Rapport d'analyse
Mesure d'Impact Social de l'accompagnement d'information et d'orientation de « Second niveau »

RESUME :

- **Une réponse ajustée aux besoins**

66 % des aidants considèrent que l'accompagnement a pleinement répondu à leurs attentes, et 16 % estiment qu'il les a même dépassées. Ce haut niveau de satisfaction témoigne de la pertinence du service et de sa capacité à s'adapter à des situations très diverses.

- **Des suggestions nouvelles et utiles**

80% des aidants qui ont été orientés vers des solutions qu'ils n'avaient pas envisagées avant d'appeler Avec Nos Proches. 65% des aidants qui ont été orientés vers des solutions qu'ils n'avaient pas envisagées avaient cherché auparavant des solutions près de chez eux. Le service d'information et orientation a un rôle de levier, ouvrant de nouvelles perspectives aux aidants.

- **Des effets concrets et durables**

64 % des aidants ont mis en œuvre les solutions proposées, et 80 % les ont comprises facilement. Trois à six mois après l'échange, 40 % indiquent que les effets positifs se font encore sentir, confirmant l'utilité à long terme de l'intervention.

- **Un accompagnement qui soutient émotionnellement**

L'accompagnement a eu des effets sur l'équilibre de vie des aidants 31 % des aidants disent s'être sentis moins seuls, 19 % mieux outillés, et 17 % moins stressés. Ces chiffres soulignent la valeur humaine de l'accompagnement au-delà des simples informations transmises.

- **Une forte légitimité et un lien de confiance**

Le fait que l'accompagnement soit proposé par une structure identifiée et perçue comme fiable facilite l'adhésion au service : 65 % des bénéficiaires déclarent s'être sentis plus en confiance parce que le service leur avait été recommandé.

Tables des matières

I. Préface 2
II. Avant-propos 3
III. L'évaluation d'impact social : étapes et méthodologie 4
IV. Les résultats 7
V. Analyse des résultats 20
VI. Axes d'amélioration 25
VII. Conclusions 26
VIII. Annexes 27

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 d'information et orientation, qui arrive en second niveau des offres d'écoute des aidants. 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 service.

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 d'information et orientation proposé par l'association, auprès des bénéficiaires directs.

I. 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.

Depuis janvier 2023, en cohérence avec les objectifs de l'association et les besoins des aidants, Avec Nos Proches a mis en place un « second niveau » d'information et d'orientation. Il est accessible, pour les aidants et les anciens aidants, uniquement après avoir été orienté par un bénévole de la ligne d'écoute et/ou d'un atelier Connect'Aidants. L'accompagnement proposé repose sur le suivi individuel d'aidants vers des solutions adaptées, des ressources locales, des informations juridiques et administratives, ainsi que des pistes de répit, leur permettant de mieux comprendre, organiser et alléger leur quotidien.

Ce dispositif n'a pas encore été mesuré, il s'agit donc de la première mesure d'impact social de ce dispositif. Ainsi, cette mesure d'impact social 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.

Cet accompagnement 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
- Concret et individuel
- Professionnel
- Préventif et transitoire, pour orienter l'aidant vers des ressources territoriales adaptées

Cette mesure d'impact a été ouverte à l'ensemble des aidants qui ont bénéficié d'un suivi d'information et d'orientation en 2023 et 2024.

Informations complémentaires sur l'anonymat :

L'anonymat et la confidentialité ont été respectés pour les questionnaires quantitatifs et qualitatifs. A l'issu du questionnaire quantitatif, il a été proposé aux participants de participer aux questionnaires qualitatifs.

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

- Création d'une adresse mail « impact@avecnosproches.com » utilisée 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
- Création de lignes d'audioconférence pour éviter la transmission des informations personnelles.

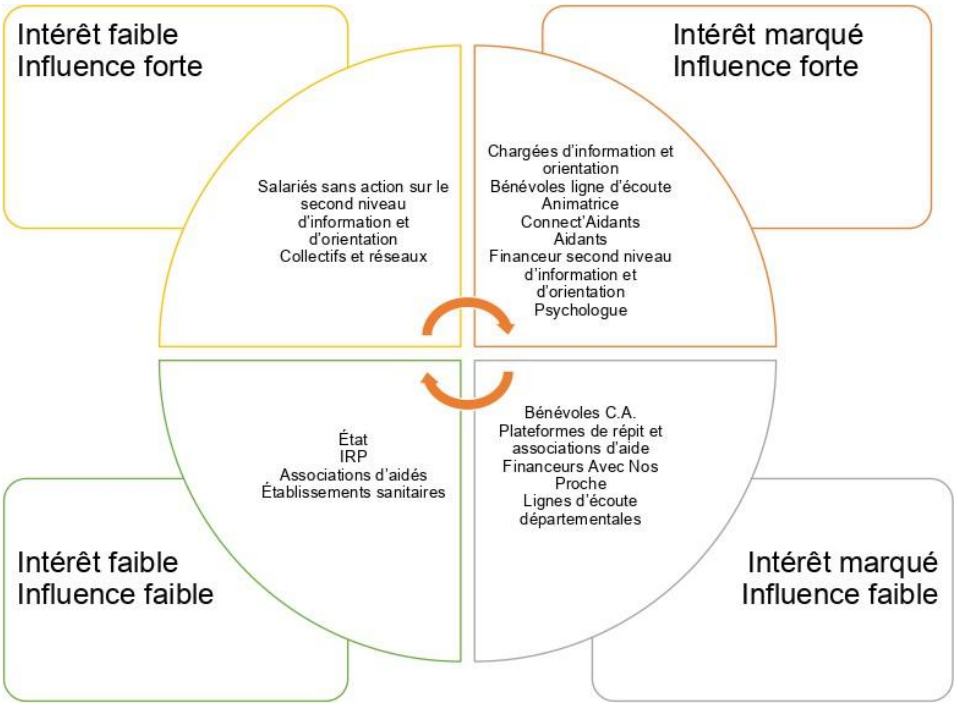
II. L'évaluation d'impact social : étapes et méthodologie

1. 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 d'information et d'orientation :

- 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 vise à évaluer la satisfaction des aidants et la cohérence globale du service d'accompagnement en information et orientation :



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, les chargées d'information et d'orientation, 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

4. Méthodes d'analyse choisies pour cette MIS

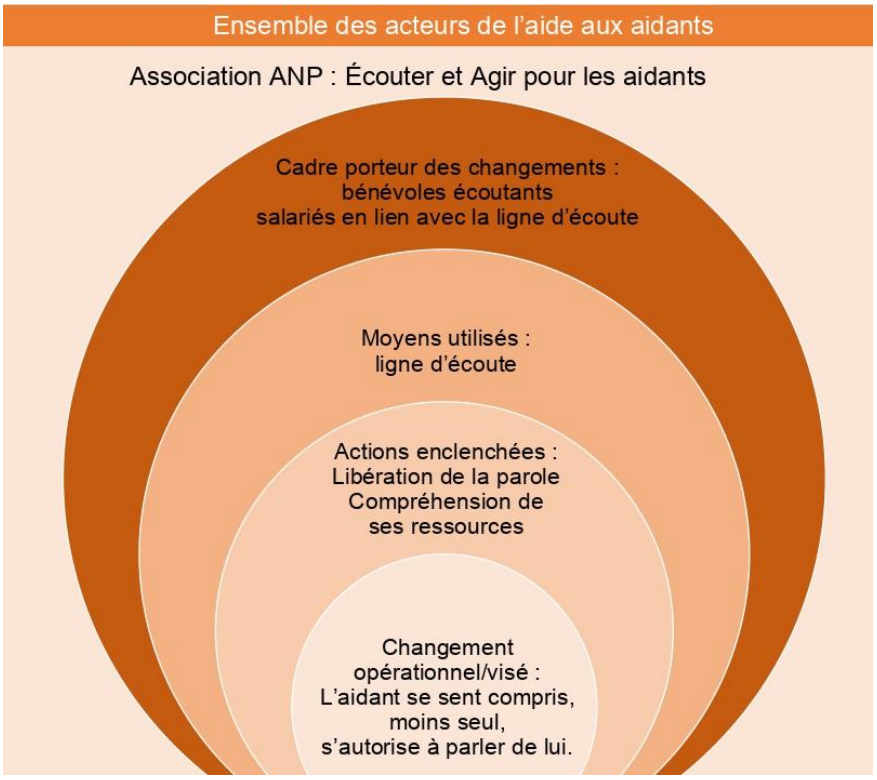
Différents outils de mesure ont été choisis :

- 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 mesure d'impact 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 :

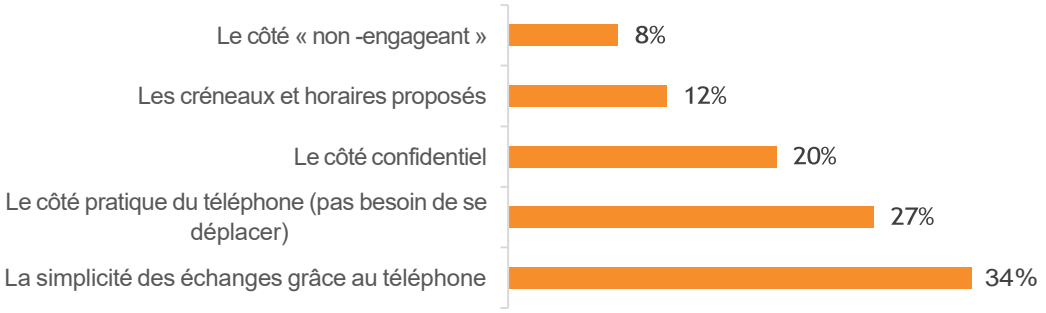
- Des réponses auto-évaluées, l'évaluation s'appuie sur une estimation déclarative des aidants, qui selon leur état actuel, peut être biaisée et subjective.
- Des réponses basées sur la base du volontariat. L'enquête a été envoyée aux aidants accompagnés, qui étaient libres d'y répondre. Ce volontariat 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 mesure d'impact se concentre donc principalement sur l'impact du soutien d'information et d'orientation, organisé par l'association Avec Nos Proches, auprès des aidants bénéficiaires. L'impact du service de soutien d'information et d'orientation, 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

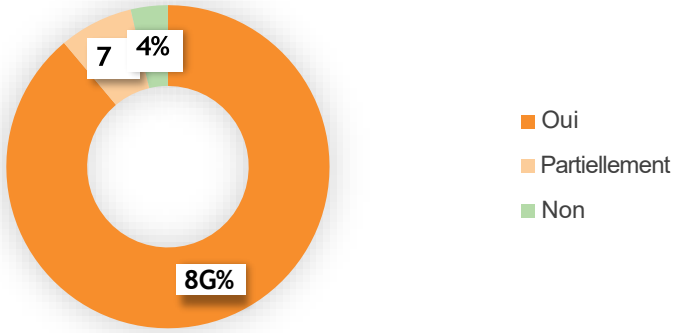
Dans ce chapitre, nous présenterons uniquement les résultats obtenus par question. Une analyse des résultats croisés et des interprétations seront faites dans le chapitre suivant.

