Kynos

allo alzheimer

Allo Alzheimer

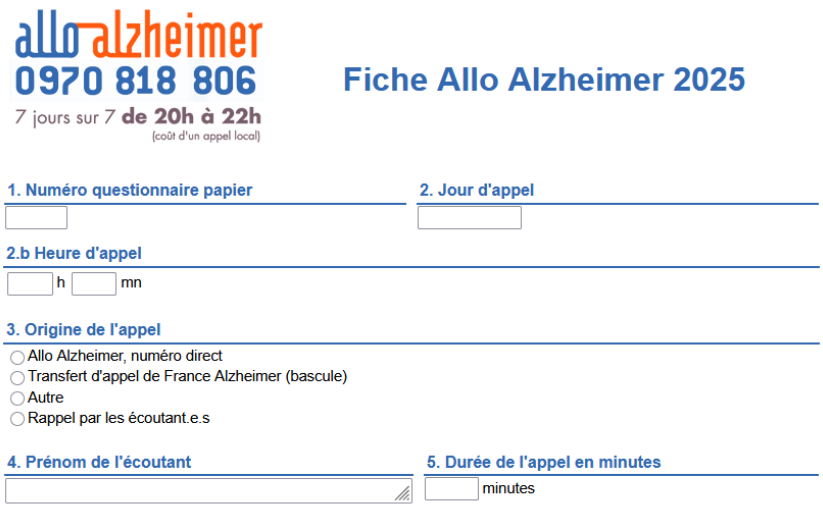
analyse des fiches d'appel
année 2025

Emmanuel Bartholo
Sophie Ranjard
ebartholo@kynos.info - sranjard@kynos.info

Sommaire

Dispositif et volume de fiches 2025	page 3
Mois, jours des appels reçus	page 5
La durée des appels	page 6
Les appels passés par des Appelant-e-s	page 7
Les appels concernant des Patient-e-s	page 10
L'état d'avancement de la maladie	page 13
Le contexte de l'appel	page 15
La catégorie de demande de l'Appelant	page 16
L'objet de l'appel	page 17
Les types d'informations, les orientations et les sources utilisées	page 29
Le mode de connaissance de Allo Alzheimer	page 34
Synthèse	page 35

Le dispositif en ligne, vu du côté de l'écoutant



https://www.modalisa9.com/alloalzheimer/Formulaire.html?req=modif

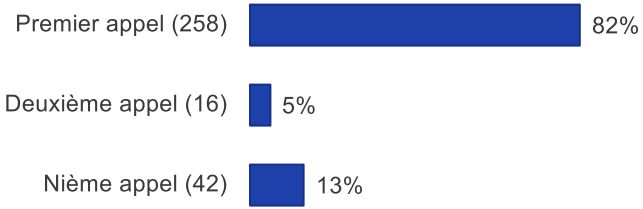
https://www.modalisa9.com/alloalzheimer/Formulaire.html

Recueil de données par les écoutants en 2 temps :

- 1 temps sur du papier
- 1 temps sur la fiche informatique

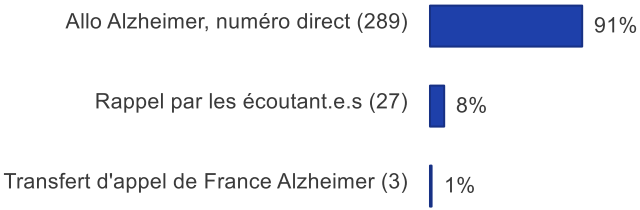
337 appels reçus et saisis en 2025

Ordre de l'appel



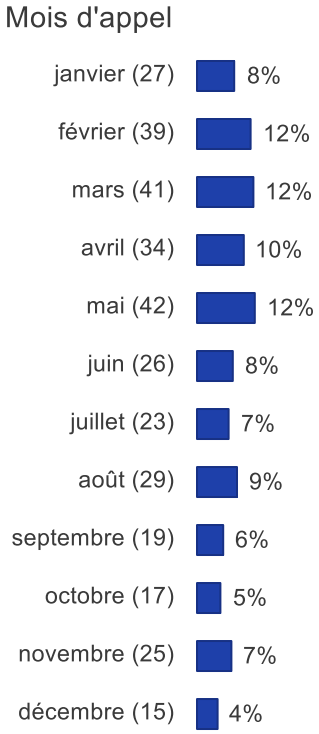
Année d'appel

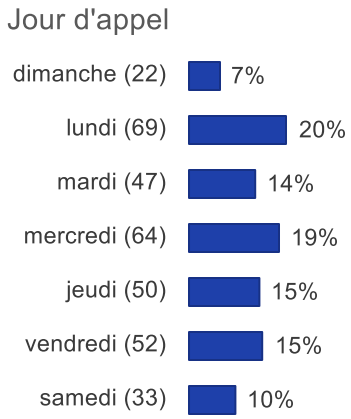
Origine de l'appel



Les mois et jours des appels 2025

Les appels ont été plus nombreux en février, mars et mai.
Ils arrivent tous les jours de la semaine, essentiellement les lundis et mercredis, entre 20h et 22h.

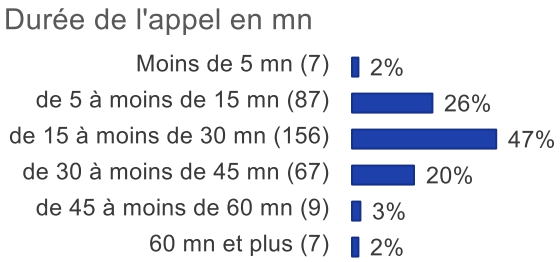


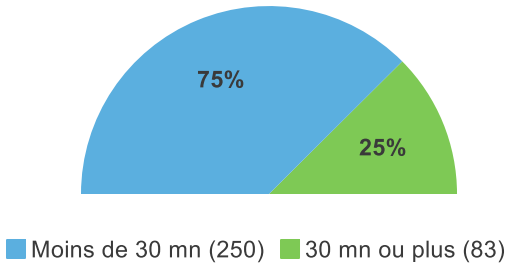


Durée moyenne et médiane des appels

La durée moyenne des appels est de 21 min, elle est quasi stable, en baisse de 1 mn / 2024
La médiane est de 20 min (+2 min par rapport à 2024)
Les appels les plus nombreux durent de 15 à 30 min, comme en 2024.
Néanmoins les appels supérieurs à la demi-heure sont moins nombreux qu'en 2024.

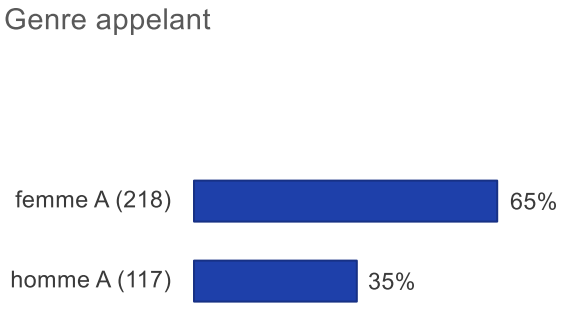
	Durée de l'appel en minutes
Moyenne	20,56
Ecart-type	11,92
Médiane	20,00
Minimum	3
Maximum	80
Nombre	333





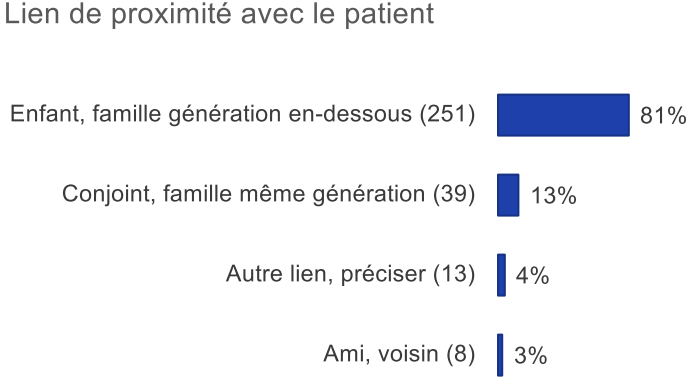
Appels passés par des Appelant-e-s, & enfants ou conjoints

2 appels sur 3 sont passés par des Appelantes Femmes,
1 appel sur 3 est passé par des Appelants Hommes,
Soit une augmentation des appels masculins de 4% par rapport à 2024.



Ces appels sont passés par des Enfants de Patients : 81% (en hausse de 13%), ou, dans une moindre mesure, par des Conjoints ou des personnes de la même génération : 13% (en baisse par rapport à 2025 de 7%).

