Rapport d'analyse
Mesure d'Impact Social de la ligne d'écoute

Résumé :

Évaluer si la ligne d'écoute répond aux besoins des aidants et contribue à lutter contre l'isolement, la compréhension de leurs ressources et la prise en compte de leur santé a été au centre de ce rapport, mettant en avant ces éléments :

- **Le profil des aidants** qui appellent la ligne d'écoute est majoritairement féminin (85%), actif (45%), vivant en milieu urbanisé (66%).

- **Les besoins identifiés en amont de l'appel sont prioritairement émotionnels** : 37% des aidants se sentent épuisés, 38% recherchent une prise de recul, 43% recherchent une reconnaissance de leur réalité.

- **Le format de la ligne d'écoute facilite l'appel** : écoute téléphonique (48% appellent car l'échange est organisé par téléphone), anonymat (32% appellent car ils peuvent rester dans l'anonymat).

- **Au cours de l'appel les aidants se sentent compris et soulagés** : 79% des appelants ont eu le sentiment d'être mieux compris car l'écoutant était un pair et 98% ont eu le sentiment de pouvoir « vider leur sac ».

- **9 aidants sur 10 recommanderaient la ligne d'écoute à un autre aidant.**

Table des matières

Résumé : 1

I. Préface 2

II. Avant-propos 2

III. L'évaluation d'impact social : étapes et méthodologie 4

1. Besoins évalués dans la Mesure d'Impact Social (MIS) 4
2. Les évaluateurs de cette Mesure d'Impact Social 5
3. Le retroplanning de la Mesure d'Impact Social 5
4. Méthodes d'analyse choisies pour cette MIS 5

IV. Les résultats 7

V. Analyse des résultats 19

1. Apports de la ligne d'écoute 19
2. Apports de la pair-aidance 25

VI. Axes d'amélioration 27

VII. Conclusion 27

VIII. Annexes 28

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 sa ligne d'écoute. Celle-ci s'intègre dans un process de mesures d'impact social de l'ensemble des activités de l'association, qui seront effectuées séparément.

Cette mesure d'impact social s'inscrit dans une volonté de consolider l'impact des actions de l'association, évaluées par une première mesure d'impact en 2022 et observées par des questionnaires de satisfaction et des audits internes.

Ce document rend compte de cette démarche d'évaluation, afin de faire ressortir des axes d'amélioration des actions qui gravitent autour de la ligne d'écoute.

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.

Grâce 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 social (MOOC de Courséa), il a été possible de prendre la mesure des actions liées à la ligne d'écoute.

Avec Nos Proches tient à remercier l'ensemble des personnes qui ont contribué à la réalisation de cette évaluation d'impact.

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.

La mission sociale d'Avec Nos Proches est d'écouter et d'agir auprès des proches aidants, tout du long de leur parcours. Pour cela, la ligne d'écoute se veut d'être :

- Destinée à tous les aidants, peu importe la fragilité de leur proche, leur situation socio-professionnelle, leur lieu de vie.

- Une réponse qui permette un partage d'expérience. Le fait que l'écoute soit assurée par un pair-aidant facilite la parole : les aidants se confient plus aisément à quelqu'un ayant traversé une situation similaire.
- Une solution simple. 99% des foyers en France ont un téléphone. Utiliser le téléphone c'est permettre un accès à tous.
- Une réponse adaptée aux contraintes de temps des aidants, avec des plages horaires étendues.
- Une ressource simplifiant la mise en action de l'aidant, car elle est gratuite et anonyme.

Cette Mesure d'Impact Social (MIS) s'inscrit dans une volonté d'observer l'impact direct (à court et à long terme) auprès des aidants qui ont appelé la ligne d'écoute. Elle s'inscrit dans la volonté de l'association Avec Nos Proches, de vérifier régulièrement l'impact de ses actions auprès du public cible. Une première MIS a été faite en 2022, évaluant l'impact de la ligne auprès des aidants.

Cette MIS a été ouverte à l'ensemble des aidants qui ont appelé la ligne d'écoute avant l'été 2024.

Information spécifique sur les résultats obtenus :

- Quantitatif : 64 aidants ont répondu au questionnaire.
- Qualitatif : parmi ces aidants, 38 ont souhaité participer à l'enquête qualitative. Parmi ces aidants, 8 aidants ont donné suite pour un entretien téléphonique permettant un recueil d'informations qualitatives.

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.

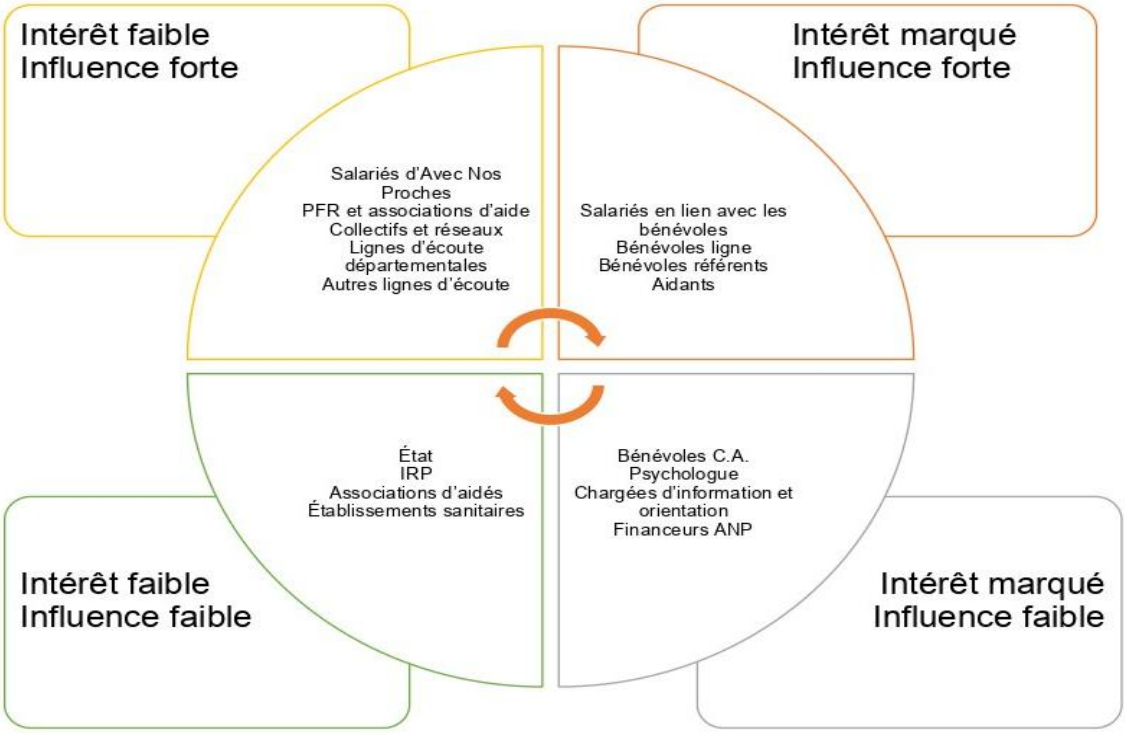
III. L'évaluation d'impact social : étapes et méthodologie

1. 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 de la ligne d'écoute :

- Permettre à l'aidant de sortir de l'isolement,
- Permettre à l'aidant de pouvoir parler librement à un pair- aidant,
- Permettre à l'aidant de recevoir une écoute par un bénévole,
- Offrir un format d'échange simple, facilitant la libération de la parole,
- S'intégrer dans la cohérence du projet associatif d'écoute des aidants,
- Apporter une réponse aux besoins spécifiques des aidants.

La MIS a pour objectif d'analyser la cohérence de la ligne d'écoute, 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 des aidants 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 l'écoute individuelle d'Avec Nos Proches.

Les membres du Conseil d'Administration, les salariés de l'association, 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 juin 2024 et la communication grand public est prévue pour début 2025 :

4. Méthodes d'analyse choisies pour cette MIS

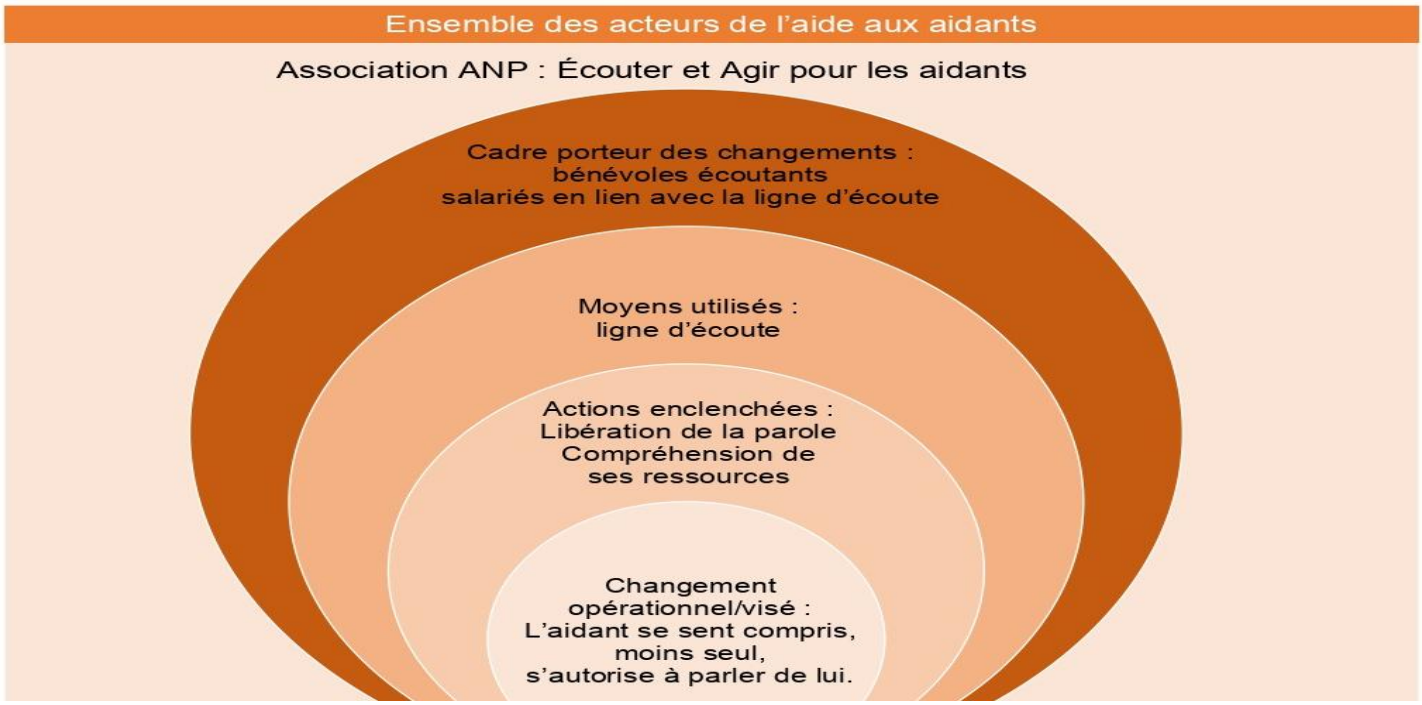
Différents outils de mesure ont été choisis :

- 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 de la ligne d'écoute.

