



HANDÉO SOLUTIONS

Des compétences pour une société plus solidaire

Handéo Solutions est le nouveau service, proposé par le groupe Handéo.

Organisme de conseil et de formation certifié Qualiopi, Handéo Solutions se propose de soutenir le développement des compétences des professionnels de l'accompagnement et d'accompagner les établissements et services sociaux et médico-sociaux dans leurs projets de transformation de l'offre.

Plus largement, il s'agit aussi de rapprocher les entreprises des thématiques du handicap, de la dépendance, de la perte d'autonomie et des proches aidants pour sensibiliser plus largement la société civile.

Handéo Solutions souhaite également mettre à disposition des ressources pédagogiques et documentaires, notamment issues des travaux de l'Observatoire Handéo.

Par la formation, le conseil et la mise à disposition de ressources, Handéo Solutions contribue au projet stratégique du groupe Handéo dans ses dimensions de :

- renforcement de la participation active des personnes concernées,
- reconnaissance de leur expertise,
- renforcement de l'effectivité de leurs droits,
- d'accompagnement de l'évolution de l'offre.

...Pour une société plus solidaire.

SOMMAIRE

EDITO

- Julien PAYNOT, Directeur Général

3

UN SECTEUR EN CRISE

5

UN PAYSAGE EN PLEINE MUTATION

6

DES ENJEUX CRUCIAUX DE FORMATION

7

UN NOUVEAU SERVICE POUR RÉPONDRE AUX EXIGENCES DE LA LÉGISLATION ET À TOUS LES BESOINS DES PROFESSIONNELS DE L'ACCOMPAGNEMENT

8

POINT DE VUE

- Nouredine HADJAZ, Consultant référent Handéo Solutions

10

TEMOIGNAGES

- Linda DESMOULINS, Directrice Qualité Hygiène Sécurité Environnement au GPA.

13

- Guillaume HEUMEZ, Directeur de l'UNA des Pays du Calaisis

16

- Lionel DELATTRE, Consultant formateur Handéo Solutions

18

FORMAVISION & Handéo Solutions

19

- L'offre mutualisée

- Témoignage : Florence BOUY, Directrice clinique

20

UN SERVICE DU GROUPE HANDÉO

22

LES ACTIONS DU GROUPE HANDÉO

23

HANDÉO SERVICES

25

INFOS PRATIQUES

26



ÉDITO

“ *Handéo Solutions permettra de mieux former les personnels, de les rassurer dans leur pratique et de faire en sorte qu'ils soient moins isolés.*

”

Julien PAYNOT, Directeur Général
du Groupe Handéo

Depuis 15 ans, notre groupe n'a cessé d'évoluer. Handéo a toujours eu pour vocation de placer les personnes en perte d'autonomie et leurs proches aidants au cœur de ses préoccupations et de ses actions.

Notre objectif a constamment été de renforcer la qualité de vie des personnes en situation de handicap, de promouvoir l'effectivité de leurs droits et leur indépendance au quotidien.

La gouvernance du Groupe Handéo est composée d'associations de personnes en situation de handicap, de leurs représentants, et d'organismes gestionnaires.

Ce collectif se place dans une démarche utilisateurs ; le dernier mot est laissé aux usagers, aux personnes en situation de handicap qui sont impliquées dans tous les moments du processus de fabrication des dispositifs et de la stratégie générale.

Le secteur médico-social est un environnement en pleine mutation, où la qualité du service rendu doit répondre à de plus en plus d'exigences. Des exigences aussi bien législatives et réglementaires que revendiquées par les personnes accompagnées et leurs proches aidants.

Les professionnels engagés dans une démarche qualité partagent nos valeurs. Cependant, ils constatent qu'entre leur point de départ et l'objectif qu'ils souhaitent atteindre, il y a quelques marches à gravir. Ils ne se sentent pas toujours en mesure de les franchir seuls.

Étant dépourvus parfois de responsable qualité, de ressources, des compétences nécessaires, ils ont manifesté le besoin d'un étayage et d'une sécurité pour les aider sur le plan de la méthodologie.

C'est donc à partir de ces éléments de contexte et à la demande de nos partenaires et des acteurs à la fois du médico-social et du monde de l'entreprise que nous avons décidé de créer un service spécifique : Handéo Solutions.

Handéo Solutions est un outil supplémentaire au service du projet associatif d'Handéo, il s'inscrit dans un dispositif plus global et dans une complémentarité, une cohérence entre la dimension recherche, la production de connaissances, de garantie de qualité et autour du développement des compétences.

Le cœur de l'activité d'Handéo Solutions est d'accompagner les professionnels et les démarches qualité pour améliorer la qualité du service rendu ; la certification n'étant qu'un des outils de la démarche qualité.

Handéo Solutions devrait permettre de mieux former les personnels, de les rassurer dans leur pratique et de faire en sorte qu'ils soient moins isolés.

Le fait d'entrer dans une dynamique qualité en faveur des populations en situation de fragilité, de répondre à des référentiels, dans un souhait de bienveillance et de non-exclusion, permet de soutenir les professionnels et profite à tous.

Nous avons à cœur grâce à ce nouveau service de participer au maintien de l'autonomie des publics fragilisés et à une meilleure effectivité de leurs droits.



