ADJUVANCE
GENERATING RELEVANCE
Marketing strategy and research counselling

adessadomicile
Fédération Nationale
aide, accompagnement & soin à la personne

Etude de terrain sur

les difficultés d'accès aux aides handicap, dépendance, famille

Approche socio-ethnographique & statistique

Version 2 – 3 novembre 2017

15 rue de Bellefond 75009 Paris // www.adjuvance.fr // adjuvance@adjuvance.fr // 00 33 1 85 08 42 17

1

ECHANTILLON QUALITATIF 1/2

24 PERSONNES interrogées en face-à-face durant 1h00 à 1h30

PERSONNES ÉLIGIBLES AUX AIDES

6 PERSONNES ÂGÉES
et/ou ses aidants

- 2 **BÉNÉFICIAIRES** de l'APA

- 2 **NON BÉNÉFICIAIRES** de l'APA mais informés de l'existence des aides
- 2 **NON BÉNÉFICIAIRES** non informés

6 PERSONNES HANDICAPÉES
et/ou ses aidants

- 2 **BÉNÉFICIAIRES** de l'AAH - PCH

- 2 **NON BÉNÉFICIAIRES** de l'AAH - PCH mais informés de l'existence des aides
- 2 **NON BÉNÉFICIAIRES** non informés

6 FAMILLES FRAGILISÉES
ayant recours aux TISF et AVS

- 2 familles **BÉNÉFICIAIRES** avec TISF
- 2 familles **BÉNÉFICIAIRES** avec AVS

- 2 familles éligibles mais NON BÉNÉFICIAIRES

EXPERTS DES DIFFÉRENTS STRUCTURES

- 2 cadres ADESSA
- 1 directeur d'association affiliées à ADESSA
- 1 directrice d'un centre social
- 3 professionnels aidants : PAPH, AVS & TISF

ECHANTILLON QUALITATIF 2/2

5 TERRITOIRES PRINCIPAUX INVESTIGUÉS

ARDÈCHE, HAUTS DE SEINE, NORD, PAS DE CALAIS, ESSONNE

ARDÈCHE

HAUTS DE SEINE & ESSONNE

NORD & PAS DE CALAIS

ECHANTILLON QUANTITATIF

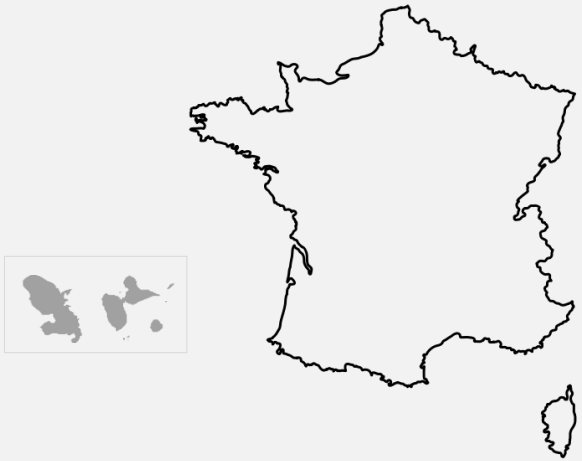
ÉCHANTILLON NATIONAL REPRÉSENTATIF

(DOM TOM et Corse inclus)

de

1577 personnes

Enquête online réalisée en octobre 2017



Dont focus sur les POPULATIONS ÉLIGIBLES aux aides

Constitution de 3 sous ensembles afin de disposer d'un nombre suffisant de répondants sur les cibles propres au scope de l'étude

Sous-ensemble n°1
PERSONNES ÂGÉES
et/ou ses aidants

300 *Français*
éligibles et/ou bénéficiaires

Sous-ensemble n°2
PERSONNES HANDICAPÉES
et/ou ses aidants

400 *Français*
éligibles et/ou bénéficiaires

Sous-ensemble n°3
FAMILLES FRAGILISÉES
ayant recours aux TISF et AVS

337 *Français*
éligibles et/ou bénéficiaires de certaines aides pour la parentalité

Résultats

de l'étude

10 ENSEIGNEMENTS CLÉS

1. Le 1er frein d'accès aux aides est **le manque d'information**. Le second est **d'ordre individuel** : il s'agit du désir de se débrouiller seul et le refus de se voir comme un « assisté ». Le 3ème frein est la **complexité administrative** qu'il faut gérer pour bénéficier des dispositifs

