

## Promotion - Santé / Bien-être / Questions psychosociales

### Lieux de travail favorables aux aidants

#### Sur cette page

[Qu'entend-on par « aidant » ou « travailleur-accompagnateur » ?](#)

[Pourquoi un lieu de travail devrait-il revoir le rôle d'aidant ?](#)

[Le fait d'être un aidant peut-il avoir un impact sur le lieu de travail ?](#)

[Que pouvez-vous faire pour soutenir les aidants ?](#)

[Quelles sont les étapes à suivre pour la mise en œuvre d'une politique et d'un programme axé sur les aidants sur le lieu de travail ?](#)

[Quels sont des exemples d'approches qui peuvent être adoptées pour soutenir les aidants ?](#)

---

### Qu'entend-on par « aidant » ou « travailleur-accompagnateur » ?

Les employés peuvent être considérés comme des aidants s'ils fournissent des soins ou une aide non rémunérés à un enfant, à un parent, à un ami proche ou à un partenaire qui a besoin d'assistance parce qu'il est atteint de troubles physiques, mentaux ou cognitifs. Ce rôle est le plus souvent informel et non rémunéré, et est assuré par des aidants qui apportent une assistance à des personnes atteintes d'une incapacité physique ou mentale, d'une affection de longue durée ou de problèmes liés au vieillissement, tout en occupant un autre emploi rémunéré. Cela peut également s'appliquer dans les situations où une personne est convalescente, se remet d'une blessure et nécessite des soins temporaires.

D'autres termes sont utilisés pour désigner ce rôle, notamment : aidant naturel, travailleur-aidant ou employé-aidant. Bien que le lieu de travail décide des situations qui s'appliquent dans le cadre de leur politique et de leur programme, le terme « aidant » n'est habituellement pas utilisé pour des activités habituelles de garde d'enfants, sauf si l'enfant a besoin d'une assistance supplémentaire.

---

### Pourquoi un lieu de travail devrait-il revoir le rôle d'aidant ?

L'absence de soutien de l'employeur peut inciter l'aidant à quitter la population active, à s'absenter du travail et à prendre une retraite anticipée, et entraîner une diminution du rendement. Citons parmi les autres domaines susceptibles d'être touchés : la charge du travailleur en général, le stress, sa santé mentale et physique, et sa satisfaction au travail.

---

## Le fait d'être un aidant peut-il avoir un impact sur le lieu de travail ?

Oui, cela est possible.

Examinons un scénario courant : le parent d'un employé vit de façon autonome, mais il a besoin d'aide pour des activités qui exigent de se déplacer en voiture, par exemple faire des courses et se présenter à des rendez-vous chez le médecin. Après avoir passé toute une journée à leur travail « rémunéré », de nombreux employés consacrent du temps chaque jour à la prestation de soins, même pour des niveaux de soins de santé modérés. Ils peuvent également devoir s'absenter du travail pour se rendre à des rendez-vous médicaux, ce qui leur crée des inquiétudes au sujet de leur rendement et de leur sécurité d'emploi. Cette journée de travail perturbe non seulement l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, mais elle ajoute aussi à la fatigue, au stress et à l'anxiété, et peut causer chez la personne une perte de concentration et l'empêcher d'exercer ses fonctions de manière sécuritaire.

Un autre scénario courant pourrait être celui d'une personne handicapée qui a besoin d'aide pour passer de la position assise à debout, pour entrer dans une baignoire ou se relever si elle est tombée. L'employé qui est la personne aidante peut aider à soulever ou à soutenir le bénéficiaire des soins. Il se peut qu'il y ait peu de formation structurée sur les techniques de levage appropriées. L'aidant pourrait subir une foulure, une entorse ou une blessure au dos. Perte de temps, réduction des heures de travail ou nécessité d'avoir recours aux avantages sociaux figurent parmi les répercussions possibles pour le lieu de travail.

Les aidants qui occupent un emploi peuvent également s'inquiéter des expositions aux maladies sur le lieu de travail, notamment à un virus, et de la possibilité de transmettre cette maladie au bénéficiaire de soins.

---

## Que pouvez-vous faire pour soutenir les aidants ?

Offrir un lieu de travail sécuritaire et sain adapté à leurs besoins, et avantageux pour tous. Il est fortement recommandé aux employeurs de mettre l'accent sur l'importance de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, et de promouvoir une culture d'entreprise qui tient compte des besoins des aidants. Vous voudrez peut-être intégrer le programme dans le cadre du système de gestion de la santé et de la sécurité au travail (SGSST) existant. Par exemple, celui de la norme B701-F17 de l'Association canadienne de normalisation (CSA) intitulée *Organisations favorisant et appuyant les aidants naturels*. La norme B701-F17 intègre le cycle « Planifier-Faire-Vérifier-Agir » qui utilise le même modèle que celui de la norme CSA Z45001:19 - *Systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail — Exigences et lignes directrices pour leur utilisation*. L'objectif d'un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail est de gérer les dangers et les risques, de fournir un mécanisme pour prévenir les blessures et les maladies, et d'utiliser des méthodes pour évaluer et effectuer le suivi systématique du programme.

---

## Quelles sont les étapes à suivre pour la mise en œuvre d'une politique et d'un programme axé sur les aidants sur le lieu de travail ?