Un secteur en crise

Le secteur médico-social traverse une grave crise, du fait d'une pénurie du personnel, mais aussi du manque de qualification du personnel recruté.

De plus, ce secteur souffre d'une perte d'attractivité dans un contexte où les conditions de travail se dégradent et où les rémunérations demeurent sous-évaluées. Ces dégradations se sont accentuées avec la crise sanitaire et ont engendré souffrances et manque de reconnaissance pour ces professionnels.



”

« Le problème porte aussi sur la qualité de vie au travail, on demande à des professionnels d'intervenir auprès de populations dites fragiles et on les place eux-mêmes en position de fragilité, n'ayant pas le bagage suffisant, ni la formation nécessaire. Si nous parvenons à mieux travailler sur cette problématique, nous pourrons plus facilement fidéliser nos personnels. Il s'agit également d'aller vers une meilleure reconnaissance sociale des métiers»
complète [Julien Paynot](#).

“

1 366 680

professionnels travaillent dans le secteur de l'aide à l'autonomie*

Un paysage en pleine mutation

Les politiques publiques actuelles montrent la volonté de l'Etat de favoriser l'inclusion des personnes en situation de fragilité (que ce soit dans la cité, dans le cadre de l'accès aux droits communs, sur le lieu de travail ou en milieu scolaire, etc.), mais aussi d'encourager le maintien de l'autonomie des personnes âgées ou en situation de handicap. Pour se faire, elles demandent une transformation de l'offre autour des questions de désinstitutionalisation, de virage domiciliaire, de priorité donnée à l'auto-détermination et au pouvoir d'agir des personnes dans leur parcours de vie.

Ces nouvelles tendances obligent les structures et acteurs du médico-social à se réinventer, à repenser leurs projets stratégiques, leurs modes de fonctionnement et leur dynamique qualité dans le temps.



« Depuis de nombreuses années, ces services ont le choix, dans une conduite volontaire, de s'engager dans ces démarches exigeantes, voire contraignantes qui consistent à répondre à un cahier des charges, un référentiel, qui va au-delà de la réglementation mais surtout qui est conforme aux besoins et attentes des personnes en situation de handicap. Cela amène ces structures à devoir modifier leurs pratiques, à organiser leur service différemment pour s'assurer de bien être conforme aux besoins et attentes des personnes accompagnées » souligne [Julien Paynot](#). ”

8,9 millions

de personnes de 5 ans ou plus, en France, sont handicapées ; que ce soit au titre d'une limitation sensorielle, physique ou cognitive sévère, ou bien au titre d'une forte restriction plus globale dans les activités de la vie quotidienne. L'âge augmentant, ces limitations se font plus fréquentes : 25 % des 60 ans ou plus sont concernées.*

Des enjeux cruciaux de formation

Les différents scandales, sur la maltraitance des seniors notamment, ont renforcé la nécessité pour les services et établissements du secteur de se conformer à des référentiels et recommandations de bonnes pratiques professionnelles, toujours plus nombreux. Il est donc exigé des professionnels plus de rigueur, de traçabilité et de professionnalisation en continu. L'intégration des bonnes pratiques au quotidien passe par le partage de connaissances pour une acculturation globale des équipes en vue d'une évolution des pratiques. Tout ceci se traduit, pour ceux qui le souhaitent et y parviennent, à des certifications qui vont au-delà de l'exigence réglementaire.



« De nombreux opérateurs nous confessent ne pas toujours trouver de réponse adaptée à leurs problématiques, ce qui a pour conséquence de ne pas former les professionnels. Dans le contexte actuel, le risque se situe dans l'accentuation du turn-over; les salariés décidant de partir pour une autre structure, voire de quitter définitivement le secteur.

C'est un fait, aujourd'hui l'ensemble du secteur médico-social est confronté à des difficultés importantes de recrutement. »

commente Julien Paynot.



Un nouveau service pour répondre aux exigences de la législation et à tous les besoins des professionnels de l'accompagnement

Handéo Solutions est un nouveau service proposé par le Groupe Handéo, dont l'objectif est de soutenir le développement des compétences des professionnels de l'accompagnement, de sécuriser les démarches qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux et de rapprocher les entreprises des thématiques du handicap, de la dépendance, de la perte d'autonomie et des proches aidants.

Des formations sur-mesure

Certifiées Qualiopi, ces formations ont pour objectif de maintenir ou renforcer les compétences et la professionnalisation des acteurs de l'accompagnement, dans l'autisme et le polyhandicap.

(Auxiliaire de Vie Sociale, éducateurs, managers, conducteurs accompagnateurs, etc.).

Handéo Solutions propose des formations à :

- l'élaboration du projet personnalisé,
- l'initiation aux fondamentaux d'une démarche qualité,
- la sensibilisation aux exigences des référentiels Cap'Handéo et HAS.

Elles reposent sur des formes pédagogiques actives et concrètes : jeux de rôle, mises en situation, études de cas, supports vidéo, etc...

