

Rapport d'étude de la COMMISSION "SOCIAL"



**Soutenir les aidants familiaux
à Levallois : quelles solutions locales
pour améliorer leur quotidien ?**

Ce rapport a été rédigé par la commission Social du CESEL de Levallois avec la contribution active des membres suivants :

Madame Dominique BELLOS, levalloisienne.

Monsieur Julien BLANRUE, levalloisien.

Monsieur Thomas DE BROUCKER, levalloisien.

Monsieur Jean-Jacques DIJOUX, représentant de l'association L'Entraide Protestante.

Madame Anne-Eugénie FAURE, levalloisienne.

Madame Monique FOLLIAU, représentante de l'association Les Petits Frères des Pauvres.

Monsieur Théophile KROSI-DOUTÉ, levalloisien.

Madame Véronique LASCORZ, représentante de l'association Ensemble2générations.

Madame Cosette REDOUANE, représentante l'association la Résidence Sociale.

Monsieur David STOLAR, levalloisien.

Et sous la coordination conjointe de son Vice-président, Monsieur Karim GHRISSI, représentant de l'association Levallois Entraide et de la Secrétaire Générale du CESEL, Madame Véronique GUIPPONI.

Sujet d'étude : « Soutenir les aidants familiaux à Levallois : quelles solutions locales pour améliorer leur quotidien ? »

La commission Social s'est réunie à plusieurs reprises et a auditionné des spécialistes de l'aidance afin d'alimenter sa réflexion ([*cf. annexe 1*](#)).

Elle a également soumis une enquête en ligne aux Levalloisiens, ouverte du 1er au 28 avril ([*cf. annexe 2*](#)).

Le présent rapport est le fruit de ce travail approfondi, croisant expertises, témoignages et contributions citoyennes.

INTRODUCTION	4
Avant-propos.....	5
Axe 1. Communiquer et Ecouter les aidants pour faire en sorte qu'ils s'identifient eux-mêmes comme aidants	7
Proposition 1. Informer pour se reconnaître comme aidants	7
Proposition 2. Donner la parole aux aidants : une aide qui commence par l'écoute	9
Proposition 3. Associer la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS)	13
Axe 2. Agir pour les aidants : des dispositifs accessibles et efficaces	14
Proposition 1. Dédier un agent du CCAS à la problématique de l'aidance	14
Proposition 2. S'appuyer sur un outil d'aide à la décision basé sur l'intelligence artificielle utilisé par les agents du CCAS	15
Proposition 3. Favoriser le logement intergénérationnel	16
Proposition 4. Créer un réseau de bénévoles à l'écoute et en soutien des aidants pour faire face aux imprévus	17
Proposition 5. Prendre en charge les abonnements à une application dédiée à l'aidance.....	19
Proposition 6. Recenser et relayer les aides disponibles.....	19
Proposition 7. Organiser des événements locaux en direction des aidants	20
Axe 3. Aider à concilier vie professionnelle et rôle d'aidant : Les salariés-aidants.....	21
Proposition 1. Agir pour l'aidance : l'exemplarité de Levallois en tant qu'employeur .	22
Proposition 2. Mobiliser les entreprises locales sur le sujet de l'aidance	25
CONCLUSION	26
Annexes.....	28

INTRODUCTION

L'aidance désigne l'ensemble des situations dans lesquelles une personne apporte une aide régulière à un proche en perte d'autonomie, en situation de handicap, ou confronté à une maladie chronique.

Être aidant, c'est consacrer du temps, de l'énergie, souvent au détriment de sa propre santé, de sa vie sociale ou professionnelle. D'après une étude menée par l'Observatoire BVA pour la Fondation April en 2023, 62 % des aidants déclarent ressentir un impact négatif sur leur santé, et 44 % sur leur vie professionnelle. Près d'un aidant sur deux se sent seul face à ses responsabilités.

En France, plus de 11 millions de personnes accompagnent régulièrement un proche en situation de dépendance liée à l'âge, la maladie ou le handicap. Ce qui représenterait potentiellement à Levallois entre 5 000 et 6 000 habitants concernés, selon les données nationales rapportées à la population communale. Pourtant, malgré leur rôle central dans le maintien à domicile des personnes fragiles, les aidants familiaux restent encore trop souvent invisibles et insuffisamment soutenus.

Par ailleurs, de nombreux habitants assument ce rôle, parfois sans en avoir pleinement conscience.

À Levallois, les dispositifs d'aide existent notamment la coordination gériatrique, la plateforme d'accompagnement et de répit (association Delta 7) mais ils sont parfois peu connus ou difficiles d'accès pour les aidants. Par ailleurs de manière générale, dans les différentes communications l'aidant est surtout abordé à travers la personne aidée, et essentiellement sous l'angle du grand âge.

La démarche de la commission vise à parler de l'aidant en tant que personne, et de ses propres problématiques, quels que soient le contexte ou l'âge de l'aidé. Un aidant peut être :

- Le parent d'un enfant en situation de handicap,
- L'aidant d'un adulte handicapé jeune,
- L'aidant d'une personne malade hors vieillissement (cancer, troubles psychiques, maladie chronique, etc.).
- L'aidant d'un adulte/parent âgé

Le CESEL, à travers sa commission Social, a été invité à traiter de cette problématique pour proposer des solutions locales concrètes, accessibles et adaptées, afin de mieux identifier, accompagner et valoriser les aidants de notre territoire.

AVANT-PROPOS

La question posée à la commission « social » du CESEL semblait, de prime abord, simple et directe. Pourtant, au fil des auditions, des échanges et des réflexions, une complexité insoupçonnée s'est révélée : celle de l'identification des aidants.

Car si les aidants sont nombreux, leur reconnaissance – y compris par eux-mêmes – ne l'est pas. Beaucoup ignorent qu'ils le sont, ou ne se définissent pas comme tels. Cette absence de conscience de soi en tant qu'aidant constitue un enjeu majeur.

Ce rapport est donc le fruit d'un cheminement collectif, où la question initiale a évolué vers une problématique plus profonde : *comment rendre visibles ceux qui ne se voient pas ?* Et comment, à partir de cette prise de conscience, mieux les soutenir et les aider.

C'est quoi un aidant ? ([cf. annexe 3](#)).

Personne qui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne d'une personne en perte d'autonomie, du fait de l'âge, de la maladie ou d'un handicap. (<https://www.monparcours handicap.gouv.fr/glossaire/aidant-aidante>).

Cette aide peut être apportée à un membre de la famille, un ami, un voisin ou toute personne de l'entourage

L'aide peut prendre des formes variées :

- Aide physique : accompagnement dans les gestes du quotidien (toilette, repas, déplacements...),
- Aide administrative : gestion des démarches, des rendez-vous médicaux, des finances,
- Soutien moral et affectif : présence, écoute, réconfort,
- Coordination des soins : lien avec les professionnels de santé ou les structures médico-sociales.

Profil-type de l'aidant levalloisien (d'après l'enquête menée auprès des levalloisiens en avril dernier). Sur 74 réponses :

Femme (80 %), âgée de 40 à 65 ans

En activité professionnelle (66 %)

Aidant un parent (majoritairement), souvent seule

Peu ou pas de relais ou dispositifs mobilisés

Profil de l'aidé : une personne âgée (~70 ans), atteinte de pathologies lourdes ou d'un handicap

Contrairement aux professionnels du soin ou de l'accompagnement, l'aidant n'est pas rémunéré pour son action. Il agit par solidarité, affection ou responsabilité, souvent sans formation spécifique ni reconnaissance institutionnelle.

La Stratégie nationale de mobilisation et de soutien pour les aidants 2023-2027, présentée par le Gouvernement français le 6 octobre 2023, vise à reconnaître, soutenir et accompagner les aidants dans leur rôle essentiel auprès des personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap. Elle a pour objectif de :

- Reconnaître le rôle des aidants dans la société.
- Améliorer leurs conditions de vie et leur accès aux droits.
- Faciliter la conciliation entre vie personnelle, professionnelle et aidance.
- Développer des solutions de répit et de soutien

La Commission Social du CESEL a adopté une approche en trois axes complémentaires :

AXE 1. Communiquer et écouter les aidants pour faire en sorte qu'ils s'identifient eux-mêmes comme aidants

Trop souvent, les aidants ne se reconnaissent pas comme tels, ce qui limite leur accès aux dispositifs de soutien. Il est donc fondamental de mieux informer, sensibiliser et créer des espaces d'écoute pour favoriser cette identification.

AXE 2. Agir pour les aidants : des dispositifs accessibles et efficaces

Une fois identifiés, les aidants doivent pouvoir bénéficier de solutions concrètes, adaptées à leurs besoins et facilement mobilisables. L'enjeu est de rendre les dispositifs existants plus lisibles, plus proches, et plus réactifs.

AXE 3. Aider à concilier vie professionnelle et rôle d'aidant : les salariés-aidants

De nombreux aidants sont également actifs professionnellement. Il est donc urgent de penser des mesures spécifiques pour les soutenir dans cette double responsabilité mobilisant les entreprises mais en appliquant également des mesures auprès des agents de la Ville.

