

Appel à candidatures régional : Soutien aux Aidants en Occitanie

**AAC n°3 : Aidants – Développement d’une ligne
téléphonique régionale en faveur des aidants**

Date : 17 octobre 2025

1. CONTEXTE REGIONAL

La région Occitanie compte 6,2 millions d'habitants au 1er janvier 2025 (source INSEE). Parmi eux, 29 % sont âgés de 60 ans ou plus, plaçant la région parmi les plus âgées de France. Parmi les seniors vivant à domicile, 8 % sont en perte d'autonomie, soit environ 141 000 personnes. Ces chiffres soulignent la nécessité d'un accompagnement renforcé pour les aidants familiaux, souvent isolés et confrontés à des difficultés d'accès à l'information et aux services.

Afin de mieux répondre à leurs besoins et d'améliorer leur qualité de vie, une ligne téléphonique régionale dédiée est proposée, offrant un accès rapide à une écoute, une information, une orientation et un accompagnement psychologique et social.

Le présent cahier des charges a pour objectif le développement d'une ligne téléphonique régionale dédiée aux aidants, financée par l'ARS, incluant un poste de chargé de mission dédié à la coordination et à l'animation de cette plateforme téléphonique.

2. PRESENTATION ET OBJECTIFS DU DISPOSITIF

La mission vise à mettre en place une ligne téléphonique régionale dédiée aux aidants, accessible gratuitement et facilement à tout aidant, quel que soit le profil de la personne aidée.

Les objectifs principaux de la ligne téléphonique sont les suivants :

- Proposer une écoute et un soutien aux aidants, quel que soit leur lieu de résidence en Occitanie.
- Informer et orienter les aidants vers les ressources et dispositifs correspondant à leurs besoins (aides financières, répit, soutien psychologique, etc.).
- Recenser les besoins spécifiques et les difficultés rencontrées par les aidants afin d'ajuster au mieux les services proposés.
- Assurer une continuité avec les services disponibles en journée, notamment par la mise en place d'une coordination entre les dispositifs de PFR et les écoutants de la ligne.

3. MODALITES DE FONCTIONNEMENT

1. Porteur de projet

Le dispositif pourra être porté par une association, une structure experte ou un groupement habilité. Le porteur devra disposer d'une expertise reconnue dans le champ de l'aide aux aidants et être implanté en région Occitanie.

2. Public cible

Cette mission s'adresse aux aidants, professionnels de santé et acteurs sociaux et médico-sociaux de l'ensemble de la région Occitanie.

3. Modalités de mise en œuvre

Dans le cadre de cette mission, les principales actions prévues comprennent :

- la mise en place d'un numéro unique régional gratuit, accessible à tous les aidants via la mise en place d'une plateforme téléphonique avec un logiciel de gestion des appels ;
- la mise en place d'un accueil téléphonique assuré par des psychologues et/ou assistants sociaux),

formés aux problématiques spécifiques des aidants par des experts du secteur de l'aide ;

- la mise en place d'une base de données régionale mise à jour régulièrement regroupant l'ensemble des dispositifs et aides dédiés aux aidants ;
- la mise en place d'un outil de suivi des appels reçus dans le strict respect des dispositions du RGPD.

Pour assurer cette mission, des moyens humains seront mobilisés pour assurer le volet coordination et supervision de la ligne écoute. Le chargé de mission devra être titulaire d'un diplôme dans le secteur social, médico-social ou en santé publique, et justifier d'une expérience significative en gestion de projet ainsi qu'en animation de réseau.

Ses principales missions comprennent la gestion quotidienne de la ligne téléphonique, la coordination avec les psychologues vacataires (et/ou les assistants sociaux), ainsi que le développement d'un réseau partenarial à l'échelle régionale.

Le chargé de mission est également responsable de la formation et de la sensibilisation des acteurs locaux, et assure un reporting régulier auprès de l'ARS Occitanie.

4. COOPERATIONS TERRITORIALES ET PARTENARIALES

Le porteur devra démontrer son intégration au sein du maillage institutionnel local, en précisant les territoires couverts par ses actions ainsi que les coopérations opérationnelles établies avec les acteurs du territoire (collectivités, institutions, structures médico-sociales, associations, etc.).

5. COMMUNICATION

Le porteur de projet devra, lors du dépôt de sa candidature auprès de l'ARS, présenter un plan de communication complet et structuré. Ce plan devra détailler la stratégie envisagée pour la diffusion et la valorisation de la ligne téléphonique régionale dédiée aux aidants.