Une mise à disposition de ressources documentaires et pédagogiques pour sensibiliser au handicap

Handéo Solutions propose des sources d'information (vidéos, guides, etc.) visant à sensibiliser les professionnels du secteur mais aussi le monde de l'entreprise autour du handicap, de la dépendance, de la perte d'autonomie et des proches aidants. Notamment, les guides de sensibilisation "Comprendre le handicap pour mieux accompagner", rédigés à partir des travaux de recherches issus de l'Observatoire de Handéo.

A destination des professionnels du secteur, des proches aidants mais également des salariés, des étudiants, etc., ces guides permettent d'appréhender les complexités des handicaps, d'identifier les comportements et attitudes à adopter.

Cette collection se décline autour de différents thèmes : l'autisme, le handicap psychique, les lésions cérébrales acquises, les jeunes aidants, le polyhandicap, ...



Un conseil et un accompagnement personnalisé

Handéo Solutions propose d'accompagner tous vos projets en lien avec la transformation de l'offre médico-sociale, de soutenir la structuration et l'animation de vos démarches qualité. Par ailleurs, Handéo solutions vous propose un appui personnalisé sur les sujets ayant un impact sur la dynamique et la qualité globale des organisations et de leurs équipes. Comme par exemple : définition, formalisation et communication de la stratégie, négociation des CPOM ou de dossiers de financement, développement et approfondissement de compétences managériales, Qualité de Vie et des conditions du Travail (QVCT), réflexion sur le sens, la confiance et la reconnaissance de chacun au travail ...

Une méthodologie pédagogique et participative

Handéo Solutions intervient selon une méthodologie participative, favorisant l'expression et la confrontation. Ses interventions sont fondées sur l'analyse des processus et de leurs effets, des outils mis en place, des tableaux de bord facilitant l'aide à la décision et au management. Handéo Solutions prend en considération, au sein de l'organisme, son fonctionnement, ses modes d'organisation et de management mais également son histoire, ses valeurs, ses équipes et surtout la place de la personne concernée et l'impact sur son accompagnement.

Les missions de conseil et de formation confiées à Handéo Solutions sont assurées par des experts qualifiés et expérimentés : professionnels de l'encadrement, de la qualité ou du management de services ou d'établissements sociaux et médico-sociaux. Autant que faire ce peut, Handéo Solutions propose l'intervention d'Experts dits de l'intérieur : personnes en situation de handicap, aidants, etc. Ils mobiliseront leurs savoirs issus de l'expérience pour les mettre au service des apprenants de la formation ou des clients d'un accompagnement. [...]



Point de vue

Ancien éducateur, puis responsable QSE, Nouredine Hadjaz a ensuite dirigé un complexe médico-social accompagnant des adultes et des enfants porteurs de déficience intellectuelle. De par sa formation d'ingénieur qualité, il est mandaté pour aider les organismes à structurer et animer leur système qualité.*

Nouredine HADJAZ,
Consultant référent
Handéo Solutions

Une des principales problématiques du secteur médico-social réside dans son goût peu marqué pour la traçabilité. Ce legs historique découle notamment d'une forte culture de l'oralité. Or, sans traçabilité, comment mettre en lumière le travail des équipes pluridisciplinaires ou encore attester que le prescrit correspond à l'agit ?

Nombre de structures ne disposent pas de service qualité, et peinent à identifier les enjeux qui en découlent.

Force est de constater également, que de nombreux acteurs ne sont pas formés sur ce champ, ce qui génère parfois des dysfonctionnements et des disparités de compréhension au sein des organismes. Le glossaire n'est pas toujours commun.

**Qualité Sécurité Environnement*



Il n'y a pas de bon vent pour qui n'a pas de cap

Sénèque



Lorsque nous démarrons une mission de conseil et d'accompagnement, nous commençons par identifier les besoins et attentes de la structure, nous l'aidons à formuler ses problématiques, stratégies et objectifs, puis nous essayons de comprendre la culture associative et le maillage territorial.

Une fois que nous avons élaboré le cahier des charges avec le client, nous lui adressons une proposition chiffrée avec une stratégie de conduite du changement par gestion de projet.

Ensuite nous procédons à la réalisation d'un diagnostic, en vue d'identifier les points forts mais aussi les aspérités du système organisationnel pour pallier par la suite à ces dernières.

Pour cela, nous nous appuyons sur le cadre légal et les référentiels en vigueur. Au regard des constats posés lors du diagnostic, nous adressons ensuite des préconisations de structuration, voire de modélisation de l'organisme et des process.

La phase diagnostic peut se décliner sur plusieurs jours, avec pour méthode la réalisation d'interviews, mais aussi d'observations d'activités et enfin d'investigations documentaires sur pièces.

Dans le cadre des interviews, nous rencontrons un panel d'intervenants préalablement identifiés, afin d'obtenir un échantillon représentatif du plateau technique de la structure diagnostiquée. Les observations d'activités, nous permettent d'identifier l'expertise métier par son expression opérationnelle, ainsi que le niveau de préparation des intervenants, leurs degrés de formation et la formalisation du système autour de ces temps-clés.

Ensuite, nous élaborons un plan d'actions avec et pour la structure, puis nous déclinons les actions, avec une phase initiale de structuration des outils, comme par exemple, la mise en place de procédures ou d'outils plus opérationnels. Une fois le système élaboré, nous mettons en place et animons des comités de pilotage par la qualité et/ou des groupes thématiques, préalablement constitués.



