



COMPLEXE DES SERVICES

PROJET CAP HANDI SERVICES

2024-2028

ASSOCIATION AAPEI EPANOU



SOMMAIRE

1. Introduction

- 1.1 PROJET DE SERVICE : DEFINITION
- 1.2 CONSTRUCTION DE LA DEMARCHE
- 1.3 LES ENJEUX

2. L'AAPEI EPANOU, organisme gestionnaire

- 2.1 HISTORIQUE ET PROJET
- 2.2 LA RAISON D'ETRE DE L'AAPEI EPANOU
- 2.3 LES VALEURS ASSOCIATIVES
- 2.4 L'ASSOCIATION EN 2024
- 2.5 LES AMBITIONS DE L'AAPEI EPANOU A HORIZON 2028

3. Le Service Autonomie à Domicile : Cap' Handi Services

- 3.1 HISTORIQUE
- 3.2 CARTE D'IDENTITE
- 3.3 MISSIONS

4. Le public et son entourage

- 4.1 ACCOMPAGNER DES PERSONNES AYANT DES BESOINS SPECIFIQUES
- 4.2 REPARTITION PAR TRANCHES D'AGES
- 4.3 DOMICILIATION DES BENEFICIAIRES

5. Les prestations pour les bénéficiaires

- 5.1 L'ACCOMPAGNEMENT
- 5.2 L'ORGANISATION DU SAD CAP HANDI SERVICES

6. Ambitions pour 2025-2028

PLAN D'ACTIONS POUR LES 5 ANS A VENIR

Annexes : fiches actions

1. Introduction

1.1 PROJET DE SERVICE : DEFINITION

Le projet de service est un outil qui garantit les droits des bénéficiaires. Il définit des objectifs contribuant à l'amélioration continue de la qualité des prestations et rend lisibles les modes d'organisation et de fonctionnement de la structure.

Ce projet s'inscrit dans le cadre législatif étendu de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et celle du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Il répond aux dispositions de l'article L311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Ce projet de service permet de :

- Construire, par une **démarche participative**, un système de valeurs et de principes commun, dynamisant les pratiques professionnelles, dans un collectif construit et reconnu par tous ;
- Proposer un **cadre de référence** pour les professionnels, les bénéficiaires, leurs familles et l'ensemble des partenaires ;
- **Recentrer les pratiques** autour de la personne accompagnée, à travers la construction d'un projet personnalisé, en tenant compte des besoins et des attentes du bénéficiaire et de ceux de sa famille ;
- **Améliorer continuellement la qualité** de l'accompagnement ;
- **Innover** à travers une recherche d'adaptation des missions du service dans ses diversités et spécificités, en mettant en complémentarité des structures et services partenaires.

1.2 CONSTRUCTION DE LA DEMARCHE

La rédaction de ce projet émane d'un travail réalisé en collaboration entre les professionnels d'intervention, l'équipe d'encadrement et les bénéficiaires.

- Organisation de deux COPIL (équipe encadrante et intervenants à domicile) en 2022 et 2023.
- Enquêtes annuelles auprès des professionnels de 2019 à 2023.
- Questionnaires de satisfaction diffusés aux bénéficiaires et à leurs familles.

1.3 LES ENJEUX

En regard de l'émergence des demandes d'accompagnement à domicile pour les personnes en situation de handicap et la nécessité d'apporter une réponse adaptée au plus grand nombre, ce projet de service a été coconstruit pour répondre à cette attente sociale.

Après une remise en conformité, une fusion, un développement à rayonnement départemental et l'ambition d'être connu et reconnu à l'échelle du territoire, tant dans le secteur de l'éducation spécialisée que dans celui de l'aide et de l'accompagnement à domicile, **Cap'Handi Services a pour objectifs de s'inscrire dans la réforme des Services Autonomie à Domicile et de répondre aux exigences de la HAS via l'évaluation qualité.**

A ce titre, le service répond aux objectifs nationaux de cette réforme et plus précisément à ceux définis comme prioritaires par le Conseil Départemental 74, à travers ces **4 axes prioritaires** :

- 1** **Faire évoluer le service pour s'adapter aux besoins** spécifiques des bénéficiaires
- 2** **Positionner Cap'Handi Services sur le territoire**, en venant soutenir les services d'autonomie à domicile dans leurs accompagnements des personnes en situation de handicap.
- 3** **Placer le bénéficiaire au cœur de son accompagnement**
- 4** **Créer les conditions les plus favorables pour un travail en équipe**, dans un contexte de service à domicile

Ces 4 axes constituent les grandes orientations du projet de service et sont présentées sous forme de fiches actions en annexe.

2. L'AAPEI EPANOU, organisme gestionnaire

2.1 HISTORIQUE ET PROJET



L'évolution de l'AAPEI EPANOU de 2018 à 2023

- 2018** Construction du Projet associatif 2018 - 2023. L'AAPEI EPANOU est reconnue « association de bienfaisance et d'assistance » ce qui l'autorise à recevoir des legs et libéralités.
Ouverture de la cuisine centrale desservant tous les établissements de l'association.
L'Association gère une quinzaine d'établissements et services, accompagne environ 600 personnes déficientes intellectuelles et/ou porteuses d'autisme et emploie environ 400 salariés.
- 2019** Intégration d'un nouveau service **CAP 'HANDI SERVICES**, Service Autonomie à Domicile (SAD) à destination exclusive de personnes en situation de handicap.
Transformation de l'IME (Institut Médico-Éducatif) et du SESSAD (Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile) en DIME (Dispositif Intégré Médico Éducatif).

2020

Création de l'Art'Recyclerie à La Balme de Sillingy.

Rénovation du foyer d'hébergement Champ d'Or de Seynod.

Ouverture des hébergements des Hauts de Chosal à Cruseilles.

Ouverture progressive d'un accueil de jour de l'EAM (Etablissement d'Accueil Médicalisé) de la Ferme des Roches à Chaumont



Eric PROWALSKI, chef du restaurant La Rotonde, étoilé Michelin 2024 - Hôtel Les Trésoms Anancy, devient le parrain de l'association.

2021

Ouverture du parcours sensoriel pieds nus à l'ESAT (Établissement et Service d'Aide par le Travail) la Ferme de Chosal, établissement ouvert 7 jours/7 pendant 7 mois de l'année.

Ouverture d'un accueil de jour à temps partiel à Seynod pour des travailleurs de l'ESAT.

Lancement du projet de rénovation du site des Césardes de l'ESAT Le Parmelan avec rachat à la Ville d'Anancy du tréfonds du terrain à Seynod. Ouverture en septembre 2024.

2022

Création d'un internat de répit au DIME (Dispositif Intégré Médico-Educatif) à Seynod.

2023

Début des travaux d'extension de l'EAM de la Ferme des Roches à Chaumont.

Obtention de l'arrêté de l'appel à projet pour l'extension du EANM « Les Roseaux » à La Balme de Sillingy

2.2 LA RAISON D'ÊTRE DE L'AAPEI EPANOU

Au-delà de son objet social défini dans ses statuts, une organisation, pour guider son action, doit disposer d'une raison d'être, c'est-à-dire être capable de formuler le « pourquoi existe-t-elle ? », en quelque sorte « quelle est sa mission ? ». C'est cette mission qui ensuite détermine le « que fait-on ? » et « comment le fait-on ? ».

En ce qui nous concerne, nous affirmons : « *Toute personne en situation de handicap est, à la fois, vulnérable et pleine de richesses, et nous pouvons l'accompagner à trouver sa place dans la société.* »

2.3 LES VALEURS ASSOCIATIVES

Ces valeurs sont celles sur lesquelles nous nous basons pour prendre les décisions stratégiques. Elles participent à créer une culture commune, celle des adhérents, des salariés, des partenaires, des bénéficiaires de nos actions.

Affirmer ces valeurs dans le projet associatif permet de les rendre visibles, de les partager et de les rendre utiles en questionnant sans cesse nos actions.



2.4 L'ASSOCIATION EN 2024

L'AAPEI EPANOU dénombre 324 familles adhérentes, essentiellement implantées sur le bassin annécien et, de plus en plus sur l'ensemble du département de la Haute-Savoie.

L'association accueille et accompagne, via 17 établissements et services agréés, répartis sur 20 sites, plus de 1000 personnes porteuses de déficiences intellectuelles et/ou d'autisme.

Pour assurer le fonctionnement de l'ensemble de son activité, l'AAPEI EPANOU est une association gestionnaire du secteur médico-social employant près de 450 collaborateurs et disposant de 36 millions d'euros de budget annuel.

Son conseil d'administration est composé de 24 membres dont un bureau de 10 membres.



Le complexe enfant est composé d'une crèche inclusive (15 places) et d'un Dispositif Intégré Médico-Educatif (155 places dont 37 d'internat) à Seynod.



Le complexe de travail protégé et d'hébergement (Le Parmelan) à Seynod et Rumilly est composé d'un Établissement et Service d'Aide par le Travail (193 places, 96 places d'hébergement et 10 places d'accueil de jour).



Le complexe de travail protégé et d'hébergement La Ferme de Chosal, est composé d'un Établissement et Service d'Aide (63 places) à Copponex, et des Hauts de Chosal (63 places) à Cruseilles (foyer d'hébergement, dont accueil temporaire, appartements de soutien et Petites Unités de Vie pour personnes handicapées vieillissantes).



Le complexe Balme et Sillingy est composé de l'Établissement d'Accueil Médicalisé (EAM) Les Iris, dédié aux personnes vieillissantes et dépendantes à Sillingy (42 places d'hébergement et 5 d'accueil de jour) et de l'Établissement d'Accueil Non Médicalisé (EANM) Les Roseaux à La Balme de Sillingy (43 places d'hébergement et 8 d'accueil de jour) ; une extension est en cours pour 28 places d'hébergement et 7 places d'accueil de jour supplémentaires.



Le complexe services est composé du Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) Archim'Aide (110 places sur le bassin Annécien), du Dispositif Horizon (20 places) dédié à l'accompagnement vers une insertion socio-professionnelle de jeunes adultes autistes relativement autonomes et de Cap'Handi Services, Service d'Autonomie à Domicile (SAD) spécialisé dans l'accompagnement des personnes en situation handicap.



L'Établissement d'Accueil Médicalisé (EAM) La Ferme des Roches, situé à Chaumont est dédié à l'autisme. Extension en cours pour offrir 41 places en hébergement et 5 en accueil de jour dès 2025.

