



AVEC NOS PROCHES

Ligne d'écoute et d'info pour tous les aidants. Un numéro unique pour toute la France le 01 84 72 94 72

Tous les jours de l'année de 8h à 22h.

La ligne Avec Nos Proches a reçu **1033 appels de janvier à août 2019**. Soit une moyenne de **170 appels par mois**.

La durée moyenne d'une conversation est de **20 minutes**.

Le mardi et le samedi en fin de matinée sont les deux créneaux horaires qui comptabilisent le plus d'appels.

Sur les 1033 appels reçus, **435 appels ont été traités**. Le taux de réponse¹ est donc de 47%.

40% des appels de la ligne proviennent de la **région Île-de-France**.

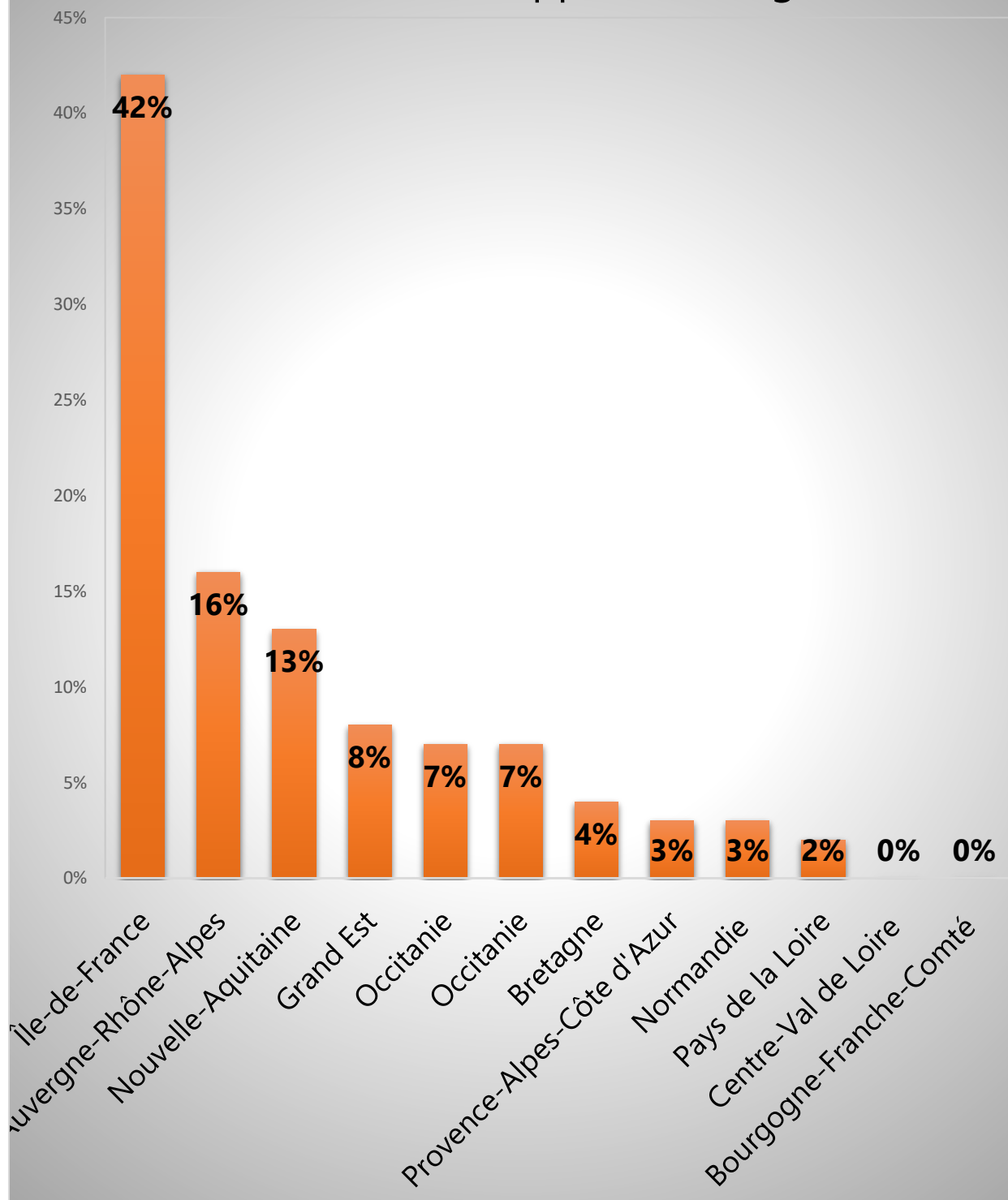
Plus de 80% des appels sont passés par des **femmes âgées de 45 à 65 ans**.