Le vrai défi est de faire vivre la qualité au quotidien et dans le temps.



Selon le niveau de maturité du système, corrélé aux objectifs et stratégies en amont, nous ne proposons pas le même schéma d'actions. L'idée étant de proposer une prestation à géométrie variable.

Certains organismes sont dans une démarche de certification, nous venons vérifier la solidité du système au regard des référentiels concernés et nous les aidons à se mettre en conformité avec les exigences des caractéristiques.

Non exhaustivement et selon les stratégies de l'organisme, nous pouvons aussi les accompagner dans la rédaction de leurs projets d'établissements ou de service, revoir leur trame de projet personnalisé, ou encore les guider dans la structuration de leur CPOM* dans un contexte de transformation de l'offre sociale et médico-sociale.

Nos préconisations peuvent également porter sur la structuration d'un parcours de formation type pour garantir et/ou étayer l'expertise des acteurs de terrain.

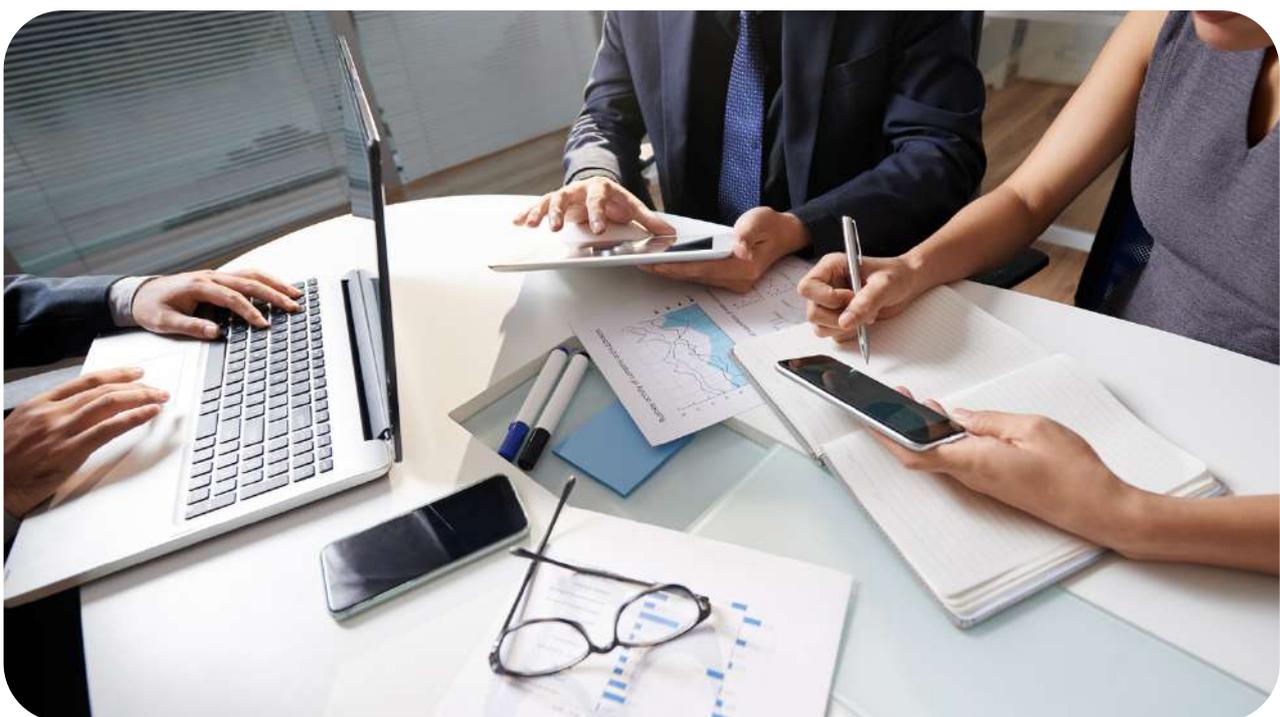
**Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens*

Selon les champs d'intervention de l'organisme, nous n'allons pas proposer les mêmes typologies d'accompagnement. Nous conservons quoi qu'il arrive une approche populationnelle pour positionner les ressources adéquates face aux spécificités métiers inhérentes. Par ce biais, l'organisme conserve l'assurance du bénéfice d'interventions ciblées et qualitatives à valeur ajoutée.

Les consultants ont tous une expertise dans le domaine ciblé, que ce soit le service à la personne, la déficience intellectuelle, les troubles du comportement, l'addictologie, etc. L'intérêt est de s'appuyer sur les compétences de chaque consultant pour pouvoir ainsi être toujours pertinent quel que soit le domaine audité.

Pour résumer, nous proposons des prestations sur mesure, sur fondement de méthodes et d'une expertise éprouvée, qui nous permettent de déterminer la maturité du système et la compétence de ses acteurs. Par nos interventions, nous favorisons l'expression non arithmétique d'un « 1+1=3 », sur fondement du postulat que la somme d'un système est nécessairement supérieure à la valeur individuelle de ses acteurs.

