

Livre Blanc

IA & SANTÉ MENTALE DES AIDANTS

Comment les organisations
peuvent prévenir
l'épuisement, réduire
les coûts et renforcer
leur impact social
grâce à
l'innovation
IA



- 01** Un enjeu stratégique méconnu
- 02** Une crise silencieuse au coeur du système français
- 03** Les aidants, colonne vertébrale invisible
- 04** Panorama national des aidants en France
- 05** Santé mentale des aidants; Risques, Coûts et Impacts
- 06** Ce que permet l'IA aujourd'hui
- 07** Cas d'usage: Mon Repère Aidant
- 08** Bénéfice économique pour les organisations
- 09** Roadmap & plan d'action
- 10** Conclusion

CONTENU

UN ENJEU STRATÉGIQUE MÉCONNU

L'IA appliquée à la santé mentale des aidants de personnes âgées représente aujourd'hui un levier stratégique majeur pour la performance sociale, la soutenabilité du système de santé et l'attractivité des employeurs en France. En structurant des programmes Aidants autour d'outils numériques comme "Mon Repère Aidant", les organisations peuvent à la fois réduire les risques psycho-sociaux, limiter l'absentéisme et renforcer leur responsabilité sociale.

UNE CRISE SILENCIEUSE AU CŒUR DU SYSTÈME FRANÇAIS

02



Les proches aidants sont le "maillon caché" du système de soin, puisqu'ils assurent une part considérable de l'accompagnement quotidien (soins, coordination,

surveillance) sans statut pleinement reconnu dans les organisations de travail. Cette contribution est décisive pour la continuité des parcours de santé mais se fait au prix **d'une forte charge émotionnelle**, d'un **épuisement** progressif et d'un impact direct sur la disponibilité professionnelle

La santé mentale des aidants est devenue un enjeu de santé publique, avec une augmentation documentée du stress, de l'anxiété et du risque de burn-out chez les personnes supportant une charge de soin prolongée. Parallèlement, l'essor des technologies d'IA en santé mentale rend possible un repérage plus précoce de la détresse, un accompagnement continu et une prévention ciblée, en complément et non en substitution des professionnels.

LES AIDANTS, COLONE VERTÉBRALE INVISIBLE

Marie-Françoise **Bertrand**
Psychologue



Les aidants de personnes âgées sont longtemps restés invisibles dans l'organisation sociale française. Ils soutiennent parents, conjoints ou proches fragilisés par l'âge, accomplissant des actes quotidiens essentiels : coordination des rendez-vous médicaux, gestion des traitements, assistance aux gestes de la vie quotidienne, surveillance, soutien psychologique. Sans eux, le système ne tiendrait pas. Pourtant, cette contribution vitale repose presque entièrement sur leurs épaules, sans formation ni soutien suffisant. L'impact psychologique est profond : épuisement, anxiété, dépression, isolement, parfois jusqu'au renoncement au soin ou à l'abandon de l'emploi.

Le virage de l'intelligence artificielle, notamment appliquée à la santé mentale, ouvre aujourd'hui une opportunité historique : rendre visible, mesurer et soulager la charge mentale des aidants.

Mon Repère Aidant, application numérique de santé incarne cette nouvelle génération de solutions mêlant expertise clinique, IA et outils de prévention.

Ce livre blanc a pour ambition de soutenir les décideurs – DRH, directions hospitalières, acteurs publics, mutuelles – dans la mise en place d'une stratégie aidants moderne, efficace et économiquement pertinente.

NATIONAL

UNE RÉALITÉ

DÉMOGRAPHIQUE

INCONTOURNABLE



1 français sur **5** sera concerné par le rôle d'Aidant



11 Millions d'Aidants en France, dont **4,3** Millions accompagnent une **personne âgée**



62% déclarent de la fatigue mentale persistante

1 Aidant sur **2** reporte une dégradation de santé



44% des salariés-aidants manquent 1 à 3 jours /mois



1 entreprise sur **4** ne sais pas qu'elle emploi des salariés aidants

Le vieillissement croissant transforme structurellement notre modèle social. En 2030, les plus de 65 ans représenteront près d'un tiers de la population. La majorité d'entre eux souhaite vieillir chez soi, et ce maintien à domicile repose quasi exclusivement sur l'aide informelle.