A. L'accompagnement « Avec Nos Proches » :

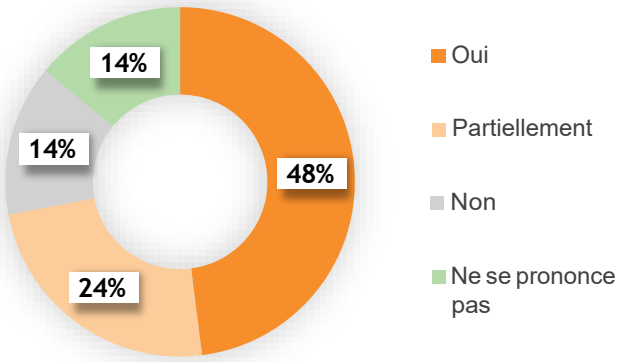
Question 1 : Quelles sont les raisons qui vous ont poussées à appeler « Avec Nos Proches » ?



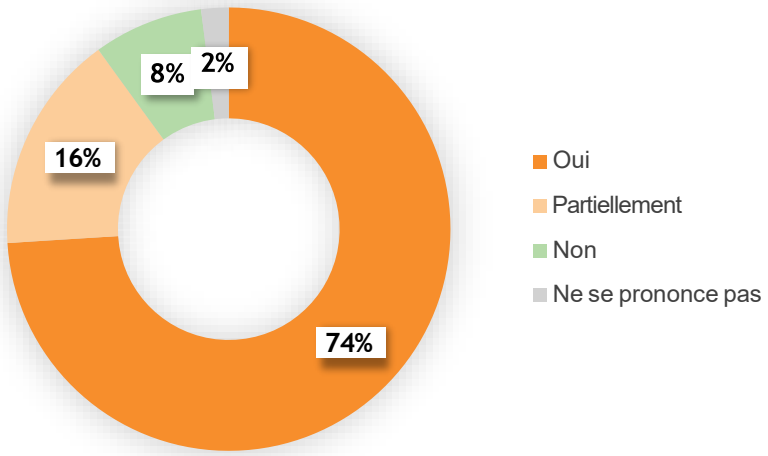
Question 2 : Au cours de vos appels, avez-vous eu le sentiment d'avoir été bien écouté ?



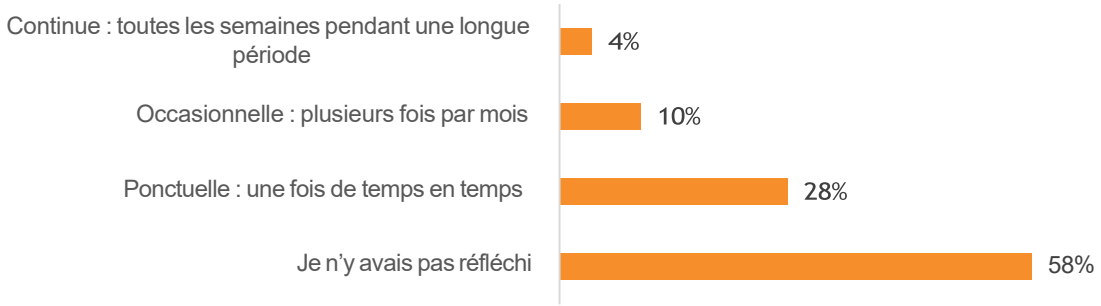
Question 3 : Au cours de vos appels, avez-vous trouvé des pistes pour vous sentir moins épuisé ?



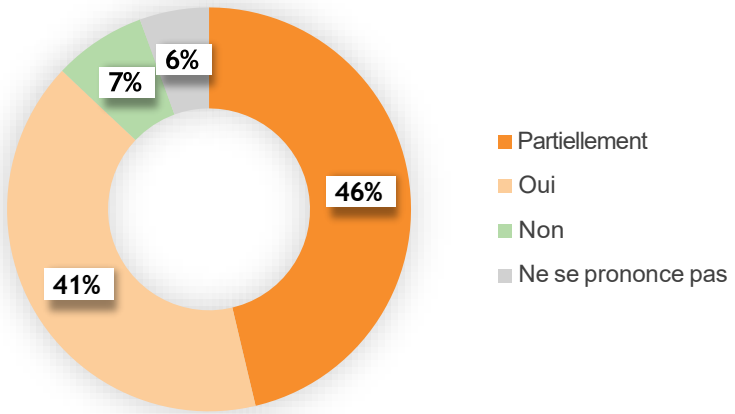
Question 4 : Au cours de vos appels, vous êtes-vous senti moins seule ?



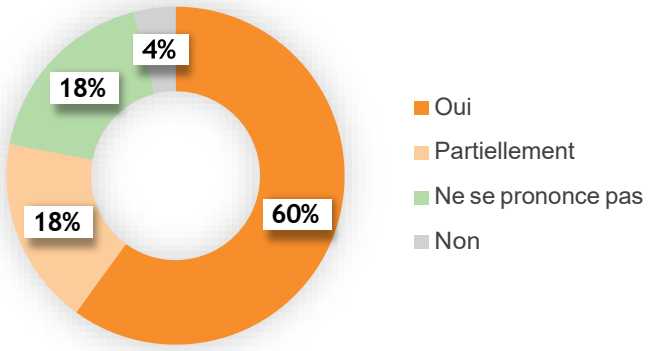
Question 5 : Avant de faire appel à notre association, est-ce que vous envisagiez une solution :



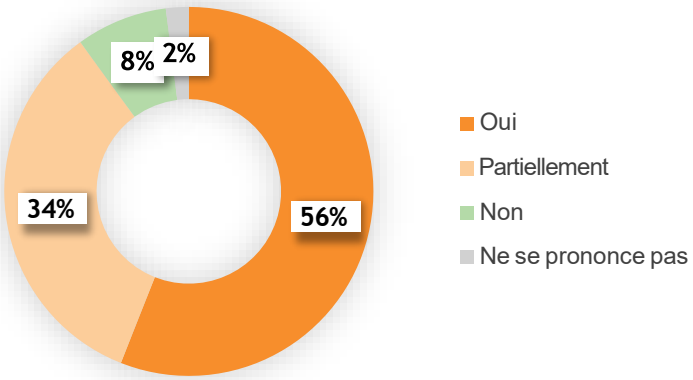
Question 6 : Est-ce que l'accompagnement proposé par les différents services d'Avec Nos Proches a soulagé vos préoccupations ?



Question 7 : Est-ce que vos appels vous ont permis de mieux comprendre l'importance de votre santé ? (Santé physique et santé psychique)

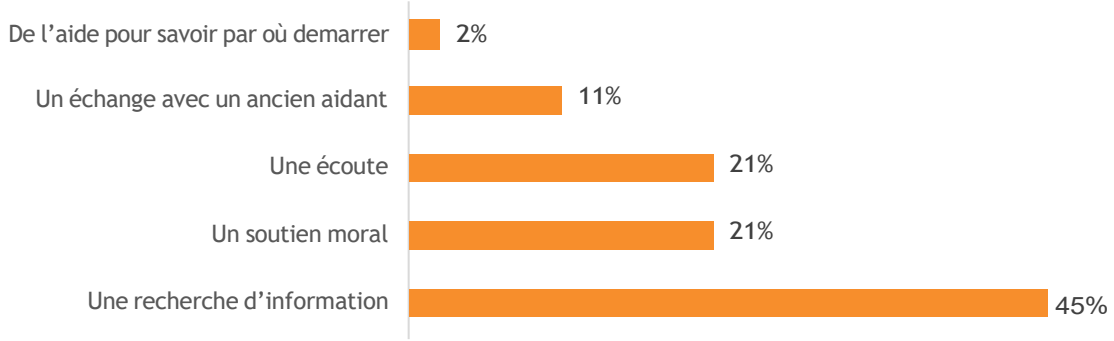


Question 8 : Avez-vous obtenu ce que vous étiez venus chercher initialement en sollicitant Avec Nos Proches ?

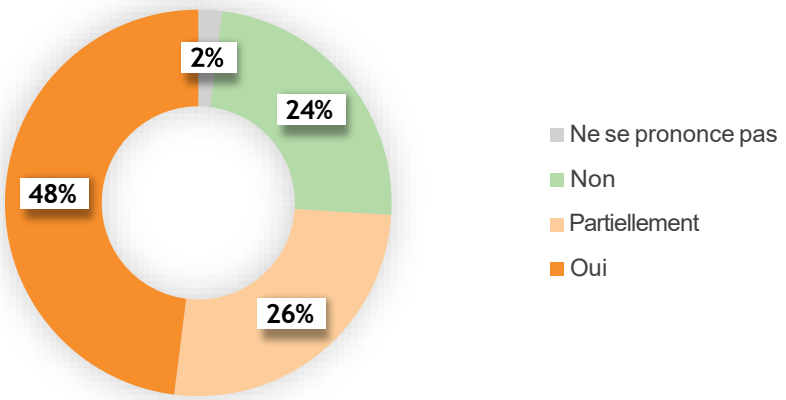


B. Avant votre accompagnement par un.e chargé.e d'information :

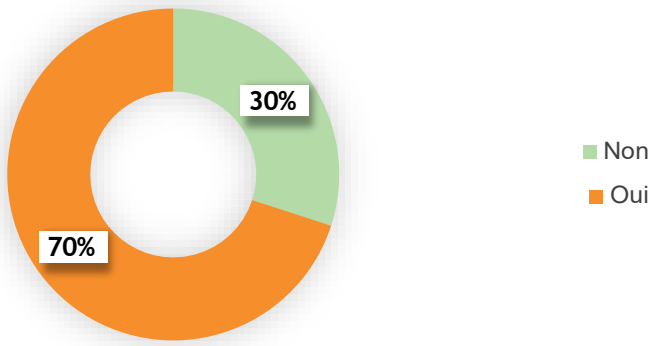
Question 9 : Avant d'avoir pu bénéficier d'un accompagnement d'information et d'orientation, vous avez appelé notre ligne d'écoute ou participé à un atelier Connect'Aidants. Quel était votre besoin initial de cet appel ?



