



# Enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires de l'assurance dépendance vivant à domicile et de leurs aidants

9 juin 2022



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de la Sécurité sociale

Administration d'évaluation et de contrôle  
de l'assurance dépendance



## 1. Introduction

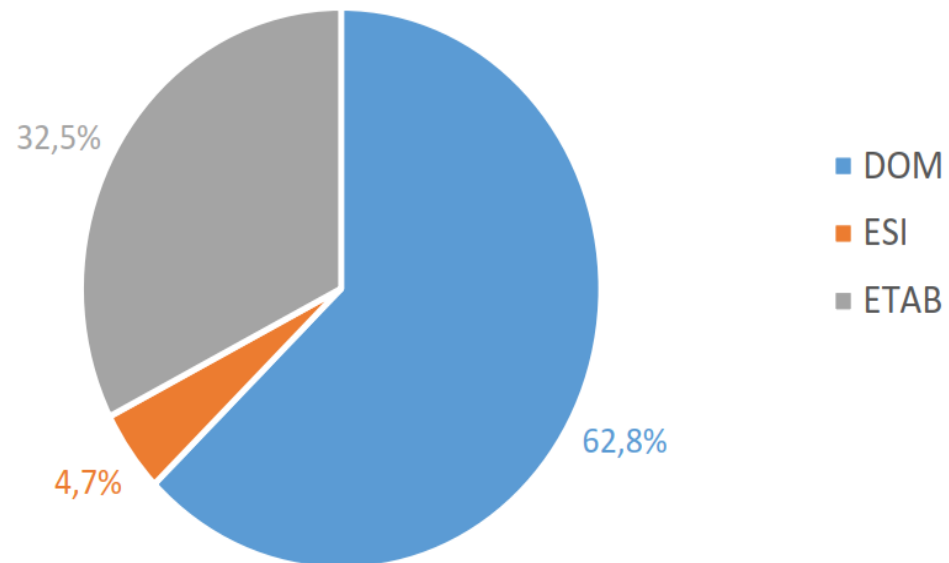


## L'assurance dépendance – Domicile (*chiffres au 01.03.2022*)

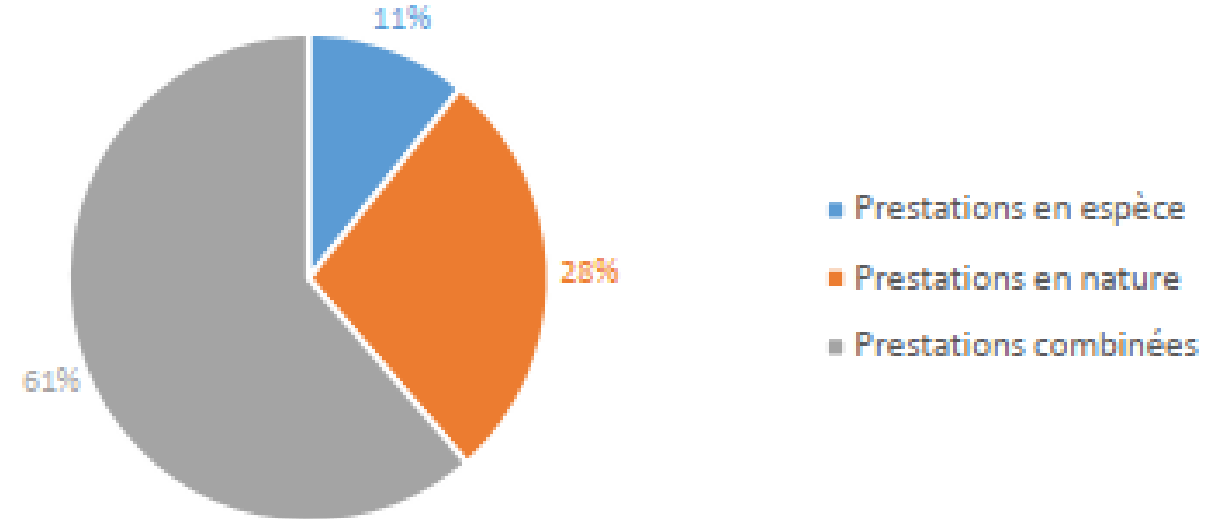
- 14.784 bénéficiaires « aides et soins » dont environ **2/3 au domicile** (8.785)
- **5.306 aidants** (membre de la famille ou de l'entourage, personne sous contrat de travail ou professionnel qui n'appartient pas à un réseau d'aides et de soins)
- Bénéficiaires vivant à domicile : **intervention d'un aidant dans 72% des cas**



## Répartition des bénéficiaires par lieu de vie



## Répartition des bénéficiaires vivant à domicile par type de partage





- **11.515 bénéficiaires d'au moins une aide technique vivant à domicile** (total des bénéficiaires = 16.183)
- **57.053 aides techniques actuellement à disposition des bénéficiaires vivant à domicile** (total des AT = 73.579)
  - dont 18.963 aides pour la mobilité personnelle (Top 1 = cadre de marche à 4 roues)
  - dont 15.742 aides pour les soins personnels et la protection (Top 1 = chaise de douche)



## Objectifs de l'enquête :

- **Fonctionnement de l'AEC** : visibilité, disponibilité, suivi, délais, informations.
- **Organisation de la prise en charge à domicile** : choix, impact des différentes prestations, répartition des aides et soins, limites.
- **Aidant** : connaissance et consommation des prestations liées à son répit, ressenti de son rôle.



## 2. Présentation des principaux résultats de l'enquête

**TNS Ilres**

**Enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires de  
l'assurance dépendance vivant à domicile et de leurs  
aidants**

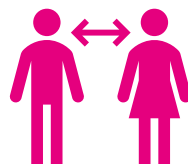


# Méthodologie



## Echantillon

L'enquête a été réalisée auprès de **295 bénéficiaires de prestations de l'assurance dépendance résidant à domicile** et auprès de **194 aidants**.



## Mode de recueil

Les interviews ont été réalisées **en face à face**, au domicile de la personne dépendante.



## Période d'enquête

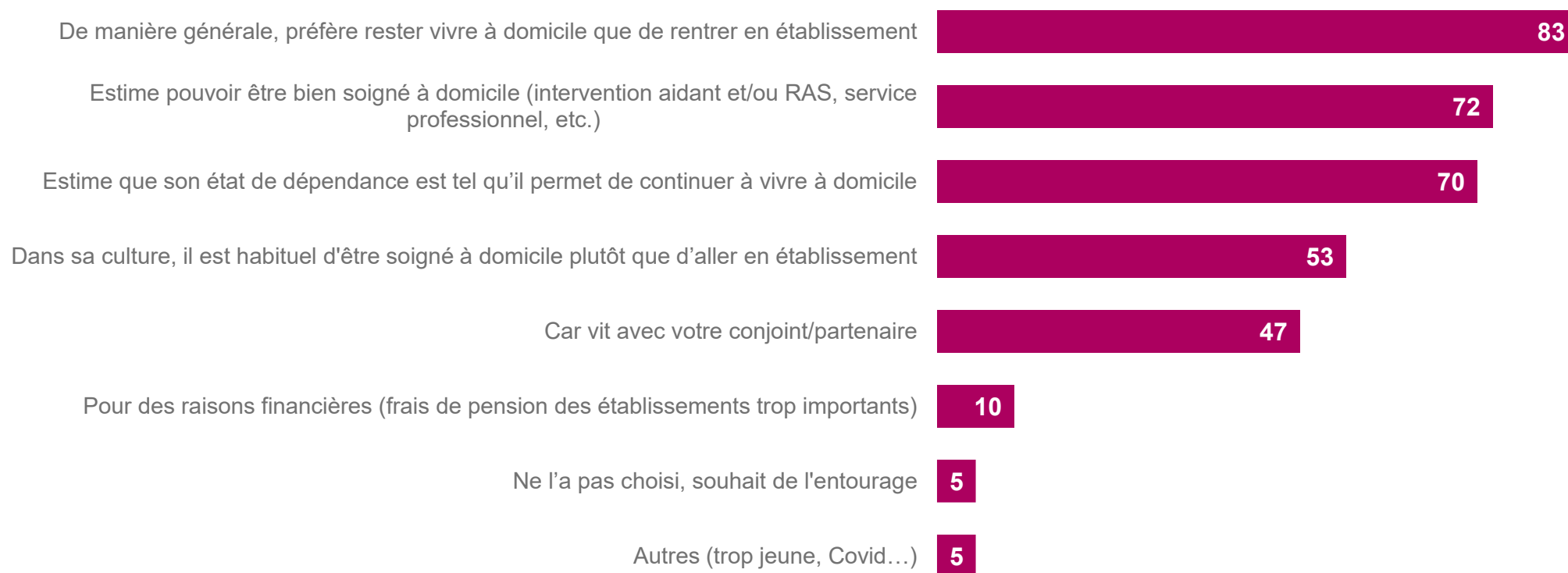
Le terrain s'est déroulé de mai à décembre 2021.

