Rapport d'analyses
Mesure d'Impact Social de l'accompagnement psychologique de « second niveau »

RESUME :

De façon globale, en amont de l'accompagnement psychologique, le cadre est suffisamment bien explicité aux aidants, ils comprennent les objectifs et ce qui leur est proposé. Le format de cet accompagnement convient aux aidants (suivi par téléphone, la gratuité, le sentiment d'avoir un soutien d'un professionnel). Les attentes des aidants ont été satisfaits grâce à cet accompagnement. Les aidants soulèvent la qualité de l'accompagnement par la psychologue.

Le suivi psychologique répond également au cadre de l'association : les aidants se sentent écoutés et compris.

Table des matières

I. Préface 2
II. Avant-propos 2
III. L'évaluation d'impact social : étapes et méthodologie 4
1. Les besoins évalués dans la Mesure d'Impact Social (MIS) 4
2. Les évaluateurs de cette Mesure d'Impact Social 4
3. Le retroplanning de la Mesure d'Impact Social 5
4. Les méthodes d'analyse choisies pour cette MIS 5
IV. Les résultats 7
V. Analyse des résultats 13
1. La pertinence 13
2. La cohérence 13
3. L'atteinte des objectifs 14
4. L'efficacité 14
VI. Conclusions 15
VII. Axes d'amélioration retenus 16
VIII. Annexes 17

I. Préface

La mesure de l'impact social est devenue un enjeu marquant pour les financeurs, afin de prouver avec transparence et objectivité l'efficacité des actions mises en place.

Dans ce contexte, l'association Ave Nos Proches (ANP) a mis en place une mesure d'impact de son accompagnement psychologique en second niveau. Celle-ci s'intègre dans un process de mesures d'impact social de l'ensemble des activités de soutien de l'association, qui seront effectuées séparément.

Ce document rend compte de cette démarche d'évaluation, afin de faire ressortir des axes d'amélioration des actions qui gravitent autour du second niveau psychologique.

Mesurer l'impact social, c'est comprendre les effets d'une action, évaluer les effets ricochets, jauger les progrès réalisés et identifier les domaines nécessitant une amélioration. C'est également un outil de valorisation, qui peut démontrer la plus-value d'actions auprès de l'ensemble des parties prenantes.

Grace à une méthodologie rigoureuse, mise en place par deux professionnelles de l'association Avec Nos Proches formées à l'évaluation d'une mesure d'impact sociale (MOOC de Courséa), il a été possible de prendre la mesure de l'accompagnement psychologique de l'association auprès des bénéficiaires directs.

II. Avant-propos

Créée dans un esprit d'ouverture, de désintéressement, de respect et de responsabilité, l'association Avec Nos Proches a pour but de :

- Rompre l'isolement et la solitude des « proches aidants » en leur proposant un espace de parole libre et ouvert à tous grâce à un service d'écoute par téléphone ;
- Soutenir, informer et orienter les aidants dans un esprit de valorisation des dispositifs d'aides existants sur les territoires ;
- Sensibiliser à la problématique des aidants - en particulier le grand public, les professionnels du secteur sanitaire, médico-social, social, les entreprises, les pouvoirs publics, les élus.

Pour ce faire, elle s'appuie sur une innovation technique et sociale : une ligne virtuelle et collaborative qui favorise un engagement bénévole flexible et accessible à tous.

Le soutien psychologique, intervenant en « second niveau », a été créée en 2022, par l'association Avec Nos Proches, dans le cadre d'un soutien de la CNSA, la CNAV et Malakoff Humanis visant à expérimenter cette nouvelle solution au sein de l'association.

Il se veut :

- Ponctuel (entre 3 à 5 séances)
- Accessible, par l'usage du téléphone
- Gratuit, pour l'aidant
- Centré sur des problématiques liées à l'aidance
- Analytique et thérapeutique, via le soutien d'un psychologue
- Professionnel
- Préventif et transitoire, pour orienter l'aidant vers des ressources territoriales adaptées

Ce nouvel accompagnement, proposé aux aidants, n'a pas encore été mesuré. Il s'agit donc de la première mesure d'impact social de ce dispositif. Ainsi, cette MIS s'inscrit dans une volonté d'observer l'impact direct (à court et à long terme) auprès des aidants qui ont été orientés vers cet accompagnement psychologique. Ce dernier propose donc un accompagnement sur plusieurs séances (3 à 5) aux aidants qui ont appelé la ligne d'écoute ou participé à un atelier Connect'Aidants de l'association.

Cette MIS a été ouverte à l'ensemble des aidants qui ont bénéficié d'un suivi psychologique en 2023 et au premier trimestre 2024.

Déroulé :

- Mai 2024 : envoi de l'enquête auprès des 125 aidants bénéficiaires de l'accompagnement psychologique
- Juin 2024 (6 et 12) : relance auprès des aidants

Résultats :

- Quantitatif : 39 aidants ont répondu au questionnaire (soit 31.2%)
- Qualitatif : parmi ces aidants, 20 ont souhaité participer à l'enquête qualitative. Parmi ces aidants, 9 aidants ont donné suite pour un entretien téléphonique.

Informations complémentaires sur l'anonymat :

L'anonymat et la confidentialité ont été respectés pour les questionnaires quantitatifs. A l'issu du remplissage de ces derniers, selon leurs envies, il a été proposé aux aidants de lever leur anonymat afin de passer un entretien plus long appelé « qualitatif ».

Un appel à mission auprès des bénévoles de l'association, tous formés à l'écoute active, a été lancé. Des entretiens avec les bénévoles ont permis de sélectionner les profils qui seront le plus à l'aise avec cette mission et la thématique.

Dans la suite du processus d'entretiens qualitatifs, de nombreux dispositifs ont été mis en place pour garantir l'anonymat des bénévoles :

- Création d'une adresse mail « impact@avecnosproches.com » utilisée par les bénévoles pour organiser les entretiens avec les aidants

- Création d'un google form pour compléter les résultats de l'entretien qualitatif sans avoir le nom/prénom de l'aidant ou du bénévole

- Création de lignes d'audioconférence pour éviter la transmission des informations personnelles des bénévoles.

En parallèle, pour outiller les bénévoles, l'association a créé un guide de suivi d'entretiens avec une trame à suivre pour maintenir le cadre aux entretiens de la Mesure d'Impact Social.

