

## ANA AIS : RÉPIT SUR DEMANDE POUR LES PROCHES AIDANTS D'ÂÎNÉS EN GUADELOUPE NOVEMBRE 2023

### FAITS SAILLANTS

Dans un département français d'outre-mer, plus précisément en Guadeloupe, un dispositif ANAAIS de répit sur demande a été expérimenté par l'Association Aidons nos Aînés et nos aidants (A3A) afin de répondre à un besoin de répit flexible et de courte durée à domicile exprimé par les proches aidants d'aînés (PAA). Le dispositif ANAAIS :

- Est un dispositif efficient coconstruit avec des partenaires
- S'appuie sur des outils numériques simples :
  - L'application ANAAIS-Mobile est destinée aux proches aidants qui expriment un besoin de répit atypique ou flexible et de courte durée à domicile, ainsi qu'aux relayeurs qui souhaitent répondre aux demandes selon leurs disponibilités. Elle permet à un PAA de « commander un répit » en ligne
  - La plateforme de gestion ANAAIS est destinée aux gestionnaires d'organismes œuvrant dans le domaine médico-social. Elle permet aux gestionnaires de faire le suivi, d'éditer les rapports pertinents en temps réel, de contrôler la qualité des prestations et de répondre au besoin d'efficience en automatisant la facturation, la comptabilisation des heures de répit et les statistiques
- Facilite la mise en lien direct d'un PAA avec un relayeur/intervenant à domicile et l'adaptabilité aux besoins des gestionnaires, de la dyade aidant-aidé et des relayeurs
- Fait l'objet au Québec d'un projet de recherche initié par l'équipe de la Pr Véronique Provencher de l'Université de Sherbrooke (UdeS)

### OBJECTIFS

#### Objectif général

- Lutter contre l'épuisement des PAA

#### Objectifs spécifiques

- Répondre aux besoins des PAA
- Offrir un dispositif favorisant l'accessibilité au service de répit flexible
- Simplifier le processus de demande de répit
- Favoriser la mise en lien direct entre le PAA et le relayeur
- Permettre aux relayeurs de répondre aux demandes de répit en fonction de leurs disponibilités et de leur proximité géographique

### CLIENTÈLE

Admissibilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PAA</li> </ul>
Volumétrie	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilisation de la plateforme ANAAIS par 36 dyades (proches aidants et sa personne aînée en perte d'autonomie) et 7 relayeurs</li> <li>▪ Temps moyen des interventions : 2-3 heures</li> <li>▪ 285 interventions sur 5 territoires différents pendant 6 mois</li> <li>▪ 861 heures totales de répit sur les 6 mois d'implantation pilote</li> </ul>
Problématiques fréquentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manque de flexibilité des services de répit présents sur les territoires</li> <li>▪ Difficulté d'accessibilité aux services de répit au moment voulu par les PAA</li> </ul>

### PROCESSUS ET ACTIVITÉS

Le dispositif ANAAIS permet à un proche aidant de « commander un répit » et d'être mis en lien directement avec un relayeur/intervenant à domicile grâce à une application mobile. Il s'agit d'un outil de gestion répondant aux besoins des proches aidants en matière de répit flexible et favorisant l'efficience des services. Cette combinaison d'outils numériques, à laquelle s'ajoute un accompagnement du milieu prestataire de services de répit, rend possible cette innovation sociale organisationnelle.

La mise en place du dispositif ANAAIS comprend un volet organisationnel et un volet technologique :

- Le volet organisationnel en Guadeloupe était assuré par les A3A, tandis qu'au Québec, c'est l'organisation à but non lucratif ASORA (Association pour la structuration de l'Organisation du répit atypique) qui s'en occupe. ASORA propose aux organismes œuvrant dans le domaine médico-social un accompagnement visant à répondre aux demandes des proches aidants pour des services de répit atypique. Elle apporte une solution aux besoins et aux demandes exprimés par les gestionnaires d'organismes, les proches aidants et les relayeurs.
- Le volet technologique repose sur la conception de Siaana Tech, une entreprise de développement technologique qui propose aux organismes du domaine médico-social de simplifier le processus de demandes des proches aidants pour des services de répit flexible. Le proche aidant est préalablement identifié par le gestionnaire de l'organisme auquel il est affilié, puis est référencé sur la plateforme ANAAIS. À partir de l'application ANAAIS-Mobile, le proche aidant peut planifier une demande de RÉPIT quand il en a besoin (jour, soir, fin de semaine) dans un court délai de réponse (moins de 4h). Une notification est envoyée à un bassin de relayeurs (travailleurs autonomes) préalablement identifiés et formés par l'organisme ASORA, puis référencés sur la plateforme ANAAIS. À partir de l'application ANAAIS-Mobile, un relayeur accepte la demande à proximité de son domicile et selon ses disponibilités. La personne proche aidante reçoit la confirmation du service et de l'identité du relayeur. Et le répit est planifié!