**1**

**Volet bénéficiaires**

# Choix de rester à domicile : les différentes raisons

En %

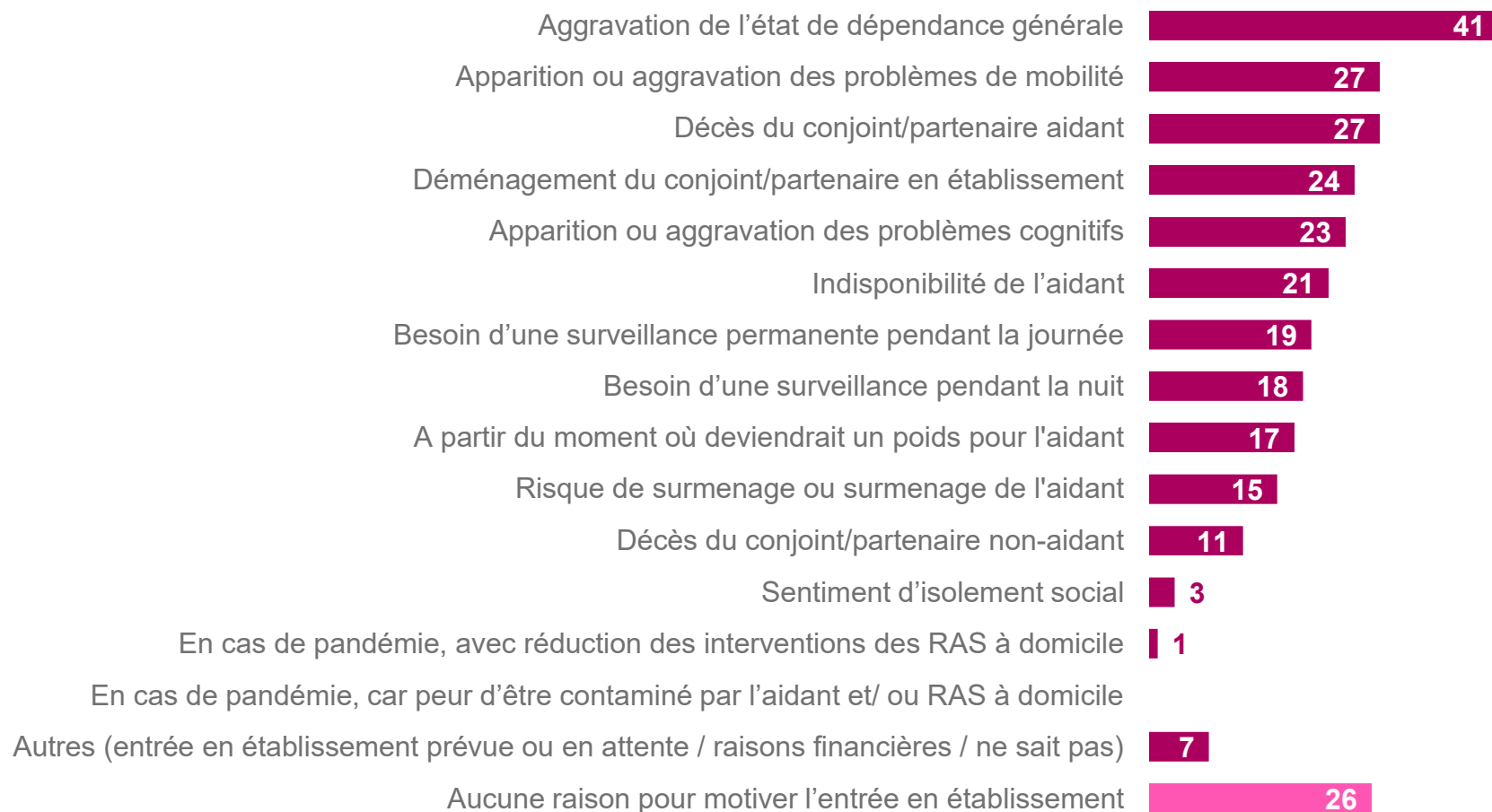


Base : 295 bénéficiaires

Q049 Vous avez fait le choix d'être soigné à domicile. Pour quelles raisons avez-vous fait ce choix ?

# Limites du maintien à domicile – Perspective bénéficiaire

En %

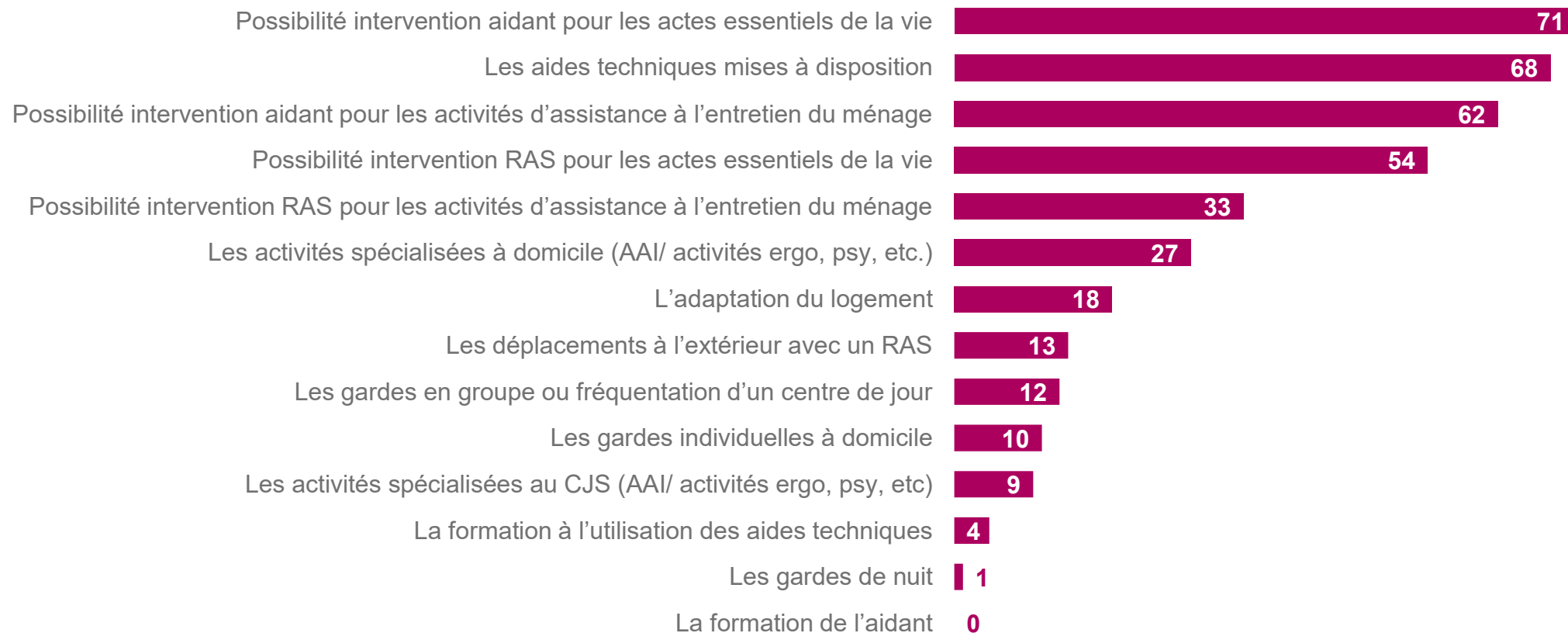


Base : 295 bénéficiaires

Q071 A partir de quel moment estimez-vous qu'une entrée en établissement deviendrait inévitable, ou suite à quels facteurs ne pourriez-vous plus continuer à rester à votre domicile ?

# Prestations de l'assurance dépendance permettant le maintien à domicile

En %



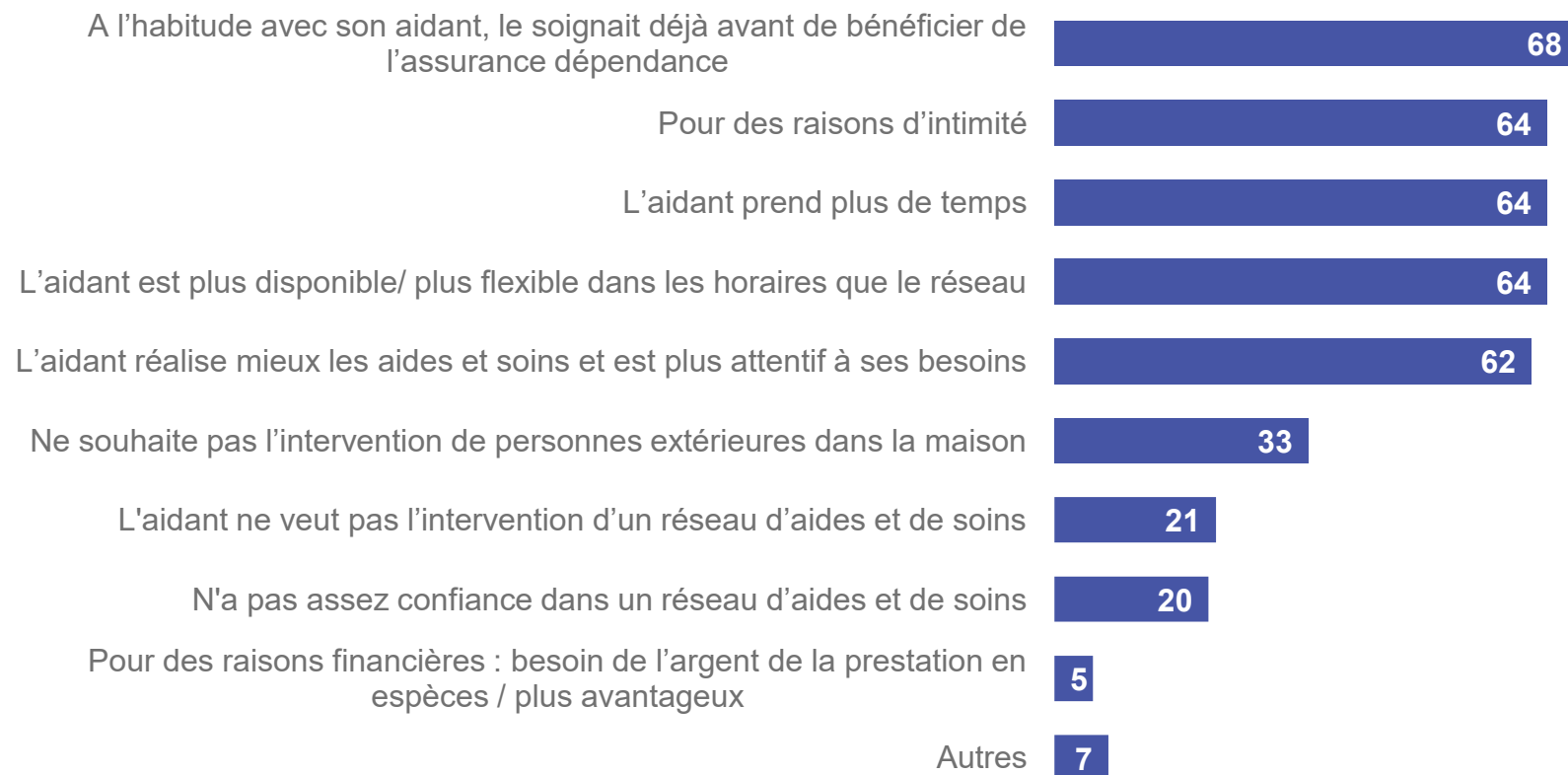
Base : 295 bénéficiaires

Q066 Quelles sont les différentes prestations de l'assurance dépendance qui vous ont permis de rester à domicile ?