2. Toutes les personnes qui bénéficient d'aides témoignent du **changement radical que celles-ci ont apporté à leurs conditions de vie**. Ils perçoivent tous cette **aide comme vitale**, et comme la condition de possibilité essentielle pour continuer d'appartenir à la société

3. Il existe **de nombreuses structures qui permettent de détecter les situations de fragilité** (centres sociaux, hôpitaux, PMI + école mais en mineur) et qui repèrent des **personnes en situation d'extrême fragilité**, qui sont victimes d'incidents majeurs (accident, handicap, divorce, pauvreté, dépendance, maladie grave…)

4. Par conséquent, bénéficier d'une aide c'est avoir été repéré et accompagné par une **instance sociale, éducative ou médicale et entrer dans un circuit : tous ceux qui bénéficient des aides ont été très accompagnés** (ex. par une assistante sociale, l'école, l'hôpital, le MG). Le système actuel reste donc efficace pour les cas les plus extrêmes

5. Ceux qui n'ont été en contact avec aucune de ces instances mais qui bénéficient d'une aide le doivent **« au hasard » ou à une expertise et une capacité personnelle à savoir saisir les instances** concernant ainsi un public diplômé, ayant une **accointance avec le milieu médical, social ou associatif, qui sont autant de leviers d'accès à l'aide**

6. Les **aides famille sont les plus méconnues et difficiles d'accès**. La CAF informe seulement, lorsqu'on la sollicite. Elle n'explique que rarement comment procéder pour accéder effectivement aux aides. Elle constitue **un rouage technique, mais jamais un prescripteur ou un initiateur d'accès aux aides**

7. Les **aides personnalisées à l'autonomie (APA)** sont perçues **plutôt faciles à solliciter** en revanche, en **fonction du département auquel les personnes sont rattachées**, les **restes à charge peuvent être jugés trop élevés**, constituant un motif de renoncement. Dans ce cadre les familles trouvent elles-mêmes des solutions en interne mais moins fiables ce qui renforce la fragilité des personnes âgées

8. Les **aides concernant le handicap (PCH, AAH, AEH) sont les moins difficiles d'accès** parce qu'elles bénéficient intrinsèquement **d'un circuit d'accompagnement et de prescription, du fait de la dimension médicale de la fragilité concernée.** Le seul frein identifié est **du fait des personnes et concerne les fragilités invisibles**. Il s'agit d'une **forme de refus de la personne** de porter ce regard sur elle-même

9. Le **financement, le fonctionnement et le système de facturation restent toujours opaque.** A ce titre, la distinction mode mandataire/prestataire, maitrisée par aucun des bénéficiaires est symptomatique de l'opacité de ce système

10. Cela tend à prouver que **le travail de prise en charge effectué par les associations est fondamental pour les personnes en situation de fragilité** que ce soit pour **l'accompagnement administratif**, ou la capacité à mettre en œuvre de façon agile, viable et pérenne **les plans d'aide**

10 CHIFFRES CLÉS

34% des personnes **éligibles** aux aides ne bénéficient d'**aucune aide**

Moins de 3 français sur 10 connaissent les aides a la **FAMILLE**

49% des personnes éligibles aux aides **ne connaissent pas les aides**

9 français sur 10 connaissent les aides pour accompagner le **HANDICAP**

23% des personnes éligibles **préfèrent se débrouiller seuls** et ont d'autres solutions dans leur entourage

16% des personnes éligibles **renoncent à cause d'un reste à charge trop élevé**

50 % des personnes éligibles aux aides à la PARENTALITÉ n'en bénéficient pas

16% des personnes éligibles abandonnent parce que, même après s'êtres renseignées, elles n'ont toujours **pas compris comment accéder aux aides**

3,4 sur 5 est la note de **satisfaction sur l'APA**

25% des personnes bénéficiaires des aides à la famille ont été accompagnées par une **ASSISTANTE SOCIALE**

Partie 1

De l’importance des aides

Le bénéfice des aides : un enjeu clé pour l’équilibre social

Des besoins importants

Population
PERSONNES ÂGÉES
et/ou ses aidants

59%

Déclarent avoir **besoin d'aide pour effectuer les actes de la vie quotidienne**

Population
PERSONNES HANDICAPÉES
et/ou ses aidants

85%

Des personnes handicapées pensent avoir besoin d'une **aide pour effectuer les principaux actes de la vie quotidienne**

