

Activité professionnelle et aide aux proches nécessitant des soins

Quand des proches nous attendent au retour du travail

Dans une société vieillissante, les employeurs sont désormais confrontés à un phénomène jusqu'ici peu perçu: les soins portés par leurs collaborateurs à des proches malades ou handicapés en sus de leur activité professionnelle. Que peuvent faire les entreprises pour leur faciliter la tâche? Des experts proposent des solutions. **Par Daniela Baumann**



Une situation qui n'est pas rare: une fille s'occupant de sa mère nécessitant des soins.

L'homme travaille-t-il pour vivre ou vit-il pour travailler? Bien que l'activité professionnelle joue un rôle important, une majorité d'individus s'accordent sur le fait que d'autres aspects comptent tout autant dans la vie: cultiver ses relations, élever ses enfants, pratiquer ses hobbies ou consacrer du temps à des proches nécessitant des soins. Une existence variée est, certes, désirable, mais on ne parvient pas toujours à concilier ces différents aspects.

Le problème de la conciliation famille-travail concernant la prise en charge des enfants a été de mieux en mieux reconnu ces dernières années. Alors que le taux de naissance est en recul dans notre pays, la proportion des personnes âgées progresse sensiblement. Grâce aux progrès de la médecine, l'espérance de vie augmente également pour les individus souffrants et handicapés. Mais ceux-ci nécessitent davantage de soins, ce qui ajoute un volet à cette question de compatibilité entre vie de famille et vie professionnelle: la prise en charge de proches nécessitant des soins, aussi appelée «elder care» (soin aux aînés).

«La notion de famille ne doit pas se limiter aux enfants», souligne Yvonne Seitz, préposée au «Diversity management» chez AXA Winterthur. Elle a créé en 2006, sous le nom de «child care» une cellule d'entreprise vouée aux problèmes de compatibilité. Une année plus tard s'y ajoutait le «elder care», les deux thèmes étant réunis ensuite dans le domaine «family care». Depuis 2008, cette problématique est résumée au sein de la compagnie d'assurances sous le terme «diversity». Les différentes catégories de collaborateurs concernés – un jeune père, l'épouse d'un homme malade, un sportif semi-professionnel – sont de fait confrontées à des situations similaires, telle la jouissance d'horaires de travail flexible, qui justifient une approche commune.

Question de sensibilisation

Il convient toutefois de différencier les soins aux enfants du soutien aux proches nécessitant des soins. Iren Bischofberger, professeur à l'institut de recherche Careum F+E de la haute école spécialisée Kalaidos, engagée depuis des années dans la

recherche appliquée «Word & Care», est particulièrement attentive à la question de l'imprévisibilité dans la prise en charge de membres de famille nécessitant des soins: «On ignore souvent comment une maladie va évoluer», dit-elle. Une difficulté que confirme Yvonne Seitz: «Une nécessité de soin apparaît souvent sans crier gare, alors qu'une grossesse laisse neuf mois pour se préparer à la nouvelle situation».

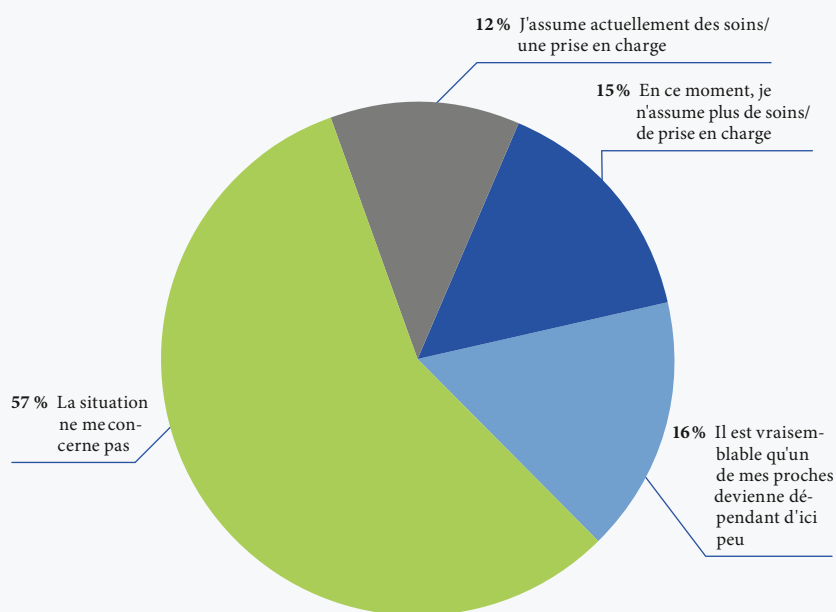
La durée des besoins des personnes nécessitant des soins est aussi imprévisible que l'évolution – tendancielle – à la hausse – de ces mêmes besoins. A quoi s'ajoute le fait que les soins aux parents malades ou handicapés soumettent les employés concernés à une pression – psychique également – accrue, parce qu'une telle situation est en soi négative. Raison pour laquelle ces activités de soins familiaux ne sont guère évoquées sur la place publique: «C'est un sujet beaucoup plus tabou que la question de l'éducation des enfants mais la situation est en train de changer», constate Mme Seitz.