2.5 LES AMBITIONS DE L'AAPEI EPANOU A HORIZON 2028

Notre intention, en construisant le projet associatif 2024-2028, est d'imaginer le réel de l'association dans un avenir à 5 ans et d'élaborer une stratégie pour qu'il se concrétise.

A travers la mise à jour du projet associatif et sa mise en œuvre nous rêvons de porter les valeurs humaines et éthiques de l'AAPEI EPANOU, tant à l'interne qu'à l'externe.

AMBITION N°1

Renforcer le rôle et l'importance de l'AAPEI EPANOU pour favoriser l'autodétermination des personnes accompagnées et apporter des réponses adaptées et individualisées tout au long de leur parcours de vie, quel que soit leur âge ou la nature de leurs besoins (domicile, vie quotidienne, travail, loisirs, vieillissement...).



AMBITION N°2

Revendiquer et respecter le rôle, le soutien et l'engagement de tous les acteurs (personnes accompagnées, administrateurs, bénévoles, parents et proches, salariés, partenaires...) permettant à chacun d'investir sa juste place et d'exercer ses droits. Redevenons attractifs et fidélisons nos richesses humaines.

AMBITION N°3

Affirmer la volonté inclusive dans la société comme un droit inaliénable et premier des personnes accompagnées.

AMBITION N°4

Ne laisser personne sans solution, en accompagnant toutes les situations relevant du champ d'action du secteur médico-social. Être en capacité de coordonner le besoin de soins.

3. Le Service Autonomie à Domicile : Cap'Handi Services

3.1 HISTORIQUE

Cap'Handi Services a été créé en 2014, de la volonté de deux professionnelles de l'accompagnement de personnes handicapées, militantes, persuadées du besoin d'accompagnement à domicile spécifique pour les enfants et adolescents handicapés.

L'association a rapidement évolué en fonction du cadre réglementaire, en sollicitant l'autorisation et l'habilitation au titre de l'aide sociale auprès du Conseil Départemental de la Haute-Savoie. Arrêté délivré le 18 mai 2016 sous le n° 16-02459, ainsi que l'agrément SAP n°SAP802914609.

Du mandat de gestion à la fusion avec l'AAPEI EPANOU

En 2017, pour faire face à son développement et son besoin d'organisation, l'association Cap'Handi Services se tourne vers l'AAPEI EPANOU, dans le cadre d'un mandat de gestion, afin de remettre en conformité l'association qui accompagnait alors plus de 60 familles, et notamment des situations du bassin annécien sans autre solution d'accompagnement.

En quelques mois, beaucoup d'évolutions ont été engagées pour obtenir la conformité, en juin 2018, garantissant ainsi la continuité des accompagnements.

Le mandat de gestion arrivant à son terme, les associations Cap'Handi Services et AAPEI EPANOU ont fait le choix d'une fusion-absorption, votée en Assemblée Générale Extraordinaire le 5 novembre 2018, afin de continuer à stabiliser et pérenniser le SAD Cap Handi Services.

Le transfert d'autorisation s'est donc opéré sous forme d'une fusion absorption à compter du 1^{er} janvier 2019.

Cap'Handi services est un Service Autonomie à Domicile spécifique, intervenant uniquement auprès d'enfants, d'adolescents et d'adultes en situation de handicap. Il tire sa spécificité des principes d'aide et d'accompagnement à domicile développés dans le champ de l'éducation spécialisée et propose, en fonction des besoins des bénéficiaires et de leurs familles, un accompagnement éducatif individualisé et personnalisé, au domicile ou à partir du domicile.

L'extension de son périmètre d'intervention

En 2018 déjà, dans le cadre du CPOM de Cap'Handi Services, s'est posée la question de l'extension du territoire d'intervention du service, notamment dans le secteur du Chablais.

Les besoins d'un service autonomie à domicile spécialiste du handicap étant très importants dans le Chablais, en accord avec le Conseil Départemental 74, Cap'Handi Services s'est implanté en 2019 sur ce territoire, avec l'appui de l'APEI de Thonon et du Chablais.

S'en est suivi la création de deux autres antennes, qui ont vu le jour sur le secteur du Genevois en 2020 et sur la Vallée de l'Arve en 2021. Ces nouvelles implantations se font faites avec l'appui de l'Association « ALLER PLUS HAUT » pour la vallée de l'Arve et de l'APEI « Nous Aussi » pour le Genevois, favorisant ainsi le travail de partenariat avec les professionnels qui accompagnent les bénéficiaires sur les différents secteurs.

A ce jour, Cap'Handi Services intervient sur l'ensemble du département de la Haute-Savoie.

Structuration progressive du SAD

Au-delà de l'extension du périmètre d'intervention, le développement de Cap'Handi Services s'est accompagné d'une structuration nécessaire en interne. Grâce au soutien financier du Conseil Départemental 74, tout le fonctionnement a été repensé pour une meilleure efficacité, permettant d'absorber une charge de travail supplémentaire et couvrir tout le département.

L'année 2021 s'est inscrite dans la continuité du développement à l'échelle du département, de la pérennisation des partenariats et réseaux mais aussi, une année qui marque une vraie volonté d'insuffler une nouvelle dynamique auprès des professionnels de terrain, à travers des projets porteurs de sens pour les bénéficiaires et leurs familles.

Développement de projets innovants

En effet, en complément de l'activité de service à domicile spécialisé, Cap'Handi Services a commencé à mener en parallèle, en collaboration avec les services supports du siège de l'AAPEI Epanou, des projets :

1. A dimension inclusive, avec la création du **projet Cap'Loisirs** (Pôle ressource handicap : Inclusion et Loisirs). Projet qui permet d'offrir aux parents la possibilité pour leurs enfants d'accéder aux centres de loisirs,

2. D'offre de répit aux parents, en participant au **projet « aide au répit pour les familles »** porté par la CAF de Haute-Savoie, en collaboration avec d'autres services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) du bassin annécien,
3. Permettant une réponse adaptée à un plus grand nombre de familles, en se voulant fonction support auprès des autres SAD du département avec le **projet Cap d'échanger**. Création d'une plateforme vidéo sensibilisant les personnels d'intervention d'autres SAD au handicap et la mise à disposition d'une personne ressource auprès des intervenants sur le terrain.

La connaissance et la reconnaissance de ce **service atypique et hybride**, dans ses missions, son fonctionnement et sa légitimité, se sont construites progressivement. Au fil des années, une présentation du dispositif a été réalisée à l'échelle du département, auprès des équipes territoriales du handicap, des professionnels des ESSMS, mais aussi des bénéficiaires et de leurs familles.

Cap'Handi Services a également trouvé sa place dans le schéma médico-social haut savoyard grâce au soutien du Conseil Départemental de Haute Savoie, qui a su accompagner la reprise, le développement et la pérennisation de ce service.

3.2 CARTE D'IDENTITE

Dénomination	Cap'Handi Services (Complexe services)
Coordonnées	21 avenue des Hirondelles, 74000 Annecy Tél : 09.53.89.18.64 Site : www.epanou.org
Gestionnaire	AAPEI Epanou
Code FINESS	74 001678 7
N° SIRET	775 654 536 99 249
Statut juridique	Association Loi 1901
Date ouverture	2014, fusion avec l'AAPEI Epanou depuis janvier 2019
Public accompagné	Tout âge et tout type de handicap
Secteur d'intervention	Départemental
Autorisation	18 mai 2016
Missions	Le SAD a pour mission d'accompagner des jeunes et des adultes en situation de handicap dans les actes de la vie quotidienne à travers la mise en place d'un projet personnalisé, en veillant à leur dignité et au respect de leurs souhaits et besoins. Cap'Handi Services propose un accompagnement centré sur le développement de l'autonomie, l'amélioration des compétences (communication, interactions sociales) et des moments de nursing, de loisirs et d'éveil.

Qu'est-ce qu'un SAD ?

Pris en application de **l'article 44 de la loi n° 2021-1754 du 23 décembre 2021** de financement de la sécurité sociale pour 2022, le décret du 13 juillet 2023 relatif aux SERVICES AUTONOMIE A DOMICILE définit les publics, les missions, les objectifs et les principes d'organisation et de fonctionnement des SAD.

A travers son **annexe portant cahier des charges**, il précise aussi les missions et les conditions techniques minimales d'organisation des SAD.

L'article D. 312-1 - I donne une **définition des publics** des services autonomie à domicile :

1° De personnes âgées de 60 ans et plus en perte d'autonomie ou malades ;

2° De personnes présentant un handicap ;

3° De personnes de moins de 60 ans atteintes des pathologies chroniques mentionnées au 7° du I de l'article L. 312-1 ou les personnes présentant une affection mentionnée aux 3° et 4° de l'article L. 322-3 du code de la sécurité sociale.

Le principe de **la liberté de choix du service** autonomie à domicile pour les personnes est rappelé.

Le II de cet article pose un certain nombre de définitions :

- les **objectifs** des SAD : répondre au choix des personnes de vivre là où elles le souhaitent, préserver et soutenir leur autonomie,
- le **domicile** (jusqu'ici non défini dans le CASF) : résidence principale, secondaire mais aussi temporaire (lieux de villégiature /hébergement chez un proche). Les structures médicalisées sont exclues. Il est précisé que les services interviennent « au domicile ou lors des déplacements des personnes depuis leur domicile ».
- Les **missions** des SAD : les évolutions sont l'inscription de la prévention comme une mission socle des services et l'inscription du soutien aux aidants comme une mission facultative.

PRINCIPES GENERAUX DES INTERVENTIONS D'UN SAD

Un SAD concourt à l'objectif de **soutien à domicile** et à la **prévention de l'autonomie** de la personne accompagnée. Il lui permet d'y vivre dignement tout en lui garantissant, dans le cadre de ses missions, des **conditions de sécurité et de qualité** de la réponse apportée à ses besoins et à ses attentes.

o Spécificités de Cap'Handi Services

Hybride : Cap'Handi Services tire sa spécificité des principes d'aide et d'accompagnement développés dans le champ de l'éducation spécialisée. Cap'Handi Services intervient aussi bien dans le secteur de l'éducation spécialisée, que dans celui de l'aide et l'accompagnement à domicile.

