









Allo Alzheimer – Analyse de 737 appels téléphoniques 2009-2016

NB/ l'individu statistique de base nommé « répondant » est un appel téléphonique et non une personne physique ou morale








Quand la question est à réponses multiples le % est donné par Répondant, traduire par Appel téléphonique

L'APPEL



Date d'appel (Date -> Unique)

	Effectifs	Fréquence
2009	 43	5,8%
2010	 124	16,8%
2011	 91	12,3%
2012	 42	5,7%
2013	 72	9,8%
2014	 77	10,4%
2015	 132	17,9%
2016	 156	21,2%
Total	737	100,0%




Jour d'appel dans la semaine

	Effectifs	Fréquence
dimanche	 53	7,2%
lundi	 133	18,0%
mardi	 135	18,3%
mercredi	 144	19,5%
jeudi	 121	16,4%
vendredi	 104	14,1%
samedi	 47	6,4%
Total	737	100,0%

Période d'appel (avant et après la restitution de juin 2014)

	Effectifs	Fréquence
sept 2010 - mai 2014	 402	54,5%
juin 2014 - sept 2016	 335	45,5%
Total	737	100,0%

Origine de l'appel

	Effectifs	Fréquence
Allo Alzheimer, numéro direct	 168	81,2%
Transfert d'appel de France Alzheimer (bascule)	 24	11,6%
Autre	 15	7,2%
Total	207	100,0%

Classes sur Durée de l'appel en minutes

	Effectifs	Fréquence
Moins de 5 mn	20	2,8%
de 5 à moins de 15 mn	234	32,2%
de 15 à moins de 30 mn	274	37,7%
de 30 à moins de 45 mn	124	17,1%
de 45 à moins de 60 mn	53	7,3%
1h et plus	22	3,0%
Total	727	100,0%

Statistiques de l'appel en minutes

Durée de l'appel en minutes	Valeur
Moyenne	21,54
Ecart-type	14,63
Minimum	1
Maximum	120
Médiane	20
Mode	10
Nombre=727 Sans réponses exclues=10	

L'APPELANT

Genre appelant

	Effectifs	Fréquence
femme A	516	70,4%
homme A	217	29,6%
Total	733	100,0%

Lien de proximité avec le patient

	Effectifs	Fréquence
Enfant, famille génération en-dessous	463	68,8%
Conjoint, famille même génération	158	23,5%
Autre lien, préciser	37	5,5%
Ami, voisin	15	2,2%
Total	673	100,0%

Ordre de l'appel

	Effectifs	Fréquence
Premier appel	584	84,0%
Deuxième appel	18	2,6%
Nième appel	93	13,4%
Total	695	100,0%

Si deuxième ou nième appel date du 1er appel

	Effectifs	Fréquence
2010	54	66,7%
2011	1	1,2%
2013	1	1,2%
2014	2	2,5%
2015	18	22,2%
2016	5	6,2%
Total	81	100,0%

L'appelant peut-il se connecter à Internet, quel que soit le lieu ?

	Effectifs	Fréquence
oui	203	88,3%
non	27	11,7%
Total	230	100,0%

L'appelant est-il le patient?

	Effectifs	Fréquence
Oui, appelant patient	67	9,6%
Non, appelant pas patient	628	90,4%
Total	695	100,0%

Sinon, accompagne-t-il le patient?

	Effectifs	Fréquence
oui	469	79,1%
non	124	20,9%
Total	593	100,0%

LE PATIENT

Genre patient

	Effectifs	Fréquence
Femme P	460	66,7%
Homme P	230	33,3%
Total	690	100,0%

Classes sur Age patient

	Effectifs	Fréquence
Moins de 60 ans	20	3,5%
de 60 à moins de 65 ans	23	4,0%
de 65 à moins de 70 ans	34	5,9%
de 70 à moins de 75 ans	77	13,3%
de 75 à moins de 80 ans	90	15,5%
de 80 à moins de 85 ans	144	24,9%
de 85 à moins de 90 ans	97	16,8%
de 90 à moins de 95 ans	86	14,9%
95 ans et plus	8	1,4%
Total	579	100,0%

Classes sur Age patient

	Effectifs	Fréquence
Moins de 80 ans	244	42,1%
80 ans et plus	335	57,9%
Total	579	100,0%

