

COUNSELING

FICHE PRATIQUE COUNSELING



1



Pr Catherine Tourette-Turgis
Co-fondatrice de COMMENT DIRE®
et Fondatrice de l'Université
des Patients, Sorbonne Université.

RAPPEL SUR LA DÉFINITION DU COUNSELING

«Le counseling, forme d'accompagnement psychologique et social, désigne une situation dans laquelle deux personnes entrent en relation, l'une faisant explicitement appel à l'autre en lui exprimant une demande aux fins de traiter, résoudre, assumer un ou des problèmes qui la concerne.

De notre avis, l'expression «accompagnement psychologique» serait insuffisante dans la mesure où les champs d'application du counseling, auxquels nous consacrons tout un chapitre, désignent souvent des réalités sociales productrices à elles seules chez les individus d'un ensemble de troubles ou de difficultés.»⁽¹⁾

POURQUOI COUNSELING ?

«Je me suis intéressée au counseling dans les années 85, car il nous fallait mettre en place des dispositifs d'écoute et d'accompagnement des personnes malades du SIDA.

Or, le SIDA n'était pas un problème psychologique, c'était une maladie mortelle qui avait un impact social négatif majeur. Il fallait à la fois gérer les deuils, la discrimination, la mort annoncée, le rejet social, les fausses croyances sur la transmission du VIH, l'absence de traitement. la précarisation, les refus de soin...

Avec le soutien de l'Organisation Mondiale de la Santé, le counseling a alors été choisi en 1987 comme une des réponses à l'épidémie, celle qui consistait à gérer les réactions psychologiques et sociales au SIDA.

Il fallait mettre en place des formes de soutien et d'accompagnement souples, empathiques et humanistes pouvant être déployées par un maximum d'acteurs de santé y compris les volontaires d'associations de lutte contre le SIDA.

PRINCIPE DE COHÉRENCE DU COUNSELING SOIT UNE APPROCHE PAR LES SITUATIONS

Beaucoup de situations de vie sont causes à elles seules de souffrances psychologiques et sociales. Le counseling répond aux besoins de personnes qui doivent résoudre des problèmes qui ne relèvent pas de leur psychologie individuelle, mais de situations spécifiques avec lesquelles elles doivent composer ou auxquelles elles doivent survivre et pour lesquelles la société n'assure pas les fonctions de soutien adéquates.

(1) Tourette-Turgis C. «Le counseling», Paris, PUF, Collection Que sais-je ?,1996.

CANCER ET TRAVAIL

POURQUOI LE COUNSELING DANS LES DISPOSITIFS «CANCER ET TRAVAIL»?

- 1 - On observe une **période de vulnérabilité** individuelle après la fin des traitements qui nécessite la création d'un dispositif de soutien et d'accompagnement personnalisé.
- 2 - Les résultats des études documentent **tous les aspects en jeu dans le rétablissement progressif** d'une personne depuis la phase d'annonce du diagnostic jusqu'à la reprise du travail et bien au-delà.
- 3 - **La dimension professionnelle** est reconnue comme une dimension qui participe au rétablissement de la personne, mais qui en soi nécessite un accompagnement.
- 4 - On observe **au sein du monde du travail un impact du cancer sur les collègues salariés* et sur les managers** qui eux aussi ont besoin d'un accompagnement personnalisé pour concilier les exigences de productivité et le devoir de prendre soin de chaque salarié.

De plus un tel dispositif, structuré, humaniste et adapté à la thématique cancer et travail, peut être pratiqué par toute personne à l'issue d'une formation brève au counseling.



COMMENT DIRE® a implanté le counseling en France dans le VIH/SIDA et dans les maladies chroniques et en a testé l'efficacité dans un essai clinique.

Il a formé à ce jour plus de 6000 acteurs de santé et a publié de nombreux manuels et guides pour la pratique.



www.commentdire.fr

99 Bis avenue du Général Leclerc, 75014 PARIS
contact@commentdire.fr
Tél. 01 42 85 34 54/ 06 73 87 39 91

** La forme masculine utilisée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes, et ce dans le but d'alléger le texte.*

COUNSELING

FICHE PRATIQUE IMPACT DU CANCER SUR LE TRAVAIL : LES BESOINS FONDAMENTAUX DE LA PERSONNE



Points de repère

L'effet du cancer sur une personne et son travail dépend de plusieurs facteurs :

- ✓ du type de cancer
- ✓ de son degré d'évolution
- ✓ des symptômes associés
- ✓ des différentes modalités de traitement et de leurs effets secondaires
- ✓ des réactions de la personne

Il n'y a pas un modèle médical unique du cancer qui puisse définir des directives uniques en termes de cancer et travail. **Il existe une diversité d'expériences, adaptées aux besoins, partageant néanmoins des invariants psychosociaux** qui participent à la motivation à se traiter et à la qualité de vie pendant les soins comme par exemple le besoin de compter pour les autres, le besoin de compter sur les autres, le besoin de savoir qu'on est attendu sur son lieu de travail...