# Choix de l'intervention exclusive d'un aidant : les différentes raisons

concerne **38%** des bénéficiaires

En %



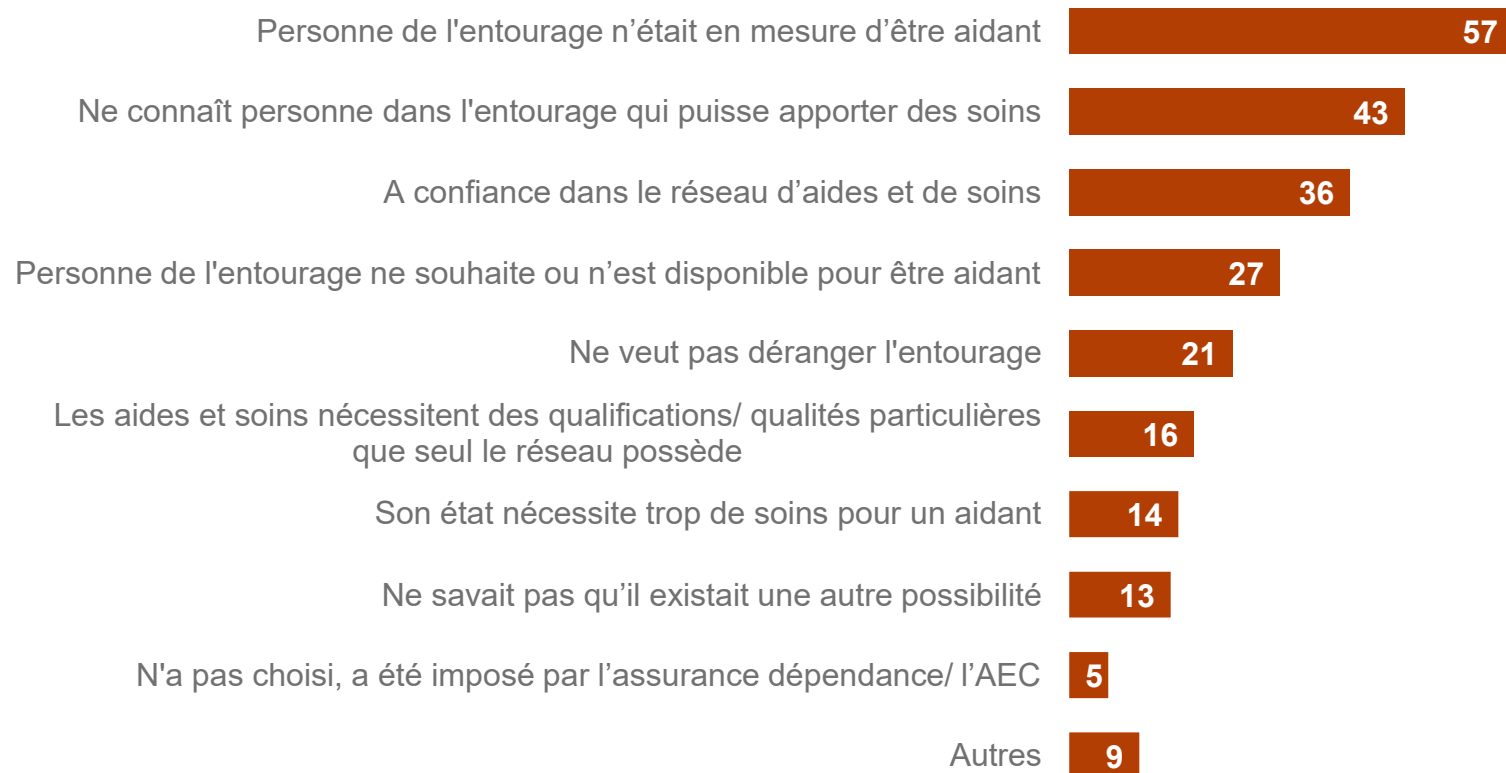
Base : 111 ont un aidant principal et pas de RAS

Q050 Vous bénéficiez exclusivement des soins apportés par un aidant. Pourquoi avez-vous fait ce choix plutôt que celui de faire intervenir un réseau d'aides et de soins ?

# Choix de l'intervention exclusive d'un réseau d'aides et de soins (RAS) : les différentes raisons

concerne **19%** des bénéficiaires

En %



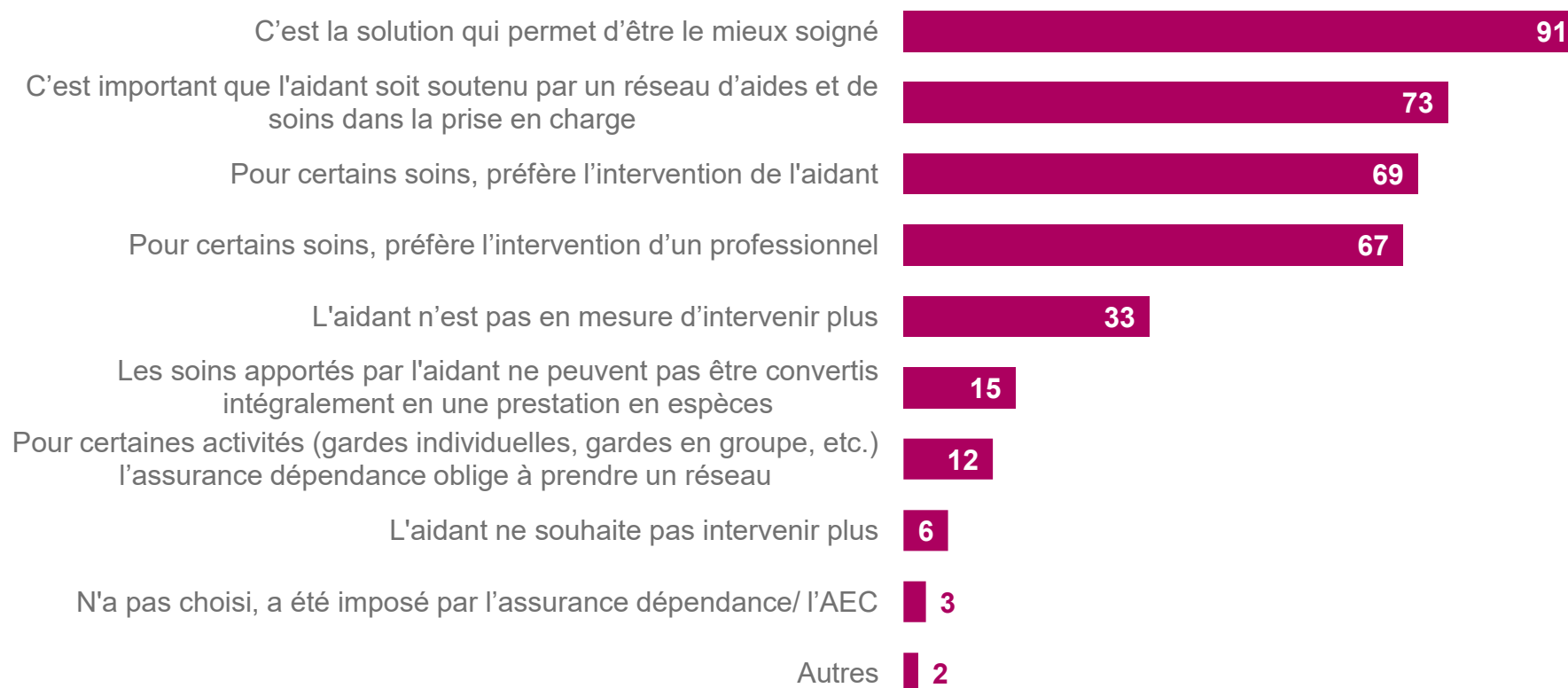
Base : 56 ont un RAS et pas d'aidant principal

Q055 Vous bénéficiez exclusivement de l'aide d'un réseau d'aides et de soins. Pourquoi avez-vous fait ce choix plutôt que celui de l'aidant ?

# Choix de l'intervention combinée d'un aidant et d'un RAS : les différentes raisons

concerne **41%** des bénéficiaires

En %



Base : 120 ont un aidant principal et un RAS

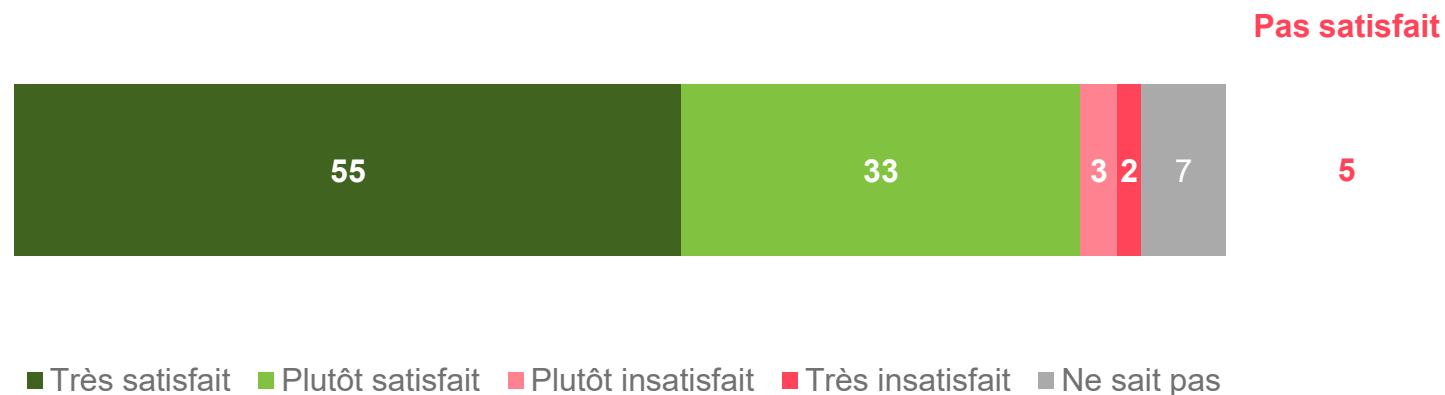
Q061 Vous bénéficiez de l'intervention d'un réseau d'aides et de soins et de l'aide d'un aidant. Pourquoi avez-vous fait ce choix ?



# Satisfaction vis-à-vis des services rendus par l'AEC

En %

**88%** des bénéficiaires sont satisfaits des services rendus par l'AEC dont **55 % très satisfaits**



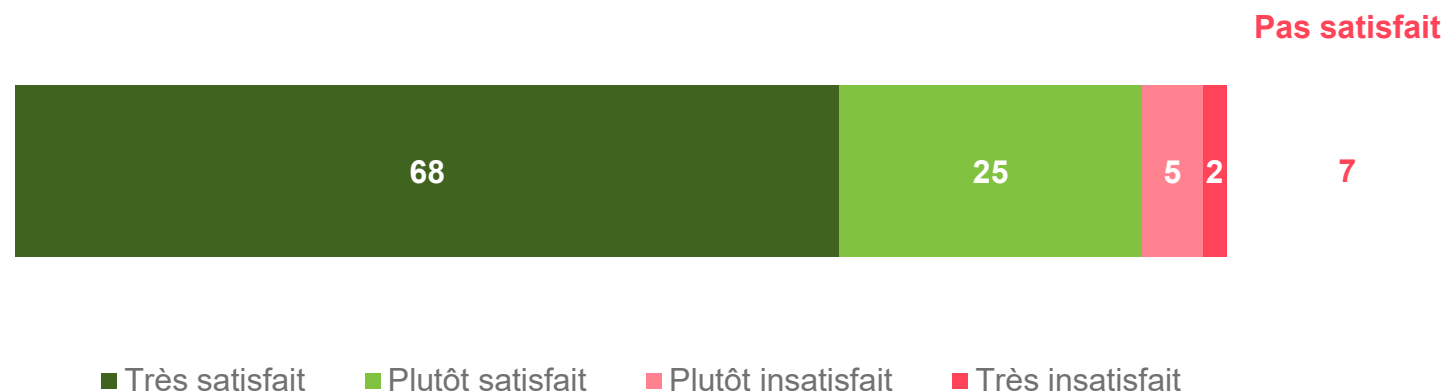
Base : 295 bénéficiaires

Q029 Etes-vous globalement satisfaits des services rendus par l'AEC (administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance) ?