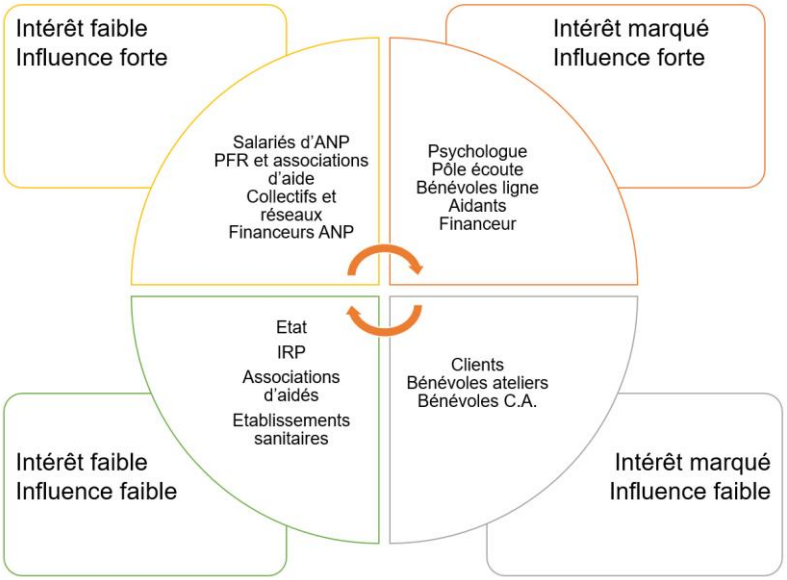
III. L'évaluation d'impact social : étapes et méthodologie

1. Les besoins évalués dans la Mesure d'Impact Social (MIS)

La MIS a pour objectif de répondre aux indicateurs de satisfaction et de vérifier la cohérence du projet du soutien psychologique :

- Le cadre de l'accompagnement,
- La réponse aux besoins des aidants,
- Les liens avec le projet associatif d'écoute des aidants,
- Les répercussions pour l'aidant.

La MIS a pour objectif d'analyser la cohérence de l'accompagnement psychologique, au sein de l'écosystème global des acteurs de l'aide aux aidants :



2. Les évaluateurs de cette Mesure d'Impact Social

Deux professionnelles de l'association Avec Nos Proches ont été missionnées pour cette mesure d'impact social : Aurore Morbois, chargée de projets et Colombine de Sarrau, psychologue.

La forte connaissance des objectifs du projet et du soutien psychologique sont leurs forces pour coordonner la MIS :

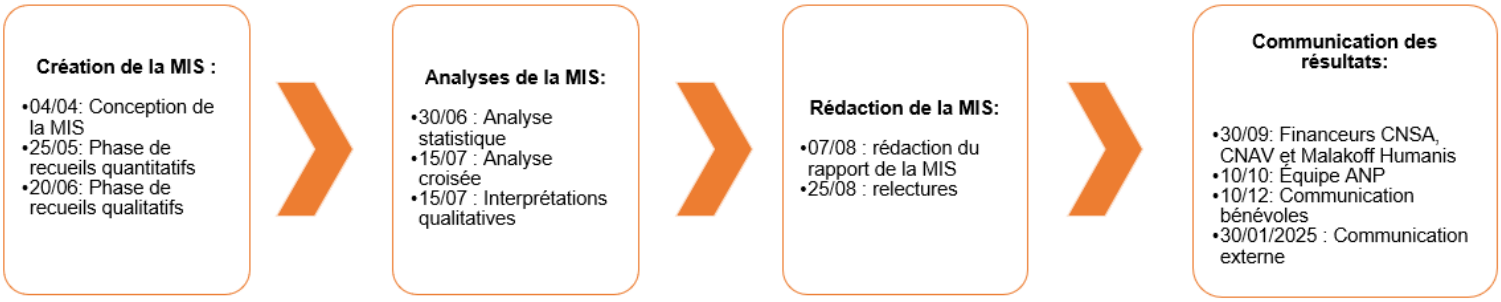
- Compréhension des demandes des financeurs,
- Intégration de la MIS dans les enjeux de l'association,
- Analyse en perspective du maillage de l'aide aux aidants,
- Connaissance du cadre de l'association
- Compréhension du public touché par le soutien psychologique.

Les membres du Conseil d'Administration, les salariés de l'association, la psychologue responsable des suivis psychologiques, ainsi que certains bénévoles ont été impliqués dans les différentes phases de la MIS :

- Construction des questionnaires quantitatifs
- Construction de la trame de recueil qualitative
- Réalisation des entretiens qualitatifs
- Relecture de la MIS

3. Le retroplanning de la Mesure d'Impact Social

Notre mesure d'impact s'inscrit dans cadre temporel de 12 mois : sa conception a démarré en mai 2024 et la communication grand public est prévue pour début 2025 :



