONNAÎTRE LES SALARIÉS AIDANTS
- SOUTENIR LES SALARIÉS AIDANTS : QUELLES RÉPONSES ?
- NÉGOCIER POUR LES SALARIÉS AIDANTS : LE POINT DE VUE DES PARTENAIRES SOCIAUX, LE RÔLE DU DIALOGUE SOCIAL

LES PARTENAIRES DE L'OBSERVATOIRE OCIRP SALARIÉS AIDANTS 2024

p.33-35

Etude réalisée avec **VIAVOICE**
AGIR POUR UN FUTUR MEILLEUR

Viavoice est un institut d'études indépendant, créé en 2008, qui analyse les tendances de société. Il intervient auprès d'entreprises privées, d'associations et d'organisations publiques sur des questions liées à la compréhension des opinions.

Témoignages d'entreprises engagées pour leurs salariés aidants



Le lab Cap'Handéo « Salariés aidants »

Initié par KLESIA et Handéo, le **label Cap' Handéo « Salariés aidants »** est déployé en partenariat avec l'**Agirc-Arrco** pour un accompagnement concret et innovant des entreprises en réponse à des enjeux sociétaux majeurs. Sa finalité : outiller, appuyer les entreprises pour reconnaître et soutenir les salariés en situation d'aide d'un proche fragilisé (en situation de handicap, âgé dépendant, souffrant de maladie).

Le **label Cap'Handéo « Salariés aidants »** permet aux entreprises de bénéficier d'un appui pour définir et mettre en œuvre des actions et une politique contribuant à la reconnaissance et au soutien des salariés aidants.

Ce label constitue un levier de construction d'une offre adaptée aux besoins et attentes des salariés aidants, de repérage et de mobilisation effective de l'offre existante par les salariés aidants, de valorisation de l'engagement de l'entreprise, d'inscription de cet engagement dans la durée.

Un dispositif ouvert à toutes les entreprises, quels que soient leur taille et leur secteur d'activité.

Interview de Philippe Triboulet, Directeur Diversité et Accompagnement RH des Transformations



Pourquoi Banque Populaire Val de France s'est-elle engagée dans la démarche du label Salariés aidants ?

Nous pensons qu'une labellisation est très structurante dans le temps sur les actions à mener et nous permet ainsi de toujours plus innover. La labellisation nous permet à la fois de pérenniser nos actions grâce à la validation par la Direction Générale et de mieux communiquer en interne comme en externe sur ce label. Enfin, être labellisé apporte une visibilité auprès d'autres entreprises et notamment celle du Groupe BPCE qui nous appellent régulièrement pour connaître les méthodes employées et les actions réalisées.

Quelles ont été les étapes de la démarche de labellisation ?

La signature d'une charte avec l'association Cancer at work en 2018 qui nous a fait prendre conscience que la maladie devait être une source d'inclusion et in fine de performance pour l'entreprise. Ensuite, les actions en interne se sont enchaînées (partenariat avec le cabinet FORMELL) avant notre rencontre en 2022. En parallèle, les partenaires sociaux ont été progressivement associés à nos travaux et avancées, de même que les collaborateurs de la Banque que nous invitons régulièrement à des ateliers pour progresser sur le sujet.

Depuis 2019, nous avons déployé différentes actions visibles en interne : 5 jours de congés supplémentaires par an octroyés aux salariés aidants (accompagnement de proches à des soins médicaux), fonds de solidarité existant depuis 2022, cafés des aidants et formations proposés aux collaborateurs, partenariat avec un care manager depuis 2023, une référente RH en visibilité des collaborateurs.

Quels résultats mesurez-vous ?

Nous mesurons les résultats à travers la progression du nombre de jours octroyés aux aidants, du nombre d'entretiens avec les collaborateurs aidants, du nombre d'aidants formés chaque année, de cafés aidants proposés, d'actions d'accompagnement de nos aidants par un care manager de la Banque.

www.banquepopulaire.fr/valdefrance/

Interview d'Olivia Le Chatelier, Directeur de projet innovation sociale /QVCT/référent groupe proche-aidants /responsable mission handicap France



SERVIER 
moved by you

Pourquoi le Groupe Servier s'est-il engagé dans la démarche du label Salariés aidants ?

Le groupe Servier est engagé depuis plusieurs années auprès des collaborateurs aidants, pour :

- > Les **informer** sur la fonction et les droits des proches aidants, et en mettant en place des actions de sensibilisation ciblées,
- > Les accompagner par la mise à en place d'une offre adaptée,
- > Les orienter et les conseiller en s'appuyant sur le réseau d'acteurs et parties prenantes mobilisées sur le sujet de l'aide aux aidants.

Toutes ces actions ont permis à notre Groupe d'obtenir en mars 2023, la labellisation CAP'HANDEO - Entreprise engagée auprès de ses salariés aidants, pour une durée de 3 ans.

L'obtention du label CAP 'HANDEO est une belle preuve d'un engagement collectif qui récompense et met en avant :

- > Le travail, le professionnalisme et l'accompagnement opérationnel de nos acteurs et parties prenantes (service de santé au travail, service social, équipes RH, RSE, Mission Handicap, HandiEM, KLESIA, APGIS...)
- > Notre politique et notre culture d'entreprise, nos valeurs et toutes les actions de sensibilisation et ou d'accompagnement menées et qui contribuent à la reconnaissance et au soutien des salariés aidants.

Le label a un impact positif sur les salariés aidants en entreprise et contribue au **développement d'une culture, d'un écosystème d'entreprise** favorable à la conciliation vie d'aidant-vie professionnelle.

Que mettez-vous en place pour soutenir vos salariés aidants ?

Le Groupe Servier soutient ses salariés aidants grâce à :

- > **Des dispositifs de flexibilité et d'organisation du travail,**
- > **La mise à disposition d'aides humaines et financières** via les partenaires de l'Action Sociale (KLESIA, Apgis, HandiEM, AXA)*
- > **Un fonds social de solidarité*** qui a pour vocation de soutenir les salariés aidants rencontrant des difficultés financières (par exemple, le financement de fauteuil roulant ou des frais scolaires des enfants de collaborateurs...)
- > **Un accompagnement par les équipes du Service de santé au travail, des psychologues du travail et par le service social.** Quatre assistant(e)s social(e)s sont disponibles pour des rendez-vous individuels d'information, d'orientation, d'aide aux démarches et de soutien moral

- > **Des congés pour les proches aidants**
- > **Des ateliers de coaching « entr'aïdants » en groupe** : pour aider à concilier vie professionnelle/ vie personnelle, partager avec d'autres collaborateurs aidants et trouver des solutions aux difficultés de chacun (proposés et financés par l'Action sociale).

**(aides financières plafonnées en fonction des revenus du collaborateur aidant/du foyer fiscal)*

Notre dispositif d'accompagnement s'est enrichi depuis le 1er mars 2024 avec **l'évolution des modalités d'accès au télétravail et la mise en place du Télétravail Aidants (ou TTA)**

Le TTA est un avantage spécifique en faveur des aidants familiaux* nécessitant une préconisation du Service Social, selon les dispositions suivantes :

- > le rythme et la durée du TTA est déterminé par le Service social (durée maximum 6 mois, reconductible une fois),
- > le TTA ne se cumule pas avec le télétravail régulier et s'adresse en priorité aux postes/métiers éligibles au télétravail,
- > le TTA peut également s'appuyer sur un avis médical complémentaire (Service de Santé au travail, Médecin Traitant),
- > le collaborateur devra solliciter à nouveau le Service Social du travail pour une prolongation du TTA.

***Aidants familiaux : (Art. L113-1-3 (loi 28/12/2015) & R.245-7 du Code de l'action sociale et de la famille) : « est considéré comme proche aidant d'une personne âgée / handicapée son conjoint, le partenaire avec qui elle a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, un parent ou un allié, définis comme aidants familiaux, ou une personne résidant avec elle ou entretenant avec elle des liens étroits et stables, qui lui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne.*

A partir du mois de novembre 2024, le Groupe Servier va aussi renforcer l'accompagnement de ses collaborateurs aidants par la mise en place d'un réseau de référents volontaires handicap/aidant, formés et engagés sur l'ensemble de nos sites France, avec pour objectifs :

- > d'améliorer l'accès à l'information pour tous,
- > d'améliorer la mobilisation des dispositifs existants,
- > d'identifier et orienter les collaborateurs vers les professionnels compétents dans l'entreprise,
- > de contribuer à une meilleure connaissance des besoins et attentes des salariés aidants par une approche terrain.

Comme pour l'accompagnement de nos collaborateurs en situation de handicap, la communauté des référents handicap/aidant aura pour missions principales :

- > d'orienter le collaborateur vers les parties prenantes compétentes,
- > d'être facilitateur du dialogue,
- > de contribuer à la sensibilisation de tous sur le sujet,
- > de participer à des actions organisées dans l'entreprise,
- > d'identifier les risques de stigmatisation ou discrimination et alerter.

Nous mobilisons, sensibilisons régulièrement et outillons nos équipes RH et nos parties prenantes sur :

- > L'évolution des droits et des dispositifs pour le soutien des aidants,
- > L'élargissement de l'offre aidants ainsi que sur la mise en place des nouveaux dispositifs internes,
- > Les besoins et les attentes des collaborateurs afin de mieux les accompagner dans leur quotidien d'aidant.

Quels résultats mesurez-vous ? Quels sont les retours des salariés concernés ?

Une fois par an, nous mesurons les résultats (quantitatifs et qualitatifs) et nous effectuons un bilan des données suivantes :

- > Nombre d'actions de **communication et de sensibilisation menées à l'échelle du Groupe et en local** (en distanciel et en présentiel) sur chacun des sites français à destination de nos collaborateurs : conférences, pauses aidants, publications d'articles, mises à disposition de ressources et d'informations **sur notre intranet « vie administrative et sociale », coaching entr'aidants)**

Données sociales :

- > **Nombre de salariés aidants ayant bénéficié d'un ou plusieurs dispositifs (légaux et /ou issus de l'Action sociale) pour les aidants familiaux**, ainsi que la nature et les montants accordés,
- > Nombre d'accompagnement de collaborateurs aidants réalisés par les parties prenantes compétentes (réfèrent aidant, service social, service de santé au travail, RH, mission handicap, psychologue du travail)
- > Nombre de TTA aidants accordés (durée, motif) ...