Il comprendra notamment :

- Les objectifs de communication visés (notoriété, sensibilisation, mobilisation des aidants et des professionnels) ;
- Les publics cibles prioritaires (aidants, professionnels de santé, acteurs sociaux et médico-sociaux) ;
- Les canaux et supports de communication envisagés (réseaux sociaux, site internet, flyers, affichage, événements locaux, newsletters, partenariats avec les structures régionales telles que les PFR, URPS, etc.) ;
- Les actions spécifiques pour toucher efficacement les aidants, notamment ceux isolés ou difficiles à joindre ;
- Le calendrier prévisionnel des campagnes et actions de communication ;
- Les indicateurs de suivi et d'évaluation de l'impact des actions de communication.

Le porteur de projet devra aussi prévoir une démarche proactive de collaboration avec les acteurs régionaux et locaux pour assurer la diffusion la plus large et cohérente possible du dispositif.

6. MODALITES DE FINANCEMENT

Une convention de partenariat pluriannuelle sera signée entre l'ARS Occitanie et le porteur de projet afin de garantir le financement de cette mission par le biais d'une délégation de crédits du Fonds d'Intervention Régionale (FIR). Les modalités précises de versement seront définies dans la convention.

Pour assurer cette mission, des moyens financiers seront alloués pour prendre en charge notamment :

- Le financement du chargé de mission
- Les honoraires des psychologues et/ou assistants sociaux vacataires
- Les frais de fonctionnement

7. EVALUATIONS ET INDICATEURS DE SUIVI

Le porteur devra transmettre à l'ARS un rapport d'activité annuel sur le fonctionnement de la ligne écoute. Des points d'étape seront régulièrement organisés avec l'ARS Occitanie tout au long du déploiement de la mission.

Pour optimiser efficacement le dispositif de la ligne d'écoute, des indicateurs de suivi seront également mis en place. L'ARS Occitanie pourra solliciter, en cours d'année, la transmission de ces indicateurs.

Ces indicateurs seront de nature quantitative et qualitative, parmi lesquels :

Indicateurs quantitatifs :

- Nombre total d'appels mensuels des aidants, avec distinction des aidants n'ayant passé qu'un seul appel
- Nombre moyen d'appels par plage horaire d'intervention des professionnels dédiés à l'écoute
- Nombre de professionnels écoutants

Indicateurs qualitatifs :

- Profils des aidants (âge, sexe, lieu d'habitation, statut, lien de parenté avec la personne aidée, pathologie de la personne aidée, ...)
- Type de demandes ou de besoins formulés
- Type d'actions menées par les professionnels (orientation, soutien, conseil...)

8. DOSSIER DE CANDIDATURE

Le dossier de candidature à compléter est présenté en annexe 1.

Complétude du dossier :

Il conditionne la recevabilité du dossier proposé par le candidat et déclenche le processus d'instruction. Afin de respecter l'équité, aucune pièce complémentaire ne sera demandée. Les dossiers déclarés incomplets ne seront pas instruits.

Prise en compte du cahier des charges :

L'instruction des dossiers s'attachera en premier lieu à vérifier l'adéquation du dossier déposé par rapport au cahier des charges.

Critères de sélection :

Une attention particulière sera apportée aux dossiers portés par des structures reconnues et œuvrant à destination des aidants sur leurs territoires.

En outre, le candidat devra démontrer son positionnement en tant qu'acteur dynamique sur le territoire ainsi que son engagement dans une démarche partenariale, lui permettant de garantir un déploiement rapide et efficace de la ligne téléphonique régionale dédiée aux aidants.

Modalités de dépôt des dossiers

Le dossier de candidature complet devra être adressé, uniquement par voie électronique, à l'adresse suivante : ars-oc-aidants@ars.sante.fr

Pour toute précision et/ou complément d'information, vous pouvez adresser votre demande à : ars-oc-aidants@ars.sante.fr

Date limite de dépôt des candidatures : 17 novembre 2025
Période de notification des lauréats : décembre 2025
Date de démarrage souhaitée : 1^{er} janvier 2026

Annexe 1 :

Ligne téléphonique régionale en faveur des aidants

Dossier de candidature – 2025

Document à renseigner sur quatre pages maximum

1. Présentation de la structure

a) Identification de la structure

- ❖ Nom de l'organisme :
- ❖ N° FINESS géographique : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
- ❖ N° SIRET :
- ❖ Téléphone :
- ❖ Courriel :

b) Identification du représentant légal

- ❖ Nom et Prénom :
- ❖ Fonction :
- ❖ Téléphone :
- ❖ Courriel :

c) Identification de la personne chargée du présent dossier

- ❖ Nom et Prénom :
- ❖ Fonction :
- ❖ Téléphone :
- ❖ Courriel :

2. Description du projet

a) Modalités de mise en œuvre du dispositif

b) Partenariats et coopérations

c) Communication

d) Budget prévisionnel annuel 2026, détaillé

e) Profils / fiches de poste des personnels pressentis