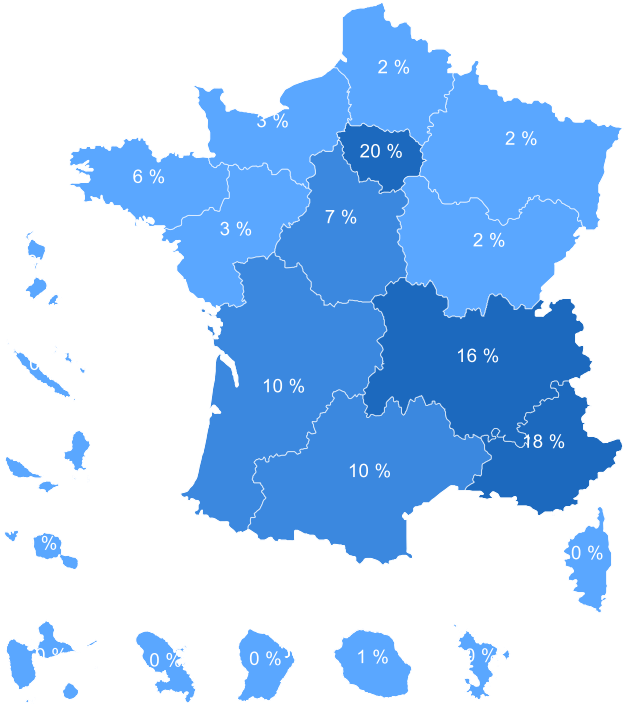
Autre lien : le patient lui-même, une auxiliaire de vie, famille élargie

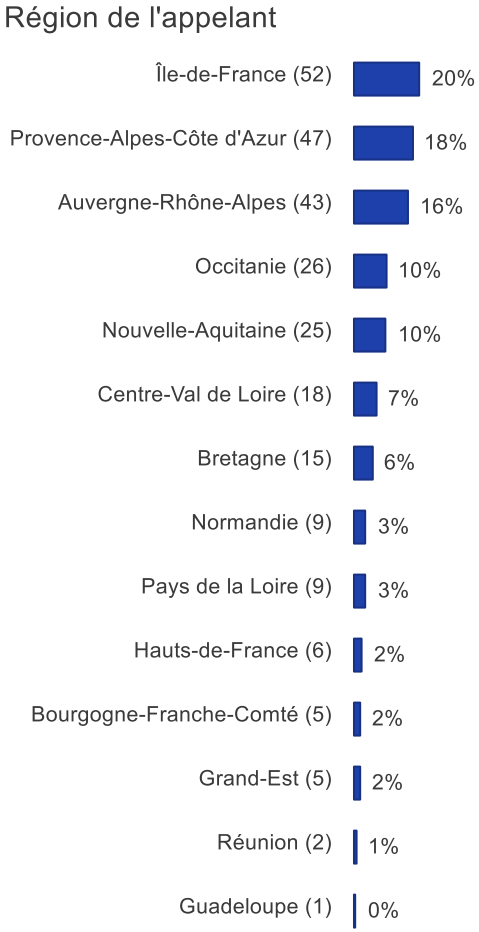


Appels passés par des Appelant-e-s résidant sur l'axe PLM

Les appels sont passés par des appelants résidant en Ile de France : 20% (en baisse)

Les trois régions de tête sont identiques à celles de 2024 (IdF, PCA, ARA) mais la part de l'Ile de France a baissé de 7%.

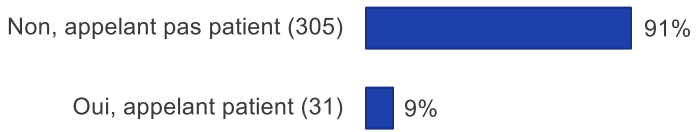




Appels passés par des Appelants… Aidants

9 appels sur 10 sont passés par des Appelants qui ne sont pas des Patients, comme en 2024
Sur ces 91% d'Appels, 6 sur 10 émanent d'Appelants-Aidants.

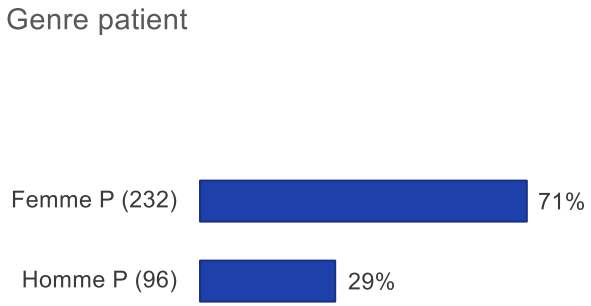
L'appelant est-il le patient?



Sinon, accompagne-t-il le patient?

Les appels concernent des Patients de genre… féminin

Plus de 7 appels sur 10 concernent des Patientes Femmes,
Moins de 3 appels sur 10 concernent des Patients Hommes



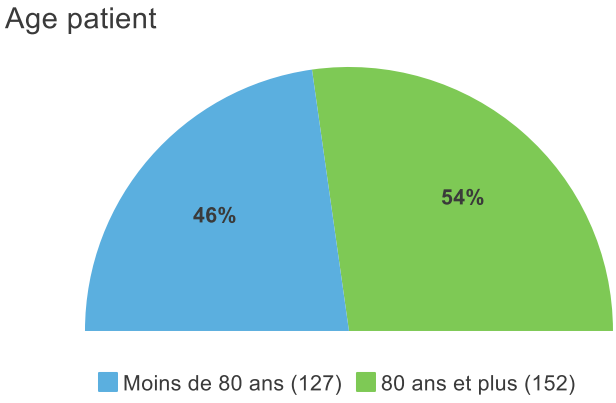
Les appels concernent des Patients d'âge moyen 78 ans

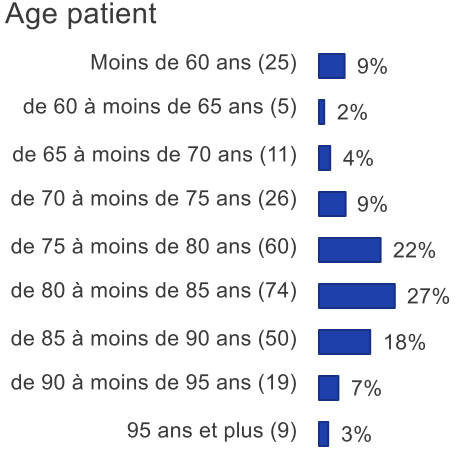
Plus d'1 appel sur 2 concerne des Patients de 80 ans et plus.

La tranche des 80-85 ans est la plus fréquente comme en 2024

	Age patient
Moyenne	78,01
Ecart-type	12,26
Médiane	80,00
Minimum	30
Maximum	106
Nombre	279

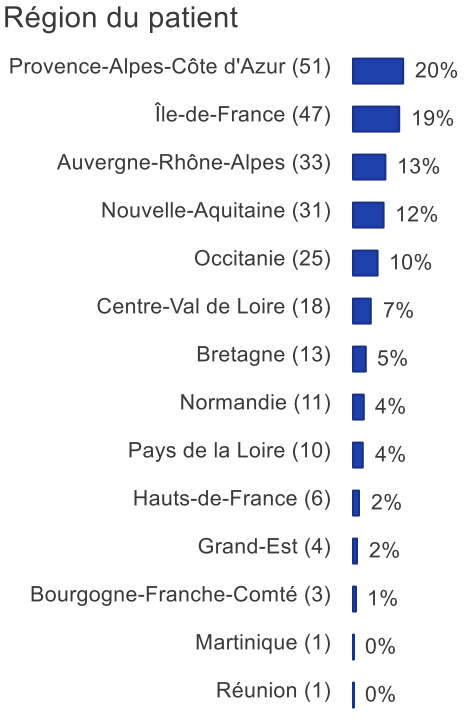
Les appels sont passés pour des Patients dont l'âge moyen est de 78 ans (en baisse de 1 an), et l'âge médian est de 80 ans (stable).
La moyenne est plus élevée pour les Femmes (80 contre 73),
La médiane est plus élevée pour les femmes (78 contre 81)

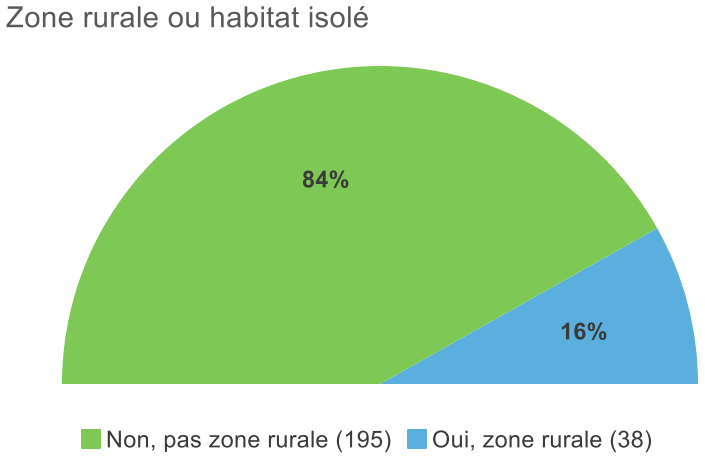




Les appels concernant des Patients résidant en PACA

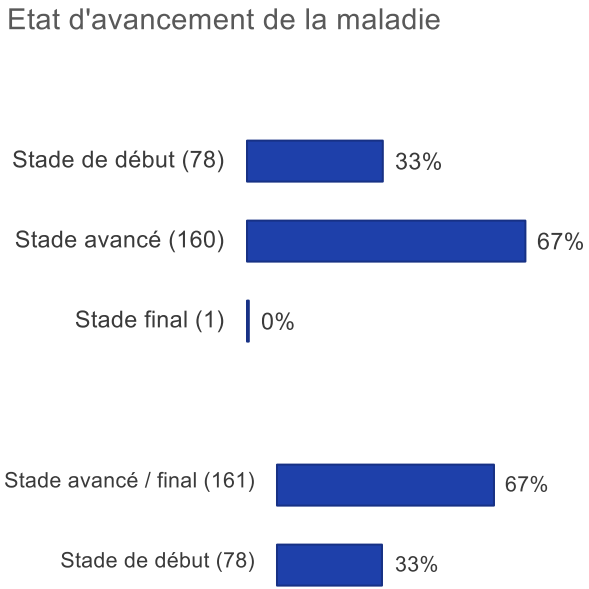
La région Provence Alpes Côte d'Azur en 1ère position.
L'Ile de France en baisse par rapport à 2024 et en 2ème position.
La région Auvergne Rhône Alpes en 3ème position, comme en 2024.
Appels de zone rurale en hausse (3%).