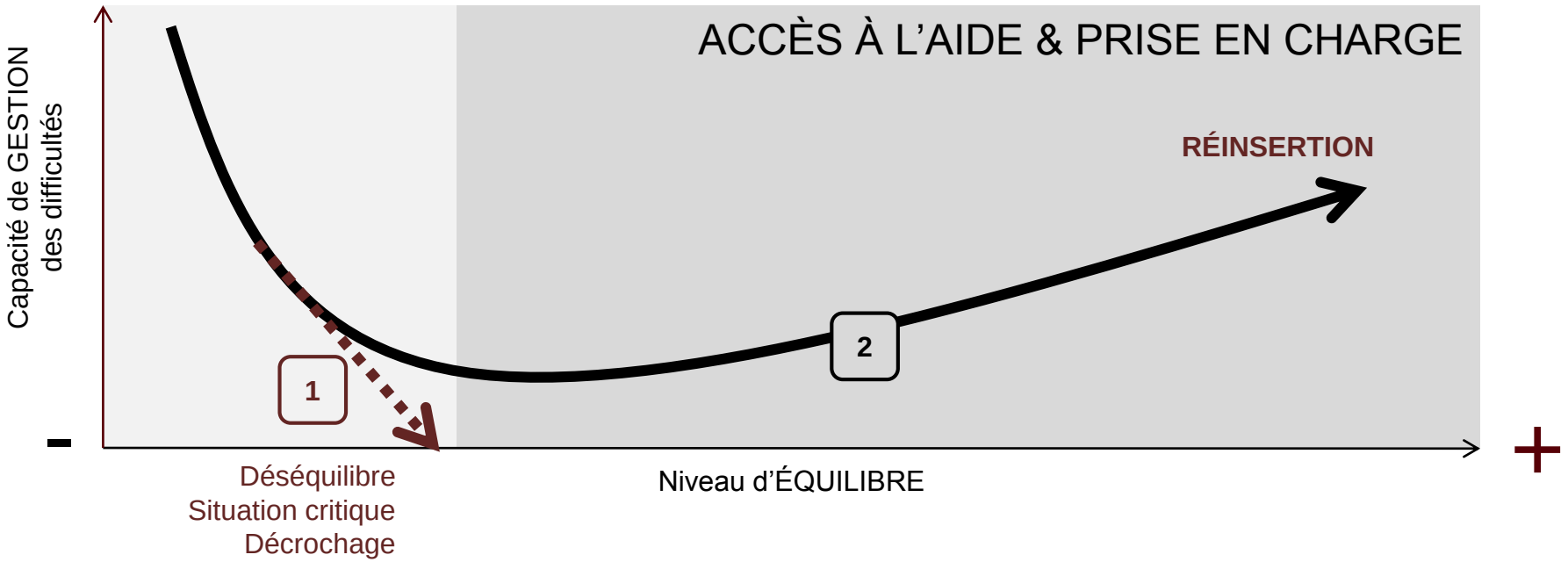
Population
FAMILLES FRAGILISÉES

26%

Des familles déclarent avoir des **problèmes liées à la santé des enfants**

17% des familles interrogées déclarent devoir faire face à des problèmes liées à a **recomposition de la cellule familiale**

