

# approches

## l'app qui vient en aide aux proches aidant.e.s

Tous les services à portée de main –  
également dans votre région!



Navigation simple  
et intuitive



Les **proches aidant-e-s** jouent un rôle central dans le domaine médico-social: ils et elles s'occupent régulièrement de personnes de leur entourage atteintes dans leur santé ou leur autonomie. Cela peut être contraignant. Les proches aidant-e-s organisent et coordonnent une diversité de **services** pour les personnes dont ils et elles s'occupent, et pour alléger leur propre engagement. Il est compliqué de se repérer dans une offre fragmentée. L'**offre approches** aide les proches aidant-e-s au moyen d'une app mobile et d'une ligne téléphonique en leur donnant un accès centralisé et facilité aux services existants via ces deux canaux.

## La plus-value d'*approches*

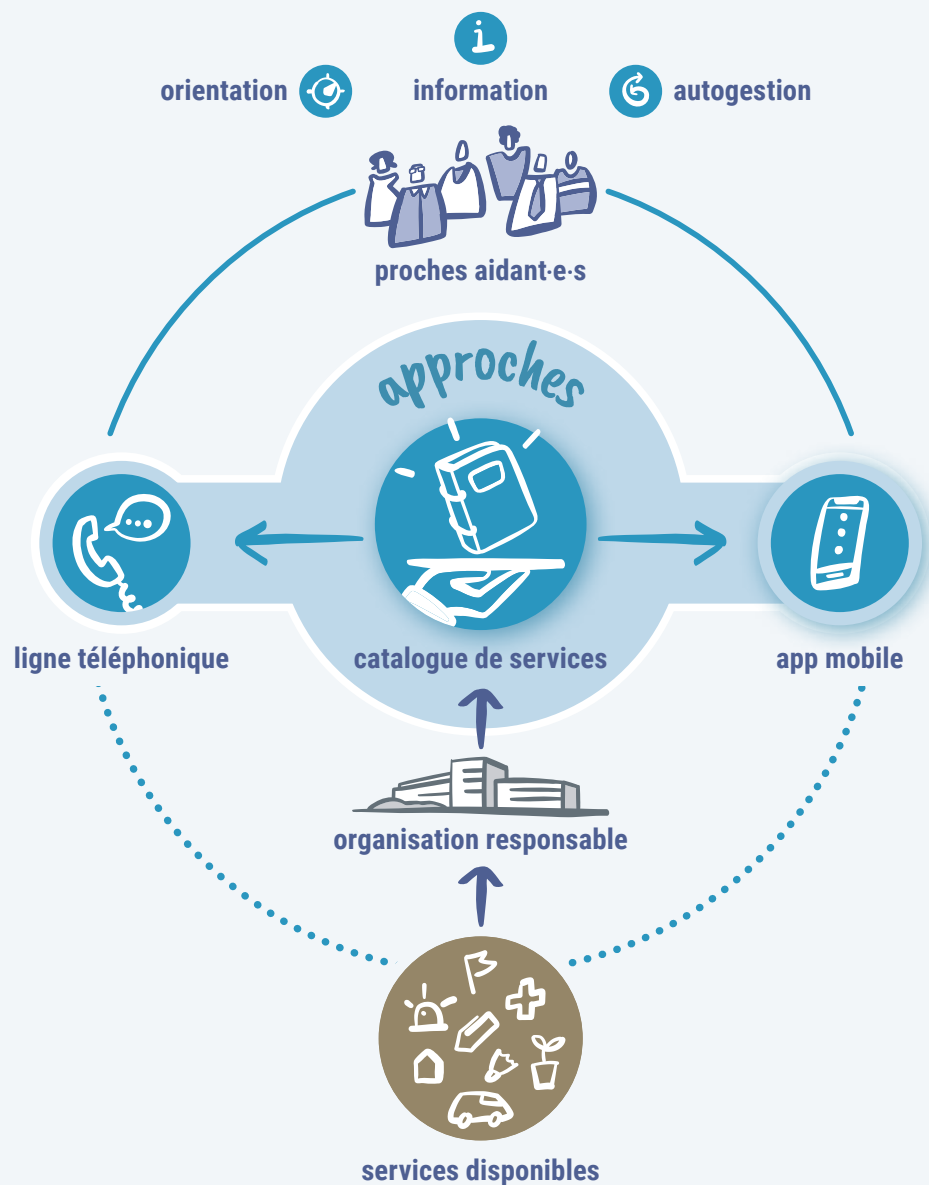
- centralisation des informations utiles aux proches aidant-e-s
- accès rapide et fiable aux services dans les différentes régions
- informations disponibles 24h/24 et 7j/7
- utilisation simple et intuitive de l'app
- stockage des données en toute sécurité sur une plateforme suisse d'utilité publique
- autogestion visant à alléger la charge des proches aidant-e-s
- conseil personnalisé par téléphone pour des situations complexes