Ces propositions visent à nourrir une dynamique collective, où les institutions, les entreprises, les associations et les citoyens de Levallois peuvent contribuer ensemble à améliorer le quotidien des aidants familiaux. Car prendre soin des aidants, c'est aussi prendre soin de la société dans son ensemble.

AXE 1. COMMUNIQUER ET ECOUTER LES AIDANTS POUR FAIRE EN SORTE QU'ILS S'IDENTIFIENT EUX-MEMES COMME AIDANTS

Le premier frein à l'accès aux droits pour les aidants est souvent le fait qu'ils ignorent qu'ils en sont. Près d'un aidant sur trois ne se reconnaît pas comme tel, selon la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), ceci les empêche d'engager les démarches nécessaires à leur propre accompagnement. Pourtant, ils sont au cœur du lien entre la personne aidée et les professionnels de santé, du social, ou encore des services à domicile.

L'enquête menée auprès des levalloisiens en avril dernier permet de faire le même constat puisqu'après l'enquête, 97 % des répondants se reconnaissent comme aidants (vs. 58 % au départ). Le questionnaire a joué un rôle de sensibilisation.

La commission fait 3 propositions :

- Informer pour se reconnaître comme aidants
- Donner la parole aux aidants : une aide qui commence par l'écoute
- Associer la communauté professionnelle territoriale de santé (CPTS)

PROPOSITION 1. INFORMER POUR SE RECONNAITRE COMME AIDANTS

La commission Social du CESEL a eu l'opportunité d'échanger avec le Docteur Hélène Rossinot, médecin et autrice française, spécialiste en santé publique et experte sur la question des aidants ([cf. annexe 4](#)). Son diagnostic sur les aidants est assez clair : « *les concernés ne réalisent pas qu'ils sont concernés, refusent d'accepter qu'ils soient concernés, ou considèrent qu'ils ne sont pas encore concernés alors qu'ils sont très concernés* »

La façon de communiquer avec les aidants va dépendre très largement de la perception que les aidants ont de leur situation.

A. Lancer une campagne de sensibilisation

Certaines personnes ne connaissent pas le terme. Le terme « aidant » est utilisé au sein de la société depuis moins de 20 ans et pour certains ils s'apparentent à « aide-soignant » donc à une activité professionnelle et ne se sentent pas concernés. Ensuite, pour beaucoup de gens, il est parfaitement naturel de s'occuper de ses proches et donc, il n'y a pas besoin d'un terme particulier.

Pour ce public il suffit juste de faire de la sensibilisation.



Campagne rendre visible et accompagner les aidants

Une campagne de sensibilisation peut se faire au niveau de la Ville sur le même modèle que celle faite par l'Etat :

- Campagne d'affichage locale dans les lieux de vie (mairie, CCAS, maisons de retraite, écoles, etc.), avec des messages simples et interpellant : *"Vous aidez un proche au quotidien ? Vous êtes peut-être aidant."*
- Création de supports visuels et numériques (affiches, flyers, vidéos courtes) diffusé sur les réseaux sociaux de la Ville et dans les newsletters municipales.

B. Organiser une communication accessible et ciblée

Certains aidants, que le Docteur Rossinot qualifie de *"porteurs du syndrome de l'imposteur de l'aidant"*, ne se reconnaissent pas comme tels. Ils estiment que leur situation n'est pas "assez compliquée" pour mériter ce statut, et ne perçoivent pas encore l'ampleur de la charge qu'ils assument au quotidien. Cette absence de reconnaissance de soi comme aidant empêche souvent l'accès aux dispositifs de soutien, et retarde la prise de conscience des risques d'épuisement.

Pour ces personnes, une communication ciblée et accessible est essentielle. Il ne s'agit pas seulement d'informer, mais de prévenir, en les aidant à identifier les signes de surcharge et à envisager une demande d'aide avant que la situation ne devienne critique.

Les actions peuvent être les suivantes :

- Diffusion de témoignages d'aidants dans les supports municipaux (Info Levallois, site internet, réseaux sociaux), pour illustrer des situations ordinaires et favoriser l'identification.

- Organisation de rencontres/conférences avec des experts (psychologues, médecins, travailleurs sociaux, comme par exemple le Docteur Rossinot) et des associations spécialisées, pour parler de l'aidance sous un angle accessible et non médicalisé.
- Mise en place d'un questionnaire interactif sur le site internet de la Ville : "Suis-je aidant ?", permettant à chacun de se situer et de s'identifier.

C. Initier une approche indirecte

Parmi les aidants, certains refusent catégoriquement cette appellation. Non pas par ignorance du terme, mais par rejet de ce qu'il représente. Pour eux, aider un proche relève du devoir, de la loyauté familiale ou de principes personnels, souvent ancrés dans des valeurs religieuses, militaires ou culturelles fortes. Se voir qualifié d'"aidant" peut être perçu comme une forme de faiblesse ou une remise en question de leur engagement. Ce sont pourtant souvent ces personnes qui, par leur refus de toute aide extérieure, s'exposent à un risque élevé d'épuisement.

D'après le Docteur Rossinot, les campagnes de communication classiques, les réseaux sociaux ou les outils numériques ne suffisent pas à les atteindre. Pour ces profils, l'approche doit être indirecte en s'appuyant sur des relais de confiance.

- Travailler avec les employeurs : les entreprises peuvent jouer un rôle clé en diffusant des messages de prévention dans les environnements professionnels, via des référents RH ou des cellules de soutien ([cf. axe 3](#)).
- S'appuyer sur des partenaires de terrain : associations locales, professionnels de santé ([cf. proposition 3](#)) ou de l'accompagnement social peuvent établir un lien de confiance et amorcer un dialogue sans jugement.
- Valoriser l'engagement sans étiquetage, en mettant en avant les valeurs de solidarité, de transmission et de responsabilité familiale dans les supports de communication ou l'Info Levallois.

C'est un travail de fond, qui nécessite des relais humains plus que des outils numériques, et une posture d'écoute plus que d'intervention.

PROPOSITION 2. DONNER LA PAROLE AUX AIDANTS : UNE AIDE QUI COMMENCE PAR L'ECOUTE

L'écoute permet avant tout de se libérer d'un poids, d'exprimer ses émotions et de se sentir compris, à ne plus se sentir isolé, à prendre du recul face à des situations compliquées ou

douloureuses et à avancer dans ses réflexions. Pour un aidant, cette démarche favorise un meilleur vécu de son rôle, un soutien plus efficace au proche aidé, une meilleure prise en compte de ses propres besoins, et la possibilité d'envisager des changements pour améliorer son quotidien.

Pour que cette écoute soit efficace il faut :

- Former les personnels du CCAS sur le sujet des aidants.

A ce sujet, la commission note que le CCAS a indiqué que les agents du CCAS vont suivre prochainement une formation afin d'être sensibilisé à repérer les aidants, donner un premier niveau d'information et les orienter ensuite vers la permanence Delta 7 du CCAS.

- Informer les personnels en relation directe avec les aidants (principalement médecins et paramédicaux) pour écouter puis diriger vers les espaces de parole.
- Informer les entreprises implantées sur le territoire des dispositifs et initiatives présentes localement pour que celles-ci les relaient dans leur communication interne.
- Pour les entreprises qui pratiquent le « care management » ([cf. axe 3](#)), les encourager à profiter du canal de communication direct avec leurs salariés-aidants pour informer ces derniers des dispositifs les plus appropriés à leur situation personnelle.

A. Orienter vers un espace de parole bienveillant

Les aidants sont le plus souvent des personnes dont l'activité est centrée sur la personne aidée, qu'elles travaillent par ailleurs ou non.

Cette focalisation physique et psychique entraîne un isolement progressif et une diminution/disparition des possibilités d'échanger spontanément avec des personnes d'un entourage de plus en plus distant. D'où l'importance de l'établissement de dispositifs d'écoute.

Que ce soit en groupe ou individuellement, l'écoute offre un espace où la parole est accueillie avec bienveillance. La personne écoutée bénéficie d'un cadre dans lequel elle peut s'exprimer sans barrières, partager ses doutes, ses problèmes ou ses questions, sans craindre d'être jugée. L'écouter consacre toute son attention à l'autre, prend le temps nécessaire, aide à mettre des mots sur ce qui est vécu, et favorise ainsi une meilleure compréhension de la situation. Parfois, il intervient en posant des questions ou en suggérant des pistes de réflexion pour accompagner la personne dans son cheminement.

B. Spécificité de l'écoute bénévole

L'écoute proposée par un tiers formé se distingue nettement de celle d'un ami. Elle se veut totalement neutre, confidentielle et souvent accessible à tout moment ou sur des plages horaires étendues. Dans ce contexte, il est possible de tout dire, de se « lâcher » sans craindre d'indisposer la personne en face ou de la lasser. Cette neutralité crée un espace sûr où chacun peut déposer librement ses émotions et préoccupations. Les mettre en mots, les formuler est déjà un premier pas constructif permettant d'envisager des solutions concrètes.

C. La parole et L'écoute entre aidants : partage d'expérience et soutien mutuel

Sur les lignes d'écoute, les bénévoles sont souvent d'anciens aidants. Ayant eux-mêmes accompagné un proche fragilisé, ils font preuve d'une empathie particulière et comprennent aisément ce que vivent les aidants actuels.