In fine, Handéo Solutions offre la possibilité aux structures de questionner et d'améliorer leurs pratiques, de faire toujours mieux au profit des personnes accompagnées, de leurs familles et de leurs proches aidants ; voire de (re)penser la place de chacun dans le process d'accompagnement global. Comme l'évoquait si justement Francis BLANCHE « face au monde qui change, il vaut mieux penser le changement que changer le pansement ».



Témoignage

Evaluation d'un projet autour de la participation de personnes accompagnées par des services à domicile

GPA, Groupement pluri-associatif est une association qui regroupe 5 associations : l'APAJH 79 (Association pour Adultes et Jeunes Handicapés des Deux-Sèvres), les PEP 79 (Pupilles de l'Enseignement Public des Deux-Sèvres), PEP 16 (Pupilles de l'Enseignement Public de Charente), Trisomie 21 Deux-Sèvres et l'ACSAD (Association de Coordination du Soin et de l'Aide à Domicile).

Linda Desmoulins,
Directrice Qualité Hygiène Sécurité
Environnement au GPA.

Comment avez-vous découvert Handéo Solutions ? Quelle était votre problématique ?

Je connais HANDÉO depuis de nombreuses années, ayant fait partie du Conseil d'administration en tant que représentante de la fédération Trisomie 21. Nous avons répondu à un appel à projet de la CNSA (Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie), qui portait sur la "participation des personnes vivant à domicile, et de leurs proches aidants, dans la gouvernance des services qui les accompagnent".

Nous avons fait partie des 6 lauréats. Notre projet a été plébiscité par la CNSA dans le cadre des projets innovants 2021.

Dans le cahier des charges, la CNSA exigeait qu'un organisme vienne évaluer le déroulement du projet dans sa globalité. Nous cherchions un organisme qui pourrait à la fois être sensibilisé au monde du handicap, au maintien à domicile et ayant une connaissance et une expertise de ces milieux et une bonne compréhension de notre projet pour pouvoir mener une évaluation qui soit objective, fine et précise.

Nous avons donc pensé à Handéo Solutions qui a une connaissance et une expertise sur le secteur du handicap, de l'aide à domicile, Handéo Solutions « cochant toutes les cases » pour pouvoir évaluer de façon objective et constructive ce projet.

**Quelle mission lui avez-vous confiée?
Comment s'est-elle déroulée
concrètement ?**

Nous sommes partis du constat que sur un de nos services, le service à domicile, les bénéficiaires exprimaient des plaintes.

Bien que nous apportions systématiquement une réponse, nous n'arrivions pas à la projeter dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, nous réglions les réclamations au cas par cas, sans évaluer la qualité du service rendu dans sa globalité.

Nous avons alors proposé de créer **une commission d'ambassadeurs qui serait composée de bénéficiaires du service, d'aidants et de professionnels** pour nous aider, à partir de ces plaintes, à les analyser et à faire des propositions d'amélioration de la qualité du service rendu.

L'intérêt est de se baser sur les propositions d'amélioration faites par les bénéficiaires du service eux-mêmes, avec la volonté que cette commission puisse vraiment représenter les personnes et faire remonter jusqu'aux instances de gouvernance de l'Association les problématiques rencontrées et les solutions proposées pour améliorer la qualité du service rendu aux bénéficiaires.

**Comment vous a accompagné
Handéo Solutions, concrètement ?**

Ce projet s'étend sur 36 mois, il a commencé au début de l'année 2022 et se terminera fin 2024. Handéo Solutions évalue le projet, du début à la fin, l'intérêt étant qu'il puisse suivre toutes les étapes, et ainsi pouvoir l'évaluer de la façon la plus pertinente possible.

Concrètement, Handéo Solutions réalise des entretiens avec les bénéficiaires, les aidants, les professionnels du service et les participants au projet, pour s'assurer de l'adéquation entre le déploiement du projet et ses objectifs et la réelle participation des personnes concernées. Nous avons élaboré avec Handéo Solutions un calendrier de travail sur la durée du projet dans sa totalité, avec in fine la production d'un rapport d'évaluation qui sera transmis à la CNSA au même titre que les autres livrables.

L'objectif de cette évaluation est double :

- apprécier les effets du projet sur les personnes accompagnées et sur leur pouvoir d'agir à l'égard du service qui les accompagne ;
- apprécier les effets de l'implication des usagers dans l'organisation du service, sur la qualité de vie au travail des professionnels.

Nous espérons que cela va nous permettre de dégager des pistes d'amélioration du service rendu, mais aussi un vrai éclairage pour aller plus loin dans la participation de ces publics.

Quels bénéfices avez-vous pu observer ?

Depuis que nous avons commencé à travailler avec Handéo Solutions, nous constatons d'ores et déjà que de nombreuses personnes s'impliquent et s'approprient le projet ! L'intérêt est de collaborer collectivement et de faire consensus, pour réfléchir dans un intérêt commun.

Dans la construction du projet, il fallait aussi que nous puissions non seulement observer un impact sur la qualité du service rendu auprès des bénéficiaires mais aussi sur la qualité de vie au travail des salariés.



