

1. Constat

Depuis de nombreuses années l'association développe différents services d'aide à domicile et intervient au quotidien auprès de familles, de personnes handicapées et/ou âgées, en difficulté ou en situation de dépendance.

Consciente du rôle majeur des aidants familiaux auprès des grands dépendants, témoin également de leurs difficultés, l'association s'est engagée plus particulièrement, depuis 2003, dans la mise en œuvre d'actions spécifiques de soutien en leur direction.

Par ailleurs, lors de leurs rencontres avec la psychologue, les aides à domicile d'**Eliad** faisaient part régulièrement de l'épuisement des aidants qu'elles rencontraient, voire de situation de maltraitance. Il n'y avait pas de possibilités d'accompagnement pour les aidants lorsque des besoins émergeaient. Une réflexion a été menée et un projet d'accompagnement et de soutien psychologique individuel au domicile a été écrit en 2005. L'action a démarré en 2006 avec des situations qui concernaient surtout la fin de vie ou des situations de crise.

Au fur et à mesure que l'action s'installait il est apparu que les aidés avaient aussi besoin de l'aide que pouvait leur apporter la psychologue. C'est pourquoi les suivis psychologiques ont aussi été proposés aux aidés. Ceux-ci ne sont plus financés à ce jour.

2. Objectifs

2-1 Objectif général

L'action se propose de soutenir les aidants familiaux dans l'accompagnement de leurs proches dépendants.

Par la reconnaissance de l'aidant et de son rôle indispensable elle vise l'amélioration des conditions de vie des aidants mais aussi des personnes âgées dépendantes.

2-2 Objectifs opérationnels

Sur un mode individuel il s'agit de :

- Rompre l'isolement de l'aidant face à la dépendance de son parent, le soutenir, chercher à lui éviter l'épuisement qui peut conduire à des attitudes d'agressivité, de maltraitance éventuelle, voire à l'abandon du parent
- Offrir une écoute attentive, permettre l'émergence de la parole et recréer une dynamique dans les liens familiaux, permettre à chacune des générations de se maintenir à sa place dans l'histoire familiale, travailler sur le lien entre le proche aidant et la personne dépendante
- Proposer un accompagnement, une aide à la décision dans les situations de crise liées à un deuil, à une entrée en établissement, à l'annonce d'un diagnostic...

3. Cible de l'action

Elle s'adresse aux aidants familiaux quelle que soit la pathologie ou le type de dépendance de l'aidé.

La psychologue ne peut prendre en charge à la fois l'aidant et l'aidé d'une même situation.

Elle couvre le secteur d'intervention de la structure. Des dérogations peuvent être étudiées au cas par cas.

4. Modalités de l'action

4-1 Choix du lieu

Les bénéficiaires de l'action peuvent être vus à leur domicile, dans les locaux d'**Eliad** (de préférence) ou dans un lieu neutre. Les rencontres peuvent associer l'entourage si cela est nécessaire.

4-2 Rythme, horaires et durée

Le nombre d'entretiens varie d'une situation à une autre mais il ne peut s'agir d'un suivi à long terme. Compte tenu des possibilités données par les financements un nombre maximum de **5** entretiens gratuits est proposé.

Le rythme des entretiens est fixé avec la personne. Au-delà de 4 mois sans contact téléphonique ou rendez-vous le suivi sera considéré comme terminé même si le nombre d'entretiens potentiels n'a pas été effectué.

Les rendez-vous sont fixés durant les jours de travail de la psychologue à **Eliad** et sont donnés par celle-ci en fonction de ses horaires de présence pour la structure.

La durée de l'entretien est de 45mn à 1h.

Le temps d'une visite à domicile comprend la durée de l'entretien et le temps de déplacement de l'intervenant variable selon la distance **Eliad**-domicile de la personne.

4-3 Mise en œuvre de l'action

Si la demande émane d'un professionnel celui-ci doit obligatoirement remplir une fiche de contact « demande de suivi psychologique » qu'il remet à la psychologue ou envoie par fax, courrier ou messagerie électronique. Après réception de cette fiche la psychologue reprend contact avec le professionnel pour recueillir les données qui lui sont nécessaires. Elle peut être amenée à échanger sur la situation avec d'autres professionnels concernés.

Si la demande émane d'une personne elle-même, sans l'intervention d'un professionnel, la psychologue remplit elle-même la fiche de contact.

La fiche peut-être régulièrement réactualisée en fonction des besoins identifiés par le service.

Cette fiche de contact est mise en ligne sur le site de l'association.

4-4 Engagement du bénéficiaire

Lors de la prise de contact entre le bénéficiaire et la psychologue un 1^{er} rendez-vous est fixé avec mention du nombre limité de séances compte tenu de la gratuité de l'action proposée.

A l'issue du 1^{er} entretien, et sous réserve d'un accord de poursuite, la psychologue remet au bénéficiaire une charte d'accompagnement qui fixe les modalités de l'intervention, le nombre maximum d'entretiens réalisables, et les possibilités de poursuite d'un suivi psychologique pour la

personne si celui engagé ne suffit pas. Cette charte est signée par chacune des parties qui en garde un exemplaire.