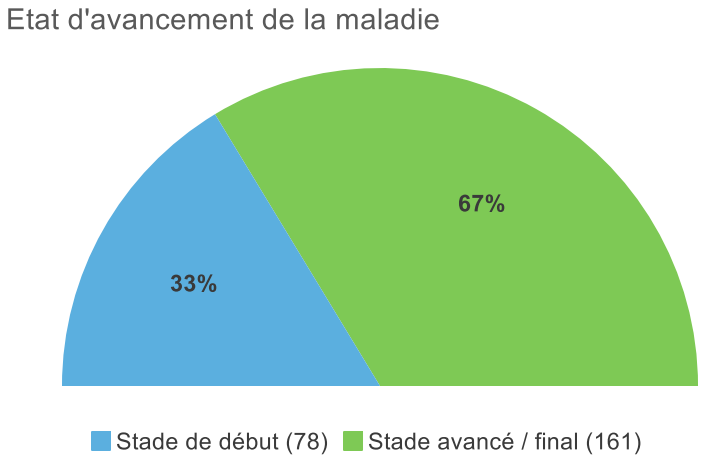




Etat d'avancement de la maladie : avancé/final pour les 2/3

Près de 2 appels sur 3 concernent des Patients en stade avancé ou final (en baisse de 4% par rapport à 2024)
1 appel sur 3 concerne des Patients en stade de début de la maladie (en hausse de 4% par rapport à 2024)

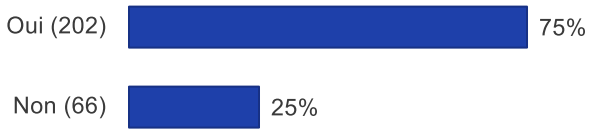




Pose d’un diagnostic pour 3 appels sur 4

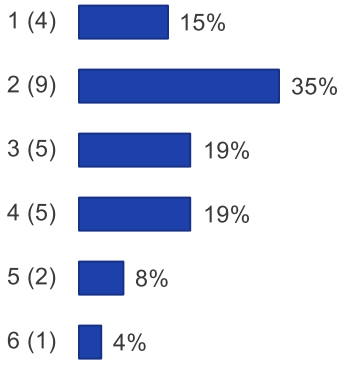
Dans 3 appels sur 4 le diagnostic a déjà été posé, en hausse de 3 % par rapport à 2024

Un diagnostic a-t-il été posé ?



GIR : 26 réponses,
GIR 2 majoritaire comme en 2024 mais en baisse de 23%

Si le GIR du patient est connu, numéro de GIR

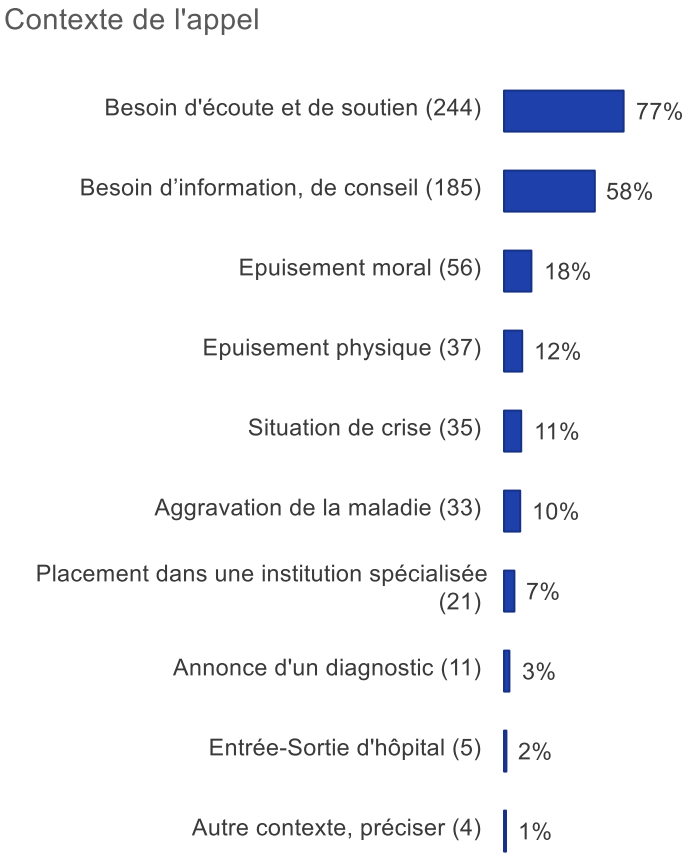


Le contexte de l’appel : écoute et soutien

Près de 8 appels sur 10 expriment un Besoin d’écoute et de soutien, stable par rapport à 2024. Près de 6 appels sur 10 expriment un Besoin d’information et de conseil, en baisse de 9 %

1 appel sur 5 exprime un contexte d'épuisement moral.

L'ordre des 4 principaux contextes des appels est le même que celui de 2024,



Interrogés : 337 / Répondants : 318 / Réponses : 631
Pourcentages calculés sur la base des répondants

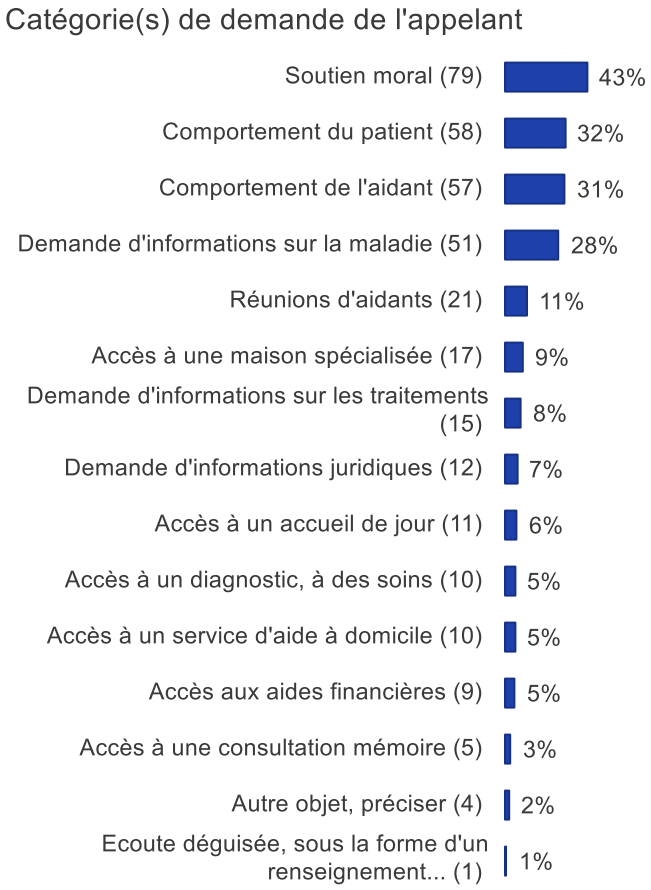
La catégorie de demande : Soutien moral en tête

Soutien moral, Comportement du patient et Comportement de l'Aidant forment toujours le trio de tête

Plus de 4 appels sur 10 concernent le Soutien moral

Plus de 3 appels sur 10 concernent le Comportement du patient

3 appels sur 10 concernent le Comportement de l'Aidant.



Interrogés : 337 / Répondants : 184 / Réponses : 360
Pourcentages calculés sur la base des répondants

Objet de l'appel

Extraits suivis du genre et de l’âge du patient si disponibles

Côté Patient agressivité, refus de la maladie… ou besoin infos

Jeune femme appelle pour son père démence et hallucinations 90 ans qui vit avec son épouse de 92 ans. **La fille a peur que cette violence se retourne vers sa mère** et elle envisage un placement dans un EHPAD Elle est sur liste d'attente, sa demande est : faut-il lui dire ? quand faut-il lui dire ? Homme 90 ans

Dame de 85 ans qui a perdu son fils de 52 ans d'un arrêt cardiaque il y a mois. Le fils vivait chez elle. Elle ne se rappelle plus cela. La fille est désorientée **car sa mère refuse toute aide ou soin**. Elle a mis en place les repas 3 fois par semaine, et c'est Jacqueline qui fait les autres jours. De plus, elle ne se lave plus mais dit qu'elle le fait. Résultat Jacqueline va voir un psy pour elle. Je lui propose qu'elle lui en parle mais c'est d'un neurologue dont sa mère aurait besoin. Elle n'a pas de nom. Voir sans doute une AS pour tenter de se faire aider. Femme 85 ans

Homme est démuni car **son père** malgré l'interdiction du médecin et du préfet **s'obstine à conduire sa voiture** !!! A la fin de la discussion il enlèvera d'autorité les clés à son père (car têtu, autoritaire et n'écoute rien)au risque d'être rejeter par son père H 80

Petite fille appelle pour sa grand-mère de 70 ans qui héberge un ami de 82 ans avec MA et elle veut le placer **car il est dangereux avec la voiture, se perd** , a été trouvé par la police sur la voie ferrée où il voulait acheter un billet ... Il refuse le placement en établissement spécialisé que faire ?? Elles ont décidé de voir le médecin pour un placement d'office pour la mettre en sécurité H 82

Dame appelle pour sa sœur qui a peur quand elle s'occupe de son mari atteint par la MA . **Il la menace (barre de fer)**, perd tout, l'accuse de le voler , veut conduire et fait n'importe quoi avec la carte bleue . Cette dame est désemparée veut savoir ce qu'il faut faire , il a une consultation mémoire le 29 septembre mais que faire en attendant ??? Voir en urgence un médecin pour un traitement du comportement , lui retirer la carte bleue et les clés de la voiture pour sa sécurité et celle des autres .H 70

Femme appelle pour **son mari MA qui est très agressif**, donne des coups sur le mur , sur la porte "j'ai peur, je ne sais pas quoi faire" Son médecin est en vacances ,il est suivi par l'hôpital de Poissy En cas d'urgence le 15 ou urgences hôpital Se mettre à l'abri autre pièce, partir (elle prend la voiture et va faire un tour) Revoir le traitement avec le médecin traitant ,voir pour accueil de jour Consulter un psychologue Elle est adhérente à FA va suivre la formation aidants H 78

Maman a la MA mais ne veut pas en entendre parler Elle vit seule et conduit sa voiture je suis très inquiète F 75

Agressivité (suite), perte de mémoire, oublis …

Dame appelle pour sa belle-mère diagnostiquée Alz Stade 4 - **Très violente, frappe son mari et très agressive avec les aides qui se relaient**. Est sous anti-dépresseur et prend des somnifères. Le mari très malade (insuffisance rénale, cardiaque et cancer) ne supporte plus la situation, Femme 80 ans