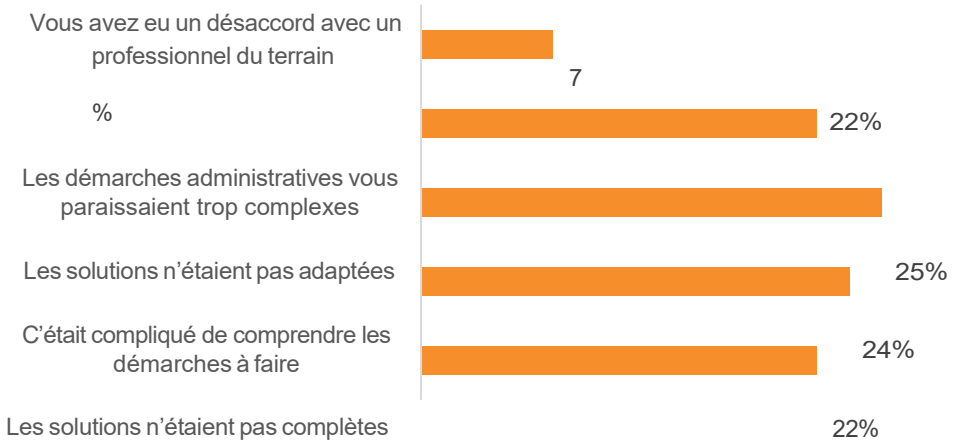
Question 10 : Étiez-vous à la recherche d'informations sur vos droits et aides lorsque vous aviez appelé notre ligne d'écoute et/ou participé à un atelier Connect'Aidants



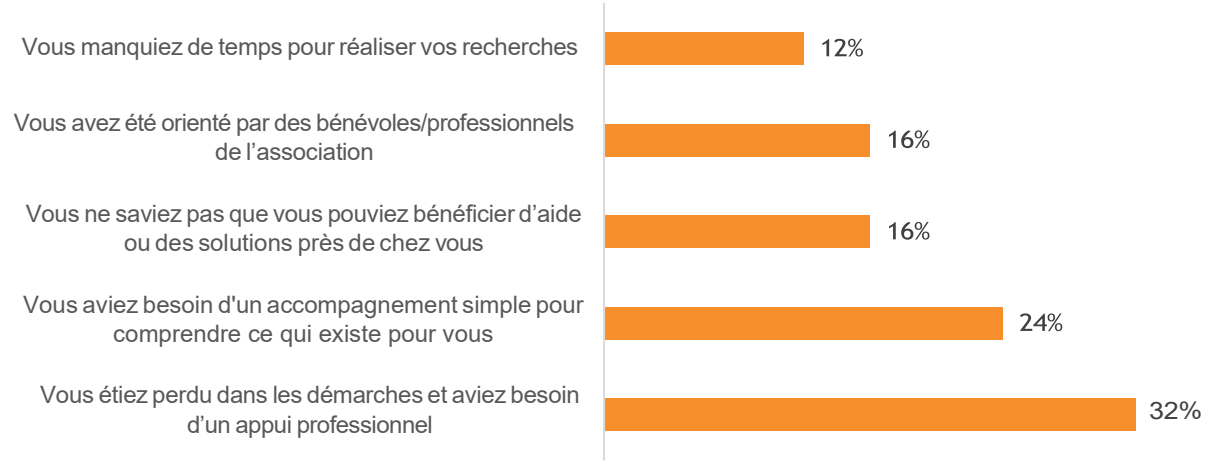
Question 11 : Aviez-vous déjà cherché des solutions ou ressources proches de chez vous ?



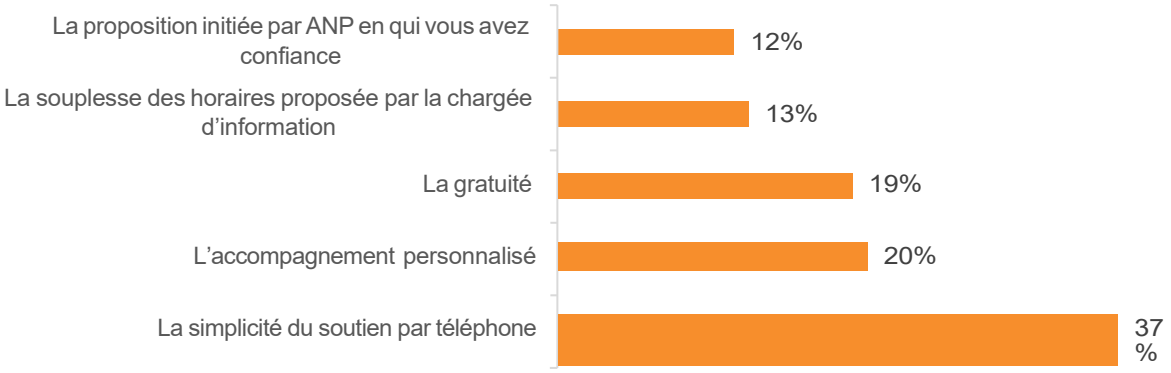
Question 11-A : Si oui, pourquoi elles n'étaient pas complètes/satisfaisantes ?



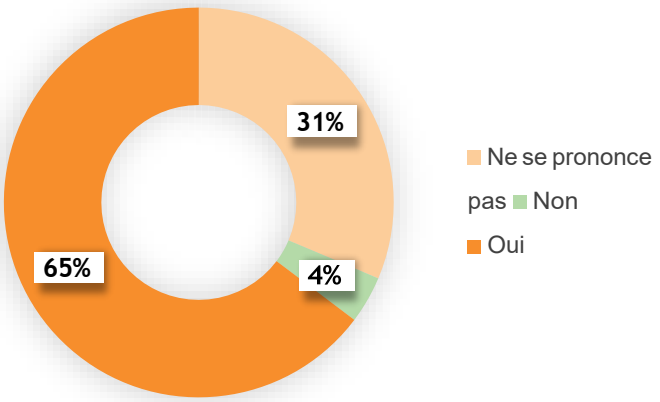
Question 11-B : Si non, pourquoi avoir cherché des solutions chez Avec Nos Proches en premier ?



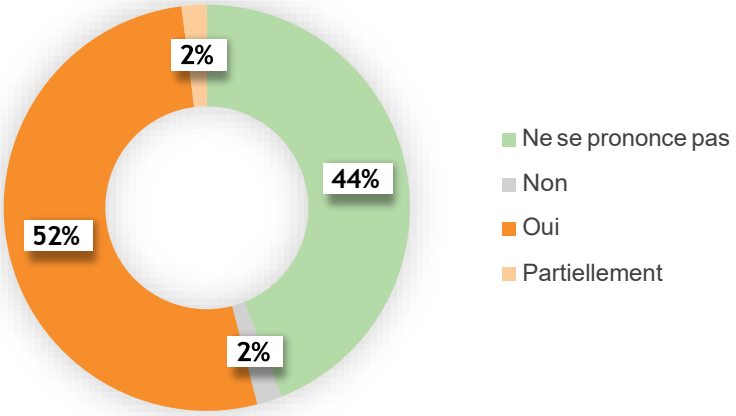
Question 12 : Globalement, qu'est-ce qui vous a poussé à accepter l'orientation vers une chargée d'information et d'orientation ? :



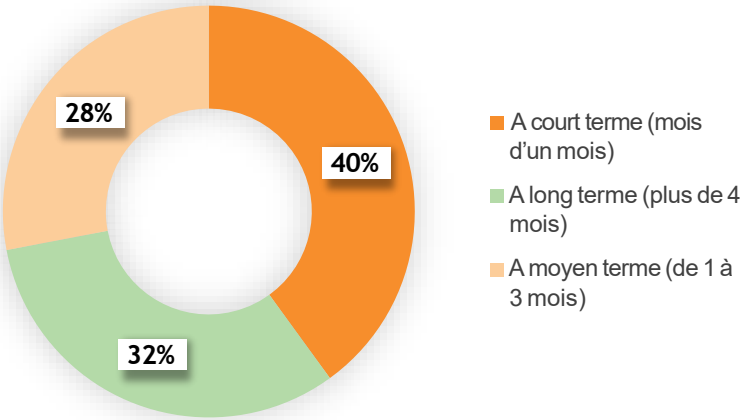
Question 13 : Est-ce que vous vous êtes sentis plus en confiance d'utiliser ce service dans la mesure où il vous a été conseillé par une personne de confiance ?



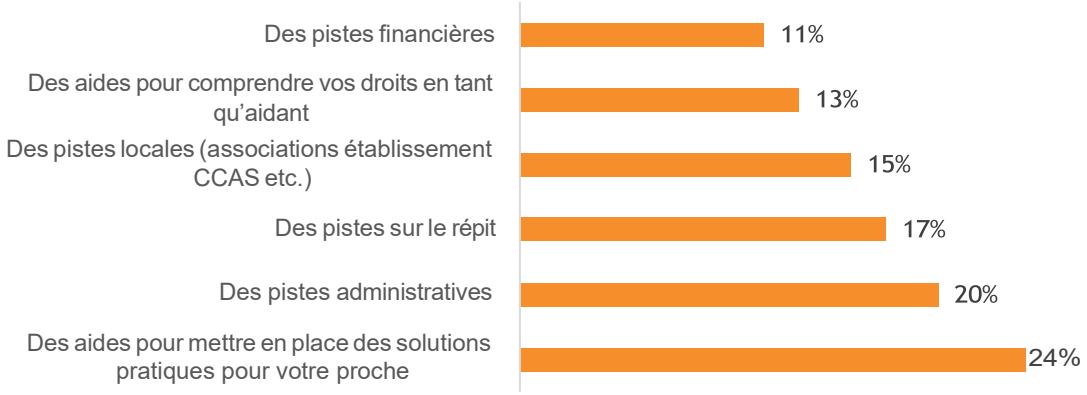
Question 14 : Est-ce que c'était plus simple d'utiliser ce service car il vous était recommandé par Avec Nos Proches ?