Nous nous appuyons aussi sur :

- > les retours d'expérience des entretiens informels et réguliers, les bilans annuels médico-psycho-sociaux,
- > des questionnaires anonymes ponctuels complétés par les participants lors de nos conférences et/ou événements organisés sur la thématique des aidants, nous permettant ainsi d'améliorer la qualité de l'accompagnement de nos collaborateurs.

Malgré les préjugés et la peur (encore) persistante de « se reconnaître aidant et/ou de faire reconnaître son statut d'aidant au sein de l'entreprise », nos collaborateurs sont satisfaits car :

- > Leur « statut d'aidant familial » est pris en compte/reconnu par l'entreprise,
- > L'entourage professionnel (managérial et les collègues de travail) est compréhensif et bienveillant,
- > L'accompagnement, la mobilisation et la disponibilité des parties prenantes compétentes internes sont de grande qualité,
- > La diversité de l'offre aidant et notamment la mise en place du TTA, permettent aux collaborateurs de mieux gérer leur quotidien d'aidant tout en continuant à exercer leur activité professionnelle.

servier.com/groupe/



Interview de Thierry Delsol, Directeur



Pourquoi votre structure s'est-elle engagée dans la démarche du label Cap'Handéo Salariés aidants ?

Au regard des critères d'éligibilité au label, il a été pour moi évident que nos engagements et nos pratiques s'inscrivaient pleinement dans la démarche.

Être attentif au mal être de nos collaborateurs en général et plus particulièrement de celui des salariés aidants est une préoccupation essentielle car il est pour moi évident qu'activité professionnelle et obligations familiales sont intimement liées.

La QVT, la sécurité des salariés et par conséquent celle de nos usagers passe inévitablement par une prise en compte de la fatigue physique mais aussi psychologique ; si des mesures doivent être prises il nous faut alors agir rapidement.

Que mettez-vous en place pour soutenir vos salariés aidants ?

Par le biais d'affichages, de réunions ou plus simplement de rappels réguliers lors de nos réunions mensuelles du CSE, les salariés savent qu'ils peuvent se tourner vers nos référents afin de pouvoir être mis en relation avec KLESIA.

Parallèlement à cette démarche volontaire, les référents et la direction sollicitent les responsables sécurité qui sont sur le terrain afin de nous aider à détecter les collaborateurs qui pourraient être en souffrance.

Avant la mise en contact avec KLESIA, le service exploitation prend rapidement en considération les difficultés en adaptant les plannings de la personne concernée. Une orientation vers la médecine du travail peut s'avérer indispensable dans les cas les plus graves.

Quels résultats mesurez-vous ? Quels sont les retours des salariés concernés ?

Honnêtement nous n'avons pas pris de mesures particulières permettant de juger de la qualité de nos actions. Les problématiques sont essentiellement du domaine de la sphère privée et il est donc difficile pour nous d'avoir des certitudes.

Ce qui est important pour nous c'est de vérifier que le salarié a pu trouver une écoute et une solution à ses problématiques. Dans ce cadre, il s'agit bien souvent d'observer s'il y a une évolution positive au niveau de son attitude et de ses échanges. Lorsqu'un de nos collaborateurs souhaite nous en parler cela nous encourage à poursuivre la détection. Si en plus il s'avère que cela lui a permis de résoudre ou de soulager ses difficultés alors nous en sommes d'autant plus fiers.

<http://navettes-voyages.fr/>

Interview de Julie LEGOUBIN, D&I Project Manager, Direction Ressources Humaines France • France Operations



Pourquoi votre structure s'est-elle engagée dans la démarche du label Cap'Handéo Salariés aidants ?

La situation des salariés aidants est un sujet de plus en plus prégnant depuis 2020 dans l'entreprise et dans la société en général pour lequel nous avons peu d'expertise collective.

Le label a apporté le support et la structure d'une **démarche d'amélioration continue** pour mieux comprendre le sujet en interne comme en externe : mesures légales d'accompagnement par les caisses existantes, démographie, caractéristiques des aidants et de leurs besoins mais également ceux de leur collectif de travail.

La démarche permet aussi de se saisir du cadre du label pour **s'inspirer des bonnes pratiques et communiquer, «faire savoir»** en interne et en externe.

Enfin, la démarche Cap'Handéo Salariés aidants est un levier pour mobiliser nos partenaires extérieurs également engagés sur le sujet : notre mutuelle d'entreprise, un assistant et KLESIA.

Quelles ont été les étapes de la démarche ?

- > La communication sur l'engagement en faveur des salariés aidants, avec la mise à disposition d'éléments (print, vidéo sur les écrans des sites, web, webinaires, animations) pour acculturer les parties prenantes de l'entreprise : définition, quiz « suis-je aidant ? », arbre des aidants dans nos sites...
- > Le déploiement de l'enquête
- > La modification de l'entretien infirmier pour inclure ce sujet
- > La mise en place de mesures spécifiques dans notre accord groupe QVCT
- > La mise à disposition d'un interlocuteur unique en France pour faciliter l'accès à l'information
- > Le développement d'une offre globale organisée sur la base du «besoin» de l'aidant (Res source : comment questionner son besoin)
- > Le soutien à la mise en place d'une communauté de pair-aidance de salariés patients, ex-patients ou aidants.

Quels résultats mesurez-vous ou observez-vous ?

Nous considérons que le respect et l'inclusion sont des principes fondamentaux. C'est la raison pour laquelle nous conduisons une politique sociale impactante en direction de nos salariés aidants.

Nous permettons à nos collaborateurs d'aider un proche sur leur temps de travail, quel que soit le lien entre l'aidant et l'aidé, au-delà de la sphère familiale. Par exemple, pour accompagner un ami à un rendez-vous médical. Nous allons encore plus loin s'agissant du congé proche aidant, pour lequel nous proposons un complément de rémunération.

Le dispositif de soutien aux salariés aidants a été mobilisé par 41 salariés. Il contribue à les rassurer, à améliorer leur équilibre de vie et favorise par conséquent le développement de notre entreprise.

La page dédiée aux aidants créée sur le site web de notre Mutuelle d'entreprise (MESE) comptabilise depuis sa création un nombre record de vues.

Enfin, un groupe de travail est en cours pour la mise en place d'un service de care management.

www.se.com/fr



Interview de Gaël MALPERTU, Référént National Action Sociale SNCF, expert du sujet des aidants, chef de projet Labéllisation



Pourquoi la SNCF s'est-elle engagée dans la démarche du label Cap'Handéo Salariés aidants ?

L'Action sociale SNCF est engagée auprès des aidants, salariés et pensionnés, depuis 1996. Elle était finalement pionnière sur cet enjeu de société. Cette expérience nous permet d'avoir du recul et d'avoir pu développer de nombreuses offres : une ligne d'écoute dédiée aux aidants, un accompagnement psycho-social, des groupes d'échanges et d'entraide, des séjours de répit collectif et une prestation financière lorsque le rôle d'aidant entraîne des surcoûts ou pour financer une formation, une médiation... Nous accompagnons plusieurs centaines de familles chaque année dans une vision globale qui inclut l'aidé.

Malgré cette antériorité, nous avons partagé le constat d'autres entreprises, à savoir que les aidants ne s'identifiaient pas eux-mêmes comme aidant, qu'ils restaient méconnus, voire « invisibles », dans l'environnement professionnel et qu'ils ne sollicitaient pas assez les services proposés.

La démarche du label proposé par CAP HANDEO est un levier pour formaliser son engagement auprès des salariés aidants. Le label a permis d'associer l'ensemble des Sociétés du Groupe SNCF, de faire des aidants une préoccupation partagée et d'intégrer pleinement les salariés aidants dans la politique de l'Entreprise. L'engagement et la solidarité sont des valeurs fortes pour les aidants. Ces valeurs rejoignent aussi celles de la SNCF. Cette démarche a donc trouvé naturellement sa place en étant à la fois un axe fort de la politique RH, une valorisation des offres de services déjà proposées par l'Action Sociale et un marqueur fort de la promesse employeur de la SNCF. La démarche de labéllisation a été un bon vecteur de sensibilisation pour que les aidants se sentent moins seuls et pour améliorer leur équilibre entre la vie professionnelle et personnelle.

Quelles ont été les étapes de la démarche ?

Le projet de labéllisation a été inscrit dans le programme d'entreprise SNCF & Moi qui met l'humain au cœur de ses actions. Cela rejoignait aussi les demandes des salariés qui avaient été consultés de mieux prendre en compte leur situation. D'ailleurs nous avons associé dès le début des salariés aidants dans le pilotage du projet. Pendant toute une année, nous avons recensé les actions en faveur des salariés aidants et évalué les écarts avec les sept engagements du Label. Par exemple, un de ces engagements est « d'informer les salariés sur la fonction et les droits des proches aidants ainsi que les dispositifs mobilisables ». Nous avons pu mesurer les écarts et identifier les points à améliorer, comme la communication, afin de faire connaître à l'ensemble des salariés, des acteurs RH et managers, les dispositifs et les aides proposés au sein de la SNCF.

Ensuite, avec les représentants de chaque société du Groupe, nous avons construit un plan d'action du label pour les trois prochaines années, par exemple pour sensibiliser les managers. Ce plan d'action a ensuite été présenté à l'ensemble des salariés.

Le label vient donc confirmer que l'entreprise prend en considération ses salariés aidants, qu'elle met en place des actions concrètes, en adéquation avec leurs attentes et leurs besoins et que tous les acteurs de l'entreprise sont concernés et se coordonnent.