# Satisfaction vis-à-vis des prestations de l'assurance dépendance par rapport à la possibilité du maintien à domicile

En %

**93%** des bénéficiaires sont **satisfaits des prestations de l'assurance dépendance** par rapport à la possibilité du maintien à domicile **dont 68 % très satisfaits**

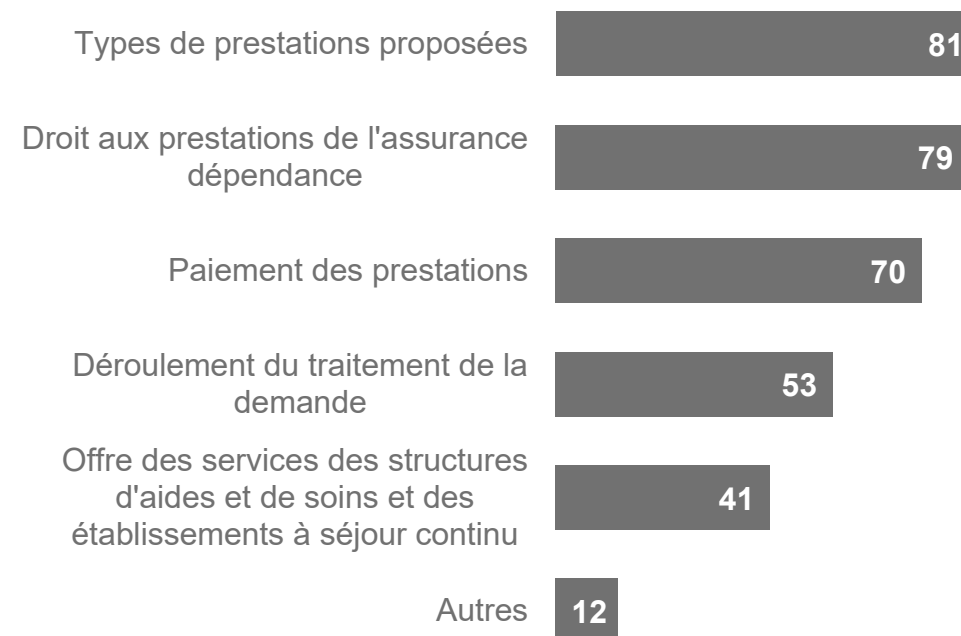
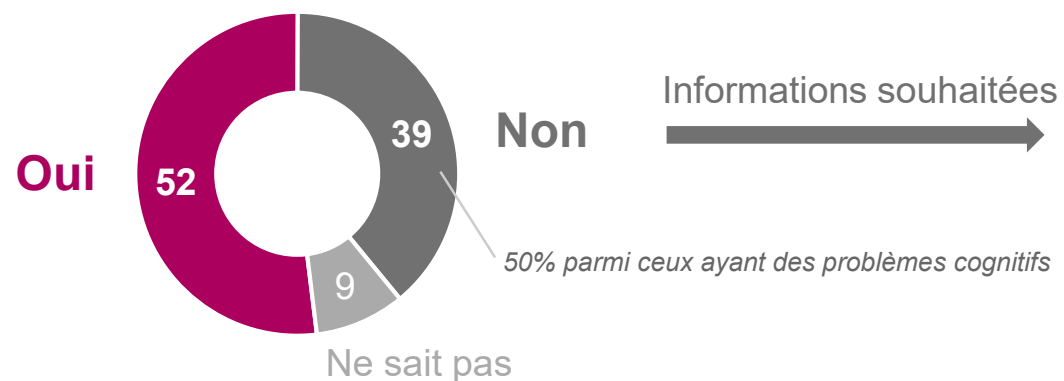


Base : 295 bénéficiaires

Q069 Etes-vous satisfait des prestations de l'assurance dépendance par rapport à votre possibilité du maintien à domicile ?

# Sentiment d'être suffisamment informé sur l'assurance dépendance

En %

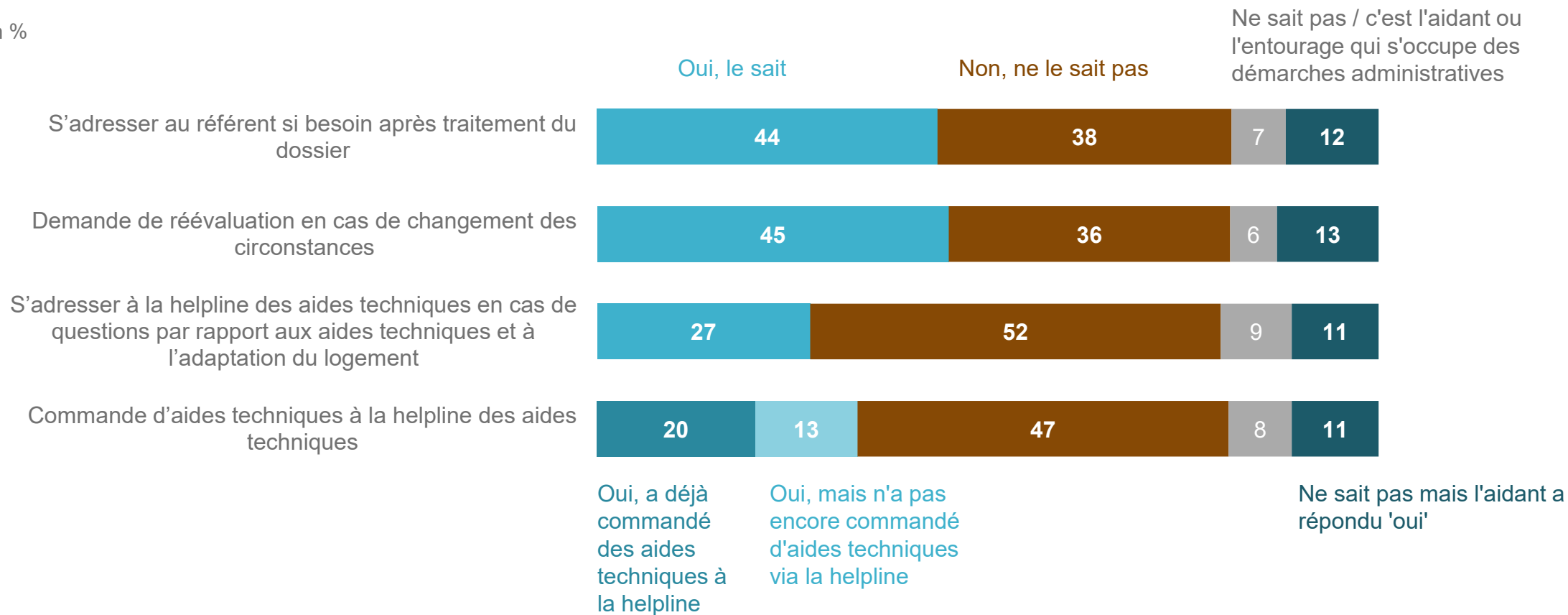


Base : 295 bénéficiaires  
Q016 Estimez-vous avoir suffisamment d'informations sur l'assurance dépendance ?

Base : 116 ne se sentent pas suffisamment informés sur l'AD  
Q017 Quelles informations souhaiteriez-vous avoir sur l'assurance dépendance ?

# Possibilités connues vis-à-vis de l'assurance dépendance

En %

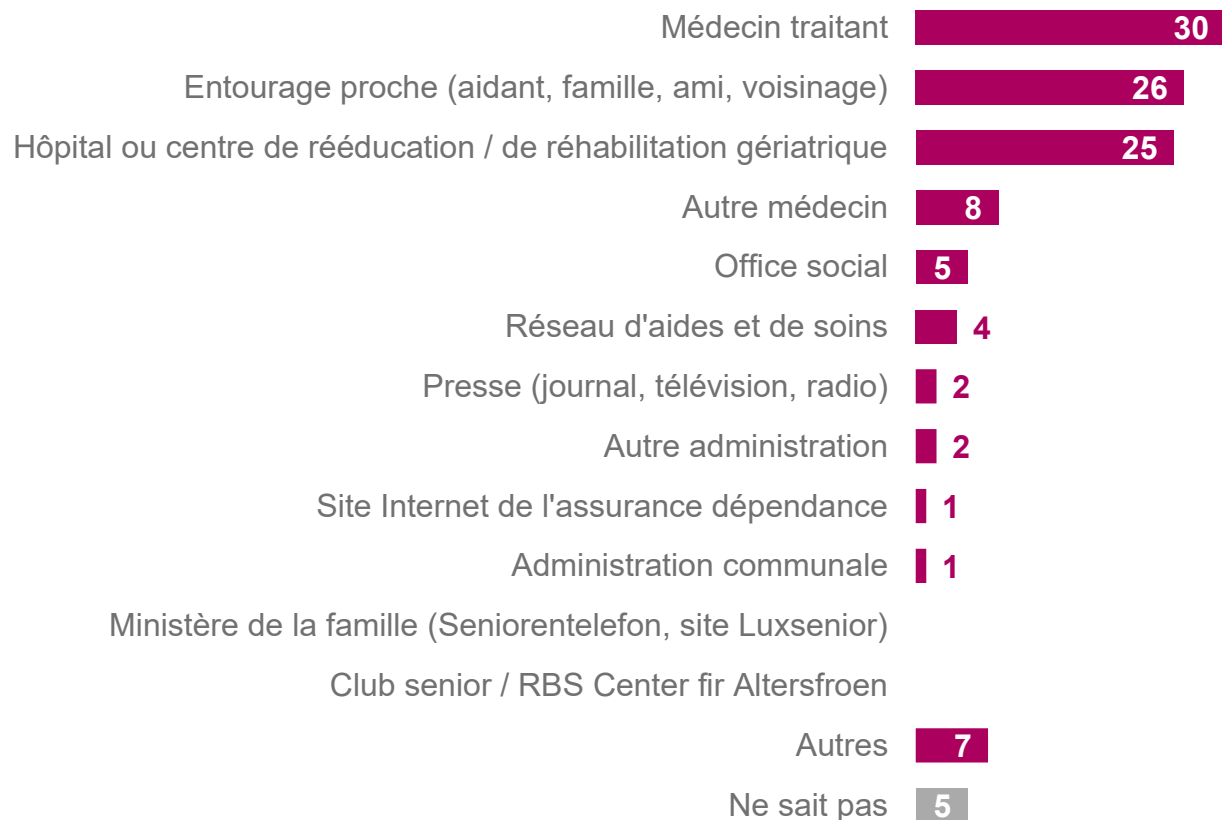


Base : 295 bénéficiaires

Q018 Une fois que votre dossier a été traité par l'assurance dépendance, savez-vous que vous pouvez continuer à vous adresser à votre référent en cas de besoin ou question ? / Q019 En cas de changement fondamental des circonstances (c'est-à-dire altération de votre état de santé et/ou augmentation/diminution de votre besoin d'aide), savez-vous qu'il est possible d'introduire une demande de réévaluation ? / Q020 En cas de besoin d'aides techniques après l'évaluation ou à l'avenir, savez-vous qu'il est possible de commander certains types d'aides techniques à la helpline des aides techniques ? / Q077 En cas de questions par rapport aux aides techniques et l'adaptation du logement, savez-vous qu'il est possible de vous adresser à la helpline des aides techniques ?