¹ Le taux de réponse s'explique par des appels raccrochés avant que le bénévole n'ait décroché ou des horaires où la demande est trop importante par rapport au nombre d'écoutes.



AVEC NOS PROCHES

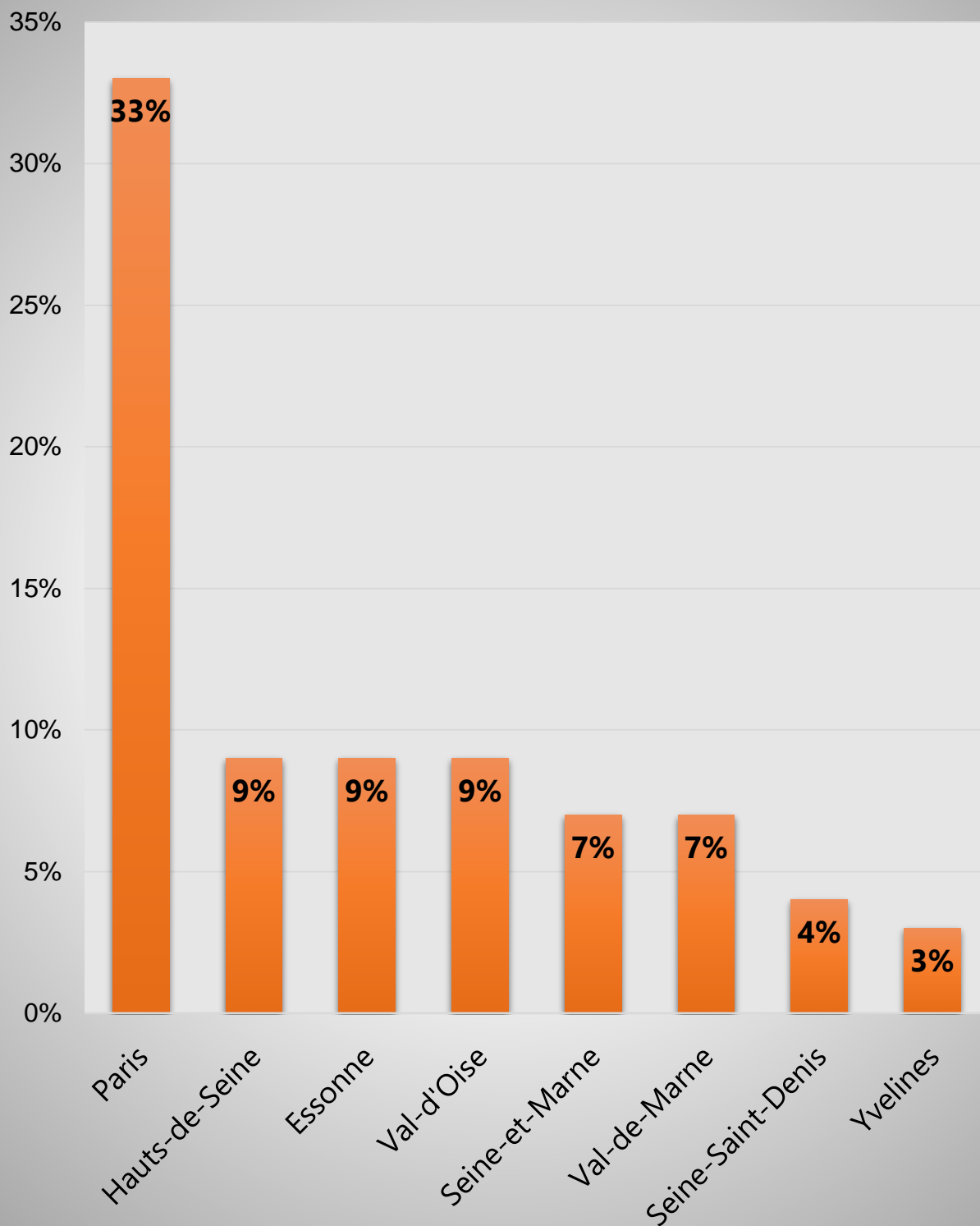
Provenance des appels de la ligne





AVEC NOS PROCHES

