

Une étude sur les arrêts et refus d'intervention dans les services d'aide et d'accompagnement à domicile

L'Observatoire national des aides humaines, porté par Handéo, s'est intéressé aux difficultés rencontrées par les services d'aide et d'accompagnement à domicile et les personnes en situation de handicap. L'étude rendue publique aujourd'hui cherche à identifier les raisons qui amènent un service à arrêter ou refuser une intervention.

Anticiper les risques de rupture de parcours

En explorant ce sujet encore méconnu, cette étude s'inscrit dans la perspective du rapport Piveteau "Zéro sans solution" et de la mission « Une réponse accompagnée pour tous » portée par Marie-Sophie Desaulle, dans la mesure où il s'agit de s'intéresser à la situation de ceux "dont personne ne veut" et qui encourent des risques de rupture dans leur parcours.

L'intérêt porté aux décisions d'arrêt et de refus d'intervention dans les services à domicile oriente le regard vers **des situations qui peuvent être qualifiées par les acteurs de "complexes" ou de "limites"**. Elles sont révélatrices d'un écart entre ce que la personne attend comme aide, et ce que le service est capable de réaliser comme prestation.



Une approche à la fois statistique et ethnographique

L'étude s'appuie sur des monographies (études exhaustives et larges) de 9 situations "complexes" et la diffusion d'un questionnaire auprès de 256 services d'aide et d'accompagnement à domicile. En proposant un volet quantitatif, l'objectif était de contextualiser les données qualitatives issues des monographies.

La gestion des situations d'arrêts ou de refus d'intervention

Cette étude montre que les situations de refus ou d'arrêts d'intervention apparaissent comme relativement rares. On observe que **certaines de ces situations semblent contraignantes** (car il faut chercher un nouveau service ou une autre solution) **mais pas nécessairement problématiques**. Dans d'autres cas, la rareté de la situation n'enlève rien au drame qui se joue pour la personne accompagnée et ses proches aidants, qui peuvent se retrouver sans solution et en souffrance.

Aussi, cette étude souligne **la nécessité de renforcer les capacités d'intervention des services** (formation, soutien des professionnels, travail en réseau, moyen financier, cadre juridique d'intervention, etc.) **pour répondre à tout type de besoin**, en particulier lorsque la personne accompagnée souffre de troubles du comportement. Il s'agit pour les services d'aide à domicile d'être en mesure d'identifier des personnes sans solution afin de mieux les accompagner, notamment dans le cadre d'un plan d'accompagnement global.

Pour découvrir l'ensemble des conclusions de cette étude, rendez-vous sur le site Internet de Handéo, rubrique "Études, rapports et recherches" :

www.handeo.fr/etudes-rapports-et-recherches

*Commanditée par l'Observatoire national des aides humaines,
l'étude a été réalisée par le cabinet émiCité avec le soutien de la CNSA, de la DGE et du Groupe APICIL.*

Pour plus d'informations, veuillez prendre contact avec

Cyril Desjeux, Directeur de l'Observatoire national des aides humaines : cyril.desjeux@handeo.fr / 01 43 12 19 29