Statistiques sur l'âge du patient

Statistiques / 1 Variables	Age patient
Moyenne	79,57
Ecart-type	9,52
Minimum	43
Maximum	98
Médiane	81
Mode	91
Nombre 579, sans réponses exclues 158	

Département du patient en chiffre	Effectifs	Fréquence
01	1	0,2%
02	1	0,2%
03	2	0,4%
04	2	0,4%
06	14	2,5%
07	3	0,5%
08	2	0,4%
09	2	0,4%
11	3	0,5%
12	1	0,2%
13	108	19,0%
14	11	1,9%
16	2	0,4%
17	5	0,9%
18	3	0,5%
19	1	0,2%
20	1	0,2%
21	3	0,5%
22	5	0,9%
23	3	0,5%
25	3	0,5%
26	4	0,7%
27	3	0,5%
28	3	0,5%
29	3	0,5%
2b	1	0,2%
31	15	2,6%
33	35	6,2%
34	17	3,0%
35	3	0,5%
36	2	0,4%
37	4	0,7%
38	11	1,9%
39	2	0,4%
40	1	0,2%
42	4	0,7%
43	4	0,7%
44	5	0,9%
45	6	1,1%
46	2	0,4%
47	2	0,4%
48	1	0,2%
50	2	0,4%
51	4	0,7%
52	1	0,2%
53	5	0,9%
54	3	0,5%
56	2	0,4%
57	3	0,5%
58	1	0,2%
59	9	1,6%
60	6	1,1%
62	4	0,7%
63	2	0,4%
64	2	0,4%
65	2	0,4%
67	1	0,2%
68	1	0,2%
69	23	4,0%
70	1	0,2%
71	4	0,7%
72	2	0,4%
73	6	1,1%
74	3	0,5%
75	53	9,3%

76	12	2,1%
77	5	0,9%
78	10	1,8%
80	3	0,5%
81	2	0,4%
82	2	0,4%
83	14	2,5%
84	4	0,7%
85	6	1,1%
87	1	0,2%
88	4	0,7%
89	1	0,2%
90	2	0,4%
91	8	1,4%
92	8	1,4%
93	13	2,3%
94	10	1,8%
95	6	1,1%
97	3	0,5%
99	10	1,8%
Total	568	100,0%

Région du patient (anciennes régions)

	Effectifs	Fréquence
Provence Côte d'Azur	142	25,0%
Ile-de-France	113	19,9%
Rhône-Alpes	55	9,7%
Aquitaine	40	7,0%
Midi-Pyrénées	26	4,6%
Languedoc-Roussillon	21	3,7%
Centre	18	3,2%
Pays de Loire	18	3,2%
Haute-Normandie	15	2,6%
Basse-Normandie	13	2,3%
Bretagne	13	2,3%
Nord-Pas de Calais	13	2,3%
Lorraine	10	1,8%
Picardie	10	1,8%
Etranger	10	1,8%
Bourgogne	9	1,6%
Auvergne	8	1,4%
Franche-Comté	8	1,4%
Champagne-Ardenne	7	1,2%
Poitou-Charentes	7	1,2%
Limousin	5	0,9%
DOM	3	0,5%
Alsace	2	0,4%
Corse	2	0,4%
Total	568	100,0%

Région du patient (nouvelles régions)

	Effectifs	Fréquence
Provence-Alpes-Côte d'Azur	142	25,1%
Île-de-France	113	20,0%
Auvergne-Rhône-Alpes	63	11,1%
Nouvelle-Aquitaine	52	9,2%
Occitanie	47	8,3%
Normandie	28	4,9%
Hauts-de-France	23	4,1%
Grand-Est	19	3,4%
Centre-Val de Loire	18	3,2%
Pays de la Loire	18	3,2%
Bourgogne-Franche-Comté	17	3,0%
Bretagne	13	2,3%
Hors France	10	1,8%
DOM	3	0,5%
Total	566	100,0%

Zone rurale ou habitat isolé

	Effectifs	Fréquence
Oui, zone rurale	68	14,8%
Non, pas zone rurale	392	85,2%
Total	460	100,0%

Etat d'avancement de la maladie

	Effectifs	Fréquence
Stade de début	187	34,9%
Stade avancé	329	61,4%
Stade final	20	3,7%
Total	536	100,0%

