

Journée Nationale d'échanges et de formation des SAMSAH & SAVS

Gestion de la crise sanitaire : Retour d'expérience des SAMSAH et des SAVS

Résultats de l'étude en ligne réalisée par Médialis
auprès des professionnels de l'accompagnement à
domicile relative à l'impact de la crise sanitaire de 2020

Médialis, décembre 2020



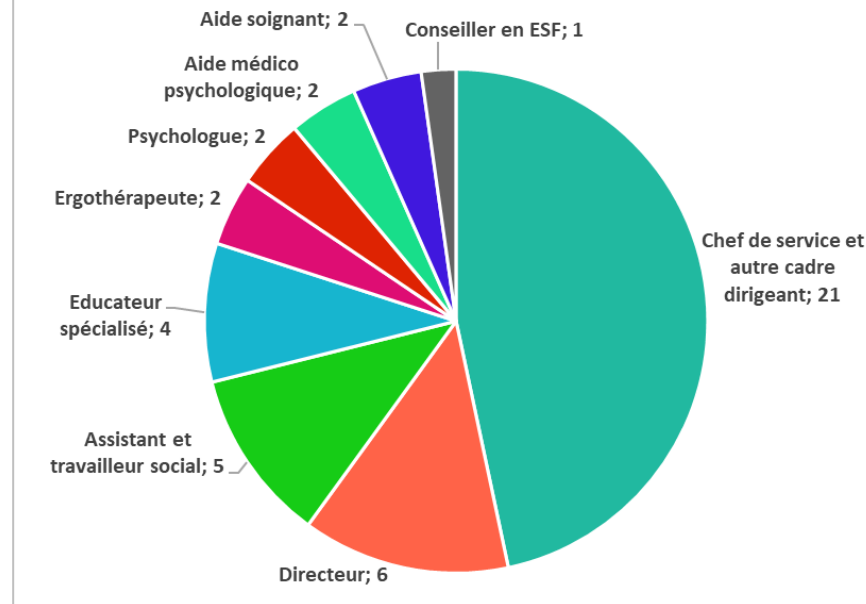
Afin d'alimenter les échanges autour de la dynamique d'équipe dans **l'accompagnement en présentiel et à distance** lors de la journée de formation dédiée aux SAMSAH-SAVS, **Médialis a réalisé une enquête** auprès des professionnels de ces structures en octobre-novembre 2020, sous forme d'un **questionnaire en ligne** comprenant 28 questions.



116 réponses ont été récoltées, dont 45 réponses complètes et 71 réponses partielles

Elles ont majoritairement été apportées par des personnes exerçant **des fonctions dirigeantes** telles que chefs, responsables et directeurs de services (27 réponses). Des réponses ont également été collectées auprès **d'éducateurs spécialisés** (6 réponses), **d'assistantes sociales** (4 réponses) mais aussi **d'ergothérapeutes**, de **psychologues** et d'autres professionnels du domaine. Au total, on comptabilise **11 professions différentes** exerçant dans des **SAVS et/ou SAMSAH** (44 répondants), ou encore dans un **FAM**, une **MAS** et un **établissement médico-éducatif**.

Répartition des répondants par métier



1. Les évolutions intervenues dans l'organisation des structures pendant le confinement de mars-avril 2020

51 réponses

47,1 % des répondants ont indiqué être passé d'un mode d'interaction uniquement en présentiel à un mode uniquement distancié, les autres (52,9 %) ont opté pour une organisation hybride mêlant télétravail et visites à domicile lorsque nécessaire.