- **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.
- Une adaptation face à l'anonymat de la ligne. Les aidants appelants la ligne d'écoute ont été invité, via le guide vocal de la ligne d'écoute et le site internet de l'association, à participer à la mesure d'impact.
- Des réponses basées sur la base du volontariat. L'enquête a été envoyée aux aidants accompagnés par les autres services d'Avec Nos Proches qui avaient appelé la ligne d'écoute, ils 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 de la ligne d'écoute de l'association Avec Nos Proches, auprès des aidants. 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.

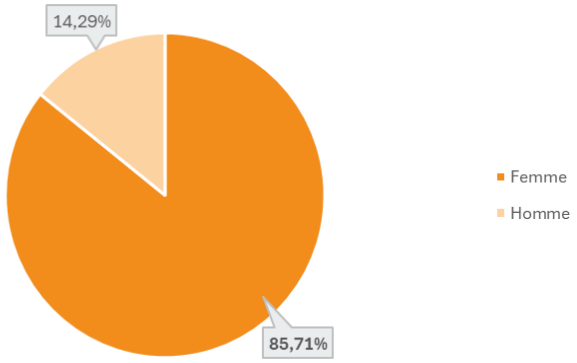
L'analyse et l'interprétation des résultats a veillé à prendre en compte les biais mentionnés ci-dessus.

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.

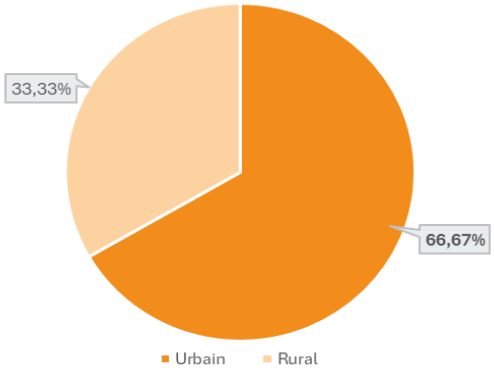
A. Le profil des aidants

Question 1 : Vous êtes :



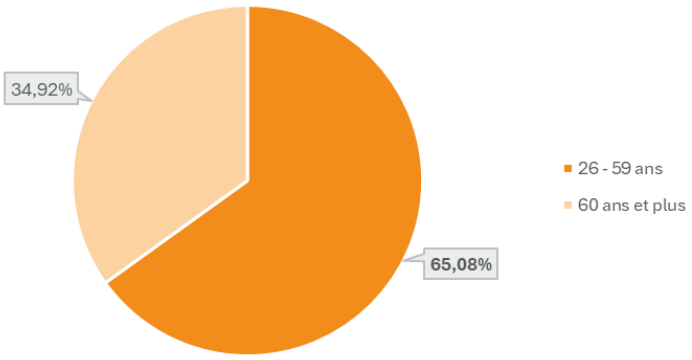
Les femmes représentent le 85,71% des aidants, tandis que les hommes en représentent le 14,29%

Question 2 : Vous vivez :



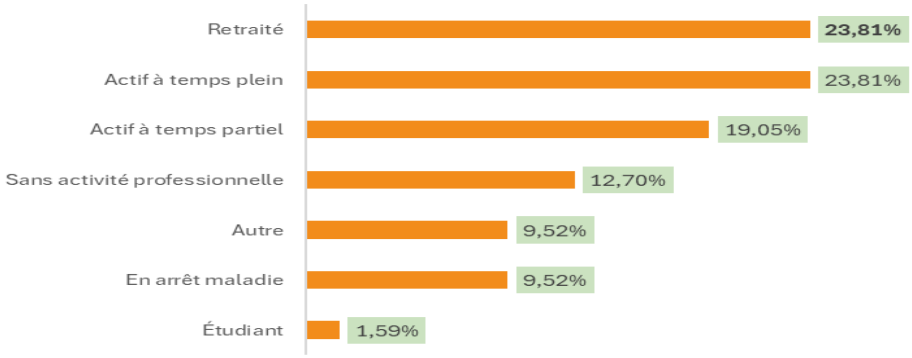
La majorité des aidants habitent au milieu urbain (66,67%)

Question 3 : Vous avez :



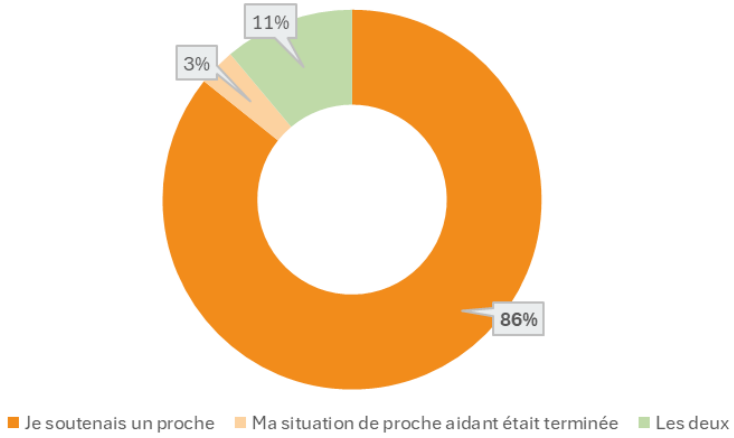
Les aidants âgés de 26 à 59 ans constituent 65,08 % du total

Question 4 : Votre situation professionnelle



Les aidants retraités représentent 23,81 % du total, soit la même proportion que les aidants actifs à temps plein

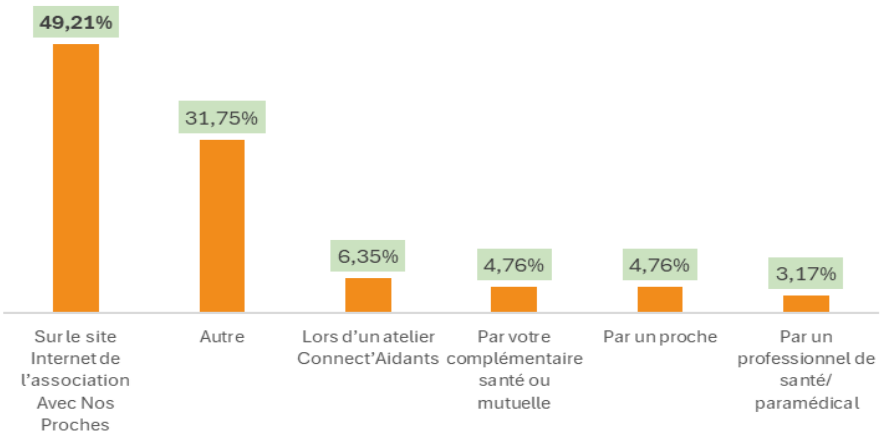
Question 5 : Quelle était votre situation au moment où vous appelez la ligne Avec Nos Proches ?



86% des aidants soutenaient un proche au moment de l'appel à la ligne Avec Nos Proches

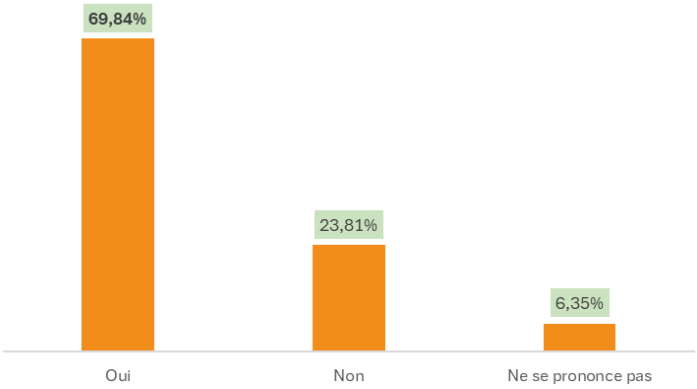
B. <u>Avant l'appel sur la ligne d'écoute Avec Nos Proches</u>

Question 6 : Comment avez-vous entendu parler de la ligne d'écoute ?



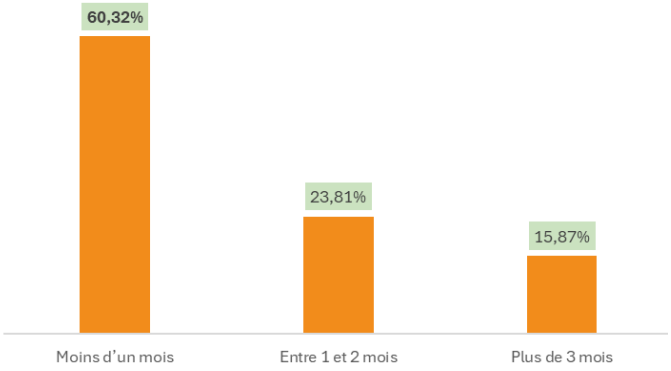
5 aidants sur 10 ont entendu parler de la ligne d'écoute grâce au site internet de l'association Avec Nos Proches

Question 7 : Aviez-vous bien connaissance qu'en appelant la ligne d'écoute, vous seriez écouté par une personne qui a été aidante ?



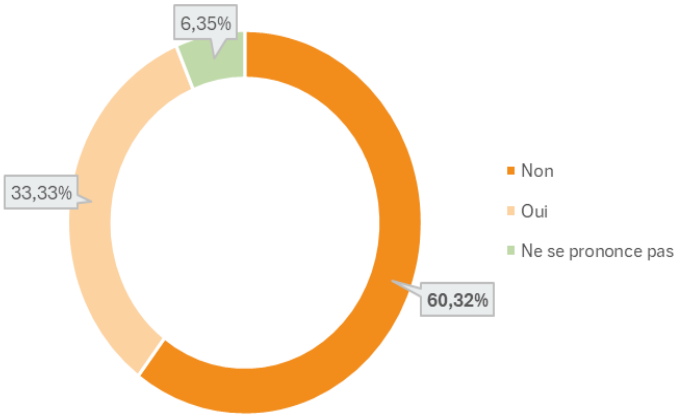
La majorité des aidants savaient qu'en appelant la ligne d'écoute, ils seraient écoutés par un ancien aidant

Question 8 : Combien de temps s'est-il écoulé entre le moment où vous avez connu la ligne et le moment où vous avez appelé la ligne pour la première fois ?