Lors de l'élaboration d'une politique et d'un programme de soutien aux travailleurs aidants, il faut :

- Désigner une personne investie de la responsabilité de gérer la mise en œuvre de la politique et du programme.
- Définir ce qu'est un aidant et donner des exemples d'activités de prestation de soins qui seraient incluses ou visées.
- Passer en revue l'ensemble des politiques existantes pour s'assurer qu'elles sont adaptées aux besoins des aidants; par exemple, la politique de gestion du stress reconnaît-elle les liens complexes entre le stress au travail et celui à domicile? Quels types de congés sont actuellement accordés et dans quelles circonstances?

- Examiner les exigences légales et autres exigences (p. ex. les droits de la personne, les avantages ou congés d'urgence ou pour des raisons de famille) offertes et applicables. Dans la mesure du possible, l'organisation pourrait offrir des programmes complémentaires en ajoutant des ressources financières, en réduisant les disparités en matière de couverture ou en prolongeant les congés disponibles. Ces congés peuvent inclure
  - Congé pour urgences personnelles
  - Congé pour obligations familiales
  - Prestations de compassion
  - Congé pour raisons médicales
  - Congé de décès
  - Congé parental, le cas échéant
- Planifier des congés imprévus, des périodes de forte ou de faible demande de prestation de soins, ou du temps pour coordonner les services médicaux et les situations récurrentes.
- Déterminer les soutiens existants, à l'interne comme à l'externe, tels que des programmes d'aide aux employés, des programmes d'avantages sociaux et des politiques et programmes des ressources humaines. Des formes de soutiens peuvent également être prévues en ajoutant une disposition dans la convention collective, le cas échéant.
- Évaluer les programmes existants et cerner les lacunes qui peuvent exister dans la couverture ou l'assistance offerte.
- Mobiliser tous les travailleurs et autres intervenants. Discuter des besoins et des options avec les personnes qui dispensent des soins. Demander aux aidants ce qui les aiderait à réussir à concilier le travail et la prestation des soins. Ils sauront quels soutiens leur seraient les plus utiles.
- Déterminer les obstacles à l'accès ou à l'utilisation des soutiens, notamment :
  - Manque de formation
  - Aucun accès aux ressources
  - Connaissance limitée de la question
- Protéger les renseignements personnels et la confidentialité. Établir des procédures pour savoir quand communiquer des renseignements, et ce qui peut ou doit être divulgué.
- Être inclusif. Ne pas supposer qu'un sexe est plus ou moins apte qu'un autre à prodiguer des soins.

- Élaborer un programme qui comprend un certain nombre d'approches et d'options, dans la mesure du possible.
- Examiner la possibilité de faire participer les aidants à d'autres activités de formation sur le lieu de travail, telles que les initiatives en matière de [santé mentale](#), [la gestion de la fatigue](#), ou les [bonnes techniques de levage](#) lorsqu'ils travaillent avec des patients.
- Communiquer le programme et les ressources aux travailleurs par courriel, par une formation ou au moyen d'affiches.
- Sensibiliser les gestionnaires et les superviseurs au travail des aidants, aux politiques et aux programmes disponibles ainsi qu'à l'information qui leur est offerte.
- Fournir un encadrement aux superviseurs, aux gestionnaires et aux travailleurs sur la façon d'avoir une [conversation difficile](#).
- Mettre en œuvre les programmes et les activités définis et planifiés.
- Sensibiliser tous les employés pour les aider à mieux comprendre le rôle d'un employé-aidant et les soutiens disponibles afin de favoriser un environnement propice aux aidants

Surveiller et évaluer les programmes et les activités pour déterminer les possibilités, les défis et les avantages indiqués par l'employé-aidant, son gestionnaire ou son superviseur, et ses collègues. Examiner les résultats et en faire rapport. Prendre des mesures pour améliorer continuellement le rendement du programme afin d'atteindre les résultats escomptés.

---

## Quels sont des exemples d'approches qui peuvent être adoptées pour soutenir les aidants ?

Un programme complet intégrera autant d'options que possible. Voici quelques exemples :

- Des régimes de travail souples et personnalisables, notamment le [télétravail/travail à domicile](#), des heures de début et de fin de journée flexibles, des horaires réduits, la possibilité d'accumuler ou de rattraper des heures, le lieu des activités du travail, etc.
- Partage d'emploi
- Congé ou autres avantages pour permettre l'exercice des responsabilités de prestation de soins en cas d'urgence, à court ou à long terme.
- Politiques de retour graduel au travail
- Aide financière et secours
- Une liste des services offerts aux travailleurs (internes et externes), dont un soutien en matière de santé physique ou mentale.

- Sensibiliser tous les employés pour qu'ils comprennent mieux le rôle d'un employé-aidant et les soutiens disponibles.
- Possibilités pour les collègues, les superviseurs et les aidants de communiquer et de réseauter.
- Permettre aux aidants d'avoir accès à un téléphone ou à leur téléphone cellulaire à tout moment pour répondre aux urgences, ou communiquer avec le bénéficiaire des soins ou les professionnels de la santé.
- Soutenir tous les travailleurs, et les informer de l'impact sur leurs tâches quotidiennes, et de la façon dont ils peuvent soutenir d'autres personnes.

---

Date de la première publication de la fiche d'information : 2021-03-22

Date de la dernière modification de la fiche d'information : 2021-03-22

## **Avertissement**

Bien que le CCHST s'efforce d'assurer l'exactitude, la mise à jour et l'exhaustivité de l'information, il ne peut garantir, déclarer ou promettre que les renseignements fournis sont valables, exacts ou à jour. Le CCHST ne saurait être tenu responsable d'une perte ou d'une revendication quelconque pouvant découler directement ou indirectement de l'utilisation de cette information.