L'avancée en âge de la population et l'augmentation des pathologies chroniques (neurodégénératives, polyopathologies) contribuent à accroître le nombre d'aidants de personnes âgées et la complexité des situations.



Pour les entreprises, les conséquences se traduisent par des absences récurrentes, des demandes de temps partiel, une baisse d'engagement et des difficultés de maintien dans l'emploi, notamment sur des postes à fortes responsabilités.

Le focus sur les aidants de personnes âgées est crucial car ils sont exposés à des trajectoires longues, souvent marquées par la dépendance progressive, les troubles cognitifs et la perte d'autonomie, ce qui augmente la charge mentale et les conflits de rôles (fils/fille, salarié, parent, conjoint). Dans ce contexte, toute politique RH ou publique qui ignore la situation des aidants prend

le risque de fragiliser durablement ses ressources humaines et l'efficacité des dispositifs médico-sociaux.

SALARIÉ ET AIDANTS DE PERSONNES ÂGÉES : FOCUS SUR LE CUMUL DES RISQUES

« J'étais obligé de quitter mon appartement à 4 h du matin pour aider ma mère avant d'aller au travail. Je tenais, mais je m'éteignais. »

– Salarié, 47 ans



Ils cumulent des risques uniques :

- Charge émotionnelle lourde en lien avec les démences, la dépendance et la fin de vie
- Une solitude décisionnelle qui aggrave le ressenti de charge mentale
- Manque de coordination sanitaire et médico-sociale qui alourdit et complexifie les tâches
- l'absence de sas de décompression



ABSENTÉISME



18
jours
en
moyenne

PERTE DE PRODUCTIVITÉ

8 à 16% estimée

TURNOVER

1
5 Salarié envisage de
quitter son emploi

PRÉSENTÉISME

Erreurs
Baisse de la concentration
Sur-engagement compensatoire

SANTÉ MENTALE DES AIDANTS : RISQUES, COÛTS & IMPACTS



UN ÉTAT PSYCHOLOGIQUE SOUS PRESSION

La charge émotionnelle des aidants se caractérise par la confrontation permanente à la vulnérabilité, à la dépendance et au risque de dégradation de la personne aidée, souvent sans espace de décharge psychologique. À cette dimension s'ajoutent la culpabilité, le sentiment d'impuissance et la difficulté à demander de l'aide, créant un terrain propice au burn-out de l'aidant.

Les études convergent : l'aidance est un facteur de risque de **troubles anxieux et dépressifs**.

Les facteurs aggravants sont connus :

- vigilance constante,
- conflits familiaux,
- culpabilité,
- appauvrissement du temps personnel.

LE SOUS-DIAGNOSTIC EST MASSIF :

les aidants consultent peu pour eux-mêmes, et leurs troubles anxio-dépressifs ou leurs troubles du sommeil restent souvent invisibles dans les consultations médicales centrées sur la personne âgée.

De plus, les médecins généralistes ne disposent pas toujours du temps ni des outils pour repérer systématiquement ces signaux faibles chez les aidants.

Les conséquences sur la santé de la personne aidée sont directes : un aidant épuisé gère moins bien les traitements, la prévention des chutes ou les alertes précoces, ce qui peut conduire à des hospitalisations évitables ou à des ruptures dans le parcours de soin.

À l'inverse, un aidant soutenu et formé devient un partenaire de soin à part entière, capable de contribuer à la stabilité de l'état de santé de la personne âgée.



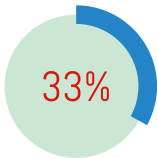
70%

DES AIDANTS EN SOUFFRANCE

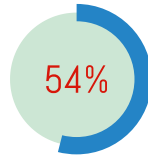
ne sont pas identifiés par les médecins, les entreprises ou les structures publiques. Les aidants masquent, minimisent, persistent.