Fille appelle car elle s'occupe de son père MA depuis 2 ans , lui fait le ménage ,les courses les repas, l'appelle 2 fois par jour et va le voir 1 fois par semaine et de temps en temps son père venait passer quelques jours chez elle car il habite à 1h du domicile de sa fille. Actuellement il ne peut plus se déplacer en voiture ,elle est fatiguée car il refuse les aides à domicile pour le ménage et les repas." Lui parle mal " et ne veut plus qu'elle l'appelle ... De plus **il la réprimande, l'agresse verbalement** du coup elle est déstabilisée et appelle pour des conseils . Son père va aller voir son médecin traitant pour réajuster le traitement et la fille va tâcher de prendre du recul , de faire plus intervenir son frère pour faire une tutelle et un éventuel placement ... Elle va moins appeler son père et s'occuper plus de sa fille de 38 ans qui a une sclérose en plaque et 3 enfants en bas âge . H 85

Dame qui avait appelé il y a un an pour sa mère Alz. Problème actuel, elle ne va plus aux WC qui sont loin de sa chambre et croit qu'il y a des personnes qui y sont (en fait ce sont des flacons mis par sa fille pour l'entretien du lieu) Sa fille ne sait pas comment elle fait, elle pense qu'elle va dans le jardin. De plus, **elle prend son chien pour un enfant et n'a plus aucun souvenir de son mari**. Sa fille souhaite un placement temporaire car elle n'en peut plus (dans la fratrie de 3, c'est la seule qui s'en occupe au quotidien) F 77

Homme avait téléphoné en urgences car **sa mère MA avait ôté tous les dispositifs de surveillance et disparu de 10h à 22h**. IL voulait des informations sur un dispositif impossible à enlever ,se plaindre qu'en cas d'urgence personne est disponible (médecin , spécialistes ,..) Je lui conseille pour la sécurité de sa mère et pour lui de ne pas la laisser seule ou de la placer ...apparemment la mère refuserait tout ... conversation écourtée appel de l'étranger

Dame appelle pour son père Alz depuis deux ans et dont **l'état se dégrade depuis quelque temps**. Un essai de changement de traitement médical n'ayant pas donné satisfaction, on est revenu au traitement précédent. L'objet de l'appel : l'épouse Barbara belle-mère de l'appelante doit partir se reposer 4 jours et le mari n'accepte pas cela d'une part parce qu'il ne participe pas à ce "voyage" d'autre part parce qu'il ne veut pas que Barbara s'éloigne. Résultat : violence verbale importante difficile à supporter. La fille (et la fratrie complète) ne sait plus que faire H 87

Mes parents sont en camping dans le Vercors et " Maman (mal alzh) a embrassé un homme et voulait plus " Le père, depuis ne lui parle plus, ne s occupe plus d elle et ne veut pas rentrer ;

Fille appelle pour sa mère de 72ans dépressive et MA ,elle est dans le déni et refuse les tests de mémoire ."elle n'est pas folle" Comment le convaincre que l'on peut mettre en place des soins, des activités, des professionnels à domicile, des accueils de jour pour diminuer l'évolution de la maladie . conseils : appeler FA Var , voir groupe d paroles pour la fille aidante F 72

Besoin d'informations, souvent en début de diagnostic

Mr de 58 ans qui a été diagnostiqué Alz suite à un accident de moto et 4 mois de coma. Il ne peut plus travailler du fait de ses pertes de mémoire L'AS de son employeur l'aide beaucoup dans ses démarches Son appel est pour savoir la possibilité de faire des séjours Donné FA 93 et indiqué que le coût est fonction des revenus H 58

Fils appelle pour sa mère dont scintigraphie plus TEP confirment un début de MA; Vit en couple avec son père et est relativement autonome. Il lui est conseillé de voir une orthophoniste, difficile à trouver. Donné : www.inzee-care qui permet d'être mis sur liste d'attente pour trouver un soignant (infirmière ou orthophoniste) Se faire aider d'une AS pour monter un dossier dont APA Donné FA 91 également Ne pas omettre de contacter la mutuelle complémentaire pour savoir si elle peut avoir quelque aide F 79

Fille appelle voudrait des conseils .Son père MA est placé en unité fermée, il semble aller mieux , demande à rentrer chez lui et sa femme voudrait le mener à la mer ,que faire ? Je lui conseille de faire un bilan de l'état de santé de son père avec le médecin de l'Ehpad pour savoir si son état de santé lui permet d'avoir des permissions de sorties .elle remercie

Fille s'occupe de sa mère MA et de son père (parkinson) à leur domicile avec des auxiliaires de vie, des professionnels spécialisés .sa mère a encore des activités (bénévole à la bibliothèque ,tricotage, eux et pâtisseries . Elle appelle car le médecin lui a parlé d'accueil de jour et elle voudrait avoir des informations . F 82

Gendre appelle pour sa belle mère, IRM cérébral stade 2/3 il y a qq mois. Vit en couple mais le mari est au Portugal les 3/4 du temps. Est partie de chez elle et s est égarée dans Paris, des passants ont prévenu les enfants. Que faire ???? F 85

Petit-fils appelle pour sa grand'mère qui vit chez elle avec le grand-père de 84 ans Elle est agressive et tente souvent de partir. Le grand-père n'en peut plus Le petit-fils demande ce que l'on peut faire Dans un premier temps, essayer l'accueil de jour (elle y est allée une fois, la deuxième a refusé) Faire un dossier APA (c'est fait) Essayer un accueil temporaire d'une semaine au moins en précisant à son grand-père que - ainsi - il pourra se reposer En fonction, faire perdurer ce séjour. Se faire aider d'une AS pour cela Cette dame a droit à une assistante mais ils n'en trouvent pas F 81

Dame appelle pour sa mère qui vient d'être diag. MA et elle l'a appris par sa sœur avec qui elle est en conflit. La fratrie de 3 s'occupe des différents sujets, ils habitent tous dans le même département. Il semble que le frère et la sœur ne soient pas conscients de la solitude de la mère et que le fait de faire l'intendance suffit. Ils ont même engagé une auxiliaire de vie sans prévenir l'appelante. Cette dame est en conflit avec l'auxiliaire de vie également, cette dernière veut rompre le contrat. Elle se rend compte que sa mère sera de plus en plus seule. F 83

Fils appelle pour sa mère qui fait un délire de persécution , elle vit avec son mari qui lui aussi est âgé et qui a du mal à gérer la situation . Le fils voudrait des conseils pour sécuriser la situation . Ses parents sont suivis par un médecin traitant , je lui conseille de le rappeler pour l'informer et pour qu'il lui conseille de voir un gériatre ou/et un neurologue pour faire un diagnostic et prescrire un traitement . Il remercie et trouve l'échange très intéressant. F 85

Suite a une consultation à l'hôpital, la maman de 75 ans, présentent des troubles neuro évolutifs. La fille a reçu cette annonce avec beaucoup d'émotion F 75

L’aggravation de la maladie déclenche un appel à AA

Dame appelle pour son père de 82 ans qui vit chez lui avec son épouse de 85 ans ; **il est en accueil de jour mais elle vient d'apprendre qu'ils ne peuvent plus le garder** car il perturbe le groupe. Il lui faudrait un accompagnement personnalisé à la maison. Fait un bilan mémoire tous les 6 mois avec son gériatre Désemparée ne sait pas que faire H 82

Fille qui appelle pour son père maladie dégénérative qui a des aides comme aide-ménagère, kiné (2 différents) et une infirmière. Aurait besoin d'une personne pour le coucher et le lever car **il est en fauteuil et actuellement n'est plus capable**. Elle souhaite également qu'une orthophoniste vienne à domicile pour le faire travailler. Pour le moment c'est son épouse de 80 ans qui fait le job mais cette dame a de gros pbs respiratoires et intestinaux; H 84

Fille appelle pour sa mère de 74 ans diagnostiquée Alz mais **dont la maladie s'est soudainement aggravée**. Le beau-père de 78 ans est dans le déni car il veut pouvoir garder ses petites activités et ne pas rester la journée avec son épouse. Demande les coordonnées d d'un groupe de soutien car elle ne peut parler de cela à personne. Elle se fait aider pour le moment d'infirmière pour la toilette et vient de monter un dossier au CCAS de Château-Gombert.

Denis appelle pour son père diagnostiqué par une gériatre ALZ **doit être placé dans un Ehpad mais il refuse**. Il lui a été dit que si le patient ne donne pas son accord, il ne sera pas pris. A une lettre de la gériatre et du médecin de famille. Urgence car l'épouse de 86 ans est épuisée et les deux fils n'habitent pas à côté. Se faire aider par le personnel de l’ Ehpad pour lui dire que c'est un placement temporaire ce qui pourrait -peut-être- lui permettre d'accepter. Si pb avec l’ Ehpad, ne pas hésiter à contacter une AS H 80

Dame appelle pour sa maman de 83 ans qui a vu **son médecin traitant. Ce dernier l’a trouvée très perturbée**, (et a) appelé la fille et indiqué qui l'envoie pour un bilan cardiologique et cérébral à l'hôpital. La fille est en Corse actuellement, remontera sur Paris pour accompagner sa maman. J'indique qu'un diagnostic est nécessaire. Elle remercie, a besoin d'écoute car semble choquée de cette nouvelle. Rappellera. F 83

Dame appelle pour son mari qui a eu des AVC et qui a une démence tempo frontale , elle avait besoin de parler , malgré la présence de ses enfants, une aide à domicile , elle se sent seule abandonnée par les amis. Elle va aller faire une semaine de répit car elle sent qu'elle en a vraiment besoin

Fils appelle pour son père de 78 ans qui a eu une crise hier ; **il ne reconnaissait plus son épouse (qui est son aidante)** et voulait qu'elle parte car son épouse allait rentrer. De plus, il voulait partir. Pour le calmer, elle lui a mis de la musique classique et çà a marché ! C'est cette idée de partir qui inquiète le fils qui demande quel est l'appareil adéquat pour pouvoir géolocaliser son père dans le cas où il partirait. Voir dans un premier temps avec son opérateur téléphonique Le père va en accueil de jour depuis plus d'un an mais compte tenu de l'aggravation de son état de santé, il semble qu'il ne sera pas repris à la rentrée, ce qui inquiète le fils H 78

