

métropole
aidante[®]

— ASSOCIATION LOI 1901

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2021



Toutes les solutions
pour tous les aidants
de la métropole
de Lyon

Avec le soutien de

GRANDLYON
la métropole

ars
Association pour
le Renforcement
Sociétal

GRUPE
APICIL



1 | Introduction

p. 4

- › Mot du Président
- › Mot de la coordinatrice

p. 6
p. 7

2 | Présentation de métropole aidante

p. 9

- › Les missions d'un territoire aidant
- › Un collectif mobilisé pour l'accompagnement des aidants
- › Rencontre avec les nouveaux acteurs
- › La vie associative et institutionnelle
- › Une équipe dédiée aux aidants

p.10
p. 11
p. 12
p. 13
p. 14

3 | Activité réalisée

p. 17

- › Chronologie du projet
- › Retour sur la Journée Nationale des Aidants du 6 octobre
- › Vie du lieu d'accueil
- › Actions en direction des adhérents
- › Communication et promotion du dispositif
- › Partenariats réalisés et en cours
- › Participation à des instances et groupes de travail

p. 18
p. 20
p. 22
p. 25
p. 26
p. 29
p. 31

4 | Indicateurs d'activité

p. 33

- › Activité réalisée en 2021
- › Profil des aidants
- › Profil des aidés
- › Orientation réalisée par métropole aidante
- › Site web

p. 34
p. 36
p. 38
p. 39
p. 40

5 | Comptes 2021

p. 43

- › L'accompagnement comptable de l'association
- › Synthèse de l'activité
- › Bilan au 31/12/21

p. 44
p. 45
p. 45

6 | Perspectives 2022

p. 47

- › Mieux repérer les aidants
- › Centre ressource documentaire
- › Outil d'évaluation
- › Label
- › Pérénniser le dispositif

p. 48
p. 48
p. 48
p. 49
p. 49



1

Introduction



Henri de Rohan-Chabot
Président

Soutenir et accompagner tous les proches aidants de la métropole de Lyon

Pour la seconde année consécutive, la crise sanitaire a éprouvé de nombreuses familles confrontées à la maladie, au handicap ou à la dépendance d'un proche.

Dans un contexte sanitaire souvent synonyme d'isolement et d'épuisement pour les aidants, le collectif métropole aidante est resté mobilisé, pour apporter un service le plus adapté possible adapté à la situation de chacun.

Au sein du lieu d'accueil, par téléphone ou sur internet, nombreuses ont été les familles en contact avec les équipes et les acteurs de métropole aidante, pour une écoute, un échange, une information, une orientation, un temps d'activité, de convivialité ou de pair-aidance.

S'il est encourageant, ce bilan demeure toutefois bien en-deçà d'une réponse dimensionnée aux besoins des 160 000 aidants de la métropole, et doit nous inciter, dès 2022, à redoubler d'efforts.

Redoubler d'efforts signifie en particulier aller vers les proches aidants au plus près de leurs lieux de vie, repérer les situations de difficultés à domicile, définir et mettre en œuvre avec les personnes elles-mêmes, des solutions répondant à leurs besoins.

Cela ne va pas de soi. De nombreux freins tiennent encore éloignés les aidants de l'offre de répit et de soutien disponible : difficulté à se reconnaître aidant, freins psychologiques ou familiaux, sentiment de culpabilité, mais aussi éloignement géographique, fatigue physique ou manque de disponibilité.

Un travail de proximité sera donc poursuivi et amplifié, en lien avec la Métropole de Lyon, les CCAS, les Maisons de la Métropole et les MDMPH, mais aussi avec les lieux de soins et les entreprises, pour porter l'offre de métropole aidante au plus proche des aidants eux-mêmes, en lien avec les acteurs du soin et de l'accompagnement présents sur les territoires.

L'année à venir marquera également la fin de la Stratégie nationale de mobilisation et de soutien « Agir pour les aidants » 2019-2022, et ouvrira une nouvelle étape dans le développement des politiques publiques de répit et d'accompagnement des proches aidants : repérage précoce et prévention, réponses de proximité, développement des solutions de répit, soutien aux aidants salariés, valorisation des compétences seront certainement au cœur de ces nouvelles orientations.

Métropole aidante devra cette année encore, par sa capacité d'innovation et l'engagement de ses acteurs, renforcer son offre de services et conforter sa position de territoire de référence pour le répit et le soutien aux proches aidants.



Fleur Leplat
Coordinatrice

Une montée en puissance qui conforte le dispositif métropole aidante

L'activité croissante du lieu d'accueil et de la ligne d'écoute métropole aidante en 2021 ont mis en évidence de façon plus marquée encore, le besoin de soutien des proches aidants.

Trop souvent noyés dans les difficultés du quotidien, à la recherche d'informations et de solutions pour leur proche et pour eux-mêmes, les aidants ont apprécié les temps d'accueil, d'écoute et d'accompagnement proposés par les équipes de métropole aidante tout au long de l'année : des moments de pause pour faire le point sur leur situation et sur leurs besoins ; la facilité d'un interlocuteur unique, une orientation ajustée vers les acteurs et les solutions les plus appropriées. A noter que trois-quarts des sollicitations auprès de métropole aidante en 2021 ont été des premières demandes.

L'année 2021 a également nécessité une grande capacité d'adaptation aux restrictions sanitaires, et les déplacements des aidants accompagnant un proche fragilisé n'ont pas toujours été faciles. Ainsi, les contacts se sont principalement effectués par téléphone, mais les recours au formulaire de contact du site internet - qui permettent à l'aidant d'être recontacté sans avoir à faire le premier pas - ont été de plus en plus nombreux.

Malgré la crise sanitaire qui n'a pas facilité les rencontres collectives, l'enjeu de structuration et d'animation du réseau des acteurs du territoire a été largement atteint. La dynamique collective est en place, les professionnels de santé, les services sociaux, les prescripteurs libéraux ou les associations connaissent à présent métropole aidante et orientent spontanément les aidants vers le lieu d'accueil ou vers des solutions de répit de proximité.

La journée nationale des aidants du 6 octobre reste le temps fort de l'année pour métropole aidante. Tous les acteurs du territoire se sont mobilisés, cette année encore, pour proposer des rencontres, des ateliers, des groupes de paroles ou des portes ouvertes du dispositif. En 2021, plus de 35 événements différents ont ainsi été proposés aux proches aidants sur le territoire métropolitain à l'occasion de cette journée.

L'année 2022 sera l'occasion de renouer plus fortement avec les accueils et contacts présentiels, mais aussi d'expérimenter l'itinérance de notre dispositif pour inscrire la dynamique d'accompagnement des aidants en proximité et en lien avec chaque territoire, notamment les plus excentrés du centre-ville de Lyon.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport d'activité.



2

Présentation de métropole aidante

Un site internet :
www.metropole-aidante.fr
Téléphone :
04 72 69 15 28
lieu d'accueil :
**292, rue Vendôme
69003 Lyon**

148

associations, institutions, établissements de santé, services médico-sociaux et entreprises réunis au sein du collectif **métropole aidante en 2021.**



7 membres Fondateurs



Les missions d'un territoire aidant

Environ **165 000 personnes** accompagnent un proche fragilisé par l'âge, la maladie ou le handicap et résident dans l'une des **59 communes** de l'agglomération. Les parcours de soin, organisés autour du patient ou de la personne en situation de dépendance, prennent aujourd'hui davantage en compte son entourage : parents, conjoints, amis, voisins, famille qui viennent en aide et coordonnent au quotidien les interventions des professionnels de santé et d'accompagnement.

De nombreuses propositions de soutien aux aidants existent : groupes de paroles, lieux de répit, ateliers de prévention santé, applications... Mais ces solutions très éparpillées, restent peu connues et peu mobilisées. Souvent ignorées des aidants, comme des professionnels avec qui les aidants sont en lien : travailleurs sociaux des guichets administratifs, agents communaux, professionnels du monde hospitalier ou encore intervenants au domicile.

Forts de ce constat, une trentaine d'acteurs et de proches aidants se sont réunis en **2018** sous l'impulsion de la Fondation France Répit, afin de travailler à la construction d'un dispositif territorial coordonné de soutien aux aidants, baptisé « métropole aidante ». Association de patients et d'aidants, gestionnaires d'établissements sanitaires et médico-sociaux, groupes de protection sociale, entreprises, soutenus par l'**Agence Régionale de Santé** Auvergne-Rhône-Alpes et la **Métropole de Lyon** ont uni leurs forces pour œuvrer collectivement à l'accompagnement des proches aidants du territoire vers la mobilisation de solutions de répit. Ce collectif s'est agrandi au fur et à mesure du projet et réunit aujourd'hui 150 acteurs.

La première mission d'un territoire aidant est d'identifier et de centraliser les ressources existantes. De nombreuses offres de répit sont proposées aux proches aidants de personnes malades, âgées ou en situation de handicap.

Mais quelles sont-elles ? Quelle est leur validité ? Quelles en sont les conditions d'accès ? Où trouver la bonne information ?

La première étape de la démarche métropole aidante a permis la mise en ligne le **12 juillet 2019** du site internet, www.metropole-aidante.fr, qui recense toutes les solutions, pour tous les aidants de la métropole de Lyon.

Aujourd'hui, un répertoire des services dédiés aux aidants existe et peut être utilisé par toute personne à la recherche de solutions de répit : un proche aidant, un aidant d'aidant, un professionnel.

Un moteur de recherche permet d'affiner l'orientation en fonction de différents critères : mon besoin, mon secteur géographique ou la situation de mon proche.

La construction de cette base de données est une étape essentielle pour orienter les aidants vers les propositions de répit, mais pas suffisante. Les réflexions du collectif ont mené à la mise en place d'un dispositif plus complet, permettant **l'accueil, l'écoute, l'information et l'orientation** des aidants.

Pour ce faire, l'ouverture d'un **lieu d'accueil** ainsi qu'une **ligne téléphonique** d'écoute était indissociable de la mise en ligne du répertoire de l'offre sur un site internet. Métropole aidante est avant tout une porte d'entrée unique à laquelle un aidant peut s'adresser. Quels que soient l'âge, la maladie ou le handicap de la personne accompagnée, le degré de dépendance, la fréquence de l'aide apportée ou la relation avec ce proche, un aidant peut contacter métropole aidante afin de trouver du soutien dans ce temps d'accueil et d'écoute. C'est le **6 février 2020** que la deuxième étape de la démarche métropole aidante s'est déroulée, avec l'ouverture du lieu d'accueil et de la ligne téléphonique.