CHIFFRES CLÉS – SANTÉ MENTALE ET TRAVAIL

Les troubles psychiques figurent parmi les principales causes d'absences longues au travail en France.



des aidants
présentent un
risque de burn-out.



ont déjà renoncé à
une consultation
faute de temps.



déclare une
anxiété sévère

LES COÛTS SOCIO-ÉCONOMIQUES ESTIMÉS

Poste de coûts	Entreprises	Système de santé	Collectivités
Absentéisme	+3,5 Mds€/an	--	--
Présentéisme	+6 à 10 Mds€/an	--	--
Hospitalisations évitables	--	+1,2 Mds€/an	--
Placement non anticipé en institution	--	+800 Mds€/an	+400Mds€/an

CE QUE PERMET L'IA AUJOURD' HUI



DÉTECTION PRÉCOCE DES SIGNAUX FAIBLES

L'IA en santé mentale permet de détecter précocement des signaux faibles via l'analyse de données issues de questionnaires, d'échanges textuels ou vocaux, ou de comportements d'usage, afin de repérer les risques d'anxiété, de dépression ou de burn-out.

Pour les aidants, cela se traduit par des outils capables de signaler une dégradation de l'état émotionnel avant l'effondrement, et de proposer des interventions adaptées.

L'IA analyse des réponses, des évolutions des comportements, et repère des indicateurs psychologiques.

SUIVI PERSONNALISÉ CONTINU

Le suivi continu personnalisé devient possible grâce à des applications qui combinent auto-évaluations, contenus psycho-éducatifs, programmes d'exercices et recommandations ajustées par des algorithmes prédictifs. Ces solutions peuvent adapter la fréquence des messages, la nature des exercices (respiration, restructuration cognitive, organisation du temps) et les alertes en fonction du profil et de l'évolution de l'aidant.

L'IA adapte le contenu, les conseils, et peut alerter quand un risque augmente.

Elle offre un espace de soutien durablement disponible.

SOUTIEN ÉMOTIONNEL EN CONTINU

Le soutien émotionnel 24/7 repose notamment sur des interfaces conversationnelles (chatbots), qui fournissent un espace d'écoute, de validation des émotions et de guidance pratique à tout moment, complétant ainsi la prise en charge humaine. Pour un aidant de personne âgée, cela peut signifier avoir un interlocuteur disponible en soirée ou le week-end, lorsque les services classiques sont difficilement accessibles.

Les aidants sont souvent seuls... la nuit.

L'IA conversationnelle les accompagne là où les services humains ne peuvent être présents.

L'IA DANS LES CAS PRATIQUES

Les scénarios d'usage concrets incluent :

- Programmes d'évaluation régulière pour les salariés aidants, intégrés aux politiques QVCT et pilotés par les RH.
- Parcours d'accompagnement numérique pour les aidants de patients atteints de maladies neurodégénératives, coordonnés avec les équipes de gériatrie ou de neurologie.
- Plateformes territoriales qui combinent repérage, ressources locales et orientation vers des professionnels ou associations.

L'IA dans la prévention du surmenage par indicateurs prédictifs.

LIMITES & GOUVERNANCE

Les limites et enjeux éthiques restent centraux : protection des données, explicabilité des algorithmes, prévention des biais, respect de l'autonomie des personnes, et supervision par des professionnels de santé.

Les cadres nationaux et sectoriels insistent de plus en plus sur une gouvernance éthique, une évaluation rigoureuse des solutions et une articulation claire avec le système de soin existant.

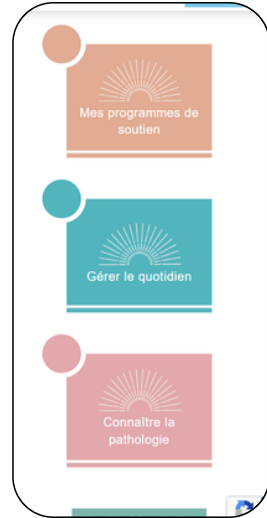
Encadrement réglementaire MNS / RGPD

Transparence des modèles

Supervision clinique humaine

Aucune décision médicale automatisée

CAS D'USAGE: MON REPÈRE AIDANT



POSITIONNEMENT

Mon Repère Aidant" (MRA) se positionne comme un dispositif numérique de santé (MNS) dédié aux aidants de personnes âgées, qu'ils soient salariés, retraités, aidants occasionnels ou professionnels.

Mon repère Aidant est à l'interface entre santé mentale, soutien psycho-social et organisation du quotidien de l'aidant.