En plus des lignes d'écoute, en ateliers organisés, plusieurs aidants peuvent se retrouver pour échanger. Ils partagent les mêmes difficultés et vivent des situations similaires, ce qui favorise le partage d'astuces, l'encouragement et le réconfort mutuel. À chaque rencontre, un ancien aidant participe afin de soutenir les aidants et d'apporter son regard.

D. Des espaces pour s'exprimer et s'informer

Ces dispositifs d'écoute par téléphone, en se rencontrant à deux ou en atelier en groupe offrent un lieu où l'on peut parler librement, sans tabou ni jugement, avec quelqu'un qui a vécu une situation similaire ou avec un professionnel de l'écoute. C'est aussi un moment pour soi, pour souffler et prendre du recul. Par téléphone, il est possible de poser des questions, de trouver des éléments de réponse, d'être orienté vers des interlocuteurs en mesure de proposer des solutions, de partager ses émotions avec d'autres aidants ou anciens aidants, d'apprendre de l'expérience des autres, de transmettre ses propres connaissances et astuces.

Exemple d'association avec laquelle la Ville pourrait nouer un partenariat : [Association Avec Nos Proches - Devenez bénévole dans l'association Avec Nos Proches - JeVeuxAider.gouv.fr](https://www.jeveuxaider.gouv.fr/association-avec-nos-proches)

E. Les plateformes d'accompagnement et de répit

En lien avec les services départementaux, les plateformes d'accompagnement et de répit :

- répondent aux besoins d'information, d'écoute, de conseils, de relais et de formation des proches aidants pour les réconforter dans leur rôle d'aidants dans une logique de proximité (ces actions sont réalisées dans les locaux de la plateforme ou à distance) ;

- participent au repérage des besoins et des attentes des personnes : les aidants et les aidés ;
- proposent des prestations de répit ou de soutien à l'aidant ou au binôme aidant-aidé;
- offrent du temps libéré ponctuel (aide se substituant à celle apportée par l'aidant et permettant la séparation de l'aidant et de l'aidé de type baluchonnage¹ pour une nuit ou quelques jours) ou accompagné (sans séparation et intégrant la dimension de « bon temps passé ensemble ») à domicile ;
- informent, orientent voire soutiennent, si besoin, l'aidant dans ses démarches administratives en lien avec l'orientation vers les dispositifs de répit et d'accueil temporaire, sans se substituer pour autant aux services dédiés du droit commun : maisons départementales de l'autonomie, points d'information locaux dédiés aux personnes âgées, maisons départementales des personnes handicapées, centres communaux d'action sociale et le DAC (dispositif départemental d'aide à la coordination) ;
- favorisent le maintien de la vie sociale et relationnelle et luttent contre le repli et l'isolement du proche aidant ou du binôme aidant-aidé.

Le CCAS de Levallois, en partenariat avec l'association Delta 7, propose des permanences mensuelles à destination des aidants. Cette initiative, portée par la Plateforme des aidants des Hauts-de-Seine Centre Nord, constitue une ressource précieuse pour les habitants du territoire. ([Plateforme des aidants des Hauts-de-Seine Centre Nord - Delta7](#))

Toutefois, cette offre reste encore trop peu connue du grand public. Il serait opportun de renforcer la communication autour de ces permanences, notamment via les canaux municipaux, les professionnels de santé et les structures sociales locales. Par ailleurs, une fréquence plus régulière des permanences pourrait permettre de mieux répondre aux besoins des aidants, souvent confrontés à des urgences ou à des questionnements qui ne peuvent attendre un rendez-vous mensuel.

F. Quel coût ?

L'accès aux conseils et à l'information dispensés par les professionnels de la plateforme est gratuit. Une contribution peut être demandée pour certaines offres, notamment pour bénéficier de l'intervention d'une aide à domicile permettant à l'aidant de se libérer.

Certaines entreprises peuvent prendre en charge une partie des coûts liés au financement d'une aide à domicile à travers le dispositif des Chèques Emploi Services Universels (CESU).

¹ Dispositif de répit pour les aidants de 3 à 6 jours, le Baluchonnage permet à l'aidant de s'absenter de chez lui pendant qu'un intervenant unique, le Baluchonneur, prend soin du proche aidé 24h/24.

PROPOSITION 3. ASSOCIER LA COMMUNAUTE PROFESSIONNELLE TERRITORIALE DE SANTE (CPTS)

Il s'agit ici d'une opportunité pour engager un dialogue structuré avec la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS) du territoire sachant par ailleurs que l'association Delta 7 est adhérente à la CPTS de Levallois et, à ce titre, sa représentante est conviée à des ateliers/groupes de travail.

La CPTS, en tant que réseau de coordination des professionnels de santé, constitue un acteur stratégique pour le repérage, l'orientation et l'accompagnement des aidants, notamment dans leur relation avec les dispositifs médicaux et médico-sociaux. Or, il apparaît que la question de l'aidance reste encore marginale dans les projets de santé territoriaux, alors même que les aidants jouent un rôle essentiel dans le maintien à domicile, la prévention des ruptures de parcours de santé et le soutien aux personnes en perte d'autonomie.

La commission propose que Madame le Maire prenne l'initiative d'un échange formel avec les représentants de la CPTS, qui pourrait se concrétiser par la signature d'une convention afin de:

- Partager les constats issus des auditions menées par le CESEL, notamment sur la difficulté des aidants à se reconnaître comme tels ;
- Encourager l'intégration d'un axe "aidance" dans le projet de santé de la CPTS, incluant des actions de repérage, de sensibilisation et de coordination ;
- Envisager des actions conjointes entre la Ville et la CPTS, telles que des journées d'information, des formations croisées ou des dispositifs de soutien psychologique et administratif.

Cette démarche permettrait de renforcer la cohérence des politiques locales de santé et de solidarité, tout en valorisant le rôle de la collectivité comme facilitatrice de synergies territoriales au service des citoyens les plus engagés et souvent les plus invisibles.

AXE 2. AGIR POUR LES AIDANTS : DES DISPOSITIFS ACCESSIBLES ET EFFICACES

Accompagner les aidants ne peut se faire de manière uniforme. Comme indiqué précédemment, il n’y a pas un aidant « type ».

Leurs situations, leurs besoins, leurs disponibilités et même leur reconnaissance de ce rôle varient considérablement. C’est pourquoi les dispositifs de soutien doivent être diversifiés, accessibles et adaptés, en tenant compte de la pluralité des profils et des parcours.

Pour Levallois, il s’agit de proposer des réponses concrètes, en s’appuyant sur des outils simples et une logique de proximité.

*L’enquête menée auprès des levalloisiens en avril dernier fait ressortir que :
Près de 8 aidants sur 10 déclarent souffrir d’impacts psychologiques : stress, angoisse ou dépression.
Plus de 6 sur 10 font état de répercussions physiques : fatigue, troubles du sommeil ou pathologies apparaissent comme des effets majeurs de l’aidance.
Près de 1 aidant sur 3 mentionne une réduction du lien social ou des loisirs, ce qui révèle un risque d’isolement.*

PROPOSITION 1. DEDIER UN AGENT DU CCAS A LA PROBLEMATIQUE DE L’AIDANCE

La coordination gérontologique du CCAS est un lieu d’accueil, d’information et d’orientation de la personne âgée et de son entourage, en lien avec les différents partenaires sanitaires et médico-sociaux du territoire. Il s’agit d’un lieu ressources pour les levalloisiens, les aidants et les professionnels. La coordinatrice gérontologique travaille en lien étroit avec l’association Delta 7 et notamment sur la mise en place d’actions communes à destination des aidants (convention CCAS/Delta7 passée lors du CA du CCAS de septembre 2025).

La coordinatrice gérontologique assure actuellement un accompagnement reconnu et efficace auprès des aidants intervenant auprès des personnes âgées. Cette action constitue un appui essentiel pour ces publics. Néanmoins, la diversité des profils d’aidants et des situations rencontrées invite à envisager une approche élargie de l’aidance.

Il pourrait ainsi être pertinent de confier à une personne dédiée la mission de soutenir l’ensemble des aidants, quelle que soit la nature de leur accompagnement, afin de garantir une réponse adaptée et cohérente aux besoins spécifiques de chacun.

Cette personne formée spécifiquement à l’écoute, à l’orientation et à l’accompagnement des aidants pourrait être une “boussole” pour les aidants, tirant le fil d’Ariane au cœur de l’offre

locale, départementale et nationale. Il ou elle serait joignable facilement (en présentiel au CCAS, par téléphone, par mail), présent dans les lieux de vie, et reconnu comme référent aidance au sein de la Ville.

- Offrir un accueil personnalisé aux aidants, quel que soit leur niveau de reconnaissance ou d'épuisement.
- Centraliser et diffuser les ressources disponibles (aides financières, dispositifs de répit, accompagnement psychologique, démarches administratives).
- Créer du lien avec les associations locales, les professionnels de santé, les entreprises et les institutions.
- Être un facilitateur de parcours, capable de suivre les aidants dans le temps et de prévenir les ruptures.

Dans un second temps et en fonction des actions menées et de la charge de travail, il pourrait être envisagé la création d'un poste spécifique.