4. Les méthodes d'analyse choisies pour cette MIS

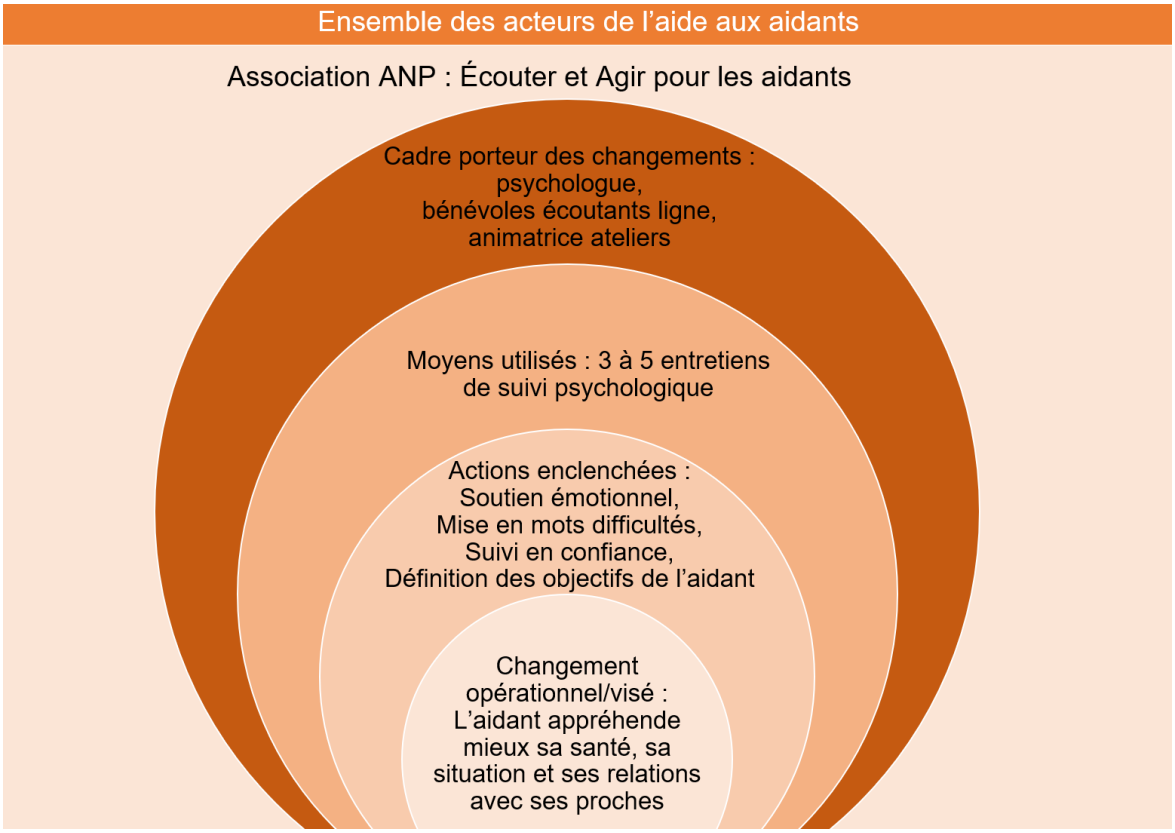
Différents outils de mesure ont été choisis :

- Questionnaires de recueils quantitatifs,
- Entretiens de recueils qualitatifs,
- Observations comparatives des témoignages de participants.

La complémentarité de ces outils de mesure a été primordiale pour une compréhension fine des attentes des aidants, ainsi que des impacts du soutien psychologique.

- **Théorie du changement**

Nous nous sommes appuyés sur la théorie du changement, dans l'objectif de représenter les impacts directs et indirects attendus auprès de ses différentes parties prenantes.



- **Les freins et les biais**

Par ailleurs, des freins propres à cette MIS ont été pris en compte. Notre étude comporte des limites, assez communes, qui n'ont pas mis en péril l'analyse et la fiabilité des résultats :

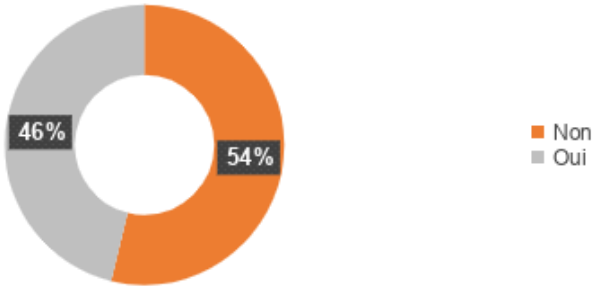
- Des réponses auto-évaluées, l'évaluation s'appuie sur une estimation déclarative des aidants, qui selon leur état psychologique actuel, peut être biaisée et subjective.
- Des réponses basées sur la base du volontariat. L'enquête a été envoyée aux aidants accompagnés qui étaient libres d'y répondre. Ce volontariat peut entraîner un biais de réponse lié à l'auto-sélection, qui conduit à une sur-représentation de certaines catégories de répondants.
- Une enquête faite 6 à 12 mois après la fin de l'accompagnement, ce qui a induit des oublis de la part des aidants. Ceux-ci ont pu être pris en compte dans les réponses « Je ne sais pas ».
- La multiplicité des parties prenantes, qui nous impose de faire une série de MIS pour pouvoir évaluer l'ensemble des impacts de l'association. Cette MIS se concentre donc principalement sur l'impact du soutien psychologique, organisé par l'association Avec Nos Proches, auprès des aidants bénéficiaires. L'impact du service de soutien psychologique, sur les bénévoles écoutants qui orientent les aidants via la ligne, ainsi que sur les professionnels de l'association et les financeurs ne pourront pas être évalués au sein de cette enquête.

IV. Les résultats

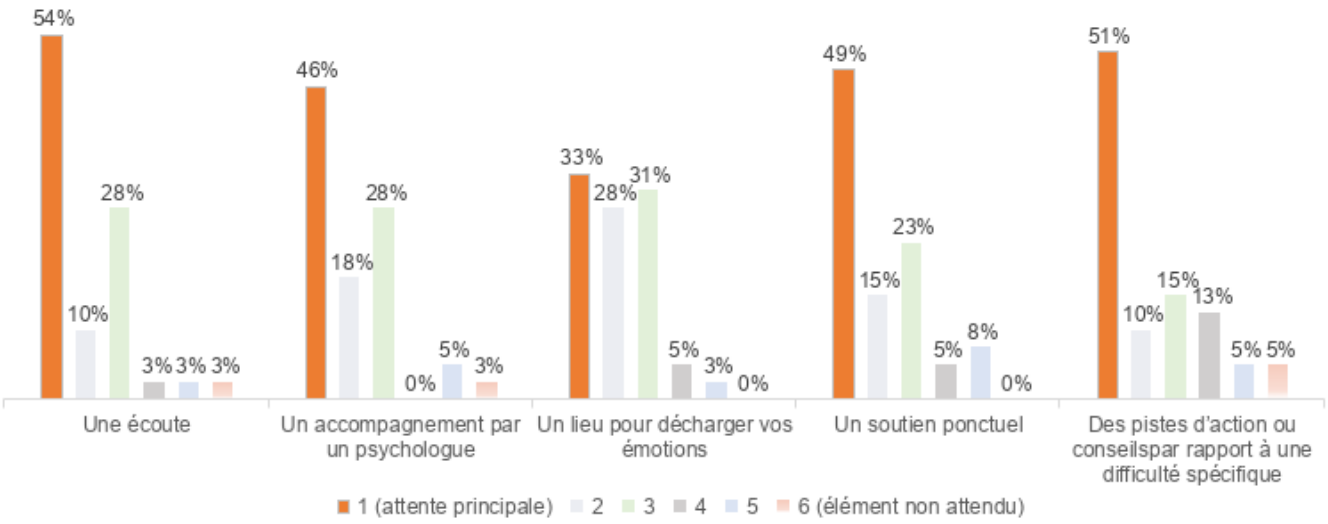
Dans ce chapitre nous présenterons uniquement les résultats obtenus par question. Une analyse des résultats croisés et des interprétations seront faites dans le chapitre suivant.