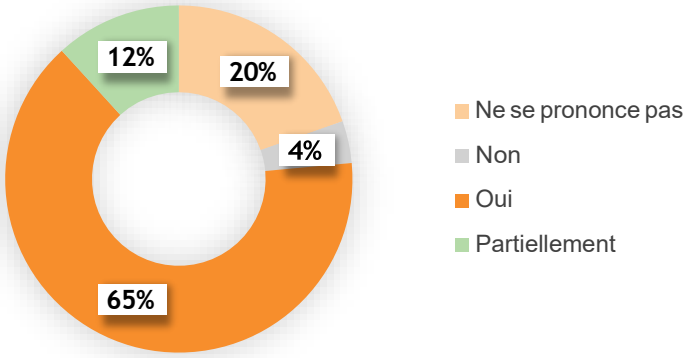
Question 15 : Au début de votre accompagnement par la chargée d'information, étiez-vous en attente d'un soutien :



Question 16 : Que recherchiez-vous lorsque vous avez accepté l'orientation ?

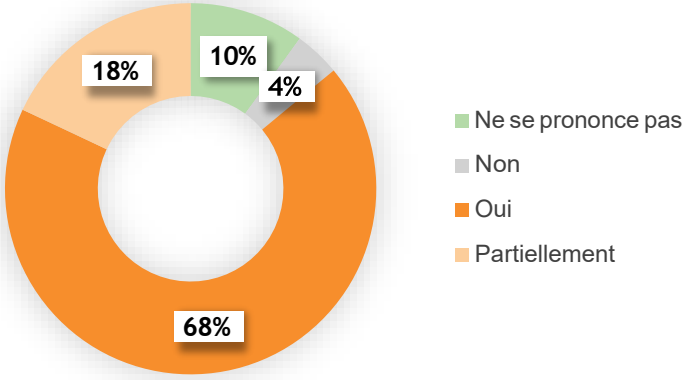


Question 17 : Le cadre de l'accompagnement par une chargée d'information et d'orientation avait-il été bien défini avant votre accompagnement ?

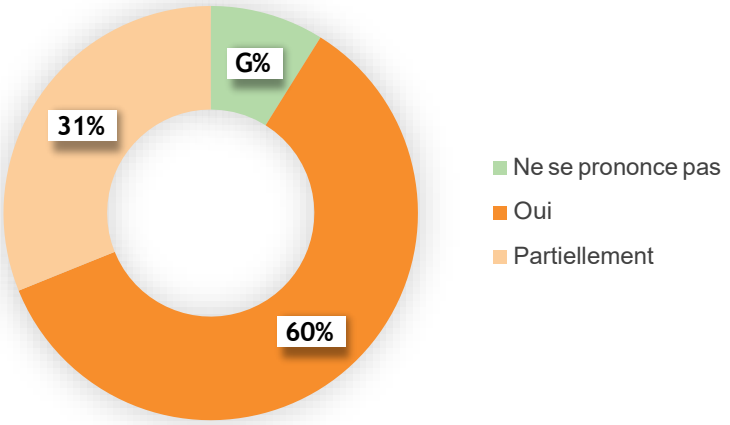


Question 17-A : Si non ou partiellement, que n'aviez-vous pas saisi ?
Texte libre

Question 18 : Au cours de votre accompagnement par la chargée d'information, vous a t-elle proposé des actions que vous n'aviez pas envisagés initialement ?

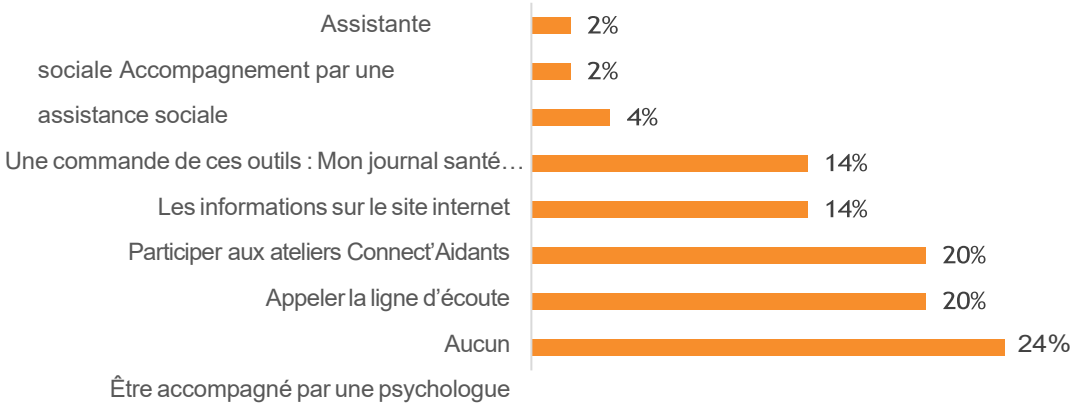


Question 18-A : Si oui, étaient-elles adaptées ?

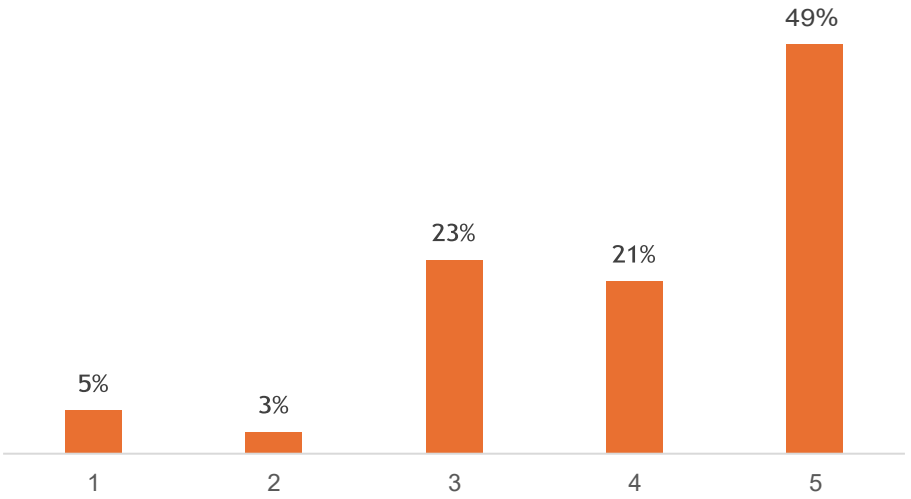


C. Pendant votre accompagnement par la chargée d'information et d'orientation :

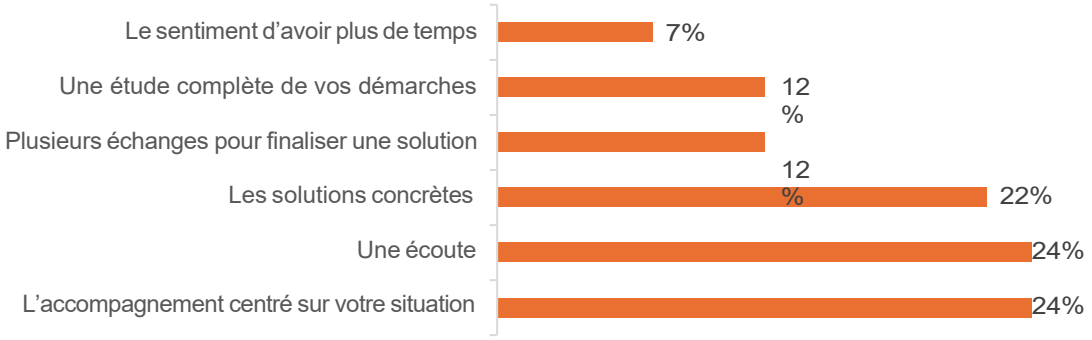
Question 19 : Durant la phase d'accompagnement, de quel autre soutien au sein d'Avec Nos Proches, avez-vous pu bénéficier ?



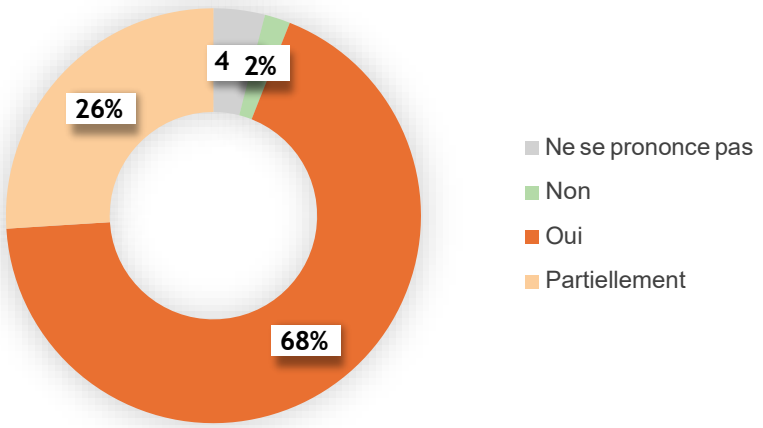
Question 19-A : Si vous avez eu un autre soutien, pouvez-vous nous indiquer si vous avez été soutenu à la hauteur de vos attentes ?



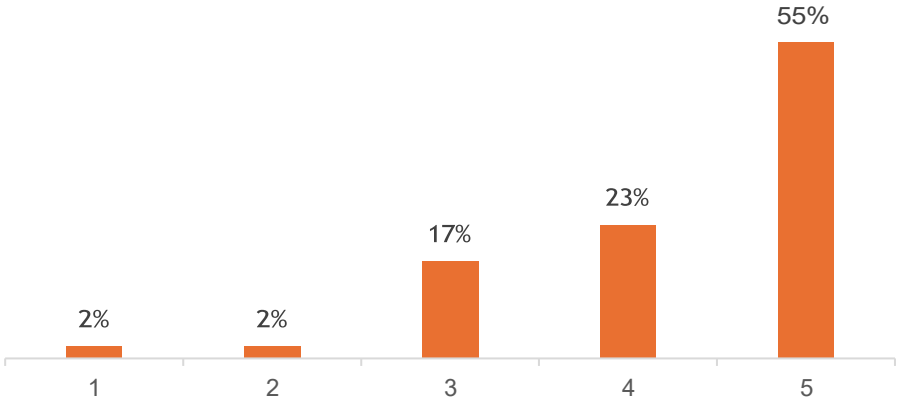
Question 20 : Quelles étaient les différences entre l'accompagnement de la chargée d'information et les autres services utilisés (ligne d'écoute, ateliers Connect'aidants, suivi psychologique) ?