2. Réalisation de nouvelles missions pendant le confinement : lesquelles et pourquoi ?

51 réponses

56,9 % des répondants ont déclaré avoir réalisé de nouvelles missions pendant le confinement



Plus de la moitié des professionnels a été confrontée à une charge de travail supplémentaire et ont dû s'adapter face à celle-ci. Les équipes ont dû mettre en place des dispositifs d'accompagnement qui n'étaient pas en vigueur avant le confinement tels que **l'accompagnement dans les courses alimentaires et pharmacies, le prêt ou le retrait d'argent, les évaluations de situations familiales, la délivrance des attestations, l'aide à l'accès aux masques, l'apprentissage des gestes barrières....**

« Des courses pour éviter que les personnes à risque ne sortent trop. » (**Aide-soignant dans un SAMSAH**)

« Intervenir dans un FAM comme soutien à l'équipe d'AMP et d'aide-soignante pendant le service du repas du soir car tous les résidents étaient confinés dans leur chambre. » (**Coordinatrice et assistante sociale dans un établissement médico-social**)

3. Les changements d'organisation dans les structures : lesquels et pourquoi ?

51 réponses

74,5 % des répondants jugent que l'organisation de leurs structures a été complètement bouleversée durant la période



Travailler uniquement à distance fut une grande nouveauté pour ces structures habituées au contact direct et régulier entre professionnels et avec les bénéficiaires. **Les accompagnements à distance n'étaient pas communs et les visites à domicile programmées ont dû être annulées sauf en cas d'urgence. Cela a été perturbant car l'accompagnement des usagers se trouve être le cœur du métier.**

« 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)**

4. Les moyens de communication entre collègues pendant le confinement : lesquels ?

78,4 % des répondants ont utilisé des moyens différents pour communiquer avec leurs collègues pendant la période de confinement



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



Chat :
SMS, WhatsApp, Messenger, Microsoft Teams...



Conférence téléphonique :
appel téléphonique, WhatsApp...



Mails

73 % des répondants ont perçu ces nouveaux modes de communication comme étant beaucoup moins agréables car ils ne facilitent pas la convivialité et la cohésion sociale

34,3 % des répondants considèrent ces nouveaux moyens de communication moins efficaces

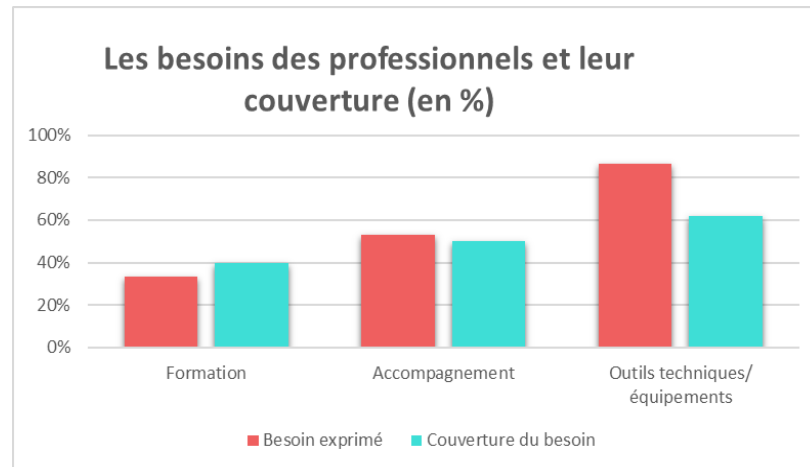
37,5 % considèrent qu'il n'y a pas de changement notable d'efficacité

5. L'émergence des besoins des professionnels et leur couverture pendant le confinement

Le confinement a généré de nouveaux besoins, notamment en termes de formation, d'accompagnement de l'équipe (management) et surtout en ce qui concerne des outils ou équipements techniques.

Le besoin en accompagnement et management des équipes a été exprimé plus particulièrement par des personnes exerçant des fonctions dirigeantes.