Définition et missions : Cap'Handi Services est un SAD habilité au titre de l'aide sociale, service prestataire, qui rayonne sur tout le département et propose **un accompagnement éducatif**, en un pour un, centré sur :

- Le développement de l'autonomie.
- L'amélioration ou le maintien des compétences.
- Dans le cadre d'un **projet personnalisé**.

Le plus souvent financé par la Prestation de Compensation du Handicap.

3.3 MISSIONS

Les fondements

• **La finalité du service**

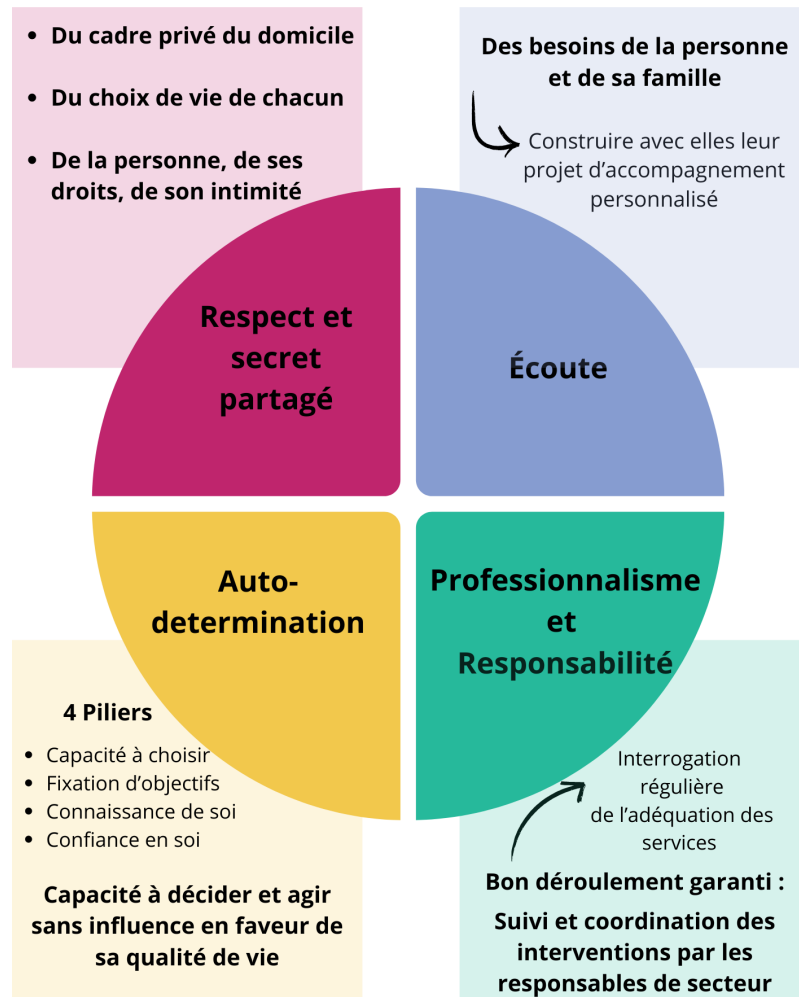
Cap'Handi Services contribue au bien-être et à l'inclusion de personnes en situation de handicap, en proposant aux bénéficiaires un accompagnement éducatif à domicile et à partir du domicile. L'accompagnement est adapté aux besoins et attentes des bénéficiaires et de leurs familles.

Il se veut relai auprès des partenaires du secteur médico-social et soutien aux autres SAD du département, notamment en accompagnant et évitant les ruptures de parcours des situations les plus complexes.

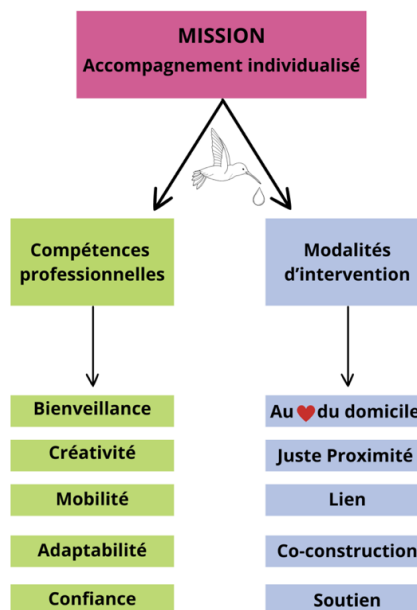
• **La vision**

Cap'Handi Services est référent dans l'accompagnement à domicile de personnes en situation de handicap et d'ici à 2028, constituera un modèle de réponses spécifiques aux besoins des familles mais aussi des différents SAD du département.

- **Les valeurs du SAD CAP HANDI SERVICES**



- **Les concepts retenus par les professionnels / équipe encadrante (cf. copil 2022)**



Les idées clés :

- ✳️ **Accompagnement global co-construit** avec la personne, la famille, les partenaires.
- ✳️ Capacités d'**adaptation**, de **créativité**, de **mobilité** des professionnels.
- ✳️ Intervention au domicile = enjeu de trouver la **juste proximité**.
- ✳️ Positionnement du service à l'**image du colibri** qui contribue à son niveau et apporte sa goutte au bien-être de la personne.
- ✳️ Importance de travailler en **réseau de proximité**.

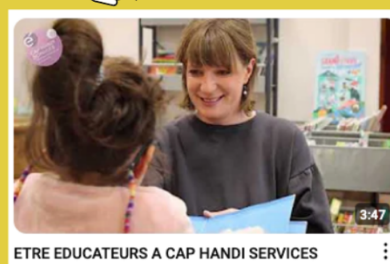


Pour aller plus loin, découvrez la présentation du service en vidéos :

✳️ Vidéo n°1



✳️ Vidéo n°2



→ Vidéo 1 : <https://www.youtube.com/watch?v=jrdaNCSRaa4>

→ Vidéo 2 : <https://www.youtube.com/watch?v=IOaRPycSohE>

4. Le public et son entourage

4.1 ACCOMPAGNER DES PERSONNES AYANT DES BESOINS SPECIFIQUES

Cap'Handi Services accompagne plus d'une **centaine de personnes**, enfants, adolescents et adultes porteurs de **tous types de handicap** (handicap mental, sensoriel, moteur, troubles de comportement, TSA, polyhandicap, handicap psychique), dans les actes de la vie quotidienne, de la vie sociale, à travers d'activités supports au projet éducatif de la personne.

Toutes les situations nécessitent un **accompagnement pluridisciplinaire** (en fonction des secteurs, 50 à 70% des personnes sont porteuses d'autisme avec troubles associés, troubles du comportement, troubles psychiques) et, une mobilisation de **compétences spécifiques** accrue dans les situations de grande dépendance (polyhandicap, maladie invalidante ou neurodégénérative).

Cap'Handi Services a, en effet, été créé pour **répondre à des besoins non couverts**, à destination d'un public spécifique qui n'avait soit, pas de solution de prise en charge, soit, pas de solution en complément des temps d'accueil par d'autres structures.

Au fil des années, l'enjeu est resté le même : contribuer à l'accompagnement de ces personnes dans **les actes essentiels de la vie quotidienne, de la vie sociale**. Cap'Handi Services s'est toujours voulu relai auprès des SAD et partenaires médico-sociaux, et notamment dans les situations les plus complexes, afin d'éviter les ruptures de parcours.

Cap'Handi Services est un service autonomie à domicile qui a la capacité de venir en soutien de ces situations et proposer une alternative, un **complément d'accompagnement en relai des ESSMS ou parfois, être le seul à intervenir lors de rupture de parcours d'accompagnement**.

Contrairement à un SAD classique qui intervient auprès de Personnes Âgées, **Cap'Handi Services intervient exclusivement auprès de personnes en situation de handicap**, et également dans le cadre **d'interventions complexes**, visant à répondre au dispositif « Zéro sans solution ».

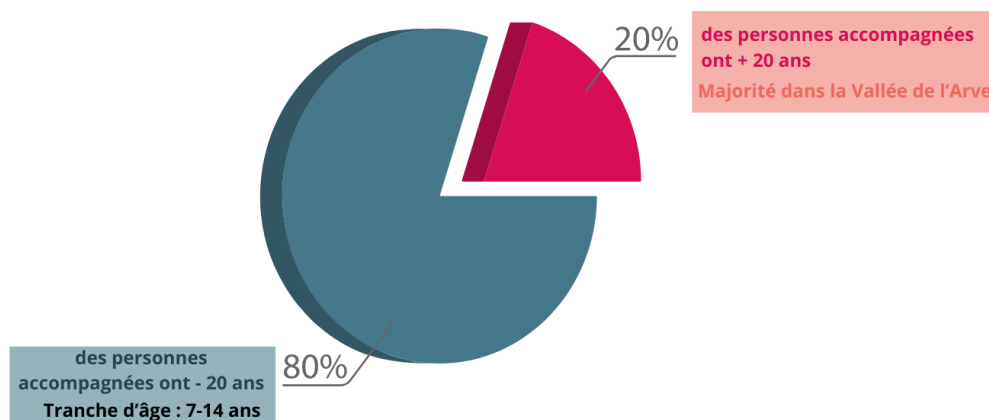
A cette fin, Cap'Handi Services **répond aux sollicitations du Dispositif d'Orientation Permanent (DOP)** de la MDPH 74 et participe aux Groupes Opérationnels de Synthèse (GOS).

Une des missions principales est de permettre un parcours de vie sans rupture, en apportant des réponses adaptées et individualisées, le plus souvent à domicile.

A ce titre, les **intervenants à domicile sont tous diplômés du secteur médico-social** à savoir éducateur spécialisé, moniteur éducateur et aide médico-psychologique.