Informations  
disponibles  
24h/24 et 7j/7

- 1 Les proches aidant-e-s
- 2 Les services proposés dans la région
- 3 Le catalogue de services
- 4 L'organisation responsable
- 5 La ligne téléphonique
- 6 L'app mobile *approches*
- 7 La structure et les objectifs de l'app *approches*
- 8 L'app *approches* dans votre région

L'app *approches* a été développée dans le canton de Neuchâtel avec le soutien de Promotion Santé Suisse et s'intègre dans le paysage cantonal de l'offre de soins. Ce document présente ce modèle et les possibilités de multiplication dans d'autres cantons ou régions.



## Vue d'ensemble d'approches

L'offre *approches* comprend une app mobile, un numéro gratuit de renseignement par téléphone ainsi qu'un catalogue de services. Elle propose aux proches aidant-e-s un accès facile et fiable aux services et informations disponibles, et les soutient dans leur autogestion.

Le **catalogue de services** répertorie de manière centralisée les informations qui sont mises à disposition par les acteurs d'une région concernée.

L'**app** *approches* permet, à toute heure, un accès rapide aux informations. En facilitant la recherche d'offres adaptées et en soutenant les proches aidant-e-s dans leur autogestion, elle permet de les soulager dans leur quotidien et de prévenir leur épuisement.

Une **ligne téléphonique** vient compléter l'offre. Ce numéro gratuit permet aux proches aidant-e-s d'obtenir des informations spécifiques en fonction de leurs besoins et, le cas échéant, les oriente vers le service adapté. L'app *approches* peut également être associée à un service téléphonique déjà existant.

L'app *approches* **aide les proches aidant-e-s** sur trois aspects :

Elle fournit aux proches aidant-e-s des **informations** pertinentes et fiables, rédigées par des professionnel-le-s. Celles-ci abordent notamment les questions juridiques relatives aux droits des proches aidant-e-s et les éventuelles aides sociales et financières.

Elle permet aussi de s'**orienter** face à la multiplicité et diversité des services disponibles et d'en connaître les prestations, les horaires d'ouverture, les tarifs et les possibilités de remboursement.

Enfin, elle aide les proches aidant-e-s à évaluer et **autogérer** leur situation personnelle non seulement en facilitant l'organisation et la coordination, mais également en les sensibilisant à leur propre charge.



Accès direct  
à l'app *approches*

- 1 Les proches aidant-e-s
- 2 Les services proposés dans la région
- 3 Le catalogue de services
- 4 L'organisation responsable
- 5 La ligne téléphonique
- 6 L'app mobile *approches*
- 7 La structure et les objectifs de l'app *approches*
- 8 L'app *approches* dans votre région

L'app *approches* a été développée dans le canton de Neuchâtel avec le soutien de Promotion Santé Suisse et s'intègre dans le paysage cantonal de l'offre de soins. Ce document présente ce modèle et les possibilités de multiplication dans d'autres cantons ou régions.

# 1 Les proches aidant·e·s

## De quoi s'agit-il ?

En Suisse, le nombre de proches aidant·e·s est estimé à environ 600 000 personnes; il peut s'agir de conjoint·e·s, de parents, d'enfants, d'ami·e·s ou encore de voisin·e·s. Leur engagement – qui représente environ 63 millions d'heures de travail non rémunéré – est d'une importance systémique pour le secteur médico-social. Pour soulager leur quotidien, ils et elles ont besoin de soutien et d'aide dans la coordination des services et la maîtrise de leur charge.