Ce projet permet aux professionnels de s'impliquer, de prendre du recul et d'être force de propositions, au même titre que les bénéficiaires. ”

Si les bénéficiaires sont davantage satisfaits de la qualité du service rendu, cela valorisera les professionnels; il y aura un meilleur investissement de leur part et une meilleure reconnaissance de leur travail.



Témoignage

Formation à l'élaboration d'un projet personnalisé

L'UNA des Pays du Calais est un Service Polyvalent d'Aide et de soins à Domicile (SPASAD).

Guillaume Heumez,
Directeur
UNA des Pays du Calais

Pourquoi avoir fait appel à Handéo Solutions ? Quelle était votre problématique ?

Nous rencontrions beaucoup de difficultés dans la rédaction du projet de vie personnalisé, qui était un besoin dans l'accompagnement des personnes.

Nous avons élaboré une trame mais elle ne correspondait pas à ce que nous voulions en faire car il s'agit de bien cibler quelques objectifs en lien avec le projet de vie de la personne accompagnée et de pouvoir les concrétiser. Nous nous étions rendu compte que cette trame était peut-être mal interprétée, mal renseignée ou mal complétée.

Quelle mission lui avez-vous confié ? Comment s'est-elle déroulée concrètement ?

Nous avons envoyé la trame de travail du projet personnalisé à Handéo Solutions et nous leur avons expliqué les difficultés que nous rencontrions. Handéo Solutions nous a aidé à élaborer une trame de travail, qui correspond à notre culture et à notre façon de travailler.

Nous avons bénéficié d'une formation individualisée, bien adaptée à nos besoins, au cours de laquelle le consultant nous a expliqué en détails ce qu'est un projet de vie, les raisons de sa mise en place et comment le faire vivre.

Nous avons pu disposer d'une journée de formation avec du personnel administratif et de terrain, ce qui a permis d'avoir le point de vue de chacun dans la préparation du document. Nous nous sommes basés sur la trame du projet de vie que nous avons rédigée, avec des exemples de différentes situations auprès de nos usagers; ce qui nous a permis de mettre en adéquation d'autres documents et de déterminer comment formaliser le projet de vie.

La formation avait pour objet de nous éclairer tant au niveau du personnel administratif que de nos salariés sur la manière d'appréhender le projet personnalisé; comment le remplir et déterminer son contenu afin que chacun puisse le comprendre de la même manière.

Il s'agissait de pouvoir répondre concrètement à un projet personnalisé sans faire d'erreurs sur une trame commune en mutualisant nos services et de pouvoir le faire vivre et le diffuser en fonction des besoins des usagers. Par exemple, un usager voulait que nous l'aidions à installer des jardinières dans sa cour extérieure, un autre souhaitait pouvoir aller au cinéma aussi souvent que possible ; ou encore un usager, qui suite à un AVC, souhaitait pouvoir reconduire un jour.

Grâce à l'intervention d'Handéo Solutions, le projet est arrivé à son terme. Il nous a proposé des pistes d'amélioration des pratiques. Nous avons ensuite pu retravailler le document, le faire évoluer en répondant à nos objectifs de départ.

Quels bénéfices avez-vous pu constater ?

« Nous sommes à présent en mesure de mettre en place le projet grâce à l'outil que nous avons élaboré pendant la formation avec Handéo Solutions. »

L'outil est bien adapté à nos attentes et mieux compris par tous les acteurs qui accompagnent l'utilisateur.

Nous avons obtenu la certification Cap'Handéo en 2013 et nous sommes actuellement sur la version 3 dans le cadre du SPASAD.

La formation d'Handéo Solutions est venue compléter le dispositif pour être meilleur et enrichir l'existant. Cette certification est une référence tant sur le handicap que sur la personne âgée fragilisée. Elle représente également un gage de qualité, par la formation adéquate du personnel, les temps d'échanges obligatoires que le personnel doit respecter pour se tenir informé, le projet personnalisé, les réunions partenariales, le comité consultatif des personnes.



Lionel Delattre, Consultant formateur, intervenu pour la formation au sein de l'UNA PAYS DU CALAISIS

La formation "projet personnalisé" proposée par Handéo Solutions à l'UNA des Pays du Calais est une formation inédite. Elle a pour objectifs de permettre aux équipes de mieux percevoir les enjeux entourant la notion du projet personnalisé. Bien souvent, cet outil est vécu comme une contrainte par les structures. Elles ont d'ailleurs bien souvent des difficultés à le formaliser. Cette formation replace le projet non seulement sur le plan réglementaire mais elle permet de donner du sens aux équipes et à la personne accompagnée. En effet, il est essentiel de faire de la personne un acteur actif de son accompagnement. Elle doit être partie prenante dans la rédaction, l'évaluation régulière et l'adaptation de son projet.

Cette formation a permis aux équipes de mieux comprendre toutes les facettes du projet personnalisé et son usage. Nous avons travaillé directement autour de situations réelles rencontrées par la structure afin de ne pas être que sur des aspects théoriques.

Cette démarche participative a permis aux professionnels de co-construire avec les personnes accompagnées des projets personnalisés qui ont du sens. Cette formation a participé aux travaux ayant permis à la structure de se conformer aux exigences de la certification Cap'Handéo Services à la personne. La certification, c'est le couronnement et non l'objectif d'une amélioration continue de sa démarche qualité.