# Moyen de connaissance de l'assurance dépendance

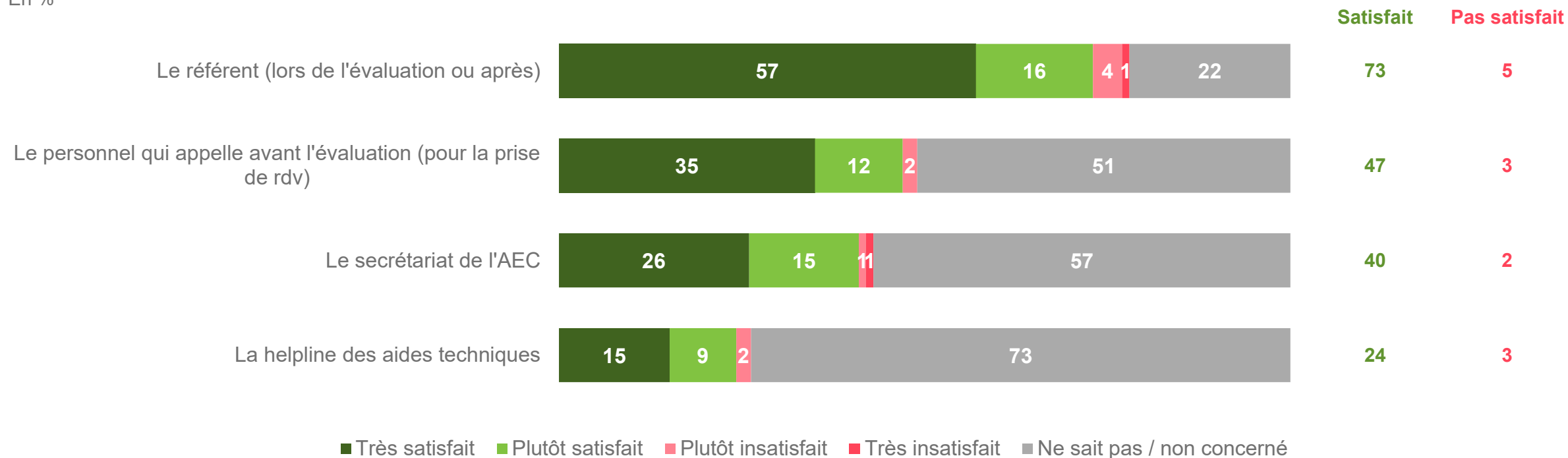
En %



Base : 295 bénéficiaires  
Q015 Comment avez-vous connu l'assurance dépendance ?

# Satisfaction vis-à-vis des contacts avec l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance

En %



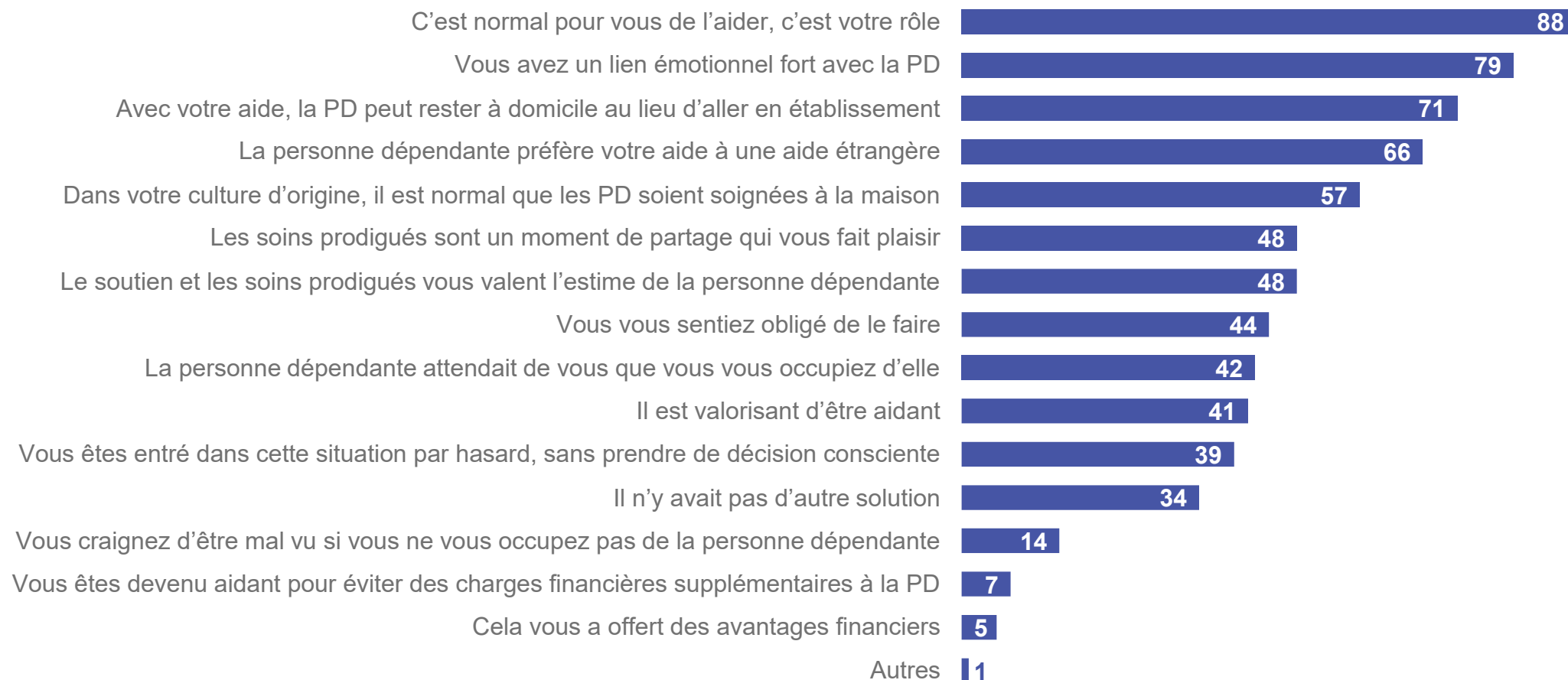
Base : 295 bénéficiaires  
Q026 En général, êtes-vous satisfait de vos contacts avec... ?

**2**

**Volet aidants**

# Choix de devenir aidant de la personne dépendante : les différentes raisons

En %



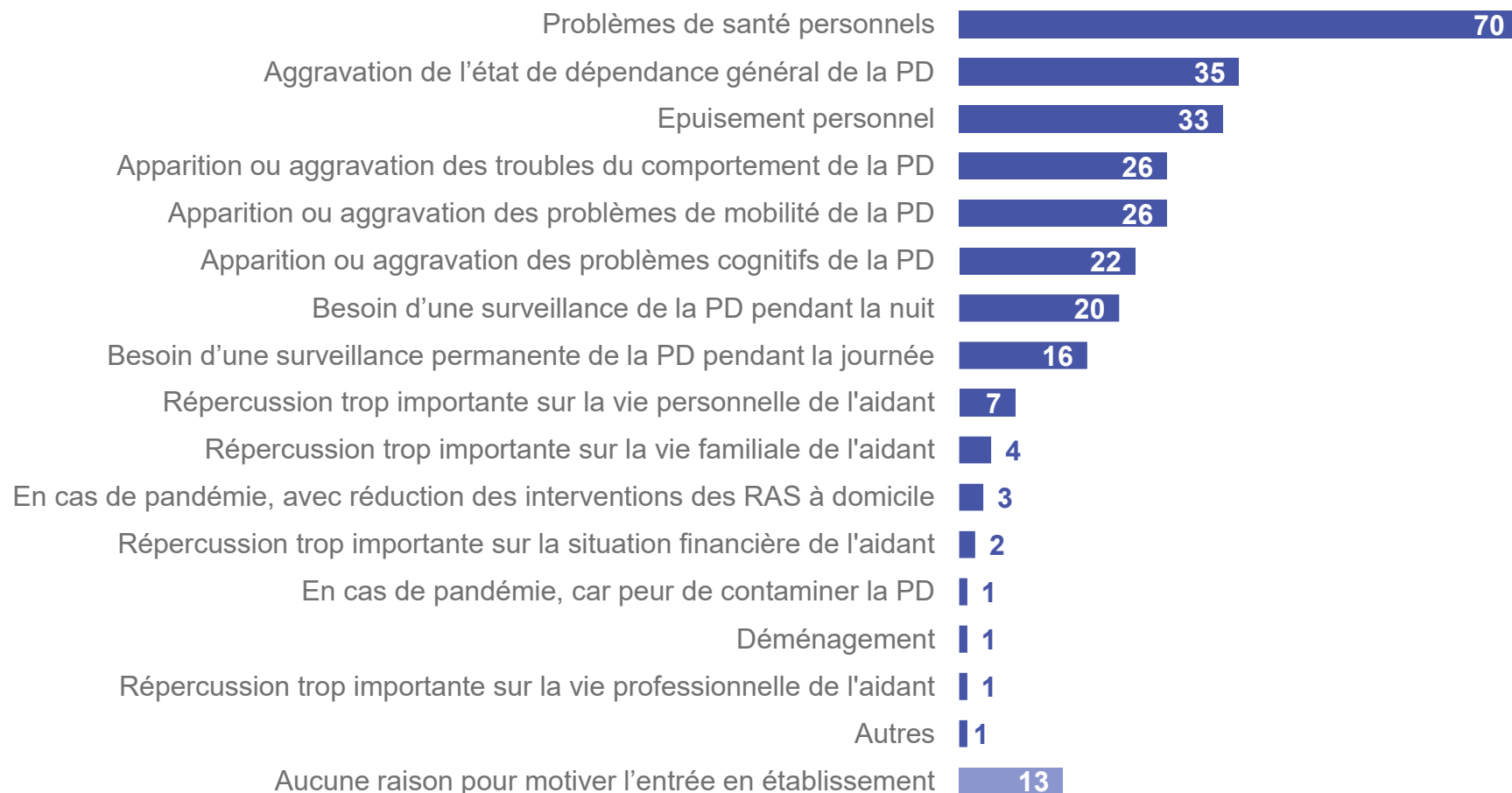
Base : 194 aidants

Q039 Quelles raisons vous ont influencé dans votre choix de devenir aidant de la PD ?