Cependant, la gestion de ces nouveaux besoins a été difficile, car ils n'ont majoritairement pas été pris en charge :



50 %

des répondants ont indiqué que leurs besoins d'accompagnement de l'équipe et de management ont été couverts (100 % de cadres ou autres fonctions dirigeantes. Les personnes estimant que ces besoins n'ont pas été couverts exercent d'autres professions)

40 %

des répondants ont indiqué que leurs besoins de formation ont été couverts

86,2 % des répondants ont exprimé des besoins en termes d'outils techniques et d'équipements. Ces besoins ont été couverts dans 62 % des cas, **ce qui démontre une importante adaptabilité des services quant à la gestion de la crise.**

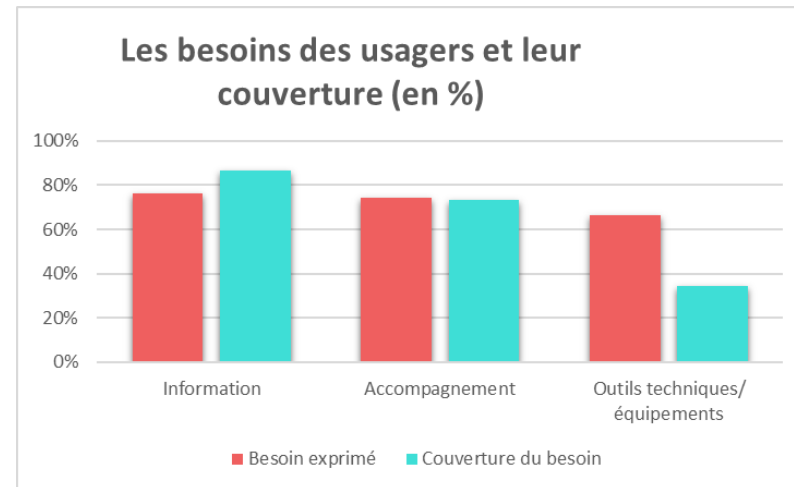
6. L'émergence des besoins des usagers et leur couverture pendant le confinement

Selon l'avis d'une très grande majorité des professionnels, les besoins exprimés par des usagers en termes d'information et d'accompagnement par les services ont été satisfaits durant la période de confinement.

Cependant, contrairement aux professionnels, les besoins en termes d'outil et d'équipements techniques n'ont pas été couverts :

65,5 % des répondants ont affirmé que les besoins des usagers en termes d'outils techniques/équipements n'ont pas été couverts. Cela pose encore une fois la question de la fracture numérique qui touche les publics les plus fragiles.

Les professionnels interrogés ont également mentionné **un besoin particulier de soutien psychologique** et une **nécessité de mettre en place un protocole d'accompagnement pour ceux ne sachant ni lire ni écrire** et donc pour qui l'accompagnement est rendu encore plus difficile à distance.



7. Les modes d'organisation actuels

52 % des répondants sont revenus à **un mode d'organisation similaire à la période de pré confinement** (à l'exception des gestes barrières)

Une légère minorité adopte donc désormais **un mode d'organisation mixte** avec une alternance entre jours de télétravail et présence au sein de la structure et sur le terrain pour l'accompagnement des bénéficiaires

Entre mai et octobre 2020, **les équipes ont généralisé le télétravail** et ont globalement poursuivi ce mode d'organisation avec des rencontres possibles lorsqu'elles sont médicalement indispensables dans le cadre du suivi des bénéficiaires.

Peu à peu, **elles essayaient de revenir à la normale tout en prenant soin de respecter les gestes barrières** et la distanciation physique dans les locaux et dans les échanges avec les usagers.

Le télétravail par équipes tournantes est également privilégié pour limiter la présence de trop nombreux collaborateurs sur site. De manière générale, il y a un renforcement du suivi de l'utilisateur grâce aux moyens de communication mis à disposition, lorsque ceux-ci ne présentent pas de troubles cognitifs ou de concentration empêchant leur accompagnement à distance.

8. L'efficacité de l'organisation actuelle des structures

75 % des répondants considèrent que **l'organisation hybride post confinement est aussi ou même plus efficace que celle en vigueur avant le COVID** car elle a permis une certaine capacité d'adaptation, de la réactivité ainsi que de la flexibilité au sein des équipes de travail. Elle a aussi permis de réduire les temps de déplacement, laissant plus de temps pour le suivi concret des dossiers.