En Guadeloupe, plusieurs familles ont été contactées pour utiliser cette plateforme. 7 relayeurs se sont partagé les missions avec une durée moyenne des interventions de 3 heures. Ces missions se sont déroulées 7/7 jours.

Au Québec, le projet de recherche AMORA II (Alliance pour la mise en œuvre du répit atypique) a permis d'adapter les outils numériques ANAAIS au contexte québécois sur le territoire du CIUSSS de l'Estrie-CHUS. Les travaux réalisés en Guadeloupe et au Québec ont débouché sur le projet de recherche collaboratif « Une solution pour du répit flexible : L'innovation organisationnelle s'appuyant sur des outils numériques » qui a pour objectif de mettre en place un dispositif de répit « flexible » et « à la demande » pour faciliter l'organisation de répit « atypique » à domicile dans les organisations participantes.

## RESSOURCES

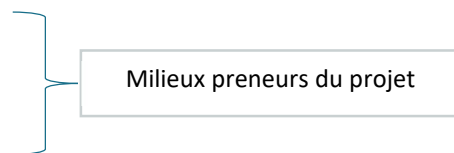
### Ressources humaines

En Guadeloupe

- Les relayeurs (ex. : sapeurs-pompiers volontaires en Guadeloupe)
- Les proches aidants et la personne aînée en perte d'autonomie (dyade)
- L'A3A, organisme communautaire qui intervient dans l'identification, la sélection, la formation des relayeurs ainsi que le contrôle qualité.
- L'Agence régionale de santé de la Guadeloupe (ARS)
- La caisse générale sécurité sociale (France)
- Le Centre communal d'actions sociales (CCAS) de la Ville du Moule (France)

Au Québec

- Ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie pour le financement du projet de recherche
- CIUSSS de l'Estrie-CHUS par les équipes de la Pr Provencher de l'UdeS
- L'UdeS pour l'évaluation de l'expérimentation du dispositif
- La Société Alzheimer de Montréal
- Regroupement des aidantes et aidants naturels de Montréal
- Groupe aidants du sud-ouest ville de Lasalle
- Service d'aide à domicile du Granit
- MRC de Coaticook
- ASORA partenaire logistique
- Équipe de Siaana Tech (partenaire industriel)



### Ressources informationnelles

- Des téléphones cellulaires étaient fournis gratuitement aux relayeurs et aux familles qui en faisaient la demande
- Des ordinateurs étaient fournis gratuitement pour communiquer sur la plateforme lors d'ateliers numériques
- Un guide d'utilisation de l'application était remis à chaque famille pour leur permettre de s'y référer en tout temps pour l'utilisation de l'application
- Des outils de communication ont été produits : brochures, réseaux sociaux, identité visuelle, site web : <https://www.association3a.org/>

### Ressources matérielles

- ANAAIS est une plateforme de gestion en ligne pour les gestionnaires et coordonnateurs
- ANAAIS-MOBILE est une application mobile permettant la mise en lien direct entre le proche aidant et le relayeur

EFFETS PERÇUS (le cas échéant, préciser s'il s'agit plutôt d'effets évalués)		
Organisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Efficience de la coconstruction d'un dispositif avec les partenaires publics (ARS, sécurité sociale, CCAS, UdeS,) et privés (Siaana Tech, ASORA)</li> <li>▪ ↗ Satisfaction de l'A3A</li> </ul>	
Intervenants	<p>Grâce au dispositif ANAAIS :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Création d'un esprit d'équipe sans compétition ni de conflit entre les relayeurs</li> <li>▪ Diversification de l'implication sociale de ces derniers dans leur communauté</li> <li>▪ Apport d'un complément de revenu</li> <li>▪ ↗ Satisfaction des relayeurs (sapeurs-pompiers volontaires de la Guadeloupe)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'indice de satisfaction était supérieur à 90 % chez les relayeurs partenaires occasionnels (RPO)</li> </ul> </li> </ul>	
Clientèle	<p>Grâce à la mise en place du dispositif ANAAIS et l'utilisation quotidienne des outils numériques par les PAA, effets principaux constatés du côté de la dyade proches aidants et personnes âinés en perte d'autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Répit disponible pour les PAA au moment où ceux-ci en ont besoin</li> <li>▪ Simplification de la planification administrative du répit</li> <li>▪ Contribution à l'amélioration de la qualité de vie de la dyade</li> <li>▪ ↗ Satisfaction des proches aidants des âinés                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ensemble des familles utilisant le dispositif souhaitent la pérennisation du dispositif.</li> <li>- L'indice de satisfaction était supérieur à 95 % chez les aidants</li> </ul> </li> </ul>	
FACILITATEURS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La connaissance approfondie de l'écosystème par les responsables de l'A3A</li> <li>▪ La disponibilité des relayeurs avec une formation de base de qualité (pompiers)</li> <li>▪ Une rémunération de 18 euros/heure (environ 25\$/h CAD) pour les relayeurs</li> <li>▪ La gratuité pour les familles</li> <li>▪ Une forte demande par les familles pour ce type de répit et bonne réceptivité des dyades à la présentation du dispositif par la coordonnatrice de l'A3A</li> <li>▪ Un travail de coconstruction avec la collaboration de tous les partenaires, des relayeurs et des familles avec l'A3A (suivant les principes des <i>Living Labs</i><sup>1</sup>)</li> <li>▪ Une bonne couverture médiatique : presse écrite (2 articles), radio (1 émission spéciale), télévision (3 reportages)</li> </ul>		
OBSTACLES		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'absence de plage de répit de nuit alors que c'est un besoin exprimé par les PAA</li> <li>▪ La fracture numérique présente notamment dans certaines zones rurales</li> <li>▪ La difficulté de trouver les modalités optimales de communication pour joindre directement les PAA</li> </ul>		
PERSONNE-RESSOURCE		
<p>Jean Sabin, Idéateur du dispositif ANAAIS, Ancien président de l'A3A <a href="http://www.association3a.org">www.association3a.org</a> - Guadeloupe - Vice-Président de l'Association pour la Structuration de l'Organisation du répit atypique (ASORA) - Québec - <a href="http://www.asora-qc.org">www.asora-qc.org</a>                      514-661-1655      <a href="mailto:jeansabin971@gmail.com">jeansabin971@gmail.com</a></p>		
VALIDATION DE LA SYNTHÈSE DE PRATIQUE		
Jean Sabin	Idéateur du dispositif ANAAIS	2023-10-30