Cette approche permettrait à la Ville de marquer son engagement envers les aidants tout en s'appuyant sur les compétences internes existantes, dans une logique d'efficience et de souplesse organisationnelle.

PROPOSITION 2. S'APPUYER SUR UN OUTIL D'AIDE A LA DECISION BASE SUR L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE UTILISE PAR LES AGENTS DU CCAS

L'intelligence artificielle peut vraiment faciliter le quotidien des professionnels qui accompagnent les personnes en situation de fragilité ou de dépendance.

Voici quelques exemples concrets de ce qu'elle peut apporter :

- Un outil d'orientation simple et rapide : Grâce à des interfaces accessibles, l'IA peut aider à poser les premières questions, identifier les besoins et orienter vers les bons interlocuteurs ou services, même en dehors des horaires habituels.
- Un suivi plus clair des parcours : Les informations recueillies peuvent être enregistrées et mises à jour facilement, ce qui permet de garder une trace des besoins exprimés, des démarches engagées et des réponses apportées.
- Une base de connaissances toujours actualisée : L'IA peut intégrer en temps réel les évolutions réglementaires, les nouvelles aides disponibles ou les bonnes pratiques, ce qui évite aux professionnels de devoir chercher l'information eux-mêmes.

- Une continuité de service : Même quand les permanences sont fermées, l'IA peut assurer une première réponse, orienter vers des ressources utiles ou préparer les échanges à venir avec les professionnels.

Des exemples de conversations que les professionnels peuvent mener avec l'agent d'aide à la décision ont été insérées dans le rapport ([cf. annexe 5](#)).

PROPOSITION 3. FAVORISER LE LOGEMENT INTERGENERATIONNEL

La commission Social souhaite rappeler que la question du logement intergénérationnel avait déjà été abordée dans son précédent rapport consacré à la lutte contre la pauvreté et la précarité. Ce dispositif, qui permet à des personnes de générations différentes de partager un logement dans un cadre sécurisé et solidaire, présente également un intérêt majeur dans le contexte de l'aidance.

Elle apporte à la fois du soutien concret, du répit, et une forme de solidarité quotidienne.

Voici en quoi elle peut répondre aux besoins spécifiques des aidants :

- Tranquillité des aidants familiaux : ils savent leurs parents au contact d'une présence/supervision bienveillante et rassurante
- Soulagement pour les aidants : transmission à l'étudiant de tâches qui leur sont normalement dévolues : petites courses, lecture, aide internet...
- Moins d'absentéisme au travail : de nombreux salariés sont obligés de s'absenter pour s'occuper de leurs parents âgés.
- Préservation de la vie sociale et privée de l'aidant qui peut, de nouveau, s'octroyer des loisirs, des vacances grâce à un jeune présent au domicile du senior.

Pour information, selon les associations et les « formules » proposées dans le cadre du contrat qui lie le jeune et la personne qui héberge il peut être prévu :

- Présence à partir de l'heure du dîner : le jeune veille à ce que la personne s'alimente correctement et partage un temps de convivialité avec le senior qui l'héberge.
- Hébergement du jeune : ce dernier est capable, par sa présence la nuit « au cas où » de prévenir les secours et la famille
- Petits services : aide informatique, aide aux courses, accompagnement à des rendez-vous, jeux de société pour ralentir les éventuels troubles cognitifs...
- Lutte contre l'isolement social : les aidants n'étant pas toujours disponibles, le jeune assure une présence et met de la gaieté au quotidien.

- Solution idéale lorsque le senior n'a pas besoin d'encadrement plus médicalisé (garde de nuit) et qu'il souhaite vieillir à son domicile.

La commission estime qu'il est essentiel que ce dispositif soit mieux relayé auprès des Levalloisiens. Une communication renforcée de la part de la Ville permettrait de faire connaître cette possibilité à un plus grand nombre de familles concernées. Il s'agit de valoriser une forme d'entraide locale, porteuse de sens et de solidarité, en cohérence avec les engagements de la Ville en matière de soutien aux aidants.

Exemple d'association qui pratique la cohabitation intergénérationnelle : [Accueil - Ensemble2générations](#)

PROPOSITION 4. CREER UN RESEAU DE BENEVOLES A L'ECOUTE ET EN SOUTIEN DES AIDANTS POUR FAIRE FACE AUX IMPREVUS

La mise en place d'un réseau de bénévoles semble être une réponse possible à la fatigue ou au désarroi des aidants à des moments de leur soutien ou au regard d'une situation imprévues qui peut créer un risque réel ou imaginé pour l'aidé.

L'objectif est tout à la fois de permettre à l'aidant d'avoir la disponibilité pour disposer d'un espace-temps et que l'aidé comme l'aidant se sente en sécurité pendant la période d'absence de l'aidant.

La création d'un réseau de bénévoles à l'écoute des aidants pour faire face aux imprévus repose fondamentalement sur la notion de confiance. Confiance des aidants aux personnes à qui seront confiées les aidés. Cela demande une attention particulière à la diversité et à l'analyse des causes de la dépendance ou de l'absence d'autonomie de l'aidé pour que la réponse proposée soit reconnue par l'aidant et efficace.

Cela exige que la mise en place d'un réseau de bénévoles s'appuie sur une démarche de configuration rigoureuse.

En plusieurs étapes :

- **Cartographie des besoins**

Réaliser une enquête auprès des aidants pour identifier les situations imprévues les plus fréquentes (maladie, urgence, absence, etc.).

Recenser les compétences nécessaires des bénévoles potentiels.

- **Recrutement et formation des bénévoles**

Lancer une campagne de recrutement locale (affiches, réseaux sociaux, bouche-à-oreille).

Proposer des formations courtes sur l'écoute active, la gestion de crise, et la confidentialité.

- **Plateforme de mise en relation**

Le dispositif « Heure Citoyenne » pourrait permettre aux aidants de signaler un besoin urgent et les bénévoles pourraient en avoir connaissance et se proposer.

Mettre en place une ligne téléphonique dédiée pour les personnes moins à l'aise avec le numérique.

- **Coordination et suivi**

Désigner un coordinateur (bénévole ou salarié) pour gérer les demandes et répartir les interventions.

Mettre en place un système de suivi pour s'assurer que les aidants ont bien reçu l'aide nécessaire.

- **Groupes de soutien et rencontres**

Organiser des réunions régulières entre bénévoles et aidants pour échanger sur les expériences et améliorer le dispositif.

Proposer des ateliers de partage de bonnes pratiques.

Créer un dispositif de soutien aux bénévoles pour qu'ils ne soient pas victimes de stress liés aux traumatismes générés par certaines situations.

- **Communication et valorisation**

Communiquer régulièrement sur les actions du réseau pour attirer de nouveaux bénévoles et sensibiliser le public.

Valoriser l'engagement des bénévoles (certificats, événements, témoignages).

- **Partenariats locaux**

Collaborer avec des associations, des établissements de santé, le CCAS pour élargir le réseau et mutualiser les ressources.

Ce type de dispositif pourrait être porté par une association existante sur le territoire ou à créer (sur le modèle des chasseurs de solitude en lien avec Les Petits Frères des Pauvres : [Accueil - Devenir chasseur de solitude](#))

PROPOSITION 5. PRENDRE EN CHARGE LES ABONNEMENTS A UNE APPLICATION DEDIEE A L'AIDANCE

La commission Social propose que la Ville mette en place un dispositif de prise en charge des abonnements ou comptes utilisateurs des applications d'aide pour les aidants qui se manifestent auprès du CCAS.

Ce dispositif pourrait inclure :

- La prise en charge totale ou partielle de l'abonnement à une ou plusieurs applications sélectionnées.
- Un accompagnement à l'installation et à l'usage via le CCAS ou les conseillers numériques.
- Une campagne de sensibilisation pour inciter les aidants à se faire connaître et à bénéficier du dispositif.

Le coût estimatif pour la Ville serait entre 30 et 100€ selon l'application choisie, soit pour un objectif de 100 aidants identifiés entre 3 000 et 10 000€ par an.

Liste non exhaustive des applications existantes : Famirelay, Gabby, Monka... pour lesquelles la commission Social a effectué un benchmark ([cf. annexe 6](#)).

PROPOSITION 6. RECENSER ET RELAYER LES AIDES DISPONIBLES

Avant d'engager des dépenses pour la création de fiches pratiques, guides ou fascicules à destination des aidants, il est pertinent de proposer une première étape pragmatique et efficace : la centralisation et la mise à disposition des ressources déjà existantes et éprouvées. Cette démarche présente un double avantage :

- Une disponibilité quasi immédiate des contenus,
- Un budget limité aux seuls frais de tirage ou d'édition, sans coûts de conception.

Par la suite, la Ville pourrait ainsi s'engager à :

- Créer une page dédiée à l'aide sur son site internet, regroupant les ressources locales, départementales et nationales disponibles.
- Diffuser ces informations dans les lieux fréquentés par les familles et les seniors : mairie, centres sociaux, lieux de santé, etc.
- Mettre en place des outils simples et accessibles :

- Fiches pratiques locales (aides disponibles, démarches, solutions en cas d'urgence),
- Affichage visible dans les lieux publics,
- Envoi d'informations dédiées aux aidants, recensant les événements, ateliers ou dispositifs utiles.