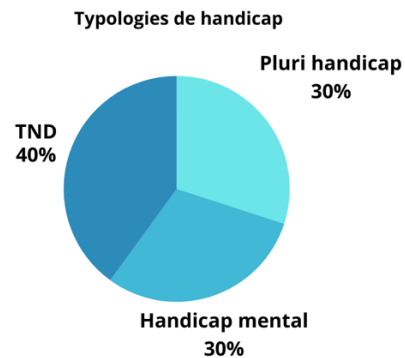
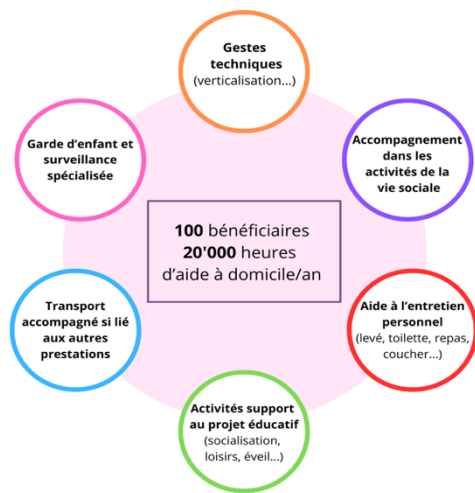
4.2 REPARTITION PAR TRANCHE D'AGE



4.3 DOMICILIATION DES BENEFICIAIRES

Intervention sur tout le département, 4 secteurs géographiques :





Cap'Handi Services intervient principalement sur les pôles à forte densité démographique, mais aussi sur des zones plus excentrées. Les temps de déplacements peuvent exceptionnellement dépasser les 30 minutes dès lors que la situation le nécessite.

Les **troubles du neurodéveloppement (TND)** représentent la majorité des situations accompagnées.

5. Les prestations pour les bénéficiaires

5.1 L'ACCOMPAGNEMENT

Les prestations proposées par Cap'Handi Services correspondent à celles autorisées par le conseil départemental de Haute-Savoie (arrêté n°16-02459) ainsi que par l'agrément SAP n° SAP802917609. Elles sont mobilisées, dans le cadre d'un projet personnalisé établi après une évaluation des besoins et des attentes du bénéficiaire et de sa famille.

Lorsque l'intervention s'effectue dans le cadre de la PCH, le projet d'accompagnement s'inscrit dans le cadre du plan de compensation établi par la CDAPH.

Cap'Handi Services intervient toute l'année, du lundi au samedi, notamment pour les situations complexes, de 6h00 à 22h00.

La durée minimum d'une intervention est d'1h00 par jour. 40% des temps d'accompagnement se situent en moyenne entre 4 et 10h00 par semaine, pouvant aller jusqu'à 35h00 par semaine quand la situation le nécessite (situation en rupture de parcours, situation complexe).

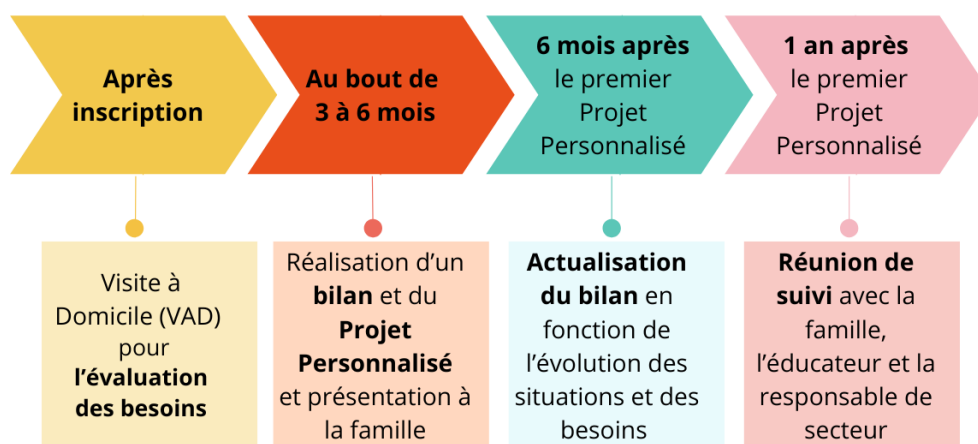
Chaque personne accompagnée et sa famille bénéficient d'un accompagnement éducatif régulier et d'un suivi des interventions, dans le cadre d'un projet personnalisé, tout au long de l'année. Les interventions et plus largement l'accompagnement proposé permettent un soutien à domicile pour les proches (en activité, en reprise d'activité, ayant besoin de répit) mais aussi un accompagnement individuel, adapté aux besoins de la personne.

PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT



*VAD : visite à domicile

SUIVI DE L'ACCOMPAGNEMENT : MISE EN PLACE DU PROJET PERSONNALISE



DEVELOPPEMENT DES ACCOMPAGNEMENTS DES SITUATIONS COMPLEXES

Au vu des profils et des situations des personnes accompagnées, les professionnels de Cap'Handi Services ont besoin de temps supplémentaires pour proposer un service de qualité et des accompagnements sécurisés. C'est la raison pour laquelle Cap'Handi Services ne recrute que des personnes diplômées du secteur médico-social justifiant d'une solide expérience.

Le service intervient auprès de situations complexes dont certaines relèvent du dispositif d'orientation permanent (DOP), porté par la MDPH.

Ce sont des interventions quasi quotidiennes pour lesquelles la communication, la coordination et la cohérence sont indispensables. Ces temps de concertation sont financés par le Conseil Départemental de la Haute-Savoie et recouvrent des temps d'échanges avec les partenaires, des bilans et la mise en place des projets d'accompagnement globaux (PAG).

PLACE DES FAMILLES ET DE LEURS PROCHES

La réécriture du projet de Cap'Handi Services s'inscrit dans un contexte plus global à savoir **dans le cadre de la réforme de l'évaluation qualité** dont la question de l'autodétermination, en lien avec la question des droits des bénéficiaires et de l'éthique, constitue un des 4 axes prioritaires du projet.

Ainsi, un travail pour s'assurer que le bénéficiaire est bien au cœur de son accompagnement a été initié avec les équipes de terrain sur le sens du projet personnalisé, les outils d'évaluation, l'implication et l'adhésion des familles. (Supervision avec équipe Annecy).

Tous les professionnels ont suivi une formation à l'autodétermination. L'enjeu a été de les faire réfléchir sur la traduction concrète de ce concept dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap afin que les différentes parties prenantes (professionnel, aidant familial, bénéficiaires) trouvent leur juste place.

Cela a permis également aux professionnels de s'inscrire dans une dynamique de co-construction avec la personne et sa famille.

1 à 2 tuteurs par secteur ont été formés pour permettre le déploiement du projet personnalisé (PP) favorisant l'autodétermination. Cela s'est concrétisé par une version en Facile À Lire et à Comprendre (FALC) du PP, le rendant accessible au plus grand nombre.

TRAVAIL EN COMPLEMENTARITE AVEC PRESTATIONS EXTERNES

En accord avec les parents ou aidants, les professionnels de Cap'Handi Services travaillent en collaboration avec les autres professionnels engagés dans l'accompagnement du bénéficiaire. Le service intervient en complémentarité à d'autres prises en charges extérieures telles que **les IME** (environ 37%), **l'école** (environ 35%), **les structures expérimentales** (environ 25%) ou les **SESSAD** (environ 15%).

95% des personnes accompagnées bénéficient au moins d'une prise en charge extérieure en complément du SAD.

5.2 PROJETS ANNEXES

Cap'Loisirs (Pôle ressource handicap : Inclusion et Loisirs)

Ce projet permet d'offrir aux parents la possibilité pour leurs enfants d'accéder aux centres de loisirs. Il a pour objectif de :

- ✓ Développer **l'inclusion sociale** d'enfants en situation de handicap,
- ✓ De **sensibiliser les professionnels** des structures d'accueil,
- ✓ De proposer une guidance et un **transfert de compétences**,
- ✓ De créer, diffuser et permettre **l'appropriation des outils éducatifs**,
- ✓ De proposer indirectement des **solutions de répit** aux familles et aidants.

Cap'D'Échanger

Dans le cadre de la dotation qualité financée par le Conseil Départemental via la CNSA, Cap'Handi Services propose un soutien aux professionnels de terrain d'autres SAD du département, à travers :

1. La montée en compétence via une **plateforme de vidéos**,
2. Le **tutorat** : mise à disposition d'une personne ressource.

Les aides à domicile des autres SAD peuvent rencontrer des difficultés dans l'accompagnement d'une personne en situation de handicap, qui nécessite la présence de professionnels de l'éducation spécialisée sur le terrain.

Cap'D'Echanger est un dispositif qui, en complément des supports vidéos, propose de mettre à disposition d'autres SAD une personne ressource.

Sur sollicitation des SAD, cette personne ressource pourrait intervenir en présentiel, en soutien des aides à domicile, dans les accompagnements de personnes en situation de handicap, qui nécessiteraient un soutien, un tutorat ou des connaissances spécifiques (transfert de compétences, structuration, outils de communication).

Répit des parents d'enfants en situation de handicap

La CAF de Haute -Savoie a souhaité mettre en œuvre une offre de **service de répit parental et familial**, à destination des parents d'enfants en situation de handicap.

Cap'Handi Services participe à ce projet en collaboration avec d'autres SAD du bassin annécien. Ce projet s'étend au niveau départemental et propose un nombre d'heures de répit aux parents de **200h00 / an et par enfant**.

CAP HANDI SERVICES
Association
Agréement

Cap' D' Echanger

Entraide Partage
 • Ressources
 Tutorat Support
 Outils Connaissances multiples
 Echanges Reflexion
 Soutien
 Compétences
 Ecoute Recul
 Regard extérieur
 Handicaps
 Écoute Reflexion
 SAVOIRS EVOLUTION
 Rencontres
 Besoins Apaisé
 Difficultés
 Adaptabilité Défi
 Sensibilisation
 Heureux Suivi
 Individualité
 Etre epaulé

21, Avenue des Hironnelles - Bât. La Citadelle - 74000 ANNECY Agrément SAP 775 654 536
 Tél : 09 53 89 18 64 - Mail : contact.caphandiservices@aapei-epanou.org
 Site Internet : www.epanou.org
 Siret : 775 654 536 00049 - APE : 8810 A

Répit des parents d'enfants en situation de handicap

Permettre aux parents d'enfants en situation de handicap de bénéficier d'un temps de répit

Bénéficiaires
 Parents d'enfant(s) en situation de handicap, âgé(s) de 0 à 20 ans révolus, à charge au sens des prestations, bénéficiant de l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh) ou l'Allocation journalière de présence parentale (Ajpp) versées par la Caf de la Haute-Savoie.

Montant
 C'est gratuit. La Caf finance jusqu'à 200 heures d'intervention par an et par famille et jusqu'à 300 heures par an et par famille en cas de présence dans le foyer de plusieurs enfants en situation de handicap.