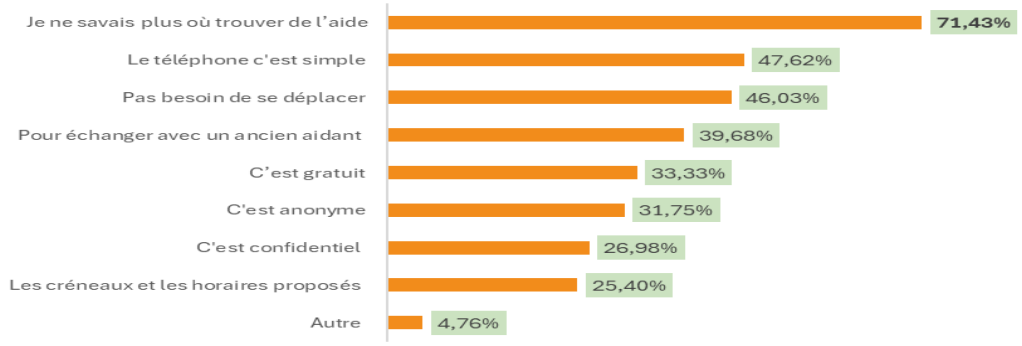
6 aidants sur 10 ont appelé la ligne dans le mois suivant le moment où ils ont appris son existence

Question 9 : Avez-vous déjà appelé une autre ligne d'écoute ?



6 aidants sur 10 n'ont pas déjà appelé une autre ligne d'écoute

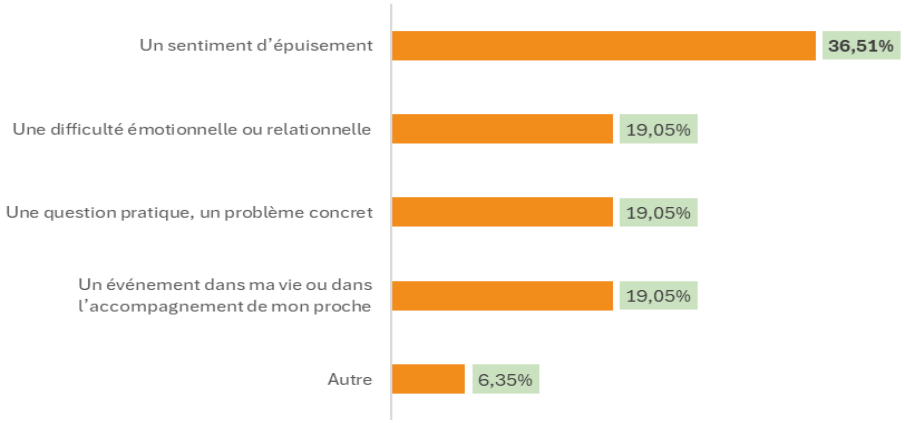
Question 10 : Quelles sont les raisons qui vous ont poussées à appeler la ligne d'écoute Avec Nos Proches ?



Champ: Frequence des réponses par répondant, n= 63

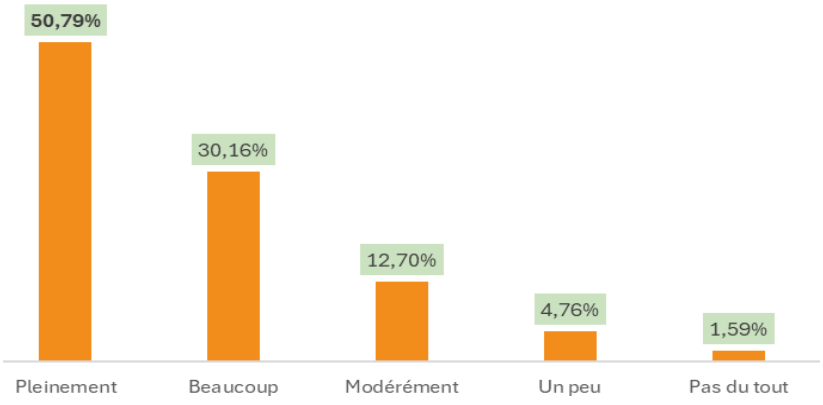
La raison principale pour contacter la ligne d'écoute Avec Nos Proches est le sentiment de ne pas savoir où trouver de l'aide

Question 11 : Plus précisément, quel était l'élément déclencheur de votre premier appel ?



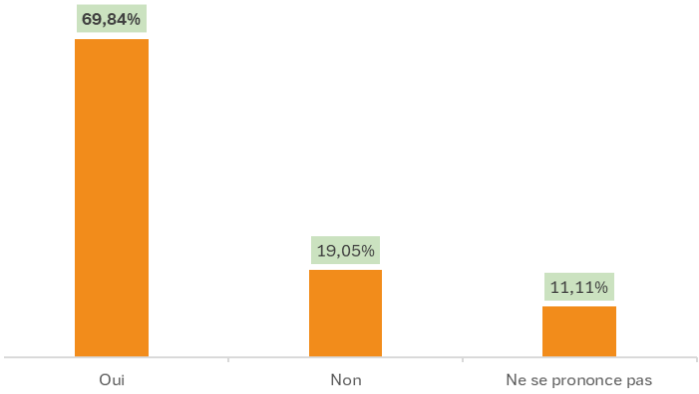
Le principal élément déclencheur du premier appel est le sentiment d'épuisement avec un 36,51% des répondants

Question 12 : Avant votre appel, aviez-vous un sentiment de solitude/ isolement ?



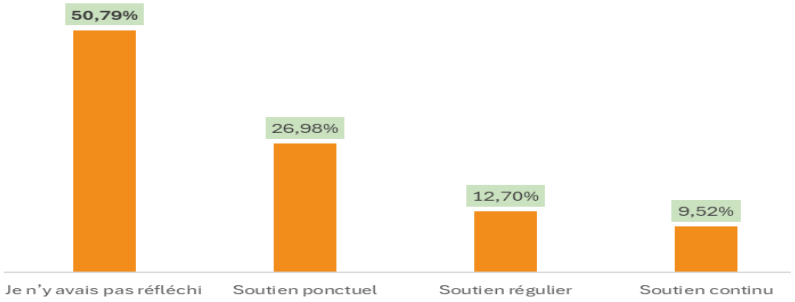
La majorité des répondants, soit 50,79 %, ont indiqué ressentir un sentiment de solitude de manière "pleine" avant leur appel

Question 13 : Avez-vous appelé la ligne d'Avec Nos Proches car vous n'aviez pas trouvé de solution proche de chez vous ?



La majorité des aidants ont appelé la ligne d'écoute d'Avec Nos Proches car ils n'ont pas trouvé de solution proche de chez eux

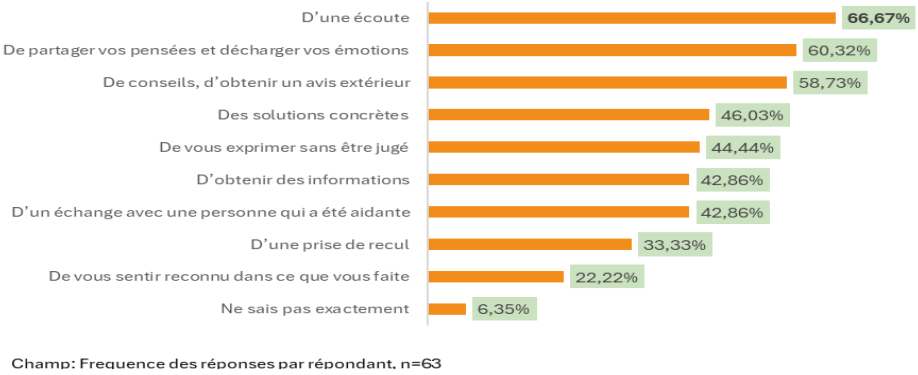
Question 14 : Quel soutien attendiez-vous ?



5 aidants sur 10 n'avaient pas réfléchi au type de soutien attendu lorsqu'ils ont appelé la ligne d'écoute d'Avec Nos Proches

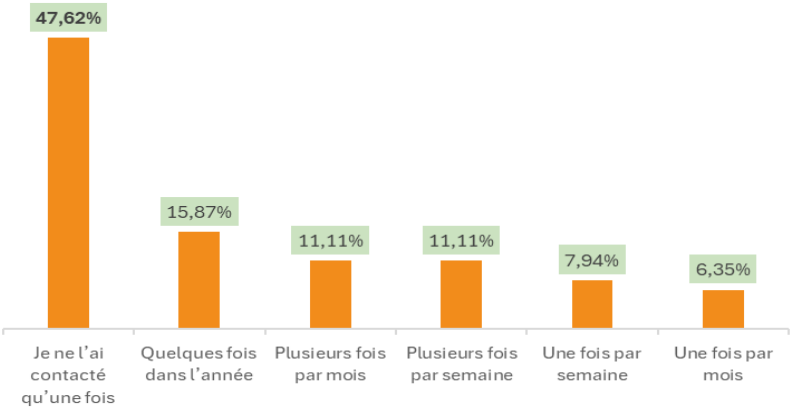
C. <u>Pendant l'appel sur la ligne d'écoute Avec Nos Proches</u>

Question 15 : Lors de votre appel, aviez-vous besoin :



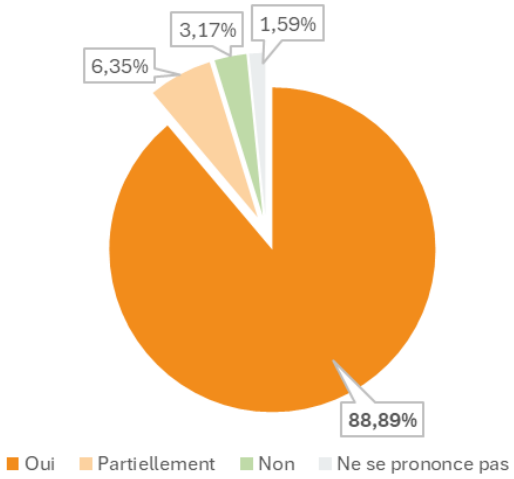
La plupart des aidants avaient besoin d'une écoute lorsqu'ils ont appelé la ligne d'écoute d'Avec Nos Proches

Question 16 : A quelle fréquence contactez-vous la ligne d'écoute ?