La solution repose sur une approche clinique structurée, combinant psycho-éducation, repérage du mal-être, outils d'auto-gestion et fonctions d'orientation vers des ressources et des professionnels.

Ses 2 piliers sont:

- 1- une expertise clinique validées et mesurée scientifiquement
- 2- une IA de détection et d'accompagnement psychologique spécifique aux Aidants Français et 100% souveraine présente dans l'application.

Au cœur de MRA se trouve un Tandem gagnant : une IA en santé mentale spécifiquement entraînée pour les aidants et des psychologues spécifiquement formés à l'aidance et ses troubles. MRA offre une :

- Personnalisation des contenus (modules pédagogiques, conseils, exercices) en fonction du profil d'aidant, du niveau de sa charge mentale et de son stress et des problématiques rencontrées (épuisement, conflits familiaux, conciliation vie pro/vie perso).
- Détection de signaux d'alerte (score de détresse, comportements d'isolement, aggravation de symptômes) permettant d'orienter vers une téléconsultation, un soutien psychologique ou un service RH.
- Prise en charge psychologique à l'efficacité clinique démontrée.

Ci dessous les résultats cliniques obtenus en 2025

Indicateur	Avant	Après	Variation moyenne
HAD - Anxiété	Trouble probable	État normal	Amélioration significative
PHQ-9 (dépression)	19,5 (modérée)	7,5 (légère)	-12 pts
Zarit (charge de l'aidant)	61,3 (sévère)	41,7 (modérée)	-20 pts
Satisfaction globale	—	100 % satisfaits	
Amélioration perçue (score moyen)	—	4,8 / 5	« Suivi transformateur »

- Ces résultats montrent une amélioration clinique significative sur les trois plans : émotionnel, fonctionnel et qualitatif.
- Aucun autre programme actuellement déployé auprès des aidants ne publie des résultats avec un tel taux de complétion, de satisfaction ou de variation symptomatique.

VALEUR POUR LES ORGANISATIONS

Pour les DRH, MRA devient un outil de politique sociale ciblée, intégrable aux dispositifs QVCT, aux accords de télétravail ou aux plans d'accompagnement des aidants. Pour les hôpitaux et établissements médico-sociaux, la solution permet de soutenir les aidants des patients suivis, ce qui contribue à la fluidité des parcours de soin et à la réduction des hospitalisations évitables.

Les collectivités et institutions publiques peuvent intégrer MRA dans leurs stratégies de soutien à domicile et de maintien de l'autonomie, en offrant un point d'entrée unique pour les aidants de leur territoire.

Les mutuelles et assureurs y trouvent un levier de prévention des risques psycho-sociaux et de maîtrise des dépenses liées aux troubles psychiques et aux arrêts de travail prolongés.

Les différenciants clés de MRA se situent dans la combinaison d'une base clinique validée, d'une IA explicable centrée sur la détection des signaux faibles, et une offre de service allant de la prévention en santé mentale jusqu'à sa prise en charge directe,

ou son orientation structurée vers les ressources existantes (offre de soins, aides sociales, dispositifs RH). Cette articulation renforce à la fois l'impact social (prévention du burn-out, amélioration de la qualité de vie) et la valeur médico-économique pour les organisations.



BÉNÉFICE ÉCONOMIQUE POUR LES ORGANISATIONS

En agissant sur la prévention de la détresse psychique des aidants, une solution comme MRA contribue à réduire l'absentéisme récurrent et les arrêts de travail liés au stress, à l'anxiété ou à l'épuisement.

Les bénéfices se traduisent également par une diminution des situations de crise, souvent synonyme d'absences soudaines et prolongées.

La meilleure rétention RH est un autre effet structurant : reconnaître et soutenir la situation d'aidant renforce le sentiment de loyauté, la confiance envers l'employeur et l'attractivité dans les métiers en tension. Dans un contexte de pénurie de compétences, notamment dans la santé, le médico-social et les services, un programme aidants peut devenir un avantage concurrentiel.



Pour les acteurs publics et le système de santé, le soutien numérique aux aidants réduit la pression sur les consultations d'urgence, les hospitalisations évitables et les demandes de placement en urgence, en favorisant un accompagnement anticipé et coordonné.

