

Les services d'accompagnement des personnes en situation de handicap à domicile pendant la crise sanitaire

Profil des répondants

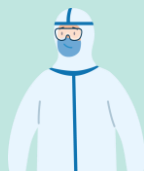
60 %

- cadres et fonctions dirigeantes



40 %

- professionnels de terrain (éducateurs spécialisés, assistantes sociales, psychologues...)



75%



des professionnels interrogés jugent que l'organisation de leur structure a été **complètement bouleversée** durant la période

L'impact du confinement



47%

des professionnels interrogés sont passés d'un mode d'interaction uniquement en présentiel à un mode uniquement à distance. Les autres ont choisi une organisation hybride mêlant télétravail et visites à domicile lorsque nécessaire.

57%

des professionnels ont déclaré avoir réalisé de **nouvelles missions** :



- l'accompagnement dans les courses alimentaires et pharmacies



- le prêt ou le retrait d'argent



- les évaluations de situations familiales



- la délivrance d'attestations



- l'aide à l'accès aux masques



- l'apprentissage des gestes barrières



« Passer d'un travail présentiel à un travail distanciel bouleverse forcément l'organisation du travail (les horaires ont changé, le travail à distance a posé la question de nos équipements en moyens de communication, mettre en place une équipe mobile d'intervention en présentiel, etc.) »

Directeur d'un SAMSAH et d'un SAVS

78%

des professionnels ont utilisé de **nouveaux moyens** pour communiquer avec leurs collègues



Outils de visioconférence :
Microsoft Teams,
Zoom, Skype...



Chat :
SMS, WhatsApp,
Messenger...



Conférences téléphoniques



Emails



73%

des professionnels interrogés ont perçu ces nouveaux modes de communication comme étant **moins agréables** que l'interaction directe, en raison de **manque de convivialité** et de **cohésion sociale**. Cependant, ils ne constatent pas de différence notable en termes d'**efficience** de cette communication.

La gestion au quotidien

La nouvelle organisation due à la crise sanitaire a généré de nouveaux besoins, notamment en termes de formation, d'accompagnement de l'équipe, ou de management, et surtout par rapport à des outils ou équipements techniques :

86%

des professionnels interrogés ont exprimé des besoins concernant des outils et des équipements techniques



67%

des professionnels ont aussi identifié des nouveaux besoins en termes d'outils et équipements techniques chez les personnes accompagnées

Selon les professionnels interrogés, ces besoins ont été couverts dans :

62%

des cas pour les professionnels



34%

des cas pour les usagers



55%

des professionnels interrogés affirment que leur mode d'accompagnement des usagers a changé depuis la crise sanitaire

75%

des professionnels considèrent que l'organisation hybride post confinement est aussi ou même plus efficace que celle en vigueur avant la pandémie



« Malgré la mise en place de protocoles, notre service a su garder sa souplesse et son adaptation à chacune des situations des personnes accompagnées. En fonction de leurs problématiques et de leurs spécificités, les personnes peuvent être accompagnées à leur domicile, par téléphone, par visio... et ce au plus près de leur demande et de leur réalité. »

Psychologue dans un SAVS



L'après-pandémie

54%

des professionnels n'envisagent pas un total « retour à la normale » une fois la pandémie terminée.

Ils pensent poursuivre avec un mode d'accompagnement mixte en présentiel et à distance qui a notamment permis de :

- faire émerger des actions innovantes,
- de repenser la nécessité de se rendre au domicile de l'utilisateur,
- d'utiliser les moyens de communication à disposition lorsque cela est possible.



« L'accompagnement à distance permet d'accompagner plus de personnes dans un temps plus restreint (évite le temps de route très long en milieu rural). Du coup, même à distance, nous sommes plus présents. »

Chef de service d'un SAMSAH

Méthodologie : enquête autoadministrée réalisée entre octobre-novembre 2020 dans le cadre de la Journée d'échanges et de formation SAMSAH & SAVS. 45 personnes ont répondu au questionnaire en ligne.