25 % des répondants ressentent une perte d'efficacité de l'organisation actuelle de leurs structures

Malgré des aspects négatifs observés (cohésion d'équipe, difficultés de suivi à distance avec certains bénéficiaires...), on peut affirmer que l'impact de ce changement de pratique semble plutôt positif pour une grande majorité de professionnels.

*« 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)*

« 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 leur(s) problématique(s) 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)



9. L'évolution du mode d'accompagnement des usagers dans les structures

55,3 % des répondants affirment que leurs **modes d'accompagnement** des usagers a **changé** depuis la crise sanitaire

52 % des répondants considèrent que **ce nouveau mode d'accompagnement est aussi efficient que l'ancien**

36 % des répondants considèrent que **ce nouveau mode d'accompagnement plus efficient que l'ancien**

« La période de confinement a permis aux bénéficiaires de chercher plus de ressources personnelles les amenant à plus d'autonomie. » (Éducatrice spécialisée dans un SAVS)

« Plus près des besoins réels. La période a fait ressortir de réelles compétences des personnes en termes de ressources psychologiques et d'entourage, mais aussi montré la fragilité des autres. On travaille sur d'autres axes complémentaires, car nous avons peut-être une meilleure connaissance des profils » (Cheffe de service d'un SAVS)



10. L'organisation des structures

Les répondants n'envisagent pas un total « retour à la normale » une fois la pandémie finie. **Un peu plus de la moitié d'entre eux (54,3 %) estiment qu'elles ne reprendront pas leur mode d'organisation en vigueur avant le confinement** et poursuivront avec ce mode hybride car il a permis de faire émerger des actions innovantes, et de repenser la nécessité de se rendre au domicile de l'utilisateur et utiliser les moyens de communication à disposition lorsque cela est possible.

À titre d'exemple, **près de deux tiers** de ceux **qui considèrent le mode d'organisation pendant le confinement moins efficace** que celui en vigueur avant **ne reprendront pas la même organisation** une fois la pandémie terminée. En revanche, ils continueront à utiliser certains des outils mis en œuvre pendant le temps de confinement.

« Des actions innovantes ont montré leur efficacité et sont donc à maintenir. » (Responsable de service dans un SAMSAH)

« Moins de déplacements au domicile lorsque la situation de la personne le permet par téléphone (appel vocal ou visio) » (Psychologue dans un SAVS)



L'équipe de la Journée Nationale d'échanges et de formation des SAMSAH et des SAVS remercie les **116 professionnels** qui ont répondu à cette étude et en particulier les 45 d'entre eux qui ont renseigné l'intégralité du document.

Nous remercions tout particulièrement les membres du **Comité de pilotage** de la journée de 2020 qui nous ont aidé à construire ce questionnaire :

- Émilie **BONDOUX-MAAZI**, directrice de la plateforme adulte, Fédération APAJH 52
- Érick **BRANDT**, consultant, manager transition
- Jean-Philippe **COBBAUT**, professeur d'éthique médicale, directeur du Centre d'Éthique Médicale ETHICS EA7446, Université Catholique de Lille
- Marine **DE LESTABLE**, cheffe de projet Médiatteam, Médialis
- Cyril **DESJEUX**, directeur scientifique, Handéo
- Mbark **ESSAMADI**, directeur du SAVS LIELOS 95, A.R.M.ME.
- Christine **LEMOIGNE**, Médecin, MDPH 92
- Éric **SAUVÉ**, directeur du pôle SAVS/SAMSAH/résidences accueil de Vitry sur Seine et l'Haÿ-les-Roses/Chevilly-Larue, Accueil familial, PCPE TRANSITION 94 et communautés 360, Fondation Les Amis de l'Atelier

Au sein de l'équipe de Médialis, Naïssa Kimbaza et Nelly Bensalem ont traité et analysé les résultats et produit cette synthèse, merci à vous !

Journée Nationale d'échanges et de formation des SAMSAH & SAVS



<https://www.medialis.com>