Le milieu du travail doit donc déployer des stratégies diversifiées et adaptées aux besoins des salariés*.

Les attentes de la personne salariée malade face au milieu du travail

Elles diffèrent tout au long de son parcours de soin et des phases du parcours de soin (cf. fiche Rétablissement).

- ✓ **Lors de la période diagnostic**, la personne a besoin de sentir la bienveillance de ses collègues, de sa hiérarchie. Elle a besoin d'un environnement compréhensif sachant que si elle se sent bien au travail, cela l'aidera à faire face au degré élevé d'inquiétude causé par les multiples examens à visée diagnostic qu'elle doit réaliser sur une période de deux à trois semaines en moyenne.
- ✓ **Pendant la phase de traitement intensif**, la personne salariée a besoin que son milieu de travail l'assure de la continuité de son sentiment d'appartenance. Il est important qu'elle puisse recevoir des signes de l'entreprise et des collègues lui montrant qu'elle compte pour l'entreprise, qu'on compte sur elle et qu'on s'inquiète pour elle.
- ✓ **Lors de son retour dans l'entreprise**, la personne salariée a besoin de signes d'accueil bienveillant et de reconnaissance de sa place dans l'entreprise. Elle a besoin de ressentir son sentiment d'utilité sociale et de reprendre place dans l'organisation du travail tout autant que dans les espaces informels de relations et de communications sur le lieu de travail. Elle peut avoir besoin momentanément d'aménagements de son poste de travail, ou de ses horaires et aussi d'une autre organisation.

Ce sont dans ces moments que la personne découvre l'étendue des capacités de l'entreprise à prendre soin de ses salariés.

* La forme masculine utilisée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes, et ce dans le but d'alléger le texte.

Le rôle des dispositifs d'écoute et d'accompagnement face aux besoins fondamentaux de la personne

Ces dispositifs sont garants de la mise en place d'un protocole d'accompagnement organisé autour des engagements suivants :

- ✓ **développer une intervention précoce auprès des salariés** pour améliorer la qualité de l'expérience vécue du maintien ou du retour au travail,
- ✓ **déployer des stratégies de communication pendant la période des traitements** visant à assurer la personne de la sollicitude du collectif de travail dans lequel elle est intégrée,
- ✓ **préparer le retour de la personne** et l'accompagner dans ses besoins d'aménagements temporaires ou de réaménagements si nécessaire.



COUNSELING

FICHE PRATIQUE LES SÉQUELLES DU CANCER ET DES TRAITEMENTS



1

IDÉES FORCES

Les personnes ayant survécu à un cancer et qui sont en capacité de travailler sont un million en France

40 % des nouveaux cas de cancer concernent des personnes en activité professionnelle.

Les difficultés rencontrées dans le travail après un cancer dépendent du type de cancer, des différentes modalités de traitements et de leurs effets secondaires et conséquences à moyen et long terme.

Dans l'enquête VICAN 5, parmi les personnes interrogées (VICAN 5, p. 38) :

78,5% déclarent avoir eu une **intervention chirurgicale**

53,8% une **chimiothérapie**

44,4% une **radiothérapie**

LES MODALITES DE TRAITEMENT

✓ **L'intervention chirurgicale**

Certaines interventions chirurgicales en fonction de leurs localisations ont des effets comme une incapacité épaule-bras, des difficultés d'élocution, des troubles urinaires ou intestinaux, un lymphodème post-chirurgical.

En fonction des parties du corps affectées, la personne peut être empêchée temporairement de réaliser certaines activités professionnelles.

✓ **La chimiothérapie**

Les séquelles les plus souvent rencontrées des chimiothérapies sont l'hypertension, les problèmes cardiaques, la douleur et une fatigue sévère persistante, les troubles de la mémoire, de la concentration et de l'attention, les troubles de sécrétion salivaire, les problèmes dentaires, les symptômes vasomoteurs.

✓ **La radiothérapie**

Les séquelles de la radiothérapie diffèrent selon les localisations des cancers, des zones irradiées et de l'intensité du traitement. La radiothérapie peut avoir des effets sur la voix, l'expression orale, les glandes salivaires, les capacités d'élocution, sur les muqueuses, sur le fonctionnement intestinal et urinaire.

LES SÉQUELLES DÉCLARÉES DANS L'ENQUÊTE VICAN 5⁽¹⁾



Selon l'enquête VICAN 5, **près des deux tiers des personnes (63,5%) déclarent à 5 ans, avoir conservé des séquelles de leur maladie.** «La douleur et la fatigue sont les deux principaux troubles spontanément cités comme responsables cinq ans après le diagnostic d'une gêne dans leur vie quotidienne» (VICAN 5, p.58).

✓ **Fatigue**

«La fatigue associée au cancer est un sentiment subjectif éprouvant et persistant d'exténuation et d'épuisement physique, émotionnel et/ou cognitif... qui n'est pas proportionnel au récent degré d'activité et qui interfère avec le fonctionnement habituel»⁽²⁾.