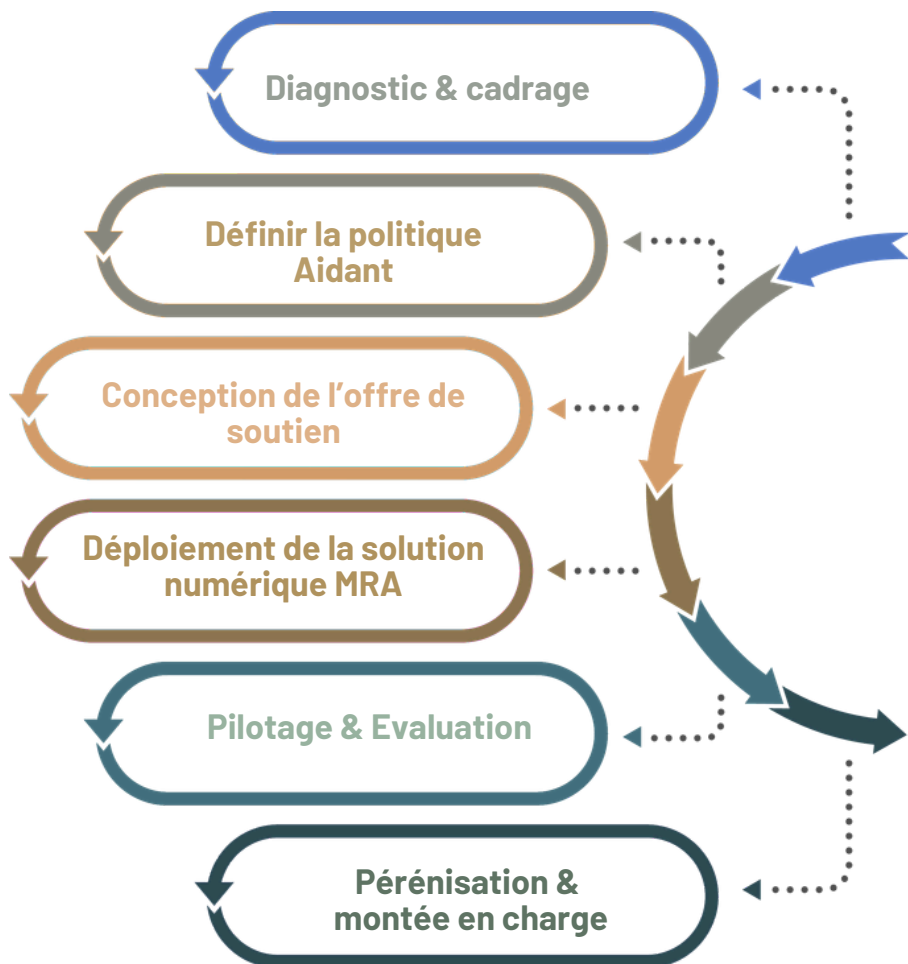
Les budgets médico-sociaux peuvent être optimisés en ciblant les dispositifs de répit et de soutien sur les situations les plus à risque, identifiées plus tôt par les outils numériques.

Tableau des **Bénéfices économiques** d'un programme aidants appuyé par MRA

Bénéfice	Mécanisme Principal	Acteurs concernés
Réduction absentéisme	<i>Prévention de la détresse, soutien organisationnel, flexibilité encadrée.</i>	DRH, entreprises, mutuelles
Fidélisation RH	<i>Reconnaissance, accompagnement structuré, sentiment d'équité.</i>	DRH, directions générales
Moindre Pression soin	<i>Stabilisation des parcours, prévention des crises.</i>	Hôpitaux, ARS, CNSA, Collectivités
Optimisation budgets	<i>Ciblage des dispositifs, exploitation des données pour piloter l'action.</i>	Collectivités, Etat, Assureurs

ROADMAP & PLAN D'ACTION

STRATÉGIE AIDANTS EN 6 ÉTAPES



01

Diagnostic

Cartographier les Aidants au sein de l'organisation (enquêtes anonymes, baromètres, entretiens)

Identifier les impacts RH (absentéisme, demandes d'aménagement, tensions managériales) et les dispositifs existants (aides, congés, partenariats)



02

Définition de la politique

Définir des principes directeurs : reconnaissance, non-discrimination, confidentialité, articulation avec QVCT.