Des aides efficaces pour ceux qui en bénéficient



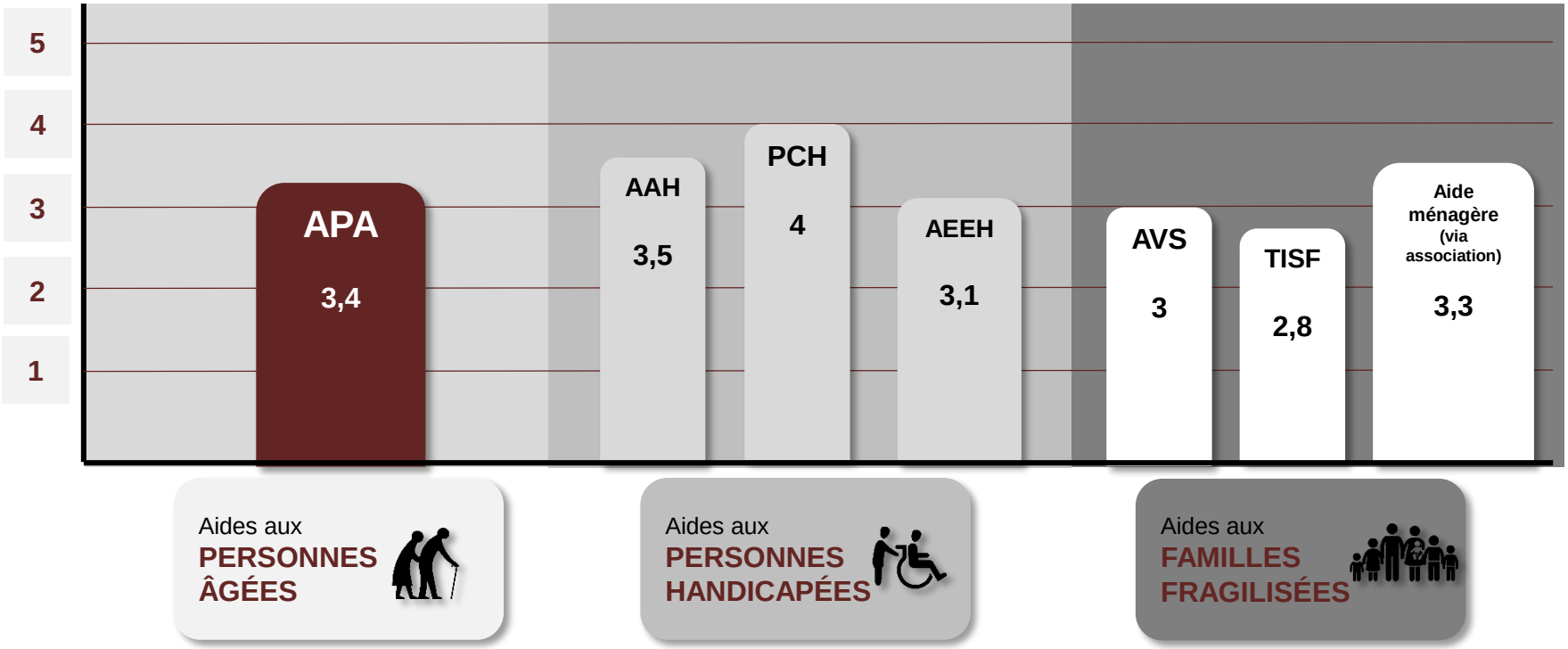
1. Personnes NON BÉNÉFICIAIRES des aides

- **Des fragilités qui SE RENFORCENT**
- Une spirale négative, perte progressive d'équilibre & potentiel point de rupture

2. Personnes BÉNÉFICIAIRES des aides

- **Des fragilités ENCADRÉES**
- Une dynamique positive & un retour à l'équilibre

Une satisfaction plutôt bonne pour ceux qui bénéficient des aides



- Un **niveau de SATISFACTION GLOBALEMENT BON**, toutes aides confondues (aucune n'obtient de note en dessous de la moyenne) qui, sur une note de 1 à 5, oscille entre 2,8 et 3,5

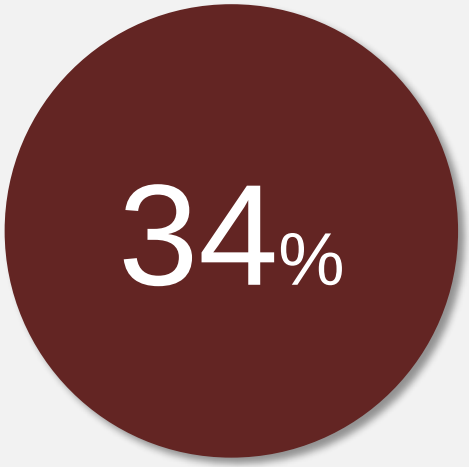
- Seule la **TISF** obtient une note inférieure à 3
  - **UN SCORE PLUS FAIBLE**, dû au **rôle complexe et pas tout de suite bien compris** qu'elle doit jouer au sein des familles qui l'accueillent

Partie 2

Les freins d’accès aux aides

Freins transversaux et spécifiques

Un grand nombre de personnes sont actuellement éligibles aux aides mais n'en bénéficient pas



Des personnes **éligibles** aux aides ne **bénéficient d'aucune aide**

Tous types d'aides confondues

Les 8 principaux freins d'accès aux aides

(toutes aides confondues pour les cibles éligibles)

Freins PRINCIPAUX

1. **Manque d'information** — **49%**
2. **D'autres solutions dans l'entourage** — **23%**
3. **Complexité administrative** — **16%**
4. **Reste à charge trop élevé** — **16%**