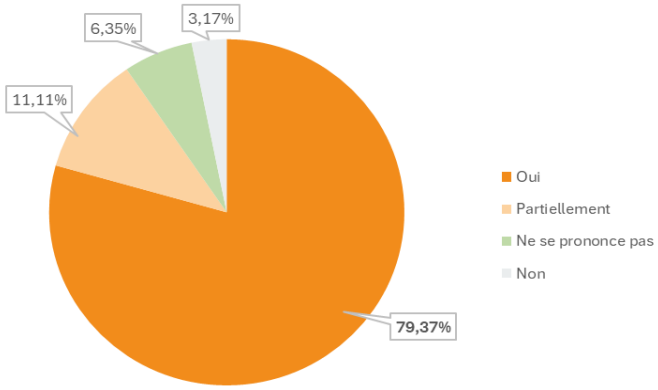
La majorité des répondants ont appelé la ligne d'écoute une seule fois

Question 17 : Avez-vous eu le sentiment d'avoir été bien écouté ?



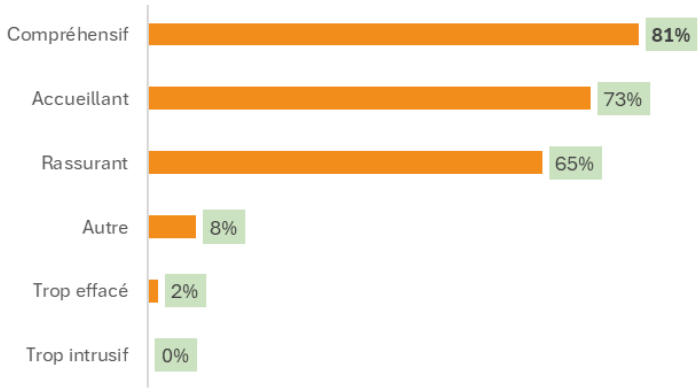
9 aidants sur 10 ont eu le sentiment d'avoir été bien écoutés

Question 18 : Avez-vous eu le sentiment d'avoir été mieux compris, car les personnes avec qui vous avez échangé ont eu une expérience d'aide ?



8 aidants 10 ont eu le sentiment d'avoir été mieux compris en raison qu'ils ont échangé avec un ancien aidant

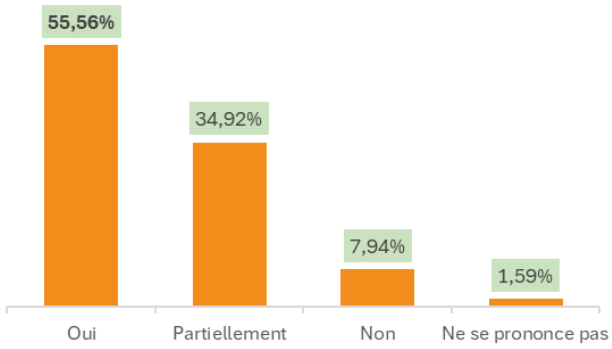
Question 19 : Comment avez-vous trouvé le.s bénévole.s au bout du fil?



Champ: Frequence des réponses par répondant, n=63

8 personnes sur 10 ont trouvé les bénévoles de la ligne d'écoute compréhensifs, suivi de "accueillants" avec un 73%

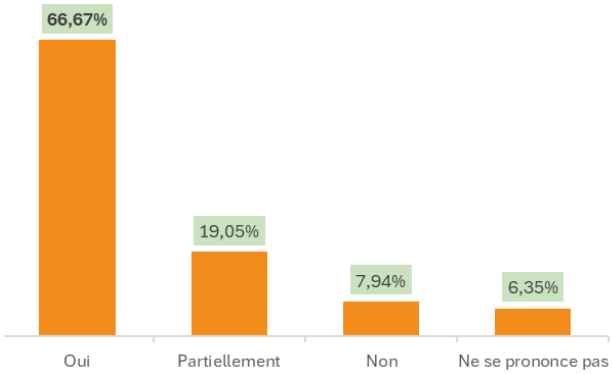
Question 20 : Avez-vous eu le sentiment d'avoir trouvé des réponses à vos questions grâce à votre échange avec le bénévole ?



La majorité des aidants ont eu le sentiment d'avoir trouvé des réponses grâce à leur échange avec un bénévole

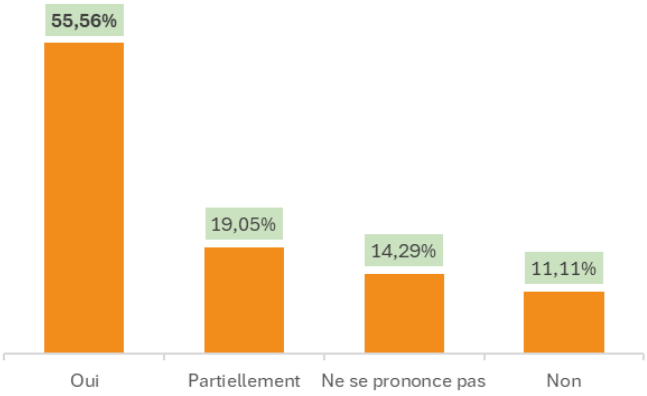
D. <u>Après l'appel sur la ligne d'écoute</u>

Question 21 : Avez-vous eu le sentiment d'avoir pu vider votre sac ?



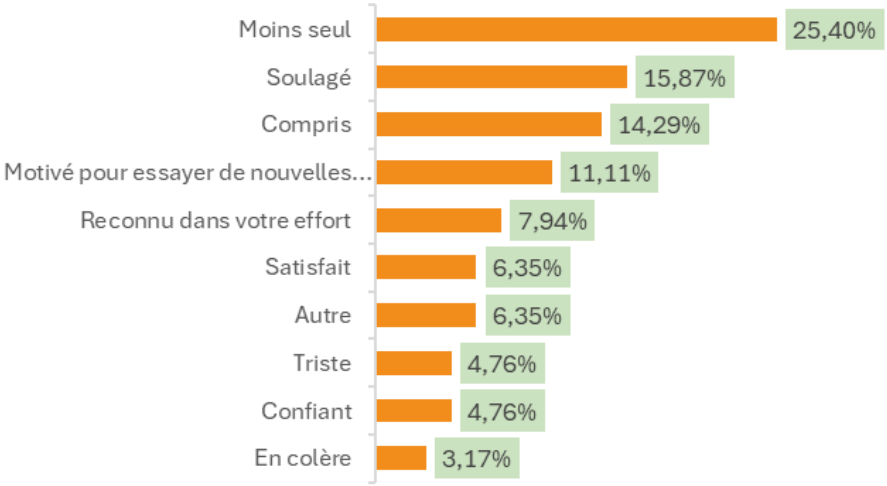
Près de 6 aidants sur 10 ont eu le sentiment d'avoir pu vider leur sac

Question 22 : Est-ce que votre appel vous a permis de mieux comprendre l'importance de votre santé ? (Santé physique et santé psychique)



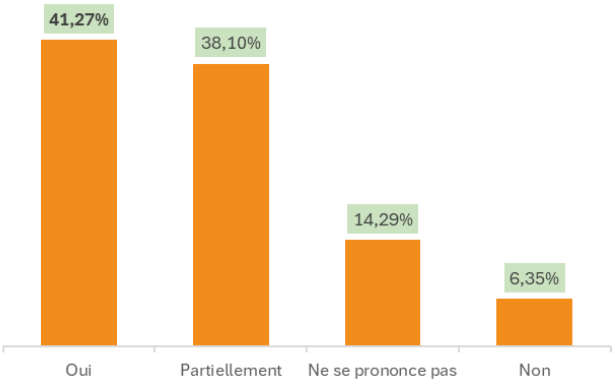
La majorité des aidants affirment mieux comprendre l'importance de leur santé grâce à l'appel passé à la ligne d'écoute

Question 23 : Après votre appel, comment vous sentiez-vous ?



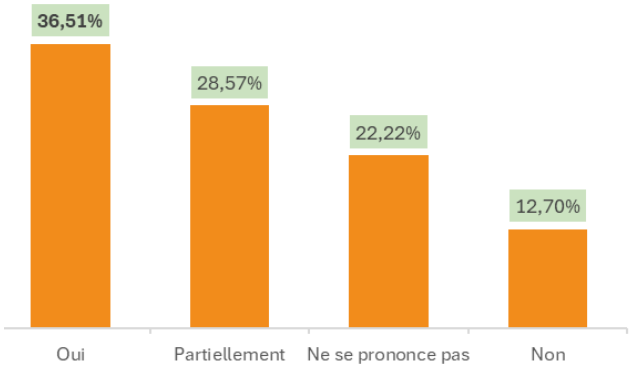
Un quart des aidants se sont sentis moins seuls après leur appel à la ligne d'écoute

Question 24 : La semaine qui a suivi votre appel, avez-vous eu l'impression que ce.s sentiment.s a/ont persisté?



Près de 4 aidants sur 10 ont ressenti que ces sentiments avaient pleinement persisté après l'appel

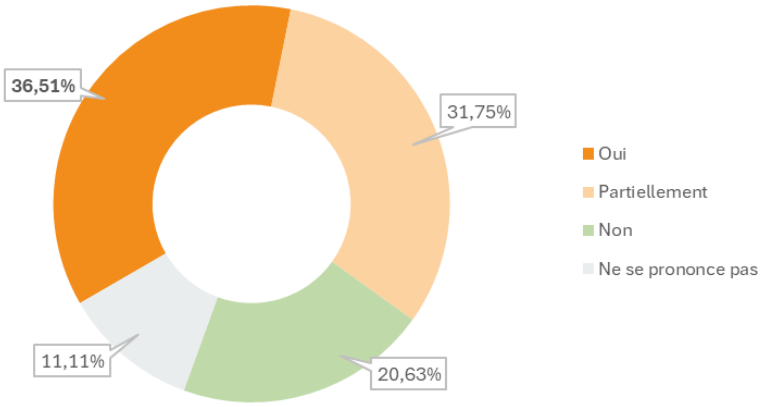
Question 25 : 3 à 6 mois après ces sentiments étaient-il toujours présents ?