Un collectif mobilisé pour l'accompagnement des aidants

Métropole aidante est une initiative de la Fondation France Répit, qui a réuni un collectif d'acteurs associatifs, établissements sanitaires et médico-sociaux, mutuelles, caisses de retraite, entreprises, institutions publiques, soutenue par la Métropole de Lyon et l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes. Lors des réflexions autour de la gouvernance du collectif métropole aidante, il a été décidé de fonder une association Loi 1901. Les statuts de l'association ont été déposés le **27 juin 2019** en Préfecture.

Chaque organisation est adhérente à l'association, signe la **Charte** métropole aidante et participe à la vie du collectif ainsi qu'à l'animation du lieu d'accueil.

98 membres acteurs | → ● nouveaux

structures qui œuvrent en faveur du soutien aux proches aidants, en proposant des actions, un accompagnement ou des temps de répit.

- ACPPA
- ACTIVE DOMICILE
- ADEA Présence
- AFM Téléthon
- AFTC du Rhône
- Alerte
- Anne Digout - Organisme de formation
- Association AMAHC
- Association AMAHC- Service Vacances
- Association ANAE
- Association française des aidants
- Association Une Souris Verte...
- Autonomie Planners
- Avec nos proches
- Bluelinea
- CareFormi
- CARSAT Rhône-Alpes
- Catherine Fouré Raguin - Relayeuse
- CCAS de Dardilly
- CCAS de St Genis Laval
- CCAS de Villeurbanne
- CCAS d'Ecully
- Centre de la Famille et de la Médiation
- Centre de prévention Bien vieillir Agirc Arcco
- Centre Léon Bérard
- Centre Medical Germaine Revel
- CH Le Vinatier
- CH Le Vinatier - CLAP (Centre Lyonnais des Familles et Aidants en Psychiatrie)
- CH Le Vinatier - Pôle ADIS
- CH Le Vinatier - Pôle Centre Rive Gauche
- CH Le Vinatier - Psmobile
- CH Le Vinatier - PsyR?
- Collectif ENTRE-ACTES
- Comité Rhône ligue cancer
- Couples et familles
- CPAM Rhône-Alpes
- Cyprian Services
- EDACADEMY
- EGD Seniors
- Eveil Mâtins
- Fédération APAJH
- Fondation ARHM
- France Parkinson
- HALPPY MAKERS
- Hébergement Temporaire Albert Morlot
- HELPY
- Hôpital de Fourvière
- Hospitalité de Béthanie
- IRSAM - La Parenthèse
- JADE
- Johanna Carbone - Socioesthéticienne
- Julie Douillet - Art-thérapeute
- Juris Santé
- Kiné Prévention AuRA
- La fabrique à neurones
- La Pause Brindille
- Laetitia Mercat - Sophrologue
- Le Pari Solidaire Lyon
- LYRE
- Maison des familles
- Manureva répit
- Mathilde Pérol-Sarica - Naturopathe
- Maxi aide Grand Lyon
- MEDICIAL
- Merç Duranson - Sophrologue
- Mon Senior
- Œuvre Falret
- OMERIS
- OMERIS - Hébergement Temporaire Beth Seva
- OMERIS - Hébergement Temporaire des Canuts
- OMERIS - Hébergement Temporaire Résidence Du Cercle
- OMERIS - Hébergement Temporaire Résidence Du Château
- OMERIS - Hébergement Temporaire Sergent
- Berthet
- OVPAR
- PASSERELLE
- POLYDOM
- Prête-moi tes ailes
- Prisca Denis - Art-thérapeute
- PROBTP
- SAAD 2ADSOL
- Sabine Thomasset - Réflexologie
- Santé mentale et communautés
- Sésame Autisme Rhône-Alpes
- SIPAG
- SMD LYON
- Soins et Santé
- Tim et Colette
- Tutelle au quotidien
- UDAF
- UNAFAM
- Unis-Cité
- Vercors Terre de Répit
- Véronique Vallin
- Ville de Pierre-Bénite

Les proches aidants

6 proches aidants adhèrent à l'association sur la base du volontariat, afin de participer à la vie associative et à la gouvernance.

40 membres partenaires

structures qui apportent leur soutien moral, financier ou matériel à l'action de l'association.

- ADEPEP 69
- ADES
- AGESTIME
- CCAS de Rillieux la Pape
- CHG du Mont d'Or
- Couleurs de peau
- Crédit Agricole Centre-Est
- Domissori
- Emmanuelle Blosse - Médiatrice familiale
- Fondation APRIL
- Habitat & Humanisme - EHPAD Saint Charles
- Habitat & Humanisme - EHPAD Saint François d'Assise
- Handica Réussir
- ILO
- Inclusial
- LADAPT
- Les petits frères des pauvres
- MACIF
- Malakoff Humanis
- Mutualité française du Rhône
- ODYNEO
- OMERIS - Résidence Duquesne
- Répit bulle d'air Rhône-Alpes
- SAAD Age et perspectives
- SAAD Alfred
- SAAD Arcades Santé
- SAAD ASAD
- SAAD Bien Vivre Adom ADHAP
- SAAD Petits-Fils Villeurbanne
- SAAD Petits-Fils Lyon Centre
- SAAD Petits-Fils Lyon Part Dieu
- SAAD Petits-Fils Lyon Universités
- SMAEC
- TFA
- UDCCAS
- UGECAM
- UNA
- Vivre aux éclats

→ ● nouveaux

Départs du collectif

Six membres se sont retirés du collectif en 2021 pour différentes raisons : changement d'activité, de zone géographique d'intervention, actions éphémères subventionnées pour une année seulement ou perte d'intérêt à faire partie du collectif.

Rencontres avec les nouveaux acteurs

Depuis plusieurs années, la question de l'accompagnement des proches aidants devient un réel enjeu de santé publique. En conséquence, les propositions d'accompagnement des aidants sont de plus en plus nombreuses.

Métropole aidante étant identifiée comme l'acteur de référence sur la question des aidants au sein de la métropole lyonnaise, les offres émergentes sollicitent régulièrement une rencontre avec l'équipe.

Chaque nouvel acteur est reçu par la coordinatrice pour un échange autour du projet en cours de construction. Le référencement d'une nouvelle offre sur le site internet et donc l'intégration d'un nouvel acteur dans le collectif est systématiquement discuté avec les administrateurs du bureau de l'association. Toute nouvelle adhésion au collège des acteurs est soumise à la décision du bureau, qui évalue l'offre selon une liste de critères établis collectivement. Les deux principaux sont géographiques – proposer une solution de répit au sein de la métropole de Lyon – et le public ciblé – l'offre doit bénéficier directement au proche aidant, et non à la personne aidée.

28
nouveaux membres

105 nouveaux acteurs rencontrés

28 de ces rencontres ont abouti à l'intégration de nouvelles structures dans le collectif métropole aidante, au collège des acteurs ou des partenaires.

4 ont été refusés par le bureau car leurs offres ne correspondaient pas aux critères de référencement.

38 structures sont intéressées par la démarche, connaissent les missions de métropole aidante et orientent des aidants vers le dispositif, mais n'ont pas d'intérêt particulier à adhérer officiellement à l'association. Ils sont donc sympathisants de la démarche (associations, centres locaux de santé mentale, associations, paramédicaux en libéral, services d'aide et d'accompagnement au domicile, établissements médico-sociaux).

Différentes associations, collectivités territoriales ou groupements de territoire ont souhaité mieux connaître le fonctionnement de métropole aidante afin de mettre en place une démarche similaire au sein de leur territoire.

38
nouveaux sympathisants

9
échanges avec des "territoires aidants"

- ADAPEI de la Corrèze
- ADRESS, Normandie
- Agence interdépartementale de l'Autonomie 78/92
- Asbl Aidants Proches, Bruxelles
- Association la Margueritte, Nouvelle Aquitaine
- Les Papillons Blancs, Lille
- My Autonomie, Nice
- Plateforme ETP 29, Bretagne
- Rivage Alsace

26
projets en cours et construction et demandes d'information

Certaines structures échangent avec métropole aidante dans la phase de construction de leur projet, sans qu'il ne soit encore abouti. La coordinatrice les met en lien avec les acteurs pertinents du territoire, dans une logique d'efficacité et d'articulation avec l'offre déjà existante.

D'autres souhaitent simplement s'informer sur les missions et le fonctionnement de métropole aidante, sans que cela ne se conclut par un partenariat.



La vie associative et institutionnelle

Les instances de l'association

La gouvernance collective est le fondement de métropole aidante. L'intégralité des structures œuvrant pour les proches aidants dans la métropole de Lyon est réunie au sein de l'association.

Des proches aidants sont également membres de l'association et participent aux instances de décisions.

L'Assemblée Générale se réunit une fois par an, le Conseil d'Administration une fois par trimestre. Ces instances permettent d'échanger sur la vie du dispositif, le fonctionnement du collectif et les perspectives de développement.

Le bureau, constitué des membres fondateurs à l'exception du groupe APICIL, se réunit une fois par mois afin de prendre les décisions courantes relatives à la vie du dispositif.

La composition du Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration réunit 16 membres, représentants de chaque collège.

FONDATEURS



ACTEURS



PARTENAIRES



PROCHES AIDANTS



La vie associative

Le contexte sanitaire de l'année 2021 a de nouveau freiné les rencontres physiques entre les professionnels du collectif.

L'**Assemblée Générale** du 10 juin 2021 a réuni en présentiel les administrateurs, les salariés de l'association, l'expert-comptable, le Commissaire aux Comptes et le Vice-Président de la Métropole de Lyon en charge de la santé, des personnes âgées et personnes en situation de handicap. Les autres membres participaient en visioconférence.

La journée portes ouvertes du lieu d'accueil métropole aidante à l'occasion de la **Journée Nationale des Aidants** du 6 octobre a été une belle occasion de rencontres entre les membres du collectif, de prises de nouvelles depuis le premier confinement et de réflexions autour de nouvelles perspectives de collaborations.