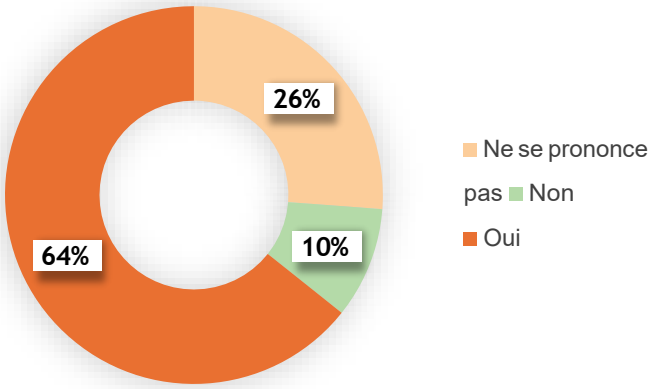
Question 21 : Les solutions proposées par la chargée d'information étaient-elles adaptées à votre besoin ?



Question 21-A : Si oui, globalement, comment mesurez-vous la pertinence de ces propositions ?



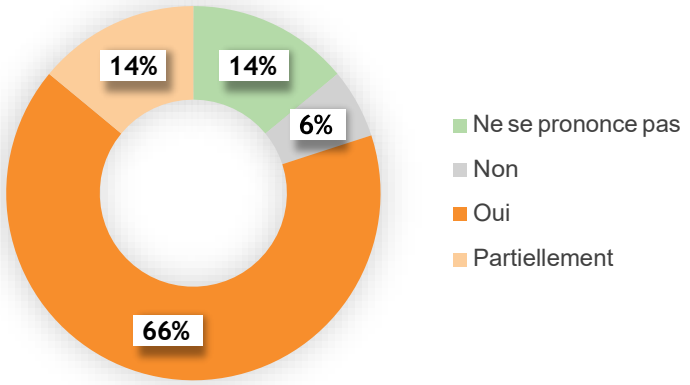
Question 21-B : Si oui, avez-vous eu recours à ces solutions ?



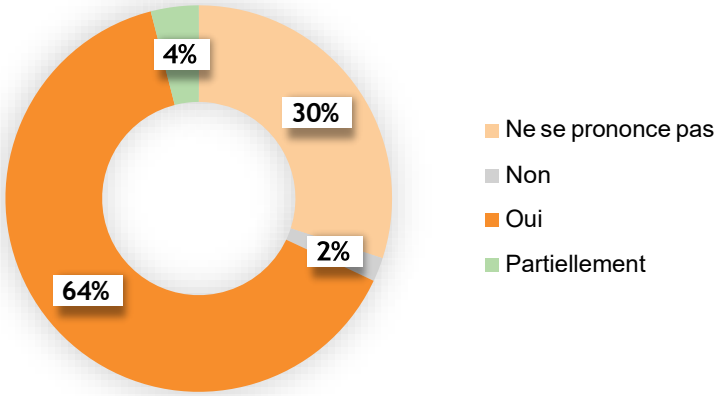
Question 21-C : Si non, pourquoi ?

Texte libre

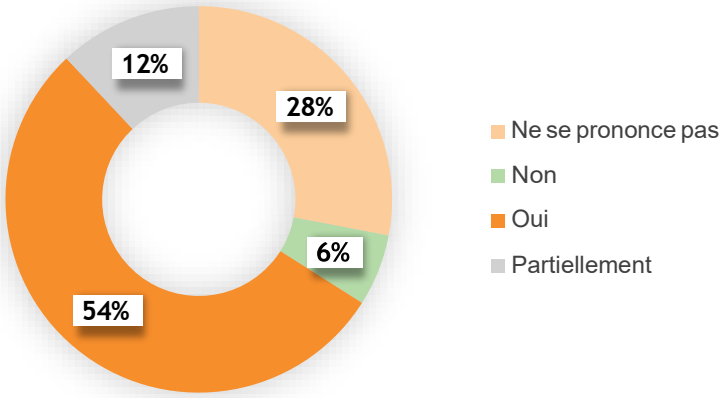
Question 22 : Diriez-vous que vous avez utilisé les ressources proposées plus sereinement parce que vous vous sentiez en confiance avec la chargée d'information et d'orientation ?



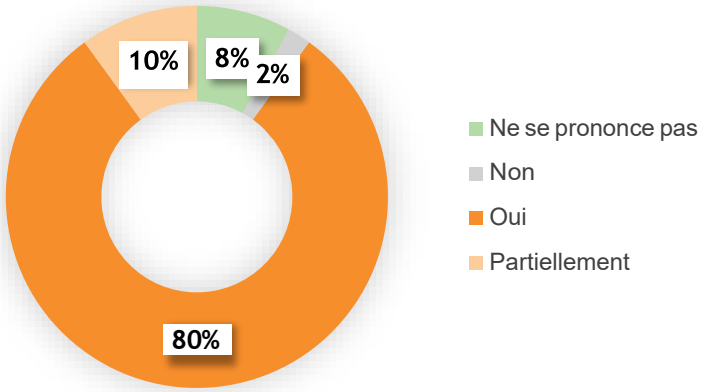
Question 23 : Si vous avez reçu un mail récapitulatif à l'issue de votre accompagnement, était-il clair ?



Question 24 : A-t-il été utile pour la suite de vos démarches ?

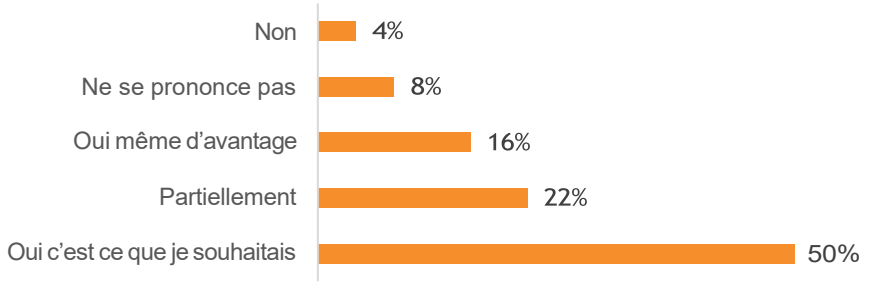


Question 25 : Avez-vous eu le sentiment que les solutions/orientations proposées étaient suffisamment expliquées, en d'autres termes, les avez-vous comprises ?

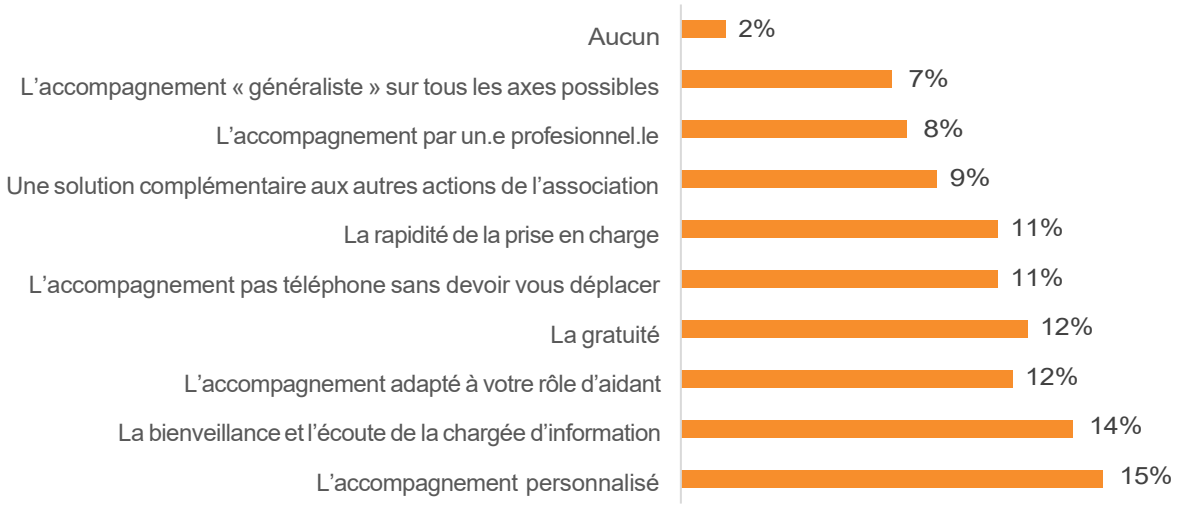


D. Après votre accompagnement par la chargée d'information et d'orientation :

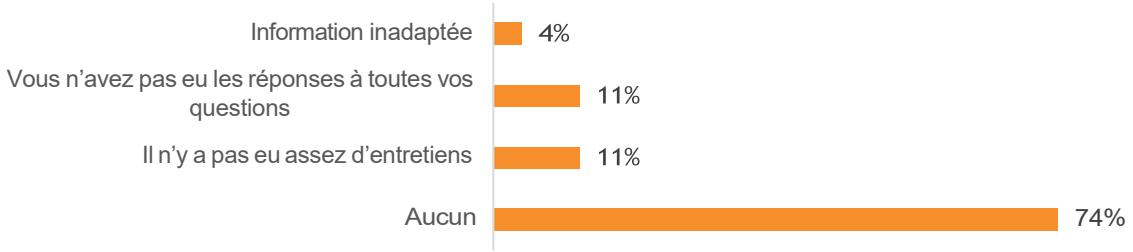
Question 26 : L'accompagnement d'information et d'orientation a-t-il répondu à votre besoin ?



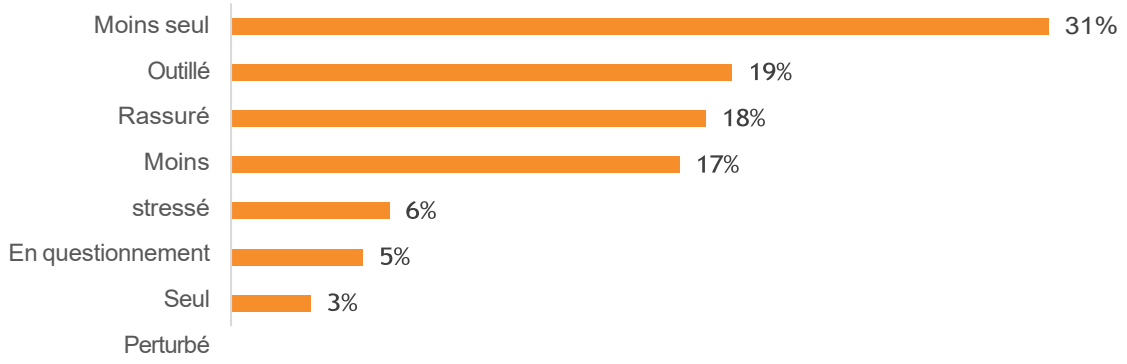
Question 27 : Quels seraient pour vous le.s « plus » de cet accompagnement ?