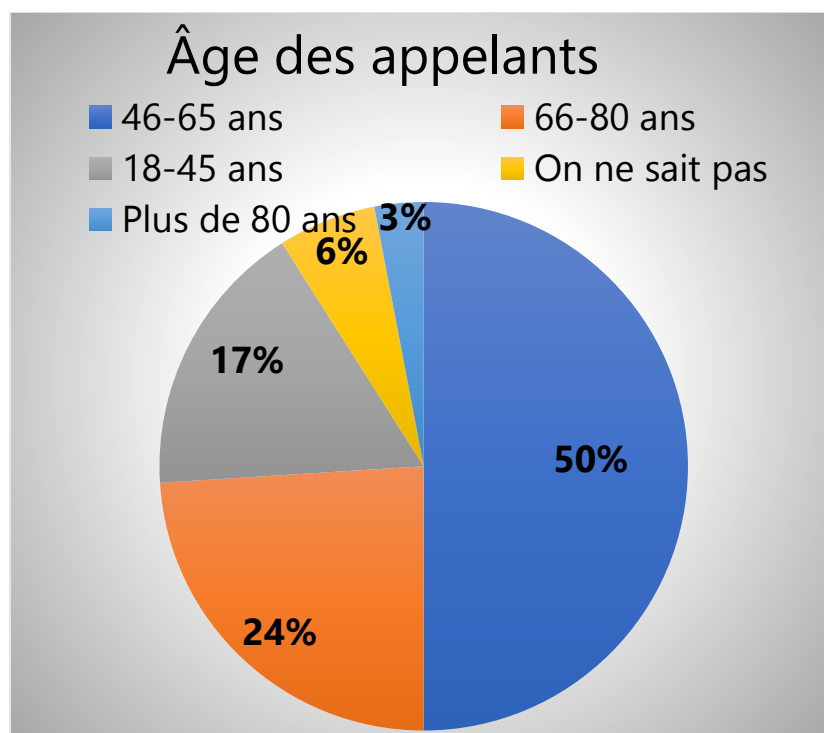
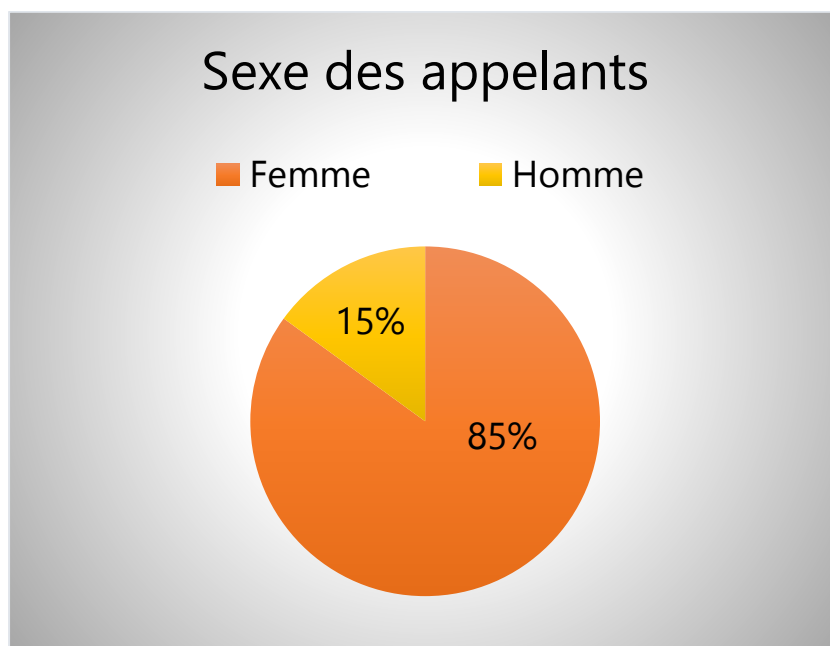
FOCUS sur les appelants d'Île-de-France





AVEC NOS PROCHES

Un **questionnaire « après-appel »** détermine avec plus de précision le profil des aidants. De janvier à août 2019, **141 réponses** ont été recueillies.