Une équipe dédiée aux aidants

Présentation des salariés et de leurs missions

L'équipe de métropole aidante est dédiée à l'accompagnement des aidants d'un proche fragilisé par l'âge, la maladie ou le handicap au sein de la métropole de Lyon. Elle permet un relais des autres professionnels en lien avec l'aidant pour le parcours de soin ou les démarches administratives relatives au proche aidé.

Une fois que les prises en charge du proche accompagné sont initiées, les aidants sont orientés vers métropole aidante afin de prendre un temps d'écoute de leurs besoins et de questionner leur vécu. Cela permet un accompagnement global et systémique des situations en considérant la place et le rôle de l'aidant dans chaque accompagnement.

L'association métropole aidante compte cinq salariés :

- **Une coordinatrice** : en charge de l'animation du collectif et du développement du projet
- **Deux chargés d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation** : présents sur le lieu d'accueil pour des entretiens avec les aidants, répondent au téléphone et orientent vers les solutions de répit
- **Une assistante administrative** : assure la mise à jour du site internet et de l'agenda des acteurs, coordonne la réservation des salles du lieu d'accueil et la logistique de la vie associative
- **Une chargée de communication** : anime les réseaux sociaux, crée la communication des événements et construit la stratégie de marketing digital de l'association

Du renfort pour l'année 2021

Le recul des dix-huit premiers mois d'exercice de l'association a permis d'objectiver les besoins en ressources humaines pour le fonctionnement du projet. Initialement, un administrateur web s'occupait à mi-temps de l'intégration du contenu sur le site internet. L'ampleur de cette tâche ainsi que les autres missions relatives à la vie d'un collectif de 150 acteurs et à l'animation du lieu d'accueil ont nécessité le recrutement d'une **assistante administrative** à temps plein, en octobre 2021.

Métropole aidante a également pu accueillir quatre apprenants de l'Institut Transition, de mars à juillet 2021, pour des missions d'accueil des aidants, physique et téléphonique, un accompagnement au changement de consommation vers une **transition écologique** et la création d'outils informatiques.

Les apprenants ont questionné nos modes de consommations alimentaires, fournitures de bureau, impressions et fournisseur d'électricité. Certains changements ont été opérés, d'autres nécessitent un temps de réflexion plus important.

Leurs compétences en informatique ont également permis d'optimiser le processus de réservation d'espaces au sein du lieu d'accueil, ainsi que l'inscription à la formation des adhérents.



INSTITUT.
Transition



3

— —
Activité
réalisée

Chronologie du projet

29 avril

TABLE RONDE à la journée « **Familles, acteurs du soin et de l'accompagnement** » organisée par l'Université Grenoble Alpes, Maison de la Création et de l'Innovation (*Visio*)

23 et 28 juin

RENCONTRE avec les **168 SAAD** de la métropole lyonnaise (*Hôtel de la Métropole, Lyon 3*)

4 octobre

INTERVENTION dans le cadre de **la semaine bleue à la Mairie de Rochetaillée** en présence des communes d'Albigny, Couzon, Curis, Fleurieu, Poleymieux, Rochetaillée et Saint Romain au Mont d'Or

5 octobre

STAND au **Forum sénior** de la commune de Mions (*CCAS de Mions*)

6 octobre

JOURNÉE NATIONALE DES AIDANTS (*Lieu d'accueil métropole aidante, Lyon 3*)

20 mai

INVITATION de l'URIOPSS Auvergne-Rhône-Alpes pour une table ronde à l'occasion de la journée « **L'aidant, entre tradition et modernité** » (*Centre Don Bosco, Lyon 5*)

4 octobre

PARTICIPATION aux « **Entretiens Alzheimer** » organisés par la Fondation Recherche Alzheimer (*Hôtel de Ville de Lyon, Lyon 1*)

5 octobre

PARTICIPATION à la table ronde « **Ces liens qui changent la vie** » de la Fondation APRIL (*Fondation APRIL, Lyon 3*)

5 et 7 octobre

TEMPS DE SENSIBILISATION et d'échange sur la thématique « **Salariés aidants** » auprès des agents de la CAF et de la CARSAT (*Espace CAF, Lyon 3*)

7 octobre

INTERVENTION auprès des agents de l'**Université Jean Moulin Lyon 3** (*Manufacture des Tabacs, Lyon 3*) et tenue d'un stand

12 octobre

INTERVENTION après une représentation du spectacle « **Sens dessus dessous** » de la compagnie des clowns à l'hôpital « **Vivre aux éclats** » organisée par le Conseil Local en Santé Mentale de Lyon 3^e, 6^e et 8^e (*Centre social Bonnefoi, Lyon 3*)

22 octobre

Stand au **Salon international de l'autisme** (*École Militaire Desgenettes, Lyon 8*)

10 décembre

REPRÉSENTATION DU SPECTACLE « **Les plus que proches** », de l'association Rêver tout haut (*CISL, Lyon 8*)

7 octobre

Edition spéciale du **CAFÉ DES AIDANTS** dans le cadre de la journée nationale des aidants, thème « **Lutter contre l'isolement social** » avec une visite du musée Gadagne et un déjeuner dans un bouchon lyonnais (*Vieux Lyon*)

15 octobre

CINÉ-TÉMOIGNAGES « **Idées suicidaires d'un proche ? Quelles portes ouvrir ?** » en partenariat avec l'ADES du Rhône (*Visio*)

19 novembre

INTERVENTION auprès des agents de l'URSSAF dans le cadre de la semaine européenne pour l'emploi des salariés handicapés, thème « **Les proches aidants : quels dispositifs d'aide, quels accompagnements existent ?** » (*Webinaire*)

18 décembre

STAND aux « **Halles inclusives** » organisées par l'association Prête-moi tes ailes (*Centre de Congrès, Lyon 6*)

35

actions menées par les membres du collectif à l'occasion de la Journée Nationale des Aidants

Retour sur la Journée Nationale des Aidants du 6 octobre

La Journée Nationale des Aidants du 6 octobre est l'occasion pour le collectif métropole aidante d'aller vers les aidants afin de les sensibiliser à leur rôle et de porter à leur connaissance les solutions de répit existantes.

Un groupe de travail s'est réuni afin de réfléchir collectivement à l'organisation de cette journée. Il en est ressorti un besoin explicite des aidants de se retrouver après ces longs mois d'isolement du fait de la crise sanitaire, et de prendre soin d'eux. Métropole aidante et tous les membres du collectif ont mis en place un programme d'actions, du 4 au 8 octobre, pour permettre aux aidants de se saisir d'une ou plusieurs propositions.

Lundi 4 octobre

→ Journée organisée par les **Fenottes de l'APF France Handicap** à Villeurbanne, à destination des aidants familiaux de personnes en situation de handicap : conférence débat, repas partagé et atelier de méditation pleine conscience

Mardi 5 octobre

→ Ciné-débat organisée par le Studio Parolox avec la projection du **webdocumentaire « Ma chère famille »**, une mise en lumière des aidants familiaux, au cinéma Bellecombe, Lyon 6

→ **Bus prévention santé du groupe APICIL** stationné au Centre Hospitalier du Vinatier, avec la présence d'acteurs du collectif pour faire découvrir leurs offres de répit



Mercredi 6 octobre

→ **Journée portes ouvertes du lieu d'accueil** métropole aidante

- temps de convivialité entre aidants
- permanences et ateliers proposés par 20 acteurs
- deux conférences sur les thèmes « Les alternatives à l'EHPAD » et « Le deuil en période de pandémie »
- deux temps « Quels sont mes droits en tant qu'aidant »
- retransmission en direct des temps forts de la journée grâce au soutien de la CARSAT

→ Journée portes ouvertes de la **Maison de Répit** à Tassin la Demi-Lune

→ **Bus prévention santé du groupe APICIL** stationné Place Ambroise Courtois, Lyon 8, avec la présence d'acteurs du collectif pour faire découvrir leur offre de répit

→ Présentation des dispositifs d'accompagnement des aidants par le **Centre Hospitalier du Vinatier** au sein de l'Hôpital

→ **Pièce de théâtre** « Aidants : pour le meilleur et pour le pire », à Vaugneray

→ **Ateliers de relaxation** pour les aidants avec le CCAS et l'Office Villeurbannais des Personnes Agées et des Retraités

→ **Conférence débat** « Prendre soin de soi pour mieux accompagner son proche aidé » à Rillieux-la-Pape

637

visionnages en direct et en replay des vidéos tournées

Carsat Retraite & Santé au travail Rhône-Alpes



Jeudi 7 octobre

→ **Bus prévention santé du groupe APICIL** stationné sur le parvis de l'Hôpital Femme Mère Enfant des HCL à Bron, avec la présence d'acteurs du collectif pour faire découvrir leur offre de répit

→ **Café des aidants** sur la thématique de l'isolement social avec visite du Musée Gadagne suivie d'un déjeuner dans un bouchon lyonnais

Vendredi 8 octobre

→ **Groupe de parole** pour les proches de patients en réanimation

→ **Ciné débat** « The Father » à Ecully

Du 9 au 14 novembre

→ Campagne de communication dans les rues de Lyon grâce au soutien de la Métropole de Lyon.

Vie du lieu d'accueil

Fonctionnement du lieu d'accueil

Le lieu d'accueil et la ligne d'écoute sont ouverts sur une large amplitude horaire :

- **Lundi de 14h à 19h**
- **Du mardi au vendredi de 11h à 19h**
- **Samedi de 9h à 14h**

Les aidants peuvent également solliciter de l'aide à tout moment par le formulaire de contact du site internet. Ils sont recontactés par un accueillant dans les 48h.

L'accueil et l'écoute des aidants sont réalisés par les chargés d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation de métropole aidante. Lors du temps d'échange, le proche aidant parle de sa situation, exprime ses difficultés, ses questionnements, ses besoins. Les professionnels de métropole aidante présentent les différentes propositions de répit existantes qui peuvent apporter une aide ou un soutien dans leur situation. Les aidants sont alors orientés vers les solutions de répit portées par les membres du collectif métropole aidante.

L'objectif de métropole aidante est de faciliter le lien entre les proches aidants et les solutions de répit existantes.

Pour ce faire, tous les adhérents ont à disposition les différents espaces du lieu d'accueil, afin de proposer des actions, formations, groupes de parole ou temps d'information aux aidants du territoire.

C'est un lieu de rencontre pour les aidants, les acteurs et les accueillants. Un espace ressource, dans lequel un aidant trouve une écoute, de l'information et peut prendre un temps de répit.