FORMAVISION & HANDEO SOLUTIONS

L'offre mutualisée par FORMAVISION et Handéo Solutions permet d'accompagner les professionnels de l'autisme et du polyhandicap dans le cadre d'une démarche de certification.

Cet accompagnement repose sur une méthodologie rigoureuse, en 5 étapes :

- 1 Photographie de l'établissement**
 - FORMAVISION et Handéo Solutions analysent les besoins et les axes prioritaires d'amélioration.
 - Handéo Solutions forme à la démarche qualité aux critères du référentiel.
- 2 Autodiagnostic**
 - L'établissement réalise son autodiagnostic. FORMAVISION & Handéo Solutions apportent un appui à l'établissement pour l'élaboration du plan d'action.
- 3 Points d'étapes réguliers avec les cadres**
 - Selon les besoins, un consultant FORMAVISION ou Handéo Solutions accompagne l'établissement dans la conduite d'amélioration de la qualité visant la conformité aux critères du référentiel.
- 4 Préparation à l'audit**
 - Un audit blanc est réalisé par Handéo Solutions.
- 5 Derniers ajustements**
 - FORMAVISION apporte un appui aux derniers ajustements opérationnels avant l'audit de certification.

Témoignage



Florence Bouy,
Directrice Clinique
FORMAVISION

FORMAVISION est un organisme de formation qui réunit 158 formateurs et/ou superviseurs expérimentés et engagés dans le domaine de l'autisme et du polyhandicap. FORMAVISION supervise plus de 350 établissements et services ESSMS.

Comment est né le partenariat FORMAVISION et Handéo Solutions ?

FORMAVISION est reconnu pour implémenter les recommandations de bonnes pratiques HAS qui fondent les référentiels de certification Cap'Handéo. Les prestations de Handéo Solutions et de FORMAVISION concourent aux mêmes buts : accompagner la transformation des pratiques et de l'offre des ESSMS (établissements et services sociaux, médico-sociaux).

En effet, les ESSMS qui entrent dans une démarche de certification font assez fréquemment appel à nous pour former et superviser leurs professionnels, pour accompagner leurs cadres dans la planification des actions à mener pour répondre aux exigences du référentiel.

Réciproquement, lorsqu'un établissement ou service nous sollicite, nous l'encourageons le plus souvent à entrer dans un processus de certification car c'est un réel levier de changement, et ce, à plusieurs titres. L'autodiagnostic, en base de toute démarche certifiante, permet de mesurer les écarts entre les pratiques présentes et les pratiques recommandées. C'est un excellent moyen de valoriser l'existant et de donner l'opportunité à chaque professionnel d'être un acteur du changement à venir.

Le référentiel pose par ailleurs, des objectifs précis, spécifiques et mesurables à atteindre. Il donne du sens aux préconisations que nous émettons en formation et en supervision.

Nos deux entités ont donc formalisé une collaboration déjà effective au sein d'un nombre significatif d'ESSMS qui souhaitent améliorer la qualité du service rendu et sollicitaient simultanément FORMAVISION et Handéo Solutions.

“ C’est naturellement que nous avons mutualisé nos expertises, très complémentaires, pour proposer une offre globale qui accompagne au plus près, les structures, dans leur démarche de certification. ”

En quoi consiste les prestations de FORMAVISION ? Quelles sont leurs spécificités ?

Depuis 2012, nous proposons un triptyque d'actions qui vise une véritable transformation des pratiques dans les établissements et services où nous intervenons. La première consiste bien évidemment à proposer des formations ciblées sur les particularités des personnes TSA et sur les interventions recommandées auprès de ce public.

Ces deux dernières années, nous avons étendu notre offre, au champ du polyhandicap et du TDAH (Troubles du Déficit de l'Attention avec ou sans Hyperactivité).

Nous avons eu à cœur, dès la naissance de FORMAVISION, d'accoler à la formation, un deuxième type de prestation : la supervision. Elle aide concrètement les professionnels à mettre en œuvre les connaissances théoriques acquises en formation dans leur quotidien de travail. La supervision passe notamment par la démonstration des gestes professionnels et l'observation action de leur mise en pratique.

A terme, nous avons compris qu'il ne fallait pas seulement accompagner les professionnels de terrain mais aussi soutenir les cadres. Nous leur proposons des formations spécifiques mais aussi des prestations d'appui et de conseils (évaluation in situ des besoins et du fonctionnement de leur structure, co-élaboration d'un plan d'amélioration ad hoc, accompagnement à sa mise en œuvre avec points d'étapes réguliers). De nombreux établissements témoignent que ce triptyque d'actions les a véritablement soutenu pour obtenir la certification.

Qu'apporte la synergie des deux entités ?

Nous savons accompagner le changement des pratiques, Handéo Solutions apporte son expertise sur les processus qualité et de certification. FORMAVISION est l'expert de la partie technique, Handéo Solutions, de la partie qualité.