## Plus-value

- *approches* aide les proches aidant·e·s, via l'app disponible à toute heure, à trouver des prestations adaptées aux personnes aidées et à eux-mêmes et les sensibilise à leur propre charge
- De plus, une ligne téléphonique est à leur disposition aux heures de bureau pour les renseigner en cas de questions complexes

## Prérequis

- Les proches aidant·e·s ont des profils hétérogènes et ne se perçoivent pas toujours comme tel·le·s.
- La sensibilisation leur permet d'identifier leur rôle et de choisir les services adaptés
- Une politique cantonale ou régionale qui favorise le soutien aux proches aidant·e·s contribue de manière essentielle à la réussite du modèle proposé
- L'implication participative des proches aidant·e·s et des acteurs du réseau favorise le déploiement d'*approches*

### Dans le canton de Neuchâtel

Dans la Loi sur l'accompagnement et le soutien à domicile, le canton de Neuchâtel inscrit sa volonté de soutenir les proche aidant·e·s et favorise depuis le développement des services adéquats.

# 2 Les services proposés dans la région

## De quoi s'agit-il ?

Dans les différentes régions, les services recherchés ou utilisés par les proches aidant·e·s concernent l'aide et les soins à domicile, le ménage, les démarches administratives, les transports ou des mesures visant à les décharger. Ils sont proposés par des acteurs du réseau publics ou privés dans différents domaines d'activité. Ils sont souvent peu coordonnés entre eux.



## Plus-value

- Un portail d'information sur l'ensemble des services proposés aux bénéficiaires et aux proches aidant·e·s dans la région
- Les proches aidant·e·s peuvent accéder facilement et rapidement aux services concernés
- Les acteurs du réseau disposent ainsi également d'une vue d'ensemble sur les offres existantes

## Prérequis

- Pour que les offres disponibles soient visibles et accessibles sur *approches*, les services doivent être nécessairement répertoriés dans un catalogue qui leur est dédié
- Ceci implique un certain degré de coordination entre les acteurs du réseau dans le canton concerné

### Dans le canton de Neuchâtel

Le Service cantonal de la santé publique a mis en place une commission stratégique et opérationnelle pour les proches aidant·e·s qui favorise la coordination de l'ensemble des acteurs proposant des services destinés aux proches aidant·e·s. Ces commissions ont été impliquées et intégrées au processus de développement de l'offre *approches*.

## 3 Le catalogue de services



### De quoi s'agit-il ?

Le catalogue de services constitue la base de référence de l'app et de la ligne téléphonique. Les informations sur les services proposés sont réunies dans une base de données : elles précisent en quoi consistent les services, qui les propose, quand et comment ils sont accessibles, combien ils coûtent et, le cas échéant, comment ils peuvent être remboursés. Les services peuvent être filtrés par région. Un contrôle et une actualisation des informations garantit leur fiabilité.

### Plus-value

- Les informations existantes sur les services proposés dans la région sont centralisées
- Une synchronisation avec des bases de données ou l'importation à partir de bases de données existantes est possible
- L'accès aux informations et aux services en fonction des besoins est ainsi facilité

### Prérequis

- Définir les critères et le choix des services à intégrer
- Identifier les informations à fournir pour chacun des services (description, horaires d'ouverture, numéro de téléphone, coûts, remboursement)
- Définir les processus de gestion et de maintenance du catalogue de services afin qu'il soit régulièrement actualisé et que le contenu soit conforme aux normes de qualité

### Dans le canton de Neuchâtel

La collecte d'informations a été réalisée par des professionnel-le-s qui connaissent le domaine des proches aidant-e-s. Leur expertise a permis de sélectionner et de répertorier les services en termes de prestations, d'exigences et de normes de qualité.

## 4 L'organisation responsable

### De quoi s'agit-il ?

L'organisation responsable, qui travaille idéalement sur mandat public, est porteuse de l'offre *approches* et coordonne les parties prenantes. Elle est un point de contact, déploie l'offre, gère le catalogue de services et organise le flux d'informations. Elle assure en outre une synchronisation régulière entre le catalogue et l'app.



### Plus-value

- L'organisation responsable présente avec *approches* un aperçu complet et actuel des offres de services disponibles dans une région définie
- La centralisation des offres de services permet aux proches aidant-e-s d'accéder facilement aux services requis
- L'organisation responsable peut évaluer des indicateurs sur les besoins et les habitudes d'utilisation des proches aidant-e-s à des fins de planification des services

### Prérequis

- Pour constituer et gérer le catalogue de services, des ressources adéquates doivent être mises à disposition
- Une position indépendante, des compétences pertinentes et une coopération avec les acteurs renforcent la confiance et la collaboration au sein du réseau
- Pour la planification et la gestion, il peut être utile de connaître les acteurs, les services et les besoins des proches aidant-e-s

### Dans le canton de Neuchâtel

Le Service cantonal de la santé publique a mandaté AROSS (Accueil Réseau Orientation Santé Social), un établissement autonome de droit public. AROSS oriente et informe la population en fonction des besoins sur le réseau des acteurs, actualise régulièrement le catalogue des prestations et gère le service téléphonique.