36,51% des aidants ont ressenti que ces sentiments étaient encore présents 3 à 6 mois après l'appel

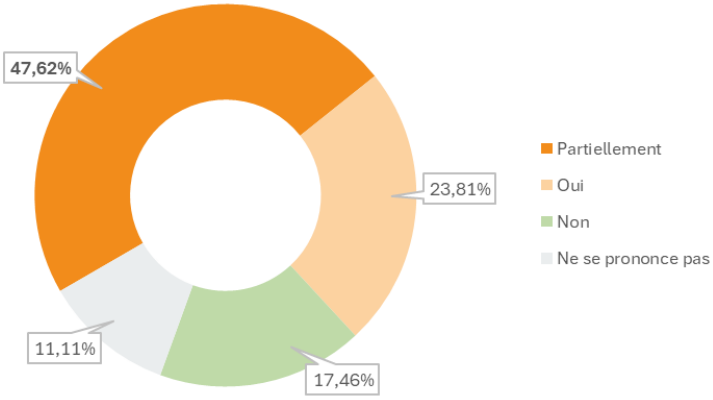
Question 26 : Grâce à votre appel, est-ce que ces éléments ont changé :

1. Votre rôle d'aidant ainsi et sa compréhension



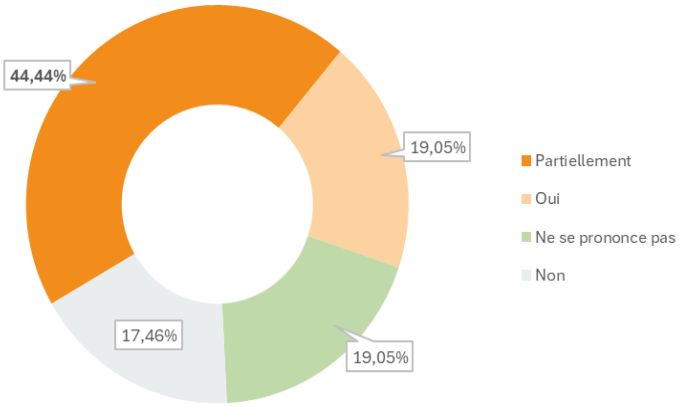
La majorité des aidants affirment que leur appel a changé leur rôle d'aidant ainsi que leur compréhension de celui-ci

2. La gestion de vos émotions



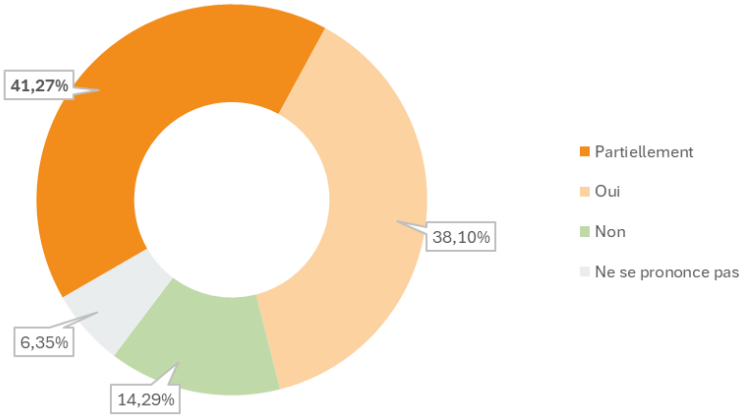
Près de 50 % des aidants affirment que leur appel a changé leur façon de gérer leurs émotions

3. La conciliation des différentes sphères (famille, amis, travail, aidance)



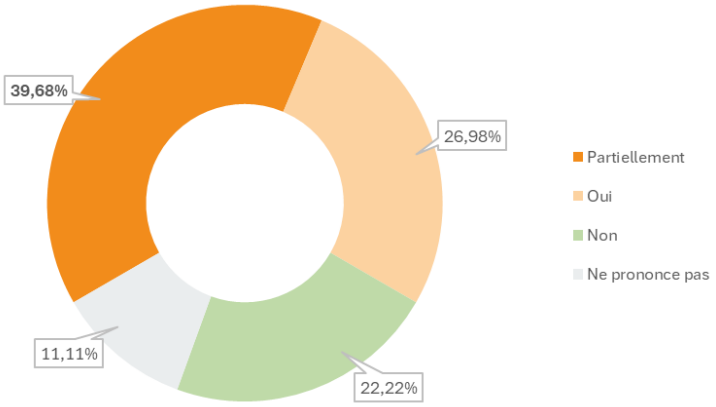
La majorité des aidants affirment que leur appel a changé leur conciliation des différentes sphères (famille, amis, travail, aidance)

4. La compréhension de vos besoins (vous écouter, prise de recul, prendre du temps pour vous)



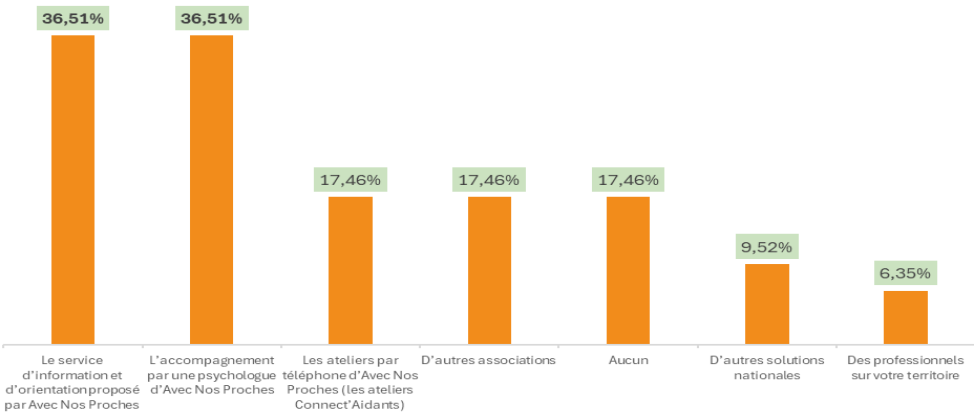
Près de 4 aidants sur 10 affirment que leur appel a changé leur compréhension de leurs besoins

5. Les relations avec votre entourage



Près de 4 aidants sur 10 affirment que leur appel a changé leurs les relations avec leur entourage

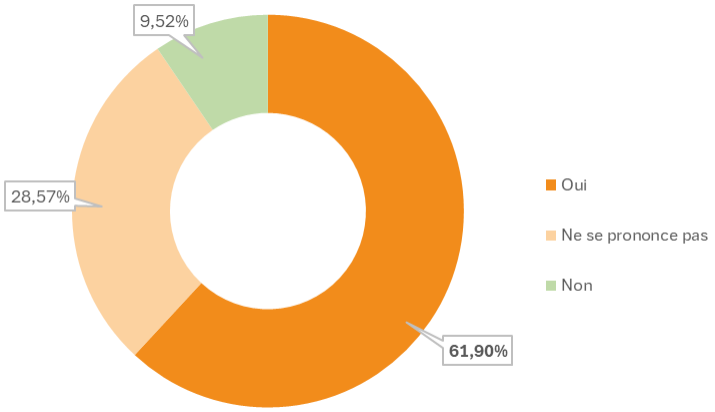
Question 27 : A l'issue de votre appel, avez-vous été orienté vers :



Champ: Frequence des réponses par répondant, n=63

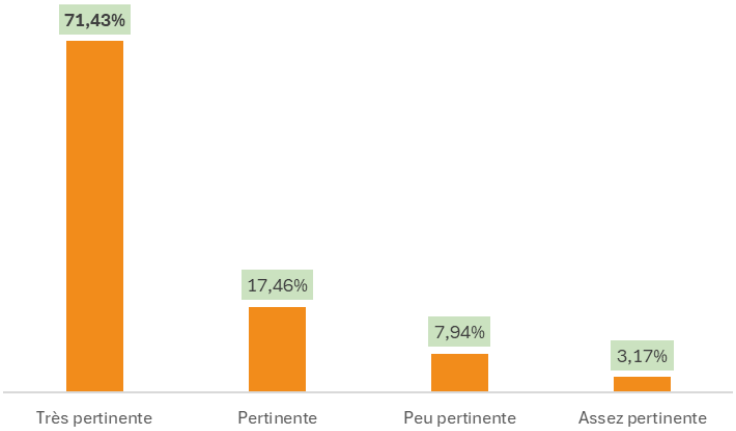
Les aidants ayant été orientés vers un service d'information et d'orientation proposé par Avec Nos Proches représentent 36,51 % du total, soit la même proportion que les aidants orientés vers un accompagnement avec une psychologue de l'association.

Question 28 : Avez-vous suivi ces propositions ?



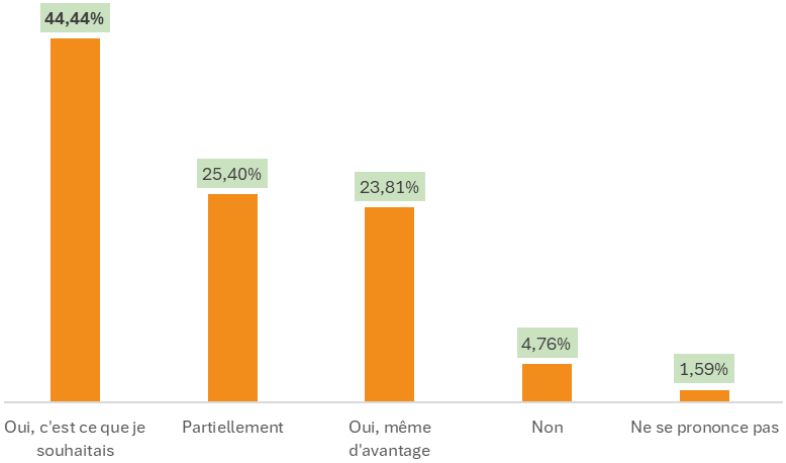
6 personnes sur 10 ont suivi les orientations proposées par les bénévoles lors de leur appel

Question 29 : Globalement, comment mesurez-vous la pertinence de ces propositions ?



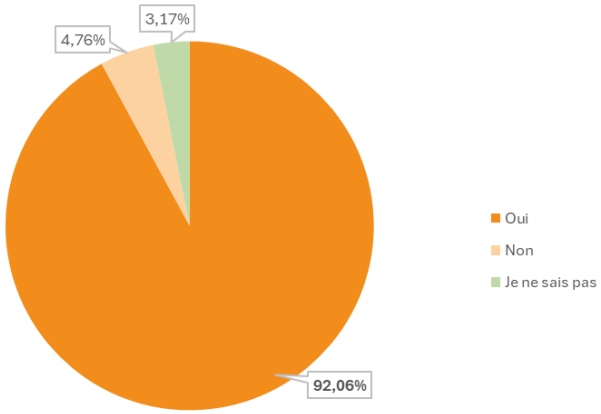
La majorité des personnes ayant appelées la ligne d'écoute considèrent que les orientations proposées sont très pertinentes

Question 30 : La ligne d'écoute a-t-elle répondu à votre besoin ?



Près de la moitié des répondants estiment que la ligne d'écoute a répondu précisément à leurs attentes.

Question 31 : Recommanderiez-vous à un autre aidant d'appeler la ligne d'écoute Avec Nos Proches ?



9 personnes sur 10 recommanderaient la ligne d'écoute d'Avec Nos Proches

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. Centrés sur l'objectif de vérifier la théorie du changement de cette solution d'écoute, l'analyse des résultats décrypte ainsi la ligne d'écoute, face aux besoins des aidants et aux objectifs de cette solution.

