



## Livret d'inspiration de l'ambassadeur

### Avec nos Proches

Le déploiement régional de Avec nos Proches a pour mission de :

1. Permettre à un maximum d'aidants de se reconnaître et être soutenus
2. Apporter des informations précises sur les aides existant près de chez eux
3. Compléter l'offre régionale d'aide aux aidants

La mission de l'ambassadeur est de faire connaître localement Avec nos Proches.

Les fiches suivantes rassemblent des conseils pratiques, des présentations d'ANP, des idées d'animations et d'événements...

**Des actions réalisables près de chez vous, en 5 min, 10 min, 1H ou plus.**

Les messages et stratégies peuvent vous inspirer, mais n'hésitez pas à tester d'autres choses et à partager vos expériences avec les autres ambassadeurs pour qu'ensemble, nous optimisions petit à petit nos actions...

N'hésitez pas à nous contacter pour toute remarque ou conseil.

Avec toute notre amitié,

L'équipe Avec nos Proches

Quelques éléments de discours .....	2
<b>Fiche 0 : Parler des aidants</b> .....	2
<b>Fiche 1 : Parler d'Avec nos Proches</b> .....	3
Sensibiliser le grand public .....	5
<b>Fiche 1 : En parler autour de moi</b> .....	5
<b>Fiche 2 : Relayer l'information sur mes réseaux sociaux</b> .....	5
<b>Fiche 3 : Déposer une affiche ou des flyers</b> .....	7



# Quelques éléments de discours

## Fiche 0 : Parler des aidants

« Est-ce que vous connaissez dans votre entourage, une personne en perte d'autonomie ? A cause d'un cancer, d'Alzheimer, ou simplement une personne très âgée qui a besoin d'assistance pour certains gestes du quotidien ?

A ses côtés, il y a un ou plusieurs proches qui s'occupent d'elle : faire ses courses, ses papiers, ses repas, gérer ses soins, l'accompagner dans ses déplacements, la soutenir moralement... ce sont « des proches aidants ».

Et ces aidants, si on ne les soutient pas, ils s'épuisent, ils s'isolent progressivement, certains deviennent dépressifs, d'autres font un burn-out. S'ils sont à bout, ils peuvent aussi devenir maltraitants avec leur proche malade.

Il existe quelques solutions pour accompagner les aidants, mais ils ne les connaissent pas. Parce qu'on ne parle pas assez du problème des aidants et des solutions qui existent.

Notre association propose une ligne téléphonique qu'ils peuvent appeler pour avoir des informations, ou simplement pour discuter, partager leurs soucis avec quelqu'un. »



## Fiche 1 : Parler d'Avec nos Proches

### Présentation courte

Avec nos Proches est une association de soutien aux aidants\*. Nous leur offrons **un espace de parole et d'information**, par le biais d'une ligne téléphonique accessible 7 jours sur 7, de 8h à minuit. Les bénévoles répondants sont tous **d'anciens aidants**. Etant passés par là, ils sont à mêmes d'épauler les aidants, de les écouter sans juger.

\*Si nécessaire, expliquez ce qu'est un aidant : « une personne qui accompagne un proche dépendant, à cause d'une maladie ou de la vieillesse. Par exemple, une femme qui s'occupe de son mari atteint d'Alzheimer, ou un homme qui s'occupe de sa mère atteinte d'un cancer. Les aidants sont exposés à d'importants risques : épuisement, isolement, burn-out, dépression, problèmes de travail, conflits familiaux...».

### Précisions utiles

L'aidant qui appelle est souvent à la recherche d'un conseil particulier. Il peut aussi appeler sans idée précise, simplement pour discuter. Avec nos Proches répond à ses **besoins...**

- de se sentir écouté et compris, moins seul face à ses difficultés,
- de prendre un peu de recul et de faire le tri dans tout ce qui le préoccupe,
- de reconnaître et accepter ses ressentis (impuissance, culpabilité, colère, peur...)
- d'être informé et orienté vers d'autres structures de soutien.

Notre credo : certaines choses sont difficiles à comprendre quand on ne les a pas soi-même vécues, et difficiles à évoquer avec des proches eux-mêmes impliqués. Parler avec une personne que l'on ne connaît pas mais avec qui on partage une histoire, un vécu, c'est une expérience unique. L'anonymat encourage à parler en confiance, sans tabou ni honte.