UN SERVICE DU GROUPE HANDÉO

Handéo, un groupe associatif axé sur les droits des personnes en situation de handicap et leurs proches aidants



Handéo est un groupe de l'Economie Sociale et Solidaire dirigé par et au service des personnes les plus fragilisées, avec une attention particulière pour les personnes en situation de handicap, les personnes âgées en perte d'autonomie et les proches aidants.

Handéo, association loi 1901, a été créée en 2007 à l'initiative des principaux organismes du handicap pour libérer le pouvoir d'agir des personnes handicapées et des personnes âgées en leur permettant de vivre pleinement chez elles et dans la cité.

Handéo porte toute son attention sur l'effectivité de l'accès aux droits, qu'il s'agisse du droit commun ou des droits relatifs aux personnes en situation de handicap.

Handéo prend en compte les besoins des personnes sous l'angle des limitations d'activité et des restrictions de participation.

Les 23 membres de l'association œuvrent au quotidien pour préserver les droits et améliorer le quotidien et la qualité de vie des populations fragilisées.



LES ACTIONS DU GROUPE

Les actions menées par Handéo ont progressivement fait émerger une pluralité de publics concernés : enfants et adultes en situation de handicap, familles et proches aidants, personnes âgées en perte d'autonomie, personnes atteintes de maladies chroniques, majeurs/mineurs bénéficiant de mesures de protection, personnes en situation de précarité sociale.

Handéo s'efforce également de contribuer à l'instauration d'une meilleure coopération entre les acteurs de la compensation : services d'aide à domicile, lieux d'hébergement ou de domiciliation diversifiés, services de mobilité, transport, sociétés de fournitures et maintenance d'équipements et d'aides techniques, ...



Les actions du Groupe Handéo

En partant des besoins et attentes des personnes, ses objectifs sont de :

- 1 **PRODUIRE DE LA CONNAISSANCE** sur l'offre de services, les pratiques et modalités d'intervention sur l'ensemble du territoire français
- 2 **FAVORISER L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE À L'INFORMATION** pour les utilisateurs, les administrations et les prescripteurs sur sa démarche d'amélioration de la qualité des services et sur l'intérêt de recourir à des services labellisés/certifiés Cap'Handéo
- 3 **STRUCTURER, COORDONNER ET DÉVELOPPER** l'offre de services et des prestations adaptées aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap
- 4 **RÉALISER DES PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT** à la création de labels ou dispositifs qualité
- 5 **GARANTIR LA QUALITÉ DES PRESTATIONS** notamment via la création et le déploiement de labels/certifications Cap'Handéo
- 6 **AMÉLIORER ET DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES** en professionnalisant les intervenants ou tout autre professionnel en contact avec des personnes en situation de fragilité.

Un observatoire au plus près des attentes et des besoins des personnes fragilisées

De manière opérationnelle, l'association Handéo produit, via son Observatoire, de la connaissance sur les besoins et attentes des personnes en situation de handicap, âgées et de leurs proches aidants, sur les pratiques et modalités d'intervention sur l'ensemble du territoire français. Basé sur une approche participative, chaque travail de recherche associe les personnes concernées, leurs proches aidants, les professionnels qui les accompagnent, les institutions qui représentent ces différents acteurs, les pouvoirs publics et les chercheurs.

L'observatoire Handéo a ainsi élaboré de nombreux outils concrets ; il publie régulièrement des rapports et études : habitat inclusif, exercice du droit de vote des personnes en tutelle, pertinence des outils d'évaluation des aides humaines, etc. L'objectif de ces recherches est également de trouver des leviers d'action pour agir sur le social, pour renforcer le pouvoir d'agir des personnes fragilisées.



HANDÉO SERVICES

Garantir la qualité Cap'Handéo

Handéo Services œuvre ainsi à la constitution d'un réseau (Cap'Handéo) de professionnels contribuant par leur engagement quotidien au développement d'une offre d'accompagnement compétente et adaptée aux besoins et attentes des personnes handicapées et des personnes âgées dépendantes.

Les labels et certifications Cap'Handéo participent à la qualité de services rendus aux personnes en situation de handicap, âgées en perte d'autonomie et leurs proches aidants. Ce sont des outils de repérage de l'offre adaptée en territoires. Ils accélèrent la prise en compte effective des attentes et des besoins de personnes dans les pratiques, outils, organisations des secteurs d'activité concernés.

Handéo Services est le seul organisme à déployer un système qualité créé et porté par les représentants des clients et des utilisateurs, le seul organisme certificateur issu de l'Economie Sociale Solidaire.

Handéo Services est accrédité par le COFRAC (COmité FRançais d'ACcréditation) pour ses activités de certification Cap'Handéo Services à la personne et Services et établissements autisme. Accréditation N°5-0624 portée disponible sur www.cofrac.fr



INFOS PRATIQUES

L'équipe à votre disposition



Nathalie GRILLON
nathalie.grillon@handeo.fr
Conseillère technique
Handéo Solutions



Mélina ACEF
melina.acef@handeo.fr
Responsable communication
Groupe Handéo

Liens utiles

Handéo Solutions
solutions@handeo.fr
01 43 12 19 29
www.handeosolutions.fr

Relations presse

Florence SABATIER
florence@florencesabatier.com
06 61 41 02 98

Mélina ACEF
melina.acef@handeo.fr
06 43 08 97 02

