

Restitution

« Accompagner le handicap dans les moments clés »

La Caf a lancé une grande consultation en direction des personnes en situation de handicap et de leurs proches pour leur comprendre quelles sont les étapes-clés dans leurs parcours de vie et les besoins de soutien attentionné qui y correspondent.

Vous êtes plus de **1200 à avoir partagé votre expérience, vos besoins et vos idées**. Merci de votre participation ! Grâce à vous nous avons une meilleure perception de vos attentes. Voici les principaux résultats.

Qui a répondu ?



64 %
de personnes en situation de handicap dont 75% en situation de handicap depuis plus de 5 ans

20 %
de parents d'enfants ou adultes en situation de handicap

11 %
de professionnels et bénévoles qui accompagnent des personnes en situation de handicap au quotidien

Pour les personnes en situation de handicap, les moments de vie cruciaux sont...



L'accès et le maintien dans la vie professionnelle

« Trouver un emploi adapté à mon handicap. »

« Lorsque j'ai appris que j'allais être licencié pour inaptitude physique »

« Reprendre une activité professionnelle »

La découverte du handicap et la prise en charge médicale

« Lorsqu'on me découvre le handicap »

« Prise en charge médicale et demandes d'aides fastidieuses »



Et pour les personnes en situation de handicap depuis la naissance, les transitions vers l'école puis la vie adulte sont toujours difficiles

« Passage à l'école les démarches pour l'inclusion »

« Passage à l'âge adulte : pas d'emploi, de situation stable »



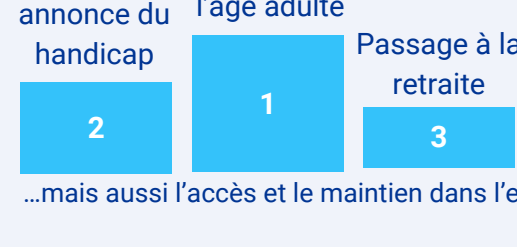
Les moments clés du point de vue des accompagnants

Selon les parents d'enfants ou adultes en situation de handicap



...mais aussi le passage à l'âge adulte

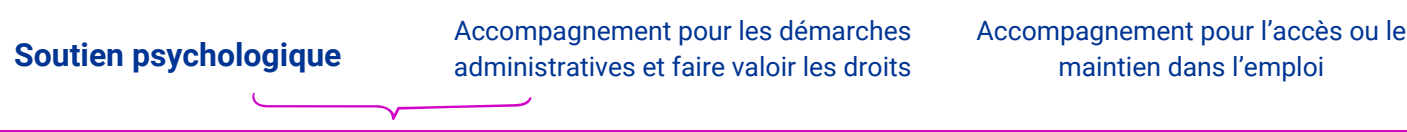
Selon les professionnels et bénévoles au contact des personnes en situation de handicap au quotidien



...mais aussi l'accès et le maintien dans l'emploi

Vos besoins d'accompagnement

La plupart des répondants en situation de handicap ont eu **besoin d'aide lors des moments de vie** précédemment cités.



Des besoins partagés par les parents, qui aspirent également à une **meilleure coordination** entre les acteurs et plus de **continuité dans le suivi** administratif.

Les personnes en situation de handicap ont trouvé l'aide dont ils avaient besoin prioritairement auprès :

- de **professionnels de santé**
- des **cercles familiaux ou amicaux**
- de **structures associatives**
- de **travailleurs sociaux**



« Ma fille me soutient »

« Association (c'est pas mon genre) proposant un service d'aide psychologique »

« Le soutien de l'assistante sociale dans mes démarches et son appui au premier refus de la MDPH »

« Professionnels de santé, centre anti-douleurs »



Par ailleurs, **seul 1 aidant sur 3 estime avoir pu orienter** la personne qu'il accompagne vers le bon interlocuteur.

Vous et la Caf

Les aides Caf sont majoritairement sollicitées et jugées utiles, même si la **qualité des démarches et des échanges avec la Caf pourrait être améliorés**.



Des aides vitales pour subvenir aux besoins et une forme de reconnaissance...



...mais insuffisantes face au coût de la vie, soumises à des délais et imprévus et pouvant nourrir des frustrations.

De quelle manière pourrions-nous mieux vous aider ?

L'écoute et la continuité du suivi administratif sont essentiels

« Quelqu'un qui suit notre dossier »

« La continuité »

« Ecoute, soutien, orientation »

Pour vous le manque d'articulation entre acteurs publics, la lourdeur des démarches et la difficulté de faire reconnaître vos droits posent problème.

Au cœur : le besoin de remettre de l'humain



Vos propositions pour améliorer les parcours des personnes en situation de handicap

- Une **simplification des démarches** avec des informations plus claires et accessibles
- Un **accompagnement personnalisé** grâce notamment à un référent identifiable pour suivre les situations
- Une **démarche proactive de l'institution** qui démarque davantage, anticipe et pratique l'aller-vers
- Une **réintroduction de l'humain dans la relation** par un accès facilité à un conseiller ou une assistante sociale et une relation fondée sur l'empathie et le soutien dans les moments critiques
- Un **soutien psychologique**, financier et administratif et une **orientation** vers les professionnels de santé



« une approche plus individualisée »

« un accès directs aux différentes aides que l'on peut demander »

« des tutos »

« moins de dossier moins de démarches nous sommes déjà des guerriers au quotidien »

« bienveillance institutionnelle »

« essayez de vous mettre à notre place »



Conclusion

La consultation a permis d'identifier, dans votre parcours, les **moments de vie les plus cruciaux : l'annonce du handicap ainsi que la perte / le maintien ou la recherche d'emploi**.

Si vous êtes en situation de handicap depuis l'enfance, ou si vous êtes parent d'un enfant en situation de handicap, la **scolarisation et le passage à l'âge adulte** constituent pour vous des étapes particulièrement déterminantes.

Vous plébiscitez des **aides d'ordre financier, matériel ou moral**. Les aides de la Caf vous apparaissent **utiles**, mais les démarches sont souvent perçues comme **complexes**. La qualité de la **relation humaine** apparaît comme un élément essentiel dans votre expérience de ces démarches, pour lesquelles vous exprimez un besoin de **simplification** et d'**accompagnement plus personnalisé**.