Pour y sensibiliser employeurs et employés, Iren Bischofberger et son équipe ont développé trois outils spécifiques (voir encadré à la page 50), à commencer par un questionnaire d'entreprise en ligne. Ce sondage, qui s'adresse à la plus large partie possible du personnel, permet aux employeurs d'évaluer le nombre des collaborateurs engagés dans l'aide à des personnes nécessitant des soins ainsi que l'ampleur de cette activité d'assistance. S'appuyant sur ces données, ils peuvent prendre des mesures de soutien aux collaborateurs concernés. «En outre, la réalisation d'un tel sondage est une bonne occasion d'ouvrir la discussion sur le sujet au sein de l'entreprise», ajoute Mme Bischofberger.

Les femmes comme les hommes

Lors d'un sondage pilote, l'institut de recherche Careum a recueilli des données sur le phénomène «Work & Care» (travail et soin aux personnes nécessitant des soins) auprès de six grandes organisations de différentes branches d'activité (dont Swisscom, voir l'interview page 51). On ne disposait auparavant que de la seule évaluation effectuée dans le cadre de l'Enquête suisse

Part des collaborateurs qui prodiguent des soins à leurs proches. Exemple de Swisscom (Résultat d'une enquête online représentative)



Source: Swisscom

sur la population active (ESPA), selon laquelle près de 4 pour cent des employés de notre pays, soit 160 000 personnes, vouaient des soins à des membres de leur famille.

Or il apparaît qu'au moins 26 pour cent des employés des organisations susmentionnées se sont occupés une fois de parents nécessiteux hors de leur activité professionnelle, dont de 12 à 24 pour cent au moment de l'enquête. Les durées de soins moyennes de 16 à 20 heures par mois sont qualifiées par les enquêteurs de modérées. «Mais il en est qui ont fourni une assistance de beaucoup plus longue durée», souligne la sociologue Andrea Radvanszky, responsable de ce sondage.

Les trois quarts des personnes prodiguant des soins se disent impliquées dans l'octroi de soins complémentaires à des proches. Tandis qu'une personne sur quatre, exclusivement des femmes, se considère comme la principale responsable d'une assistance à un proche de la famille. «A l'exception de ces femmes, le volume des soins fournis ne varie pas selon les sexes», précise Andrea Radvanszky. Voilà qui peut surprendre à première vue. Il faut toutefois considérer que la définition des «soins et prises en charge» retenue dans le cadre de cette enquête l'a été dans

un sens très large: «Nous n'entendons pas seulement les soins de nature corporelle, mais l'ensemble des tâches résultant d'une maladie ou d'un handicap, y compris le règlement des questions d'assurance ou les déplacements chez les médecins».

Les employés assumant des soins à des nécessiteux sont en moyenne de quatre à sept ans plus âgés que leurs collègues de travail qui n'ont pas de telles obligations. «Il ressort de nos enquêtes que le sujet «Work & Care» ne devient effectif qu'à partir de 40 ans», souligne Andrea Radvanszky. Les personnes soignées sont majoritairement âgées de 70 à 80 ans, mais il s'agit aussi souvent d'adultes ou d'enfants souffrant d'une maladie chronique ou handicapante. Presque toujours, soignants et soignés ont des liens de parenté.