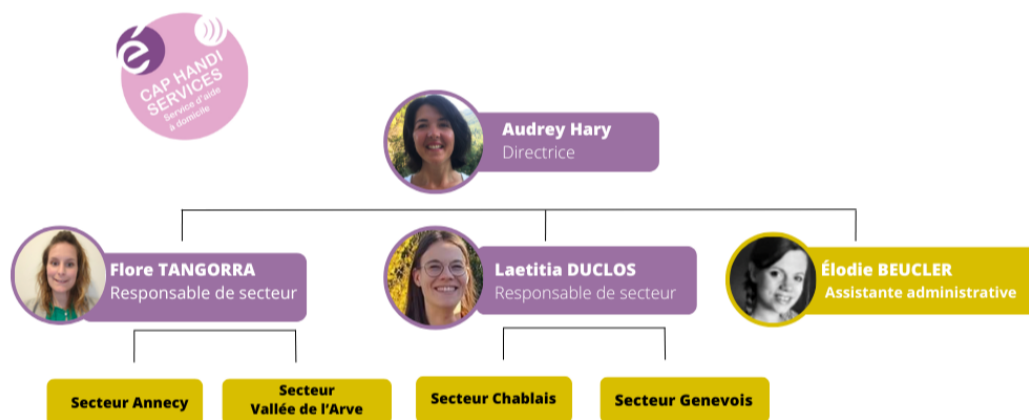
Démarches
 Contacter une association conventionnée et planifier un entretien pour évaluer le besoin et préparer ensemble les interventions.

Autres conditions
 Un(e) professionnel(le) de l'association conventionnée veille sur l'enfant pendant au moins 3 heures consécutives, en l'absence des parents du domicile :
 • qui se rendent à un rendez-vous (convocation, démarches administratives ou personnelles, etc.), pratiquent une activité, un loisir...
 • ponctuellement : en journée, en soirée, le week-end.

Contacts
Association de l'aide familiale populaire (Aafp)
 ☎ accueil.meythet@aafp74.org
Aide à domicile en milieu rural (Admr)
 ☎ 04 50 24 14 14
 ☎ accueil@fede74.admr.org
Bulle d'Air
 ☎ 04 79 62 87 38
 ☎ contact@replitbulledair.fr
Aapei Epanou - Cap'handi services
 ☎ 09 53 89 18 64
 ☎ contact.caphandiservices@aapei-epanou.org

5.3 L'ORGANISATION DU SAD CAP HANDI SERVICES

- **Les professionnels**



Équipe de direction	
Poste	Fonctions
Directrice	<ul style="list-style-type: none"> • Management du service et des équipes • Gestion financière, technique et RH du service • Garant de la sécurité des salariés
Responsable de secteur	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontre et suivi des familles • Mise en place et planification des prises en charge • Recrutement et coordination de l'équipe d'intervenants • Suivi des partenaires
Assistante administrative	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil physique et téléphonique • Gestion administrative (télégestion, km, frais) • Facturation • Traitement de l'information
Intervenants	
Poste	Fonctions
Intervenants à domicile (ES, ME, AMP)	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement individualisé et aide dans les actes de la vie quotidienne et de la vie sociale, dans le respect des habitudes de vie et de l'autonomie • Mise en place d'activité support au projet éducatif • Garde d'enfants et surveillance spécialisée • Communication avec bénéficiaires et son entourage - lien équipe
Intervenant référent	<ul style="list-style-type: none"> • Rédaction et mise en œuvre du projet personnalisé du bénéficiaire • Référence éducative sur les projets • Évaluation et proposition de réajustement des projets

Cap'Handi Services bénéficie également du soutien des services du siège pour la gestion des Ressources Humaines, les aspects financiers et comptables, et la qualité, gestion des risques et amélioration continue.

- **Les valeurs du management**

Suite aux enquêtes de satisfaction annuelles auprès des familles, puis à l'organisation de deux COPIL auprès des intervenants **dans le cadre de la réécriture de ce projet de service**, l'équipe encadrante

n'a cessé de mettre en œuvre auprès des professionnels d'intervention, une **organisation de travail s'inspirant des équipes à responsabilités partagées**, à savoir :

- **une approche centrée sur le bénéficiaire** (autodétermination),
- **une organisation concertée**, de nature à améliorer les conditions de travail des salariés, diminuer certains aspects de pénibilité et d'en augmenter l'attrait,
- **un support** en soutien des intervenants de terrain.

Des actions innovantes ont été menées sur :

- L'organisation de travail (recrutement, planification, rythme, contenu des réunions...).
- L'aménagement des moyens internes (optimisation des ressources, rationalisation des déplacements, sectorisation).
- Le perfectionnement des outils de gestion, l'amélioration de l'environnement de travail (former et accompagner les professionnels).
- L'attrait du métier : réalisation de deux MOOC (vidéos) dont un à destination des familles et partenaires sur la promotion du service, l'autre à destination des futurs candidats (levier de recrutement).

Ces actions ont permis de poursuivre une démarche de Bien Vivre au Travail, en apportant reconnaissance et sens du travail.

- **Le fonctionnement**

Territoire d'intervention : Cap'Handi Services couvre tout le département de la Haute-Savoie, via 4 équipes d'intervention sectorisées :

Sectorisation : Les 4 équipes d'intervention sont pilotées par deux responsables de secteur encadrant respectivement les secteurs du bassin annécien et de la vallée de l'Arve pour l'une, les secteurs du Chablais et du Genevois, pour l'autre. Cette répartition sectorielle permet aux familles d'avoir un **référént** identifié comme interlocuteur privilégié.

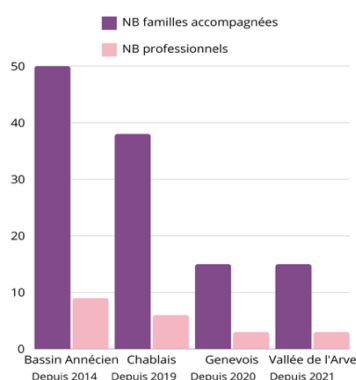
Cap'Handi Services intervient principalement sur les pôles à forte densité de population :

- Annecy / Cran Gevrier / Seynod pour le Bassin annécien,
- Thonon / Evian / Publier pour le secteur du Chablais,
- Annemasse / Vétraz Monthoux / Étrembières pour le Genevois,
- Sallanches / Cluses pour la Vallée de l'Arve.

La maîtrise des déplacements est un enjeu important. En effet, limiter les trajets permet de maîtriser les coûts d'intervention, d'améliorer la qualité des conditions de travail des salariés, et de ne pas aggraver l'empreinte carbone transport.

Nous veillons à recruter des intervenants sur l'ensemble des secteurs et à planifier leurs interventions dans un rayon proche géographiquement de leur domicile.

Répartition des équipes dans nos territoires d'intervention



Participants : RS et intervenants (groupe de 8)
Objectifs : préparer collectivement temps PEC bénéficiaires.
Fréquence : 1 fois/mois

Participants : Intervenants (réfèrent situation) et RS, parents et bénéficiaires
Objectif : Bilan accompagnement (suivi PP)
Fréquence : 1 fois/ 2ans

Participants : Intervenants et RS
Objectifs : réévaluer et questionner le PP (objectifs et moyens) avant présentation famille
Fréquence : 1 fois/an



Participants : Intervenants et psychologue
Objectifs : échanger sur pratique pro
Fréquence : 1 fois/mois d'octobre à juin

































Participants : Intervenants et RS
Objectifs : échanger sur la situation, Bilan de situation rédigé par réfèrent
Fréquence : 3 mois après le début de l'accompagnement (l'entrée nouvelle famille, puis 1 fois par an














6. Ambitions pour 2024-2028

PLAN D' ACTIONS POUR LES 5 ANS A VENIR








Les fiches actions sont annexées à ce projet.

Elles ont été co-construites avec les intervenants à domicile, salariés de Cap Handi Services, via des groupes de travail spécifiques organisés au cours des réunions générales de l'année 2023.

Thèmes	Fiches actions		Finalité	Correspondance ISO						
	N°	Intitulé		Objectifs						
Faire évoluer le service pour s'adapter aux besoins spécifiques des bénéficiaires	1.1	Enrichir et adapter les compétences des salariés aux besoins spécifiques des bénéficiaires	Faire monter en compétences les professionnels via des offres de formations personnalisées pour mieux répondre aux besoins du public (plateforme e-learning et AP)							
	1.2	Soutenir les salariés face à des situations de plus en plus complexes	Offrir aux salariés un espace d'écoute et un soutien psychologique avec des professionnels qualifiés (plateforme d'écoute psy)							
	1.3	Participer à la réponse accompagnée pour tous sur le territoire	Prévenir les situations de rupture et proposer un accompagnement au domicile adapté aux situations complexes (temps supplémentaires / GOS)							
Positionner Cap'Handi Services sur le territoire	2.1	Soutenir les SAD dans l'accompagnement des PH (plateforme vidéo / personne ressource)	Former et « outiller les autres » SAD aux différents types de handicap rencontrés							
	2.2	Promouvoir le métier	Au sein des collègues / cursus de formation / école							
	2.3	Développer le partenariat	Communication / service, rencontres etc...							
Le bénéficiaire au cœur de son accompagnement	3.1	Adapter les pratiques afin de favoriser l'autodétermination	Rendre les bénéficiaires acteurs de leur projet de vie au quotidien. Mettre en place des outils pour faciliter l'expression et recueil des besoins des bénéficiaires, Adapter la posture professionnelle, Assurer l'auto-détermination des PH							

	3.2	Rendre plus efficace l'utilisation du projet	Réfléchir aux pratiques, à la place de chacun dans l'accompagnement de PH, sur la volonté de rendre accessible et de faire sens auprès des personnes accompagnées afin qu'elles puissent être actrice de leur vie. Formation sensibilisation / process /outils PP							
	3.3	Rendre plus accessibles les outils de l'accompagnement	FALC / accessibilité par la co construction d'outils adaptés aux bénéficiaires, garantir l'accès aux informations, assurer compréhension et consentement des PH et améliorer l'inclusion.							
Créer les conditions les plus favorables pour un travail en équipe, dans un contexte de service à domicile	4.1	Sécuriser le travail en équipe pour permettre une meilleure réponse d'accompagnement et une continuité de service	Permettre une continuité de service en favorisant le tutorat et le remplacement.							
	4.2	Améliorer les outils de travail dans l'objectif d'améliorer les accompagnements. (Télégestion et véhicules de service)	Simplifier le suivi des interventions pour les professionnels et leur famille, accroître le périmètre d'intervention, améliorer l'impact sur l'environnement avec la mise en place de la télégestion (plus d'impression papier) et l'usage de véhicules hybrides plus écologiques.							