Question 1-A : avant votre suivi psychologique au sein d'Avec Nos Proches, aviez-vous déjà été accompagné par un autre psychologue ou par un psychiatre ?

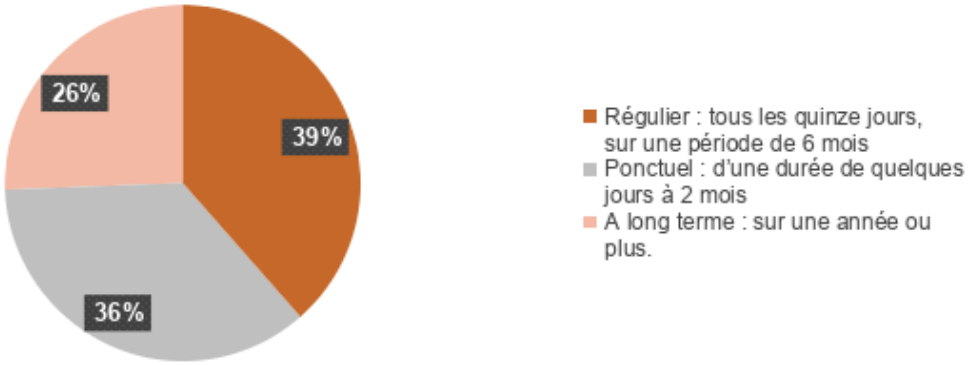
Question 1-B : si oui, ce suivi était-il lié à une situation d'aide ?



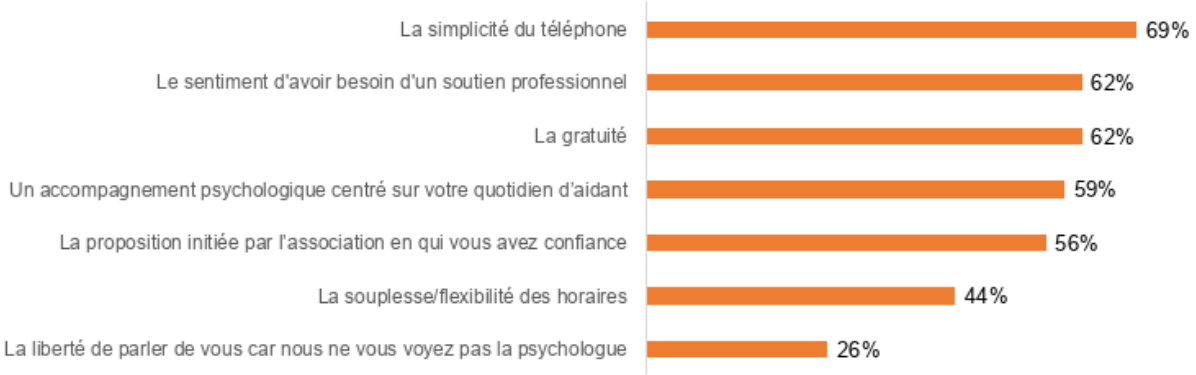
Question 2 : au début de votre suivi, quelles étaient vos attentes ?



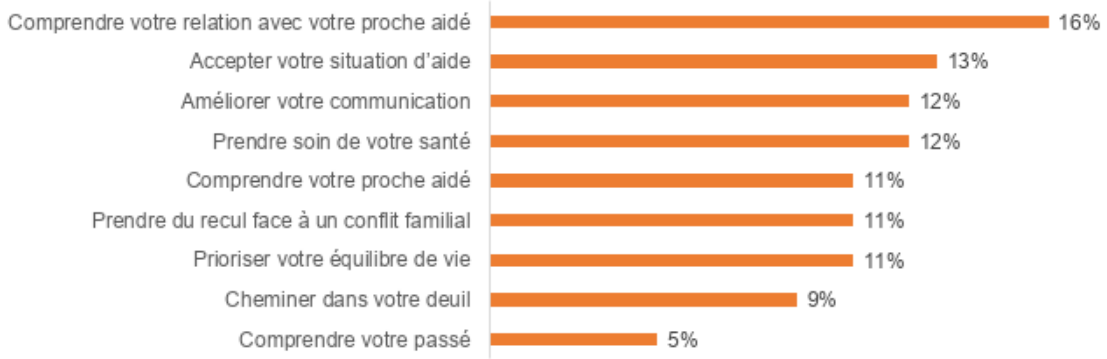
Question 3 : Suite à votre orientation vers la psychologue souhaitiez-vous un accompagnement :



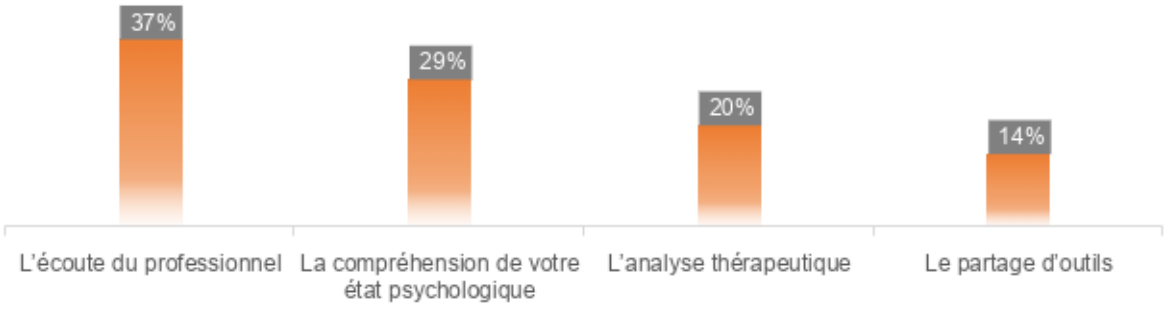
Question 4 : qu'est-ce qui vous a convaincu d'accepter l'orientation vers la psychologue ?