Quels résultats mesurez-vous ?

Nous souhaitons que la labellisation renforce la confiance entre les salariés et l'entreprise, que les salariés aidants puissent parler de leurs contraintes ou de leurs besoins avec la garantie d'avoir en retour de la bienveillance et de la considération. Cet objectif a été atteint car les accompagnements de l'Action Sociale ont augmenté de 30% par la suite.

La dynamique du label nous a permis d'innover et de développer de nouvelles offres, comme de proposer du relai. Autre exemple, nous expérimentons actuellement les séjours de répit individuel. Nous proposons déjà des séjours de répit collectif pour les aidants et les aidés, ou pour les familles avec des enfants en situation de handicap. Nous essayons de développer des solutions de répit, de proposer un temps où l'aidant peut faire une pause, se ressourcer et prendre du recul sur sa situation. On sait que l'épuisement est un risque pour les aidants et qu'il est nécessaire d'être dans une logique de prévention. Prendre du répit est essentiel mais cela ne va pas de soi et ne se fait pas tout seul ! Cela nécessite un accompagnement personnalisé et une prise en compte globale de la situation. Il est nécessaire d'intégrer les besoins de l'aidé qui peut aussi participer aux séjours de répit proposés par l'Action Sociale. Ce temps de pause est un espace pour prendre conscience et penser à la suite. Il permet de prendre soin de soi et de réfléchir différemment à ce que l'on vit.

Enfin, nous avons co-créé avec des salariés aidants une communauté de pair-aidants, et des groupes d'échanges et de parole sur tout le territoire, pour favoriser l'entraide et le partage d'expérience.

<https://www.groupe-sncf.com/fr>



L'enquête OCIRP/Viavoice 2024

MÉTHODOLOGIE

L'ÉDITION 2024 DE L'OBSERVATOIRE DES SALARIÉS PROCHES AIDANTS S'EST TENUE DU 31 MAI AU 19 JUIN 2024 ET DU 3 JUIN AU 2 JUILLET 2024. LES INTERVIEWS ONT ÉTÉ EFFECTUÉES EN LIGNE AUPRÈS DES ÉCHANTILLONS SUIVANTS :

- UN ÉCHANTILLON DE **3384 SALARIÉS DU SECTEUR PRIVÉ**, REPRÉSENTATIF DE LA POPULATION DES SALARIÉS DU SECTEUR PRIVÉ FRANÇAIS ONT ÉTÉ EXTRAITS DE CET ÉCHANTILLON 1 001 SALARIÉS EN SITUATION « D'AIDANCE ».
- UN ÉCHANTILLON DE **1804 AGENTS DU SECTEUR PUBLIC** (FONCTIONNAIRES ET CONTRACTUELS), REPRÉSENTATIF DE LA POPULATION DES AGENTS PUBLICS FRANÇAIS. ONT ÉTÉ EXTRAITS DE CET ÉCHANTILLON **617** SALARIÉS EN SITUATION « D'AIDANCE ».
- UN ÉCHANTILLON DE **200 ACTIFS TRAVAILLANT AU SEIN DE DIRECTIONS DES RESSOURCES HUMAINES DU SECTEUR PRIVÉ**, EN CHARGE DES ENJEUX LIÉS AUX SALARIÉS AIDANTS DANS LEUR ENTREPRISE
- UN ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF DE **200 MANAGERS DU SECTEUR PRIVÉ**
- UN ÉCHANTILLON DE **75 REPRÉSENTANTS DES PARTENAIRES SOCIAUX** (35 REPRÉSENTANTS D'ORGANISATIONS PATRONALES ET 40 REPRÉSENTANTS D'ORGANISATIONS DE SALARIÉS).

1- (RE)CONNAÎTRE LES SALARIÉS AIDANTS :

Suis-je aidant.e ?

L'auto-identification des proches aidants reste difficile : **47%** des salariés qui se révèlent, au cours du questionnaire, être objectivement en situation de proche aidant, se déclaraient de prime abord « non concernés ».

La méconnaissance ou le déni quant à sa propre situation d'aidant recule, puisque cette proportion était de **54%** en 2023. Ils sont plus importants chez les jeunes de moins de 30 ans (56%).



> SALARIÉS AIDANTS : UNE POPULATION « JEUNE »

L'âge moyen des aidants est de **42 ans** et leur âge moyen d'entrée dans l'aide est de 33 ans.

> UNE AIDE D'ABORD CONSACRÉE AUX PARENTS, SUITE À UNE PERTE D'AUTONOMIE LIÉE AU GRAND ÂGE



UNE AIDE QUI CONCERNE PRIORITAIREMENT LE CERCLE FAMILIAL

QUI ?

EN GÉNÉRAL :

UN MEMBRE DE LA FAMILLE : **87%**
 DONT LES PARENTS : **43%**
 DONT LES GRANDS-PARENTS : **30%**
 DONT LE CONJOINT : **9%**
 DONT LES ENFANTS : **7%**

JEUNES AIDANTS :

UN MEMBRE DE LA FAMILLE : **86%**
 DONT LES PARENTS : **46%**
 DONT LES GRANDS-PARENTS : **26%**
 DONT LE CONJOINT : **12%**
 DONT LES ENFANTS : **7%**

COMMENT ?

UNE AIDE D'ABORD MORALE MAIS AUSSI PRATIQUE

EN GÉNÉRAL (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES - TOTAL >100%) :

UN SOUTIEN MORAL : **65%**
 UNE AIDE POUR LES ACTIVITÉS DOMESTIQUES : **57%**
 UNE AIDE DANS LES DÉPLACEMENTS : **49%**

DANS LA MAJORITÉ DES CAS UNE AIDE CONTRE LA PERTE D'AUTONOMIE

POURQUOI ?

EN GÉNÉRAL (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES - TOTAL >100%) :

PERTE D'AUTONOMIE LIÉE À L'ÂGE : **48%**
 MALADIE CHRONIQUE OU INVALIDANTE : **27%**
 PERTE D'AUTONOMIE SUITE À UN ACCIDENT OU MALADIE : **23%**
 HANDICAP : **20%**

> LE TEMPS CONSACRÉ À L'AIDE

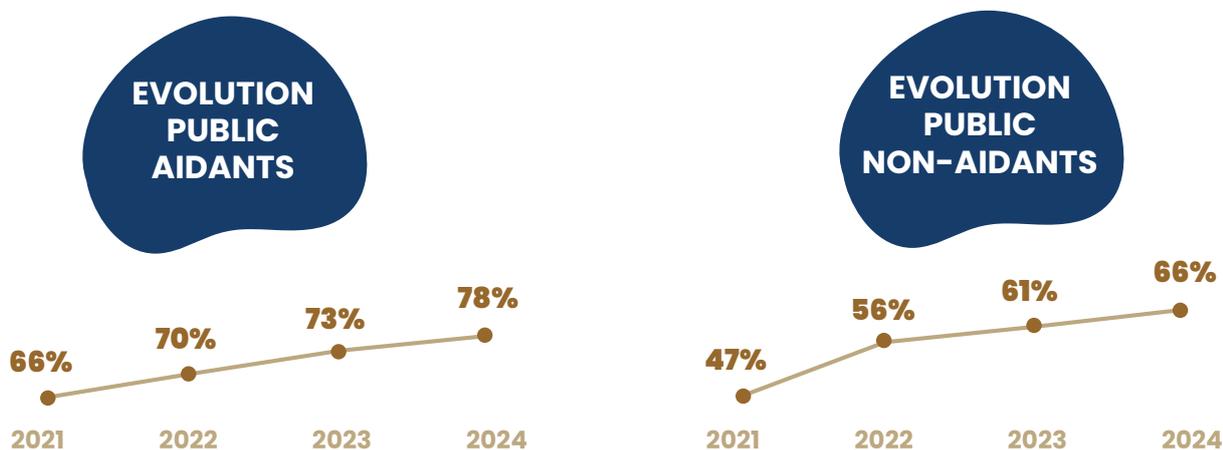
Sans oublier que les situations d'aide sont très diverses, la moyenne du temps d'aide déclaré s'élève à **8,6 heures** (soit l'équivalent d'une journée de travail).

Le temps consacré à l'aide varie selon :

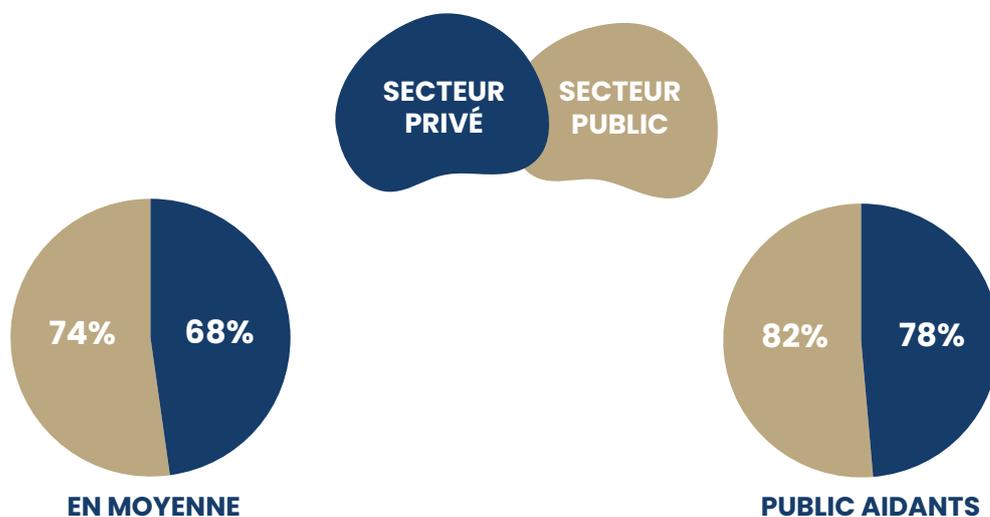
- > Le genre : les femmes passent plus de temps que les hommes
- > L'âge : les salariés aidants de + de 50 ans passent presque deux fois plus de temps à aider leur proche que les jeunes aidants
- > Le profil de l'aidé : l'aide apportée aux enfants est plus chronophage que celle apportée au conjoint ou aux parents

> UNE SENSIBILISATION CROISSANTE AU SUJET DE L'AIDANCE, NOTAMMENT DANS LE SECTEUR PUBLIC

En 2024, **78% des aidants** et **66% des salariés non-aidants** ont déjà entendu parler des «salariés en situation de proche aidant»



UN SECTEUR PUBLIC PARTICULIÈREMENT ACCULTURÉ, S'AGISSANT DES AIDANTS COMME DES NON-AIDANTS



Lecture : dans le secteur public, 74% des agents ont déjà entendu parler des salariés en situation de proche aidant.