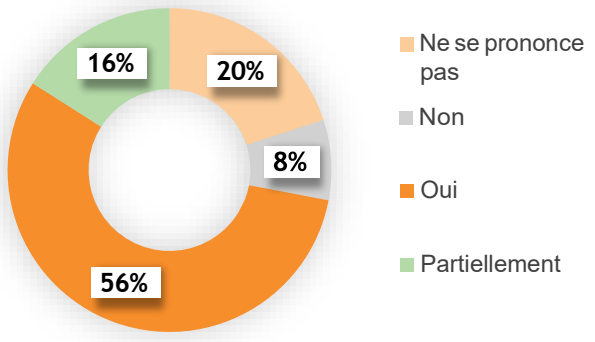
Question 28 : Au contraire, quels sont les manques de cet accompagnement ?



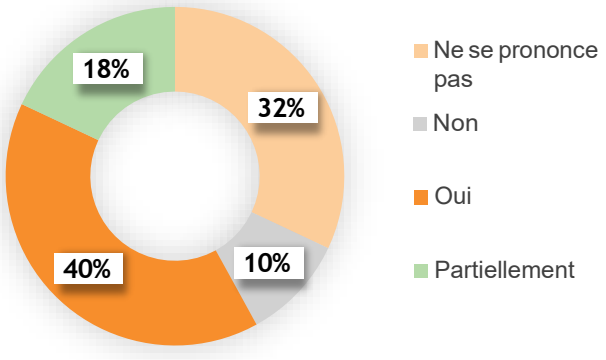
Question 29 : Après votre accompagnement, comment vous sentiez-vous ?



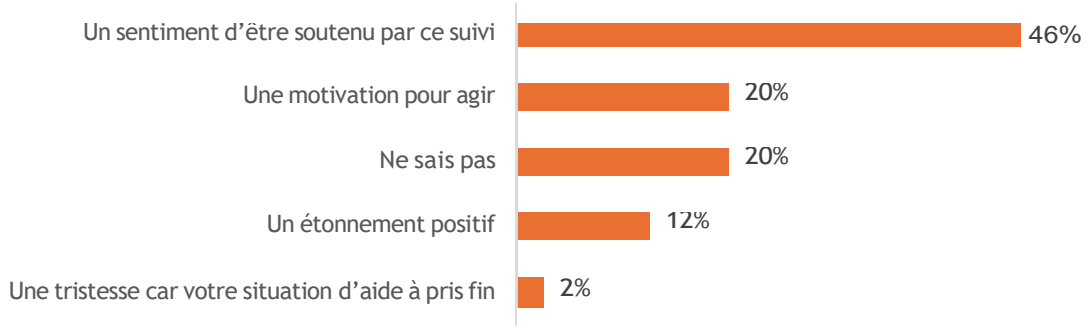
Question 29-A : La semaine qui a suivi, avez-vous eu le sentiment que ce sentiment a persisté ?



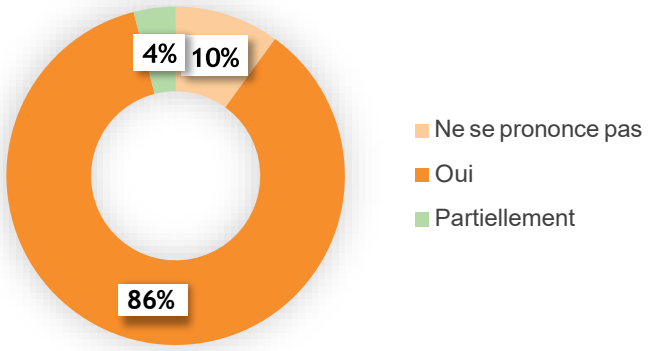
Question 29-B : 3 à 6 mois après a-t-il persisté ?



Question 30 : Lorsque la chargée d'information et d'orientation vous a recontacté, quelques semaines après la fin de votre accompagnement, qu'avez-vous ressenti ?

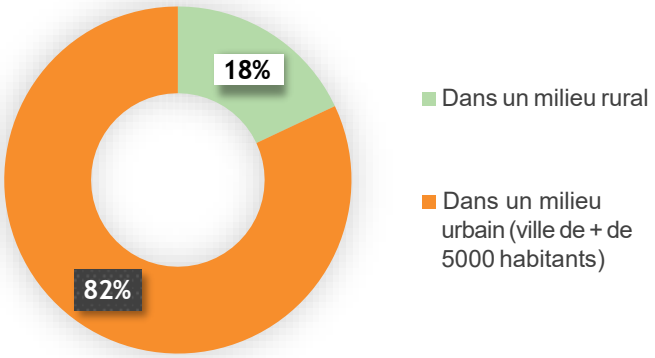


Question 31 : Recommanderiez-vous l'accompagnement d'orientation et d'information d'Avec Nos Proches ?



E. Informations personnelles

Question 32 : Vous vivez :



V. Analyse des résultats

Cette partie d'analyse des résultats des questionnaires va nous permettre d'observer les résultats bruts, mais aussi les analyses croisées entre les résultats. Centrée sur l'objectif de vérifier la théorie du changement de cette solution d'accompagnement, l'analyse des résultats décrypte le second niveau d'information et d'orientation.

1. Apports de la ligne de second niveau d'information et d'orientation

a. Le public

Dans cette étude, une seule donnée sociodémographique a été collectée auprès des répondants : leur lieu de résidence, afin d'examiner dans quelle mesure le cadre territorial – rural ou urbain – peut influencer l'expérience et les effets de l'accompagnement d'information et d'orientation. Les résultats montrent que 82 % des répondants vivent en milieu urbain (ville de plus de 5 000 habitants), contre 18 % en milieu rural. Cette répartition permet de situer le contexte dans lequel les aidants évoluent, notamment en ce qui concerne l'accessibilité aux ressources locales, la densité de l'offre d'accompagnement ou encore les possibilités de relais de proximité, qui peuvent différer fortement selon le territoire. Elle souligne également l'importance pour le dispositif d'être pensé de manière souple et adaptable, pour répondre aux réalités très contrastées des aidants selon leur lieu de vie.

b. Les motivations des aidants qui accèdent au service

L'analyse a d'abord permis d'identifier l'existence de besoins d'information et d'orientation dès le premier contact avec la ligne d'écoute ou lors de la participation à un atelier, considérés comme des dispositifs de premier niveau. Près de la moitié des répondants ayant bénéficié de ce premier niveau ont indiqué être à la recherche d'informations sur leurs droits et les aides disponibles au moment de cet échange initial. Plusieurs témoignages soulignent l'importance de cet éclairage dès le début : *« Non je ne le savais pas et c'est le bénévole qui me l'a expliqué… je ne savais pas vraiment à quoi m'attendre. » « Au départ, je recherchais une structure humaine sans jugement de valeur. »*

Une attention particulière a ensuite été portée sur l'existence de démarches de recherche de solutions locales réalisées avant l'entrée dans l'accompagnement proposé par Avec Nos Proches. Avant de faire appel aux services d'Avec Nos Proches, 70 % des répondants ont déclaré avoir cherché des solutions ou des ressources proches de chez eux. Les raisons évoquées pour expliquer le besoin d'un soutien complémentaire révèlent que :

- 25 % ont estimé que les solutions identifiées n'étaient pas adaptées à leur situation,
- 24 % ont indiqué avoir eu des difficultés à comprendre les démarches à entreprendre,
- 22 % ont déclaré que les démarches paraissaient trop complexes ou incomplètes.

Ces résultats mettent en lumière la difficulté pour les aidants de comprendre, lire et mobiliser les dispositifs existants, malgré une recherche active de leur part. Comme en témoigne une

aidante : *« Mon isolement et la complexité de ma situation m'ont poussée à accepter cette solution. »*

Parmi les répondants ayant intégré l'accompagnement sans avoir préalablement consulté les offres locales, 32 % ont indiqué être perdus dans les démarches et avoir besoin d'un appui professionnel, tandis que 24 % ont exprimé le besoin d'un accompagnement simple pour comprendre ce qui existe sur leur territoire. Ces réponses traduisent une attente forte de **clarté, de lisibilité et de guidance personnalisée**.

Il existe plusieurs structures (publiques, associatives et institutionnelles) qui proposent aux aidants de les accompagner dans leurs démarches. Les résultats révèlent que les aidants sont particulièrement sensibles à la forme d'accompagnement proposée, en plus de son contenu. La simplicité du soutien par téléphone arrive largement en tête (37 %), soulignant combien l'accessibilité et la facilité d'échange sont des critères déterminants. Vient ensuite l'accompagnement personnalisé (20 %), qui témoigne du besoin d'un suivi adapté à la situation de chacun. La gratuité du service (19 %) et la souplesse des horaires (13 %) sont également perçues comme des atouts facilitant l'engagement dans le dispositif. Enfin, la proposition initiée par Avec Nos Proches, structure déjà identifiée et jugée fiable par l'aidant, représente un facteur de motivation non négligeable pour 12 % des répondants.

L'impact de la confiance accordée par les aidants à la structure qui les accompagne, est d'ailleurs confirmé par les réponses aux questions suivantes : 65 % des répondants déclarent s'être sentis plus en confiance pour utiliser le service du fait qu'il leur ait été recommandé par une personne de confiance, tandis que seuls 4 % ont répondu négativement (31 % ne se prononcent pas). Cette donnée montre l'importance du lien préexistant établi avec l'association, et l'orientation vers le service pour répondre aux besoins de l'aidant.