1. Apports de la ligne d'écoute

a. Le public d'appelants

Étant la solution principale de l'association Avec Nos Proches, nous avons cherché à comprendre auprès de qui la ligne d'écoute était utile. Nous avons ainsi observé que la grande majorité des appelants sont en activité professionnelle (45%). Ce sont des femmes (85%) qui vivent en milieu urbain (66%), qui ont entre 26 et 59 ans (65%). Ceci pointe un premier fait intéressant : nos appelants ne sont pas le reflet des aidants en France. La ligne d'écoute s'adresse donc à un profil spécifique d'aidants. Nous verrons par la suite que le genre et l'environnement urbanisé orientent les besoins et ressources saisies post appels.

Notre étude nous a aussi amené a souligné la pluralité des profils d'aide des appelants : même si la majorité des appelants sont toujours des aidants (86%), la ligne touche désormais 11% d'appelants qui ont été aidants et le sont de nouveau, et 3% d'anciens aidants.

Le témoignage qualitatif vient souligner ces éléments : *« Je n'appelais pas lorsque j'aidais ma mère, mais maintenant qu'elle est partie et que j'aide mon père je me suis reconnaissante de vous connaître car j'ai besoin de parler de ma situation, de temps en temps, entre deux rendez-vous. »*

b. Prise en compte des besoins sociétaux

- **Sentiment de solitude**

Avec Nos Proches a pour objectif de lutter contre le sentiment d'isolement et de solitude des aidants. Nous avons donc demandé aux appelants d'évaluer ces différents éléments en se replongeant dans leur état, au moment de leur appel sur la ligne d'écoute. La moitié des appelants se sentaient complètement seuls au moment de leur appel, et 30% qui ont exprimé se sentir seuls une grande partie du temps.

Le sentiment de solitude est accentué par le fait que 7 aidants sur 10 ont appelé la ligne car ils ne savaient plus où trouver de l'aide. Ce résultat est à relier au profil type des aidants : qui vivent à 66% en milieu urbain. L'existence de solutions proches de chez eux ne facilite pas la compréhension de leurs ressources, pour ces aidants. La ligne d'écoute est donc bien une solution face à l'isolement social et à la compréhension des interlocuteurs clés pour les aidants. Nous verrons dans les parties à venir, les impacts de la ligne d'écoute sur ces éléments et de façon plus détaillée les attentes et besoins des aidants.

- **Ressources territoriales**

Avec Nos Proches agit en complément des solutions existantes sur les territoires. Les bénévoles écoutants peuvent orienter les aidants vers des structures qui existent vers chez eux lors de leur échange sur la ligne d'écoute. 17% des aidants ont été orientés vers d'autres associations, 10%

vers d'autres structures nationales et 6% vers d'autres professionnels. Ces orientations ont été suivies par 60% des aidants dont 71% ont trouvé les solutions très pertinentes.

- **Expérience sur des lignes d'écoute**

Nous avons aussi cherché à savoir s'ils avaient déjà fait appel à d'autres lignes d'écoute. Majoritairement, les aidants qui ont appelé la ligne d'écoute Avec Nos Proches n'avaient pas fait appel à une autre ligne d'écoute avant (60%). Toutefois, 33% avaient déjà appelé une autre ligne d'écoute. Nous verrons dans les prochaines parties d'analyse les raisons qui les ont poussé à appeler la ligne d'Avec Nos Proches et quels bénéfices ils ont pu y trouver.

- **Prévention sur la santé de l'aidant**

Afin de comprendre l'impact de la ligne d'écoute sur la prise en compte, par les aidants, de leur santé, nous les avons interrogés sur cet aspect central des valeurs d'Avec Nos Proches. Grâce à leur appel sur la ligne, 75% des aidants ont pu comprendre l'importance de leur santé.

c. Le cadre d'appel

Il paraissait pertinent de savoir si le cadre proposé par Avec Nos Proches est en adéquation avec les besoins des aidants. Les aidants ont donc été interrogés sur le format et le cadre de la ligne.

- **La fréquence d'utilisation de la ligne :**

47% des aidants ont appelé la ligne plusieurs fois. Certains aidants appellent régulièrement la ligne, ce qui rejoint les analyses internes faites au sein de l'association Avec Nos Proches (6% appellent une fois par mois).

La majorité des aidants ne s'était pas interrogé sur le cadre et la régularité de leurs appels. 50% n'avaient pas réfléchi au type de soutien qu'ils trouveraient sur la ligne d'écoute. Ce point est moins saillant chez les aidants vivant dans une zone rurale, qui expriment un besoin de soutien ponctuel plus important (différence de 10 points avec les aidants de zones urbaines). De plus, l'analyse croisée des questions met en lumière le fait que les hommes ne recherchent pas de solution continue (0% des répondants), ils sont plus à la recherche d'un soutien ponctuel (33%).

- **Les raisons qui ont poussé les aidants à appeler la ligne :**

La raison principale qui pousse les aidants à appeler la ligne est liée au sentiment d'être perdu (71%). La simplicité du format d'écoute (téléphone, gratuité, horaires, bénévole pair écoutant) est le deuxième facteur impulsant les appels chez les aidants (48%). Enfin l'anonymat et la confidentialité sont des éléments importants pour l'initiative d'appeler des aidants (32% et 27%). Ces résultats soulignent que l'ensemble du cadre de la ligne d'écoute répond aux besoins des aidants.

Nous avons voulu savoir si le profil de l'aidant pouvait modifier les raisons qui les ont poussé à appeler la ligne d'écoute.

– <u>L'impact du sexe sur les raisons de l'appel</u> : la raison première d'appeler la ligne pour les femmes est « pas besoin de se déplacer », là où les hommes répondent « pour échanger avec un ancien aidant ». (Tableau 1)

Caractéristiques motivant l'appel de l'aidant :			
	Femme	Homme	Total général
C'est confidentiel	88,24%	11,76%	100,00%
C'est anonyme	90,00%	10,00%	100,00%
Le téléphone c'est simple	83,33%	16,67%	100,00%
Les créneaux et les horaires proposés	75,00%	25,00%	100,00%
Pas besoin de se déplacer	**96,55%**	3,45%	100,00%
C'est gratuit	**95,24%**	4,76%	100,00%
Pour échanger avec un ancien aidant	72,00%	**28,00%**	100,00%
Je ne savais plus où trouver de l'aide	84,44%	15,56%	100,00%
Autre	100,00%	0,00%	100,00%

- L'impact de l'âge sur les raisons de l'appel : Les deux groupes d'âge (26-59 et plus de 60 ans) ont contacté la ligne d'écoute principalement parce qu'ils ne savaient plus où trouver de l'aide, bien que ce motif soit davantage représenté chez les personnes de 60 ans et plus (26,56 %) par rapport aux 26-59 ans (19,72 %). Le fait de ne plus savoir où trouver de l'aide est donc une raison centrale pour tous les groupes d'âge. Cela reflète l'état de confusion ou de détresse dans lequel se trouvent de nombreux aidants lorsqu'ils contactent la ligne. Ce besoin est encore plus accentué chez les personnes de 60 ans et plus, ce qui pourrait indiquer une plus grande difficulté à naviguer dans les ressources disponibles ou à trouver des solutions adaptées à leur situation. Pour les 26-59 ans, la deuxième raison majeure est le fait de ne pas avoir besoin de se déplacer, mentionnée par 15,49 % des répondants. En revanche, les 60 ans et plus valorisent particulièrement le caractère anonyme de la ligne et la simplicité d'utilisation du téléphone, chacun de ces aspects représentant 14,06 % des réponses.

- L'impact de la zone géographique de l'aidant sur l'impact des appels : Les aidants habitant dans des zones rurales auront plus tendance (59%) à appeler la ligne pour le côté « confidentiel », là où les habitants de zone urbaines vont appeler car ils ne savaient plus où trouver de l'aide (67%).

- L'impact du sexe sur les raisons de l'appel : le genre exerce une influence sur les raisons de l'appel. L'ensemble des femmes viennent pour être reconnus dans ce qu'elles font en tant qu'aidantes. Les hommes viennent principalement pour une prise de recul. Toutefois les différences dans les réponses des hommes sont moins prononcées que les réponses apportées par les femmes.

Besoin initial recherché par l'aidant appelant la ligne d'écoute :			
	Femme	Homme	Total général
D'une écoute	85,71%	14,29%	100,00%
De partager vos pensées et décharger vos émotions	89,47%	10,53%	100,00%
D'une prise de recul	80,95%	**19,05%**	100,00%
De conseils, d'obtenir un avis extérieur	83,78%	16,22%	100,00%

Des solutions concrètes	86,21%	13,79%	100,00%
D'un échange avec une personne qui a été aidante	81,48%	18,52%	100,00%
D'obtenir des informations	81,48%	18,52%	100,00%
De vous exprimer sans être jugé	85,71%	14,29%	100,00%
De vous sentir reconnu dans ce que vous faite	**100,00%**	0,00%	100,00%
Ne sais pas exactement	100,00%	0,00%	100,00%

- L'impact du temps entre la prise de connaissance de l'existence de la ligne et l'appel : Les aidants qui appellent moins d'un mois après avoir appris que la ligne Avec Nos Proches l'ont fait grâce à la simplicité du téléphone. A contrario, ceux qui appellent la ligne 1 à 2 mois après l'avoir connu, appellent principalement pour les créneaux et horaires proposés.

- L'impact « d'avoir déjà contacté une autre ligne d'écoute » sur les raisons de l'appel à celle d'Avec Nos Proches : pour les appelants qui ont déjà appelé une ligne d'écoute, 59% ont appelé celle d'Avec Nos Proches car elle est confidentielle. Arrive en deuxième position, la gratuité avec 53%. Même si la raison principale au global pour les appelants est « je n'ai pas trouvé de solution proche de chez moi », pour le profil des appelants qui ont déjà appelé une ligne d'écoute, ce n'est pas une raison déterminante (29%).

- L'impact de l'élément déclencheur de l'appel sur les raisons qui ont poussées les aidants à appeler Avec Nos Proches. Nous observons plusieurs tendances en fonction de l'élément déclencheur de l'appel. Si l'aidant a vécu un évènement dans sa vie ou dans l'accompagnement de son proche, il va avoir tendance à plus appeler en raison de la confidentialité de la ligne (35%). Lorsque l'aidant appelle pour une question pratique ou un problème concret, il le fera car il n'a pas trouvé de solution près de chez lui et grâce à la simplicité du téléphone.

d. Les éléments de motivation d'un appel

Pour connaître les éléments qui ont motivés les aidants à appeler la ligne d'écoute, nous allons analyser deux questions. La première : « quels étaient les besoins des aidants au moment de l'appel et pourquoi ils ont appelé la ligne d'écoute » et « quel était l'élément déclencheur ».

