



Policy brief 5

Aider les proches aidant-e-s

Les proches aidant-e-s du canton de Neuchâtel reçoivent de l'aide grâce à un système de soutien intégré – principaux résultats de l'évaluation du projet

Le projet «Aider les proches aidant-e-s» a profité du financement de Promotion Santé Suisse de 2020 à 2025, dans le cadre du soutien de projets Prévention dans le domaine des soins (PDS). Durant la même période, le projet a fait l'objet d'une évaluation externe par les bureaux INFRAS et Public Health Services. Le présent policy brief en résume les principaux résultats à l'intention des décideur-euse-s et des responsables de projets de prévention dans le domaine des soins. L'accent est mis sur les résultats concernant le groupe cible principal des proches aidant-e-s.

Les proches aidant-e-s aussi ont besoin d'aide

Les proches aidant-e-s jouent un rôle clé dans la prise en charge

En Suisse, on estime que près de 600 000 personnes prennent soin d'un-e proche ou d'un membre de la famille ayant besoin d'aide (Otto et al., 2019). Les proches aidant-e-s endossent divers rôles – d'un soutien dans les tâches de la vie quotidienne jusqu'aux soins – et appartiennent à toutes les tranches d'âge de la population. Ils/elles représentent ainsi un pilier non négligeable du système de soins suisse.

Les proches aidant-e-s assument une grande responsabilité et doivent parfois faire preuve d'une disponibilité constante. La charge physique, psychique ou émotionnelle qui en résulte peut s'avérer très lourde et mener jusqu'à la maladie ou au burnout.

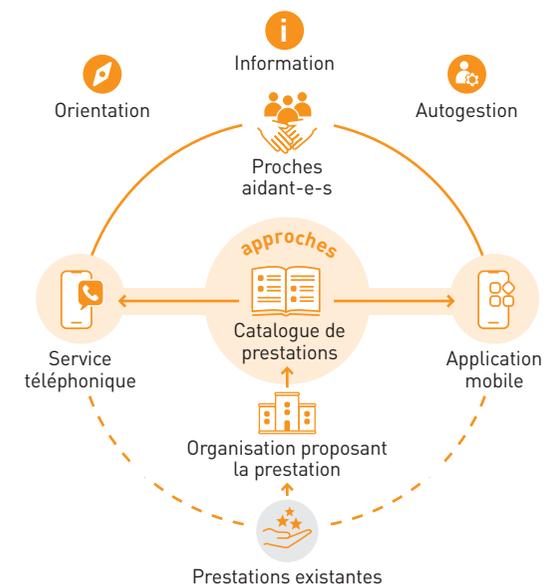
Un projet hybride pour orienter, informer et promouvoir l'autogestion

Le projet «Aider les proches aidant-e-s» est proposé par le canton de Neuchâtel depuis 2020. En tant que système de soutien intégré, il vise à faciliter l'orientation et l'accès aux informations pertinentes. Le projet cible également l'amélioration des compétences en autogestion des proches aidant-e-s.

Une application mobile et une hotline téléphonique forment les éléments centraux du projet «Aider les proches aidant-e-s». À l'aide de l'application, les utilisateur-trice-s peuvent trouver des offres de soutien adaptées ou des réponses aux questions pratiques qui surviennent fréquemment dans le quotidien de proche aidant-e. Sous la rubrique «Ma situation», trois questionnaires permettent d'évaluer le niveau de stress et de contraintes. Les résultats font l'objet d'une analyse scientifique et sont mis à disposition des

décideur-euse-s. Le but est d'optimiser l'adéquation de l'offre de soutien pour les proches aidant-e-s dans le canton de Neuchâtel.

SYSTÈME DE SOUTIEN



Impressum

Édité par
Promotion Santé Suisse

Pilotage de l'évaluation,
Promotion Santé Suisse
Dre Beatrice Annaheim, Responsable de projets Gestion des impacts PDS

Auteur-trice-s
Judith Trageser et Andreas Freudiger (INFRAS), Claudia Kessler (Public Health Services)

Rapport d'évaluation
Fries, S., Trageser, J., & Kessler, C. (2025). *Évaluation du projet PDS Aider les proches aidant-e-s*. Rapport final INFRAS sur mandat de Promotion Santé Suisse.

Série et numéro
Promotion Santé Suisse,
policy brief 5

© Promotion Santé Suisse,
septembre 2025

Renseignements/informations
Promotion Santé Suisse
Wankdorfallee 5, CH-3014 Berne
Tél. +41 31 350 04 04
office.bern@promotionsante.ch
www.promotionsante.ch/publications

Principaux résultats et effets positifs du projet

L'application est plus utilisée que le service téléphonique

Entre le début de l'année 2023 et la mi-novembre 2024, plus de 6500 personnes ont téléchargé l'application du projet. La majorité d'entre elles n'a cependant utilisé l'application qu'une seule fois. Près de 600 personnes se sont enregistrées sous la rubrique «Ma situation». Ces dernières consultaient l'application plus souvent que les personnes non enregistrées. Le service téléphonique a été considérablement moins utilisé que l'application: entre l'été 2021 et la fin 2023, environ 200 appels ont été reçus.

L'accès aux offres de soutien pour les proches aidant-e-s est facilité

L'évaluation montre que l'application a pu générer des impacts positifs: une grande partie des proches aidant-e-s ayant utilisé l'application à plusieurs reprises...

- savaient globalement mieux où chercher de l'aide,
- trouvaient majoritairement des offres de soutien plus adaptées et
- sollicitaient celles-ci dans un délai plus court.