Freins SECONDAIRES

5. **Réticence à ouvrir sa sphère privée** — **16%**
6. **Lassitude, voire défiance envers l'administration** — **10%**
7. **Manque d'empathie des interlocuteurs** — **8%**
8. **Accompagnement financier jugé *a priori* insuffisant** — **8%**

→ Accès aux AIDES à la personne

% des freins au global, **toutes aides confondues** pour les **personnes éligibles**

Des freins qui varient selon les types d'aides auxquels ils ont pu accéder

(toutes aides confondues pour les cibles éligibles)

Aides HANDICAP

1.	Manque d'information	71%
2.	Reste à charge trop élevé	16%
3.	D'autres solutions dans l'entourage	20%
4.	Complexité administrative	20%

Aides VIEILLESSE APA

1.	Manque d'information	32%
2.	Complexité administrative	15%
3.	D'autres solutions dans l'entourage	13%
4.	Reste à charge trop élevé	07%

AIDES À LA FAMILLE

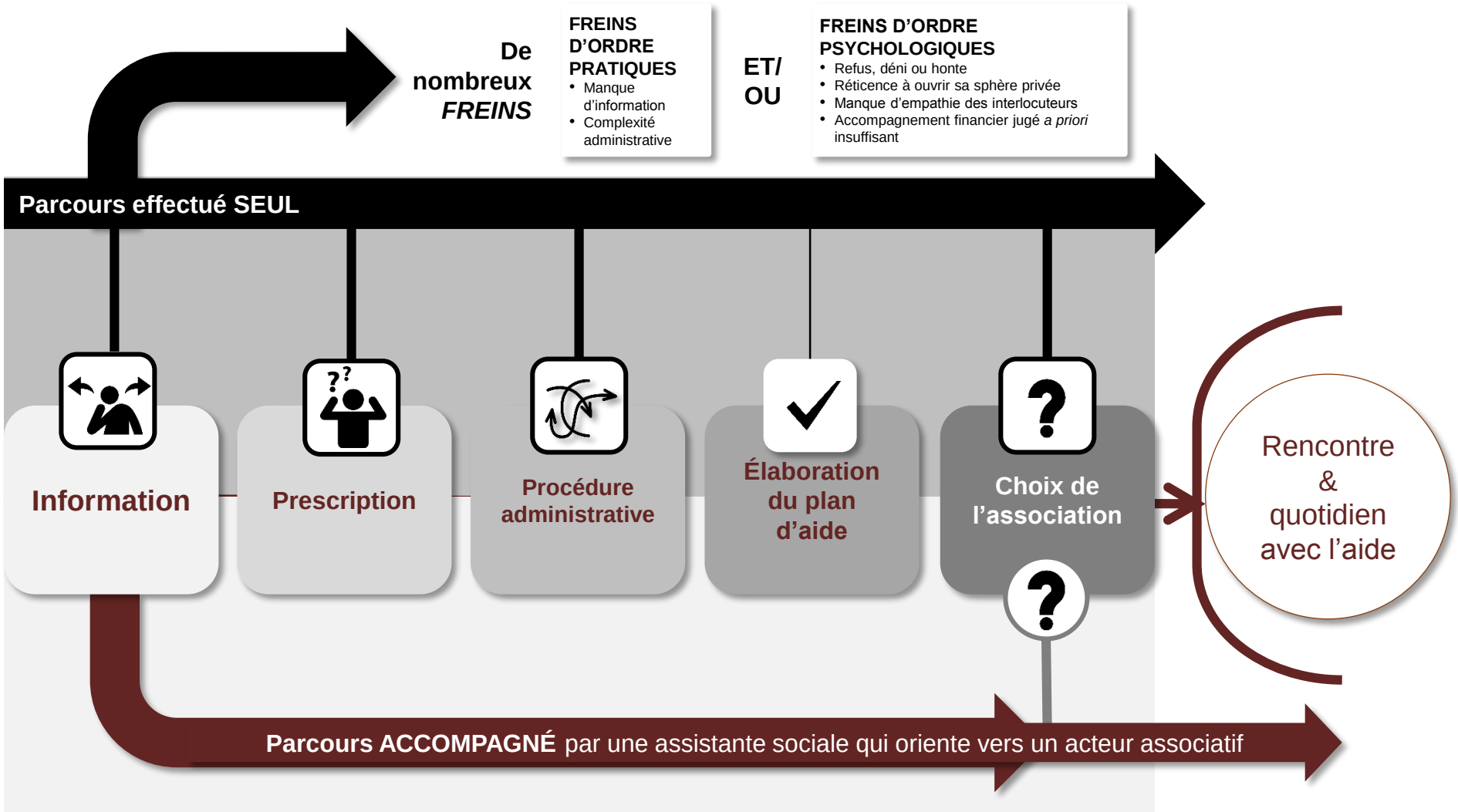
1.	Manque d'information	45%
2.	D'autres solutions dans l'entourage	25%
3.	Refus d'ouvrir sa sphère privée	22%
4.	Reste à charge trop élevé	14%