## 5 La ligne téléphonique



### De quoi s'agit-il ?

La ligne téléphonique offre un moyen supplémentaire de prise de contact, en plus de l'app. Ce service téléphonique informe et oriente les proches aidant-e-s concernant l'offre de services existante dans le cadre d'un échange téléphonique. Dans des situations complexes, d'urgence ou d'épuisement, il peut en outre être un point de contact rapide et simple pour les proches aidant-e-s afin de les orienter vers des services appropriés.

### Plus-value

- La ligne téléphonique est un canal d'information direct et individualisé qui peut être utilisée comme alternative ou en complément de l'app
- Elle propose une réponse sur mesure et personnalisée aux questions complexes des proches aidant-e-s et répond ainsi à un besoin primordial de certain-e-s proches aidant-e-s

### Prérequis

- L'exploitation d'une ligne téléphonique requiert du personnel spécialisé (bonnes connaissances des proches aidant-e-s et du réseau de prestataires, compétences en matière d'écoute et de conseil) ainsi qu'une infrastructure technique
- La ligne téléphonique peut être nouvellement créée ou intégrée dans une offre déjà existante de la région
- L'accès au catalogue de services peut se faire pendant la conversation téléphonique via l'app *approches*

### Dans le canton de Neuchâtel

La ligne téléphonique cantonale *Proches Info NE* est accessible les jours ouvrables aux heures de bureau et est utilisée environ une fois par semaine. En plus des conseils spécifiques concernant les aides financières ou le soutien quotidien, il est important pour les appellant-e-s que leurs préoccupations et leurs demandes soient écoutées.

## 6 L'app mobile *approches*



### De quoi s'agit-il ?

L'app *approches* permet aux proches aidant-e-s d'être informé-e-s et orienté-e-s 24h/24 et 7j/7 de manière ciblée sur les services disponibles par région. Par ailleurs, l'app fournit des informations approfondies sur des sujets pertinents, ainsi que la possibilité d'évaluer et de réfléchir à sa propre situation au moyen de questionnaires.

### Plus-value

- Canal d'informations direct et simple d'utilisation, disponible 24h/24 et 7j/7 qui s'adresse aux proches aidant-e-s ainsi qu'aux professionnel-le-s
- Mise à disposition d'informations fiables et actualisées garantie
- Orientation dans la prise en charge quotidienne facilitée
- Suivi personnalisé de la charge des proches aidant-e-s permettant d'éviter leur épuisement

### Prérequis

- Mise à disposition de l'app et gestion de données sécurisée par le biais de la plateforme suisse à but non lucratif MIDATA
- Promotion active de cette offre numérique par le biais de canaux analogiques et numériques (presse quotidienne, télévision/radio, médias sociaux, etc.)
- Maintenance technique de l'app assurée par la Haute école spécialisée bernoise (BFH), éditeur de l'app

### Dans le canton de Neuchâtel

Un groupe d'utilisateurs et utilisatrices a été impliqué dans le processus de développement. L'app a ainsi pu être adaptée en fonction des besoins des proches aidant-e-s de la région, renforçant ainsi son utilité. De plus, la bonne visibilité de l'organisation responsable accroît la confiance dans l'offre.

# 7 La structure et les objectifs de l'app *approches*

L'app est conçue en tant qu'outil de soutien simple, utilisable de manière autonome par les proches aidant-e-s. L'accès facile aux **informations** pertinentes les aide à s'**orienter** dans le réseau hétérogène des services. En outre, l'app propose des outils sécurisés permettant aux proches aidant-e-s d'évaluer leur charge individuelle et de les soutenir dans leur **autogestion**.



## FAQ

Les proches aidant-e-s trouveront dans la rubrique «questions/réponses» des informations détaillées et fiables sur différents sujets. Une adaptation à la région concernée est possible.