Dame qui avait déjà appelé pour sa mère de 80 ans MA et qui se dégrade rapidement notamment au niveau de la toilette. Elle vit chez sa mère et travaille (directrice d'écoles avec 320 élèves), elle est totalement épuisée et est sous anti-dépresseurs. En conflit avec sa sœur, elle a pris une tutelle extérieure pour protéger l'argent de sa mère. Sa fille étudiante en gériatrie à Paris la soutient à distance. La mère, à cause de la toilette, s'oppose aux deux auxiliaires de vie et c'est donc elle qui s'occupe de cela. Elle s'est inscrite dans une asso. qui propose une auxiliaire de vie nourrie et logée ; ce sont des étrangères des Pays de l'Est qui parlent français. …. En parallèle, elle précise que c'est beaucoup moins cher qu'un Ehpad. F 80

Côté Aidants ou proches, épuisement malgré les aides en place

Fille angoissée appelle **pour savoir s'il existe des soins d'urgences** pour son père MA depuis 4 ans. En fait sa mère est épuisée car **son mari ne dort pas ,il est très agité ,elle n'en peut plus**. En discutant j'apprends que son père a rendez-vous avec le médecin traitant dans 8 jours , que des professionnels vont venir pour mettre en place un accueil de jour .je lui propose de voir aussi une assistante sociale pour une éventuelle aide à domicile En attendant si elles sont vraiment dépassées elles peuvent appeler SOS médecin, les pompiers .

.

Fille appelle pour sa mère de 88 ans Ma . Fille appelle car "elle est perdue " et "ne sait que faire ." **Sa mère est un danger pour elle et les autres**. Elle a causé plusieurs dégâts des eaux , elle ne se nourrit plus , est très autoritaire et têtue ne veut personne chez elle ni d'infirmier, ni de dame de compagnie ni d'auxiliaire de vie et veut mourir chez elle. La fille voit sa mère dépérir que faut-il faire ? attendre la catastrophe? La placer de force ? la faire hospitaliser ? Elle a contacté une assistante sociale et un médecin d'habilitation familiale mais rien n'avance "cela tourne en boucle "et la fille voit sa mère se dégrader ... Finalement elle décide d'appeler SOS médecin pour qu'il constate son état de dénutrition et qu'il l'hospitalise puis elle sera placée dans un Ehpad .Elle le fera contre la volonté de sa mère pour son bien ?? F 88

Fille appelle car "elle s'écroule", **elle est le souffre-douleur de sa mère**, lui en veut. Elle a été obligée de cacher les clés de la voiture de sa mère je la rassure et lui confirme que c'est ce qu'il fallait faire Nous parlons du comportement à avoir avec sa maman et ce qu'elle doit faire pour ne pas craquer La fille participe à un groupe de parole et est suivie par un psychologue. Elle va revoir le médecin pour un traitement pour sa maman F 85

HOMME AIDE SA FEMME DEPUIS 10 ANS A BESOIN DE PARLER DE SON ROLE D AIDANT BASE SUR LA STIMULATION CHANTS LECTURE ,LA COMMUNICATION ET LE PARTAGE MAIS C'EST DUR ! "**Je croyais la sortir du puits mais c'est moi qui descends dans le puits**" F 78

Homme qui dit avoir "une névrose obsessionnelle ," **culpabilise** car" il a avancé la mort de sa mère MA en lui transmettant une bronchite", c'est mon inconscient qui a pris les choses en mains "j'ai pas été à la hauteur ""ce sont des actes manqués" Il est suivi par un psychiatre , sa sœur lui a dit de continuer ou de se suicider il va boire pour un suicide lent JE SANGLOTE TOUS LES JOURS ?C'EST UNE BLESSURE QUI VA PAS SE REFERMER Qu'en pensez-vous ? je lui conseille de poursuivre les séances avec le psychologue.

Rudy déclame ses problèmes avec sa mère MA qui l'accuse d'un vol d'un éléphant en bois . Monologue :"je n'en peux plus" "j'en ai marre " "plus d'estime de ma vie" puis chante Johny " oh Marie i tu savais tout le mal que l'on me fait" qu'est ce que je fais? JE TUE MA MERE PUIS JE ME TUE ?

Fille de 40 ans s'occupe seule de sa mère polypathologique dont elle soupçonne un début d'Alzheimer . Sa mère ne veut pas se soigner . La fille est épuisée, elle ressent à la fois de" l'amour , de la haine et de la rancœur pour sa mère " "elle passe à côté de sa vie« F 80

Epuisement… et situation familiale trop lourde

Dominique appelle pour **son père Alz qui doit être placé sous 10 jours dans un Ehpad**. Il culpabilise car est très attaché à lui. Un autre pb sa mère (divorcée du père) âgée de 91 ans est aveugle, a un Parkinson et est incontinente. Elle vit chez elle et ne veut en aucun cas être placée. Violente physiquement Ne peut compter sur l'aide de son frère qui est atteint d'un cancer généralisé Il a des mots assez durs envers sa mère car il est épuisé et cela s'entend dans sa voix Au bout d'un long moment, **il se met à pleurer** surtout sur le fait du placement de son père. H 93

Mr de 48 ans appelle pour sa mère Diag depuis deux ans, ne parle plus, ne marche plus et reste à la maison avec aides et famille qui se relaient pour qu'elle ne reste jamais seule. A des pbs de peau et les analyses et examens n'ont rien donné. Indiqué qu'il faudrait sans doute lui hydrater la peau et qu'elle boive. **Inquiétude de la personne qui demande combien de temps peut durer la maladie..... En fait, il est inquiet pour lui**. A un frère de 55 ans qui est diagnostiqué et un autre frère de 60 ans qui présente des symptômes. Je lui propose de contacter son médecin pour demander de passer une IRM et de faire des tests cognitifs pour se rassurer. F 85

Dame de 60 ans habite à 500 mètres de chez sa mère Alz mais va la voir tous les jours. La mère paraît "bien", propre, coquette,..... mais oublie de plus en plus ce qui inquiète sa fille. D'autre part, il y a une autre fille de 40 et quelques années qui vient le we pour prendre le relais. Un souci, cette sœur demande de mettre les distances avec la personne qui appelle c'est-à-dire sa (propre) sœur. Elle a fait faire une procuration sur les comptes ..... En cours de ct, j'apprends que cette plus jeune sœur est schizophrène et que de par sa jeunesse et sa maladie, elle a mené tout le monde par le bout du nez. F 83

Belle fille s'est occupée pendant 2 mois de sa belle-mère MA et appelle ce jour car est démunie ,ne sait plus comment gérer la belle mère et sa belle-sœur . Sa belle-mère n'est pas gentille avec elle , la critique , se moque d'elle et dit à sa fille qu'elle est maltraitée ,séquestrée ,la fille a appelé la police . La belle fille ne supporte plus ces dires insensés , ces "bassesses ",est dénigrée, elle voudrait trouver une solution . Son compagnon (fils de la patiente) dédramatise et dit qu'il n'y a pas d'autre solution que de faire des travaux dans la maison pour accueillir définitivement sa mère car elle ne peut plus rester seule chez elle et que sa sœur handicapée à 80% ne peut s'en occuper et qu'ils refusent de la mettre en EHPAD. **La belle fille enceinte de 4 mois ne supporte plus cette situation et ces conflits** et décide en me parlant de quitter son domicile pour se reposer et qu'ils trouvent une solution pour leur mère.

Dame appelle pour sa mère MA qui fait des crises depuis que le gériatre lui a enlevé certains médicaments. Le père qui n'en peut plus les lui a redonnés. La fille habite à plus de 300 kms et a assisté au téléphone à une crise particulièrement violente d'où l'appel. Quand elle est en crise, elle refuse l'aide à la toilette et le kiné. Je lui indique qu'il faut rappeler le gériatre pour le tenir au courant et/ou le médecin traitant. Il semble que depuis qu'elle a repris les médicaments en question, il y ait un peu d'apaisement F 92

Maman vit seule il faudrait la mettre en EHPAD mais ma sœur ne veut pas pendant 25 mns m'a raconté la relation explosive entre les 2 sœurs je lui explique qu'il faudrait qu'elles s'occupent de l'état de santé de leur mère cette dame est tombée plusieurs fois F 90

Côté Aidant, non reconnaissance de la MA, pas de suivi médical

JF appelle pour son grand-père diagnostiqué depuis une dizaine d'années. **La grand-mère s'occupe de tout et est en fait dans le déni de la maladie**. Une infirmière et une aide-soignante viennent une fois par jour le GP devient violent et ne reconnaît plus personne. Le pb est le comportement de la grand'mère qui refusant tout annule même les RV médicaux. De plus, elle a beaucoup maigri et est très fatiguée. Mais quand elle voit le médecin elle dit que tout va bien et de ce fait elle gère tout. Elle a même annulé l'accueil de jour deux fois par semaine pour son mari. H 90

Dame de 60 ans très en colère ; c'est le deuxième appel. Dit que **le médecin ne veut pas reconnaître la maladie de sa mère** et n'a rien indiqué sur le CR. Impossible de discuter, elle parle sans arrêt, critique les médecins, les gouvernants, la France... et dit qu'elle a le même syndrome qu'Elon Musk mais pas sa fortune !!!!! Est dans le milieu para-médical mais dit qu'il est impossible d'avoir un renseignement utile A fait une tentative de suicide il y a un?. A appelé SOS Amitiés qui lui aurait raccroché au nez. Il est vrai que c'est très pénible à écouter. Fin octobre doit aller dans un centre psy. N'arrive pas à se faire des amis Je lui dis d'essayer de prendre un chat ou un chien. Ne veut pas parce qu'elle en a eu et le chat est mort chez elle. F 83

Dame appelle après avoir laissé plusieurs messages vocaux. Sa compagne depuis 30 ans présente une **démence avec violence**. C'est ce soir un premier appel à l'aide, très très affectée de ce qui lui arrive. En révolte et en total désespoir, elle exprime sa grande affection et qu'elle ne sait pas comment procéder. En révolte et en total désespoir, la dame est persuadée que sa compagne lui a toujours menti est dans le déni et devient très violente. Elles n'ont pas de suivi médical et paraissent isolées sans famille proche. La conversation ouvre sur des possibles : voir un médecin et lui expliquer, se rendre en mairie pour le CCAS et un contact auprès d'une assistante sociale... Le ton monte car la dame réplique qu'elle ne peut pas lui faire ça après 30 ans de vie commune. Haut et fort elle devient impolie. Je lui demande de ne plus se montrer vulgaire. Elle admet "vous avez raison, au revoir". Elle raccroche. F 73

Dame appelle pour une amie de sa soeur décédée qui ne se lave plus depuis X mois, a le syndrome de Diogène avec les bestioles qui vont avec Ne sait pas que faire car elle n'est pas sur place, n'a pas les clefs et ne fait pas partie de la famille. Un neveu devait s'en occuper mais pas de nouvelles Cette dame très faible ne s'alimente pas ou peu avec de la nourriture avariée F 92

Comment trouver le comportement adéquat ?