La commission Social a recensé dans le tableau joint en annexe 6 les aides disponibles pour les aidants ([cf. annexe 8](#)). Ce travail peut permettre dans un second temps pour la Ville d'envisager la création de ses propres fascicules.

Le CCAS a indiqué à la commission qu'outre le planning des actions partenariales (CCAS/Delta7) qui est en cours de finalisation au titre de l'année 2026, il est prévu de créer un flyer présentant la coordination gérontologique avec un encart sur les actions à destination des aidants.

PROPOSITION 7. ORGANISER DES EVENEMENTS LOCAUX EN DIRECTION DES AIDANTS

La commission a constaté qu'une action a été organisée le 16 octobre 2025 : « une après-midi détente à destination des aidants » et encourage la Ville à poursuivre en ce sens.

La Ville peut organiser une grande variété d'événements à destination des aidants ([cf. annexe 7](#)).

- **Organiser un forum des aidants** : le jour de la journée nationale des aidants : **6 octobre** : stands d'associations, conférences, ateliers pratiques (droits, aides financières, répit...).
- **Des cafés-rencontres** : moments conviviaux pour échanger entre aidants, souvent animés par un professionnel.
- **Expositions ou documentaires** : mettant en lumière les parcours d'aidants.
- **Conférences, ciné-conférences, ateliers ...** Faire venir des experts de l'aidance comme par exemple le Docteur Rossinot, reçue en audition par la commission.
- **Activités de bien-être et de répit** : sophrologie, yoga, méditation, art-thérapie. Séances de massage ou soins esthétiques pour prendre soin de soi.
- **Communication en entreprises** : [cf. axe 3](#)

AXE 3. AIDER A CONCILIER VIE PROFESSIONNELLE ET ROLE D'AIDANT : LES SALARIES-AIDANTS

En France, près d'un aidant sur deux est en activité professionnelle. Jongler entre travail et accompagnement d'un proche fragilise fortement l'équilibre de vie et peut entraîner des conséquences professionnelles importantes : arrêts maladie répétés, temps partiels contraints, voire abandon d'emploi. D'après le Baromètre 2023 de la Fondation Médéric Alzheimer, près de 20 % des salariés-aidants ont déjà envisagé de quitter leur poste pour mieux accompagner leur proche.

D'ici 2030, 1 salarié sur 4 sera aidant (sources DRESS, Fondation April et BVA).

Dans l'enquête menée auprès des levalloisiens en avril dernier, deux tiers des aidants (66 %) sont actifs professionnellement, ce qui souligne un enjeu fort de conciliation entre vie professionnelle et rôle d'aidant. Par ailleurs, Un aidant sur deux prend en charge son proche entièrement seul, sans relais ou partage des responsabilités. Cela renforce l'idée d'une forte charge mentale, physique et émotionnelle, surtout combinée à une activité professionnelle.

Pourquoi l'entreprise est en première ligne ?

- Ignorer la réalité des salariés-aidants coûte cher.
- Côté humain : risques élevés de burn-out, démotivation, culpabilité.
- Côté entreprise : absentéisme accru, turn-over et productivité en baisse.

Pour les entreprises, soutenir les aidants, ce n'est pas seulement une question sociale, c'est un enjeu de performance durable. Une entreprise qui accompagne ses collaborateurs renforce son attractivité, fidélise ses talents et s'inscrit dans une démarche de responsabilité sociale (RSE) reconnue.

Parmi les approches innovantes : le « Care Management » (prendre en considération les collaborateurs dans leur globalité : management « humain ») :

1. **Diagnostic complet** : analyse de la situation de l'aidant (quelle est la personne qu'il aide, combien de temps, quelles tâches, quels impacts).
2. **Plan d'action personnalisé** : la personnalisation est un point sur lequel Dr Rossinot a insisté car chaque aidant est unique : aides financières, soutien psychologique, solutions de répit, aménagement du temps de travail.
3. **Coordination des services** : le care manager agit comme un chef d'orchestre, mettant en relation services médicaux, sociaux, RH, associations.

4. **Suivi régulier** : accompagnement continu pour ajuster les solutions et ne jamais laisser l'aidant seul.

Acteurs impliqués :

- L'aidant salarié (au centre),
- Le care manager (personne ressource qui accompagne de A à Z)
- Les RH et managers (qui repèrent, écoutent et orientent)
- Les services de santé et sociaux (psychologues, assistantes sociales, CPTS...)
- Les solutions numériques

Bénéfices :

- Pour l'aidant : allègement de la charge mentale, meilleure santé, maintien dans l'emploi.
- Pour l'entreprise : réduction de l'absentéisme, fidélisation des talents, marque employeur renforcée.
- Pour la société : prévention de l'épuisement, solidarité accrue, cohésion sociale renforcée.

En somme, le « **Care Management** » est une **stratégie gagnant-gagnant** : un investissement social et économique qui transforme la fragilité en force.

À Levallois, il est pertinent de réfléchir à des actions à destination des entreprises locales et des salariés pour soutenir cette conciliation parfois difficile. La Ville, en tant qu'employeur public, peut aussi jouer un rôle exemplaire.

PROPOSITION 1. AGIR POUR L'AIDANCE : L'EXEMPLARITE DE LEVALLOIS EN TANT QU'EMPLOYEUR

La commission Social souligne l'importance pour la ville de Levallois de reconnaître et d'accompagner les agents municipaux confrontés à des responsabilités d'aidance. Ces agents, souvent invisibles dans les organisations, assument au quotidien un rôle essentiel auprès de proches en situation de dépendance, de handicap ou de maladie. Cette double charge – professionnelle et personnelle – peut avoir des répercussions significatives sur leur bien-être, leur disponibilité et leur performance au travail.

En tant qu'employeur public, la Ville a une responsabilité particulière : celle de montrer l'exemple et d'initier des pratiques vertueuses qui pourront inspirer d'autres acteurs du territoire.

A. Dispositifs existants en faveur des agents aidants

La Ville de Levallois a adopté depuis le 1er janvier 2025 **une allocation de parents d'enfants handicapés d'un montant de 183 € mensuels** qui permet aux parents d'enfant handicapés soit de compenser un peu la perte de salaire lorsque l'un ou l'autre se met à temps partiel pour accompagner l'enfant, soit aider aux dépenses liées au handicap.

Par ailleurs, la Ville a, par délibération n°91 du 30 septembre 2024, voté **le dispositif permettant à un agent de donner des jours à un autre agent**. Ce don se fait anonymement à titre définitif et sans contrepartie au bénéfice d'autres agents de la Ville qui notamment :

- Assument la charge d'un enfant âgé de moins de vingt ans atteint d'une maladie, d'un handicap ou victime d'un accident d'une particulière gravité rendant indispensables une présence soutenue et des soins contraignants ;
- Viennent en aide à une personne atteinte d'une perte d'autonomie d'une particulière gravité ou présentant un handicap, lorsque cette personne est, pour le bénéficiaire du don, l'une de celles mentionnées aux 1° à 9° de l'article L. 3142-16 du Code du travail.

Le congé de proche aidant, instauré par la loi, permet de cesser temporairement son activité professionnelle ou de travailler à temps partiel dans le cadre d'un congé de proche aidant pour s'occuper d'un proche handicapé ou en perte d'autonomie. Ce congé est de droit. En revanche, il est limité dans le temps. Le congé de proche aidant n'est pas rémunéré. Mais, l'aidant peut bénéficier d'une allocation journalière du proche aidant (AJPA) de la part de la CAF.

B. Actions à mettre en place pour les agents aidants

Afin de répondre à ces enjeux, plusieurs pistes d'actions sont proposées pour faire de Levallois une collectivité exemplaire et inclusive en matière d'aidance :

1. Appliquer les principes du Care Management

Le Care Management vise à intégrer une approche bienveillante et proactive dans la gestion des ressources humaines, en tenant compte des situations personnelles complexes des agents. Il s'agit de développer une culture managériale fondée sur l'écoute, la flexibilité et le soutien, en particulier pour les agents aidants.

2. Identifier les agents aidants

Une enquête interne pourrait être menée afin de mieux connaître les situations d'aidance au sein des services municipaux. Cette démarche permettrait de quantifier le phénomène, de mieux cerner les besoins et d'adapter les réponses. Des campagnes de sensibilisation internes seraient également nécessaires pour faire connaître le statut d'aidant, les droits associés (congés, dispositifs nationaux, aides) et les ressources disponibles.

3. Adapter les conditions de travail

La Ville pourrait proposer des mesures concrètes telles que :

- Le recours facilité au télétravail,
- Des horaires aménagés ou flexibles,
- Des congés spécifiques pour les aidants, en complément des dispositifs légaux existants.

Ces aménagements contribueraient à alléger la charge mentale des agents concernés et à favoriser leur maintien dans l'emploi.

4. Former les encadrants

Les responsables d'équipe doivent être sensibilisés et formés à l'écoute active, à la détection des signaux faibles et à l'accompagnement des agents aidants. Cette formation permettrait de créer un environnement de travail plus inclusif et davantage solidaire, où les situations d'aidance sont reconnues et prises en compte.