La fatigue dépend des localisations du cancer. L'enquête Vican 2 menée deux ans après le diagnostic de cancer a montré des taux de fatigue variant de 30% dans le cas des cancers de la prostate à 71% dans le cas des cancers du poumon (VICAN 5, p.93).

✓ **Douleurs**

Près des ¾ des personnes interrogées 73% ont ressenti des sensations douloureuses qui ont la plupart du temps perturbé leur sommeil au cours des quinze derniers jours (VICAN 5, p.104).

✓ **Baisse de l'audition**

Plus du tiers des personnes interrogées (39,7 %) fait état d'une baisse de l'audition (VICAN 5, p.58).

✓ **Troubles de la mémoire et de l'attention**

A cinq ans après le diagnostic, 67,7% des personnes interrogées déclarent des dysfonctionnements de la mémoire et 35,9% des troubles de l'attention (VICAN 5, p.58).

RÔLE DES DISPOSITIFS D'ÉCOUTE ET D'ACCOMPAGNEMENT

- 🕒 **Sensibiliser l'entreprise** aux moyens à mettre en oeuvre en termes d'aménagements temporaires pour faciliter le maintien de l'activité professionnelle du salarié* lors de son retour au travail (autorisation de pauses, modifications d'horaires pour diminuer la fatigue ressentie, possibilité d'un pourcentage de temps en télétravail, etc.).
- 🕒 **Aider le salarié à choisir les modalités de reprise** qui lui conviennent et prennent en compte ses besoins en rétablissement lors de sa reprise d'activité.
- 🕒 **Diffuser les informations aux salariés sur les modalités de travail** et leurs conséquences (financières, carrières, primes, avancements).
- 🕒 **Faciliter le processus de rétablissement** optimal de la personne.

(1) VICAN 5 (2018). La vie cinq ans après un diagnostic de cancer. INCa

(2) National Comprehensive Cancer Network, 2015, soins aux survivants, SFAT-1, document traduit par l'université MC Gill et non paginé

* La forme masculine utilisée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes, et ce dans le but d'alléger le texte.

COUNSELING



1

FICHE PRATIQUE

ACCOMPAGNER ET FACILITER LE PROCESSUS DE RÉTABLISSEMENT DANS LE CANCER⁽¹⁾

L'introduction du thème du rétablissement dans le parcours de soins en cancérologie, phénomène émergent en France, est très développé chez les anglo-saxons.

Au Québec il est envisagé comme «soins de la survivance», aux États-Unis il a donné lieu à des centres d'excellence pour les survivants du cancer, en France il s'agit du «suivi après cancer».

Pourquoi le rétablissement à l'échelle de l'entreprise ?

Aujourd'hui 60% des personnes ayant un cancer en guérissent ou sont en rémission.

- ✓ 40 % des personnes sont professionnellement actives au moment du diagnostic de leur cancer.
- ✓ De nouvelles stratégies thérapeutiques vont permettre à des personnes qui le souhaitent de continuer à travailler pendant leur traitement.
- ✓ Le rétablissement concerne l'entreprise au sens où l'employabilité doit être préservée, protégée et soutenue par l'entreprise (cf. Charte des 11 engagements de l'INCa).

En optant pour une approche centrée sur la personne, son développement et le rétablissement, l'entreprise s'engage :

- à prendre en compte le devenir de la personne salariée à chacune des phases de son parcours de soins, et ce dès le diagnostic du cancer,
- à accompagner la personne pour que celle-ci bénéficie des moyens nécessaires à son rétablissement optimal et d'une qualité de vie au travail,
- à sensibiliser l'ensemble des salariés aux différentes dimensions du rétablissement afin de mieux comprendre les réactions, les besoins, les attentes et les difficultés de la personne aux prises avec un cancer.

Le rétablissement un «concept opératoire»

Les six dimensions à l'oeuvre dans le travail de rétablissement (cf. schéma ci-après) interagissent entre elles de manière positive ou négative.

Certaines servent de pilier pour soutenir les autres ou au contraire les entravent.

Schéma
«Les six dimensions du rétablissement dans le cancer»



(1) Tourette-Turgis C. (2017). Se rétablir, se mettre en rémission, se reconstruire : le rétablissement comme impensé dans le parcours de soins en cancérologie, *Le sujet dans la cité*, Vol. 2, n°8, p. 223-238.



La maladie active certaines dimensions comme la **dimension existentielle** et en retour la **dimension professionnelle** sert souvent de levier pour finaliser le travail de rétablissement.

Ces dimensions vont émerger tout naturellement au décours de l'accueil et de l'accompagnement grâce à l'approche centrée sur la personne.

Des axes d'intervention selon les phases du parcours de soins et les besoins du salarié* concerné directement et indirectement par le cancer.

C. Tourette-Turgis et M. Rébillon ont identifié quatre phases dans le parcours de soins en cancérologie et les axes prioritaires d'intervention selon la situation, les attentes et les besoins du salarié directement et indirectement concerné par le cancer et la prise en compte des réactions possibles de son environnement professionnel (cf. schéma ci-dessous).