En août 2019, l'appelant est un aidant depuis :

- Moins d'un an à 11%
- De 1 à 3 ans à 18 %
- De plus de 3 ans à 32%
- **Ne sait pas à 39 %**

L'aidant est :

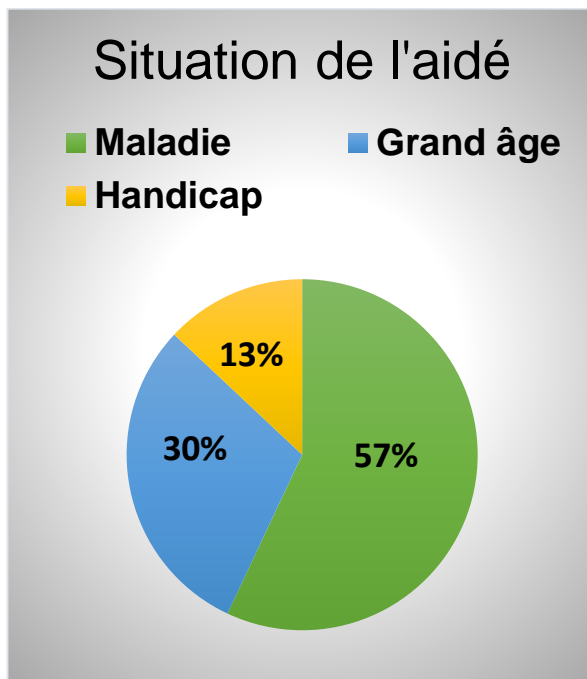
- **l' enfant de l'aidé à 52 %**
- le/la conjoint(e) à 27 %
- le parent à 6%
- un ami à 3 %
- un membre de la famille élargie à 6 %

Dans **35% des cas, on ne connaît pas la situation de l'aidant**. Mais pour 28% des cas, l'aidant appelant est actif. 21% sont des retraités et pour 16%, ils sont dans une autre situation.

L'aidant recherche de l'écoute à 60% contre 26% de l'information et 13% de l'orientation.



AVEC NOS PROCHES



Le questionnaire « après-appel » permet de savoir comment l'appelant a eu connaissance de la ligne ANP.

- 21% ont connu la ligne par internet
- 20% ont connu la ligne par un professionnel du médico-social
- 9% ont vu une communication papier (flyer...)
- **47% on ne sait pas**

Les orientations des écoutants peuvent être diverses selon les raisons de l'appel. Les écoutants ANP ont orienté les appels reçus ainsi :

- **27% vers Avec Nos Proches pour un second appel**
- 23% sans suite
- 12% vers des lieux d'information (CLIC...)
- 10% vers des assistantes sociales (mairie, hôpital...)
- 9% vers autres
- 6% vers le médecin traitant
- 6% vers des groupes de paroles



AVEC NOS PROCHES

- 4% vers des psychologues
- 1% vers des lieux de répit
- 1% vers les mutuelles ou caisses de retraites
- 1% vers des associations spécialisées (France Alzheimer...)

70% des appelants déclarent que l'écoute a été positive. 26% ne se prononcent pas et seulement 4% ont jugé l'appel négatif.



AVEC NOS PROCHES

Le site web www.avecnosproches.com et les réseaux sociaux

Le site Internet

Appellez-nous, nous sommes passés par là.
01 84 72 94 72

Vous prenez soin d'un proche fragilisé ?
Appellez notre ligne d'écoute, de partage et d'info

01 84 72 94 72

Tous les jours de 8h à 22h (coût d'un appel local). Appel anonyme.

Faites connaissance avec nos écoutants

Le site internet Avec Nos Proches a accueilli **4150 nouveaux utilisateurs** qui sont venus pour la première fois sur le site. La durée moyenne sur le site est de **2 minute 17**. Les pages les plus fréquentées sont les **actualités de l'association** et le **planning partagé des écoutants**.

Les réseaux sociaux

Comme 11 millions de Français, vous vous occupez d'un proche fragilisé.

Vous êtes aidant.

Appelez-nous au **01 84 72 94 72.**
Nous sommes passés par là.

J'aime déjà ▾ Déjà abonné(e) ▾ Partager ...

Regarder la vidéo ↗



AVEC NOS PROCHES

Notre page Facebook / @AvecNosProches comptabilise **858 fans** et **847 mentions J'aime**.

Notre compte Twitter / @AvecNosProches **1524 followers** nous suivent.

Notre page LinkedIn / Avec Nos Proches c'est **76 abonnés**.

Notre compte Instagram / avecnosprochesaidants comptabilise **67 abonnés**.

Emailing

Depuis janvier 2019, Avec nos proches c'est **6 newsletters envoyées tous les mois** à nos partenaires, à nos bénévoles et à de nombreuses associations dans l'aide aux aidants.

En janvier 2019, c'est l'envoi d'**1 communiqué de presse annonçant le lancement du projet « Prévention Proche Aidant »**.

En avril 2019, c'est la **diffusion d'une grande enquête nationale à destination des professionnels de santé dans le cadre du projet « Prévention Proche Aidant »**.



AVEC NOS PROCHES