Prenons la première question : les besoins de l'aidant au moment de l'appel. Beaucoup de réponses étaient proposées aux aidants afin de connaître plus finement leur besoin. Pour cela, nous pouvons regrouper dans deux grandes catégories les besoins des aidants :

1) Le besoin d'un soutien émotionnel :
   - 67% avaient besoin d'une écoute
   - 60% avaient besoin de partager et décharger ses émotions
   - 44% avaient besoin de s'exprimer sans être jugé
   - 43% avaient besoin d'échanger avec une personne qui a été aidante
   - 33% avaient besoin d'une prise de recul
   - 22% avaient besoin d'être reconnu dans ce qu'ils font
2) Un besoin d'un soutien informatif :
   - 59% avaient besoin de conseils, d'obtenir un avis extérieur

- 46% avaient besoin de solutions concrètes
- 43% avaient besoin d'informations

Cette première analyse montre que principalement les aidants ont besoin de soutien émotionnel qui peut alors prendre plusieurs formes. En poussant l'analyse, nous avons pu nous rendre compte que toutes les femmes qui ont contactées l'association avaient besoin d'être reconnues dans ce qu'elles font. A contrario, les hommes ont principalement appelé pour prendre du recul sur leur situation (19%).

Maintenant, si nous regardons dans le détail l'élément qui a motivé l'appel. Globalement, l'élément principal qui a déclenché l'appel étaient le sentiment d'épuisement (37%). Puis, les trois autres éléments sont à réponses égales (19%) : une difficulté émotionnelle ou relationnelle, une question pratique, un problème concret et un évènement dans la vie de l'aidant ou dans l'accompagnement du proche.

De nouveau, nous avons observé qu'avec l'élément déclencheur « une difficulté émotionnelle / relationnelle », les appelants viennent chercher une prise de recul (38%) et souhaitent se sentir reconnu dans ce qu'ils font (43%).

	Plus précisément, quel était l'élément déclencheur de votre premier appel ?					
	Autre	Un événement dans ma vie ou dans l'accompagnement de mon proche	Un sentiment d'épuisement	Une difficulté émotionnelle ou relationnelle	Une question pratique, un problème concret	Total général
D'une écoute	7,14%	21,43%	**42,86%**	23,81%	4,76%	100,00%
De partager vos pensées et décharger vos émotions	7,89%	21,05%	36,84%	31,58%	2,63%	100,00%
D'une prise de recul	4,76%	19,05%	**38,10%**	**38,10%**	0,00%	100,00%
De conseils, d'obtenir un avis extérieur	0,00%	16,22%	37,84%	24,32%	21,62%	100,00%
Des solutions concrètes	10,34%	13,79%	20,69%	24,14%	31,03%	100,00%
D'un échange avec une personne qui a été aidante	7,41%	22,22%	**37,04%**	25,93%	7,41%	100,00%
D'obtenir des informations	7,41%	7,41%	25,93%	22,22%	**37,04%**	100,00%
De vous exprimer sans être jugé	7,14%	21,43%	**42,86%**	25,00%	3,57%	100,00%
De vous sentir reconnu dans ce que vous faite	0,00%	28,57%	21,43%	**42,86%**	7,14%	100,00%
Ne sais pas exactement	0,00%	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%	100,00%

De plus, le fait d'avoir une question pratique/un problème concret ou bien avoir vécu un évènement dans sa vie ou dans l'accompagnement de son proche concernent davantage les aidants qui habitent en zone urbaine (différence de 7 points avec les habitants de zones rurales).

Les difficultés émotionnelles/relationnelles ou le sentiment d'épuisement concernent, elles, plus les habitants de zones rurales que ceux en zones urbaines (différence de 14 points pour le premier élément et différence de 9 points avec le deuxième).

Ces résultats suggèrent que l'isolement ou le manque de ressources en milieu rural pourrait rendre les difficultés émotionnelles plus intenses ou moins supportables sans soutien extérieur.

Répartition des éléments motivant l'appel, selon la zone urbaine de l'aidant	Rural	Urbain	Total général
Autre		9,52%	6,35%
Un événement dans ma vie ou dans l'accompagnement de mon proche	14,29%	21,43%	19,05%
Un sentiment d'épuisement	**42,86%**	**33,33%**	36,51%
Une difficulté émotionnelle ou relationnelle	28,57%	14,29%	19,05%
Une question pratique, un problème concret	14,29%	21,43%	19,05%
Total général	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**

En résumé, les éléments de motivation d'appel sont si variés que cela aura un impact sur le contenu de la conversation avec les bénévoles écoutants.

e. L'évaluation de l'expérience de l'appel

Pour évaluer cette partie, nous avons demandé aux appelants si la ligne d'écoute avait répondu leur besoin : 94% voit leurs attentes satisfaites ou partiellement satisfaites par rapport à leur besoin. Pour avoir une meilleure finesse des réponses, nous avons proposé plusieurs éléments de réponse :

- 44% des aidants ont obtenu ce qu'ils étaient venus chercher
- 25% des aidants ont obtenu partiellement ce qu'ils étaient venus chercher
- 24% des aidants ont obtenu plus que ce qu'ils étaient venus chercher
- 5% des aidants n'ont pas obtenu ce qu'ils étaient venus chercher

Si nous rentrons dans le détail concernant la réponse à leur besoin :

- Cette satisfaction des besoins est présente pour tous les publics d'appelants (aidants, anciens aidants), il n'y a pas de tendance qui se dessine par rapport à leur statut.
- 9 répondants sur 10 recommanderaient la ligne d'écoute Avec Nos Proches à un pair
- Lorsque l'aidant venait chercher initialement à être reconnu dans ce qu'il fait, il a obtenu satisfaction au-delà de ces attentes (50% ont répondu oui, même davantage)
- Les aidants qui ont eu une satisfaction au-delà de leurs attentes, avaient initialement un besoin d'écoute et d'un lieu pour pouvoir partager et décharger leurs émotions

Nous avons également pu mettre en avant quelques chiffres pertinents dans l'objectif premier de la ligne qui est d'écouter les aidants :

- 41% des aidants qui se sont sentis bien écoutés ont ressenti un changement dans leur compréhension de leur rôle d'aidant.
- 98% des aidants qui ont pu vider leur sac ont eu la sensation d'être bien écoutés

f. Persistance de l'impact de la ligne d'écoute

Nous avons vu dans la première partie que les conversations avec les bénévoles écoutants de la ligne d'écoute avaient un impact sur la santé des aidants et sur différentes sphères de leur vie. Dans cette partie, nous allons nous concentrer sur la durée des impacts de ces changements sur les aidants.

Dans un premier temps, concentrons-nous sur les ressentis des aidants après leur appel. Globalement, les ressentis sont positifs ou bien ont l'impact souhaité : moins seul (25%), soulagé (16%), compris (14%), motivé pour essayer de nouvelles choses (11%), reconnu dans leur effort (8%), satisfait (6%). Nous avons aussi observé que les aidants qui ont mis plus de 3 mois à appeler sont ceux qui se sentent les moins seuls à l'issu de leur appel (60%).

Nous pouvons considérer que les éléments « négatifs » telles que la colère (3%) et la tristesse (5%) ressorties par les répondants, résultent également de la difficulté de la situation de l'aidant. En affinant notre analyse, nous nous rendons compte que 40% des aidants qui ont eu la sensation de ne pas avoir pu vider leur sac ont ressenti de la colère à l'issu de l'appel avec un bénévole écoutant. Ces sentiments de colère et de tristesse peuvent ainsi perdurer car la conversation avec le bénévole ne peut toujours résoudre de tels sentiments. En atteste ce chiffre : 80% des aidants n'ont pas eu la sensation d'avoir pu vider leur sac, éprouvent encore ce sentiment 3 à 6 mois après.

Nous avons également cherché à analyser l'impact des appels des aidants avec certains des champs de leur vie et qui pourraient avoir un impact sur le sentiment de solitude/isolement de l'aidant :

- 68% des aidants comprennent mieux leur rôle
- 50% des aidants ont changé leur façon de gérer leurs émotions
- 63% des aidants concilient mieux les différentes sphères de leur vie (famille, amis, travail, aidance)
- 79% des aidants comprennent mieux leur besoin
- 67% des relations des aidants avec leur entourage ont changé

Dans un second temps, nous avons cherché à évaluer si l'ensemble des sentiments présentés ci-dessus restent où s'ils diminuent :

- A court terme soit une semaine après, nous nous apercevons que peu importe les sentiments qui ont émergé après l'appel avec un bénévole écoutant, ceux-ci ont persisté : 41 % des répondants en disant « oui » et 38% des répondant en disant « partiellement ».
- A plus long terme soit 3 à 6 mois après l'appel, les réponses sont plus nuancées. Le « oui » restent majoritaire pour 37% des répondants et le « partiellement » également avec 29% des répondants.

2. Apports de la pair-aidance

Dans cette partie, nous allons nous concentrer sur une des spécifiés de notre ligne d'écoute : la pair-aidance. Les bénévoles écoutants de la ligne d'écoute d'Avec Nos Proches ont tous vécu une situation d'aide. L'ensemble de nos communications vers les aidants y font référence. Un

zoom sur cet aspect parait déterminant pour définir si : les aidants ont bien conscience d'être écoutés par des anciens aidants, si cela a un impact sur les ressentis, sur les répercussions de l'appel, etc.

a. Les attentes des appelants

Parmi les attentes détaillées dans la partie VI. 1. c, nous présenterons ici les résultats sous le prisme de la pair-aidance. Avant de savoir l'importance que les écoutants soient des anciens aidants, nous avons voulu en premier lieu, vérifier si les appelants avaient bien conscience qu'au bout du fil, ils seraient écoutés par des personnes qui ont été aidantes. La réponse est majoritairement « oui » à 70%. Nous pouvons donc en conclure que la communication autour de la ligne d'écoute est suffisamment claire sur cet aspect.

Si nous poussons l'analyse, dans les raisons qui ont poussées les aidants à appeler la ligne d'écoute, « échanger avec un ancien aidant » est la quatrième raison avec 40% des réponses.

En résumé : les aidants savent qu'ils échangeront avec un ancien aidant et cela constitue une des raisons de leur appel.

b. Les ressentis lors d'un appel

Dans ce paragraphe, nous chercherons à centrer les ressentis spécifiques autour de l'appel sur la pair-aidance.

Débutons par le sentiment d'être mieux compris. 79% des répondants affirment qu'ils se sont sentis mieux compris parce qu'ils ont pu échanger avec une personne qui a vécu une expérience d'aide. À cela s'ajoutent 11 % des répondants ayant déclaré s'être sentis partiellement mieux écoutés.

Ensuite, nous avons tenté de savoir si les aidants ont pu trouver des réponses à leurs questions grâce à l'échange avec le bénévole écoutant. En ajoutant les réponses « oui » et « partiellement », nous arrivons à 90% des répondants.