La promotion de l'autogestion montre des effets positifs

La plupart des utilisateur-trice-s enregistré-e-s ayant participé au sondage en ligne ont indiqué être plus à même d'évaluer leur niveau de contraintes grâce à l'application. L'utilisation de la rubrique sur l'autogestion et les données qui en découlent étaient cependant insuffisantes pour pouvoir déduire un lien entre l'utilisation de l'application et un changement dans le niveau de contraintes.

AUTOÉVALUATION

«Depuis que j'utilise l'application, j'ai une meilleure compréhension de ma situation.»

N = 34 personnes ayant utilisé l'application



Les offres de soutien existantes sont mieux connues également des multiplicateur-trice-s

Les prestataires d'offres de soutien pour les proches aidant-e-s ainsi que les professionnel-le-s des soins et du social au contact direct avec les proches aidant-e-s forment le groupe cible secondaire du projet. En tant qu'acteur-trice-s clés du projet, ils/elles diffusent l'application et le service téléphonique auprès des proches aidant-e-s et se tiennent eux/elles-mêmes informé-e-s des offres de soutien disponibles dans le canton au travers de l'application. Les résultats de l'évaluation indiquent que la notoriété des offres de soutien a augmenté dans le groupe cible des multiplicateur-trice-s.



Des informations actuelles à propos de l'application «approches» et au sujet du projet sont disponibles sur le site www.approches.ch



Défis rencontrés et recommandations pour les relever

Malgré son impact positif, le projet «Aider les proches aidant-e-s» reste confronté à des défis de taille. L'évaluation formule des recommandations quant à la poursuite du projet et à son déploiement potentiel dans d'autres régions.

Défi 1 : Le groupe cible, déjà surchargé, reste difficile à atteindre



Le temps est une ressource particulièrement précieuse pour les proches aidant-e-s. La recherche de soutien et l'utilisation des autres fonctionnalités de l'application ne doivent pas être chronophages.

Recommandation 1.1 : La valeur ajoutée de l'application doit être évidente



La majorité des utilisateur-trice-s évaluent la recherche d'offres de soutien dans l'application comme simple. Les autres avantages restent cependant difficiles à identifier. Les approches suivantes permettraient de mettre en lumière la valeur ajoutée de l'application :

- Transformer la rubrique « Ma situation » en réel outil d'autogestion (p. ex. avec des questions pour favoriser l'autoréflexion)
- Intégrer des feedbacks et des éléments interactifs
- Offrir des possibilités d'échanges entre pair-e-s

Recommandation 1.2 : Une gestion active des multiplicateur-trice-s pour mieux atteindre le groupe cible



Les multiplicateur-trice-s doivent être impliqué-e-s dès le départ afin de faciliter l'accès aux proches aidant-e-s. La gestion active des parties prenantes comprend également la participation des proches aidant-e-s en tant qu'acteur-trice-s du projet. L'expérience de l'équipe de projet montre que cette approche demande de trouver des solutions créatives, mais s'avère essentielle pour ajuster le projet aux besoins concrets et stimuler l'utilisation régulière de l'application.

Défi 2 : L'hétérogénéité du groupe cible appelle des solutions individualisées



Les proches aidant-e-s appartiennent à toutes les tranches d'âge et accomplissent des tâches de soutien parfois très différentes. Ainsi, une application ne peut répondre à l'ensemble des besoins de ce groupe cible hétérogène. Après avoir trouvé rapidement de premières informations, de nombreux-ses proches aidant-e-s souhaiteraient des solutions sur mesure.

Recommandation 2 : La complémentarité entre l'application et les dispositifs de soutien existants doit être optimisée



L'application offre une porte d'entrée facilitée vers des offres et solutions adaptées pour les proches aidant-e-s. Le contact direct avec les dispositifs de soutien recommandés par l'application est essentiel afin de développer des offres sur mesure. Ces dispositifs peuvent, à leur tour, jouer un rôle clé dans la diffusion de l'application. Il s'agit d'exploiter au mieux les synergies entre les offres de soutien et de conseil et d'éviter les situations de concurrence.

Défi 3 : Options de financement limitées



Pour pérenniser l'offre, une organisation solide et un financement à long terme sont nécessaires. Les sources de financement à long terme telles que les contributions aux assurances (maladie ou invalidité) sont cependant limitées pour les projets à orientation préventive et, plus particulièrement encore, les offres ciblant les proches aidant-e-s. De plus, des restrictions budgétaires limitent souvent les possibilités de financement cantonales.

Recommandation 3 : Le canton en tant qu'acteur du projet



Le projet «Aider les proches aidant-e-s» est un modèle d'ancrage à long terme. Depuis le départ, le canton de Neuchâtel est représenté dans l'équipe de projet et donc impliqué au niveau opérationnel. L'intégration harmonieuse de l'offre du projet aux directives et mesures de la politique de santé du canton a ainsi pu être garantie. Cela est d'autant plus important que le canton constitue un bailleur de fonds déterminant.

Bibliographie

Otto, U., Leu, A., Bischofberger, I., Gerlich, R., Riguzzi, M., Jans, C., & Golder, L. (2019). Bedürfnisse und Bedarf von betreuenden Angehörigen nach Unterstützung und Entlastung – eine Bevölkerungsbefragung. In *Schlussbericht des Forschungsprojekts G01a des Förderprogramms Entlastungsangebote für betreuende Angehörige 2017-2020*.