Question 5 : le suivi psychologique vous a permis de mieux…



Question 6 : quelle plus-value avez-vous noté dans votre suivi psychologique, par rapport à vos appels sur notre ligne/nos ateliers ?



Question 7 : au cours du suivi psychologique, vous êtes-vous senti écouté ?

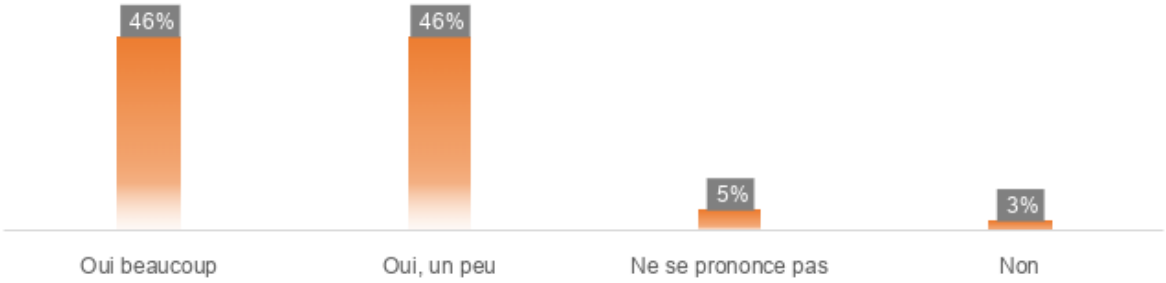
Question 8 : au cours du suivi psychologique, avez-vous pu exprimer facilement vos besoins ?

Question 9 : le suivi psychologique vous a-t-il permis de mieux comprendre l'importance de votre santé en tant qu'aidant ?

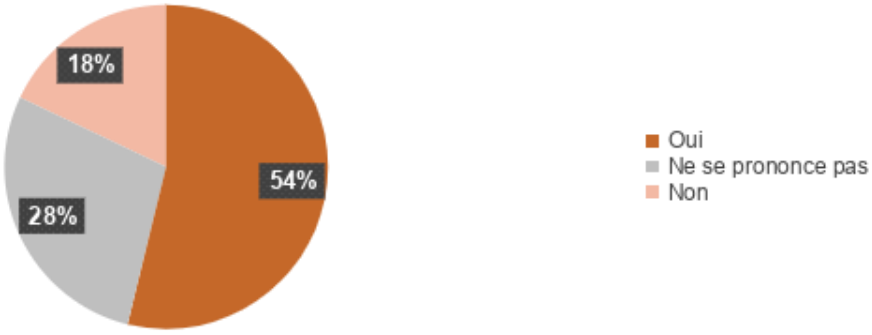
Question 10 : vous êtes-vous senti mieux :

Question 11-A : après votre suivi psychologique, comment vous sentiez-vous ?

Question 11-B : la semaine suivante, avez-vous eu l'impression que ces ressentis ont persisté ?

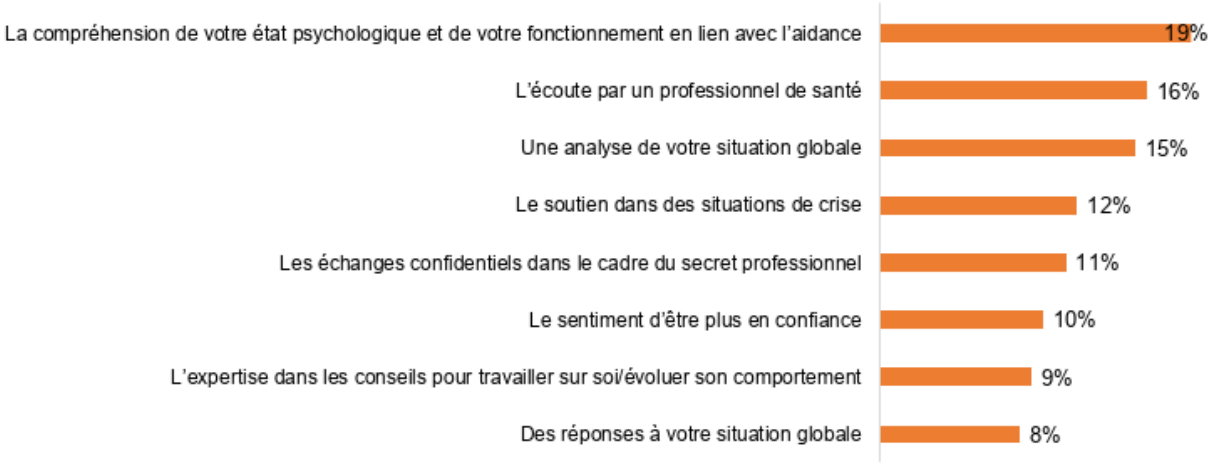


Question 11-C : 3 à 6 mois après ces ressentis étaient-ils toujours présents ?

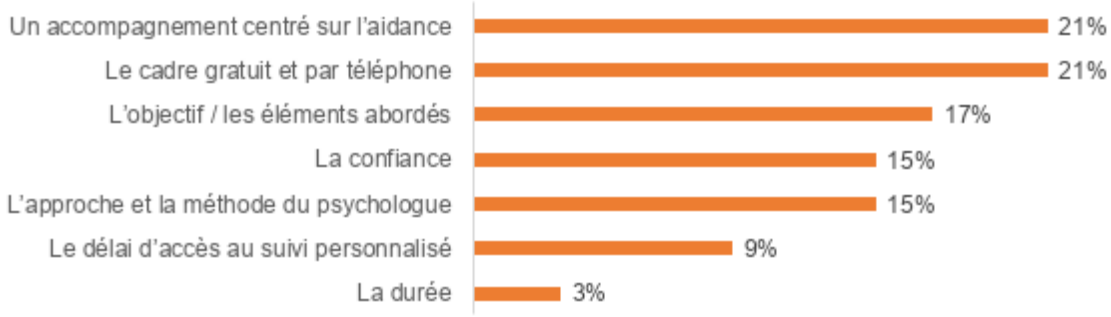


Question 12 : le suivi psychologique a-t-il répondu à votre besoin (cf. question 2) ?