The infographic grid is organized into four columns, each representing a phase in the cancer care journey. Each column contains a header for the phase, a diagram of key concepts, a list of intervention axes, and a section on reactions.

- PHASE DIAGNOSTIC:** Key concepts include Annonce, Peurs, Prises de décisions, Incertitudes, and Attente. Intervention axes focus on supporting the medical/psychological dimension, reassuring the professional dimension, and exploring the conjugal/family dimension. Reactions include subjective (anxiety, compassion, ambivalence) and organizational (destabilization, uncertainties, collective emotions).
- PHASE INTENSIVE DE TRAITEMENT:** Key concepts include Changement, Image de soi, Décisions, Espoir, and Se soigner. Intervention axes focus on supporting the economic dimension, protecting the professional dimension, and exploring the social dimension. Reactions include subjective (forgetfulness, links) and organizational (uncertainties, forgetfulness, anticipation).
- 2 ANS APRÈS LE DIAGNOSTIC:** Key concepts include Se rétablir, Vulnérabilité, Effets tardifs des traitements, Décisions, and Suivi de surveillance. Intervention axes focus on supporting the medical/psychological dimension, succeeding in the professional dimension, supporting the conjugal/family dimension, and validating the existential dimension. Reactions include subjective (re-attachments, hesitation, hope) and organizational (hesitations, surprises, collective emotions).
- 5 ANS APRÈS LE DIAGNOSTIC:** Key concepts include Surveillance, Incertitudes, Peur de la récidive, Changements, Stress post-traumatique, and Décisions. Intervention axes focus on supporting the medical/psychological dimension, supporting the professional dimension, validating the existential dimension, and protecting the economic dimension. Reactions include subjective (hope, reassurance, banalization) and organizational (ambivalence, uncertainties, stigmatization).

Quel challenge les dispositifs d'écoute et d'accompagnement ?

- ✓ **Déployer un climat d'écoute, d'accompagnement, de partage** de savoirs expérientiels dans un prendre soin mutuel entre salariés prenant en compte toutes les dimensions du rétablissement qui se jouent pour la personne.
- ✓ **Accepter que la dimension professionnelle soit mise à l'épreuve**, se trouve en concurrence momentanément avec une autre dimension comme la dimension familiale ou existentielle.
- ✓ **Accueillir l'expérience vécue de la personne** qui a besoin d'être reconnue dans sa réalité du moment pour justement trouver les forces de la dépasser.



COUNSELING

FICHE PRATIQUE

TABLEAU DES RESSENTIS D'UNE PERSONNE AU DÉCOURS DE SON PARCOURS DE SOINS*



1

Tableau 1/2

RESSENTIS	PHASE DIAGNOSTIC	PHASE INTENSIVE DES TRAITEMENTS	RETOUR AU TRAVAIL, TRANSITION ET 2 ANS APRÈS LE DIAGNOSTIC	APRÈS 5 ANS
Peur de perdre son emploi	«Comme je ne sais pas combien de temps cela va durer»	«Si mes traitements ne marchent pas, il faudra en faire d'autres et du coup je vais être en arrêt maladie encore plus longtemps»	«Je suis guéri(e), mais je ne me sens pas au mieux de ma forme et du coup, j'ai l'impression que mes performances ne sont pas top»	«Normalement, cela devrait être derrière moi mais de fait les séquelles sont encore là, du coup j'ai peur d'être pénalisé(e)»
Besoin d'aménagements	«J'ai besoin de pouvoir m'absenter pour tous mes examens»		«J'ai besoin d'aménagements dans les horaires, dans certaines tâches»	«Je n'ai plus besoin d'aménagements sauf pour mon bras, mes douleurs,...»
Problèmes cognitifs	«Je suis surtout anxieux/anxieuse»	«Je suis épuisé(e), j'ai l'impression d'un brouillard dans ma tête»	«J'ai gardé des troubles de mémoire, des difficultés de concentration, j'oublie des mots que je suis obligée de chercher»	«Il me reste des séquelles comme l'incapacité de faire deux choses à la fois et une forte sensibilité au bruit»
Sentiment d'être oublié(e), de ne plus compter pour l'entreprise	«Tout le monde va m'oublier au travail»	«Personne ne m'appelle, j'ai l'impression qu'on m'a oublié»	«Je suis revenu(e) mais j'ai l'impression qu'on ne compte plus sur moi, mon bureau a été occupé par un stagiaire»	
Promotion et carrière	«C'est pas le moment de penser à ma carrière»		«Je crois que je n'aurai pas de promotion car j'ai été absent(e)»	«J'ai avancé sur plein de fronts mais je dois me concentrer maintenant sur ma carrière»

*Extrait de l'expérience et de la pratique de terrain de C. Tourette-Turgis (Café du Rétablissement® et Consultation à l'Hôpital Tenon, Paris et DU Mission Accompagnement du parcours patient en cancérologie Université des Patients-Sorbonne Université).