Afin d'être informé des actions qui se déroulent au sein du lieu d'accueil, un planning hebdomadaire est publié sur le site internet et affiché sur la porte d'entrée du lieu.

Le lieu d'accueil a une superficie de 260m² et comprend différents espaces :

- Un grand espace d'accueil avec une cuisine ouverte
- Une salle de réunion
- Deux salons d'écoute
- Une salle d'activité
- Un espace de coworking
- Une salle de discussion

La fréquentation du lieu d'accueil, bien qu'encore impactée par la crise sanitaire, est restée active en 2021. Un noyau d'une vingtaine de membres est régulièrement présent dans les salles, pour des temps de permanence, de travail et d'action avec des aidants.

850

réservations de salles au sein
du lieu d'accueil métropole
aidante en 2021



2 800

aidants et professionnels ont utilisé le lieu
d'accueil une ou plusieurs fois en 2021

Un espace adhérent en ligne

Afin de faciliter l'animation d'un réseau de 150 acteurs, une plateforme en ligne centralise toutes les ressources nécessaires pour les adhérents.

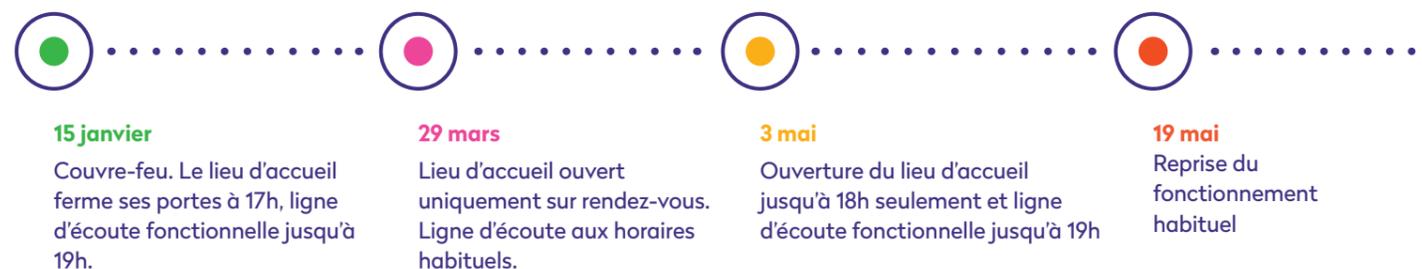
Chaque membre du collectif métropole a des codes d'accès à un espace adhérent sur le site internet, comprenant :

- Un outil de réservation des salles du lieu d'accueil, avec la visibilité de leur disponibilité en temps réel
- L'agenda des prochains rendez-vous du collectif (instances associatives, groupes de travail, événements du réseau)
- Tous les comptes-rendus d'Assemblée Générale et des groupes de travail menés depuis le lancement de métropole aidante
- Le bulletin d'adhésion, la charte du collectif et les statuts de l'association
- Une plateforme d'inscription à la formation des adhérents

Un fonctionnement impacté par la crise sanitaire

Comme en 2020, la fréquentation du lieu d'accueil a été impactée par la situation sanitaire et les différentes restrictions.

Des jauges d'occupation ont restreint la capacité d'accueil des salles.



Formation des adhérents

Afin d'accompagner les aidants en proximité et en adéquation avec leurs besoins, tous les professionnels en interaction avec eux doivent avoir la capacité de les repérer, les sensibiliser et les orienter vers des solutions de répit.

Pour cela, il est essentiel de former tous les membres du collectif métropole aidante : agents des Maisons de la Métropole (MDM) et de la Maison Départementale et Métropolitaine des Personnes Handicapées (MDMPH), travailleurs sociaux et soignants des centres hospitaliers et structures médico-sociales, professionnels intervenant au domicile ou encore acteurs proposant des solutions de répit sur le territoire de la métropole lyonnaise.

Une acculturation à l'aide aux aidants par tous les professionnels du secteur de la santé est l'ingrédient clé pour le bon fonctionnement d'un territoire aidant.

Depuis septembre 2021, un module de formation de 2h, gratuit, est proposé à tous les adhérents. Animé par la coordinatrice au sein du lieu d'accueil, ce temps a plusieurs objectifs :

- Comprendre ce qu'est métropole aidante et se sentir membre d'une dynamique territoriale
- Apprendre à utiliser la base de données du site internet
- Rencontrer d'autres membres du collectif

60

adhérents ont suivi la formation
entre septembre et décembre



Profil des participants

Les participants venaient de différentes catégories de structure :

- 38% d'établissements et services médico-sociaux
- 28% d'associations ou d'auto-entreprises
- 12% de structures hospitalières
- 10% de Maisons de la Métropole
- 7% de Centres Communaux d'Action Sociale
- 5% de groupes de protection sociale (mutuelle, prévoyance, retraite complémentaire)

Le profil des participants est également varié :

- 45% de travailleurs sociaux
- 23% de membres de la direction ou chefs de service
- 13% d'auto-entrepreneurs
- 10% de soignants
- 8% d'administrateurs d'associations et d'élus

Retours des professionnels formés

Que reprenez-vous du projet ?

« Répondre au mieux aux attentes des aidants »

« Une immense banque de données, de renseignements, de mise en relation »

« Un outil formidable pour faciliter l'accès à l'information pour les aidants qui ont peu de temps et d'énergie à perdre pour trouver de l'aide et du soutien »

« Enfin un interlocuteur unique ! »

Quelles sont vos attentes vis-à-vis de métropole aidante ?

« Pouvoir collaborer facilement »

« Des informations à jour »

« Une communication régulière des ateliers et dispositifs en cours »

« Un outil et un lieu vers lequel me tourner dans les situations complexes »

« Un soutien lorsque je ne sais plus comment répondre à une famille qui fait face à un épuisement »

« Trouver des perspectives pour l'aidant »

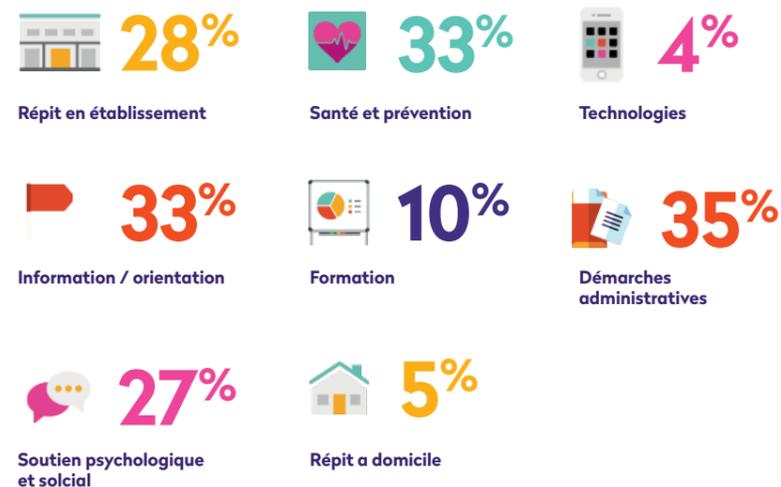
Actions en direction des aidants

Présentation de l'offre de services

Métropole aidante est née d'un constat : un grand nombre de propositions pour les proches aidants existe dans la métropole de Lyon, mais elles sont peu connues et donc peu mobilisées. L'objectif de métropole aidante est d'améliorer la lisibilité de l'offre existante au sein du territoire et la mise en lien avec les acteurs qui la proposent.

Plus de 350 solutions sont proposées aux aidants, portées par 150 acteurs différents (associations, établissements de santé, entreprises, start-up, etc.) Ces solutions ont été structurées en 8 grandes familles d'offre afin d'orienter les aidants vers des services correspondant à leurs besoins. Les acteurs ont renseigné une échelle de 0 à 5, afin de s'inscrire dans une catégorie, bien que certains services répondent à plusieurs besoins en même temps.

Voici un aperçu de l'offre existante au sein de la métropole de Lyon



Un soutien de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA)

Métropole aidante fonctionne grâce au soutien financier de la Métropole de Lyon, de l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes et du groupe APICIL.

Par ailleurs, dans le cadre d'une convention pluriannuelle de modernisation et de professionnalisation des services d'aide et d'accompagnement à domicile conclue entre la CNSA et la Métropole de Lyon, des crédits sont accordés à l'association métropole aidante afin de financer des actions à destination des proches aidants, portées par les membres du collectif.

Ces actions peuvent être :

- Des formations à destination des aidants
- Des temps de soutien psychologique collectif
- Des actions de sensibilisation

362

solutions pour les aidants au sein de la métropole de Lyon

1 260

événements pour les aidants dans la métropole de Lyon proposés en 2021 (groupes de parole, ateliers santé, permanences administratives, temps de rencontres entre aidants, etc)

352

aidants ont participé aux actions de soutien psychologique et de formation grâce au soutien de la CNSA.



Formation

4

- projets retenus par le bureau de l'association
- Bientraitant envers moi je serai !
 - Avec LEO, notre promesse : que vous puissiez agir !
 - L'EHPAD, pourquoi pas ?
 - Apprendre à alléger la charge mentale et à se ressourcer

69

aidants ont participé à ces actions de formation.

Soutien psychologique collectif

7

- projets retenus par le bureau de l'association
- Se ressourcer et renforcer ses forces positives par le biais de la créativité
 - Paroles et détente, après-midis d'échanges collectifs entre aidants
 - Groupe de parole des aidants
 - Espaces rencontres familles
 - Petites fugues... pour changer d'air(e)
 - Temps d'échange collectifs Brind'Ecoute
 - Brind'Partage : temps d'échange et de rencontres entre jeunes aidant.e.s

283

aidants ont participé à ces temps de soutien psychologique collectif.

20

aidants étaient présents pour cette action

Sensibilisation

L'année 2021 n'a de nouveau pas été propice à des temps de rencontre collectifs pour sensibiliser le grand public à la question des proches aidants.

Une action a pu être mise en place le 10 décembre en partenariat avec l'association Rêver tout haut. A l'occasion d'ateliers menés avec des proches aidants, des témoignages ont été récoltés et mis en musique dans le spectacle « Les plus que proches ».

Communication et promotion du dispositif

Newsletter

La newsletter hebdomadaire valorise par un focus en première page une actualité remarquable. Sont ensuite répertoriées toutes les actions à destination des aidants sur le territoire de la métropole de Lyon. Un planning du lieu d'accueil de métropole aidante est aussi édité.