› LES IMPACTS SUR LA VIE PERSONNELLE

Même si les relations avec l'aidé sont très souvent bonnes, l'aide a un lourd impact sur la charge mentale.

- › **94% des aidants** considèrent qu'ils entretiennent une bonne relation avec la personne qu'ils aident
- › **56% des aidants** pointent l'impact de leur situation sur leur charge mentale

Un impact sur la charge mentale particulièrement prononcé :

- › pour les aidants qui apportent seuls leur aide : **+ 14 points / ensemble des salariés aidants**
 - › pour les aidants qui aident des personnes **en situation de handicap** : **+ 10 points**
 - › pour les **jeunes aidants** : **+ 4 points**
- › **47% des aidants** jugent que leur situation les met en difficulté s'agissant de **leur santé et de leur moral**

› LES IMPACTS SUR LE TRAVAIL

- › **30% des aidants** actifs se sentent mis en difficulté professionnelle par leur situation (secteurs public et privé) / **40%** chez les **- de 30 ANS**
- › **44%** estiment que leur employeur les accompagne mal – **34%** qu'il les accompagne bien (22% de non réponses).

› **Tous les aspects du travail sont impactés** : organisation, efficacité, quantité, qualité du travail pour environ la moitié des actifs aidants du public et du privé.

› **Le regard des managers et des DRH sur l'impact professionnel de l'aidance est plus sévère que celui des salariés aidants (comme en 2023) :**

Au niveau professionnel, diriez-vous que le fait d'aider un proche de manière régulière a un impact très important, assez important, peu important ou pas important du tout sur les éléments suivants.

SOUS TOTAL OUI	SALARIÉS AIDANTS SECTEUR PRIVÉ	SALARIÉS AIDANTS SECTEUR PUBLIC	MANAGERS	DRH
L'ORGANISATION DE VOTRE/DU TRAVAIL	55%	51%	75%	82%
L'EFFICACITÉ DANS VOTRE/LE TRAVAIL	54%	48%	77%	83%
LA QUANTITÉ DE TRAVIL QUE VOUS POUVEZ/ QU'ILS PEUVENT FOURNIR	52%	49%	75%	83%
LA QUALITÉ DE VOTRE/LEUR TRAVAIL	51%	47%	72%	81%

Alors que la moitié des salariés aidants du privé et du public estime que leur situation d'aidant les impacte dans différents aspects de leur vie professionnelle, ce ressenti est largement amplifié chez les managers et les DRH.



FOCUS: JEUNES AIDANTS



BASE : SALARIÉS DU SECTEUR PRIVÉ ET AGENTS DU SECTEUR PUBLIC PROCHES AIDANTS DE – DE 30 ANS OU AYANT COMMENCÉ À AIDER AVANT 30 ANS : 824 PERSONNES.

UNE RESPONSABILITÉ PESANTE

- > **42%** PENSENT QUE LEUR SITUATION LES A EMPÊCHÉS DE PROFITER DE LEUR JEUNESSE
- > **57%** ONT AIDÉ RÉGULIÈREMENT ET BÉNÉVOLEMENT UN OU PLUSIEURS PROCHES, ÂGÉS, MALADES, EN SITUATION DE HANDICAP OU DE PERTE D'AUTONOMIE.

UN DÉNI + IMPORTANT DE LA SITUATION D'AIDANT CHEZ LES JEUNES

- > **56%** DES JEUNES AIDANTS SE DÉCLARENT A PRIORI « PAS CONCERNÉS » PAR LE SUJET DES SALARIÉS AIDANTS / CONTRE **47%** DES SALARIÉS AIDANTS EN GÉNÉRAL.

DES JEUNES AIDANTS + VULNÉRABLES PROFESSIONNELLEMENT

- > **30%** DES JEUNES AIDANTS DU SECTEUR PRIVÉ CRAIGNENT DE PERDRE LEUR EMPLOI (21% DES JEUNES AGENTS DU SECTEUR PUBLIC) CONTRE **24%** EN MOYENNE CHEZ LES AIDANTS DU SECTEUR PRIVÉ.
- > **40%** ESTIMENT QUE LA SITUATION D'AIDANT LES MET EN DIFFICULTÉ AU NIVEAU PROFESSIONNEL (+ 10 POINTS PAR RAPPORT AUX SALARIÉS AIDANTS EN GÉNÉRAL)

LES JEUNES AIDANTS SE DÉCLARENT IMPACTÉS DANS LEUR TRAVAIL

- DANS LEUR EFFICACITÉ : **64%** (+ 10 PTS PAR RAPPORT À L'ENSEMBLE DES SALARIÉS AIDANTS)
- DANS LA QUANTITÉ DE TRAVAIL QU'ILS PEUVENT FOURNIR : **60%** (+ 8 PTS PAR RAPPORT À L'ENSEMBLE DES SALARIÉS AIDANTS)

FOCUS SUR LES SALARIÉS AIDANTS VULNÉRABLES

30 % DES AIDANTS ACTIFS ESTIMENT QUE LEUR SITUATION D'AIDANT LES MET EN DIFFICULTÉ AU NIVEAU PROFESSIONNEL.

LE SENTIMENT D'ÊTRE EN DIFFICULTÉ PROFESSIONNELLE EST DAVANTAGE RESSENTI PAR :

- > LES AIDANTS « SOLO » : **47%**
- > LES MANAGERS : **42%**
- > LES PARENTS D'ENFANTS EN BAS ÂGE : **42%**
- > CEUX QUI AIDENT DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP MOTEUR : **42%**
- > CEUX QUI AIDENT DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP MENTAL : **42%**
- > PERTE D'AUTONOMIE SUITE À UN ACCIDENT OU MALADIE (AVC, ACCIDENT, OPÉRATION...) : **40%**
- > LES JEUNES AIDANTS (- DE 30 ANS) : **40%**



CES AIDANTS PARTICULIÈREMENT EN DIFFICULTÉ :

- > ONT PEUR DE PERDRE LEUR EMPLOI POUR 50% D'ENTRE EUX (SECTEUR PRIVÉ) CONTRE **24%** EN MOYENNE CHEZ LES SALARIÉS AIDANTS
 - > ONT DAVANTAGE TENDANCE À INFORMER LEUR EMPLOYEUR DE LEUR SITUATION (**48% VS 29%**)
- CE CHIFFRE SEMBLE INDiquer QUE LES SALARIÉS AIDANTS N'INFORMENT LEUR EMPLOYEUR QUE LORSQUE LA CONCILIATION VIE PRIVÉE/VIE PROFESSIONNELLE EST DÉJÀ DEVENUE TRÈS DIFFICILE. CELA MET EN ÉVIDENCE LE BESOIN DE DÉVELOPPER LA PRÉVENTION.

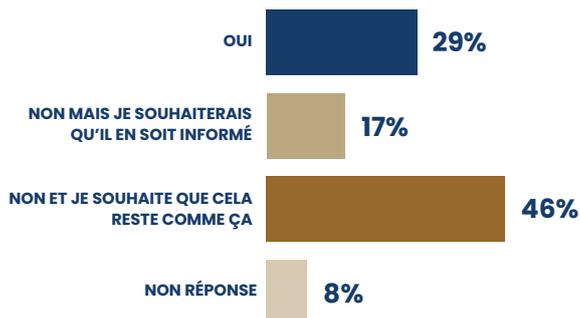
LES AIDANTS AYANT INFORMÉ LEUR HIÉRARCHIE SE MONTRENT PLUS À L'AISE ET SONT PLUS NOMBREUX À TROUVER QUE LEUR ENTREPRISE ACCOMPAGNE BIEN LES SALARIÉS AIDANTS.

> DES SALARIÉS AIDANTS TOUJOURS RÉTICENTS À SE DÉCLARER

COMMUNICATION SUR SA SITUATION AU TRAVAIL

MALGRÉ LEURS DIFFICULTÉS, SEULE UNE MINORITÉ PARLENT DE LEUR SITUATION À LEUR EMPLOYEUR

AVEZ-VOUS INFORMÉ VOTRE EMPLOYEUR DE VOTRE SITUATION D'AIDANT ?