TABLEAU DES RESENTIS D'UNE PERSONNE AU DÉCOURS DE SON PARCOURS DE SOINS*



Tableau 2/2

RESENTIS	PHASE DIAGNOSTIC	PHASE INTENSIVE DES TRAITEMENTS	RETOUR AU TRAVAIL, TRANSITION ET 2 ANS APRÈS LE DIAGNOSTIC	APRÈS 5 ANS
Peur de la mort	« Cette peur m'accable »	« Cette peur a toujours été là chaque fois qu'on regardait les résultats des traitements »	« La mort je n'ai plus peur mais cette peur a modifié le sens de ma vie »	« Des fois l'anxiété remonte, j'ai peur d'une récurrence encore plus grave »
Syndrome du survivant	« Si je m'en sors, je »		« J'ai survécu, des fois je me dis que plus rien ne peut m'arriver d'aussi grave »	« Si j'ai survécu à mon cancer, je peux bien survivre à mon divorce... »
Stress post-traumatique	« J'ai vu la mort en face... »	« Je suis en état de panique, mes mécanismes habituels de protection, de mise à distance ne fonctionnent plus, je suis sidéré(e), incapable de bouger, de penser »	« Je me réveille la nuit avec des cauchemars, j'ai des crises d'anxiété alors que tout est fini maintenant »	« J'ai des peurs de tout, je ne comprends pas, pourtant tout cela est déjà loin »
Discrimination	« Je n'ose pas en parler de peur d'être mis(e) à l'écart »	« Je vois bien qu'on n'investit plus en moi, qu'on me met de côté »	« J'ai repris le travail mais je ne dispose plus de promotion, de plan de carrière comme avant »	
Se sentir différent(e)	« Je suis sûr(e) qu'après rien ne sera pareil »	« J'ai actuellement une vie différente »	« Je suis sorti(e) de l'épreuve mais je ne suis plus le/la même »	
Comment et quand reprendre le travail	« J'ai peur car je ne sais pas pour mon travail combien de temps je vais être arrêté(e) »	« Je ne sais pas qui décide de quand je dois reprendre et qui peut me conseiller »		
Difficultés à communiquer	« Je ne sais pas à qui parler de ce qui se passe »	« Comment parler du cancer, comment communiquer sur le vécu des traitements ? »	« C'est difficile de parler de la pluie et du beau temps, de quoi ai-je envie de parler ? »	« Même 5 ans après, je ne communique plus de la même manière... »

*Extrait de l'expérience et de la pratique de terrain de C. Tourette-Turgis (Café du Rétablissement® ; Consultation à l'Hôpital Tenon, et DU Mission Accompagnement du parcours patient en cancérologie, Université des Patients-Sorbonne Université).

COUNSELING

FICHE RÉFLEXE

EXEMPLES DE QUESTIONS OUVERTES POUR EXPLORER LES DIMENSIONS DU RÉTABLISSEMENT



	<ul style="list-style-type: none">• Comment vous sentez-vous physiquement ? (douleurs, fatigue, sommeil, énergie...)• Qu'est-ce qui vous inquiète le plus au niveau santé ?• Qu'est-ce qui pourrait vous rassurer ?• Comment peut-on vous aider pour votre suivi ?
	<ul style="list-style-type: none">• Comment faites-vous face aux dépenses imprévues liées à votre maladie et à votre santé ?• Quels sont vos besoins prioritaires au niveau économique ?• De quelles informations avez-vous besoin ?
	<ul style="list-style-type: none">• Qu'est-ce qui vous a surpris dans les réactions de vos amis et de la société en général ? (explorer le versant négatif et positif de la surprise)• Quelles solutions avez-vous trouvées ?• Qui vous a aidé* ?
	<ul style="list-style-type: none">• Comment votre famille et/ou votre couple a réagi ? (penser à explorer les sentiments positifs)• Comment vous ont soutenu vos proches ?• Quelles sont vos priorités ?
	<ul style="list-style-type: none">• Comment cela se passe-t-il au travail ?• Qu'est-ce qui vous inquiète le plus au niveau de votre travail ?• De quoi avez-vous besoin comme aménagement ? (horaires, organisation,...)• Qu'est-ce que vous avez trouvé comme solutions ?• Comment cela se passe-t-il avec les collègues ?
	<ul style="list-style-type: none">• En quoi ce qui s'est passé a modifié votre rapport à la vie, aux autres... ?• Quelles forces et ressources avez-vous découvert en vous et dont vous êtes fier / fière ?• Quels sont vos projets ?

* La forme masculine utilisée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes, et ce dans le but d'alléger le texte.

COUNSELING



1

FICHE PRATIQUE DÉCIDER DE PARLER OU NON DE SON CANCER DANS L'ENTREPRISE ?