Avec 66 nouveaux abonnés en 2021, la newsletter touche 619 personnes, aidants et professionnels confondus.

Le taux d'ouverture (proportion de courriels ouverts sur le nombre de courriels délivrés) est de 29,15%. La moyenne du secteur associatif est de 25,5%*. L'actualité qui a généré le plus haut taux d'ouverture est le « congé et l'indemnisation proche aidant », avec un taux de 39,74%.

Le taux de clic (rapport entre le nombre de clics réalisés sur les liens et le nombre de courriels envoyés) est de 8,39%, avec une moyenne de secteur de 4,1%*. L'actualité « comment mieux communiquer avec mon proche » a enregistré le plus fort taux de clic de 15,09%.

*Source : KPI & Statistiques Emailing 2022 : Taux moyen d'ouverture, de réactivité, de clic, de désinscription..., Leptidigital, online, Vincent Brossas, 7 juillet 2021



Réseaux sociaux



Facebook

La page Facebook compte **718 abonnés**, soit 189 abonnés supplémentaires depuis 2020. Une publication touche en moyenne 219 personnes. La publication « Save the date » pour la Journée nationale des aidants a touché 893 personnes.

De manière générale, on peut considérer qu'un taux d'engagement de 5% est un objectif à atteindre. Métropole aidante enregistre un taux de 5,57%. La publication du 20 janvier, annonçant le café des aidants de métropole aidante, a enregistré l'excellent taux de 20%.

Avec une moyenne de 2 publications par semaine, 12,17 publications par mois, métropole aidante a posté 146 publications sur l'année 2021.



LinkedIn

La notoriété de métropole aidante ne cesse d'augmenter auprès des professionnels de santé. En décembre 2020, la page comptait 166 abonnés. Avec près de 60 nouveaux abonnés par mois, la page comptabilise **888 abonnés** fin 2021. Ces abonnés n'hésitent pas à liker, commenter et partager les publications, et le taux d'engagement s'élève à 7,87%. Tout secteur confondu, un taux d'engagement supérieur à 5% est considéré comme très bon.

Avec une moyenne de 2 publications par semaine, 11,83 publications par mois, métropole aidante a posté 142 publications sur l'année 2021.

718
abonnés

2
publications
par semaine

888
abonnés

2
publications
par semaine



YouTube

Les vidéos de métropole aidante ont enregistré 3040 vues en 2021.

Les trois vidéos les plus regardées sont :

- Quels sont mes droits en tant qu'aidant ? (260 vues)
- Métropole aidante, en deux mots ! (200 vues)
- Trouver des solutions avec métropole aidante (199 vues)

4 replays de la Journée nationale des aidants du 6 octobre sont disponibles :

- 2 conférences : le deuil en période de pandémie (122 vues) ; et les alternatives à l'Ehpad (186 vues)
- 2 interventions de métropole aidante : les solutions à destination des aidants salariés (96 vues) ; et la rémunération du proche aidant et le droit au répit (68 vues).

L'ensemble des vidéos de la chaîne a été visionné 173 heures, avec une vue moyenne de 3,24 minutes par vidéo.



Twitter

Compte tenu de la crise sanitaire, métropole aidante a réduit ses événements en présentiel, impactant fortement le nombre de posts sur Twitter. Lorsque les événements ont repris, l'association a publié de nouveaux sur ce réseau, mais il n'est pas le plus utilisé des aidants. Avec **154 abonnés**, nous pensons à terme supprimer notre compte Twitter afin de nous concentrer sur nos autres réseaux sociaux.

154
abonnés

On parle de nous !

05/02/21	Ensemble c'est mieux France 3	
10/03/21	L'argus de l'assurance	Aide aux aidants : Apicil innove à Lyon
27/04/21	La tribune Auvergne-Rhône-Alpes	A Lyon, un guichet unique pour les aidants qui pourrait inspirer d'autres villes
01/07/21	Le cahier du développement social urbain n°73 - Labo-cité	Les personnes âgées des quartiers populaires : sortir de l'invisibilité
05/08/21	Le progrès	Villeurbanne : l'APF fêtera la Journée des Aidants le 4 octobre
27/09/21	Notre temps	Les Entretiens Alzheimer vous accueillent le 4 octobre à Lyon
01/10/21	MET : Le magazine de la Métropole de Lyon	Semaine bleue : des ateliers et animations pour bien vieillir dans la Métropole
05/10/21	ITV média	"Métropole aidante" : journée nationale des aidants, le 6 octobre à Lyon
05/10/21	Lyon en France	Lyon Métropole compte déjà 165000 "aidants" d'autres personnes fragilisées par l'âge, la maladie ou le handicap
06/10/21	Journal local de Lissieu	Journée nationale des aidants de métropole aidante
06/10/21	Le tout Lyon	Journée nationale des aidants : la métropole de Lyon mobilisée sur le sujet
06/10/21	Tutelle au quotidien	Métropole aidante : journée portes ouvertes à Lyon le 6 octobre 2021
24/11/21	"Vivre ensemble" sur Radio Pluriel	Aidants et métropole aidante
01/12/21	OZ'IRIS Santé	Qu'est-ce qu'un aidant ? Comment ajuster la relation #patient-aidant ? Comment aider un aidant ? Fleur LEPLAT, coordinatrice de la démarche métropole aidante, répond à toutes vos questions !

Les pharmacies de ville : un relais de proximité pour les aidants

La métropole de Lyon comptabilise plus de 400 officines de ville. Les pharmaciens sont des interlocuteurs de proximité pour les aidants, qui participent à leur repérage.

En partenariat avec l'Union Régionale des Professionnels de Santé (URPS) des pharmaciens Auvergne-Rhône-Alpes, une action de sensibilisation a été menée le 6 octobre 2021.

Une vidéo diffusée par l'URPS a été envoyée à toutes les pharmacies, afin de les sensibiliser à la notion d'aidant et porter à leur connaissance l'existence de métropole aidante.

- **LinkedIn** : 421 vues, 21 mentions « j'aime », 2 commentaires, 9 partages et 19 clics vers le site métropole aidante
- **Facebook** (compte très récent au moment de l'action) : 88 vues, 3 mentions « j'aime » et 1 partage
- **Campagne d'emailing** : taux d'ouverture à 26%, temps de lecture approfondie à 91%

Des flyers et affiches de métropole aidante ont été envoyés à 80% des pharmacies à l'occasion de la Journée Nationale des Aidants du 6 octobre.

Campagnes de communication

Grâce au soutien de la Métropole de Lyon, une campagne de communication de métropole aidante a été affichée dans les rues de Lyon du 3 au 9 novembre 2021, sur 150 faces.

Partenariats réalisés et en cours

Lien avec les communes

L'Union des CCAS est membre adhérent du collectif métropole aidante. Cela permet un lien avec les CCAS des 59 communes de la métropole de Lyon.

Certains CCAS proposent une solution de répit pour les aidants. Ils sont alors adhérents à titre individuel à l'association métropole aidante, en plus de l'adhésion de l'Union.

Métropole aidante a également été conviée pour participer à l'analyse des besoins sociaux pour les communes de Dardilly, Mions et Francheville. La coordinatrice a participé à une de ces trois réunions.

Formation de professionnels

L'équipe de métropole aidante a été sollicitée à plusieurs reprises pour intervenir dans des modules de formation à destination de professionnels en lien avec les aidants, afin de parler de l'accompagnement des proches aidants et du fonctionnement de métropole aidante.

En 2021, deux modules ont été animés par une accueillante de métropole aidante, à l'intention d'étudiants en formation d'Accompagnant Educatif et Social (AES) à l'école **Simon Rousseau**.



Maison Départementale et Métropolitaine des Personnes Handicapées (MDMPH)

Une convention entre la MDMPH et l'association métropole aidante a été signée le 27 octobre 2021. De nombreux acteurs du collectif métropole aidante sont également conventionnés avec la MDMPH.

L'équipe d'accueil a visité le lieu métropole aidante, afin d'orienter les aidants en lien avec la MDMPH vers ce lieu ressource pour eux.

Les missions et le fonctionnement de métropole aidante ont été présenté à la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH).

Un travail autour du volet F du dossier MDMPH, consacré à l'aidant, est en cours de réalisation afin de repérer et accompagner de manière systématique tout aidant ouvrant un dossier MDMPH. Une articulation est également assurée avec les Maisons de la Métropole qui assurent le suivi des dossiers MDMPH adultes.

Les Hospices Civils de Lyon (HCL)

L'année 2021 a permis de finaliser la convention avec les Hospices Civils de Lyon ; sa signature interviendra dans le premier trimestre 2022. L'enjeu est de reconnaître l'aidant comme un partenaire de l'équipe de soins, sans pour autant l'assimiler à un professionnel de santé.

A cette fin, la convention fixe plusieurs objectifs : identifier les acteurs et le maillage territorial dans le domaine de l'aide aux aidants, identifier en interne aux HCL qui est l'aidant et sensibiliser et former les professionnels à son importance pour faire évoluer la culture institutionnelle.

Congrès francophone sur le répit et l'accompagnement des aidants



La Fondation France Répit organise en mars 2022 la troisième édition du Congrès francophone sur le répit et l'accompagnement des aidants.

Métropole aidante fait partie du comité d'organisation ainsi que du Conseil Scientifique de ce Congrès.

Un atelier consacré à la question des « Territoires aidants » pour développer des réponses de proximité dans l'accompagnement des proches aidants sera animé par la coordinatrice de métropole aidante.

Programme "Shake You"

Créée en 2015, l'association Shaker by Waoup est une association d'intérêt général basée à Lyon, dont la mission est d'ouvrir des opportunités pour tous par la créativité

et l'entrepreneuriat, autour des défis de société, afin d'aider les individus à redessiner un avenir professionnel positif.

Le programme « Shake You » propose un parcours de 100 jours de remobilisation professionnelle en s'appuyant sur la méthode entrepreneuriale et la conduite de projet. La promotion n°8 lancée le 6 octobre 2021, à l'occasion de la Journée Nationale des Aidants, réserve des places à **d'anciens aidants** qui souhaitent (re)trouver une place dans le monde professionnel.