5. Créer une boîte à outils RH dédiée à l'aidance

Un kit RH pourrait être élaboré, regroupant les informations clés, les dispositifs existants, les contacts utiles, les procédures internes et les bonnes pratiques. Ce support faciliterait l'accompagnement des agents et renforcerait la lisibilité de l'action municipale en la matière.

6. Soutenir l'accès à des outils numériques d'aide

Enfin, la Ville pourrait financer, pour les agents identifiés comme aidants, l'abonnement à une application dédiée à l'aidance. Ces outils numériques offrent des services précieux : gestion de planning, coordination entre aidants, accès à des ressources, conseils juridiques ou médicaux. Cette mesure, déjà évoquée dans la proposition 1 de l'axe 2, renforcerait l'autonomie et le soutien des agents dans leur rôle d'aidant.

Pour information, La Ville de Courbevoie depuis juin 2025 accompagne ses agents en situation d'aidance avec la solution Famirelay.

PROPOSITION 2. MOBILISER LES ENTREPRISES LOCALES SUR LE SUJET DE L'AIDANCE

La ville de Levallois doit jouer un rôle moteur pour inciter les entreprises locales à mieux soutenir leurs salariés aidants.

A. Organiser des rencontres inter-entreprises

La Ville pourrait initier ou soutenir des événements dédiés aux enjeux de l'aidance en milieu professionnel : petits-déjeuners thématiques, conférences, ateliers de sensibilisation.

Ces rencontres pourraient également s'inscrire dans des événements déjà existants à destination des entreprises, afin de maximiser leur portée (les RH parlent aux RH, Feel Good Day). L'objectif serait de favoriser le partage de bonnes pratiques, de créer des synergies locales et d'encourager l'intégration de l'aidance dans les démarches de responsabilité sociale des entreprises (RSE).

B. Lancer une charte ou un label "Entreprise humaine"

La création d'une charte municipale ou d'un label "Entreprise humaine" permettrait de valoriser les structures qui s'engagent concrètement en faveur de leurs salariés aidants.

Ce dispositif, inspiré par des initiatives telles que l'éco-trophée récompensant les commerçants et artisans engagés dans le développement durable, offrirait une reconnaissance publique aux entreprises responsables. Il pourrait inclure des critères tels que l'aménagement du temps de travail, l'accès à des ressources spécifiques, ou la formation des managers.

C. Faciliter l'accès à des solutions numériques

La Ville pourrait jouer un rôle de facilitateur en mettant les entreprises en relation avec des solutions numériques dédiées à l'aidance, telles que Tilia, Sawa, etc ([cf. annexe 9](#)). Ces outils offrent des services variés : coordination entre aidants, gestion du quotidien, soutien psychologique, informations juridiques.

D. Créer des passerelles avec les associations et structures spécialisées

Enfin, la Ville pourrait favoriser les liens entre les entreprises locales et les associations ou structures expertes dans le domaine de l'aidance. Ces partenariats permettraient aux employeurs de proposer à leurs salariés des ressources complémentaires, des accompagnements personnalisés ou des formations adaptées.

CONCLUSION

L'aidance familiale est un parcours souvent méconnu, fait d'étapes et de moments forts, souvent difficiles. Derrière ce rôle, il y a des Levalloisiens, des femmes et des hommes qui, chaque jour, accompagnent un proche au quotidien, parfois au prix de leur propre équilibre. Tout au long de ce rapport, plusieurs propositions ont été formulées pour mieux identifier et accompagner les aidants, les écouter et leur offrir des solutions concrètes

Il est aussi important de rappeler que l'aidance ne s'arrête pas toujours avec la fin de la prise en charge. La post-aidance constitue une phase essentielle, souvent marquée par un profond sentiment de vide, la nécessité de redonner du sens à son quotidien et parfois la volonté de transformer cette expérience en engagement ou en transmission.

La frise du parcours d'un aidant familial, présentée ci-dessous, reprend les principales étapes traversées et les propositions formulées dans ce rapport. Elle peut aussi aider chaque aidant à se situer dans son propre parcours, à reconnaître les étapes franchies, celles à venir, et à identifier les ressources qui peuvent l'aider à avancer, avec davantage de repères et de solutions.

Frise du parcours d'un aidant familial

1



L'entrée dans l'aidance – "Sans s'en rendre compte"

Situation : un proche tombe malade, vieillit, ou devient dépendant.

Ressenti

Confusion, déni, minimisation ("je rends juste service").

Besoins

Identifier son rôle, comprendre ce qu'est un aidant.

Actions locales possibles

- Campagne de sensibilisation et actions de communication "Suis-je aidant ?"
- Collaboration avec la CPTS.

2



La prise de conscience – "Je suis aidant"

Situation : la charge augmente, la fatigue s'installe.

Ressenti

Isolement, épuisement, besoin de reconnaissance.

Besoins

Écoute, échanges, orientation vers des soutiens.

Actions locales possibles

- Espaces de parole, cafés-rencontres, etc.
- Page municipale dédiée aux aidants.
- Guide et boussole de l'aidance levalloisienne.

3



La recherche de solutions – "Je ne suis pas seul"

Situation : l'aidant cherche à équilibrer son quotidien.

Ressenti

Espoir, mais aussi surcharge administrative.

Besoins

Soutien psychologique, administratif et financier.

Actions locales possibles

- Appui du CCAS et du "guide de l'aidance".
- Prise en charge d'applications d'aidance.
- Réseau de bénévoles de relais et de répit.
- Cohabitation intergénérationnelle.

4



L'équilibre fragile – "Trouver du souffle"

Situation : conciliation difficile entre vie professionnelle et aidance.

Ressenti

Tension, culpabilité, sentiment d'impuissance.

Besoins

Souplesse professionnelle, reconnaissance au travail.

Actions locales possibles

- Charte "Entreprise humaine".
- Care management dans les entreprises et services municipaux.
- Accès facilité au télétravail, congé proche aidant, soutien RH.

5



Le répit et le soutien – "Souffler pour tenir"

Situation : besoin de temps pour soi, sans culpabilité.

Ressenti

Apaisement, recentrage, énergie retrouvée.

Besoins

Activités bien-être, accompagnement ponctuel.

Actions locales possibles

- Journée de l'aidance : forum, conférences.
- Ateliers relaxation, sport doux.
- Partenariats avec associations de répit.

6



La post-aidance – "Et maintenant, moi ?"

Situation : le proche aidé est parti ou institutionnalisé.

Ressenti

Vide, culpabilité, besoin de sens.

Besoins

Accompagnement psychologique, reconnaissance, transmission.

Actions locales possibles

- Groupes de parole post-aidance.
- Engagement bénévole : devenir "ancien aidant référent".
- Cérémonie symbolique de reconnaissance des aidants.

ANNEXES

Annexe 1. Calendrier des réunions et des auditions

20 janvier 2025 – Réunion de lancement des travaux.

17 février 2025 – Réunion de suivi

19 mars 2025 – Audition de **Madame Christine LAMIDEL**, fondatrice de Tilia (dispositif d'accompagnement conçu pour épauler les entreprises et leurs salariés aidants dans leur quotidien) et **Monsieur Etienne PAVARD**, Directeur de Vacances Répit Famille.

1er avril 2025 – Audition de **Monsieur Fabrice VALAY**, fondateur de Famirelay (dispositif d'accompagnement des familles)

29 avril 2025 – Echange avec **Monsieur et Madame TROTZIER**, aidants levalloisiens.

2 juin 2025 – Réunion de suivi

7 juillet 2025 – Audition du **Docteur Hélène ROSSINOT**, médecin de santé publique et autrice, spécialiste reconnue de la question des aidants.

15 septembre 2025 : Réunion de rédaction du rapport.

20 octobre 2025 : Réunion de finalisation du rapport.

Annexe 2. Enquête publique sur la plateforme Pensons Ensemble Levallois du 1er au 27 avril 2025

Période : du 1er au 27 avril 2025

Nombre de réponses : 74 via la plateforme participative

Population ciblée : les aidants, estimés entre 5 000 et 7 500 à Levallois

Taux de réponse : environ 1 % à 1,5 % des aidants potentiels

Profil-type de l'aidant levalloisien

Femme (80 %), âgée de 40 à 65 ans

En activité professionnelle (66 %)

Aidant un parent (majoritairement), souvent seule

Peu ou pas de relais ou dispositifs mobilisés

Aidé moyen : une personne âgée (~70 ans), atteinte de pathologies lourdes ou d'un handicap

Principaux enjeux identifiés

Double charge vie pro / aidance

Solitude de l'aidant : 1 sur 2 est seul dans l'accompagnement

Répercussions psychologiques du rôle d'aidant

Charge mentale : tâches administratives, soutien moral, logistique

Aides peu mobilisées (CCAS, structures médicosociales, congé de proche aidant)

Freins identifiés à l'accès aux aides

Éloignement géographique entre aidant et aidé

Méconnaissance ou image négative du CCAS

Critères restrictifs ou complexité administrative

Aides peu adaptées au vécu des aidants

Prises de conscience induites par le questionnaire

Après l'enquête, 97 % des répondants se reconnaissent comme aidants (vs. 58 % au départ)

Le questionnaire a joué un rôle de sensibilisation

Besoins exprimés

Soutien psychologique

Aide administrative et juridique

Soutien financier et solutions de répit

Reconnaissance, formation et rencontres entre pairs

Conclusions

L'enquête permet de mieux comprendre les réalités de l'aidance à Levallois : un engagement profond mais souvent invisible, mal accompagné et genré.