Dame appelle pour sa tante de 87 ans qui vient d'être place en urgence dans une maison pour l'aggravation de la MA Sa cousine s'épuise à s'en occuper toute seule (il y a une autre fille qui est plus intéressée par la future vente de l'appartement de la mère que d'aller la voir alors qu'elle habite près) L'objet de l'appel : **comment aider ma cousine**, la soulager, la réconforter alors qu'elle est à distance F87

Jeune dame petite fille d'une dame de 88 ans qui vit seule appelle pour recevoir des conseils. Son papa fils se déplace tous les jours auprès de sa mère et à chaque coup de fil nuit et jour. Cependant il suit une cure de radiothérapie qui le fatigue. Les autres membres de la famille sont mal reçus car la dame est très agressive perd la mémoire son discernement et s'oppose à tout. Le médecin traitant la connaît et n'active pas de levier pour des consultations chez les spécialistes. **Pas de diagnostic mais la dame se perd dans son village et s'est déjà grièvement blessée**. "qu'est-ce-qu'on peut faire ? " Je propose le signalement en CCAS Aussi de se rapprocher de l'antenne France Alzheimer pour découvrir s'informer prendre attache. Cela convient à la jeune dame. Elle remercie. F 86

Femme appelle pour son mari 87 ans MA depuis quelques mois ,**elle veut savoir s'il "faut être ferme avec lui "** Elle est aidée par un infirmier pour faire sa toilette, en attente d'accueil de jour .il mange à n'importe quelle heure ,elle ne sait pas comment se comporter avec lui elle a 88 ans. Je lui donne les coordonnées de FA Nice pour groupe de parole pour aidants, lui dit de revoir le gériatre pour activer l'accueil de jour d'autant plus que son mari apprécie cet endroit . Elle est d'accord et remercie vivement. H 87

Fille qui vit en Angleterre a placé sa maman dans un foyer indépendant avec infirmière ,garde de nuit, auxiliaire dame de compagnie MAIS elle s'angoisse car elle doit repartir et que sa mère répète sans arrêt des mots, cherche sa mère et son mari décédés depuis longtemps . Conseils sur le comportement à adopter , revoir le médecin et le neurologue F 93

Les patients en EHPAD, cela ne règle pas tout -1-

Femme appelle pour son père MA qui est en EHPAD depuis 9 mois, il ne parle que l'espagnol . elle est en conflit avec le personnel de l'établissement , l'accuse de maltraitance car son état se dégrade "il était mieux quad je m'en occupais " **elle est en procès avec l'établissement** , a fait intervenir la police . Comme elle a été internée (a agressé son frère avec une hache "pas tranchante dit elle") , elle se sent persécutée , a peur de perdre la tutelle sur son père et " comme ça ils feront ce qui veulent de lui " J'essaie de lui expliquer que son état s'est peut être dégradé à cause de la maladie , qu'il vaudrait mieux qu'elle accompagne son père avec les professionnels plutôt que contre cela lui parait impossible , elle veut garder la tutelle pour le changer d'EHPAD . H 96

Mr appelle pour sa belle-mère de 88 ans veuve depuis juin 2023 et qui **vit en maison partagée** près de Vannes La maison partagée pourrait fermer faute de financement. La famille cherche un Ehpad. A visité une unité protégée mais trouve qu'elle n'est pas aussi atteinte que cela et craint une dégradation rapide dans ce service Mais même si elle est joviale et paraît bien, elle peut partir sans s'en rendre compte. Il voudrait pouvoir la prendre quelques jours pour la requinquer et donc alterner séjour et retour en famille. F 88

Mr habitant dans le 72 dont la mère atteinte de MA en EHPAD à Meaux . Malade depuis 15 ans, en EHPAD depuis 5 ans Etat très détérioré avec souffrance A du mal à accepter de voir sa mère "durer si longtemps" dans de telles conditions. F 85

Homme appelle car sa femme est rentrée dans l'EHPAD depuis deux semaines il veut savoir **combien de fois il doit lui rendre visite car "c'est douloureux**, il part à l'anglaise car elle veut partir avec lui" "ils faisaient tout ensemble actuellement elle ne fait plus rien , ne participe pas aux activités , elle ne parle pas aux personnes qui l'entourent car elles sont gravement atteintes. Elle est seule et lui aussi Je lui conseille d'aller la voir quand cela lui fait plaisir et quand il en a la force , il a prévu de lui souhaiter son anniversaire ,de participer lui aussi à des activités ,puis nous parlons de la vie et des actualités il me remercie "vous êtes bien aimable«

Dame appelle pour sa mère qui est dans une UVP H depuis 3 ans ; très satisfaite car elle a des activités qui la maintiennent. Le pb est que **l'on vient d'annoncer à la famille (frère et sœur) qu'elle doit être déplacée dans un autre étage**. Mécontents car le père de 99 ans est dans un de ces étages et qu'il ne se passe rien. L'équipe soignante avance qu'elle est en fauteuil roulant et que c'est pour cela. Demande s'ils ont le droit. Réponse a priori, ils peuvent l'argument du manque de place pouvant être l'idée principale.
F 94

Dame dont la mère MA est en EHPAD depuis deux ans La santé se dégrade rapidement depuis quelques jours Problème avec la soeur mésentente, jalousie et argent (suite à la vente de la maison, la soeur voulait récupérer "sa" part) Parle beaucoup de la façon dont elle s'occupait de sa mère. Elle ne parle plus depuis près de deux ans. F79

Situation très conflictuelle entre les enfants. La mère de 102 ans et le père de 99 ans ont été placés sous tutelle. Après des altercations avec les auxiliaires vie, la tutrice les a placés dans une unité gérontologique où ils ne veulent pas rester. La fille qui appelle voudrait les réinstaller dans leur maison et s'en occuper elle-même. F 102

Les patients en EHPAD, cela ne règle pas tout -2-

Dame qui a appelé le 16 mai (numéro 4249) Ses deux parents âgés de plus de 100 ans ont été placés dans un hôpital gériatrique sans qu'elle le sache. Elle a pu les retrouver en allant à la police. Cela fait 4 semaines qu'ils sont placés. Dégradation manifeste (on fait mettre des couches à la mère plutôt que de l'amener aux toilettes, elle est sous perfusion attention, il y a sans doute une bonne raison comme des pbs d'alimentation) (le père malheureux demande à rentrer à la maison et ne sait pas pourquoi on l'a placé là) La fille veut essayer de changer de tutrice car elle trouve qu'elle ne s'en occupe pas correctement. Proposé à cette dame de rencontrer une personne responsable pour lui demander ce qu'elle a le droit de faire pour aider ses parents sans perturber la marche de l'établissement en essayant de ne pas se mettre le personnel à dos. F 102

Le père a été diagnostiqué avec scanner et IRM ; il est fugueur et on le retrouve dans le village en pyjama et pieds nus. La mère veut continuer à s 'en occuper sans aide mais est épuisée sans vouloir l'admettre Avec l'APA une aide à la toilette a été mise en place un jour sur deux mais rien de plus. Le problème est qu'ils habitent une maison de deux étages et la chambre est au 2ème ; le père a du mal à monter et c'est sa femme qui l'aide. Le fils souhaite un placement mais la mère ne veut rien entendre Un peu désemparé H 85

Les 2 parents, alzh, mère de 106 ans, père de 96 ans ; Entrés en EHPAD depuis 5 semaines. La maman est incontinente et grabataire depuis, a beaucoup maigri. Tutelle pour les 2 parents, cette fille veut rejeter la tutelle et récupérer ses parents. Conflits dans la fratrie F 106

Dame 78 ans, artiste peintre, appelle pour son époux malade Alzheimer, il est placé en EHPAD unité protégée. l'EHPAD n'est pas adapté pour lui, il déambule la nuit, perd ses affaires, prend celles des autres. Elle est désemparée, n'est pas satisfaite de cet EHPAD , a contacté FRANCE ALZHEIMER dont elle n'est pas non plus satisfaite. Deux enfants 53 et 56 ans. Elle s'est rapprochée de la Fondation Pompidou qui l'aide un peu (entretien).H 93

Les parents ont été placés en EHPAD suite à une intervention de la sœur de l'appelante. Ils s'y laissent mourir car ils voudraient retourner près de leur fille dans leur maison à Lorient. Elle appelle pour demander de l'aide. F 102