## Catalogue de services

La rubrique «services» de l'app *approches* permet de consulter le catalogue de services d'une région spécifique. Le catalogue est adapté selon la définition de l'organisation responsable, la région et le portefeuille de services et peut ensuite être transféré dans l'app. L'app peut ainsi être aisément adaptée à des contextes différents. Toutefois, l'app est utile uniquement si elle est associée à un catalogue bien structuré et actualisé régulièrement.

## Évaluation de la charge

Pour pouvoir évaluer le temps investi et la charge du proche aidant et de la proche aidante dans la rubrique «ma situation», il est nécessaire d'ouvrir un compte sur la plateforme MIDATA. Celle-ci garantit une gestion sécurisée des données personnelles, conformément aux normes de protection les plus élevées en la matière.

## Recherche

L'app *approches* offre également la possibilité d'utiliser des données anonymisées à des fins de recherche. Les propriétaires d'un compte MIDATA peuvent autoriser ou refuser l'utilisation de leurs données personnelles à des fins de recherche. La condition pour une utilisation de ces données dans un cadre de recherche est que l'app ait une diffusion

suffisamment large et que les utilisateurs et utilisatrices soient convaincu-e-s de remplir régulièrement les questionnaires. L'expérience du projet pilote neuchâtois a montré que les utilisateurs et utilisatrices sont favorables à contribuer à des projets de recherche utiles.



## questions / réponses

Cette rubrique rassemble les questions fréquemment posées (FAQ) sur des thèmes tels que le logement, la santé, les aspects financiers ou juridiques. Elle aide les proches aidant-e-s à s'orienter.

## services

Cette rubrique permet aux proches aidant-e-s et aux professionnel-le-s du domaine de s'informer sur l'ensemble des services disponibles dans la région définie.

## ma situation

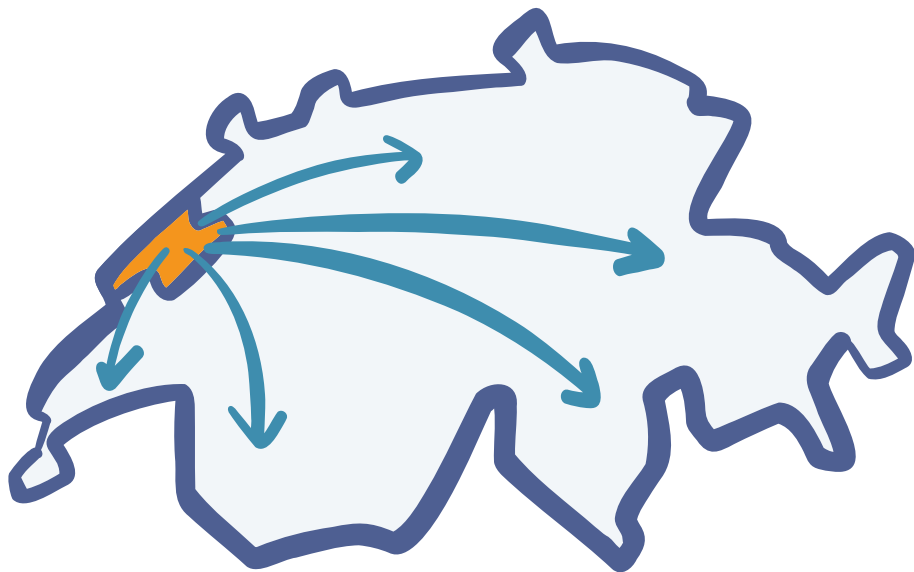
Pour l'autogestion, cette rubrique propose trois questionnaires destinés aux utilisateurs et utilisatrices enregistré-e-s. Ils permettent d'évaluer et de réfléchir régulièrement à leur engagement, au temps qu'ils y consacrent ainsi qu'à leur charge personnelle.



## 8 L'app *approches* dans votre région

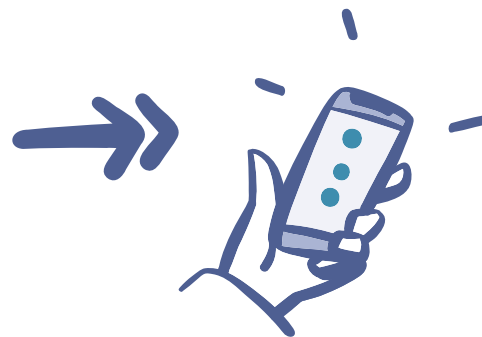
### Comment utiliser l'app *approches* dans votre région ?