Elle offre des pistes claires pour des actions municipales ciblées, à articuler avec la commission « social » du CESEL et les professionnels concernés.

Qui sont les aidants ?

9,3 millions de personnes déclarent apporter une aide régulière à un proche en situation de handicap ou de perte d'autonomie en 2021¹

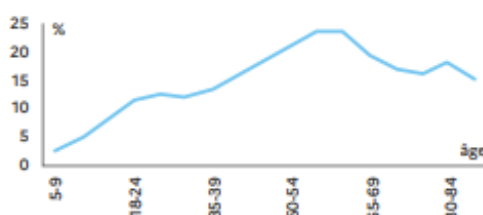
8,8

millions d'adultes (16,9 %)

0,5

million de mineurs âgés de 5 ans ou plus (4,8 %)

Aux alentours de **60 ans**, près d'une personne sur quatre est aidante¹



23,5 %

des personnes âgées entre 60 et moins de 65 ans déclarent apporter une aide régulière quelle qu'en soit la forme.

Différentes formes d'aide régulière¹



Soutien moral :

6,4

millions de personnes



Aide à la vie quotidienne :

5,5

millions de personnes



Aide financière :

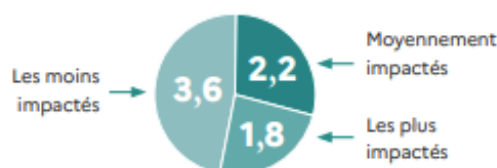
1,3

million de personnes

Ainsi, 3 millions de personnes apportent régulièrement à la fois un soutien moral et une aide à la vie quotidienne, avec ou sans aide financière.

3 grandes catégories d'aidants selon la charge ressentie²

Sur **7,6 millions** de proches aidants de personnes vivant à domicile



Les proches aidants les plus impactés

Des conjoints, parents, enfants, retraités ou sans emploi, consacrant un temps très important à aider leur proche avec qui ils vivent ; des parents, à 80 % des mères, travaillant tout en aidant au quotidien leur enfant handicapé ; des enfants, conjoints, parents qui aident une personne très handicapée sans habiter avec elle.

La charge ressentie augmente avec l'ampleur de l'aide, mais aussi :

Quand la personne aidée est l'enfant ou le conjoint, quand l'aidant est une femme, quand il apporte une aide financière, quand il doit prendre seul les décisions, quand il doit organiser l'intervention d'un aidant professionnel, quand il est étudiant.

¹ Source : Études et Résultats n° 1255.

² Source : Les dossiers de la DRESS n° 110. « Les proches aidants : typologie d'une population hétérogène ».

Annexe 4. Biographie du Docteur Hélène Rossinot (extraits wikipedia)

Hélène Rossinot devient médecin de santé publique en 2017, après avoir soutenu sa thèse sur les aidants familiaux.

Depuis 2019, elle a publié plusieurs ouvrages et anime des conférences sur la question des aidants.

En 2020, elle est primée par l'Académie nationale de médecine (prix Achard-Médecine) pour son livre *Aidants, ces invisibles*.

Elle est élue parmi les 40 femmes d'exception Forbes de l'année 2023.

Publications

Aidants, ces invisibles (Éditions de l'Observatoire, 2019)

Et après ? #16 Santé : veut-on encore d'un monde hors de l'hôpital (Éditions de l'Observatoire, 2020)

Être présent pour ses parents (Éditions de l'Observatoire, 2022)

Ma famille, mon job et moi (Robert Laffont, 2023)

Prendre soin des aidants (Vuibert, 2024)

Guide du proche aidant (Pocket, 2024)

Revivre malgré la douleur (Robert Laffont, 2025)

Annexe 5. Exemples de conversations avec un agent conversationnel

Solutions de répit et soutien psychologique - L'IA propose des solutions concrètes pour gérer la fatigue et trouver des moments de répit.

IA Aide Aidant
Assistant virtuel

Je suis vraiment fatigué, j'ai du mal à gérer la situation avec mon fils handicapé. 01:13

1 message non lu

Je comprends tout à fait votre fatigue. C'est une situation difficile et il est tout à fait légitime de ressentir le besoin d'avoir une énergie considérable.

Sachez que vous n'êtes pas seul et qu'il existe des solutions pour vous permettre de souffler un peu. C'est même essentiel pour votre santé et pour continuer à être présent pour votre fils.

Voici quelques pistes qui pourraient vous aider :

- "L'accueil temporaire" : Votre fils peut être accueilli pour une courte durée (quelques jours, une ou plusieurs semaines) dans un établissement spécialisé. Cela vous permettra de vous reposer.

Orientation vers les aides financières - L'IA identifie les dispositifs disponibles (AJPA, congé proche aidant, CAF) et explique les conditions d'éligibilité.

IA Aide Aidant
Assistant virtuel

Bonjour, je m'occupe de ma mère malade et je cherche des aides financières disponibles pour les aidants 11:17

Bonjour,

Je comprends tout à fait votre situation. S'occuper d'un proche est un rôle exigeant, et il est tout à fait normal de chercher du soutien. Pouvez-vous me fournir quelques précisions ?

Il existe plusieurs dispositifs pour vous aider. Pour vous donner les informations les plus adaptées, j'aurais besoin de savoir :

- "Exercez-vous une activité professionnelle en ce moment ?"
- "Votre mère bénéficie-t-elle de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ?"

En attendant votre réponse, voici les aides les plus courantes :

1. "L'allocation journalière du proche aidant" : Permet de prendre un congé pour aider un proche gravement malade.

Accompagnement dans les démarches CAF - L'IA guide l'aidant étape par étape pour demander l'AJPA et explique le processus.

IA Aide Aidant
Assistant virtuel

Cette aide vise à compenser une partie de votre perte de salaire si vous réduisez ou cessez temporairement votre activité professionnelle pour vous occuper de votre proche. L'AJPA est un droit qui vous permet de cesser votre travail sur une période définie pour le congé.

Voici les étapes générales pour faire la demande :

1. "Le Congé de Proche Aidant" : Si vous êtes salarié, la première étape est de demander un "Congé de Proche Aidant" à votre employeur. Ce congé est un droit qui vous permet d'obtenir une période de congé pour vous occuper de votre proche. L'AJPA est ensuite versée par la CAF pendant ce congé.
2. "La demande à la CAF" : Une fois votre congé accepté (ou si vous avez déjà un congé), vous pouvez passer directement sur le site de la "CAF" :
 - Vous devrez remplir un formulaire spécifique (le formulaire Cerfa n°16108*01).
 - Vous pourrez joindre une déclaration sur l'honneur.

Solutions de répit et soutien psychologique - L'IA propose des solutions concrètes pour gérer la fatigue et trouver des moments de répit.

IA Aide Aidant
Assistant virtuel

Je suis vraiment fatigué, j'ai du mal à gérer la situation avec mon fils handicapé. 01:13

1 message non lu

Je comprends tout à fait votre fatigue. C'est une situation difficile et il est tout à fait légitime de ressentir le besoin d'avoir une énergie considérable.

Sachez que vous n'êtes pas seul et qu'il existe des solutions pour vous permettre de souffler un peu. C'est même essentiel pour votre santé et pour continuer à être présent pour votre fils.

Voici quelques pistes qui pourraient vous aider :

- "L'accueil temporaire" : Votre fils peut être accueilli pour une courte durée (quelques jours, une ou plusieurs semaines) dans un établissement spécialisé. Cela vous permettra de vous reposer.

Accompagnement dans les démarches CAF - L'IA guide l'aidant étape par étape pour demander l'AJPA et explique le processus.

IA Aide Aidant
Assistant virtuel

Comment puis-je demander une aide de la CAF pour mon proche dépendant ? 16:32

1 message non lu

Je comprends tout à fait votre demande. S'occuper d'un proche est un engagement important, et il est tout à fait naturel de chercher le soutien financier auquel vous avez droit.

Pour aider un proche dépendant, la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) a mis en place une aide spécifique : l'"Allocation Journalière du Proche Aidant (AJPA)".

Cette aide vise à compenser une partie de votre perte de salaire si vous réduisez ou cessez temporairement votre activité professionnelle pour vous occuper de votre proche. L'AJPA est un droit qui vous permet de cesser votre travail sur une période définie pour le congé.