Participation à des instances et groupes de travail

Conseil départemental-métropolitain de la citoyenneté et de l'autonomie (CDMCA)

L'association métropole aidante a été conviée à siéger au CDMCA qui s'est réuni à deux reprises en 2021 :

- Au collège des représentants des usagers retraités, personnes âgées, de leurs familles et proches aidants, dans la formation spécialisée pour les questions relatives aux personnes âgées.
- Au collège des représentants des usagers, dans la formation spécialisée pour les questions relatives aux personnes en situation de handicap.



Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS)

Métropole aidante participe aux différents groupes de travail organisés par la DGCS, direction d'administration centrale du ministère des Solidarités et de la Santé

- Suivi de la stratégie nationale « Agir pour les aidants » lancée fin 2019
- Définition du cadre national d'orientations sur les solutions de répit, diffusé en mars 2021
- Rédaction du guide des solutions de répit proches aidants, publié en décembre 2021
- Revue permanente des normes et simplification des démarches pour les aidants

Diplôme Universitaire "proche aidance"

Le Centre Hospitalier psychiatrique du Vinatier a convié métropole aidante au comité pédagogique du Diplôme Universitaire « proche-aidance » coordonné par le Docteur Mélanie Dautrey.

Ce diplôme a pour objectif d'harmoniser le langage des usagers, des familles et des soignants dans une démarche de consensus dynamique afin d'améliorer la qualité de vie des usagers et de leurs familles.



4

Indicateurs
d'activité

Activité réalisée en 2021

Les chiffres présentés dans ce rapport sont issus de données d'activité collectées entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2021.

Nombre d'aidants accompagnés par métropole aidante

Malgré la crise sanitaire, 425 aidants ont été accompagnés par métropole aidante en 2020. Le moyen de contact privilégié est le téléphone, du fait de l'éloignement géographique et des contraintes sanitaires.

Temps moyen d'échange avec les aidants



Téléphone :
10 minutes



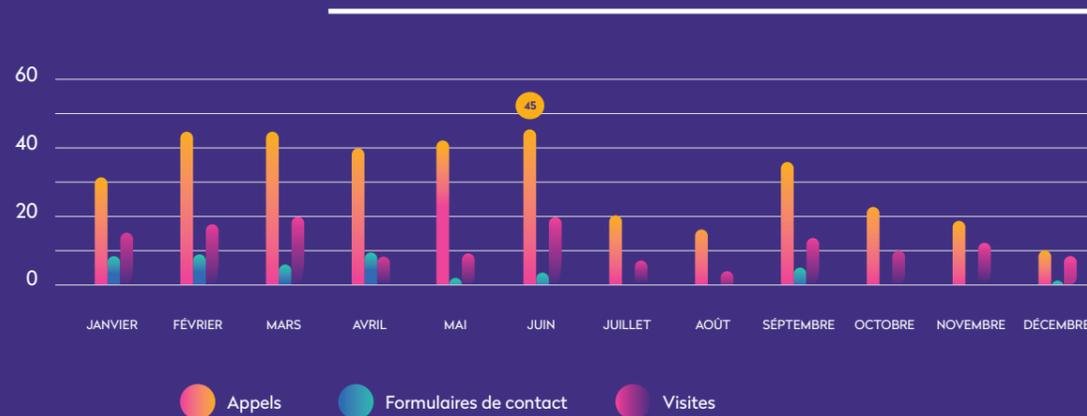
Visites :
30 minutes



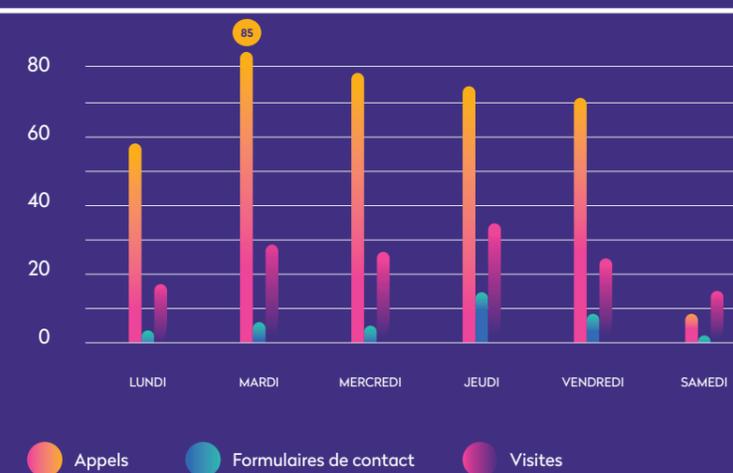
La majorité des aidants contactent métropole aidante par téléphone. Outre les contraintes liées à la pandémie toujours présente en 2021, cette pratique tient beaucoup au peu de temps que les aidants peuvent consacrer à leurs démarches et à leur éloignement géographique du lieu d'accueil.

A ces 558 aidants qui sont entrés en contact directement avec métropole aidante, s'ajoutent **155 professionnels** qui ont contacté métropole aidante pour parler de situations et trouver des renseignements sur les solutions de répit vers lesquelles orienter les aidants.

Évolution des sollicitations par mois



Affluence en fonction des jours de la semaine



La moyenne d'appel par jour est stable, il n'y a pas de pic d'affluence particulier. En revanche, les aidants sollicitent pour l'instant très peu les samedis matin.

Affluence en fonction des créneaux horaires



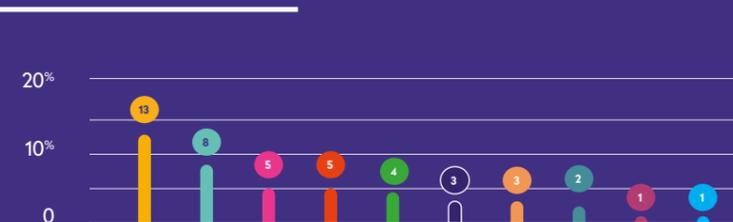
76%

des aidants sollicitent métropole aidante pour la première fois.

24%

reviennent vers métropole aidante.

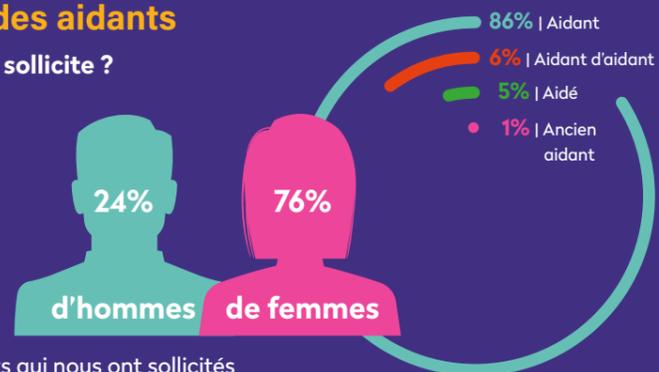
Nos principaux adresseurs



- Acteurs de métropole aidante
- Autres
- Travailleurs sociaux (MDM)
- Internet
- Hôpitaux / Cliniques
- Médias
- Passants
- Travailleurs sociaux hors MDM
- Médecins traitants/psychiatres
- Professionnels de proximité

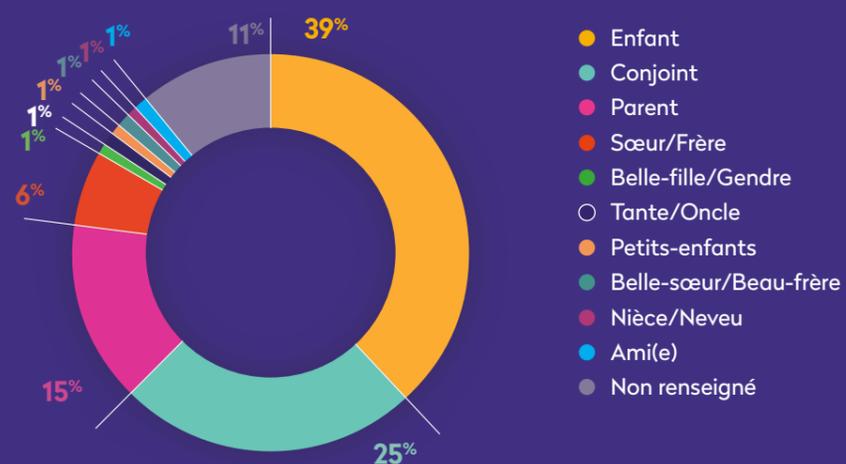
Profil des aidants

Qui nous sollicite ?



Les aidants qui nous ont sollicités ont entre 27 et 90 ans. L'âge moyen est de 47 ans.