OUI : 29%

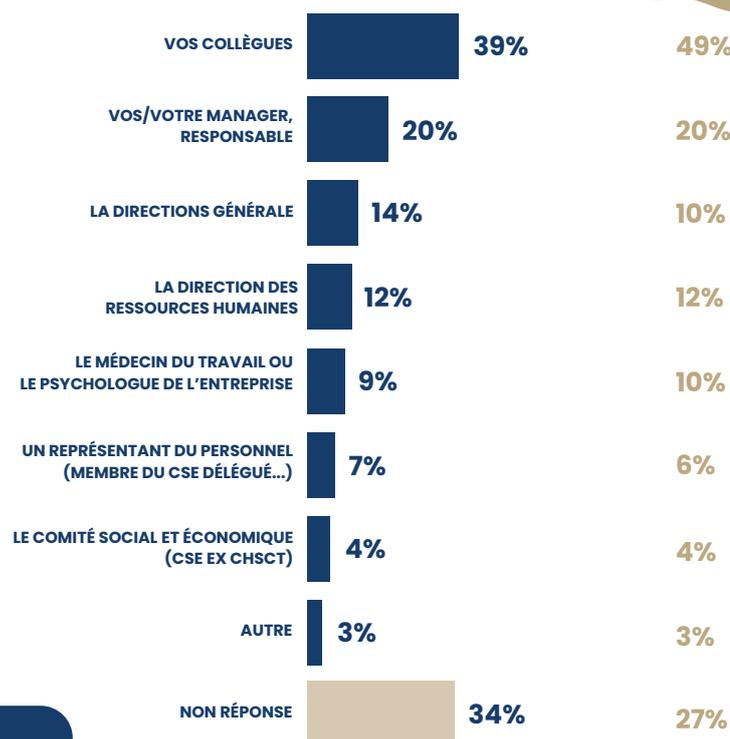
JEUNES : 32%
SECTEUR PUBLIC : 25%
FPE 25%/FPT : 23% /FPH 18%

NON : 63%

JEUNES : 60%
SECTEUR PUBLIC : 65%

BASE : SALARIÉS AIDANTS DU SECTEUR PRIVÉ (1001 PERSONNES)

DANS VOTRE TRAVAIL, QUI EST INFORMÉ DE VOTRE SITUATION DE SALARIÉ AIDANT ?



MA SITUATION PERSONNELLE DE SALARIÉ AIDANT CONCERNE AUSSI MA SANTÉ ET MA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL, MON NETREPRISE PEUT EN ÊTRE INFORMÉE ET INTERVENIR SI JE LE SOUHAITE.

31%

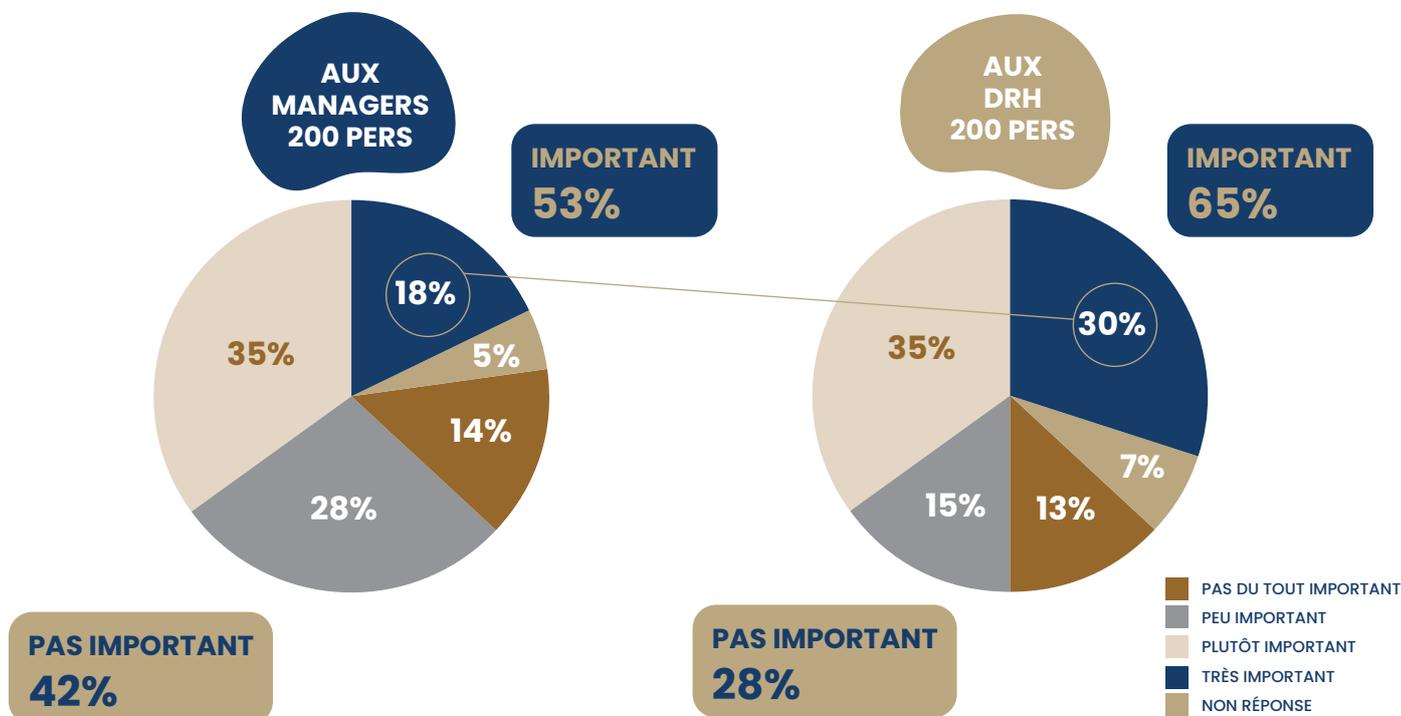
JEUNES : 30%
SECTEUR PUBLIC : 33%



Les salariés aidants informent en priorité leurs collègues, nettement devant les interlocuteurs « officiels » (managers, direction, DRH, médecine du travail et représentants du personnel). La réticence à faire part officiellement de sa situation est confirmée par l'importance du taux de non-réponse (34%) à la question de savoir qui est informé dans l'entreprise de la situation d'aidance. Cette réticence est liée à la fois au sentiment que l'aidance relève de la vie privée et à la crainte de freins dans la carrière, confirmée par le point de vue majoritaire des DRH et managers ci-dessous.

UNE MAJORITÉ DES MANAGERS ET DES DRH EXPLIQUE QUE L'AIDANCE EST UN FREIN DANS LA CARRIÈRE DES SALARIÉS

POUR UN SALARIÉ LA SITUATION D'AIDANCE CONSTITUE-T-ELLE UN FREIN TRÈS IMPORTANT, PLUTÔT IMPORTANT, PEU IMPORTANT, PAS DU TOUT IMPORTANT À SON ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE ET POUR SA CARRIÈRE DANS SON ENTREPRISE ?



LES DRH ENCORE PLUS SÉVÈRES QUE LES MANAGERS SUR LE FREIN DANS LA CARRIÈRE QUE REPRÉSENTE LE FAIT D'ÊTRE AIDANT

SELON VOUS, DANS VOTRE ENTREPRISE, EST-CE QUE LE FAIT D'ÊTRE UN SALARIÉ EN SITUATION D'AIDANCE RESTE UN « SUJET TABOU » ?



2 – SOUTENIR LES SALARIÉS AIDANTS : QUELLES RÉPONSES ?

Les solutions vues par les salariés (aidants et non-aidants), les managers, les DRH et les partenaires sociaux

› COMMENT IDENTIFIER LES SALARIÉS AIDANTS ?

POUR LA PRISE DE CONSCIENCE DES AIDANTS ET POUR LUTTER CONTRE LE DÉNI DANS VOTRE ENTREPRISE : QUELLES SONT LES ACTIONS LES + EFFICACES ? (Question posée aux DRH et aux managers)

1 – Des groupes d'échanges entre pairs-aidants pour faire prendre conscience que la situation d'aidant est partagée par d'autres

2 – La désignation d'un **salarié/agent référent aidants** interne à l'organisation qui apporte son expérience et facilite le lien entre les aidants et la hiérarchie

A NOTER : **77%** des partenaires sociaux estiment que le « référent aidant » est une solution efficace (**80%** des organisations patronales, **75%** des organisations syndicales)

3 – La mise en place d'un **dispositif de soutien dédié aux salariés/agents aidants** (information, services ou autres ...). Un tel dispositif dédié est la solution classée en tête **par les DRH et les managers pour inciter les aidants à se faire connaître de leur employeur.**

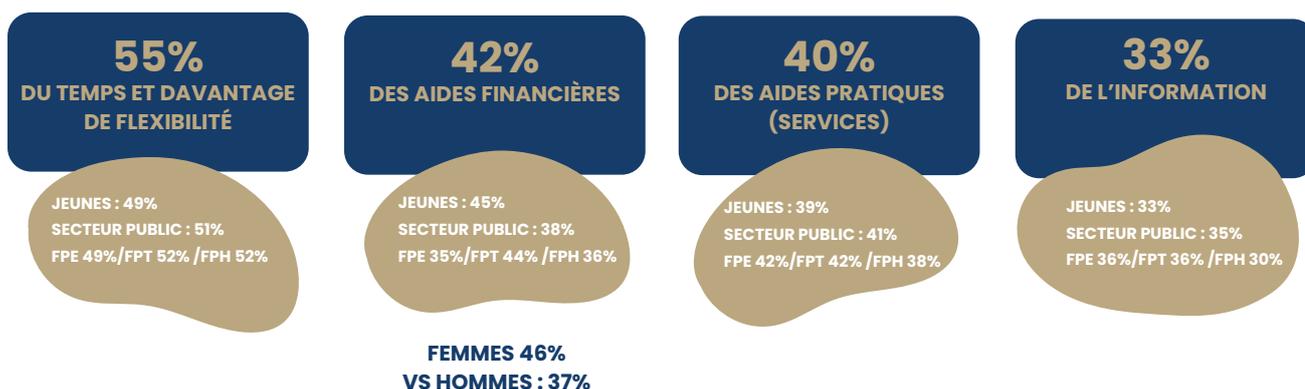
A NOTER : **77%** des partenaires sociaux interrogés estiment que la signature d'un accord collectif sur les salariés aidants est une solution efficace pour que les salariés concernés fassent connaître leur situation à leur employeur (organisations patronales : **74%**, organisations syndicales : **95%**).

› LES BESOINS PRIORITAIRES EXPRIMÉS PAR LES SALARIÉS AIDANTS

– **Premier besoin spécifique évoqué par les aidants (parmi 16 propositions) :** des moyens financiers, devant des congés intermittents pour gérer un imprévu et les aménagements horaires.