Question 13-A : l'accompagnement par un psychologue vous a-t-il apporté un soutien différent, par rapport à votre appel sur la ligne d'écoute ou votre participation à un atelier ?

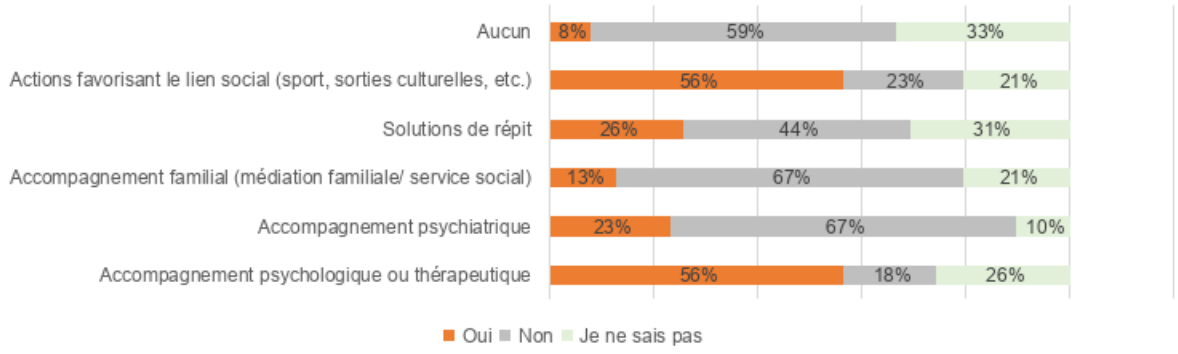


Question 13-B : si vous aviez déjà été suivi par un psychologue, quelle a été la différence dans le suivi par notre psychologue ?

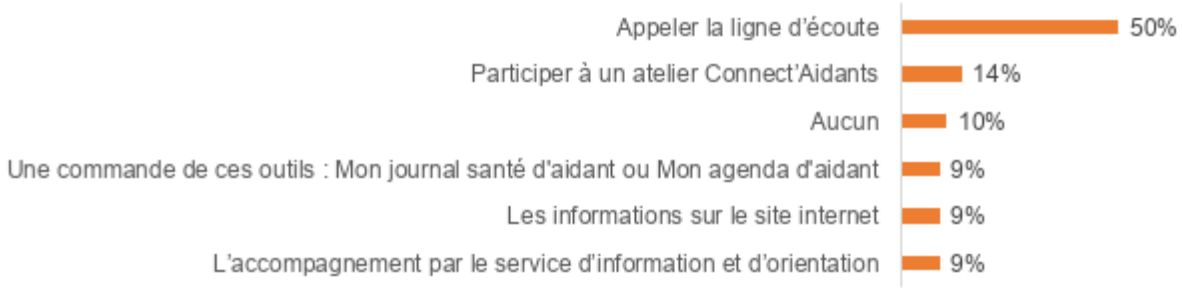


Question 14 : quels éléments auraient pu faciliter votre suivi psychologique ?

Question 15 : à la suite de votre accompagnement par notre psychologue, pensez-vous aller vers des dispositifs existants près de chez vous du type ?



Question 16-A : de quel autre soutien avez-vous pu bénéficier, au sein d'Avec Nos Proches ?



Question 16-B : si oui, pouvez-vous nous indiquer si vous avez été soutenu à la hauteur de vos attentes ? *(Échelle de notation de 1 à 5 : 1= je n'ai pas du tout été soutenu comme je le souhaitais et 5 = j'ai été soutenu exactement comme je le souhaitais)*

V. Analyse des résultats

1. La pertinence

- **Évaluation de la pertinence du soutien psychologique, au sein des valeurs de l'association**

Nous avons interrogé les aidants pour comprendre ce qui les a poussés à accepter le soutien psychologique vers un professionnel-psychologue. Ceci nous a permis d'observer que les raisons d'acceptation d'un suivi psychologique sont en accord avec le cadre de l'association : le téléphone, la gratuité, l'expertise d'un professionnel, l'aidance au centre du soutien et la confiance envers l'association.

Le témoignage qualitatif vient souligner ces éléments : *« La gratuité et le téléphone m'ont sauvé. En plus, ça a été proposé pas imposé, j'avais le choix et j'ai bien fait d'avoir confiance », « sinon je n'aurais pas pu faire ce suivi, ça aurait été trop compliqué ».*

- **Évaluation des spécificités du soutien psychologique d'ANP**

Afin d'évaluer le profil des aidants qui ont bénéficié d'un soutien psychologique, nous avons souhaité savoir si les aidants avaient déjà été accompagnés par un professionnel de la santé mentale. Ceci nous a permis de découvrir qu'une majorité des aidants (67%) avait déjà bénéficié d'un soutien psychologique, psychiatrique ou thérapeutique. Parmi ces aidants, la moitié (54%) des soutiens étaient centrés sur une problématique liée à l'aidance.

Nous avons interrogé ces aidants pour comprendre si les spécificités du cadre du soutien psychologique d'Avec Nos Proches leur convenaient. Le cadre et les objectifs sont les éléments différenciant ce soutien psychologique, illustrés par ce témoignage qualitatif : *« Le fait qu'il y est une urgence dans ma situation et une rapidité dans mon premier rendez-vous a tout changé. [La psychologue] était très efficace, droit au but alors que dans les autres soutiens psychologiques on reste parfois longtemps avec la personne et il y a plus de silences, ce qui est lourd. »*

- **Évaluation du cadre du suivi psychologique**

Nous avons interrogé les aidants pour comprendre si le cadre initial du soutien psychologique leur convenait : les réponses nous ont indiqués que 75% des aidants ressentaient un besoin d'être accompagnés sur une période de quelques jours à moins de 6 mois.

2. La cohérence

- **Cohérence du cadre d'ANP**

Comme l'ensemble des actions d'écoute des aidants portées par l'association, le soutien psychologique agit sur le sentiment d'isolement social et intellectuel des aidants : 29% se sentent compris et 19% moins seuls après leur suivi psychologique.