Etat d'avancement de la maladie / Classes sur Age patient

	Moins de 80 ans	80 ans et plus	Total
Stade de début	89	72	161
Stade avancé	96	182	278
Stade final	5	13	18
Total	190	267	457

Etat d'avancement de la maladie / Classes sur Age patient

	Moins de 80 ans	80 ans et plus	Total
Stade de début	55,3	44,7	100,0
Stade avancé	34,5	65,5	100,0
Stade final	27,8	72,2	100,0
Total	41,6	58,4	100,0

L'APPEL (SUITE)

Contexte de l'appel

	Effectifs	Fréquence
Besoin d'information, de conseil	339	56,4%
Besoin d'écoute et de soutien	318	52,9%
Épuisement moral	143	23,8%
Épuisement physique	76	12,6%
Annonce d'un diagnostic	37	6,2%
Autre contexte	32	5,3%
Entrée-Sortie d'hôpital	30	5,0%
Placement dans une institution spécialisée	26	4,3%
Aggravation de la maladie	26	4,3%
Situation de crise	22	3,7%
Total / répondants	601	





Interrogés : 737 / Répondants : 601 / Réponses : 1049
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

Catégorie(s) de demande de l'appelant

	Effectifs	Fréquence
Soutien moral	277	47,7%
Comportement du patient	165	28,4%
Demande d'informations sur la maladie	101	17,4%
Comportement de l'aidant	96	16,5%
Écoute déguisée, sous la forme d'un renseignement...	82	14,1%
Accès aux aides financières	51	8,8%
Autre objet, préciser	51	8,8%
Accès à un service d'aide à domicile	48	8,3%
Accès à un accueil de jour	45	7,7%
Accès à un diagnostic, à des soins	38	6,5%
Accès à une maison spécialisée	37	6,4%
Accès à une consultation mémoire	29	5,0%
Demande d'informations juridiques	28	4,8%
Réunions d'aidants	15	2,6%
Demande d'informations sur les traitements	6	1,0%
Total / répondants	581	










Interrogés : 737 / Répondants : 581 / Réponses : 1069
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

Type(s) d'informations fournies

	Effectifs	Fréquence
Conseils sur la vie quotidienne	 160	37,4%
Coordonnées d'établissements	 139	32,5%
Informations sur la maladie	 125	29,2%
Autre information, préciser	 108	25,2%
Total / répondants	428	






Interrogés : 737 / Répondants : 428 / Réponses : 532
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

Orientation : lieu(x) et personne(s) ressources

	Effectifs	Fréquence
Réseau de France Alzheimer	 146	48,0%
Assistante sociale	 82	27,0%
Autre personne, préciser	 72	23,7%
CLIC	 63	20,7%
IMA	 39	12,8%
Autre lieu, préciser	 27	8,9%
Services ou établissements	 22	7,2%
Collectivité territoriale	 15	4,9%
Espace éthique méditerranéen	 2	0,7%
Total / répondants	304	












Interrogés : 737 / Répondants : 304 / Réponses : 468
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

Source(s) d'informations

	Effectifs	Fréquence
L'annuaire de la Fondation Médéric Alzheimer	 125	59,0%
L'annuaire du réseau France Alzheimer	 45	21,2%
Autre source, préciser	 36	17,0%
Internet	 30	14,2%
Fascicule 13 senior	 1	0,5%
Total / répondants	212	

Interrogés : 737 / Répondants : 212 / Réponses : 237
 Pourcentages calculés sur la base des répondants

Mode de connaissance de Allo Alzheimer

	Effectifs	Fréquence
Autre mode de connaissance	 125	49,2%
Affiches	 43	16,9%
Professionnels de santé, paramédical, pharmacie	 24	9,4%
Relations, bouche à oreille	 16	6,3%
Presse et brochures spécialisées	 13	5,1%
Médecin généraliste	 11	4,3%
Presse régionale	 10	3,9%
Presse nationale	 9	3,5%
Presse et brochures AG2R LA MONDIALE	 9	3,5%
Consultation mémoire	 4	1,6%
CPAM	 3	1,2%
Total / répondants	254	

Interrogés : 737 / Répondants : 254 / Réponses : 267
 Pourcentages calculés sur la base des répondants