– Regroupées entre elles par grandes thématiques, l'ensemble des solutions liées à la gestion du **temps** (congés, aménagements horaires, répit, temps partiel ...) arrivent en tête des besoins :

Les besoins des aidants par grandes thématiques :



› Un dispositif de soutien aux aidants plutôt que le « cas par cas »



STRUCTURER UN SYSTÈME D'AIDE DÉDIÉ AUX SALARIÉS AIDANTS

- › DES ÉQUIPES DRH ET DES MANAGERS EN FAVEUR D'UN SYSTÈME D'AIDE DÉDIÉ ET OUVERT À TOUS LES SALARIÉS CONCERNÉS.
- › DES SALARIÉS EN FAVEUR D'UNE PERSONNALISATION DU SOUTIEN.

DANS L'ENTREPRISE, CONCERNANT L'ENJEU DES PROCHES AIDANTS, DIRIEZ-VOUS QU'IL EST PRÉFÉRABLE D'AVOIR ?

EN %	SALARIÉS AIDANTS SECTEUR PRIVÉ	SALARIÉS AIDANTS SECTEUR PUBLIC	DRH	MANAGERS
UN SYSTÈME D'AIDE DÉDIÉ, OUVERT À TOUS LES SALARIÉS CONCERNÉS	29%	27%	43%	42%
UN SYSTÈME D'AIDE DÉDIÉ, OUVERT À TOUS LES SALARIÉS CONCERNÉS, PERMETTANT UNE PERSONNALISATION DU SOUTIEN APPORTÉ AU SALARIÉ PROCHE AIDANT	35%	40%	27%	36%
DES SOLUTIONS INFORMELLES, AU CAS PAR CAS	33%	20%	25%	20%
NON RÉPONSE	13%	13%	5%	2%

► La labellisation : une solution efficace

LE LABEL « SALARIÉS AIDANTS »,

EST DÉCERNÉ AUX ENTREPRISES/ORGANISATIONS QUI IDENTIFIENT ET ACCOMPAGNENT LEURS SALARIÉS SUR UNE PÉRIODE LONGUE PAR LE DÉVELOPPEMENT DE PLANS D' ACTIONS.

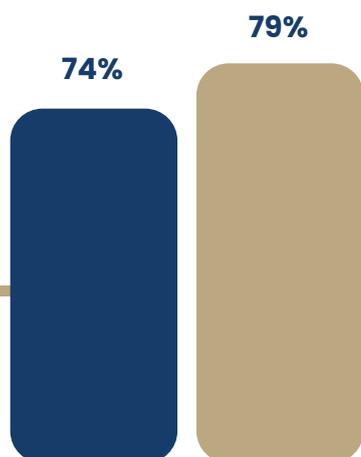


38%
DES AIDANTS
LE CONNAISSENT,
NE SERAIT-CE QUE DE NOM

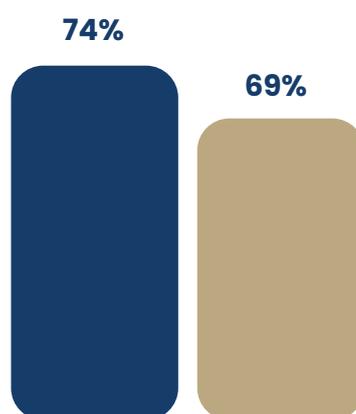
JEUNES : 31%
SECTEUR PUBLIC : 32%

JEUNES : 73%
SECTEUR PUBLIC : 32%

66%
DES AIDANTS
JUGENT CETTE
CERTIFICATION UTILE



EFFICACE



FACILE À METTRE EN PLACE

■ DRH ■ MANAGERS

La démarche de labellisation est perçue favorablement pour propager la culture de l'aide et progresser dans le soutien aux aidants.

A NOTER : la démarche de labellisation est jugée efficace par **72%** des partenaires sociaux (**77%** des organisations patronales, **68%** des organisations syndicales)

► Le soutien aux aidants : une composante de la RSE

L'INSCRIPTION DU SOUTIEN
AUX SALARIÉS AIDANTS
DANS LA RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE DES ENTREPRISE (RSE)

**8 DRH
ET MANAGERS
SUR 10**

PENSENT QUE C'EST UNE BONNE IDÉE



PENSEZ-VOUS QUE CETTE INSCRIPTION AURAIT UN IMPACT POSITIF SUR...

	DRH	MANAGERS
L'ÉTHIQUE DE L'ENTREPRISE	84%	83%
LA MARQUE EMPLOYEUR	80%	84%
LA FIDÉLISATION DES ÉQUIPES	80%	84%
LA RÉPUTATION EXTERNE DE L'ENTREPRISE	80%	81%
LA QUALITÉ DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL	77%	88%

BASE : DRH (200 PERSONNES)

■ OUI, TOUT À FAIT ■ OUI, PLUTÔT

A NOTER : plusieurs représentants des partenaires sociaux interrogés estiment que le soutien aux salariés aidants a un impact sociétal, dans le cadre d'une démarche citoyenne et socialement responsable. Pour certains, c'est aussi un vecteur de justice sociale.

► Un besoin d'information et d'orientation personnalisées



**FACE À LA COMPLEXITÉ ADMINISTRATIVE
ET À LA MULTIPLICITÉ DES INTERLOCUTEURS,**

79%

**DES SALARIÉS AIDANTS SONT FAVORABLES
À LA MISE EN PLACE D'UNE PLATEFORME
D'ORIENTATION ET D'INFORMATION SUR LES DROITS,
LES DÉMARCHES ET SERVICES
DISPONIBLES LOCALEMENT**

BASE : SALARIÉS AIDANTS DU SECTEUR PRIVÉ (1001 PERSONNES)

89% DES DRH, 90% DES MANAGERS et 93% DES PARTENAIRES SOCIAUX INTERROGÉS

**SE DISENT FAVORABLES À UNE MISE EN PLACE
D'UNE TELLE PLATEFORME
À DESTINATION DES SALARIÉS**

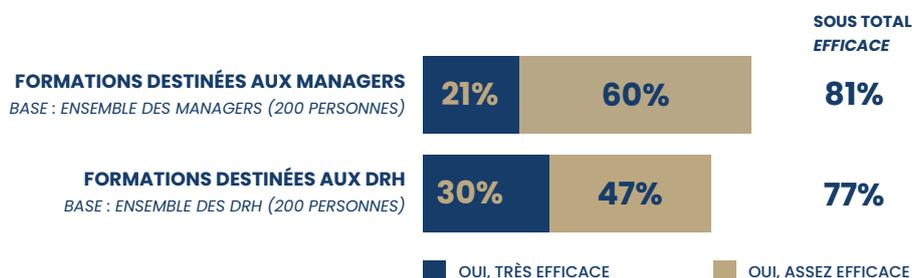


► Un consensus sur le besoin de formation

INITIER ET DIFFUSER LA CULTURE DE L'AIDANCE DANS L'ENTREPRISE GRACE À UNE SENSIBILISATION DE TOUTES LES PARTIES PRENANTES

► DES ÉQUIPES MANAGERS ET DRH QUI VOIENT L'INTÉRÊT DE LA FORMATION SUR LA QUESTION DE L'AIDANCE. UNE SOLUTION ÉGALEMENT PERÇUE COMME EFFICACE PAR LA MAJORITÉ DES AIDANTS

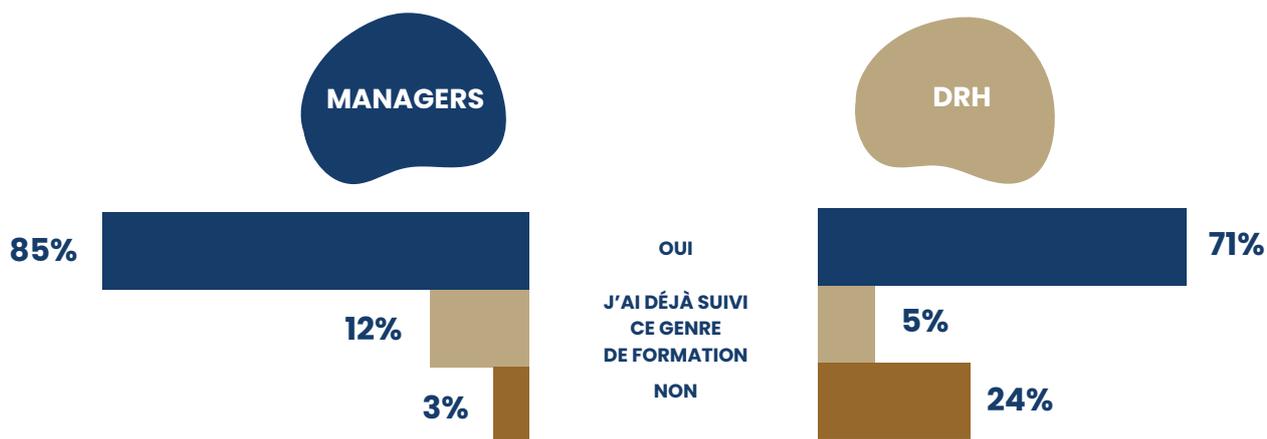
PENSEZ-VOUS QUE DES FORMATIONS AU SUJET DES AIDANTS DESTINÉES AUX MANAGERS/AUX DRH SONT UNE MÉTHODE EFFICACE POUR AMÉLIORER LA GESTION DES SITUATION D'AIDANCE AU SEIN DE L'ENTREPRISE ?