Voici les étapes générales pour faire la demande :

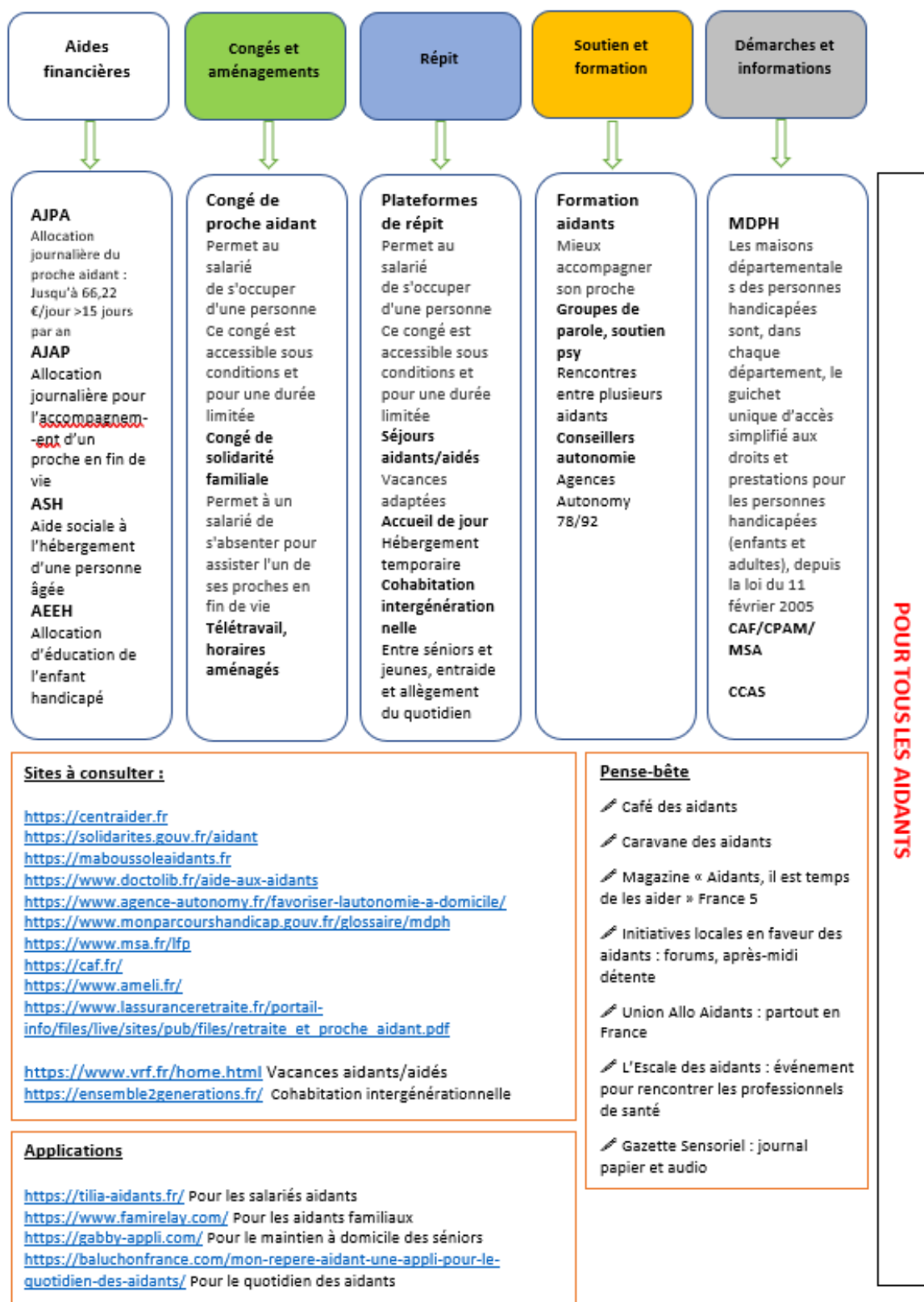
Annexe 6. Benchmark des applications pour aidants

Benchmark des applications pour AIDANTS - Monka / Famirelay / Gabby			
Critères	Monka	Famirelay	Gabby
Application	Monka	Famirelay	Gabby
Positionnement (aidants)	Soutien aidants + coordination pro santé (IDEC) avec IA	Coordination familiale simple pour aidants	Prévention 65+ & soutien aux aidants (bien vieillir)
Prix B2C (individus/familles)	de 6,99 € à 59,9 € /mois	9,90 € / mois	Formules dès ~8,49 € / mois
Offre collectivités (ville/CCAS)	✓ Oui	✓ Oui	✓ Oui
Agenda / planning partagé	✓ Oui	✓ Oui	✓ Oui
Messagerie / commentaires	✓ Oui (tchat avec IDEC)	✓ Oui	✓ Oui
Cahier de liaison / notes	✓ Oui	✓ Oui	✓ Oui
Gestion des documents	✓ Oui	✓ Oui	✓ Oui
Rappels / alertes	✓ Oui (alertes intelligentes)	✓ Oui	✓ Oui
Partage avec la famille	✓ Oui	✓ Oui (multi-aidants)	✓ Oui
Intégration professionnels / IDEC	✓ Oui (IDEC référent-e)	⚠ Limité (invitation intervenants)	⊖ Non (orientation grand public)
Prévention / signaux faibles	✓ Oui	⚠ Plutôt non	✓ Oui (repérage signaux faibles)
Application mobile	✓ Oui (Android/iOS)	✓ Oui (iOS/Android)	✓ Oui (iOS/Android)

Annexe 7. Exemples d'initiatives locales / événements à destination des aidants



Annexe 8. Tableau recensant les dispositifs disponibles pour tous les aidants créer par la commission Social du CESEL





Aides financières

AJPA

Allocation journalière du proche aidant

Jusqu'à 66,22 €/jour > 15 jours par an

AJAP

Allocation journalière pour l'accompagnement d'un proche en fin de vie

Accompagnement en fin de vie

ASH

Aide sociale à l'hébergement d'une personne âgée

Hébergement des personnes âgées

AEEH

Allocation d'éducation de l'enfant handicapé

Soutien pour enfants en situation de handicap



Congés et répit

Congé de proche aidant

Permet au salarié de s'occuper d'une personne

Accessible sous conditions et pour une durée limitée

Congé de solidarité familiale

Permet à un salarié d'assister un proche en fin de vie

Accompagnement en fin de vie

Télétravail, horaires aménagés

Flexibilité professionnelle pour les aidants

À négocier avec l'employeur

Solutions de répit disponibles

- 👉 Plateformes de répit
- 👉 Vacances adaptées
- 👉 Hébergement temporaire

- 👉 Séjours aidants/aidés
- 👉 Accueil de jour
- 👉 Cohabitation intergénérationnelle (entre seniors et jeunes)



Sites à consulter



Solidarites.gouv.fr



Ma Boussole Aidants



Doctolib Aide aux aidants



Agence Autonomy



Mon Parcours Handicap - MDPH



MSA.fr



CAF.fr



Ameli.fr



L'Assurance Retraite



Applications utiles

Tilia

Pour les salariés aidants

Sawa-care

Pour les salariés aidants

Famirelay

Pour les aidants familiaux

Gabby

Maintien à domicile des seniors

Mon Repère Aidant

Pour le quotidien des aidants

Monka Care

Pour les aidants familiaux



Démarches et informations

- ✓ MDPH : Maisons Départementales des Personnes Handicapées
- ✓ CAF : Caisse d'Allocations Familiales
- ✓ CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- ✓ MSA : Mutualité Sociale Agricole
- ✓ CCAS : Centre Communal d'Action Sociale



Formation et soutien

- ✓ Formation aidants : mieux accompagner son proche
- ✓ Groupes de parole, soutien psychologique
- ✓ Rencontres entre plusieurs aidants
- ✓ Conseillers autonomie
- ✓ Agences Autonomy 78/92



Pense-bête

- Café des aidants
- Magazine « Aidants, il est temps de les aider » - France 5
- Union Allo Aidants : partout en France
- Ensemble 2 générations - Cohabitation intergénérationnelle
- Caravane des aidants
- Initiatives locales : forums, après-midi détente
- Vacances aidants/aidés - VRF
- ✓ L'Escalier des aidants - Rencontrer les professionnels de santé

Annexe 9. Benchmark des applications pour les salariés-aidants

Benchmark - Solutions pour SALARIÉS AIDANTS : Tilia vs SAWA Care		
Critères	Tilia	SAWA Care
Application mobile (iOS/Android)	✓ Oui	✓ Oui
Messagerie / planning / cahier de liaison	✓ Oui	✓ Oui
Gestion des documents	✓ Oui	✓ Oui
Aide administrative (demandes d'aides, dossiers)	✓ Oui (appui aux démarches)	✓ Oui (mise en place & suivi des démarches)
Aide au bien-être / répit	✓ Oui (orientation & conseils)	✓ Oui (aide au bien-être)
IA / personnalisation	Présente (reco, routage)	Oui (assistant & parcours personnalisés)
Reporting RH / KPIs	✓ Oui (tableaux de bord anonymisés)	✓ Oui (KPIs, enquêtes)
Back-office RH & politique aidance	✓ Oui (espace RH dédié)	✓ Oui (pilotage, politique aidance)
Intégration SIRH (SSO / APIs)	Possible (à confirmer selon projet)	Possible (à préciser en cadrage)
Confidentialité & RGPD	RGPD (pratiques conformes)	RGPD (pratiques conformes)
Tarification (entreprise)	Sur devis (selon périmètre & volume)	Sur devis (selon options & volume)
Déploiement & accompagnement	✓ Oui (chef de projet, support)	✓ Oui (mise en œuvre, suivi régulier)
Cas d'usage typiques	Grandes entreprises / structures multisites	PME/ETI & grands comptes en mode pilote ou déploiement progressif
Points saillants	Fiabilité, maturité, cadrage RH solide	Approche holistique, agilité, care manager unique
Remarque	Moins agile côté innovation perçue	Jeune solution (références en cours d'extension)