Cette question se pose invariablement aux personnes concernées directement et indirectement par le cancer et **les intervenants des dispositifs d'écoute et d'accompagnement ont un rôle important auprès du salarié* dans sa prise de décision.**

Thèmes à explorer avec le collègue sous forme de questions ouvertes dans un climat de soutien bienveillant :

- ✓ Quels sont les **avantages** et les **inconvenients** à en parler et à ne pas en parler ?
- ✓ **Qui est déjà au courant** dans l'entreprise ? Quelles ont été les **réactions** de cette ou ces personnes ?
- ✓ **Souhaite-t-il informer son unité de travail** et qui dans son unité de travail (ses collègues, son manager ?). Quels sont les **avantages** et les **risques** ?
- ✓ **Comment imagine-t-il les réactions** de chaque personne ?
Que se passera-t-il si les personnes ne réagissent pas comme prévu ?
- ✓ Quelles sont les **questions selon lui que les collègues vont lui poser** ? Que va-t-il répondre ?
- ✓ Y-a-t-il des **questions ou des éléments qu'il tient à garder confidentiels** ? Lesquels ?
Comment va-t-il s'y prendre ?

Il est aussi possible d'explorer avec le collègue ses souhaits de maintenir et de rester en contact avec ses collègues pendant ses périodes de traitement

- ✓ **Quel type de contacts** souhaite-il pendant son absence (mail, sms, tél.) ?
Le dispositif d'écoute et d'accompagnement peut-il prendre de ses nouvelles et lui en donner ?
- ✓ **Quel type de d'informations désire-t-il recevoir** (les anniversaires, les fêtes, les changements importants, les départs, les déménagements, les mutations, etc.) ?
- ✓ **Comment désire-t-il que ses collègues répondent** quand des personnes demanderont de ses nouvelles, y compris des gens à la cantine, des clients, des personnels techniques, des personnes qui font le ménage, etc.
- ✓ **Si la personne dispose d'un répondeur en lien avec son numéro de poste téléphonique, quel message désire-t-elle déposer ou faire déposer ou modifier sur sa boîte vocale ?**
- ✓ **Désire-t-elle entrer en contact avec des salariés qui ont vécu la même expérience ?**
Maintenant ? Plus tard ?

La question du partage des savoirs d'expérience

Il est important de demander au collègue s'il aimerait bénéficier de l'expérience des personnes du dispositif d'écoute et d'accompagnement qui ont vécu l'annonce de leur cancer dans l'entreprise, notamment celle ayant trait aux réactions des collègues, de leurs managers, et aux questions que cela a suscitées. Cela aidera considérablement le collègue à se préparer.

* La forme masculine utilisée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes, et ce dans le but d'alléger le texte.

COUNSELING

FICHE PRATIQUE LES 10 QUESTIONS QUE TOUT SALARIÉ* AYANT UN CANCER SE POSE PAR RAPPORT À SON TRAVAIL



1

L'étude de la littérature internationale, notre travail dans une consultation d'oncologie et l'écoute des personnes pendant la formation, nous ont amenée à identifier les 10 questions qui reviennent le plus souvent.

- 1 - Combien de temps** vais-je devoir m'absenter de mon travail ?
A qui dois-je annoncer que j'ai un cancer dans l'entreprise ? Quels sont **mes droits** et **mes obligations** ?
- 2 - Quel sera mon statut vis à vis de l'entreprise** pendant mes absences ?
Quelles sont les **démarches** que je dois effectuer et auprès de qui ? **Qui va me rémunérer** ?
- 3 - Si je dois m'absenter de manière intermittente en fonction de mes différents traitements, que dois-je faire pour sécuriser mon statut au travail** ?
- 4 - Quels sont les effets secondaires** immédiats et à long terme de mon cancer et des traitements ?
- 5 - A qui dois-je m'adresser pour reprendre le travail** ?
Qui va me dire quand je peux reprendre de manière définitive ?
- 6 - Comment le cancer et les traitements** vont-ils affecter **mes capacités de travail** ?
- 7 - Puis-je bénéficier d'aménagements** ? Pendant combien de temps ? Quelles démarches dois-je faire ?
- 8 - En quoi le cancer va avoir un impact sur mon avancement de carrière**, mes primes, mes évaluations annuelles ?
- 9 - Si je ne reprends pas le travail au bout d'une année d'absence, que se passera-t-il** ?
- 10 - Si je désire changer d'emploi ou d'entreprise, quelles sont les démarches à effectuer** ?
Quels sont **mes droits à la formation** ? Quels sont les **délais d'attente et les risques** ?

Si quelques réponses peuvent être et seront la plupart du temps fournies par l'équipe médicale qui suit la personne salariée, la majorité d'entre elles seront délivrées par le dispositif d'accompagnement mis en place par votre entreprise.

Des réponses relèvent d'informations spécifiques à votre entreprise, d'autres de dispositifs de droits communs. Selon la demande de la personne, des pistes peuvent être intéressantes à ouvrir parmi celles provenant de ressources associatives.

* La forme masculine utilisée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes, et ce dans le but d'alléger le texte.