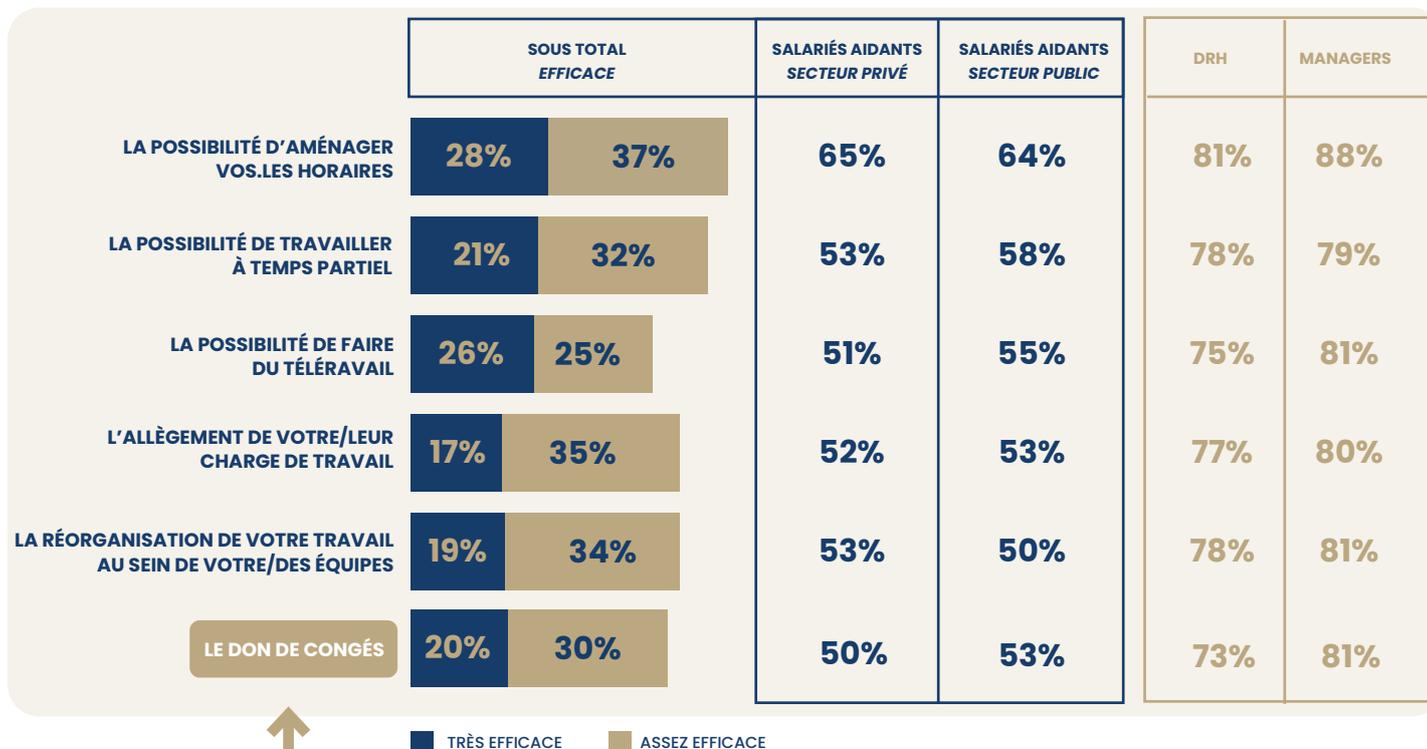
POUR 63%
DES SALARIÉS AIDANTS
IL S'AGIT D'UNE
SOLUTION EFFICACE

► ET UNE MAJORITÉ SE DIT PRÊTE À SE FORMER SUR LA GESTION DES SITUATIONS D'AIDANCE AU SEIN DE L'ENTREPRISE

ET VOUS SERIEZ-VOUS PRÊT À SUIVRE CE GENRE DE FORMATION ?



➤ Les aménagements des horaires et de l'organisation du travail : une solution partagée



LA MISE EN PLACE D'UN COMPTE ÉPARGNE CONGÉS AIDANTS

- > 77% DES DRH ET 85% DES MANAGERS Y SONT FAVORABLES
- > 75% DES DRH ET 73% DES MANAGERS LE PENSENT FACILE À METTRE EN PLACE
- > 69% DES AIDANTS S'Y MONTRENT FAVORABLES EN TANT QUE BÉNÉFICIAIRES (74% DES AIDANTS DU SECTEUR PUBLIC)

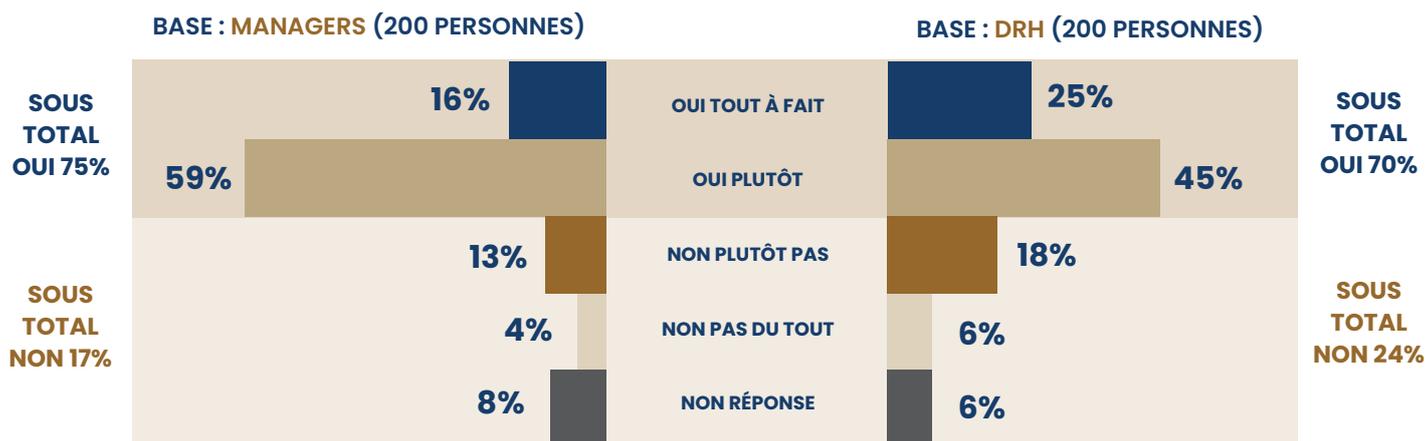
À NOTER : L'allègement de la charge de travail des salariés aidants est efficace pour 81% des partenaires sociaux. Cet allègement apparaît comme une condition de l'efficacité des aménagements d'horaires.

Pour 56% des partenaires sociaux interrogés, le télétravail est une solution importante mais pas suffisante pour les salariés aidants. Le télétravail n'est considéré comme prioritaire que pour 9% d'entre eux. Il est secondaire pour 30% des répondants (non réponse : 5%)



› La prévoyance collective perçue favorablement

PENSEZ-VOUS QUE LE COÛT DES DIFFÉRENTES MESURES DE SOUTIEN AUX SALARIÉS AIDANTS DOIT ÊTRE MUTUALISÉ DANS UN DISPOSITIF DE PRÉVOYANCE COLLECTIVE ?



› APPROUVÉE PAR **+ DE 70%** DES SALARIÉS (ÉTUDE 2023), LA PRÉVOYANCE COLLECTIVE, OUVERTE À TOUS LES SALARIÉS ET PERMETTANT, MOYENNANT UNE COTISATION, DE VERSER UN CAPITAL/ UNE INDEMNISATION ET DE FINANCER NOTAMMENT DES SERVICES OU DES CONGÉS, EST PERÇUE FAVORABLEMENT PAR LES DRH ET LES MANAGERS.



> La question du coût du soutien des salariés aidants reste centrale pour les DRH

INTERROGÉS SUR LES FREINS AU SOUTIEN DES SALARIÉS AIDANTS, LES DRH METTENT EN AVANT 3 FACTEURS PRINCIPAUX (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES) :

- > LA DIFFICULTÉ D'ÉVALUER LES COÛTS CACHÉS LIÉS À LA SITUATION D'AIDANT (ABSENTÉISME, PRÉSENTÉISME, BAISSÉ DE PRODUCTIVITÉ DU SALARIÉ ...) : **42%**
- > L'IMPORTANCE DES CHARGES EXISTANTES ET LE COÛT DE DISPOSITIFS DE SOUTIEN AUX AIDANTS : **40%**
- > LA NÉCESSITÉ DE RESPECTER LA VIE PRIVÉE DES SALARIÉS (**37%**)

TOUTEFOIS, **79%** DES DRH INTERROGÉS PENSENT QU'IL COÛTE MOINS CHER D'AGIR POUR LES AIDANTS QUE DE NE RIEN FAIRE (CE RÉSULTAT CONFIRME CEUX DE L'ÉTUDE 2023).

À NOTER :

- La solution préférée des **organisations syndicales** : congés rémunérés et répit (**53%**)
- La solution préférée des **organisations patronales** : l'accès à des services professionnels (aides à domicile, portage des repas, aide en ligne, aménagement du logement ... (**51%**))



3 – NÉGOCIER POUR LES SALARIÉS AIDANTS : LE POINT DE VUE DES PARTENAIRES SOCIAUX, LE RÔLE DU DIALOGUE SOCIAL

> LA NÉGOCIATION COLLECTIVE SUR LES SALARIÉS AIDANTS :

- > Une solution **efficace** pour **91%** des partenaires sociaux (**93%** des organisations syndicales, **89%** des organisations patronales)
- > ... plutôt au niveau des **branches professionnelles** pour **90%** des OS et **54%** des OP
- > ... et dans le cadre de **discussions spécifiques** plutôt qu'intégrées aux négociations sur la qualité de vie et des conditions de travail (pour les **3/4** des OS et des OP)

> SALARIÉS AIDANTS : SUR QUELS SUJETS NÉGOCIER EN PRIORITÉ ?

- 1** – Aménagement de l'organisation et des horaires de travail (sans différence significative entre OP et OS)
- 2** – Accès à des services professionnels (assistance en ligne, aides à domicile, portage des repas, aménagement du logement ...)

A NOTER :

les OS privilégient les congés rémunérés et les solutions de répit alors que les OP y sont moins favorables.

En complément, les partenaires sociaux mettent spontanément en avant la nécessité de négocier sur 3 axes :

- > Information et formation (salariés, managers ...)
- > Accompagnement administratif, psychologique, sanitaire et financier des salariés aidants
- > Flexibilité : horaires flexibles, espaces de répit, congés spécifiques, dons de congés ...



