

Résumé du rapport d'évaluation du projet 2015 - 2017

Pro Infirmis Vaud aux côtés des proches de personnes handicapées

La mission de Pro Infirmis, comme organisation non gouvernementale, s'inscrit dans la promotion de l'indépendance des personnes handicapées et de leur participation active à la vie sociale. Pro Infirmis Vaud a participé au développement de prestations visant à favoriser le choix du lieu de vie des personnes handicapées tout en proposant des prestations soutenant directement les proches, telles que le service de relève Phare et le conseil social à disposition des parents d'enfants en situation de handicap ou d'adultes sous curatelle de portée générale.

En 2012 Pro Infirmis Vaud a entrepris, en collaboration avec l'Université de Lausanne, une étude¹ auprès des proches aidants connus de son service afin de vérifier que ses prestations répondent aux besoins des proches. Les résultats ont mis en évidence le fait que les proches aidants n'ont qu'une perception très imparfaite des prestations qui leur sont destinées ; c'est sous la pression de la surcharge ou dans des situations critiques que surgit la nécessité d'activer une information existante, mais souvent éclipsée de l'attention du proche aidant. La nécessité d'améliorer la visibilité de l'offre de prestations pour les proches aidants de personnes handicapées, par un système d'information systématique, est à l'origine du projet « ProcheConnect ».

ProcheConnect, une plateforme de communication pour améliorer la visibilité de l'offre de prestations

Pro Infirmis Vaud entend offrir aux proches aidants un espace d'échange et de transmission d'informations utile et facile d'accès. Les objectifs de ProcheConnect sont :

- Promouvoir tous les services proposés par Pro Infirmis et l'offre spécifique pour les proches aidants de personnes handicapées ;
- Réduire le sentiment d'isolement ressenti par les proches aidants ;
- Les assister dans leurs activités quotidiennes.

Les informations diffusées sont disponibles sur différents supports :

- Un site internet (www.procheconnect.ch)
- Une newsletter électronique (4 fois par an)
- Un service SMS (4 fois par an)
- Une page Facebook

¹ Da Cunha Antonio (dir.), Filippo Rivola, Lautaro Correa « Handicap et Proches Aidants: Evaluation de l'adéquation de l'offre de prestations de Pro Infirmis aux demandes des proches aidants », *Cahiers de recherche urbaine* no. 1, novembre 2013.

Quant au contenu, il intègre divers domaines susceptibles de faciliter la tâche des proches aidants : facilités administratives (fiscales, financières, assurances, régimes sociaux), possibilités de décharge, loisirs et événements culturels adaptés, groupes d'entraide et formations pour les proches.

Une évaluation après la première année pilote

Après une année de fonctionnement de la plateforme ProcheConnect, il s'est agi d'en vérifier l'efficacité et d'identifier ce qui devrait être amélioré. L'évaluation du projet s'est réalisée avec l'appui méthodologique de Madame la Professeure Katia Horber-Papazian de l'IDHEAP².

Les questions d'évaluation ont été les suivantes :

- Est-ce que la communication a atteint le public-cible visé ?
- Est-ce que les supports de communications choisis sont appropriés ?
- Est-ce que le contenu diffusé est utile ?
- Est-ce que ProcheConnect a permis aux proches aidants de se sentir moins seuls et mieux reconnus ?
- Faut-il poursuivre avec le projet ProcheConnect ?

L'évaluation s'est basée sur l'avis des utilisateurs, récolté par sondage. Le questionnaire portait sur la connaissance ou non de la plateforme, l'utilisation des différents supports, l'effet de ProcheConnect sur les sentiments d'isolement et de reconnaissance, ainsi que l'utilité et la clarté des informations diffusées. Un appel à répondre au sondage a été adressé à 674 personnes. Le taux de réponse a été de 21,2 % (143 réponses), jugé comme très bon dans ce type d'étude.

Des résultats très positifs et une marge de progression

L'utilité et la clarté des informations diffusées sont largement reconnues par les proches aidants aussi bien que par les professionnels en contact avec ces derniers. ProcheConnect permet également aux proches aidants de se sentir moins seuls et mieux reconnus.

L'évaluation montre la pertinence de ProcheConnect : la plateforme répond bel et bien à un besoin, et l'information diffusée est hautement utile. Les résultats parlent clairement en faveur de la poursuite du projet.

Il reste néanmoins une marge de progression avant que ProcheConnect ne devienne véritablement une référence pour les proches aidants du canton de Vaud. En vue d'améliorer l'impact de ProcheConnect, les recommandations suivantes sont émises:

- Poursuivre la promotion de ProcheConnect auprès du public ;
- Différencier la communication selon la catégorie de proches (parents de mineurs, proches d'adultes) ;
- Renforcer la communication sur les supports les plus consultés (newsletter), quitte à abandonner les supports très peu utilisés ;
- Développer un support permettant de proposer des sessions de questions – réponses en ligne, sur un thème donné, avec l'appui de spécialistes.

Anne-Claire Vonnez, juillet 2017

Le rapport intégral est à disposition sur demande à:
Anne-Claire.Vonnez@proinfirmiss.ch 058 775 34 59

² Institut de hautes études en administration publique, Université de Lausanne