Travail compensatoire

Les enquêtes susmentionnées confirment que la prise en charge de proches nécessiteux par des personnes professionnellement actives n'est plus un phénomène marginal. Il ressort d'entretiens avec des employés concernés que l'activité professionnelle exerce, le cas échéant, une importante fonction de compensation. Même si leur situation financière le permettait, les soignants ►

Des outils pour l'employeur

Careum F+E, l'Institut de recherche pour les formes de soins et d'assistance innovatrices de la haute école spécialisée Kalaidos, a développé à l'intention des employeurs et employés trois outils pratiques pour favoriser la compatibilité de l'activité professionnelle et de l'assistance à des proches nécessiteux. Il s'agit d'un sondage type en ligne, d'une brochure avec témoignages d'employés et d'un mémento électronique destiné aux responsables du personnel. Une offre peut être sollicitée auprès de l'institut pour la réalisation et l'évaluation d'un sondage. La brochure est vendue au prix de 18 francs.

Contact: www.workandcare.ch

- ne voudraient pas renoncer à leur travail. Dès lors, que peuvent et devraient faire les employeurs pour aider leurs collaborateurs concernés?

Selon les employés des six organisations pilotes, des horaires de travail flexibles sont primordiaux: «Si les flux du travail le permettent, les horaires à la carte devraient être institutionnalisés indépendamment des positions professionnelles respectives, de manière que le collaborateur soignant n'apparaisse pas toujours comme un quémandeur», suggère Mme Radvanszky.

Mme Seitz mentionne aussi l'importance des adaptations structurelles de l'entreprise aux besoins d'employés qui ont des personnes à charge. Il ne s'agit pas seulement d'introduire le principe des horaires flexibles, mais aussi d'inclure ces derniers dans l'évaluation du rendement individuel: «L'évaluation d'un employé ne doit pas dépendre de sa seule présence physique sur le lieu de travail, mais de sa prestation professionnelle effective», souligne-t-elle. Raison pour laquelle son entreprise sonde ac-

tuellement les possibilités du télétravail, ne serait-ce que partiel.

Selon Mme Bischofberger, une autre mesure susceptible de favoriser la compatibilité consisterait à instaurer des aménagements dans les règlements du personnel. On pourrait y inclure un certain nombre de jours par année au profit de collaborateurs en charge de proches nécessitant des soins ou pour la recherche de lieux d'accueil pour ces derniers.

Chez AXA Winterthur, le règlement prévoit par exemple que ces collaborateurs peuvent solliciter à ce titre trois jours de congé supplémentaires par année. Il ressort en revanche des sondages réalisés dans le cadre des phases pilotes qu'une extension du travail à temps partiel pour des raisons d'obligations familiales ne constitue pas aux yeux des employés une solution satisfaisante.

Avantages socio-économiques

Dans une perspective d'avenir, Iren Bischofberger considère la coopération des entreprises avec des institutions de soin comme prometteuse: «Cette idée

est déjà mise en pratique à l'étranger. Il est temps de l'envisager concrètement en Suisse aussi. Nous allons lancer un nouveau projet pour évaluer les possibilités offertes aux entreprises dans ce domaine.» AXA Winterthur travaille d'ores et déjà avec «familienservice», une organisation spécialisée dans la recherche de lieux de soins appropriés. «En tant qu'interlocuteurs internes, il est important que nous soyons informés des besoins de nos collaborateurs» nous dit Yvonne Seitz. Pour les solutions de prise en charge effectives, nous les dirigeons vers cette association». Les employés qui ne souhaitent pas informer l'entreprise de leur engagement envers des proches nécessitant des soins ne sont pas obligés de le faire et peuvent s'adresser directement au partenaires externe. Selon Yvonne Seitz, les propositions de mesures de compatibilité ont été dans un premier temps accueillies avec un certain scepticisme. Or elles sont aujourd'hui régulièrement sollicitées, bien intégrées sur le plan interne et soutenues par la direction d'entreprise. La responsable est convaincue que cet engagement n'est pas seulement une valeur ajoutée pour les collaborateurs concernés: «Outre l'aspect social, il contribue à la crédibilité de l'entreprise et à son image auprès de la clientèle, et constitue aussi un bon argument de marketing interne». Il en résulte un surcroît de motivation et de loyauté du personnel, ainsi que l'évitement de risques d'épuisement. Avec des conséquences économiques positives pour l'entreprise. ■

www.employeur.ch