> QUEL SONT LES FREINS À LA NÉGOCIATION SUR LES SALARIÉS AIDANTS ? (QUESTION NON OBLIGATOIRE, 58 RÉPONSES RECUEILLIES)

- > Le manque de sensibilisation
- > Le manque de volonté politique ou patronale
- > Le manque d'informations, de données précises et de vision complète sur les salariés aidants
- > Le manque de temps, de moyens financiers et de ressources pour traiter le sujet des salariés aidants, compte tenu de l'existence d'autres priorités sociales
- > La diversité des situations des aidants, qui rend difficiles les solutions standardisées
- > Le manque d'un catalogue d'actions concrètes pour structurer les négociations

LA PROTECTION SOCIALE COMPLÉMENTAIRE A UN RÔLE « **IMPORTANT** » À JOUER

POUR SOUTENIR LES SALARIÉS AIDANTS EN COMPLÉMENT DES POLITIQUES PUBLIQUES POUR **94%** DES PARTENAIRES SOCIAUX (SANS DIFFÉRENCE SIGNIFICATIVE ENTRE OS ET OP) **72%** ESTIMENT QUE CE RÔLE EST « **TRÈS IMPORTANT** »

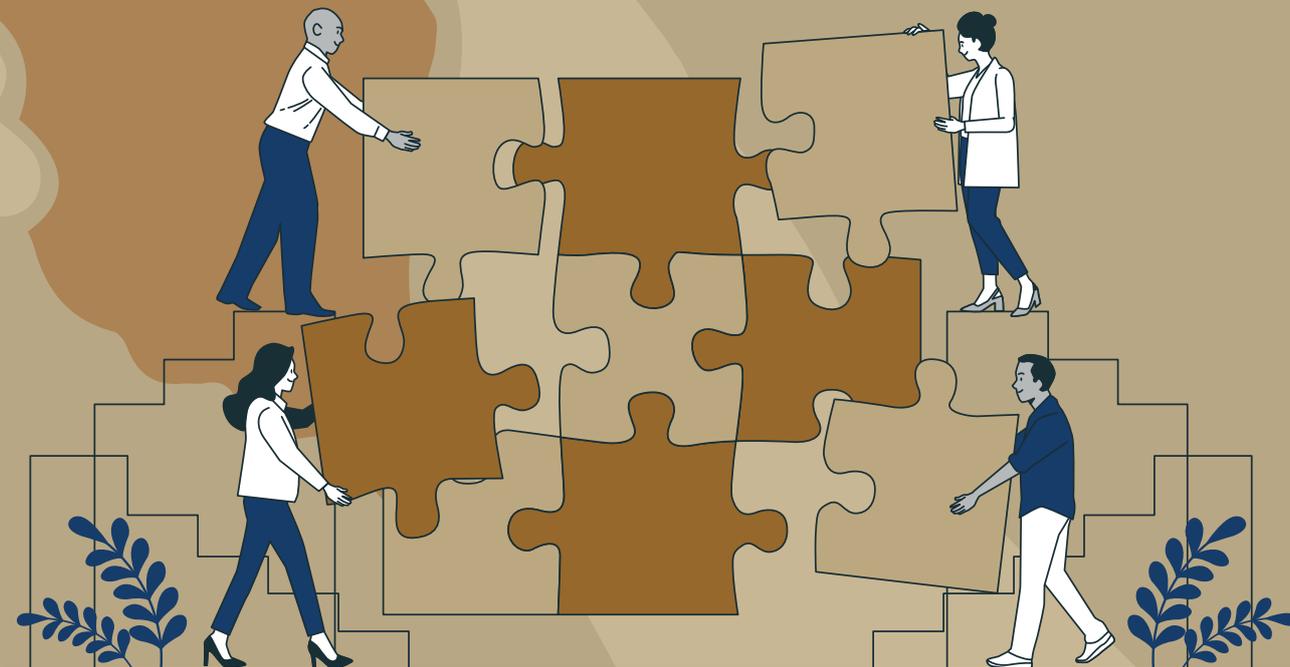


> COMMENT LES INSTITUTIONS DE PRÉVOYANCE PEUVENT-ELLES AIDER LES PARTENAIRES SOCIAUX À NÉGOCIER DES ACCORDS POUR MIEUX SOUTENIR LES SALARIÉS AIDANTS ? (QUESTION NON OBLIGATOIRE, 54 RÉPONSES RECUEILLIES)

Par :

- > La sensibilisation, la communication avec des données chiffrées
- > La formation des partenaires sociaux sur les enjeux et les solutions liées aux aidants
- > Des conseils techniques pour identifier les aidants et le degré d'aidance
- > Des fonds dédiés et un soutien financier
- > Des dispositifs concrets, simples à saisir, des outils, des produits d'assurance adaptés
- > Une posture facilitatrice favorisant le dialogue et la concertation entre les acteurs pour une meilleure coordination.

**MERCI
AUX PARTENAIRES
DE L'ÉTUDE**





1^{ère} communauté de professionnels des ressources humaines, l'ANDRH association de loi 1901, défend depuis plus de 70 ans les intérêts de ses membres et accompagne les grandes mutations qui impactent le monde du travail et la fonction RH. L'ANDRH réunit aujourd'hui plus de 5000 membres, DRH, RRH, expertes et experts RH, issus de tous les secteurs. Une diversité de profils et d'âges qui constitue une richesse au sein de nos 70 groupes locaux, partout en France.

www.andrh.fr



Le Comité national Coordination Action Handicap (CCAH) et ses membres accompagnent les porteurs de projets du secteur handicap dans l'objectif d'améliorer la vie quotidienne des personnes handicapées et favoriser le vivre ensemble. Le CCAH s'appuie sur son expertise du secteur pour accompagner et financer des projets, proposer une offre de formation et de conseil aux structures engagées dans une démarche handicap et développer un pôle national d'échanges et de partage.

Le CCAH regroupe tous les groupes de protection sociale, les associations nationales du handicap, des mutuelles, des entreprises, des comités d'entreprise et tout autre organisme s'intéressant aux missions de l'association.

Le CCAH développe des partenariats avec des institutions publiques et privées qui partagent ses valeurs et s'investissent concrètement dans des actions de solidarité. Dans tous les projets qu'il mène, dans les relations qu'il entretient avec ses membres, le CCAH se positionne comme un coordonnateur qui cherche à favoriser la rencontre entre des acteurs diversifiés et toutes les parties prenantes du secteur du handicap.

www.ccah.fr



L'association La Compagnie des Aidants a pour objectif de développer l'entraide et les échanges entre les aidants. Grâce à différents outils, elle rassemble et fédère une communauté d'aidants, dont le rôle se doit d'être mieux connu par la société dans son ensemble.

La Compagnie des Aidants a donc pour mission de :

- Accompagner et soutenir les aidants en leur apportant un réseau, des conseils, une écoute ou encore des informations pratiques, grâce aux nombreux outils proposés par l'association (annuaire des aidants, newsletter, vidéos, etc.) ;
- Mettre en lumière le rôle indispensable des aidants dans le parcours de vie, de santé du proche, dans l'organisation du domicile et dans toutes les dimensions du quotidien de la personne aidée ;
- Porter la voix des aidants auprès des pouvoirs publics et des acteurs du monde de la santé pour que l'aidant soit davantage considéré. En effet, la Compagnie des Aidants est convaincue que soutenir les aidants permettra de faciliter la vie du proche aidé mais aussi des professionnels de santé qui interviennent au domicile.

www.lacompagniedesaidants.org



Handéo est un groupe de l'Economie Sociale et Solidaire dirigé par et au service des personnes en situation de handicap, des personnes en situation de fragilité et en perte d'autonomie du fait de leur âge ou de leur situation sociale (personnes âgées, personnes exclues socialement et en situation de réinsertion).

Le réseau Handéo, ce sont des organismes et services labellisés et certifiés. Fondés sur des référentiels rédigés par les personnes en situation de handicap, mais aussi par des professionnels (des secteurs de l'aide à domicile, des transports, des aides techniques), les labels et certifications Handéo répertorient un ensemble d'exigences incontournables. Initié par KLESIA et Handéo, le label Handéo « Entreprise engagée Salariés aidants » est déployé en partenariat avec l'Agirc-Arrco pour un accompagnement concret et innovant des entreprises en réponse à des enjeux sociétaux majeurs. Sa finalité : outiller, appuyer les entreprises pour reconnaître et soutenir les salariés en situation d'aide d'un proche fragilisé (en situation de handicap, âgé dépendant, souffrant de maladie).

Le label Handéo «salariés aidant» permet aux entreprises de bénéficier d'un appui pour définir et mettre en œuvre des actions et une politique contribuant à la reconnaissance et au soutien des salariés aidants.

<https://www.handeo.fr/>



L'Observatoire de la RSE est une organisation multi-parties prenantes qui accompagne les stratégies RSE dans les entreprises.

Cette vision s'articule autour de 3 missions :

- Anticiper et animer les dynamiques émergentes de la RSE
- Fédérer autour de la RSE toutes les fonctions dans les organisations et faire évoluer nos membres vers un modèle d'entreprise durable en s'appuyant sur l'ensemble de nos expertises
- Mettre à disposition des acteurs de la RSE des clefs de compréhension, des outils et une analyse des bonnes pratiques en France, en Europe et à l'international

www.orse.org

Observatoire OCIRP

SALARIES AIDANTS

CONTACTS OCIRP

Jean-Manuel KUPIEC

kupiec@ocirp.fr

06 09 50 11 00

Laurent DUVIOLS

duviols@ocirp.fr

07 85 07 18 30

Restons connectés



[OCIRP.FR](https://www.ocirp.fr)

OCIRP

Engagés pour l'autonomie !



Union d'institutions de prévoyance à gestion paritaire,
régie par le Code de la Sécurité sociale

17, rue de Marignan • CS 50 003 • 75008 PARIS • Tél. : 01 44 56 22 56