#### ANNEXE:

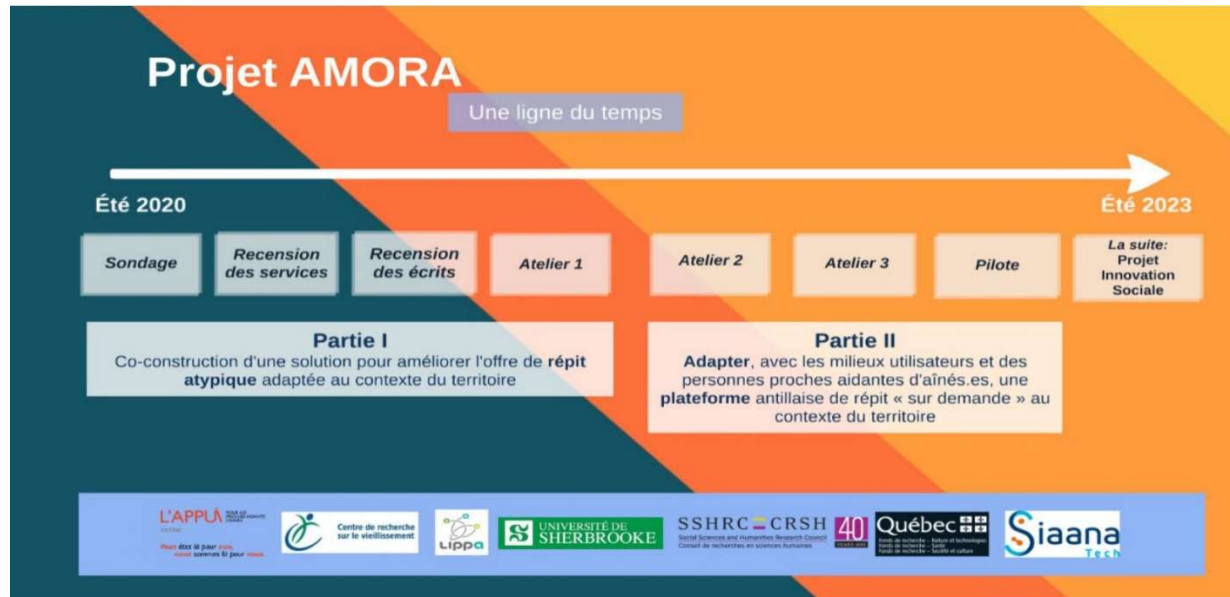
- Annexe 1 : Ligne du temps projet AMORA – Alliance pour la Mise en Œuvre du Répit atypique

<sup>1</sup> Le *Living Lab* est une méthodologie où les proches aidants sont considérés comme des acteurs clés des processus de recherche et d'innovation.

### Annexe 1 : Ligne du temps projet AMORA – Alliance pour la Mise en Œuvre du Répit

La figure qui suit montre le processus de mise en œuvre du projet AMORA au Québec depuis l'été 2020 à l'été 2023. Le projet s'est fait en deux grandes étapes :

- La partie I correspond à la phase de coconstruction
- La partie II correspond à la phase d'adaptation de la plateforme au contexte québécois



Projet AMORA – Ligne du temps - extrait Prezi - Auteur Maude Viens, doctorante Université de Sherbrooke (2023)