Fixer des objectifs mesurables (taux d'identification d'aidants, satisfaction, réduction de l'absentéisme lié aux troubles psychiques)



03

Conception

Combiner aménagements organisationnels (flexibilité, télétravail, congés spécifiques) et accompagnement psycho-social (soutien psychologique, information, orientation)

Intégrer une solution numérique de type MRA comme porte d'entrée et socle de suivi



04

Déploiement MRA

Co-construire le déploiement avec les RH, les représentants du personnel, la médecine du travail et, si pertinent, les partenaires sociaux

Prévoir une **phase pilote** sur un site ou une population ciblée (ex. métiers en tension, établissements hospitaliers)



05

Pilotage

Indicateurs quantitatifs : taux d'inscription à MRA, fréquence d'utilisation, orientation vers des ressources, évolution de l'absentéisme et des arrêts liés à des troubles psychiques.

Indicateurs qualitatifs : satisfaction des aidants, retours des managers, perception de la culture d'entreprise sur le sujet



06

Evaluation

Ajuster la politique aidants à partir des enseignements du pilote

Étendre progressivement la solution à l'ensemble de l'organisation ou du territoire, en intégrant la démarche dans les accords QVCT, les plans d'égalité professionnelle ou les projets territoriaux de santé.



CONCLUSION

DÉCIDER D'UN CHANGEMENT DE PARADIGME

Les aidants de personnes âgées assurent une part essentielle du système de soin, mais leur charge psychique et organisationnelle reste largement invisible, avec des conséquences majeures sur leur santé mentale et sur la performance des organisations. Cette situation génère un coût socio-économique élevé, entre absentéisme, turnover, perte de productivité, tensions dans les équipes et surutilisation des ressources de santé.

L'IA en santé mentale ouvre aujourd'hui un champ d'action concret pour repérer plus tôt la détresse des aidants, proposer un accompagnement personnalisé et orienter vers les bonnes ressources, en complément des professionnels. Les solutions numériques combinant auto-évaluation, psycho-éducation et soutien psychologique 24/7 se déploient déjà en France et font l'objet d'un encadrement croissant par les autorités sanitaires et hospitalières.

"Mon Repère Aidant" s'inscrit dans cette dynamique comme dispositif numérique de santé dédié aux aidants de personnes âgées, articulant une prise en charge clinique validée avec une IA psycho-éducative pour prévenir l'épuisement et faciliter l'orientation vers le soin. La solution offre aux DRH, hôpitaux, collectivités et assureurs un outil opérationnel pour structurer une politique aidants : identification, soutien, suivi et pilotage par des indicateurs simples.

Les bénéfices attendus pour les organisations sont :

- Diminution de l'absentéisme et des arrêts de travail liés aux troubles psychiques.
- Amélioration de la rétention et de l'engagement, notamment dans les métiers en tension. Réduction de la pression sur le système de santé et meilleure utilisation des dispositifs médico-sociaux grâce à un repérage plus précoce des situations à risque.

La feuille de route recommandée repose sur six étapes : diagnostic de la situation des aidants, définition d'une politique aidants, conception d'une offre combinant mesures RH et soutien numérique, déploiement pilote de MRA, pilotage par des KPI et généralisation. La prochaine étape pour un décideur consiste à prendre contact pour une analyse personnalisée et une démonstration de "Mon Repère Aidant", afin de construire un projet pilote aligné avec la stratégie sociale et de santé de l'organisation.

Investir dans la santé mentale des aidants de personnes âgées via l'IA n'est plus une option mais une condition de soutenabilité du système de soin, de performance durable et de justice sociale.

Les organisations qui se saisissent de cet enjeu en font un levier de différenciation, de fidélisation et d'innovation sociale.

"Mon Repère Aidant" offre un cadre opérationnel pour passer de la prise de conscience à l'action, en proposant un dispositif numérique structuré, cliniquement fondé et économiquement pertinent. En initiant dès maintenant un projet pilote, chaque DRH, direction hospitalière, collectivité ou assureur peut contribuer à transformer en profondeur l'accompagnement des aidants en France et à faire de l'IA un véritable allié du soin et du travail.