De même, 52 % des répondants estiment qu'il a été plus simple d'utiliser ce service car il leur était recommandé par Avec Nos Proches, et 2 % supplémentaires l'ont trouvé partiellement plus simple. Ce chiffre souligne l'importance de la légitimité de l'association dans le parcours des aidants, et confirme qu'une relation de confiance initiale facilite l'adhésion aux propositions ultérieures.

a. Zoom sur la situation géographique des aidants :

- La simplicité du téléphone ressort comme la motivation principale, aussi bien chez les aidants vivant en zone rurale que chez ceux en zone urbaine. Il n'y a donc pas de différence notable liée au lieu de vie concernant cette raison d'acceptation de l'orientation vers une chargée d'information et d'orientation. Cela souligne l'universalité de ce critère de facilité d'accès, quels que soient les contextes territoriaux.
- En revanche, lorsqu'il s'agit de l'affirmation « Vous étiez perdu dans les démarches et vous aviez besoin d'un appui professionnel », une différence se dessine : 40 % des aidants en milieu rural se reconnaissent dans cette situation, contre 20 % en milieu urbain. Cela pourrait traduire une plus grande difficulté d'accès à l'information ou aux ressources locales en zone rurale, renforçant le rôle crucial du soutien professionnel proposé par l'association dans ces territoires.
- Enfin, la majorité des répondants avaient déjà tenté de chercher des solutions locales avant de s'adresser à l'association (70 % au total), avec une nette différence selon le lieu de vie : 88,9 % en milieu rural contre 65,9 % en milieu urbain. Cela laisse entendre que les aidants en zones rurales sont plus souvent contraints d'explorer

seuls les dispositifs disponibles, sans forcément trouver réponse à leurs attentes — ce qui renforce le rôle pivot joué par l'accompagnement proposé par « Avec Nos Proches » .

b. Les besoins des aidants orientés vers le service

Les résultats montrent que les aidants accompagnés par « Avec Nos Proches » expriment des besoins variés et souvent urgents. Au début de leur accompagnement, 40 % d'entre eux étaient en attente d'un soutien à court terme (moins d'un mois), 28 % envisageaient un accompagnement à moyen terme (1 à 3 mois), et 32 % se projetaient dans un soutien à plus long terme (plus de 4 mois). Cette répartition souligne que l'association intervient à différentes étapes du parcours d'aidance, avec une attention particulière aux situations d'urgence.

Concernant la nature des demandes, les aidants recherchaient principalement des solutions pratiques pour leur proche (24 %), des pistes administratives (20 %) ou liées au répit (17 %). D'autres attendaient des informations locales (15 %), des aides pour comprendre leurs droits (13 %), ou encore des pistes financières (11 %). Ces réponses montrent un besoin fort d'information concrète et opérationnelle.

c. Evaluation de l'expérience de l'accompagnement

Un accompagnement qui répond aux attentes des aidants
L'accompagnement d'information et d'orientation mis en place s'est révélé particulièrement pertinent pour les aidants. 66 % des répondants estiment que l'accompagnement a pleinement répondu à leur besoin, et 16 % déclarent qu'il a même dépassé leurs attentes. Ces résultats témoignent du bien-fondé de l'offre proposée et de sa capacité à s'ajuster aux attentes des aidants. Des témoignages viennent illustrer cet effet : *« L'accompagnement m'a permis de mettre en place des aides techniques… ça m'a soulagée et apaisée dans ma relation avec mon mari. » « Les solutions proposées ont clairement allégé mes préoccupations. »*

Une approche individualisée et opérationnelle
Les aidants interrogés mettent en avant la dimension personnalisée et concrète de l'accompagnement. Il a été défini comme :

- centré sur leur situation spécifique (24 %),
- apportant des solutions concrètes (22 %),
- prenant le temps d'un suivi approfondi (12 %).

Ce positionnement individualisé renforce la pertinence et la valeur de l'intervention proposés par le service aux utilisateurs de l'association Avec Nos Proches.

Les différences perçues avec d'autres formes d'accompagnement sont frappantes :

- *« Sur la ligne, c'est un échange sur les émotions… avec la professionnelle c'était un accompagnement concret. » « la chargée d'information et d'orientation répond aux questions, cherche des actions. Sur la ligne, on discute. »*

Une expérience reconnue pour sa qualité humaine et pratique :

- *« Être organisé par téléphone, ça change tout. » « J'ai eu le sentiment d'être compris et que ça allait pouvoir avancer. » « La confidentialité… c'était un vrai plus pour moi. »*

Ces apports qualitatifs viennent renforcer les données quantitatives du rapport et illustrent l'impact réel et multidimensionnel du dispositif sur le quotidien des aidants.

Une ouverture vers de nouvelles perspectives
Un des effets notables de l'accompagnement est la capacité à proposer des pistes non envisagées auparavant : 68 % des aidants déclarent avoir reçu des suggestions nouvelles. Parmi eux, **80 % jugent ces propositions adaptées. Ce chiffre est d'autant plus significatif que 65 % des personnes concernées avaient déjà tenté de trouver des solutions par elles-mêmes.** « *J'étais venue avec une question très simple… et on m'a proposé d'autres aides pour le quotidien et le financier ! » « Moi je suis assez novice… on m'a proposé plein de choses que je n'avais pas du tout envisagées ».* Le service joue ainsi un rôle d'élargissement des possibles et d'identification de solutions alternatives, qui permettent à l'aidant d'agir sur sa situation.

Des solutions compréhensibles, mises en œuvre, et utilisées sereinement
L'impact de l'accompagnement se confirme dans la mise en œuvre des solutions : 64 % des bénéficiaires indiquent y avoir eu recours. La qualité de la relation avec la chargée d'information et d'orientation constitue un levier central : 66 % des aidants déclarent avoir utilisé les ressources proposées avec plus de sérénité grâce à ce lien de confiance. Par ailleurs, 80 % des répondants affirment avoir bien compris les orientations proposées, ce qui traduit une transmission claire et efficace de l'information.

Une réponse adaptée aux besoins variés des aidants
Les demandes exprimées par les aidants sont multiples : informations juridiques, soutien moral, besoin d'écoute, appui pratique. L'accompagnement a su y répondre en proposant :

- des pistes pratiques pour leur proche (90 %),
- des informations sur leurs droits (82 %),
- des ressources locales (89 %),
- ainsi que des solutions de répit (95 %).

Ce panel large et adapté de solutions démontre la richesse de l'approche et sa capacité à s'adapter à la diversité des situations rencontrées.

Une expérience positive reconnue dans la forme et le fond
Les valeurs ajoutées du dispositif illustrent la qualité globale de l'expérience :

- la personnalisation de l'accompagnement (15 %),
- la bienveillance et l'écoute (14 %),
- l'adéquation avec le rôle d'aidant (12 %),
- la gratuité (12 %),
- la souplesse du format à distance (11 %),
- et la rapidité de la prise en charge (11 %).

Ces éléments renforcent l'accessibilité et l'utilité du dispositif, en particulier pour des aidants souvent en situation de charge mentale important et/ou d'isolement.

Des supports utiles mais perfectibles
Enfin, les éléments de suivi post-accompagnement, comme l'envoi d'un mail récapitulatif, ont été jugés clairs par 64 % des aidants, et utiles pour la suite de leurs démarches pour plus de la moitié d'entre eux (54 %). L'analyse des retours concernant les manques perçus dans l'accompagnement révèle une forte proportion de bénéficiaires (74 %) déclarant n'avoir constaté aucun manque. Ce chiffre témoigne globalement d'une satisfaction élevée vis-à-vis de l'accompagnement reçu. Toutefois, certaines limites ressortent : 11 % des répondants estiment ne pas avoir bénéficié d'un nombre suffisant d'entretiens, et une proportion équivalente indique ne pas avoir obtenu de réponses à toutes leurs questions. Par ailleurs, 4 % des participants jugent que l'information fournie était inadaptée. Ces résultats mettent en

lumière des axes d'amélioration ciblés, notamment en matière de disponibilité, de clarté et d'accessibilité de l'information.

d. Sentiment post- accompagnement

À l'issue de leur accompagnement par une chargée d'information et d'orientation, les aidants témoignent dans l'ensemble d'un apaisement de leurs préoccupations et d'un renforcement de leurs ressources. En effet, 31 % d'entre eux déclarent s'être sentis moins seuls, 19 % se sentent outillés, et 18 % rassurés. D'autres évoquent un stress diminué (17 %), tandis qu'une minorité rapporte des sentiments d'incertitude ou de fragilité émotionnelle comme l'isolement (5 %) ou le fait de se sentir perturbé (3 %). Ces résultats montrent que l'accompagnement permet d'agir sur l'équilibre de vie de l'aidant.

La durabilité des effets dans le temps est également significative : 56 % des répondants indiquent que leur ressenti positif a persisté la semaine suivant l'accompagnement, et 40 % affirment qu'il était toujours présent 3 à 6 mois plus tard. Même si le taux de non-réponses ou d'hésitations augmente avec le temps (32 % ne se prononcent pas à 6 mois), ces chiffres confirment l'impact profond et durable de l'accompagnement.

Le suivi post-accompagnement est également très apprécié. Lorsqu'une chargée d'information a recontacté les bénéficiaires quelques semaines après la fin de leur parcours, 46 % ont exprimé un sentiment d'être soutenus, et 20 % y ont vu une motivation à agir, tandis que 12 % évoquent un étonnement positif. Ces retours valorisent l'importance d'un lien de continuité, qui évite aux aidants de se sentir "abandonnés" une fois les échanges terminés.

Enfin, l'appréciation globale de l'accompagnement est très largement positive : **86 % des répondants déclarent qu'ils recommanderaient l'accompagnement d'orientation et d'information d'Avec Nos Proches**. Ce niveau élevé de recommandation reflète la pertinence, la qualité relationnelle et l'impact concret du dispositif, autant d'éléments qui en font un soutien précieux et reconnu dans le parcours des aidants.

2. *Apports de la cohérence de l'association Avec Nos Proches*

a. La compréhension du projet associatif pour l'appelant

Les personnes ayant bénéficié de l'accompagnement d'information et d'orientation auprès d'Avec Nos Proches décrivent en amont de leur appel un besoin marqué de soutien moral, de partage d'expérience ou simplement d'écoute bienveillante. Pour beaucoup, cet appel s'inscrivait dans un moment de saturation, d'épuisement ou d'isolement lié à leur rôle d'aidant. D'autres exprimaient un besoin d'information ou d'orientation face à une situation complexe, souvent faute de réponses claires ailleurs. Ces témoignages soulignent le positionnement pertinent de l'association face aux besoins et réalités des aidants.

Parmi ces mêmes répondants, 85,7 % déclarent s'être sentis véritablement écoutés lors de leurs appels, soulignant la qualité relationnelle de l'échange : attention portée à la parole, absence de jugement, posture d'écoute sincère. Cette relation de confiance, essentielle dans l'accompagnement d'aidants en difficulté, permet aux aidants de se sentir compris, afin de pouvoir accéder aux pistes d'orientation adaptées à leurs besoins.