# Limites du maintien à domicile de la personne dépendante – Perspective aidant

En %

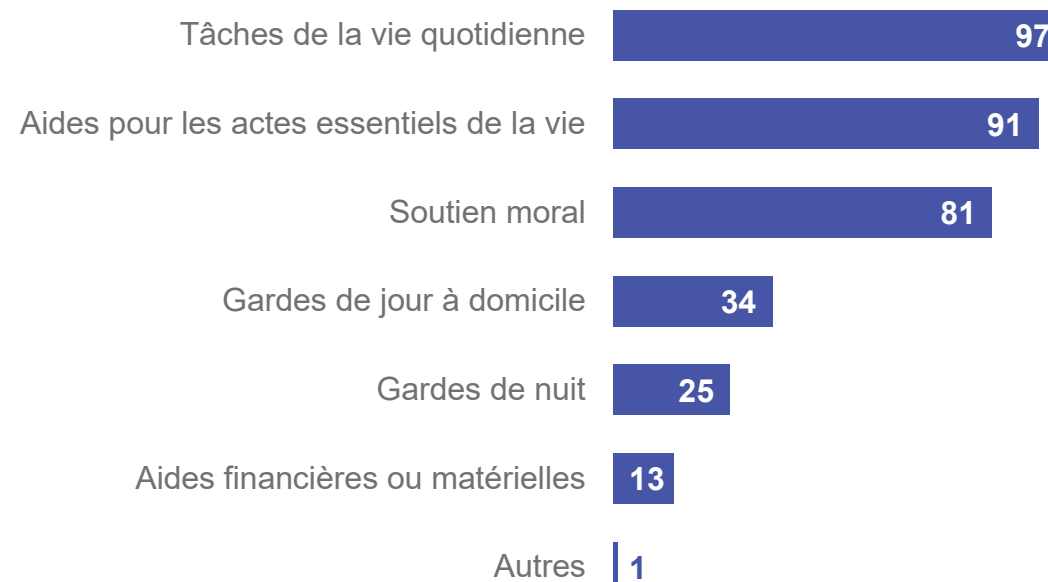
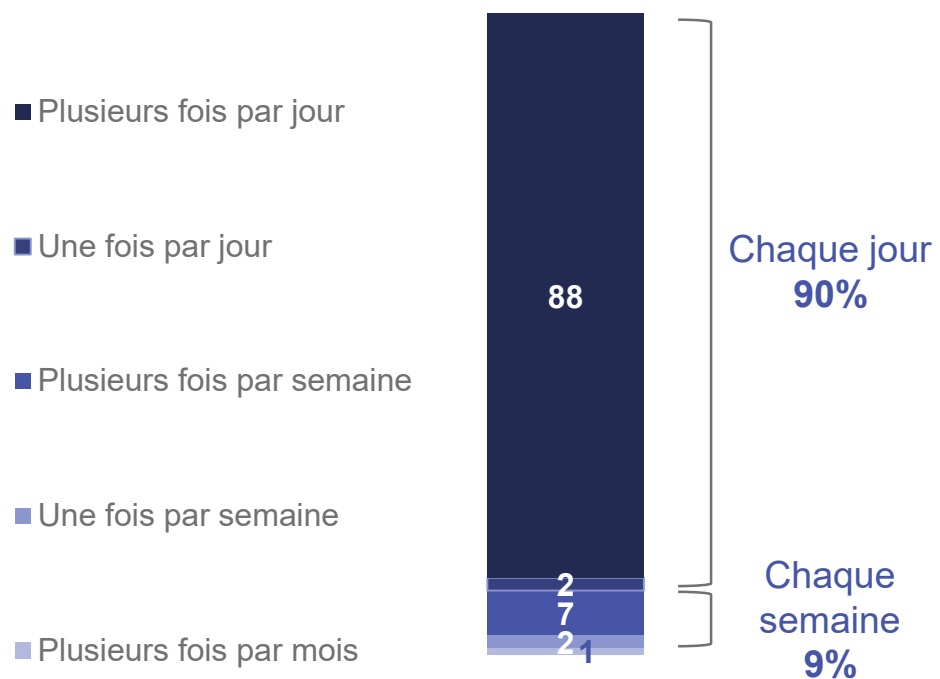


Base : 194 aidants

Q062 Quelles seraient, d'après vous, les raisons pour lesquelles vous ne pourriez plus continuer à assumer votre rôle d'aidant et qu'un maintien à domicile de la personne dépendante ne serait plus possible ?

# Fréquence d'intervention et types d'aides de l'aidant

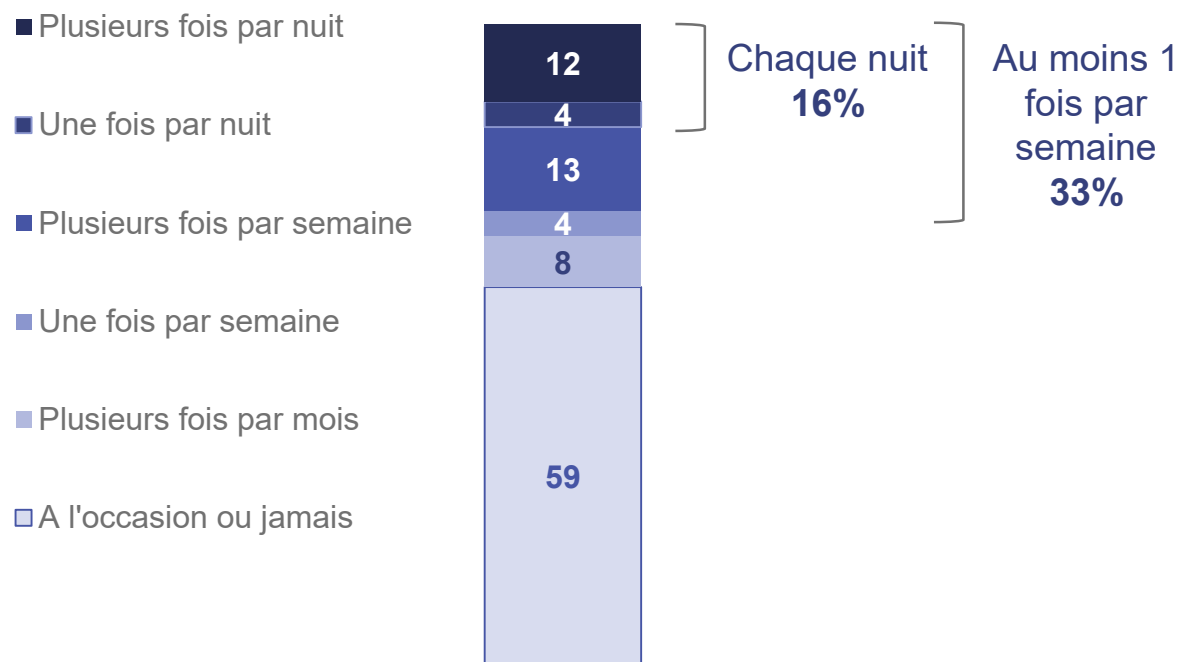
En %



Base : 232 ont un aidant principal  
 Q033 A quelle fréquence intervient-il ? / Q34 Pour quel(s) type(s) d'aides intervient-il ?

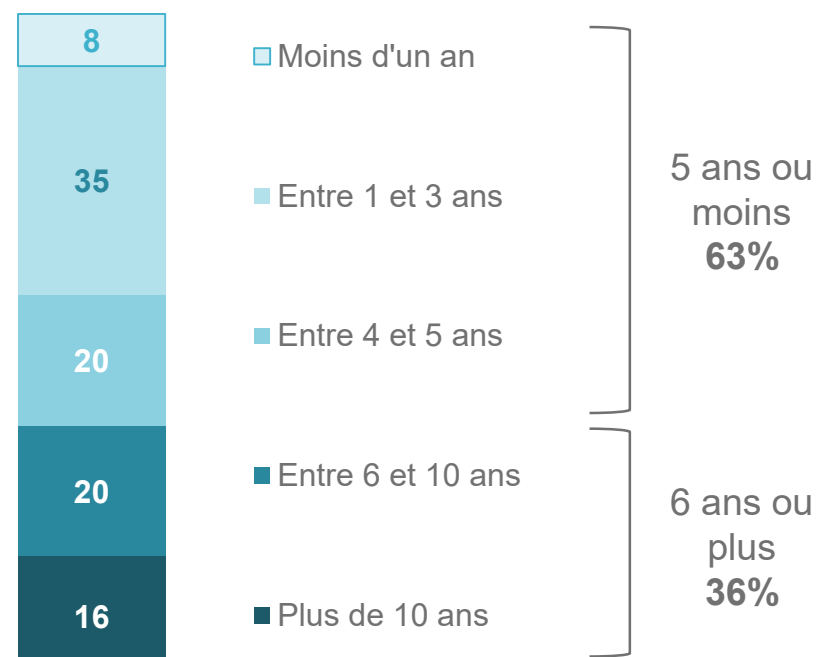
# Fréquence des interventions pendant la nuit et ancienneté

En %



Base : 194 aidants  
Q034 Devez-vous intervenir pendant la nuit ?

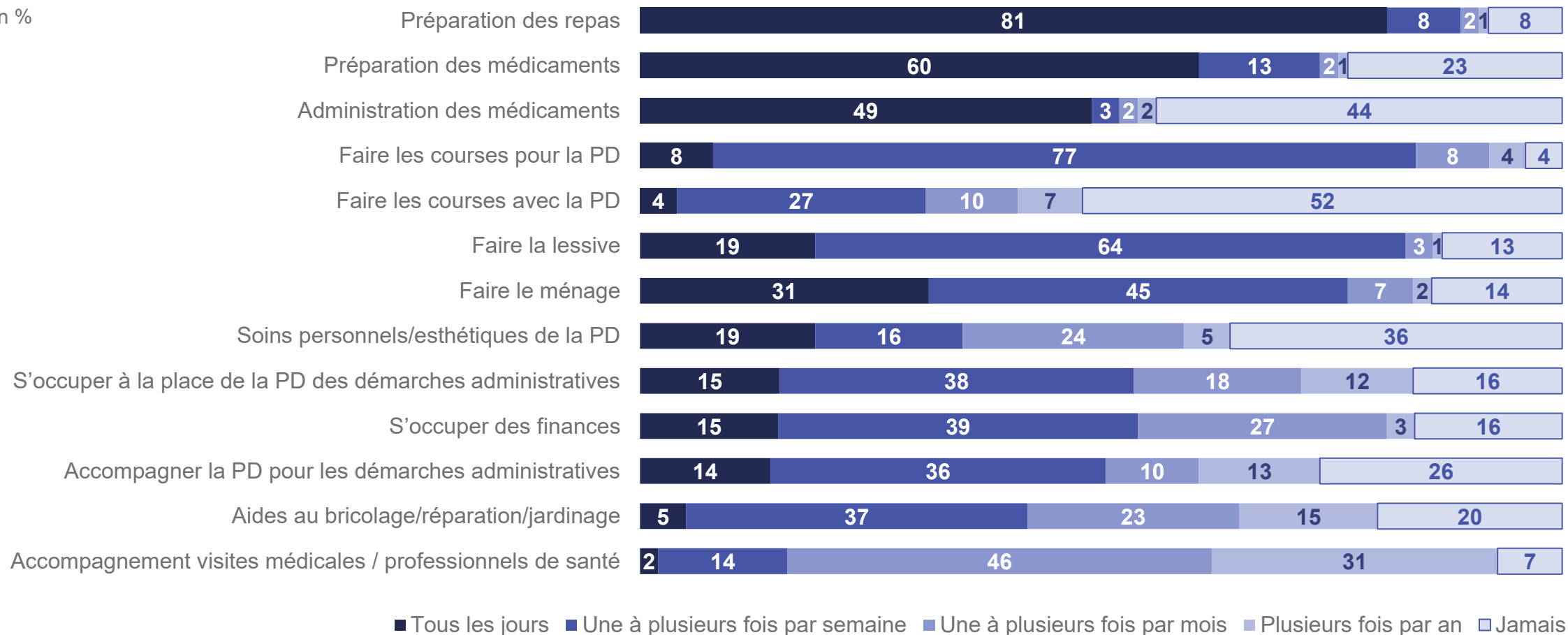
L'aidant intervient la nuit depuis...