Fille appelle car l'état de sa mère en 9 semaines à l'EHPAD se dégrade à cause du personnel : couchée à 17h30, mise en place de couche , elle ne mange plus de plus les repas ne sont pas bons . Que faire pour la nourrir? Elle voudrait lui apporter des repas de la maison et lui donner mais les professionnels refusent car il y a un risque de fausse route . je lui conseille d'en parler à la psychologue qui pourrait être la médiatrice entre elle et les professionnels elle va essayer . Peut être que sa maman a aussi décidé de partir ? elle en convient mais trouve que les conditions sont scandaleuses et que c'est de la maltraitance

Il s'agit de la dame dont la mère est en EHPAD depuis deux ans. Pbs avec la sœur, pas de communication. Elle est seule à s'en occuper. Elle a "enfin" contacté la représentante des familles pour lui parler des dysfonctionnements dont un assez grave : il y a 3/4 semaines, 3 résidents se sont échappés et c'est l'infirmier qui les a rattrapés. Il n'y a pas de kiné depuis X mois alors que les frais de kiné sont dans les mensualités payées par les résidents. Je lui propose de faire venir un kiné de son côté après avoir obtenu l'ordonnance du médecin Il semblerait qu'il y ait des problèmes de direction dans cet EHPAD (le personnel ne semble pas s'occuper beaucoup des résidents qui sont très dépendants dans cette unité protégée)

Tutelle ou curatelle ? Besoin d'aides juridiques ou financières

Frédéric 57 ans, ancien militaire vit au Beausset avec Véronique son épouse ; n'ont pas d'enfant ensemble et la famille vit loin. N'y arrive plus tout seul MAIS avait refusé ce qui lui était proposé (n'a accepté que 3 heures d'aide) pour ne pas avoir de va et vient chez lui. Doit rencontrer l'entraide du Var et l'AS pour essayer d'obtenir plus ainsi que pour lui qui, mis en invalidité, **n'a plus de revenus**. Véronique a été mise sous tutelle par une tante de ..... 80 ans pour une histoire d'héritage ; il craint que cette **mise sous tutelle** ait un effet bloquant pour d'autres démarches. F 62

G, appelle pour son père, veuf dont l'épouse s'occupait de tout. Après un séjour de 11 jours à l'hôpital pour soigner une pneumonie, il est rentré chez lui. Depuis il n'a plus du tout d'autonomie : ne sait plus se laver seul, ne sait plus ranger les choses du quotidien; Le fils a l'impression qu'il joue de temps en temps la comédie mais malgré tout il s'inquiète. Plusieurs fois par semaine, le père va en accueil de jour et cela lui plaît. Il devrait être prochainement placé dans un Ehpad; Un autre pb (lié ou pas à la maladie) **le père croit que son fils le vole**. Il a fait bloquer ses comptes ..... avec l'aide de la voisine qui de plus lui a racheté sa voiture ????? H 82

Monsieur appelle pour sa maman et questionne la pertinence de lui proposer soit d'entrer en EHPAD ou un retour à domicile - fratrie de 3- bonne entente - le contexte : de nombreuses chutes à domicile avec trauma et opérations - ici 3 médecins hospitaliers sont catégoriques elle ne peut plus rester seule à domicile - la fratrie a 1 mois pour organiser et ont tous les éléments pour démarcher soit un établissement ou des personnes qui interviendront à domicile. Le Monsieur souhaite savoir comment s'y prendre pour annoncer et a besoin d'être rassuré. Les éléments autour d'une entrée en EHPAD ont été échangés - de même le besoin de sécurisation de sa maman si retour à domicile - bon échange - le Monsieur remercie

Mr qui appelle pour sa femme de 77 ans qui a été agressée par un SDF (prise en otage) il y a 7 ans. S'il y avait peu de blessures apparentes, la blessure psychologique est énorme. Ne parle plus depuis. Depuis quelques jours elle est somnolente - prenait des médicaments pour une infection urinaire - A un fils dont il n'a plus de nouvelle et une fille qui ne se préoccupe pas de l'état de santé de sa mère. **Ce monsieur a eu des aides qui lui ont été enlevées au fur et à mesure et il doit assumer financièrement de sa poche**. A une aide à la toilette le matin. Le reste, c'est lui qui fait tout. F 77

Dame appelle pour savoir si l'association peut l'aider financièrement pour la prise en charge de son mari? Je lui explique le but de ALLO ALZH: Bravo c'est déjà énorme ce que vous faites bravo !

Voulait des renseignements sur la maladie et savoir les protections juridiques qu'elle et son frère pourraient mettre en place. H 92

Fils dont les parents ont été placés en maison de retraite avec sa mère MA. Financièrement cela ne pourra pas être supportable. Il a donc récupéré sa mère chez lui (il travaille encore) et veut savoir quelles aides il pourrait obtenir d'une part et comment il pourrait être aidant de sa mère d'autre part Il convient de monter un dossier avec l'aide d'une AS (celle qu'il a contacté ne connaissait - a priori - pas grand chose) Donné FA 79 pour avoir un maximum de renseignements, certains éléments peuvent être variables d'un département à l'autre

Fille appelle pour ses parents dont le père de 87 ans a été diag apparenté MA GIR3. C'est la mère qui est "vraiment" MA Des aides ont été mises en place et les dossiers faits depuis le mois de mai Le frère qui habite dans la même ville aide comme il peut en payant différents frais A ce jour, rien n'a été versé et ils sont dans le rouge Ils ont une retraite de 1 300 € à tous les deux H 87

Autres appels

Joël a plusieurs questions : **Quelle est la couleur la plus appropriée pour un malade Alz ceci afin de lui faire une signalétique dans la maison** ? Réponse : demander à un médecin - Je lui propose en tout état de cause une couleur vive avec des flèches Quelle structure pour un séjour aidant/aidé Il a essayé de trouver quelque chose mais trouve tout trop cher (A pu aller dans une structure VRF) mais il voudrait changer et dit que sa mère est perturbée de voir des personnes plus atteintes qu'elle. Cette dame va 3 fois par semaine à un accueil de jour, a une auxiliaire de vie matin et soir et sa fille qui vient tous les jours. F 87

Ce monsieur de 57 ans vient de perdre sa mère de 94 ans en janvier et il culpabilise précisant qu'il n'a pas été à la hauteur pour les derniers moments. **Il a toujours l'urne chez lui** (a priori, ce n'est pas prêt au niveau du cimetière); Il revient toujours sur cela pendant une demi-heure F 94

Mr appelle pour sa mère atteinte d'Alz plus a une fibromyalgie et autres pathologies. Le père de 80 ans a fait un AVC en 2020 et s'en est remis excepté la parole. Ce Mr très excité en expliquant l'objet de son appel a fait des séjours psy et revient même d'une nuit passée dans un pseudo isolement - dit avoir été attaché !!!!! **La mère très violente en paroles envers le mari et le fils ne veut voir aucun médecin**. Il est fils unique n'a pas d'enfant et pas de famille proche F 69

Mr appelle pour sa mère atteinte d'Alz plus a une fibromyalgie et autres pathologies. Le père de 80 ans a fait un AVC en 2020 et s'en est remis excepté la parole. Ce Mr très excité en expliquant l'objet de son appel a fait des séjours psy et revient même d'une nuit passée dans un pseudo isolement - dit avoir été attaché !!!!! **La mère très violente en paroles envers le mari et le fils ne veut voir aucun médecin**. Il est fils unique n'a pas d'enfant et pas de famille proche F 69

Dame appelle car "elle a un gros problème, a besoin de conseil " elle a peur pour la sécurité de sa sœur et pour son avenir car elle doit se faire opérer , elle n'arrive pas à la raisonner Sa sœur de 73 ans non diagnostiquée Ma est depuis 11 mois chez elle , **elle délire, ne veut pas se soigner**, l'accuse de voler son argent ... je lui conseille de faire venir le médecin au domicile pour faire un diagnostic et prévoir si besoin un placement ou une mise sous tutelle . Elle dit avoir contacté une assistante sociale mais sans succès, elle est désespérée.

Dame appelle pour sa mère adoptive qui a la MA diagnostiquée depuis 2024 un peu après le décès du père qui était dans un EHPAD et cela s'est mal passé Cette dame est assez autonome et vit seule ; sa fille a pris toutes les précautions pour qu'aucun incident n'arrive. Elle en a d'ailleurs la tutelle. Le CLIC qui s'occupe de sa mère veut la faire entrer dans un EHPAD de jour alors que la maman continue à faire ses activités dans sa commune. L'organisme menace de faire un signalement si la fille n'accepte pas de signer les papiers. Comme elle est d'origine algérienne (très typée semble-t-il) elle avance tout de suite le racisme. Je l'arrête aussitôt on ne peut pas mettre tout là-dessus. Il doit y avoir autre chose. Il semble (d'après ce que lui en a dit une amie qui travaille dans le social) qu'ils ont des objectifs à atteindre et que sa mère a été "choisie'' F 75

Homme appelle pour parler de ses nombreuses maladies , des conflits avec sa mère (vol d'éléphant), maltraitance de son père (il ne mange que des chips sa femme n'est plus en capacité de faire les repas) De plus aujourd'hui il est très en colère et malheureux car on l'a mis sous tutelle . Je retourne la situation en lui disant que cette tutrice pourrait comme elle le lui a expliqué lui trouver un appartement loin de ses parents ("c'est vrai je n'ai pas coupé le cordon") peut être un travail ... Il remercie de l'avoir écouté "c'est dur cette société , il va encore passer les fêtes seul heureusement qu'il a ses animaux .

Synthèse des objets de l'appel 2025

Des constantes déjà présentes en 2024 :
Des diagnostics déjà posés dans 3 cas sur 4, des aides mises en place
Des événements déclencheurs de l'appel :
la violence et l'agressivité sur les conjoints, l'aggravation de la maladie, le refus d'aller en EHPAD… D'où un épuisement de l'aidant qui peut déboucher sur une crise …

Des modifications en 2025 :
2 appels sur 3 en stade avancé ou final seulement contre 3 appels sur 4 en 2024

Un rebond des demandes d'information sur la maladie, son évolution, sa durée, des demandes de conseil par rapport à différentes hypothèses, à des décisions à prendre, en Ehpad ou pas.
Des renvois vers des structures départementales France Alzheimer.