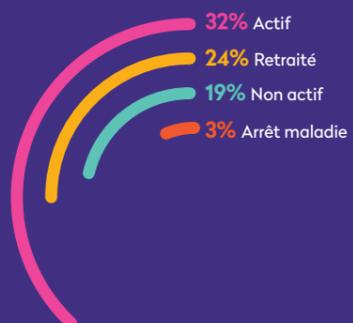
Lien de parenté



Situation de l'aidant

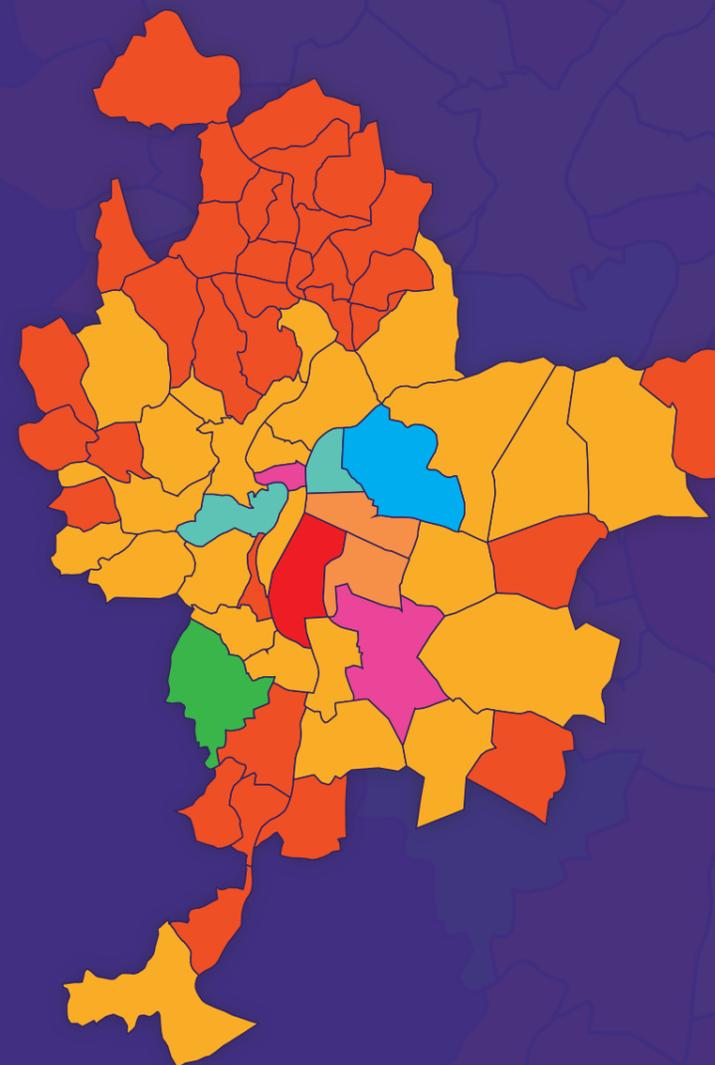
14%

des aidants accompagnent plusieurs proches à la fois



Lieu de résidence de l'aidant

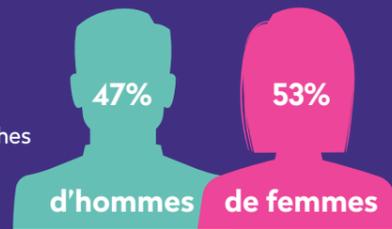
MÉTROPOLE DE LYON



Communes	%
Albigny-sur-Saône	0
Cailloux-sur-Fontaines	0
Charbonnières-les-Bains	0
Charly	0
Chassieu	0
Couzon-au-Mont-d'Or	0
Curis-au-Mont-d'Or	0
Fleurieu-sur-Saône	0
Fontaines-Saint-Martin	0
Fontaines-sur-Saône	0
Genay	0
Grigny	0
Irigny	0
Jonage	0
La Mulatière	0
Limonest	0
Lissieu	0
Marcy-l'Etoile	0
Mions	0
Montanay	0
Neuville-sur-Saône	0
Poleymieux-au-Mont-d'Or	0
Quincieux	0
Rochetaillée-sur-Saône	0
Saint-Cyr-au-Mont-d'Or	0
Saint-Didier-au-Mont-d'Or	0
Saint-Genis-les-Ollières	0
Saint-Germain-au-Mont-d'Or	0
Saint-Romain-au-Mont-d'Or	0
Sathonay-Camp	0
Sathonay-Village	0
Solaize	0
Vernaison	0
Bron	1
Caluire-et-Cuire	1
Champagne-au-Mont-d'Or	1
Collonges-au-Mont-d'Or	1
Corbas	1
Craponne	1
Dardilly	1
Décines-Charpieu	1
Écully	1
Feyzin	1
Francheville	1
Givors	1
Lyon 2	1
Lyon 4	1
Lyon 9	1
Meyzieu	1
Oullins	1
Pierre-Bénite	1
Rillieux-la-Pape	1
Sainte-Foy-lès-Lyon	1
Saint-Fons	1
Saint-Priest	1
Tassin-la-Demi-Lune	1
Vaulx-en-Velin	1
Hors Métropole de Lyon	1
Lyon 1	3
Vénissieux	3
Saint-Genis-Laval	4
Lyon 5	5
Lyon 6	5
Villeurbanne	6
Lyon 7	7
Lyon 3	8
Lyon 8	8
Non renseignés	13

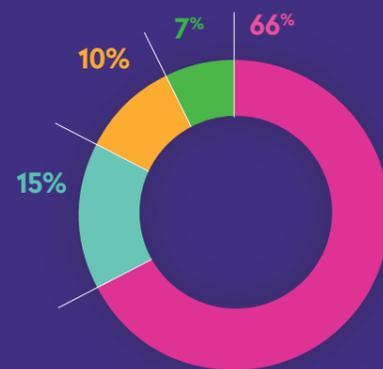
Profil des aidés

Les aidants qui nous ont sollicité s'occupent de proches âgés de 4 à 98 ans. L'âge moyen est de 55 ans.



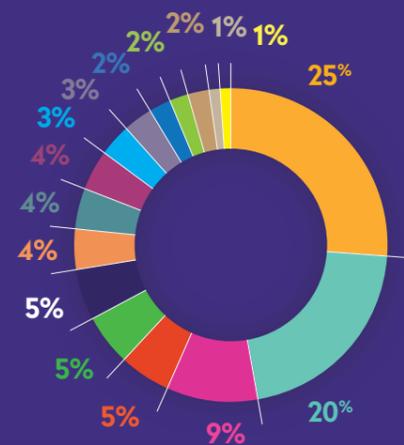
Situation du proche aidé

- Personne âgée
- Personne handicapée adulte
- Personne handicapée enfant
- Personne malade adulte



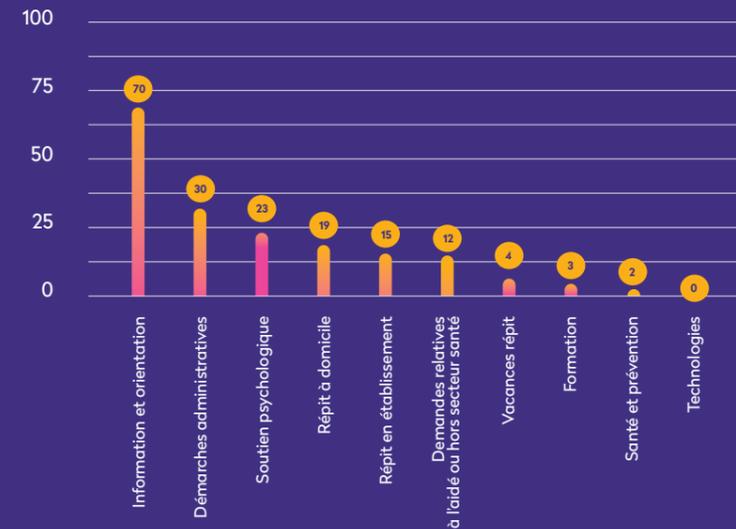
Affectation du proche aidé

- Perte d'autonomie
- Alzheimer et apparentées
- Troubles psychiques
- AVC/cérébrolésion
- Cancer
- TSA (y compris Asperger)
- handicap moteur
- Parkinson
- Handicap mental
- Maladie Alzheimer
- Polyopathologies
- Troubles du comportement
- Polyhandicap
- non renseigné
- Handicap sensoriel (visuel et auditif)
- Sclérose en plaques



Orientation réalisée par métropole aidante

Demande des aidants



92%

des aidants sont orientés vers des offres proposées par les membres du collectif métropole aidante

Comment qualifiez-vous votre expérience avec métropole aidante ?

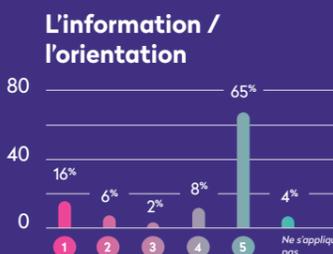
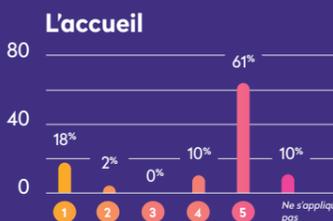


51 réponses

Satisfaction des aidants

Un questionnaire de satisfaction est envoyé aux aidants qui ont sollicité métropole aidante. La réponse est facultative.

Notes de 1 à 5



98%

des aidants recommanderaient métropole aidante à d'autres aidants

Qu'avez-vous apprécié ?

« J'ai trouvé à métropole aidante une écoute et prise en compte des problèmes rencontrés, puis des propositions pour des pistes à explorer pour mes parents et moi. Ce qui me permet de penser à des démarches possibles que je n'avais pas trouvées seule »

« L'accueil et la compétence »

« L'amabilité, la compréhension de ma demande, le professionnalisme de mon interlocuteur et sa réactivité »

« La qualité de l'écoute et la pertinence des mots »

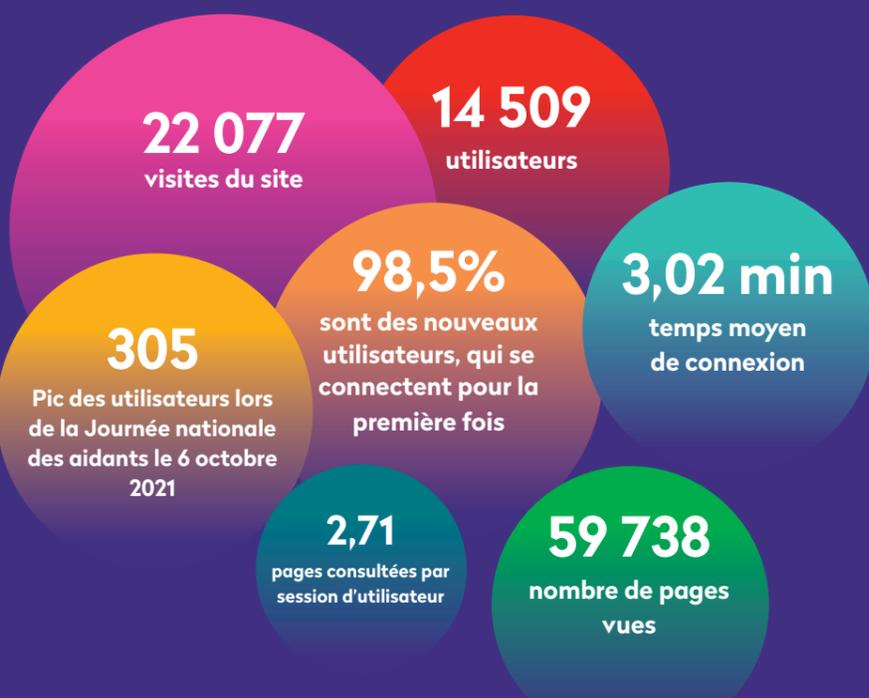
« Le premier contact téléphonique m'a encouragée pour venir et demander de l'aide ».