Au cours d'une évaluation sur les besoins complémentaires des aidants, nous avons pu évaluer la cohérence du cadre téléphonique des entretiens, qui est partagé par l'ensemble des services d'écoute de l'association. Seuls 2% des aidants auraient souhaité avoir été accompagnés par visio-conférence, plutôt que par téléphone.

- **Cohérence du projet d'ANP**

Le soutien psychologique intervient en second lieu, pour être proposé à des aidants qui ont initialement contacté l'association via la ligne d'écoute ou les ateliers Connect'Aidants. Nous

avons donc cherché à savoir si le soutien psychologique apportait un soutien complémentaire aux aidants.

Le soutien psychologique agit sur le fonctionnement identitaire de l'aidant : permettre à l'aidant de comprendre son état psychologique, permettre à l'aidant de comprendre son fonctionnement psychologique et agir dans des situations de crise. Il agit aussi dans la forme, par une écoute via un professionnel de santé, une analyse, un soutien, une expertise et une confidentialité.

Nous pouvons d'ailleurs voir que les aidants trouvent moins de réponses liées à leur situation, ce qui est d'avantage le rôle de la ligne d'écoute et/ou des ateliers Connect'Aidants.

- **Cohérence du parcours de l'aidant au sein d'ANP**

Les aidants qui sont soutenus par la psychologue bénéficient en majorité de la ligne d'écoute, cela même à la fin de leur suivi psychologique. Ce service, qui est l'offre d'écoute principale de l'association est donc naturellement utilisée par les aidants. Parallèlement, les aidants utilisent de façon équilibrée les autres outils créés pour eux : les ateliers Connect'Aidants, les outils de prévention, le site internet, le service d'information.

3. L'atteinte des objectifs

- **Évaluation de la satisfaction des besoins initiaux**

Les aidants accompagnés souhaitaient avoir une écoute, des pistes d'actions, un soutien ponctuel et un accompagnement par un psychologue. Ces éléments étant les fondamentaux du cadre de ce soutien psychologique, nous pouvons en déduire une bonne mise en place du cadre thérapeutique, auprès des aidants.

- **Orientations vers d'autres ressources**

Nous avons cherché à vérifier l'impact de l'orientation post-suivi psychologique. Plus précisément, à la suite de leur accompagnement psychologique : les aidants se tournent-ils vers des actions locales de soutien ?

Nous avons pu observer qu'une majorité d'aidants (56%) se projette vers une poursuite de leur soutien psychologique vers une solution existante dans son territoire. Nous avons aussi pu voir qu'une majorité d'aidant (56%) se dit prête à mettre en place des activités qui rompent leur isolement : sport, sorties, relations sociales.

- **Freins rencontrés**

Les aidants ont pu partager les freins/manques/autres besoins relatifs au suivi psychologique. Nous avons donc pu comprendre ce qui leur a manqué dans l'accompagnement proposé et récolté plusieurs pistes d'amélioration pour répondre à leur besoin. Un suivi plus long paraît pertinent pour 69% des aidants. Un tiers des aidants souhaitent pouvoir recevoir des outils pour poursuivre seuls le travail psychologique entamé.

4. L'efficacité

- **Étude sur la finalité du soutien psychologique**

Le suivi psychologique proposé par l'association, intervient comme un outil de prévention pour l'aidant. 82% des aidants comprennent mieux l'importance de leur santé à l'issu de l'accompagnement.

Cela impacte leur quotidien via : la compréhension de leur relation et leur rôle, l'amélioration de leur communication et la prise en considération de leur santé chez 12 à 16% des aidants (pour chaque item). Ce témoignage qualitatif atteste de ces éléments : *« J'avais une écoute et j'évacuais. Cela a été salvateur, quelqu'un m'a tenu la main et m'a aidé à sortir la tête de l'eau, cela m'a empêché de plonger car j'ai pu accepter ma situation et penser à moi ».*

En plus d'une action préventive, le suivi psychologique répond aux besoins initiaux pour 85% des aidants.

- **Étude de l'impact du cadre temporel du suivi**

Nous avons pu vérifier l'efficacité du cadre de l'accompagnement. Ceci nous a permis de découvrir que 77,5% des aidants souhaitent avoir un suivi psychologique plus long.

Parmi ces aidants, 40% se projettent vers un soutien psychologique dans leur territoire (versus 11% des aidants qui ne souhaitent pas de suivi plus long). En atteste ce témoignage qualitatif : *« On a échangé et essayé de trouver des associations en lien avec ma problématique (pour sortir de mon isolement). Après, j'ai pu les contacter plus sereinement ».*

Nous pouvons ainsi émettre l'hypothèse que les aidants qui débutent leur accompagnement psychologique avec le besoin de bénéficier d'un soutien au long terme réussissent plus facilement à poursuivre leur démarche thérapeutique à la fin de leur accompagnement par l'association.

VI. Conclusions

- **Une satisfaction importante des aidants soutenus**

Le suivi a permis à une quasi-totalité des aidants (97%) de se sentir écoutés, ils sont aussi sentis libre d'exprimer leurs besoins (95%). Ils précisent lors des entretiens qualitatifs que cela a été possible car ils ont appris à *« être plus distant, de façon émotionnelle, au mieux de mes capacités avec une meilleure compréhension du quotidien » ou encore « poser des mots sur la situation que je ne comprends pas ».*

- **Un mieux-être ressenti durant l'ensemble des étapes du soutien psychologique**

Le soutien psychologique peut entraîner un mieux-être durant les entretiens chez 47% des aidants, mais parfois le mieux-être est ressenti entre les séances (26%) ou même à la fin du suivi (23%). Ceci démontre l'efficacité du travail thérapeutique et des outils utilisés au cours des entretiens. Les séances permettent à l'aidant d'entamer des réflexions pour que celles-ci perdurent et se transforment en action visant un équilibre. Ce témoignage qualitatif illustre cette conclusion : *« Le rythme me laissait le temps de travailler entre 2 séances, essayer de prendre sur moi, temps respiration pour moi, prendre du recul. »*

- **Un impact qui perdure à moyen terme**

Le suivi psychologique a permis aux aidants de ressentir un mieux-être durable. 92% se sentent compris, moins seuls, apaisés et motivés pour mettre en place de nouvelles actions à court terme après la fin du suivi. 54% voient ces sentiments perdurer à moyen terme.