Base : 79 interviennent pendant la nuit  
Q035 Depuis combien de temps devez-vous intervenir pendant la nuit ?

# Fréquence des aides apportées pour les tâches de la vie quotidienne

En %

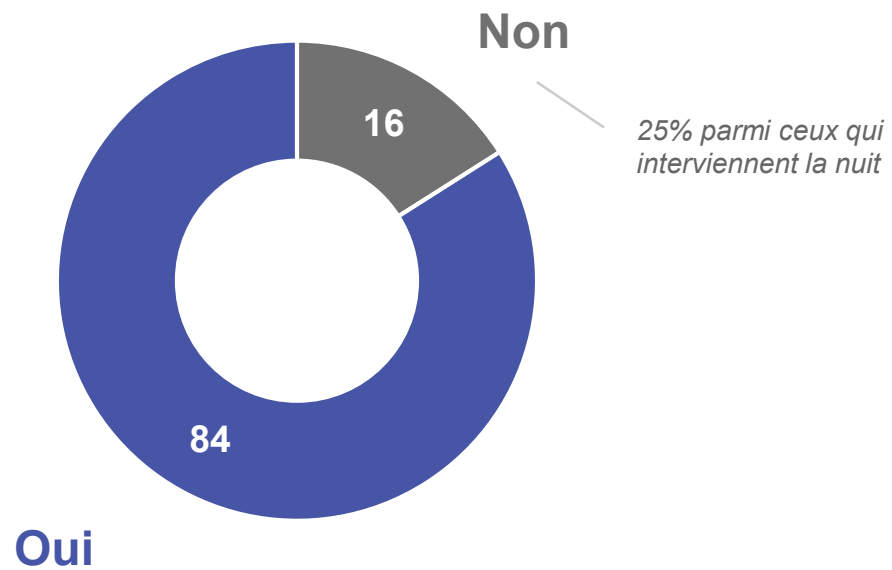


Base : 194 aidants

Q026 A quelle fréquence apportez-vous les aides pour les tâches de la vie quotidienne suivantes à la PD ?

# Arriver à se ménager des moments de répit

En %

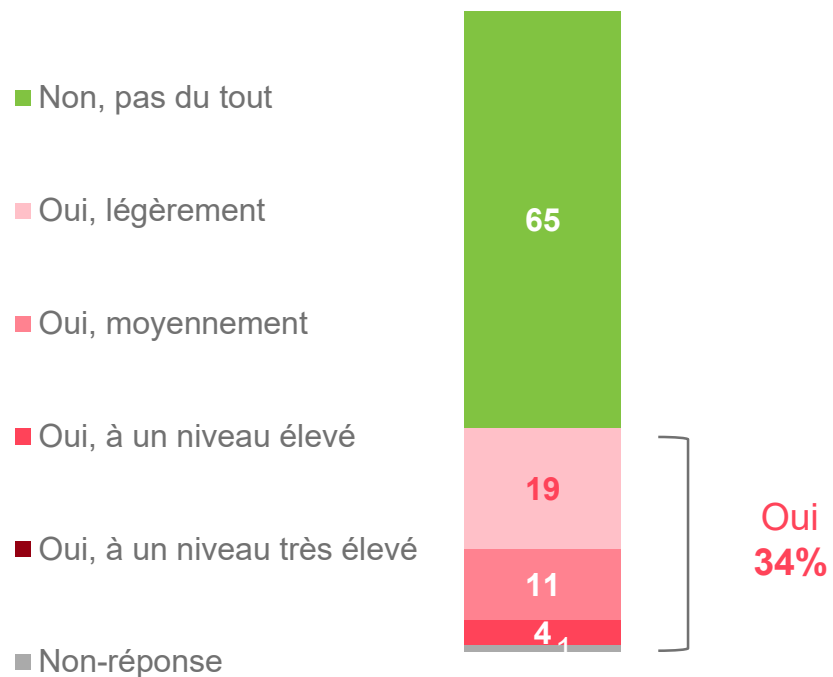


Base : 194 aidants  
Q056 Arrivez-vous à vous ménager des moments de répit ?

# Ressenti de l'aidant vis-à-vis de sa santé physique

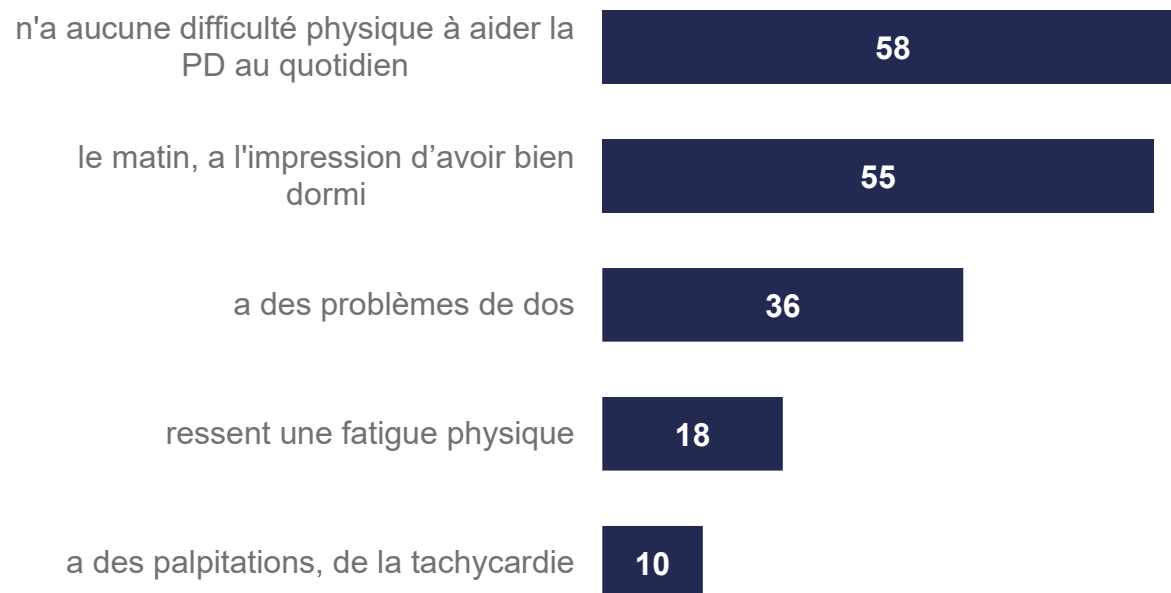
En %

## Santé physique affectée par l'aide prodiguée



## Ressenti de l'aidant vis-à-vis de sa santé physique

Fréquence : total « au moins souvent »

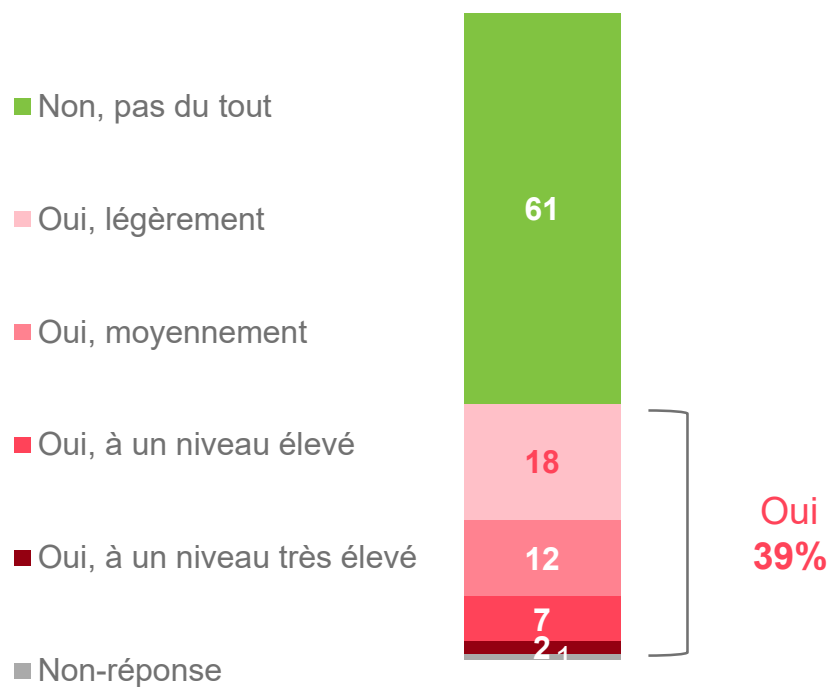


Base : 194 aidants

# Ressenti de l'aidant vis-à-vis de sa santé psychique et émotionnelle

En %

## Santé psychique affectée par l'aide prodiguée



## Ressenti de l'aidant vis-à-vis de sa santé psychique et émotionnelle

Fréquence : total « au moins souvent »