Dans le cas où la personne accompagnée souhaite poursuivre le suivi au-delà des 5 séances gratuites les séances suivantes sont proposées selon un barème de participation financière figurant sur la charte d'accompagnement. Ces séances sont facturées à la personne mensuellement.

La charte d'accompagnement signée fait office de devis.

La personne peut bénéficier d'un nouvel accompagnement pour un maximum de 5 séances gratuites après un délai de 8 mois suivant la fin du suivi précédent. En deçà de ce délai les entretiens sont possibles au tarif 1 du 6^{ème} au 10^{ème} entretien et au tarif 2 au-delà.

4-5 Déroulement des entretiens

Les entretiens se déroulent selon les règles régissant la profession de psychologue. Ils sont confidentiels et les notes prises par la psychologue sont consignées dans un dossier nominatif qu'elle est la seule à pouvoir consulter.

Elle n'est pas tenue de rendre compte de la teneur de ceux-ci au professionnel initiateur du suivi. En revanche une notification de mise en œuvre du suivi et de la fin de celui-ci est adressée à ce professionnel par messagerie ou courrier.

5. Les intervenants de l'action

5-1 La psychologue

La psychologue en poste est titulaire d'un DESS de psychologie et d'un doctorat en psychologie clinique et sociale. Elle réalise les entretiens selon la déontologie de la profession.

Elle bénéficie au sein de la structure de 0,5% ETP pour assurer l'accompagnement psychologique au niveau individuel, l'animation de 2 rencontres mensuelles de l'action collective Rendez-vous des Aidants, et des interventions ponctuelles liées à ses compétences professionnelles.

Elle a la possibilité d'orienter les bénéficiaires sur l'une ou l'autre des actions de la structure selon les besoins identifiés.

Elle participe à la définition des modalités de l'action et au bilan de celle-ci.

5-2 Le chargé de développement

Il assure la permanence téléphonique en l'absence de la psychologue.

Il tient à jour le tableau de bord de l'action.

Il participe à la rédaction des appels à projets, à la définition du budget et à l'évaluation de l'action.

5-3 Le chef de service

Il est chargé de la rédaction des appels à projets, participe à la définition du budget.

Il gère la mise en œuvre de l'action et les problèmes éventuels s'y rapportant.

Il suit en temps réel le déroulement de l'action. Un point trimestriel sur les situations est fait avec la psychologue en dehors des situations qui nécessitent une réaction plus rapide.

Il établit le bilan de l'action et le communique à la structure et aux financeurs.

6. Communication

L'action est annoncée sur le site internet de la structure dans les rubriques « Aide aux aidants » et « Animation - prévention ». Elle peut faire l'objet d'annonce dans la newsletter d'**Eliad**.

Elle est présentée aux partenaires rencontrés, et elle est susceptible d'être relayée par les sites de ceux-ci.

Elle bénéficie d'une communication en interne grâce aux rencontres formelles ou informelles avec les personnels de service d'intervention de la structure.

7. Evaluation

Un bilan annuel de l'action est réalisé sur la base du recueil d'indicateurs. La méthode est basée sur :

- le recueil et l'analyse d'indicateurs au fur et à mesure de la mise en œuvre des entretiens.
- l'enquête, par le biais d'un questionnaire de satisfaction envoyé par courrier à tous les bénéficiaires 3 mois après la fin du suivi.

Ainsi les indicateurs d'activité sont qualitatifs et quantitatifs.

Les indicateurs quantitatifs permettent de recueillir le nombre de personnes bénéficiaires de l'action et le nombre d'entretiens suivis.

L'aspect qualitatif sera évalué par :

- les messages forts exprimés par les aidants et aidés
- le degré de satisfaction exprimé par les aidants sur les modalités de l'action, le soutien ressenti.

Par ailleurs sont recueillis également des indicateurs concernant le profil des aidants. Ces renseignements sont nécessaires à l'évaluation demandée par les financeurs.

Toutes les données sont saisies dans des tableaux spécifiquement conçus et exploités (statistiques, graphiques...) par le chargé de développement et analysés par l'équipe qui travaille sur l'action.

8. Financement

L'action, gratuite pour les bénéficiaires jusqu'à 5 séances, repose sur des financements annuels aléatoires. Pour assurer sa pérennité **Eliad** répond à divers appels à projets.

Selon les années les subventions proviennent du Conseil Départemental du Doubs, du Programme de Préservation de l'Autonomie des Personnes Agées, de la Caisse Nationale de Solidarité,...auxquelles peuvent s'ajouter des financements ponctuels.

9. La malette à outils

Elle comporte :

- La présente méthodologie
- La version simplifiée de la méthodologie affichée sur le site
- La fiche de prescription qui permet l'identification des bénéficiaires
- La charte d'accompagnement
- Le questionnaire de satisfaction