Thèmes ISO 26000 (rappels)

1		Gouvernance
2		Droit des personnes handicapées
3		Relations et conditions de travail
4		Éthique
5		Environnement
6		Qualité de l'accompagnement des bénéficiaires
7		Partenariats, communauté et développement local

Annexes : Fiches actions

Axe 1 « Faire évoluer le service pour l'adapter aux besoins spécifiques de nos bénéficiaires		
Action 1.1 : Enrichir et adapter les compétences des salariés aux besoins spécifiques des bénéficiaires	Finalités : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Montée en compétence des intervenants ▪ Répondre de manière adaptée aux besoins des bénéficiaires ▪ Offrir aux salariés un espace de réflexion et d'écoute 	
Constats éléments de diagnostic	Résultats attendus	
<p>Le service intervient uniquement auprès des personnes en situation de handicap dont le profil de prise en charge présente des spécificités à savoir, des accompagnements qui nécessitent de la mobilisation de compétences particulières.</p> <p>Toutes les situations nécessitent un accompagnement pluridisciplinaire (personnes porteuses d'autisme avec troubles associés, troubles du comportement, troubles psychiques) et une mobilisation de compétences spécifiques accrue dans les situations de grande dépendance (polyhandicap, maladie invalidante ou neurodégénérative).</p> <p>Au vu du profil des bénéficiaires, les accompagnements par Cap'Handi Services induisent donc du savoir-faire, des compétences techniques, des aptitudes relationnelles indissociable d'une formation continue des professionnels.</p>	<p>Au vu des spécificités du public accompagné, le service ne cesse de mettre en œuvre des organisations de travail innovantes en apportant des temps ressources à ces salariés.</p> <p>A ce titre, proposer une offre de formation en e-learning permet de répondre à une montée en compétences des intervenants, de répondre aux besoins spécifiques des bénéficiaires sans impacter leurs accompagnements. En effet ce mode de formation individualisé à distance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ne mobilise pas un groupe de 12 professionnels en même temps, permettant ainsi d'assurer une continuité de service pour tous, • Individualisé, il répond donc aux besoins des intervenants et des personnes accompagnées. • Favorise l'accessibilité à la formation à l'ensemble des professionnels intervenants dans les zones excentrées et limite les déplacements, • Peut se faire sur des temps « libres » lors des annulations de prises en charge, ou entre deux prises en charge. En effet, le e-learning peut se dérouler sur des temps courts, peut être arrêté puis repris à tout moment, ce qui permet une grande souplesse dont ont besoin nos services. <p>En sus, la mise en place de séances d'analyse de la pratique permettent dans un autre cadre, de questionner les pratiques, de mobiliser les compétences et d'augmenter la connaissance et la technicité des intervenants.</p>	
Acteurs concernés		
<ul style="list-style-type: none"> - Intervenants extérieurs (Organisme de formation / psychologue) - Intervenants - Indirectement toutes les personnes en situation de handicap accompagnées au sein du service - Directement les salariés du service - Pilote : Directeur 		
Moyen	Date	Etapes/ Mise en œuvre
<p><u>Plateforme en e-learning :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Financement du poste de secrétaire à hauteur de 0,10 ETP soit 2.900€/an <p><u>Analyse de la pratique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prise en charge du coût pédagogique de l'analyse de pratique : 24 séances 4.320€ ▪ Prise en charge du coût salarial des éducateurs : 8 	<p>Année N</p> <p>2024</p>	<p><u>Plateforme en e-learning :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réfléchir et élaborer son fonctionnement ▪ Intégrer ce mode de formation au plan de formation du service ▪ Identifier les besoins de formation des salariés ▪ Recenser les liens et supports de formation et en assurer la veille tout au long de l'année ▪ Présenter aux équipes le nouveau dispositif et développer la communication ▪ Créer les accès à la plateforme, hébergée sur le site de l'AAPEI EPANOU

<p>séances pour 20 salariés = 7.114€</p> <ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition à titre gratuit de salle sur tout le département où se dérouleront les analyses de la pratique, avec l'appui des ESMS (APEI du Chablais, Nous Aussi, Allez plus haut) 		<ul style="list-style-type: none"> Assurer le suivi du plan de formation individuel de chaque salarié Développement de conventions de partenariat avec des organismes de formation professionnelle (OFP) <p><u>Analyse de la pratique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Recherche d'intervenants (psychologue) pour animer ces groupes d'analyse de la pratique pour les 4 équipes du service Échanges avec les intervenants sur le cadre d'intervention du SAD et sur les attentes et besoins des professionnels Identification des temps et lieux où se dérouleront les analyses de la pratique (sectorisation, temps impactant le moins les accompagnements etc...) Signature de conventions de partenariat avec les différents ESMS du reste du département qui accueillent nos salariés sur ce temps.
	<p>De N+2 à N+4</p>	<p>Administration, veille, et mise à jour des liens de formation, suivi de ces deux dispositifs</p>
<p>Indicateurs et critère d'évaluation</p>		
<p><u>Indicateurs de suivi :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre de connexions et d'heures de formation en e-learning réalisés par les salariés. Nombre de séances d'analyse de pratique effectuées sur les 4 secteurs Nombre de convention de partenariat <p>Questionnaire de satisfaction auprès des salariés pour évaluer le service proposé</p> <p><u>Indicateurs de résultat :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Analyse du questionnaire de satisfaction en interne. 		

Axe 1 « Faire évoluer le service pour d'adapter aux besoins spécifiques de nos bénéficiaires

Action 1.2 : Soutenir les salariés face à des situations de plus en plus complexes		Finalités : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lutter contre l'isolement ▪ Permettre aux salariés d'avoir un espace d'écoute et un soutien psychologique avec des professionnels qualifiés ▪ Améliorer la QVT ▪ Anticiper les situations de mal-être au travail ▪ Fidéliser les équipes
Constats éléments de diagnostic		Résultats attendus
<p>Le financement d'une cellule d'écoute est un enjeu important compte tenu des situations de plus en plus complexes accompagnées par les éducateurs de Cap'Handi Services.</p> <p>L'association AAPEI EPANOU établit les constats suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un besoin pour les équipes de terrain d'améliorer leur qualité de vie au travail ▪ Un souhait des intervenants à domicile d'avoir une écoute anonyme et adaptée par un professionnel qualifié extérieur au service 		<p>Les salariés accompagnent des profils présentant des spécificités tels que les troubles psychiques ou de comportement, mais aussi dans le cadre de maladies neurodégénératives. Ils interviennent au domicile dans l'intimité des familles et peuvent parfois être présents lors d'une annonce de diagnostic, être témoins d'une situation d'isolement totale ou d'une non prise en charge de soins adaptés par manque place. Ils sont confrontés à la souffrance des familles au quotidien et il arrive qu'ils aient besoin d'un espace d'écoute anonyme pour lutter contre l'isolement.</p>
Acteurs concernés		<p>Lors du dernier COPIL 2022, certains salariés ont, en effet, émis le souhait de pouvoir accéder à une cellule psychologique en dehors du service. Une ligne d'écoute anonyme peut être mise à leur disposition, gratuitement, 24h s/ 24 en cas de difficultés professionnelles et personnelles. Ils peuvent appeler à plusieurs reprises et demander à ce que ce soit toujours le même psychologue clinicien ou du travail qui les suivent</p>
<ul style="list-style-type: none"> - PluriESMS, - Pluri disciplinaire - Indirectement toutes les personnes en situation de handicap accompagnées au sein du service - Directement les salariés du service - Pilote : Directeur 		
Moyen	Date	Étapes/ Mise en œuvre
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Temps de réunion pour présentation aux équipes ▪ Mise à jour des documents existants fournis aux salariés ▪ Transmission des coordonnées de la plateforme aux salariés 	Année N	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les besoins des salariés ▪ Contacter une antenne de consultation à distance ▪ S'informer sur les modalités de mise en place et le coût ▪ Valider la mise en place du service d'écoute ▪ Présenter aux équipes le nouveau dispositif avec le PowerPoint fourni par Pro Consult ▪ Inscrire les coordonnées du dispositif sur les cartes d'urgence et sur le SharePoint ▪ Donner les coordonnées aux salariés
	De N+2 à N+5	
Indicateurs et critère d'évaluation		
<p>Indicateurs de suivi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'appel effectués auprès de Pro Consult ▪ Nombre de salariés ayant eu recours à la plateforme ▪ Questionnaire de satisfaction auprès des salariés pour évaluer le service proposé <p>Indicateurs de résultat :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cartes d'urgences ▪ Analyse du questionnaire interne ▪ Analyse des appels identifiés par Pro Consult (appel unique ou suivi sur le long terme) 		

Axe 1 « Faire évoluer le service pour d'adapter aux besoins spécifiques de nos bénéficiaires »