Des enfants ou proches de patients qui vivent une situation difficile ou explosive, se trouvent dans l'incapacité de prendre une décision pour le patient, décision souvent contrecarrée au sein de la famille

Des demandes d'enfants de patients MA qui ont « placé » leur parent en Maison spécialisée, ne sont pas satisfaits, voire très déçus de la dégradation de l'état de leur parent et voudraient revenir en arrière, les reprendre avec eux. On note aussi quelques accusations de maltraitance.

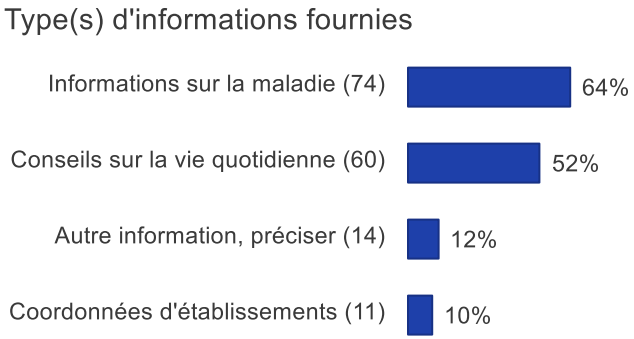
Un besoin d'écoute et de soutien renforcé, notamment de soutien moral
Sont précisés le rôle significatif de l'accueil de jour pour les patients, de l'assistant social, et du réseau France Alzheimer.

Les types d'informations fournies par les Ecoutants

Informations sur la maladie et Conseil sur la vie quotidienne forment toujours le duo de tête avec une inversion par rapport à 2024

Plus de 6 réponses sur 10 concerne informations sur la maladie (en hausse de 16%),

Plus d'1 réponse sur 2 concerne des conseils sur la vie quotidienne (stable)



Interrogés : 337 / Répondants : 115 / Réponses : 159
Pourcentages calculés sur la base des répondants

L’orientation : lieu(x) et personne(s) ressources

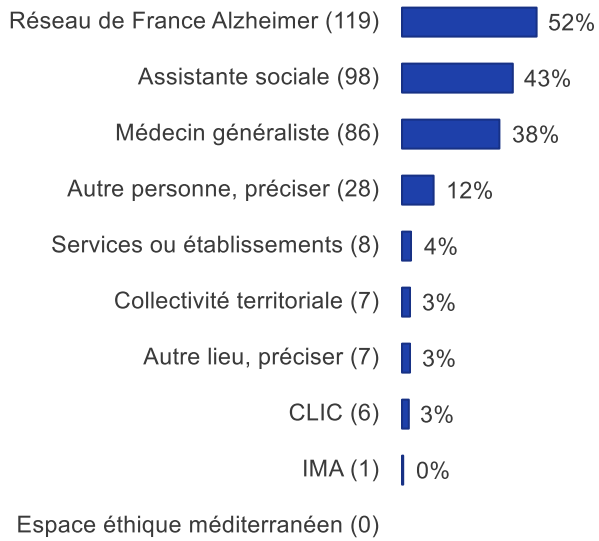
L’ordre des orientations a changé
Le trio de tête est le suivant :

Le Réseau France Alzheimer passe à la première place (en hausse de 10%) avec plus d'1 appel sur 2.

Plus de 4 appels sur 10 vers une assistante sociale (en baisse de 2%).

Près de 4 appels sur 10 avec Orientation vers le médecin généraliste (en baisse de 13%).

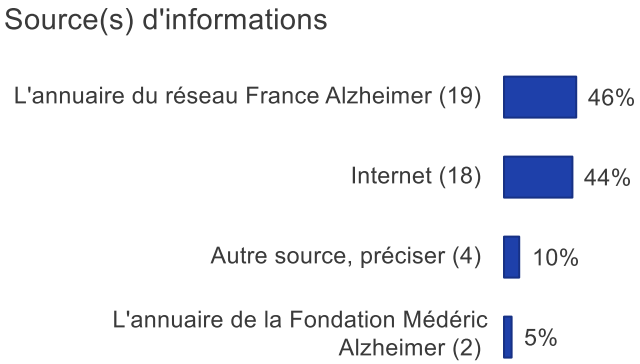
Orientation : lieu(x) et personne(s) ressources



Interrogés : 337 / Répondants : 228 / Réponses : 360
Pourcentages calculés sur la base des répondants

Les sources d’information utilisées par les Ecoutants

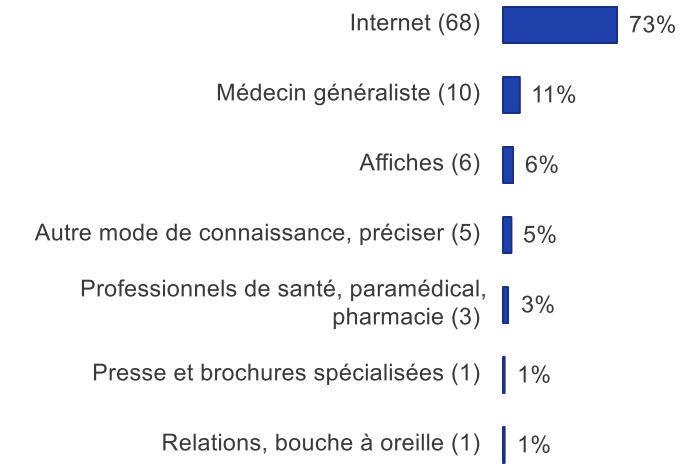
Diversité des sources : l’annuaire du réseau France Alzheimer, puis Internet (inversion par rapport à 2024).



Interrogés : 337 / Répondants : 41 / Réponses : 43
Pourcentages calculés sur la base des répondants

Le mode de connaissance de Allo Alzheimer

Mode de connaissance de Allo Alzheimer



Interrogés : 337 / Répondants : 93 / Réponses : 94
Pourcentages calculés sur la base des répondants

Synthèse des premiers résultats : des variations 2025 / 2024 -1-

337 appels ont fait l'objet de fiches en 2025 soit un taux de croissance de 24% par rapport à 2024.
82% des appels sont des premiers appels, en baisse de 6%.
La durée moyenne des appels est de 21 mn, (- 1 mn par rapport à 2024). La durée médiane est de 20 min (+2 min par rapport à 2024). La part des appels longs, de > 30 mn a baissé de 7%.

2 appels sur 3 sont passés par des Appelantes Femmes,
1 appel sur 3 est passé par des Appelants Hommes,
Soit une augmentation des appels masculins de 4% par rapport à 2024.

Ces appels sont passés majoritairement par des Enfants de Patients : 81% (+ 13%),
ou, dans une moindre mesure, par des Conjoints ou des personnes de la même génération : 13% (en baisse par rapport à 2025 de 7%).
9 appels sur 10 sont passés par des Appelants qui ne sont pas des Patients, comme en 2024. Sur ces 91% d'Appels de Non patients, 6 sur 10 émanent d'Appelants-Aidants, en baisse de 7%.
Les trois régions de tête sont identiques à celles de 2024 (IdF, PCA, ARA) mais la part de l'Ile de France a baissé de 7%, celle de PACA a baissé de 6% et celle de Auvergne Rhône Alpes a augmenté de 6 points. On peut donc parler de diversification régionale des appels.

Plus de 7 appels sur 10 concernent des Patientes Femmes (+6%),
Moins de 3 appels sur 10 concernent des Patients Hommes (-6%).
Les appels sont passés pour des Patients dont l'âge moyen est de 78 ans, en baisse de 1 point et l'âge médian est de 80 ans, comme en 2024.
Concernant les lieux de résidence des Patients : les appels pour des Patients résidant en PACA sont en tête (20% des appels, -3% / 2024), avec ceux d'Ile de France (19%, -3% / 2024).
La part d'Auvergne Rhône Alpes est de 13% et a augmenté de 2 points.
2 appels sur 3 concernent des Patients en stade avancé ou final, en baisse de 4%.
1 appel sur 3 concerne des Patients en stade de début de la maladie, en hausse de 4%.
3 appels sur 4 signalent un diagnostic déjà posé, soit 3 points de plus qu'en 2024.

Synthèse des premiers résultats : des variations 2025 / 2024-2-

Concernant le contexte de l'appel les 2 contextes de tête sont les mêmes : près de 8 appels sur 10 témoignent d'un Besoin d'écoute et de soutien, comme en 2024.
6 appels sur 10 témoignent de Besoin d'informations et de conseil, en baisse de 9 points.
Les 3 catégories de demande : Soutien moral, Comportement du patient et Comportement de l'Aidant forment toujours le trio de tête avec une demande de Soutien moral en hausse de 6%, une demande de Comportement du Patient stable et une demande de Comportement de l'aidant en hausse de 2 points.

Parmi les types d'information fournies par les Ecoutants, les réponses d'informations sur la maladie sont passées en tête, en hausse de 16%.
Les réponses en termes de Conseils sur la vie quotidienne sont passées en 2ème position, tout en restant stables en % par rapport à 2024.

Les réponses en termes d'orientation vers le Réseau France Alzheimer passent à la première place (en hausse de 10%) avec plus d'1 appel sur 2.
Les réponses en termes d'orientation vers une assistante sociale sont passées en 2ème position, en baisse de 2% par rapport à 2024.
Les réponses en termes d'orientation vers un Médecin généraliste sont passées en 3ème position et ont baissé de 13 points.

3 tendances de fond à noter depuis 2018
- Les appels émanent d'Appelants ayant Besoin d'écoute et de soutien sont en hausse,
- Ces appels concernent des Patientes Femmes dont l'état d'avancement de la maladie est davantage Avancé ou Final, même si une légère baisse est à noter en 2025
- Le poids relatif de la région Ile de France est en baisse, d'abord pour la résidence des Appelants, mais aussi pour celle des Patients. On peut parler de diversification régionale au niveau des appels arrivant à Allo Alzheimer. (à valider).