L'app *approches* peut être facilement déployée dans d'autres régions. Un nouveau catalogue de services est créé pour votre région en utilisant des bases de données existantes, et si souhaité, avec la participation des acteurs et actrices du réseau de votre région. Sitôt le catalogue de services constitué et la synchronisation avec l'app effectuée, il peut être consulté par les proches aidant-e-s et les professionnel-le-s du domaine médico-social de votre région.



### Plus-value de l'app dans votre région

- L'app offre aux proches aidant-e-s et aux professionnel-le-s dans le domaine de l'accompagnement et le soutien à domicile de votre région un aperçu complet des services disponibles
- La visibilité des services disponibles dans votre région est accrue, l'exploitation des offres est optimisée et les proches aidant-e-s sont mieux soutenu-e-s dans leur engagement au quotidien
- La création d'un réseau réunissant des acteurs de votre région peut vous aider à identifier des besoins et des lacunes, et à faire une planification ciblée de l'offre



### Prérequis pour réussir le déploiement de l'app dans votre région

- Une région de soins définie et idéalement un mandat de prestation
- Une organisation responsable appropriée qui connaît idéalement le groupe cible des proches aidant-e-s et le paysage cantonal de l'offre de services, et qui travaille sous mandat public
- Une organisation responsable de la mise en place et de la maintenance du catalogue de services, de la rubrique « questions / réponses » ainsi que de la collaboration avec l'éditeur de l'app
- Une organisation responsable qui se charge de l'élaboration du contenu du catalogue de services et de ses aspects techniques, éventuellement en utilisant des bases de données existantes, et organise sa maintenance à long terme





- Une analyse du réseau des acteurs et des proches aidant-e-s de votre région s'avérera éventuellement nécessaire: en les impliquant dès le départ, vous les motiverez à participer
- Une adaptation en continu des services proposés est indispensable en fonction de l'offre disponible dans votre région – par ailleurs, les données d'utilisation anonymisées de l'app peuvent contribuer à une meilleure adéquation entre l'offre et la demande
- Une communication régulière et une diffusion large, au moyen de publications répétées dans les médias, les réseaux sociaux ou lors d'événements, permet de faire connaître l'app
- Il est reconnu que les proches aidant-e-s ne se considèrent souvent pas comme tels – un travail de communication répété est donc nécessaire auprès du groupe cible des proches aidant-e-s.

#### ■ Coûts du projet et de fonctionnement

Développée dans le cadre d'un projet pilote dans le canton de Neuchâtel, l'app *approches* peut être déployée dans d'autres régions avec un investissement financier relativement faible. L'investissement le plus important concerne la création du catalogue de services et la mise à disposition de la ligne téléphonique. Les coûts récurrents comprennent les activités de communication, la maintenance de l'app et du catalogue ainsi que les frais d'utilisation de la plateforme de données MIDATA. Ces coûts dépendent de la taille de la région et du nombre de régions qui mettent cette app à disposition de leur population.

## Cette app vous intéresse ?

### Pour en savoir plus ...

#### ... sur l'organisation et les objectifs de cette offre, contactez :

Vincent Huguenin-Dumittan  
Chef du Service de la santé publique  
du canton de Neuchâtel

Tél. 032 889 62 00  
[Service.SantePublique@ne.ch](mailto:Service.SantePublique@ne.ch)

#### ... sur les questions techniques, les fonctionnalités de l'app et la structure formelle du catalogue de services, contactez :

Prof. Serge Bignens  
Co-dirigeant de l'Institut pour la santé numérique centrée sur le patient à la Haute école spécialisée bernoise (BFH), professeur d'informatique médicale du Département Technique et informatique  
[serge.bignens@bfh.ch](mailto:serge.bignens@bfh.ch)

### Plus d'infos sur le projet



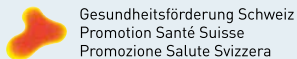
[www.approches.ch](http://www.approches.ch)



# approches

*aider les proches aidants*

Tous les services à portée de main –  
également dans votre région!



Ce projet est soutenu par Promotion Santé Suisse. Il est porté par le canton de Neuchâtel et a été développé par les départements Technique et informatique, Santé et Travail social de la Haute école spécialisée bernoise (BFH) en collaboration avec la coopérative spécialisée dans la gestion des données personnelles MIDATA.