COUNSELING



FICHE PRATIQUE MIEUX COMPRENDRE LES BESOINS ET LES ATTENTES DES SALARIÉS* PROCHES AIDANTS POUR MIEUX LES ACCOMPAGNER DANS L'ENTREPRISE

Définition

En dehors d'une définition juridique stabilisée, le proche aidant ou aidant familial ou aidant d'un proche est une personne (femme ou homme), non professionnelle qui par défaut ou par choix, vient en aide de façon occasionnelle, récurrente ou permanente à une personne dépendante, en déficit d'autonomie de son entourage. (*Préserver nos aidants : une responsabilité nationale, Tome 2 : Proches aidants. Rapport Dominique Gillot, Juin 2018*)

Des chiffres et des constats

D'après le baromètre des aidants réalisé en 2017 par la Fondation April en partenariat avec l'institut BVA ⁽¹⁾ :

- ✓ **Il existe 11 millions d'aidants en France :**
 - 51% sont actifs
 - 75% ont moins de 65 ans.
 - 58% des aidants sont des aidantes
- ✓ **Les principaux problèmes de santé des aidants sont :**
 - 38% stress, anxiété
 - 32% sommeil perturbé
 - 30% douleurs physiques
 - 31% ont tendance à délaissé leur santé
 - 25% déclarent avoir été obligés de reporter des soins les concernant.
- ✓ **Les salariés proches aidants :**
 - peuvent ne pas faire état de leur situation par crainte de stigmatisation ou par volonté de dissocier vie professionnelle et vie privée,
 - ignorent souvent les dispositifs à saisir, ils ont besoin d'aide mais ne savent pas à qui s'adresser.

Nature des activités d'appui des salariés aidants d'un proche ayant un cancer

Elles sont de plusieurs types : soutien moral, accompagnement à certaines consultations, communication avec les soignants, la famille, les amis, aide administrative, appui au soin à domicile...

Elles varient en intensité en fonction du parcours de soins du proche malade : diagnostic - traitements intensifs - transition après les traitements - dans le cadre d'une rémission - guérison ou d'un échec des thérapeutiques de première ligne.

(1) Enquête réalisée par la Fondation April en partenariat avec l'Institut BVA les 12-13 mai et 19-20 mai 2017 par téléphone auprès d'un échantillon de 2007 personnes.

*La forme masculine utilisée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes, et ce dans le but d'alléger le texte.



Les impacts du cancer du proche chez l'aidant

Ils sont d'ordre émotionnel, physique, professionnel, social et familial et se manifestent de manières diverses : anxiété, peur, fatigue, stress, troubles de l'humeur, troubles du sommeil, colère, surprotection...

Chaque proche aidant pourra bénéficier de l'accompagnement en counseling adapté à sa demande, à sa situation et à ses priorités. Parmi les thèmes qui apparaissent comme incontournables dans l'accompagnement des proches aidants, on trouve :

✓ La gestion concrète des activités d'aidants :

- anticipation des situations médicales,
- auto-apprentissages des soins de base,
- anticipation des urgences et apprentissage des procédures,
- prise en compte des besoins du proche malade.

✓ Les relations avec le système de soins :

- préparer sa liste de questions aux soignants sur les activités à réaliser en tant qu'aidant,
- collecter des noms et des numéros de téléphone utiles y compris pour les week-ends,
- demander des modifications ou une adaptation des horaires pour préserver son travail
- s'informer sur l'existence de services d'aide disponibles dans les lieux de soin,
- contacter sa mutuelle pour bénéficier de services d'accompagnement,
- demander la liste des associations et de leurs services.

✓ La santé et le bien-être de l'aidant :

- intégrer dans son emploi du temps des moments de répit, de repos, de récupération,
- modifier son organisation de travail si nécessaire,
- échanger avec d'autres salariés aidants pour partage d'expérience et de savoirs utiles,
- prendre soin de soi, de sa santé et maintenir une qualité de relation optimale avec son proche
- appréhender un nouveau registre émotionnel (incertitude, peurs, forces, résilience, espoirs)
- demander de l'aide en cas de fatigue, de découragement,
- veiller sur la qualité de son sommeil et consulter en cas de troubles du sommeil.

✓ Les possibilités offertes par l'entreprise :

- collecter des informations sur les négociations possibles : congés, aménagements temps de travail, aide financière, hors et intra accords d'entreprise et de branches
- aider au choix de type de congés adéquat en fonction des étapes de la maladie du proche, des types de soin requis, du type d'activité professionnelle...
- garder le lien avec des collègues choisis pendant les arrêts de travail.

✓ Ressources sur les droits des salariés proches aidants⁽¹⁾ :

- Le congé de proche aidant <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F16920>
- Le congé de solidarité familiale <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1767>
- Le congé de présence parentale <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1631>
- Le don de jours de repos au parent d'un enfant gravement malade <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32112>

*Enquête réalisée par la Fondation April en partenariat avec l'Institut BVA les 12-13 mai et 19-20 mai 2017 par téléphone auprès d'un échantillon de 2007 personnes.
(1) Préserver nos aidants : une responsabilité nationale, Tome 2 : Proches aidants. Rapport Dominique Gillot, Juin 2018, pages 34 et 35)

COUNSELING

FICHE PRATIQUE

CHECK LIST DES ACTIONS POUR RÉPONDRE AUX BESOINS D'UN SALARIÉ OU PROCHE AIDANT*



1

Actions possibles pour répondre aux besoins d'un salarié ou d'un proche aidant en période diagnostic