Partie 3

Appréhension des systèmes d'aides

L'opacité du système &
l'efficience des acteurs associatifs

Le PARCOURS d'accès aux aides : un parcours complexe, qu'il est difficile d'effectuer seul



Lorsqu'il n'est pas accompagné, le parcours génère des inégalités d'accès liées aux origines des personnes

ENSEMBLE DES POPULATIONS ÉLIGIBLES

Personnes faisant face à des SITUATIONS TRES CRITIQUES qui sont prises en charge à un moment

Personnes ayant des **ACCOINTAN-CES AVEC LE MILIEU** médical, éducatif et/ou associatif

Personnes ayant des FACILITÉS ADMINISTRA-TIVES, du fait de leur **diplôme** et/ou de leur emploi

(−) → (+)

Niveau de **CONNAISSANCE** et **d'ACCÈS** aux dispositifs d'aides

LES POPULATIONS ÉLIGIBLES NE SONT PAS TOTALEMENT COUVERTES

- Les populations en situation critiques sont repérées
- Les populations qui ont une accointance avec le milieu éducatif, médical, et/ou associatif sont informés des dispositifs d'aides
- Une minorité peut y accéder par « hasard » (recherches internet, bouche-à-oreille)

Les moyens alloués permettent de gérer les situations les plus graves, mais PAS DE PRÉVENIR LES SITUATIONS À VENIR, accélérant ainsi les dégradations futures

Certaines instances sont plus accompagnantes que d'autres

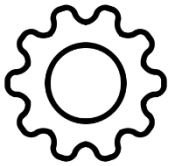
Les rôle clés
de l'**ASSISTANTE SOCIALE**
et du **SECTEUR ASSOCIATIF**

La **CAF informe** mais n'explique pas COMMENT accéder effectivement aux aides.

Des PRESCRIPTEURS Décisifs

Versus

Un simple ROUAGE



Elles développent un ACCOMPAGNEMENT qui donne accès à une ingénierie sociale en mesure de détecter les fragilités et déterminer le dispositif d'aide le plus adapté à un cas particulier

Elle constitue **un ROUAGE TECHNIQUE, mais rarement un prescripteur ou un initiateur d'accès aux aides**

Les instances sociales, médicales & associatives jouent un rôle important – mais pas encore prépondérant – d'accès aux aides

AIDES À LA FAMILLE

25% des personnes qui ont eu accès à des aides à la parentalité ont été accompagné par une assistante sociale

- 15% l'ont été par une association
- 9% via un hôpital

Aides vieillesse

L'assistante sociale est déterminante, **le professionnel de santé, aussi.** L'association ne joue qu'un rôle secondaire

- 39% ont bénéficié de l'aide d'une assistante sociale
- 19% d'un professionnel de santé
- 11% seulement d'une association

Aides HANDICAP

L'assistante sociale est le premier chemin d'accès à l'aide. **Les acteurs associatifs sont certes présents mais jouent un rôle plus faible**

- 35% l'ont été par l'assistante sociale
- 18% ont été accompagné par une association

TOUTEFOIS, ils sont des maillons clés de détection et d'accompagnement vers les aides permettant une prévention efficace des fragilités

Le **TRAVAIL DE PRISE EN CHARGE** effectué par les associations **est fondamental pour les personnes en situation de fragilité** que ce soit **pour l'accompagnement administratif**, ou la capacité à **mettre en œuvre** de façon agile, viable et pérenne les **plans d'aide**

Nicolas MENET
Dirigeant et fondateur
+ 00 33 (0)6 64 54 71 51
nicolas.menet@adjuvance.fr

15, rue de Bellefond 75009 Paris
www.adjuvance.fr
adjuvance@adjuvance.fr
+ 00 33 (0)1 85 08 42 17

Richard LAZARETH
Directeur d'étude
+ 00 33 (0)6 29 25 10 20
richard.lazareth@adjuvance.fr