**En 1 phrase** : « Avec nos Proches soutient les familles des malades et de personnes dépendantes. C'est une ligne d'écoute, de soutien moral et d'information, animée par des bénévoles qui ont vécu une situation similaire. »

### Éléments de réassurance

- Une association d'intérêt général indépendante
- Un accompagnement qui a fait ses preuves (plus de 1000 aidants soutenus).
- **Un fort encadrement** des écoutants : recrutement rigoureux, formation, suivi personnalisé, groupes de parole réguliers, forum d'échange...
- **Des soutiens légitimants** : CNAV, Ministère de la Santé, plusieurs mutuelles
- **Prix & récompenses** : « Héros » du magazine Notre Temps, Impact santé Ashoka...



## Une ligne téléphonique innovante

Avec nos Proches repose sur un mode de **bénévolat souple et original** : les écoutants répondent aux appels depuis leur téléphone personnel (fixe ou portable), sans qu'aucun numéro personnel ne soit communiqué. Ils n'ont pas à se déplacer dans des locaux, et gèrent eux-mêmes leurs disponibilités, qu'ils peuvent changer à tout moment depuis le site web de l'association (image ci-dessous).

Mon semainier est modifiable à tout moment.

Les chiffres inscrits dans les cases correspondent au nombre de parrains/marraines déjà disponibles sur ces créneaux

	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim
Petit matin (06h - 08h)	0	0	0	0	0	0	0
Début de matinée (08h - 10h)	2	1	2	1	1	1	1
Fin matinée (10h - 12h)	1	1	3	3	3	1	1
Déjeuner (12h - 14h)	4	1	1	1	2	2	1
Début d'après-midi (14h - 16h)	3	2	2	2	3	4	2
Fin d'après-midi (16h - 18h)	3	2	1	1	4	3	1
Dîner (18h - 20h)	4	2	2	2	3	2	2
Soirée (20h - 22h)	2	1	1	2	2	1	1
Fin de Soirée (22h - 24h)	0	0	0	0	0	0	0
1ère partie de la nuit (00h - 03h)	0	0	0	0	0	0	0
2nde partie de la nuit (03h - 06h)	0	0	0	0	0	0	0

# Sensibiliser le grand public

*Objectif : Sensibiliser le grand public à la question des aidants, tout en relayant notre action.*

## Fiche 1 : En parler autour de moi

### Identifier une cible

Vos amis, collègues, voisins...

Votre médecin, pharmacien, kiné.

Si vous connaissez dans votre entourage une personne des professions suivantes : assistante sociale, aide-soignant, infirmier, psychologue, aide à domicile, auxiliaire de vie, personnel de maison de retraite, neurologue, gériatologue, oncologue...

### Que dire ?

Le mieux, c'est de commencer par parler de votre action pour Avec nos Proches. Vous pouvez ensuite expliquer ...

- ce qu'est un aidant,
- les risques auxquels les aidants sont exposés,
- ce que leur apporte Avec nos Proches...

### Remarques

Quand vous vous rendez chez un médecin ou en pharmacie, pensez à emporter avec vous quelques flyers ou une affichette Avec nos Proches.

Apprenez par cœur le numéro d'Avec nos Proches et l'adresse du site, pour pouvoir orienter les gens même si vous n'avez pas de flyer sur vous.

## Fiche 2 : Relayer l'information sur mes réseaux sociaux

### Sur Facebook

- liker la page facebook d'Avec nos Proches
- liker ou partager les publications d'Avec nos Proches
- créer une publication, ou envoyer des messages privés

**Méthode :** adopter un style simple, un ton à la fois dynamique et chaleureux. Lorsque vous partagez un lien, veillez à toujours joindre une image, pour attirer le regard des lecteurs.

### Sur Twitter

- Suivre le compte Avec nos Proches et reposter ses Tweet



- Publier des tweets avec le hashtag #aidants

### **Méthode :**

Pour écrire un Tweet percutant, privilégier les phrases simples, avec un poids émotionnel ou une information marquante. *Ex : #Alzheimer touche 850 000 personnes en France, mais 3 millions en souffrent. #aidants*

Pour attirer des « followers » concernés par notre problématique, vous pouvez suivre des profils actifs dans les domaines suivants : santé, médico-social, aide à domicile, communication en santé, journalistes santé, journalistes social, seniors, associations de malades, médecins et infirmiers « connectés », etc.

Vous pouvez également écrire un Tweet adressé à une personne, pour attirer son attention sur le sujet évoqué. *Ex : @MaisondesAidants, mercredi 10h sur @VivreFm ne manquez pas l'émission sur les associations de soutien aux #aidants !*

### **Sur les forums**

Si vous aimez les échanges par écrit, vous pouvez participer aux forums web comme...