- ✓ **Aider le salarié ou le proche aidant à s'organiser pour ses absences** en lui donnant les informations utiles
- ✓ **Donner des informations sur les centres d'oncologie** du bassin territorial en termes de brochures, de ressources
- ✓ Demander à la personne si elle désire être en **contact avec plusieurs salariés qui ont vécu cette expérience**
- ✓ **Écouter la personne** et l'aider à prendre un certain nombre de décisions
- ✓ **Répondre aux demandes d'informations** de la personne
- ✓ **Aider la personne qui veut en parler** à ses collègues ou à son manager à se préparer à ce qu'elle a envie de dire ou de ne pas dire
- ✓ **Être là et être disponible**, tout soutien fait partie de l'offre
- ✓ **Inform**er la personne sur l'offre de suivi et l'informer sur le point contact cancer dans l'entreprise
- ✓ **Donner des documents et adresses utiles**, des brochures de l'INCa.

Actions possibles pour répondre aux besoins d'un salarié ou d'un proche aidant pendant la phase intensive des traitements

- ✓ **Voir avec la personne si et comment elle veut rester ou non en contact avec l'entreprise**
- ✓ **Inviter** la personne à choisir les modalités de contact qu'elle veut maintenir
- ✓ **Accepter** que la personne ne sache pas d'emblée et qu'elle change d'avis au décours de ses traitements
- ✓ **Faire attention à ce que la personne ne soit pas coupée du serveur intranet de l'entreprise**
- ✓ **Envoyer des signes d'amitié**
- ✓ **Prendre des nouvelles sans être intrusif**
- ✓ **Manifester sa présence sans être invasif**
- ✓ **Proposer** à la personne **une aide sur son dossier social**, les crédits, les assurances complémentaires
- ✓ **Inform**er sur l'existence du dispositif mis en place par l'entreprise

*La forme masculine utilisée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes, et ce dans le but d'alléger le texte.

Actions possibles pour répondre aux besoins d'un salarié ou d'un proche aidant après la fin des traitements



2

- ✓ Faire une campagne de communication sur **«comment accueillir une personne qui reprend le travail ?»**
- ✓ **Distribuer** des post-it, **des outils**, des petits matériaux **de communication empathique à destination des salariés de l'entreprise**
- ✓ **Diffuser des outils et brochures**
- ✓ **Sensibiliser les managers sur la complexité émotionnelle du vécu** du retour au travail
- ✓ **Collecter des récits sur le vécu du retour au travail**
- ✓ **Réfléchir sur l'opportunité d'une petite cérémonie** de retour dans les équipes
- ✓ Réfléchir en petits groupes sur **«Comment améliorer les conditions du retour au niveau de l'entreprise ?»**
- ✓ Voir comment **proposer des aménagements** en accord et en fonction des besoins fluctuants de la personne.

COUNSELING

FICHE PRATIQUE MIEUX COMPRENDRE LES BESOINS ET LES ATTENTES DES MANAGERS*



Les managers jouent un rôle important dans l'accompagnement des salariés et des proches aidants concernés par le cancer. **La reprise du travail fait partie, pour de nombreux salariés, de leur processus de rétablissement complet** et ils ont souvent besoin d'ajustements concrets pour traverser les moments difficiles dans leur parcours de soin et de consolidation de leur santé.

Le manager se sent souvent démuni en termes de communication et en termes d'organisation du travail face à un salarié en situation de vulnérabilité.

Les défis du manager

Le manager doit à la fois :

Maintenir la productivité d'une équipe

Soutenir la personne salariée

Réduire la pression sur le reste de l'équipe

Faire face à ses propres émotions et à celles de ses équipes

Quand un manager fait appel à votre dispositif, il est important de saisir rapidement si ses besoins concernent :

- ✓ lui-même
- ✓ un salarié ou un proche aidant concerné par le cancer
- ✓ une équipe de travail

Même si les trois aspects interagissent, il est préférable de commencer à travailler sur le thème le plus urgent à aborder et à traiter.

Aider le manager à :

PRENDRE EN COMPTE SES PROPRES ÉMOTIONS	SOUTENIR UN SALARIÉ OU UN PROCHE AIDANT CONCERNÉ PAR LE CANCER	PRENDRE SOIN D'UNE ÉQUIPE
<ul style="list-style-type: none">> Trouver et adopter une posture émotionnelle confortable> Demander de l'aide> Savoir orienter> Prendre conscience de ses limites	<ul style="list-style-type: none">> Être à l'écoute> Voir avec le salarié les solutions auxquelles il a pensé> Connaître les dispositifs existants> Demander au salarié s'il désire ou non partager sa situation avec les autres	<ul style="list-style-type: none">> Identifier l'impact du cancer sur l'équipe> Comprendre les inquiétudes et les réactions émotionnelles fortes> Expliquer à l'équipe ce qui se passe> Inviter l'équipe à faire des propositions

*La forme masculine utilisée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes, et ce dans le but d'alléger le texte.