Puis, nous avons cherché à savoir quels avaient été leurs ressentis par rapport aux bénévoles écoutants. 81% des aidants ont trouvé les bénévoles compréhensifs, 73% accueillants et 65% rassurants.

En poussant les analyses, nous nous sommes aperçus que :

- 89% des appelants ont le sentiment d'avoir été mieux compris car ils savaient qu'ils seraient écoutés par un ancien aidant. 95% des aidants ont eu le sentiment d'être mieux écoutés en sachant qu'au bout du fil, ils seraient écoutés par des anciens aidants.
- 70% des répondants affirment que lorsqu'ils sont venus chercher des informations ils ont eu la sensation d'avoir trouvé réponses à leurs questions grâce à leur échange avec le bénévole
- Les aidants qui affirment avoir été bien écoutés venaient en priorité échanger avec un ancien aidant quand ils ont appelé la ligne (96%)
- 100% des aidants qui ont eu le sentiment d'avoir été bien écouté ont pu trouver des réponses à leur questions grâce à l'échange avec le bénévole

Enfin, lorsque les aidants ont trouvé le bénévole écoutant « compréhensif », « accueillant » ou « rassurant », ils ont eu la sensation de pouvoir vider leur sac.

Sentiment d'avoir pu vider son sac, lié au ressenti du bénévole écoutant dans l'appel					
	Ne se prononce pas	Non	Oui	Partiellement	Total général
Compréhensif	1,96%	3,92%	74,51%	19,61%	100,00%
Accueillant	4,35%	6,52%	67,39%	21,74%	100,00%
Rassurant	4,88%	2,44%	75,61%	17,07%	100,00%
Trop effacé	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Trop intrusif	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Autre	20,00%	40,00%	40,00%	0,00%	100,00%

En résumé, la pair-aidance constitue un véritable atout pour les aidants qui appellent la ligne : ils se sentent mieux compris, ils trouvent des réponses à leurs questions et ils sont écoutés par des bénévoles compréhensifs, accueillants et rassurants

VI. Axes d'amélioration

- Créer une notice d'utilisation de la ligne d'écoute. Ce document serait accessible sur le site internet de l'association, et pourrait être explicité au début de l'appel à l'aidant. La notice d'utilisation de la ligne d'écoute définira le cadre d'utilisation, ainsi que les objectifs pour l'appelant et l'association.
- Augmenter le nombre de bénévoles écoutants, afin de permettre à d'avantage d'appelants de pouvoir échanger avec un bénévole écoutant.
- Communiquer sur le rôle de la ligne qui est aussi destinée aux anciens aidants.
- Travailler sur un parcours du bénéficiaire, afin de mieux accompagner les appelants, en particulier ceux qui n'utilisent pas uniquement la ligne d'écoute.
- Travailler sur des persona d'appelants, afin d'enrichir la qualité d'échanges et les impacts positifs d'un appel. Les persona seraient des outils de formation pour les bénévoles écoutants, leur permettant d'identifier plus facilement les besoins de l'appelant et les réponses à proposer.
- Pérenniser le format d'écoute de la ligne : gratuité (coût d'un appel local), écoute entre pairs-aidants, écoute téléphonique, anonymat entre pairs-aidants.

VII. Conclusion

Cette nouvelle MIS de la ligne d'écoute met en lumière les résultats obtenus lors de la première étude d'impact : ce service dispositif novateur d'écoute téléphonique entre pairs aidants permet aux aidants de se sentir compris, mais aussi de se sentir moins seuls et de mieux comprendre leur rôle d'aidant.

Nous avons pu constater que les appelants trouvent en la ligne d'écoute un espace de répit, d'écoute sans jugement, et d'orientation de ressources complémentaire à leur échange avec un pair aidant. Le cadre de la ligne téléphonique est simple, anonyme, gratuit et accessible, ce qui apparaît comme un levier essentiel à la libération de la parole des aidants.

Par ailleurs, la richesse des réponses permet de mieux comprendre l'influence du genre, de l'âge ou encore de la zone géographique de l'aidant, sur ses attentes et besoins d'écoute. Cette diversité d'usages souligne l'importance de maintenir une offre d'écoute adaptable et humaine, complémentaire aux solutions existantes dans le territoire de l'aidant.

Enfin, le très haut niveau de satisfaction exprimé par les appelants de la ligne confirme la légitimité de ce dispositif dans l'écosystème de l'aide aux aidants. Ce rapport constitue donc une étape précieuse dans l'évaluation continue de notre impact, et dans la consolidation de notre théorie du changement : celle d'une société ou les aidants peuvent se soutenir mutuellement pour comprendre leurs émotions et leviers d'actions.

VIII. Annexes

ANNEXE 1 : Questionnaire quantitatif

I – Votre profil

1. Vous êtes :
2. Vous vivez :
3. Vous avez :
4. Votre situation professionnelle :
5. Quelle était votre situation au moment où vous appelez la ligne Avec Nos Proches ?

II- Avant votre appel sur la ligne d'écoute Avec Nos Proches :

1. Comment avez-vous entendu parler de la ligne d'écoute ?
2. Aviez-vous bien connaissance qu'en appelant la ligne d'écoute, vous seriez écouté par une personne qui a été aidante ?
3. Combien de temps s'est-il écoulé entre le moment où vous avez connu la ligne et le moment où vous avez appelé la ligne pour la première fois ?
4. Avez-vous déjà appelé une autre ligne d'écoute ?
5. Quelles sont les raisons qui vous ont poussées à appeler la ligne d'écoute Avec Nos Proches ? Plusieurs réponses possibles.
6. Plus précisément, quel était l'élément déclencheur de votre premier appel ?
7. Avant votre appel, aviez-vous un sentiment de solitude / isolement ?
8. Avez-vous appelé la ligne d'Avec Nos Proches car vous n'aviez pas trouvé de solution proche de chez vous ?
9. Quel soutien attendiez-vous ?

III- Pendant votre appel sur la ligne d'écoute Avec Nos Proches :

1. Lors de votre appel, aviez-vous besoin :
2. À quelle fréquence contactez-vous la ligne d'écoute ?
3. Avez-vous eu le sentiment d'avoir été bien écouté ?
4. Avez-vous eu le sentiment d'avoir été mieux compris, car les personnes avec qui vous avez échangé ont eu une expérience d'aide ?
5. Comment avez-vous trouvé le.s bénévole.s au bout du fil ?
6. Avez-vous eu le sentiment d'avoir trouvé des réponses à vos questions grâce à votre échange avec le bénévole ?

IV- Après votre appel sur la ligne d'écoute Avec Nos Proches :

1. Avez-vous eu le sentiment d'avoir pu vider votre sac ?
2. Est-ce que votre appel vous a permis de mieux comprendre l'importance de votre santé ? (santé physique et santé psychique)
3. Après votre appel, comment vous sentiez-vous ?
4. La semaine qui a suivi votre appel, avez-vous eu l'impression que ce.s sentiment.s a/ont persisté ?
5. 3 à 6 mois après ces sentiments étaient-il toujours présents ?
6. Grâce à votre appel, est-ce que ces éléments ont changé :

- Votre rôle d'aidant et sa compréhension
- La gestion de vos émotions
- La conciliation des différentes sphères (famille, amis, travail, aidance)
- La compréhension de vos besoins (vous écouter, prise de recul, prendre du temps pour vous)
- Les relations avec votre entourage

7. À l'issue de votre appel, avez-vous été orienté vers (Plusieurs réponses possibles.)
8. Avez-vous suivi ces propositions ?
9. Globalement, comment mesurez-vous la pertinence de ces propositions ?
10. La ligne d'écoute a-t-elle répondu à votre besoin ?
11. Recommanderiez-vous à un autre aidant d'appeler la ligne d'écoute Avec Nos Proches ?
12. Avez-vous des informations complémentaires à transmettre à l'association ?

ANNEXE 2 : Questionnaire qualitatif

I-AVANT VOTRE APPEL :

1. Combien de temps s'est-il écoulé entre le moment où vous avez connu la ligne et le moment où vous avez appelé la ligne pour la première fois ?
2. Qu'est-ce qui vous a poussé à appeler la ligne d'écoute pour la première fois ?
3. Vous souvenez vous de votre état d'esprit avant votre premier appel ?
4. Le préfixe du numéro de téléphone a-t-il constitué un frein à votre appel ? *(pour rappel le numéro de la ligne est le 0184729472)*
5. Si la ligne d'écoute avait un numéro à 4 chiffres, comme le 3977 ou 3114, est ce que cela aura facilité votre appel ?
6. Si oui, ou non pourquoi ?
7. Si un le numéro avait-été local (avec un numéro qui vient de chez vous) auriez-vous appelé plus tôt ?
8. Aviez-vous bien connaissance qu'en appelant la ligne d'écoute, vous seriez écouté par une personne qui a été aidante ?
9. Si oui, cherchiez-vous spécifiquement à échanger avec une personne qui a été aidant ? et pourquoi ?
10. Si non, à qui pensiez-vous parler ?
11. Combien de fois avez-vous contacté la ligne avant d'avoir un bénévole au bout du fil ?
12. Combien de conversations avez-vous eu depuis votre premier appel ?
13. Si vous n'avez pas eu de réponse à votre appel, comment vous êtes-vous senti ?
14. Les créneaux d'ouverture de la ligne sont-ils satisfaisants pour vous ?
15. Si non, quelles améliorations l'association pourrait-elle mettre en place ? Et, pourquoi ?

II- PENDANT VOTRE APPEL

1. Avez-vous eu plusieurs bénévoles au cours de vos appels sur la ligne ?

2. Si oui, combien ?
3. Si oui, qu’en avez-vous pensé des changements d’interlocuteur ?
4. Les bénévoles vous ont-ils proposé des orientations vers d’autres structures, professionnels ou vers d’autres services d’ANP ?
5. Si oui, qu’avez-vous pensé de leur démarche et proposition ?
6. Plus précisément, quel était l’élément déclencheur de votre premier appel ?

- Un événement dans ma vie ou dans l’accompagnement de mon proche
- Une question pratique, un problème concret
- Une difficulté émotionnelle ou relationnelle
- Un sentiment d’épuisement
- Un professionnel m’a orienté vers l’association
- Autre

III- APRES VOTRE APPEL

1. À la fin de votre appel, qu'avez-vous pensé de votre échange sur la ligne d'écoute ?
2. Vous êtes-vous dit que vous pouviez rappeler sans conditions ?
3. Est-ce que votre appel vous a permis de mieux comprendre l’importance de votre santé ? (santé physique et santé psychique) ?
4. En comparaison avec vos échanges avec vos proches ou professionnels, que vous a apporté de plus votre appel sur la ligne ?