- aufeminin.com
- Doctissimo
- la Chaine rose, rubrique « entraide »
- les forums d'Age Village
- d'autres idées ?

### **Méthode :**

Repérez les conversations initiées par un aidant, et rejoignez l'échange pour apporter votre avis et orienter l'aidant vers Avec nos Proches, en expliquant en 2 mots notre action.

Donnez notre numéro, mais aussi l'adresse du site : [avecnosproches.com](http://avecnosproches.com).

Privilégiez le style oral, plus adapté pour ce type d'échanges.

### **Par e-mail**

Vous pouvez également informer vos contacts en leur envoyant un e-mail.

Voici un exemple de message :

« Bonjour à tous,

Je voudrais vous faire découvrir une association, à qui je donne des coups de main de temps en temps.

Avant toute chose, une petite question : est-ce que vous connaissez, dans votre entourage, une personne qui prend soin d'un proche au quotidien, parce que ce proche est malade ou très âgé ? Par exemple, le conjoint d'une personne atteinte d'un cancer, où l'enfant d'une personne atteinte d'Alzheimer.

Ces personnes s'appellent les « aidants », et l'accompagnement qu'ils assurent au quotidien peut devenir très lourd. Certains s'épuisent, d'autres deviennent dépressifs ou font un burn-out. Parfois, leur vie sociale et professionnelle peut aussi en pâtir.

L'association dont je veux vous parler s'appelle Avec nos Proches. Ils offrent aux aidants une ligne d'écoute et d'information, gratuite depuis un fixe, ouverte 7j /7.

Sa particularité : les bénévoles qui répondent au téléphone sont d'anciens aidants, ils ont



vécu une situation similaire, et ont du recul sur cette expérience passée.

Le but d'Avec nos Proches, c'est que les aidants puissent bénéficier d'un espace anonyme pour poser toutes leurs questions, et exprimer librement ce qu'ils ont sur le cœur. Les bénévoles écoutent avec bienveillance, ils ne jugent jamais. Et ils disposent d'un grand nombre d'informations pour renseigner chaque appelant, ou l'orienter vers la structure qui pourra mieux répondre à ses besoins.

Si vous connaissez des personnes concernées, n'hésitez pas à leur passer le message ! »

## Fiche 3 : Déposer une affiche ou des flyers

### Identifier une cible

#### 1. Des lieux ciblés pour les aidants

- Salle d'attente des cabinets médicaux généralistes et spécialistes (ophtalmologue, neurologue...), hôpitaux, centres d'analyse médicale / de radiologie
- Pharmacies
- Maison d'Information en Santé ou Point Info Familles au sein d'un hôpital
- Accueil des EHPAD, maison de retraite...
- Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique (CLIC)

#### 2. Des lieux de passage

- Mairies et Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)
- Boulangeries, fleuristes, grandes surfaces...
- Agences CAF
- Associations de quartier

### Passer à l'action

#### Enjeu

Même si il l'ignore, votre interlocuteur connaît forcément un aidant (dans sa famille, ses voisins, ses amis, ses collègues). La problématique des aidants touche tout le monde.

#### Trouver le bon moment !

Avant toute chose, observez autour de vous, si 10 personnes attendent au comptoir du magasin et que le commerçant n'est pas disponible, repassez à un moment plus favorable. A défaut, vous pouvez tenter l'approche « droit au but » (voir le paragraphe « Que faire si »).

#### Comment amorcer la discussion ?

Si possible, adressez-vous en priorité à au patron ou à la patronne.

*Bonjour ! Je diffuse cette affichette pour une association qui soutient les aidants. Est-ce que*



*vous avez déjà entendu ce mot ?*

### **Que dire ?**

#### **1 / Faire appel à son vécu propre**

*“Vous connaissez certainement une personne peu autonome. A ses côtés, il y a quelqu’un qui s’occupe d’elle : une voisine qui s’occupe de son mari malade, par exemple ? Une tante qui s’occupe d’un parent âgé ?”*

[normalement votre interlocuteur liera votre question à quelqu’un de son entourage]

*“Saviez-vous que ces personnes sont 8 millions ? Et qu’on les appelle les aidants ?”*

[réaction normale : surprise et découverte, vous avez obtenu son attention.]