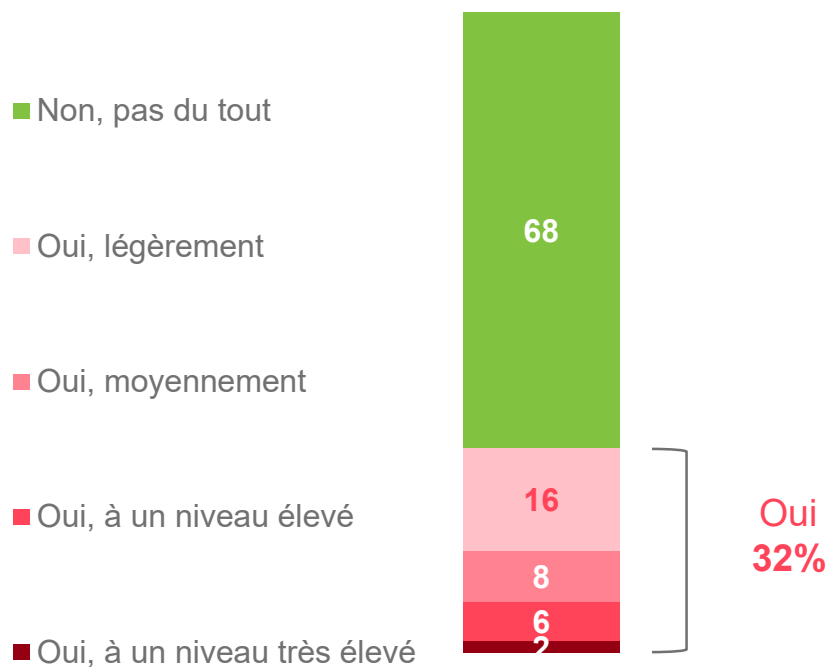


Base : 194 aidants

# Ressenti de l'aidant vis-à-vis de sa vie de famille

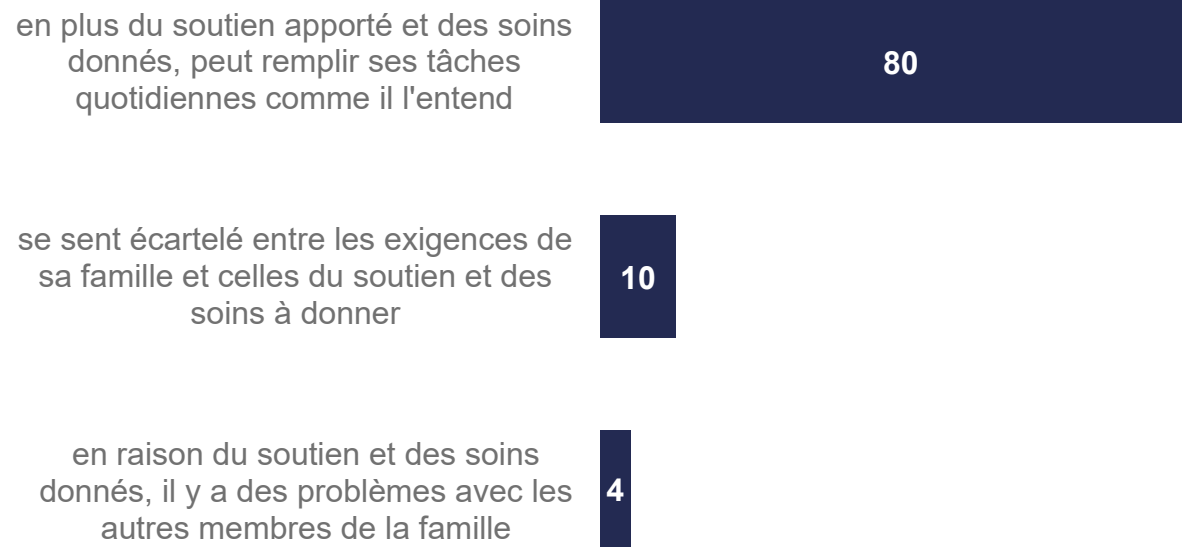
En %

## Vie de famille affectée par l'aide prodiguée



## Ressenti de l'aidant vis-à-vis de sa vie de famille

Fréquence : total « au moins souvent »



Base : 194 aidants

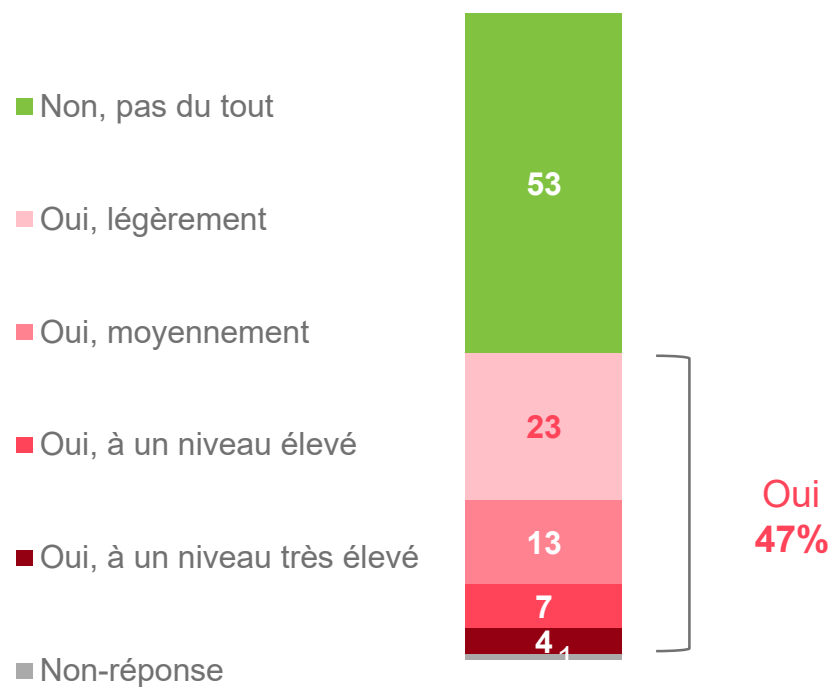
Q079 De manière générale, avez-vous l'impression que l'aide prodiguée affecte votre vie de famille ?



# Ressenti de l'aidant vis-à-vis de sa vie sociale et personnelle

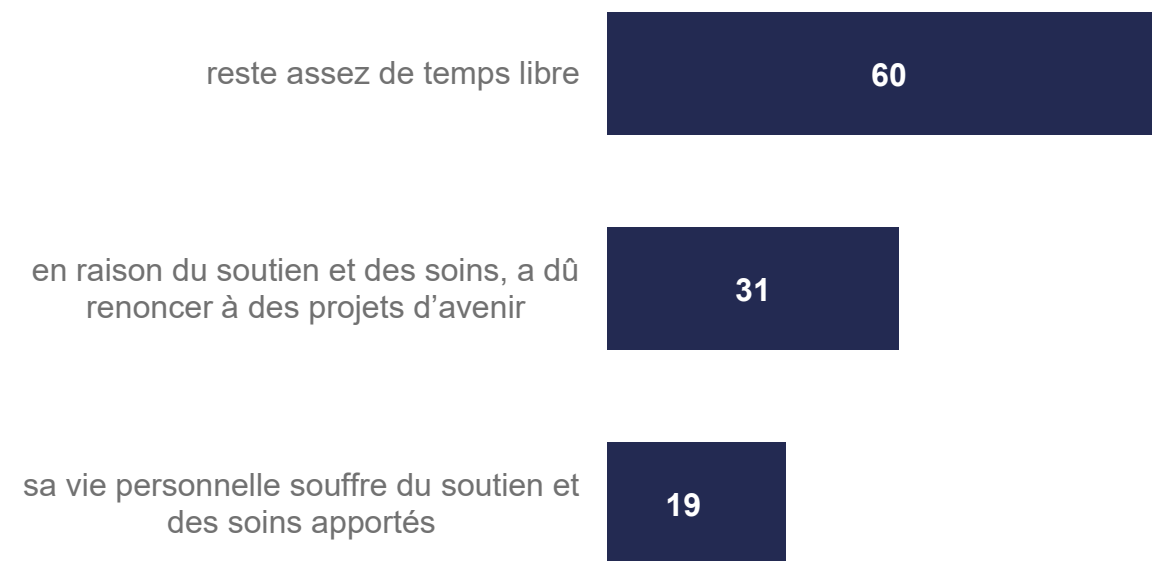
En %

## Vie sociale et personnelle affectée par l'aide prodiguée



## Ressenti de l'aidant vis-à-vis de sa vie sociale et personnelle

Fréquence : total « au moins souvent »



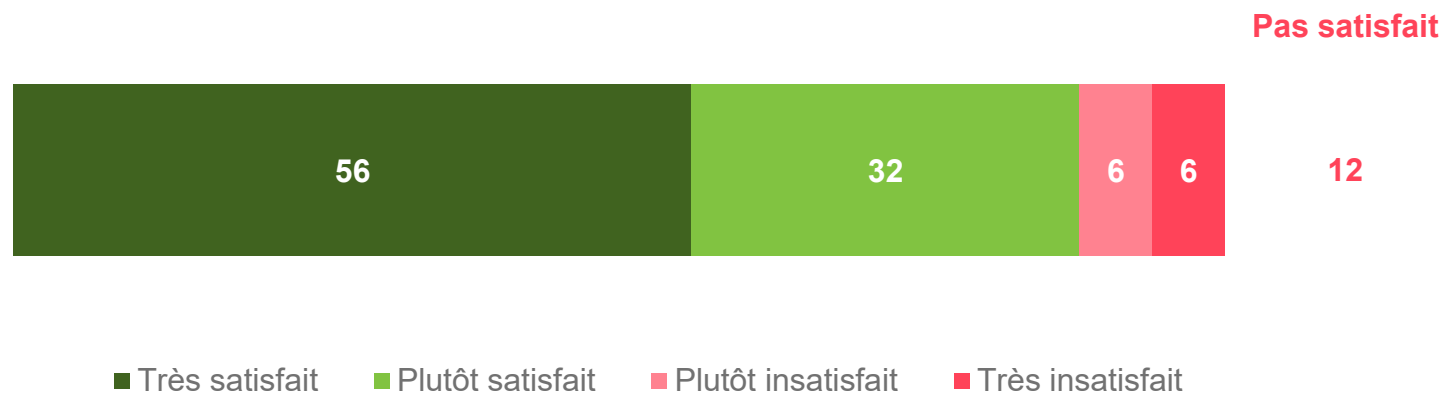
Base : 194 aidants

Q081 De manière générale, avez-vous l'impression que l'aide prodiguée affecte votre vie sociale et personnelle ?

# Satisfaction de l'aidant vis-à-vis des prestations de l'assurance dépendance

En %

**88%** des aidants sont **satisfaits** des prestations de l'assurance dépendance par rapport à son soutien dans leur rôle d'aidant dont **56 % très satisfaits**



Base : 194 aidants

Q098 Etes-vous satisfait des prestations de l'assurance dépendance par rapport à son soutien dans votre rôle d'aidant ?

# Merci

**Tommy Klein**

[Tommy.Klein@tns-ilres.com](mailto:Tommy.Klein@tns-ilres.com)

t +352 49 92 9-5053

TNS Ilres | 41, rue du Puits Romain, L-8070 Bertrange | +352 49 92 91 | [www.tns-ilres.com](http://www.tns-ilres.com)



## 3. Conclusions et actions prévues



## 1. Mesures et communication AEC :

### ➤ **Disponibilité élargie des deux HELPLINES de l'AEC depuis le 03.01.2022**

- Helpline « Secrétariat » tél. 247-86060
- Helpline « Aides techniques » tél. 247-86040
- du lundi au vendredi de 8.30 à 11.30 et de 13.30 à 16.30 heures
- plus de 11.000 appels traités en 2021



## ➤ Vecteurs - stratégie de communication

- Médecins traitants
- Hôpitaux (services sociaux)
- Communes (bulletins, offices sociaux)
- Communication ciblée aidants (indisponibilité aidant, cotisation pension, autres prestations)



## 2. Pistes envisagées à moyen et long terme :

- **Formation à l'aidant** : adaptation des critères d'attribution pour élargir le nombre d'aidants-bénéficiaires de la formation
- **Prestations possibles pendant la nuit - analyse** :
  - bénéficiaires cibles / aidants
  - types d'interventions / gardes de nuit
- **Prestations en espèces** : analyse d'un ajustement des montants
- **Aidants - conciliation vie professionnelle** : analyse des expériences à l'étranger (congé spécial aidant etc)



## HELPLINES de l'AEC

*(du lundi au vendredi de 8.30 à 11.30 et de 13.30 à 16.30 heures)*

### HELPLINE SECRETARIAT

Tél. (+352) 247-86060  
secretariat@ad.etat.lu  
Fax : (+352) 247-86061

Pour tout renseignement d'ordre général

### HELPLINE AIDES TECHNIQUES

Tél. (+352) 247-86040  
helpline.at.lo@ad.etat.lu  
Fax : (+352) 247-86055

Pour tout renseignement en relation avec des aides techniques, une adaptation du logement ou une adaptation de voiture.

Possibilité de commande directe de certains types d'AT si demande « assurance dépendance » introduite au préalable.