L'impact de l'accompagnement se manifeste également dans les effets perçus sur la charge mentale : 43,9 % des répondants indiquent avoir trouvé des pistes pour mieux gérer leur fatigue. Pour 22,8 %, ces pistes ont été partiellement utiles, tandis que 14 % ne les ont pas jugées pertinentes et 14 % ne se sont pas prononcés. Ces résultats rappellent que si l'écoute joue un rôle de déclencheur, elle doit souvent être complétée par des démarches dans la durée pour permettre de véritables transformations, qui elles-mêmes sont proposées via le service d'information et orientation.

Enfin, l'un des apports les plus significatifs du dispositif d'accompagnement d'information et d'orientation est la rupture de l'isolement qui découle de cet accompagnement : 66,7 % des répondants affirment s'être sentis moins seuls à l'issue de leurs échanges, et 15,8 % partagent un soulagement partiel. Être entendu, compris et reconnu dans son quotidien d'aidant redonne une forme de souffle. Cet effet souligne la valeur profondément humaine et sociale de l'accompagnement proposé, au cœur même de la mission de l'association.

b. La compréhension du cadre d'écoute proposé

Une composante essentielle de la qualité perçue d'un accompagnement réside dans la clarté du cadre posé en amont. Parmi les personnes ayant bénéficié de l'accompagnement d'information et d'orientation, 65 % estiment que le cadre de l'accompagnement avait été bien défini dès le départ. Pour 12 %, cette définition a été partielle, tandis que 4 % considèrent que le cadre n'était pas suffisamment posé (20 % ne se prononcent pas). Ces résultats montrent que, dans la majorité des cas, les modalités de l'accompagnement (objectifs, rôle de la chargée d'information, déroulé attendu) ont été clairement communiquées, favorisant une relation de confiance et une compréhension partagée du soutien proposé. Toutefois, une marge d'amélioration subsiste pour renforcer l'explicitation du dispositif, notamment dans les situations plus floues ou lorsque l'appelant est dans un état de grande détresse.

VI. Axes d'amélioration

- Intégrer l'accompagnement d'information et orientation au sein de l'ensemble des services proposés par l'association, en créant un parcours du bénéficiaire, coordonné par une professionnelle de l'association.
- Améliorer la formation initiale et continue des bénévoles écoutants. Ceci permettra d'affiner les orientations des aidants vers le service, mais aussi de rassurer les aidants afin qu'ils comprennent le cadre du service.
- Améliorer le questionnaire de satisfaction, envoyé à postériori de l'accompagnement aux aidants. Ceci permettra d'avoir un suivi régulier de la cohérence du service, en lien avec les besoins des bénéficiaires.
- Enrichir le process d'accompagnement proposé par le service d'information et orientation. Ce process pourra intégrer des documents support expliquant le cadre du service, et des documents supports à envoyer aux aidants pour synthétiser les orientations proposées. Ce process pourra réorganiser la structure d'accompagnement proposée, en segmentant les rendez-vous selon les thématiques de besoins et réponses à apporter. Organiser des rendez-vous thématiques permettra d'apporter une lisibilité dans la transmission d'information transmises par le service.

- Créer une notice d'utilisation du service d'information et orientation. Ce document sera accessible sur le site internet de l'association, et pourra être transmis au cours de l'accompagnement.
- Systématiser l'envoi d'un SMS ou courriel récapitulatif de l'accompagnement.
- Enrichir la formation des bénévoles écoutants, qui peuvent orienter les aidants vers le service d'information et orientation, afin qu'ils soient outillés pour bien présenter le service aux appelants et ses objectifs.

VII. Conclusions

Cette étude d'évaluation de la ligne de second niveau d'information et d'orientation d'Avec Nos Proches révèle une forte adéquation entre les besoins des aidants et l'accompagnement proposé. Les profils accompagnés, majoritairement urbains mais incluant aussi des zones rurales, ont exprimé avoir besoin de clarté, de guidance et de soutien face à la complexité des démarches et au manque de solutions perçues comme adaptées.

L'accompagnement par téléphone a été particulièrement apprécié pour sa simplicité, son accessibilité et sa personnalisation. Les effets mesurés montrent une amélioration notable du bien-être, une meilleure compréhension des ressources disponibles, et une mise en œuvre effective des solutions. Le lien de confiance avec l'association joue un rôle clé dans l'adhésion au dispositif.

Enfin, si l'accompagnement est globalement jugé très satisfaisant, des pistes d'amélioration sont identifiées, afin de répondre davantage aux besoins des aidants accompagnés par ce service.

Le dispositif s'inscrit ainsi comme un levier précieux pour accompagner les aidants, en alliant écoute humaine et orientation efficace

VIII. Annexes

e. Annexe 1 : Questionnaire quantitatif

I - L'accompagnement Avec Nos Proches :

1. Quelles sont les raisons qui vous ont poussées à appeler « Avec Nos Proches » ?
2. Au cours de vos appels, avez-vous eu le sentiment d'avoir été bien écouté ?
3. Au cours de vos appels, avez-vous trouvé des pistes pour vous sentir moins épuisé ?
4. Au cours de vos appels, vous êtes-vous senti moins seul.e ?
5. Avant de faire appel à notre association, est-ce que vous envisagiez une solution :
6. Est-ce que l'accompagnement proposé par les différents services d'Avec Nos Proches a soulagé vos préoccupations ?
7. Est-ce que vos appels vous ont permis de mieux comprendre l'importance de votre santé ? (Santé physique et santé psychique)
8. Avez-vous obtenu ce que vous étiez venus chercher initialement en sollicitant Avec Nos Proches ?

II- Avant votre accompagnement par la chargée d'information et d'orientation :

1. Avant d'avoir pu bénéficier d'un accompagnement d'information et d'orientation, vous avez appelé notre ligne d'écoute ou participé à un atelier Connect'Aidants. Quel était votre besoin initial de cet appel
2. Étiez-vous à la recherche d'informations sur vos droits et aides lorsque vous aviez appelé notre ligne d'écoute et/ou participé à un atelier Connect'Aidants
3. Aviez-vous déjà cherché des solutions ou ressources proches de chez vous ?
3.A Si oui, pourquoi elles n'étaient pas complètes/satisfaisantes ?
3.B Si non, pourquoi avoir cherché des solutions chez Avec Nos Proches en premier ?
4. Globalement, qu'est-ce qui vous a poussé à accepter l'orientation vers une chargée d'information et d'orientation ? :
5. Est-ce que vous vous êtes sentis plus en confiance d'utiliser ce service dans la mesure où il vous a été conseillé par une personne de confiance ?
6. Est ce que c'était plus simple d'utiliser ce service car il vous était recommandé par Avec Nos Proches ?
7. Au début de votre accompagnement par la chargée d'information, étiez-vous en attente d'un soutien :
8. Que recherchiez-vous lorsque vous avez accepté l'orientation ?
9. Le cadre de l'accompagnement par une chargée d'information et d'orientation avait-il été bien défini avant votre accompagnement ?
9.A Si non ou partiellement, que n'aviez-vous pas saisi ?
10. Au cours de votre accompagnement par la chargée d'information, vous a t elle proposé des actions que vous n'aviez pas envisagés initialement ?
10.a Si oui, étaient-elles adaptées ?

III- Pendant votre accompagnement par la chargée d'information et d'orientation :

1. Durant la phase d'accompagnement, de quel autre soutien au sein d'Avec Nos Proches, avez-vous pu bénéficier ?
1.A Si vous avez eu un autre soutien, pouvez-vous nous indiquer si vous avez été soutenu à la hauteur de vos attentes ?
2. Quelles étaient les différences entre l'accompagnement de la chargée d'information et les autres services utilisés (ligne d'écoute, ateliers Connect'aidants, suivi psychologique) ?

3. Les solutions proposées par la chargée d'information étaient-elles adaptées à votre besoin ?
3.A Si oui, globalement, comment mesurez-vous la pertinence de ces propositions ?
3.B Si oui, avez-vous eu recours à ces solutions ?
3.C Si non, pourquoi ?
4. Diriez-vous que vous avez utilisé les ressources proposées plus sereinement parce que vous vous sentiez en confiance avec la chargée d'information et d'orientation ?
5. Si vous avez reçu un mail récapitulatif à l'issue de votre accompagnement, était-il clair ?
6. A-t-il été utile pour la suite de vos démarches ?
7. Avez-vous eu le sentiment que les solutions/orientations proposées étaient suffisamment expliquées, en d'autres termes, les avez-vous comprises ?

IV- Après votre accompagnement par la chargée d'information et d'orientation :

1. L'accompagnement d'information et d'orientation a-t-il répondu à votre besoin ?
2. Quels seraient pour vous le.s « plus » de cet accompagnement ?
3. Au contraire, quels sont les manques de cet accompagnement ?
4. Après votre accompagnement, comment vous sentiez-vous ? :
4.A La semaine qui a suivi, avez-vous eu le sentiment que ce sentiment a persisté ?
4.B 3 à 6 mois après a t il persisté ?
5. Lorsque la chargée d'information et d'orientation vous a recontacté, quelques semaines après la fin de votre accompagnement, qu'avez-vous ressenti ?
6. Recommanderiez-vous l'accompagnement d'orientation et d'information d'Avec Nos Proches ?

V- Vous vivez :

Avez-vous des informations complémentaires à transmettre à l'association ?

f. Annexe 2 : Questionnaire qualitatif

1. Si vous étiez à la recherche d'informations sur vos droits et aides lorsque vous avez appelé
2. Globalement, qu'est-ce qui vous a poussé à accepter l'orientation vers une chargée d'information et d'orientation ?
3. Au cours de votre accompagnement par la chargée d'information, vous a t-elle proposé des actions que vous n'aviez pas envisagés initialement ?
4. Si avez-vous eu recours aux solutions proposées par la chargée d'information, quel impact ces solutions ont-elles eu sur votre vie/celle de votre proche ?
5. Les auriez-vous saisi de la même façon si elles n'avaient pas été proposées par notre chargée d'information/orientation ?
6. Quelles étaient les différences entre l'accompagnement de la chargée d'information et les autres services utilisés (ligne d'écoute, ateliers Connect'aidants, suivi psychologique) ?
7. Quels seraient pour vous le.s « plus » de cet accompagnement ?
8. Au contraire, quels sont les manques de cet accompagnement ?