« L'écoute et le ressenti bienveillant de la personne au bout du fil qui m'a fait sentir moins seule dès le premier échange »

Site web

Fréquentation du site

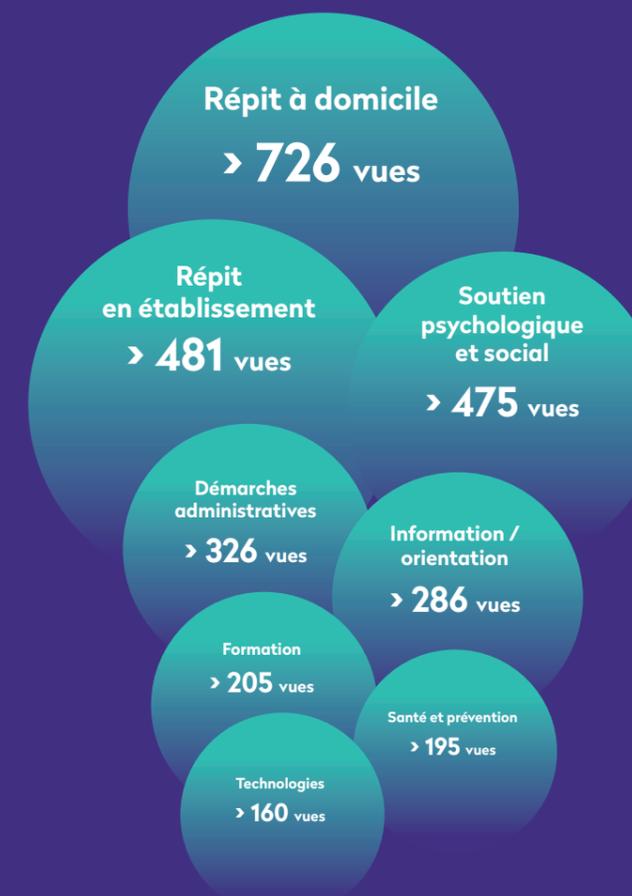
Les chiffres présentés ont été collectés du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021. Cependant, un problème technique a empêché de tracer 3 mois d'activité (juillet, août et septembre).



Top 5 pages les plus vues



Nombre de vues par page service



Comment les utilisateurs accèdent au site internet ?



55,1% se connectent sur le site en tapant l'adresse exacte

39,6% inscrivent des mots clés dans un moteur de recherche

3,2% cliquent sur des sites partenaires qui renvoient vers métropole aidante

2,1% par les réseaux sociaux (dont 50,95% par l'intermédiaire de LinkedIn et 46,46% par l'intermédiaire de Facebook).



5

Comptes
2021



Principaux indicateurs financiers

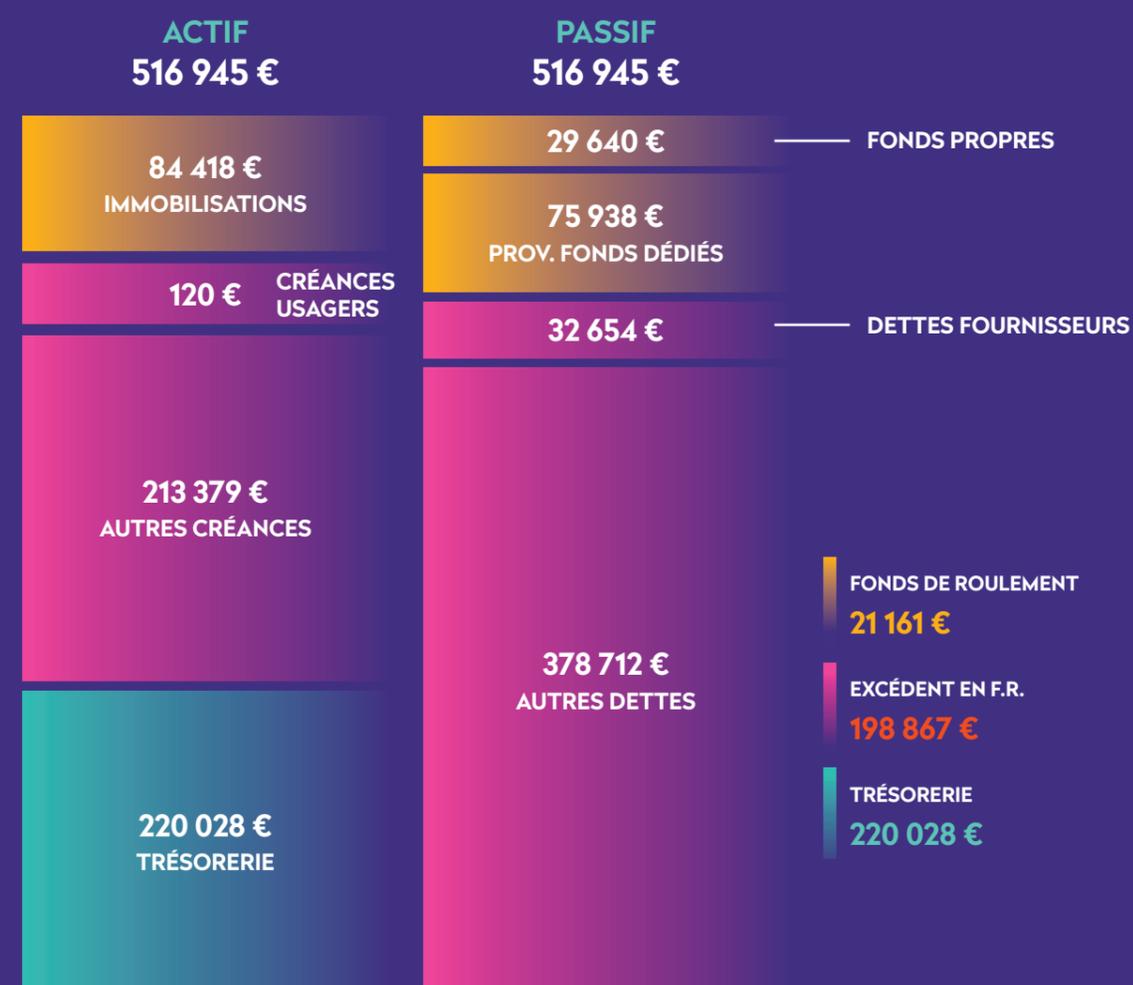
L'association en quelques chiffres au 31/12/21



Synthèse de l'activité

	2021	2019/20 (18 mois)
Produits d'exploitation	353 587 €	386 490 €
Autres produits	8 218 €	72 €
Charges de fonctionnement	160 230 €	188 176 €
Impôts et taxes	777 €	642 €
Charges de personnel	167 013 €	164 016 €
Dotations aux amortissement	21 990 €	19 075 €
Résultat d'exploitation	12 927 €	14 949 €
Résultat courant	12 927 €	14 949 €
Résultat exceptionnel	1 689 €	75 €
Résultat de l'exercice	14 615 €	15 024 €

BILAN AU 31/12/2021





6

— —
Perspectives
2022

Mieux repérer les aidants

Le principal enjeu de métropole aidante est de repérer et d'entrer en contact avec les aidants le plus en amont possible pour les accompagner au plus tôt dans leur rôle et prévenir les situations d'épuisement.

Les acteurs du collectif ont le souci constant d'apporter leur soutien aux aidants lors de moments clés de leur parcours, comme par exemple l'ouverture d'un dossier d'aide, l'hospitalisation du proche ou l'entrée en institution, ou encore la sollicitation d'une aide au domicile.

Il est essentiel que l'aidant ait des relais de proximité. A cette fin, tous les professionnels du territoire seront formés au repérage des aidants et à l'orientation vers des solutions de répit.

Métropole aidante entend développer de nouvelles actions de proximité (présence dans les CCAS et les Maisons de la Métropole, chargé d'information et d'orientation itinérant, etc.) en 2022, afin d'aller à la rencontre des aidants au plus proche de leur lieu de vie et de leur quotidien.

Centre ressource documentaire

La littérature relative aux aidants est aujourd'hui nombreuse et aucun centre de ressource documentaire de référence n'existe en France.

Un groupe de travail interne à métropole aidante a établi une note de cadrage pour la réalisation d'une étude de faisabilité de ce projet d'unité documentaire. Il a été retenu de travailler en partenariat avec l'Ecole Nationale Supérieure de Sciences de l'information et des Bibliothèques (ENSSIB) basée à Lyon.

Des étudiants de master vont réaliser l'étude de faisabilité au premier semestre 2022.

Outil d'évaluation

Dans le cadre du programme de recherche scientifique de la Fondation France Répit, un outil d'évaluation du risque d'épuisement de l'aidant est construit. Une vingtaine de questions permettent d'évaluer, grâce à des algorithmes scientifiques et différentes échelles d'analyses, le niveau de risque d'épuisement d'un aidant.

L'objectif de cet outil est d'objectiver la situation vécue, de faire prendre conscience à l'aidant de l'importance de son rôle et de mesurer l'impact qu'il peut avoir sur sa santé physique et psychique. Il pourra être utilisé par des professionnels qui ont besoin d'évaluer la situation de l'aidant pour l'orienter vers les solutions de répit les plus adaptées.

Métropole aidante a participé aux travaux de recherche ainsi qu'à la construction du livrable de cet outil. Il sera mis en ligne sur le site internet au premier semestre 2022 et testé sur une cohorte d'aidants et d'acteurs de métropole aidante.

Une application sera disponible en octobre 2022.

Label

Les premières réflexions autour de la construction de métropole aidante avaient fait émerger la nécessité d'une démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu aux proches aidants.

Un référentiel présentant les caractéristiques qualité que les structures doivent mettre en œuvre et le processus de labellisation a été livré en septembre 2019. Le contexte sanitaire n'a pas permis sa mise en œuvre immédiate, mais un plan d'action va être construit en 2022 pour la mise en place et le suivi de ce label.

Il sera proposé à quelques adhérents, dans le cadre d'une expérimentation accompagnée par des professionnels de la démarche Qualité.

Pérenniser le dispositif

L'année 2022 doit permettre de consolider le dispositif métropole aidante pour les années à venir. Les conventions pluriannuelles de financement seront finalisées au premier semestre afin d'assurer la poursuite du fonctionnement de la structure et son développement au service des proches aidants du territoire.



—
292, rue Vendôme - 69003 Lyon
Tél. : 04 72 69 15 28
contact@metropole-aidante.fr
www.metropole-aidante.fr

