

Renforcement de la ligne Avec nos proches

Responsable du projet

Alice Steenhouwer
Directrice
0695638653
alice@avecnosproches.com

Objectifs du projet

Renforcer notre dispositif d'écoute et d'information pour tous les aidants, valoriser davantage le vécu des anciens aidants.

Objectifs spécifiques

- Faire un audit des pratiques de l'association au niveau de la ligne d'écoute
- Renforcer le pôle écoutant avec la mise en place d'un accompagnement psychologique et des formations continues
- Diversifier les profils d'écouterants notamment avec des personnes provenant du champ du handicap (handicap de naissance)
- Impliquer les bénévoles sur des actions de terrain notamment dans le travail auprès des partenaires

Description du projet

Objectifs opérationnels

- Assurer le fonctionnement de la ligne d'écoute et d'information 7j/7, de 8h à 22h
- Recruter et former des anciens aidants pour animer la ligne d'écoute et d'information
- Renforcer l'accompagnement des aidants de personnes en situation de handicap avec le recrutement de nouveaux profils d'anciens aidants
- Former des bénévoles référents sur les territoires pour faciliter l'orientation et l'utilisation des ressources locales
- Mettre en place des formations continues afin de compléter l'expérience des écoutants
- Faciliter l'utilisation de la ligne avec un outil web plus ergonomique
- Développer l'implication des bénévoles dans les actions de sensibilisation

Historique du projet

La ligne a été créée en octobre 2012. Depuis sa mise en place, le dispositif a évolué, les demandes des financeurs et des partenaires ont évolué. Il est important de revoir notre dispositif au niveau de l'accompagnement des bénévoles afin de continuer à proposer une écoute et une information de qualité aux usagers.

Les enjeux du renforcement de la ligne Avec nos proches consistent à :

> Rejoindre plus d'aidants

Notre outil nous permet d'augmenter le nombre d'appels et le nombre de bénévoles sans évolution technique.

Considérant le nombre d'aidants en France et les statistiques de notre ligne, notre activité pourrait considérablement augmenter et être bénéfique pour de nombreux aidants.

> Rejoindre les aidants plus tôt dans leur parcours

Aujourd'hui, les aidants contactent les structures quand ils ont atteint leurs limites physiques et mentales. Avec la ligne, nous souhaitons proposer un service facile pour prévenir au plus tôt les situations d'urgence comme l'hospitalisation de l'aidant ou du proche, un placement en établissement spécialisé,...

> Faciliter l'utilisation des ressources locales par l'entre-pairs et l'écoute par téléphone

Qui de mieux qu'un aidant pour comprendre, accompagner un autre aidant ? Nos bénévoles sont passés par là. Ils ont eux-mêmes participé à des formations ou des cafés, parlé à un psychologue, à un médecin, mis en place des aides à domicile... Le partage d'expérience et le rapport d'égal à égal permettent d'envisager l'utilisation de ressources beaucoup plus facilement.

> Améliorer la qualité de l'information fournie

S'implanter concrètement sur un nouveau territoire, c'est connaître véritablement la dynamique de l'aide aux aidants. Nous souhaitons mettre en place des équipes de bénévoles ayant une meilleure connaissance des ressources existantes localement pour fournir ainsi des informations plus précises aux aidants qui nous appellent.

Calendrier prévisionnel du projet

Juin à septembre 2019 :

Révision et amélioration des outils de formation et de suivi des bénévoles écoutants

Création d'outil de formation et de suivi pour les bénévoles de terrain "référents"

Définition d'un calendrier de formation continue annuelle

Définition d'un calendrier d'accompagnement individuel de chaque bénévole avec une psychologue

Octobre 2019 / Janvier 2020 / Avril 2020 / Juin 2020: Campagnes de recrutement de nouveaux bénévoles en complément des campagnes continues sur Tousbenevoles.org.

Décembre 2019 / Juin 2020: Journées de travail avec l'ensemble des bénévoles autour de la mission de bénévoles et des missions d'Avec nos proches dans l'accompagnement des proches aidants.

Septembre à Décembre: Amélioration du site web pour une meilleure visibilité des profils des écoutants, la valorisation des services d'Avec nos proches pour les proches aidants (ligne, prise de rendez-vous, mur de témoignages, fiches thématiques et initiatives inspirantes).

En continu, implication des anciens aidants dans :

- les actions de sensibilisation terrain
- la rédaction de fiches thématiques d'information (exemple: « Faire face au refus d'aide de son proche »)
- l'organisation et l'animation d'accompagnement spécifique des aidants comme des ateliers en distanciel.

Moyens humains mobilisés

- Responsable des bénévoles à 0.6 ETP: La responsable des bénévoles est en charge du recrutement, de la formation et du suivi des bénévoles. Elle est épaulée par des bénévoles de l'association sur ses missions.

- Direction à 0.2 ETP: La direction sera impliquée dans le renforcement de l'activité de la ligne et dans l'accompagnement des bénévoles sur les Hauts de France.

- Délégué régional Ile de France à 0.1 ETP. Le délégué est impliqué dans l'encadrement des bénévoles de son territoire. L'équipe sera épaulée par des prestataires notamment pour la formation continue.

Besoins matériels et/ou financiers

La ligne téléphonique et le site internet sont fonctionnels. Nous n'avons de besoin matériel spécifique.

Nous aurons cependant besoin d'un soutien financier pour:

- Les frais liés à la formation des bénévoles anciens aidants
- Diffuser et imprimer les nouveaux outils d'accompagnement des bénévoles
- Les frais de déplacement des bénévoles sur leurs missions de terrain
- Les frais liés à l'encadrement des journées de travail avec les bénévoles
- Le développement du site internet

Les besoins auxquels ce projet souhaite répondre

Notre action se fonde sur les besoins exprimés par les aidants depuis de nombreuses années et toujours d'actualité :

- 1 français sur 5 apporte une aide régulière à un proche (au moins quelques jours par mois)
- 64% ne se reconnaissent pas en tant qu'aidant
- Le nombre d'aidants qui s'occupent de plusieurs aidés augmentent : 34% en 2018 pour 28% en 2017
- 76% ont moins de 65 ans et 52% sont actifs.
- Le rôle d'aidant a un impact sur 1. Le sommeil, 2. La vie sociale, 3. Le moral et la forme physique
- Les difficultés rencontrées par les aidants: 1. Le manque de temps, 2. La fatigue physique, 3. La complexité des démarches administratives, 4. Le manque de soutien moral, 5. Le manque d'information

Source : *Fondation April, Baromètre 2018*

Bénéficiaires directs

Notre ligne s'adresse à tout type d'aidant, peu importe son âge, sa situation d'aidant et la pathologie de son aidé.

Le but de la ligne est de proposer un service de premier niveau, facile d'accès, ouvert à tous les aidants.

Bénéficiaires indirects

Les anciens aidants, par le biais de leur action de bénévolat, peuvent valoriser leur expérience d'aidant et participer à sensibiliser aux risques d'épuisement des proches aidants. C'est une action très valorisante pour les bénévoles qui, en tant qu'aidant, se sont sentis seuls, perdus et épuisés.

Les partenaires opérationnels, par le biais des écoutants référents, peuvent mettre en avant leur dispositif et valoriser leurs ressources.