Axe 1 « Faire évoluer le service pour d'adapter aux besoins spécifiques de nos bénéficiaires »		
Action 1.3 : Participer à la réponse accompagnée pour tous sur le territoire	<p><u>Finalités :</u> Au vu des profils et des situations des personnes accompagnées, les professionnels de Cap'Handi Services ont besoin de temps supplémentaires pour permettre de proposer un service rendu de qualité mais aussi et surtout pour sécuriser les prises en charge des situations les plus complexes.</p>	
Constats éléments de diagnostic	Résultats attendus	
<p>Cap'Handi Services a été créé initialement pour répondre à des besoins non couverts, à destination d'un public spécifique (enfants et adolescents en situation de handicap) qui n'avait pas de solution de prise en charge sorti des temps institutionnels ou qui n'avait pas de prise en charge du tout : « les zéros sans solution ».</p> <p>Fin 2014, toutes ces situations sont en effet arrivées à Cap'Handi Services.</p> <p>Au cours de l'élaboration du premier projet de service en 2018 et de la fusion avec l'AAPEI EPANOU en 2019, l'enjeu est toujours resté le même à savoir, qu'au-delà de contribuer à l'accompagnement de ces personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne, vie sociale, Cap'Handi Services s'est toujours voulu relai auprès des partenaires pour les situations les plus complexes, afin notamment d'éviter les ruptures de parcours.</p>	<p>Cap'Handi Services est le seul service sur le département à pouvoir venir en soutien des situations complexes et proposer une alternative à domicile, un complément d'accompagnement en relai aux ESMS ou parfois, être le seul à intervenir lors de rupture de parcours institutionnel.</p> <p>Sa présence dans les instances du dispositif d'orientation permanent permet de proposer aux familles et bénéficiaires des solutions à domicile lors des groupes opérationnels de synthèse (GOS). Le service s'inscrit pleinement dans la démarche « une réponse accompagnée pour tous »</p> <p>Toutefois, des temps supplémentaires sont nécessaires pour les intervenants qui accompagnent ces situations, notamment auprès des autres professionnels et partenaires mais aussi, conjointement avec la direction du service, afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir une meilleure compréhension de la situation complexe ▪ Coconstruire une réponse adaptée et concertée avec les autres partenaires ▪ Améliorer la technicité des professionnels et intervenir en cohérence avec les autres professionnels ▪ Ecrire des bilans et des synthèses avec la direction du service, à destination du DOP ▪ Participer au GOS ▪ Être destinataire des orientations et décisions du Plan d'Accompagnement Global (PAG) pour faciliter leur mise en œuvre. 	
Acteurs concernés		
<ul style="list-style-type: none"> - PluriESMS, - Pluri disciplinaire - Équipe encadrante - Intervenants à domicile - Indirectement toutes les personnes en situation de handicap accompagnées au sein du service - Directement les salariés du service - Pilote : AAPEI EPANOU et Cap'Handi Services 		
Moyen	Date	Étapes/ Mise en œuvre
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Temps pour contacter les partenaires, se tenir informer de l'évolution des situations ▪ Temps de rédaction des bilans ▪ Temps de concertations ▪ Temps pour recherche /création d'outils spécifiques ▪ Temps de participation aux GOS ▪ Temps nécessaires à la mise en œuvre du PAG 	<p>Année N</p> <p>2024</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Répondre aux situations complexes relevant du GOS ▪ Présentation du dispositif RAPT ▪ Informer les salariés qu'ils disposent de temps supplémentaires pour assurer et sécuriser ces accompagnements ▪ Mise en œuvre de ces temps supplémentaires Bilan et suivi des participations au GOS
	<p>De N+2 à N+4</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilan et suivi des participations aux GOS

Indicateurs et critère d'évaluation		
<u>Indicateurs de suivi :</u> <ul style="list-style-type: none">▪ Nombre de bilans et d'heures de concertations partenariale▪ Nombre de participation aux GOS		
<u>Indicateurs de résultat qualitatifs :</u> <ul style="list-style-type: none">▪ Maintien des prises en charge spécifiques à domicile▪ Diminutions des troubles du comportement▪ Fidélisation des équipes▪ Aide à la réalisation des préconisations du PAG (obligation de moyens)		

Axe 2 « Positionner Cap'Handi Services sur le territoire »	
<i>Action 2.1 : Soutenir les services d'autonomie à domicile dans leurs accompagnements des personnes en situation de handicap</i>	Finalités : <ul style="list-style-type: none"> - Cap'Handi Services fonction support auprès des autres SAD implantés sur le département - Sensibiliser/former et outiller les autres SAD aux différents types de handicaps rencontrés
CONSTATS ELEMENTS DE DIAGNOSTIC	RESULTATS ATTENDUS
<p>Au vu du profil des personnes accompagnées, Cap'Handi Services emploie des éducateurs spécialisés, moniteurs éducateurs ou accompagnants éducatifs et sociaux. Cela permet au service de disposer de véritables expertises dont les autres SAD ne peuvent bénéficier. Cap'Handi Services a créé des vidéos courtes de sensibilisation et formation aux particularités des handicaps, à destination des autres SAD du département. De cette manière, le service s'est positionné comme expert support pour les autres services à domicile et à développer la coopération inter-SAD.</p> <p>En sus des supports vidéos, les aides à domicile peuvent rencontrer des difficultés sur l'accompagnement d'une personne en situation de handicap (troubles de comportement, troubles associés) qui nécessite la présence de professionnels de l'éducation spécialisée sur le terrain.</p>	<p>Cap'Handi Services souhaite alors mettre à disposition des SAD une personne ressource identifiée. Sur sollicitation de ces derniers, cet éducateur volant pourrait intervenir physiquement, en binôme, auprès des aides à domicile de ces structures sur des accompagnements de personnes en situation de handicap qui nécessiteraient un soutien, un tutorat ou des connaissances spécifiques (transfert de compétences, structuration, outils de communication)</p>
ACTEURS CONCERNES	
<ul style="list-style-type: none"> • Équipe de direction et d'encadrement • Équipes éducatives • Bénéficiaires et leurs familles • Pilote : Responsables de secteur 	
MOYENS	ETAPES/ MISE EN ŒUVRE
<p>-Présentation du dispositif aux SAD -Recueil de leurs besoins</p> <p>Temps de réunion et rencontres Temps d'intervention Financement d'un temps dédié d'éducateurs : 0,20 ETP</p>	<p>- Présentation dispositif / Réfléchir au dispositif avec les équipes, penser son fonctionnement - Recruter un éducateur volant ou mise en place de temps dédiés sur des postes existants, pour intervenir physiquement, en binôme, au sein des SAD pour du soutien, un tutorat ou des connaissances spécifiques (transfert de compétences, structuration, outils de communication) -> Définir un référent projet par secteur - Réaliser un diagnostic pour identifier les besoins (cadre d'intervention et spécificité du public) - Création d'un support via un groupe de travail / Créer un outil de communication pour présenter le dispositif aux autres SAD, via un groupe de travail -Sensibilisation aux équipes : guide de présentation (théorie / pratique) Mise en place d'une procédure de contact -Présenter le dispositif et identification du besoin auprès des SAD -Planifier les interventions en binôme</p>
	<p>Année N 2024</p>
	<p>De N+2 à N+4</p> <p>-Mise en place d'outils pédagogiques : fiches pratiques, vidéos e-learning, fiches de suivi, liens ressources etc -Création d'un guide des bonnes pratiques, document support -Suivi des situations en collaboration avec les SAD</p>

INDICATEURS ET CRITERES D'EVALUATION

Indicateurs de suivi :

- Calendrier de suivi des réalisations
- Nombre de SAD contacté.
- Nombre de présentations faites aux SAD
- Nombre de situations suivies
- Nombre d'heures d'interventions réalisées en tutorat.
- Nombre de réunions de suivi.
- Enquête de satisfaction à destination des SAD

Indicateurs de résultats :

- Analyse de l'enquête de satisfaction à destination des autres SAD
- Analyse des interventions réalisées auprès des autres SAD (typologie de public, outils mis en place, maintien des accompagnements par le SAD)

Axe 2 « Positionner Cap'Handi Services sur le territoire »

Action 2.2 : Promouvoir le métier

Finalités : faire connaître les métiers de l'éducation spécialisée, outils et levier de recrutement.

CONSTATS ELEMENTS DE DIAGNOSTIC

RESULTATS ATTENDUS

Actuellement et ce depuis plusieurs années, le secteur du médicosocial est en tension au niveau des ressources humaines.
Un manque de connaissance des métiers de l'éducation spécialisée mais aussi des différents univers où elle s'exerce, sont des facteurs probants.

-Présenter et sensibiliser les collégiens et étudiants aux métiers de l'éducation spécialisée,
-Leur faire découvrir les ESSMS, les différents publics et missions s'y afférentes au travers l'expérience des éducateurs.
-Leur parler des solutions alternatives telles que le domicile et les aider à se projeter avec des exemples concrets.

L'accompagnement à domicile est une des réponses proposées aux personnes en situation de handicap, en complémentarité des ESSMS. Il permet des accompagnements adaptés aux besoins, notamment pour les situations « zéro sans solution », mais reste pourtant encore bien méconnu.

ACTEURS CONCERNES

- Équipe d'encadrement
- Équipes éducatives
- Pilote : Équipe encadrante

MOYENS

ETAPES/ MISE EN ŒUVRE

-Identifier les lieux : pôle emploi, Greta, lycées, CIO, forum lycéens, mission locale...)
-Sources de financements
-Définir une organisation
-Format : activité ponctuelle
-Supports : plaquettes, support CHS + vidéos
- Définir un déroulé type : trame commune + partie témoignage à adapter selon sa formation et sa personnalité

Année N

2024

-Lister les structures, les contacter pour connaître leurs besoins
-Identifier les temps forts annuels (salon, forum, journées de l'emploi) en lien avec le service RH
-Adapter les plannings selon les demandes
-Refaire la plaquette CHS et diffusion vidéo sur le métier d'éducateur spécialisé à domicile
-Structurer l'intervention

De N+2 à N+4

-Planifier / programmer les interventions dans les lieux ciblés
-Faire un rétroplanning annuel

INDICATEURS ET CRITERES D'EVALUATION

Indicateurs de suivi :

-Nombre d'interventions dans les forums, collèges, lycées et de personnes touchées
-Listes des lieux / structures ciblées

Indicateurs de résultats :

-Calendrier avec planification annuelle des interventions
-Questionnaire de satisfaction / évaluation « à chaud » pour avoir un retour de l'intervention

Axe 2 « Positionner Cap'Handi Services sur le territoire »

Action 2.3 : Développer le partenariat

Finalités : Proposer un accompagnement adapté aux besoins des personnes en situation de handicap et en cohérence avec les autres acteurs / professionnels qui les accompagnent tout au long de leurs parcours de vie.

CONSTATS ELEMENTS DE DIAGNOSTIC

RESULTATS ATTENDUS

Cap'handi services est un service spécifique, qui tire sa spécificité des principes d'aide et d'accompagnement à domicile développés dans le champ de l'éducation spécialisée.

Nous intervenons à domicile ou à partir du domicile, auprès d'enfants, d'adolescents et d'adultes porteurs de tous types de handicap, en complémentarité avec les ESSMS et tous les autres professionnels qui accompagnent les bénéficiaires.

Le travail de partenariat est un axe indispensable pour réaliser notre mission et proposer un accompagnement adapté aux besoins des personnes en situation de handicap.