- **L'impact du psychologue**

L'analyse initiale, la définition des objectifs et l'utilisation d'outils thérapeutiques permet à l'aidant de mieux comprendre leur état psychologique. Accepter leurs besoins et agir sur leurs

ressources sont des conséquences positives du travail du psychologue : 69,5% des aidants notent ce changement.

VII. Axes d'amélioration retenus

- Acter les critères d'accessibilité pour bénéficier de cet accompagnement psychologique : est-ce que le suivi psychologique est ouvert à tous les aidants ou seulement aux aidants qui n'ont jamais eu d'accompagnement psychologique en lien avec leur situation d'aidant
- Améliorer la transmission des outils post-accompagnement en envoyant un mail aux bénéficiaires dont le suivi nécessite l'envoi d'outils
- Systématiser l'envoi d'outils aux bénéficiaires pour justifier l'accompagnement sur le court-terme
- Mettre en avant la plus-value de l'accompagnement psychologique lors de l'orientation des bénévoles pour favoriser la prise en main de cet accompagnement
- Formaliser un process permettant d'identifier les besoins de l'aidant, pour vérifier l'accompagnement psychologique proposé soit en adéquation avec ses objectifs. Adapter les possibilités d'orientation : 3 séances, 5séances, accompagnement long, pas d'accompagnement par la psychologue d'Avec Nos Proches ?
- Systématiser l'orientation vers les ressources locales auprès des aidants. S'appuyer ou compléter la base de données des ressources de l'association.
- Formaliser une convention juridique qui laisse la possibilité à l'aidant de poursuivre son accompagnement avec la psychologue, par le biais d'une prise en charge psychothérapeutique classique-tarifiée.

VIII. Annexes

ANNEXE 1 : Questionnaire qualitatif – Bénéficiaires de l'accompagnement psychologique

1. Comment avez-vous connu l'association initialement ? Recherche, bouche à oreille, etc.
2. Qu'est-ce qui vous a plu dans l'accompagnement proposé par Avec Nos Proches ?
3. Selon vous, est-ce qu'il manque quelque chose ? Si oui, quoi ?
4. Si vous avez participé à d'autre(s) action(s) d'Avec Nos Proches, est-ce que celle(s)-ci vous a/ont permis de répondre à d'autres attentes que vous aviez ? Si oui, lesquelles et pourquoi ?
5. Comment vous a été présenté l'accompagnement psychologique ?
6. Après-coup, pensez-vous que vous aviez bien compris son fonctionnement, son cadre et/ou ses objectifs ?
7. Est-ce que cela vous a convenu ? Si non, comment aurait-on pu clarifier ces éléments ?
8. Combien de temps, à peu près, s'est-il passé, entre le moment où on vous a proposé le suivi psychologique et votre premier contact avec la psychologue ?
9. Aviez-vous des appréhensions avant de commencer votre soutien psychologique ? Si oui, lesquelles ?
10. À quelle fréquence les entretiens étaient organisés ?
11. La fréquence vous convenait-elle ?
12. Pourquoi ?
13. En quoi le téléphone vous parait-il être une solution simple pour un suivi psychologique ?
14. De combien d'entretiens psychologiques avez-vous pu bénéficier avec la psychologue de l'association ?
15. L'accompagnement psychologique d'ANP a été créé pour pouvoir soutenir les aidants ponctuellement. Aujourd'hui 3 entretiens psychologiques peuvent vous être proposés. Auriez-vous accepté l'accompagnement psychologique en sachant cela ?
16. Pensiez-vous qu'un accompagnement court puisse vous aider ?
17. Finalement est ce qu'il vous a aidé ? Si oui, comment ? Si non, qu'aurait-il pu être amélioré ?
18. Avez-vous trouvé des pistes en lien avec votre difficulté ? Si oui : vous souvenez vous de ce qu'étaient ces pistes ? Comment les avez-vous mises en place ? Sont-elles encore utiles aujourd'hui ?
19. À la suite des entretiens psychologiques, de nombreux aidants ont indiqué avoir eu le sentiment de comprendre d'avantage leur rôle d'aidant. Que pensez-vous de ce constat ?
20. De votre côté qu'est ce qui a changé dans votre compréhension de votre relation d'aide ?
21. En une phrase comment résumeriez-vous ce que vous a apporté l'accompagnement par notre psychologue ?
22. Vous a-t-on proposé d'être accompagné par notre psychologue par suite d'un appel sur la ligne d'écoute, sur les ateliers, (ou autrement) ?
23. Au cours de votre accompagnement psychologique avez-vous appelé la ligne d'écoute ou participé aux ateliers Connect'Aidants ? Si oui : pourquoi appeler ces différents services était importants pour vous ? Qu'est-ce que ça vous apportait, de différent ?
24. Aviez-vous déjà été accompagné par un professionnel de santé mentale avant d'être accompagné par notre psychologue ? Si oui : en plus du cadre proposé par notre psychologue : gratuit, délai, téléphone, quels étaient les différences entre vos suivis psy ? Quels sont les points positifs et négatifs ? Si oui, que vous a-t-il manqué dans le précédent accompagnement pour que vous souhaitiez en solliciter un autre ?
25. Avez-vous été accompagné par un professionnel de santé mentale après avoir été accompagné par notre psychologue ? Si oui : ce professionnel ou ce suivi était-il conseillé

par notre psychologue ? Si oui : avez-vous pu poursuivre le travail entamé avec notre psychologue au cours de votre deuxième suivi ? Si non : pourquoi ? *Pas besoin, pas envie, pas l'énergie, peur, problème de délai, de coût…*

26. Si vous aviez-pu poursuivre votre accompagnement psychologique avec notre psychologue, sous un format téléphonique mais payant (car plus pris en charge par l'association ANP) est ce que cela vous aurait intéressé ? Pourquoi ?
27. Comment jugeriez-vous votre communication et/ou confiance avec les professionnels médicaux et paramédicaux - De 1 : pas satisfaisante à 5 : très bonne
28. Est-ce que votre communication et/ou confiance avec les professionnels a évolué après votre suivi psychologique ?
29. À la suite de votre accompagnement par notre psychologue pensez-vous mettre en place des solutions de répit pour vous ou votre proche ? Si oui pourquoi ? Si non pourquoi ?