#### **2/ Mettre en perspective sur la situation des aidants en France**

*“Cette personne qui aide son proche [reprendre l'exemple qu'il vous a cité], se sent peut-être seule, épuisée ou complètement dépassée. C’est le vécu partagé par la plupart des aidants. Un aidant d’un malade d’Alzheimer, à titre d’exemple, passe 40h par semaine à s’occuper de son proche à stade médian de la maladie.*

*Aider un proche, c’est souvent mettre en péril sa vie professionnelle, personnelle, et sa santé (une surmortalité de 63% chez les aidants !). Les aidants ne se savent pas aidants et passent donc à côté des solutions disponibles pour les aider. Ces aides (allocations, aides techniques, congés, aide à domicile, etc) existent pourtant mais ne sont pas connues. »*

#### **3/ Présenter Avec nos Proches par le côté humain**

Vous pouvez vous inspirer de la présentation faite en introduction de ce petit guide.

#### **4/ Parlez de vous**

Si vous vous sentez à l’aise, n’hésitez pas à parler de vous et à présenter les raisons pour lesquelles vous, vous vous impliquez.

Ex : « *je viens vous voir parce que j’habite juste à côté* » peut créer un lien de proximité avec le commerçant. Ou, le cas échéant, « *j’aime beaucoup la façon dont cette association travaille...* », « *je suis sensible à cette question parce que mon grand-père, ma mère...* »

#### **5/ Pour finir...**

*« Est-ce que je peux mettre ces flyers pour eux ? » / « Il est probable que 1 de vos clients sur 10 soit aidant, ce numéro pourra vraiment leur être utile ! » / « N’hésitez pas à communiquer ce numéro à la personne de votre entourage qui aide son proche, ça peut lui servir ! »*





### 🗨 Dans les lieux ciblés « aidants », astuces pour convaincre votre interlocuteur

Expliquer qu'un poster avec une bonne visibilité peut permettre à un aidant seul, qui n'ose pas demander de l'aide, de trouver une oreille attentive et un soutien personnalisé.

Expliquer pourquoi on fait appel à eux : « les autorités ont du mal à s'adresser aux aidants, tandis que vous êtes au contact quotidien avec ce public ».

Expliciter l'intérêt qu'ils auraient à jouer le jeu :

- Avec nos Proches, c'est une aide facile d'accès pour les aidants, qui sont souvent en manque de temps et ont de la difficulté à parler de leur situation.
- « les aidants ont besoin de parler de leurs problèmes, mais vous n'êtes pas là pour ça. Avec nos Proches leur permet de trouver un interlocuteur disponible, qui a le temps de les écouter parfois 1/2H, parfois 1H.... Pour vous, c'est un gain de temps ».
- « un aidant présent et serein, c'est un atout pour le professionnel » (communication et suivi du patient simplifiés...)
- « un aidant soutenu, c'est moins de risques de rupture de prise en charge, d'hospitalisation... »
- « un aidant accompagné aura lui-même moins de problèmes de santé »

### Que faire si....

#### **Votre interlocuteur n'a pas le temps de vous écouter ?**

Dans ce cas, usez de la technique « droit au but » pour passer l'essentiel du message en 30 secondes : *Bonjour ! Je diffuse des affichettes pour une association, on sensibilise les gens à la problématique des aidants. Je vois que vous n'avez pas le temps, juste en 30 secondes : 8 millions de personnes en France s'occupent d'un proche en perte d'autonomie (souvent un parent âgé ou malade). Une ligne d'écoute animée par des bénévoles a été créée pour eux. Est-ce que je peux mettre à disposition cette affichette pour vos clients qui seraient aidants et qui en auraient besoin ?*

#### **Il refuse que vous déposiez des flyers / affichettes ?**

Ce n'est pas grave. Il n'y a parfois pas beaucoup de place pour afficher ou laisser des supports à disposition. S'il a le temps, n'hésitez pas à en parler avec lui pour comprendre ses raisons et lui proposer des supports qui seraient plus adaptés (par ex. des petites cartes à distribuer format cartes de visites ?)...

### 🔧 Vos ressources

- le flyer Avec nos Proches
- le poster Avec nos Proches, à afficher dans un endroit visible
- l'affichette « boulangerie »

Prévoyez le délai d'impression et de livraison des supports (au minimum une semaine)



# Les ressources de l'ambassadeur

## Les contacts

Pour joindre l'équipe de l'association : **01 77 62 40 69 / [contact@avecnosproches.com](mailto:contact@avecnosproches.com)**

## Les supports de communication

Pour imprimer des supports : [cliquez ici](#)

Si vous préférez recevoir ces supports imprimés directement chez vous, écrivez-nous un mail en indiquant votre adresse postale, ainsi que la quantité de supports souhaitée.

Pour vous procurer des affiches, cette solution est préférable.