- Repérer les partenariats et dresser un répertoire
- Etre identifié via des outils de communication adaptés (création de MOOC, plaquettes)
- Répondre aux besoins des personnes, des partenaires et de nos accompagnements
- Cultiver le partenariat (prescripteur, coordonnateur de parcours ou qui amène une spécificité / pluridisciplinarité)

ACTEURS CONCERNES

- Équipe de direction et d'encadrement
- Équipes éducatives

A destination des salariés et des partenaires

Pilote : Équipe encadrante

MOYENS

ETAPES/ MISE EN ŒUVRE

- Temps de réunion, De rencontres
- Rédaction d'un questionnaire
- Mise en place d'un répertoire recensant les partenaires
- Création d'outils
- Inscription dans les réseaux

Année N

2024

De N+2 à N+4

- État de lieux des partenaires identifiés auprès de l'équipe encadrante et des salariés, via un questionnaire (Attentes, connaissez-vous CHS, par quel biais, nos missions, public ?)
- Analyse du questionnaire pour mettre en place une stratégie d'action.
- Création d'outils de communication
- Travail de communication et rencontres
- Rédiger un répertoire
- Cultiver le partenariat avec des actions : café à thème, comité partenaires/site etc...

INDICATEURS ET CRITERES D'EVALUATION

Indicateurs de suivi :

- Nombre de rencontres, de réunions partenaires mises en place par an
- Comptes-rendus des réunions, feuilles d'émargement

Indicateurs de résultat :

- Mise en place d'un répertoire et retours d'utilisation par les professionnels/partenaires
- Meilleure identification du service par les partenaires via des outils/support de communication dédiés
- Création d'un nouveau questionnaire auprès des salariés et partenaires

Axe 3 « Les bénéficiaires au cœur de leur accompagnement »

Action 3.1 : Adapter nos pratiques afin de permettre aux bénéficiaires d'être au cœur de leur accompagnement et de favoriser l'autodétermination

Finalités : Rendre les bénéficiaires acteurs de leur projet de vie au quotidien.

CONSTATS ELEMENTS DE DIAGNOSTIC

RESULTATS ATTENDUS

-Mise en œuvre des principes posés par la loi 2002.2 afin de rendre les bénéficiaires acteurs de leur parcours.
 -Permettre aux professionnels de s'inscrire dans une dynamique de co-construction en associant toutes les parties prenantes.
 -Favoriser l'adhésion des bénéficiaires à leur projet personnalisé.
 -Adapter l'accompagnement au nouveau référentiel d'évaluation qualité de la HAS.

- Mettre en place des outils pour faciliter l'expression et recueil des besoins des bénéficiaires
 - Adapter la posture professionnelle afin d'améliorer la qualité de l'accompagnement
 - Assurer l'autodétermination des personnes accompagnées

ACTEURS CONCERNES

- Équipe de direction et d'encadrement
- Équipes éducatives
- Personnes accompagnées et leurs familles
- Pilote : Responsables de secteur

MOYENS

ETAPES/ MISE EN ŒUVRE

-Financement de la formation sur l'autodétermination pour tous les professionnels
 -Création d'un support de sensibilisation à l'autodétermination
 -Création d'une base de données avec des outils et pictogrammes communs
 - Temps de réunion d'équipes
 - Temps d'Analyse de la pratique
 - Enquete de satisfaction auprès des bénéficiaires sur la prise en compte de leurs besoins, dans l'accompagnement lors du suivi des Projets personnalisés

Année N

2023

-Mise en place de la formation sur l'autodétermination à destination de tous les professionnels du service
 -Création d'un support de sensibilisation sur la notion de l'autodétermination pour les bénéficiaires (enfants/adultes) et les familles
 -Évaluer la participation du bénéficiaire dans l'élaboration de son projet personnalisé
 -Définir la stratégie de déploiement de la sensibilisation à destination des bénéficiaires et de leurs familles (*Porter à la connaissance des bénéficiaires et de leur famille, la procédure des PP en intégrant la notion d'autodétermination dès la première visite à domicile (entrée d'une famille dans le service)*)
 -Structuration d'une bibliothèque partagée (identifier les besoins et définir l'arborescence)
 -Évaluer la participation du bénéficiaire dans l'élaboration de son projet personnalisé (toute l'année)

Année N+1

2024

-Mise en place une bibliothèque partagée accessible sur sharepoint co-construite et alimenter par les équipes de terrain
 -Mise en place des sensibilisations
 -Intégrer le process des PP et la notion d'autodétermination dans le plan d'intégration des nouveaux salariés
 -Évaluer la participation du bénéficiaire dans l'élaboration de son projet personnalisé (toute l'année)

De N+2 à Année N+4

-Créer un support pour sensibiliser les nouveaux salariés à l'autodétermination en lien avec le service RH
 -Veille sur les outils existants et les nouveautés
 -Évaluer la participation du bénéficiaire dans l'élaboration de son projet personnalisé (toute l'année)

INDICATEURS ET CRITERES D'EVALUATION

Indicateurs de suivi :

- Nombre de sessions et de professionnels formés à l'autodétermination
- Nombre de familles et de bénéficiaires sensibilisés
- Pour les sensibilisations : type de participants (âge, sexe, type de handicap, statut, mode de communication)
- Nombre de réunions liées à l'autodétermination
- Nombres et type d'outils sur la bibliothèque partagée(jeux, vidéos, affiches, pictos...)

Indicateurs de résultat :

- Recueil de la satisfaction à chaque suivi de projet personnalisé
- Adaptation du support des PP de suivi avec une section dédiée à cette appréciation de la participation
- A partir de 2024, tous les PP évaluent la participation des bénéficiaires
- Création d'une bibliothèque partagée
- Utilisation de la banque d'images /pictogrammes communs pour les supports internes

Axe 3 « Les bénéficiaires au cœur de leur accompagnement »

Action 3.2 : Rendre plus efficace l'utilisation du projet		Finalités : Enjeux éducatif et suivi des accompagnements
Constats éléments de diagnostic		Résultats attendus
<p>Réfléchir à nos pratiques dans le cadre de la loi de 2002.2 sur la place de chacun dans l'accompagnement de PH, sur la volonté de rendre accessible et de faire sens auprès des personnes accompagnées afin qu'elles puissent être actrice de leur vie.</p> <p>Souhait de proposer temps réflexion, de formation aux intervenants pour leur permettre de réfléchir à leur posture professionnelle et proposer aux bénéficiaires des outils de suivi de leur accompagnement induisant une co-construction et une co-responsabilité de chaque partie prenante.</p>		<p>Cap'Handi Services tire sa spécificité des principes d'aide et d'accompagnement développés dans le champ de l'éducation spécialisée. Il intervient exclusivement auprès d'un public en situation de handicap à domicile et à partir du domicile.</p> <p>Les éducateurs interviennent donc hors les murs avec la nécessité de faire référence sans cesse au cadre. Le cadre, c'est le projet personnalisé des bénéficiaires. Pour autant, après échange avec les équipes de terrain il s'est avéré que tous ne partageaient pas les mêmes représentations et le sens du projet personnalisé notamment au regard de la personne accompagnée.</p> <p>Le service a donc souhaité proposer aux professionnels un temps de réflexion pour co-construire et élaborer un référentiel commun qui fasse sens et laisse place, aussi bien pour les bénéficiaires et leur famille que pour les salariés.</p>
Acteurs concernés		
<ul style="list-style-type: none"> - Équipe encadrante - Intervenants à domicile - Indirectement toutes les personnes en situation de handicap accompagnées au sein du service - Directement les salariés du service - Pilote : Équipe encadrante 		
Moyen	Date	Étapes/ Mise en œuvre
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Temps de réunion pour présentation du projet, réflexion et élaboration des outils. ▪ Mise à jour des process et documents (PP et suivi de PP) ▪ Repenser l'approche du PP auprès des familles. 	Année N 2024	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier et vérifier la pertinence des outils d'évaluation, leur sens et l'utilisation ▪ Solliciter un superviseur pour mettre en place d'un groupe de travail pilote (équipe d'ANNECY) ▪ Présenter le projet aux équipes ▪ Mise en place d'une supervision en trois temps (le PP pour qui ?, pour quoi ? et pourquoi ?) ▪ Création du process et outils support du PP
	N+2 à N+4	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi et mise à jour des outils d'accompagnement
Indicateurs et critères d'évaluation		
<p><u>Indicateurs de suivi :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de réunions de supervision ▪ Nombre de participation (fiche de présence intervenants) <p><u>Indicateurs de résultat :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Compte rendu des supervisions ▪ Création d'un référentiel commun 		

Axe 3 « Les bénéficiaires au cœur de leur accompagnement »

Action 3.3 : Rendre plus accessibles les outils de l'accompagnement

Finalités : proposer des outils adaptés pour favoriser l'autodétermination des bénéficiaires dans leur quotidien

CONSTATS ELEMENTS DE DIAGNOSTIC

-Mise en œuvre des principes posés par la loi 2002.2 afin de rendre les bénéficiaires acteurs de leur parcours.
 -Permettre aux professionnels de s'inscrire dans une dynamique de co-construction en associant toutes les parties prenantes.
 -Favoriser l'adhésion des bénéficiaires à leur projet personnalisé.
 -Adapter l'accompagnement au nouveau référentiel d'évaluation qualité de la HAS.

RESULTATS ATTENDUS

-Co-construire des outils adaptés à chaque bénéficiaire pour répondre aux besoins des bénéficiaires.
 -Garantir l'accès à toutes les informations liées à son accompagnement à Cap'Handi Services.
 -Assurer la bonne compréhension et le consentement éclairé du bénéficiaire dans ses choix.
 -Améliorer l'inclusion des bénéficiaires au sein de la société

ACTEURS CONCERNES

- Équipe de direction et d'encadrement
- Équipes éducatives
- Bénéficiaires et leurs familles
- Centre de formation
- Pilote : Responsables de secteur

MOYENS

ETAPES/ MISE EN ŒUVRE

-Formation FALC
 -Temps en équipe : transmissions + co-construction
 -Transmission des outils aux familles et aux partenaires
 -Revoir les outils de la VAD

Année N

2024

- Mise en place de la formation FALC (1 pro référent formé par secteur)
 - Structuration d'une stratégie de déploiement du FALC : sensibilisation des équipes et mise en place d'un groupe de travail FALC avec des pro référents pour co-construire des outils
 - Définir un calendrier avec des priorités et les outils à adapter
 - Sensibilisation aux équipes
 - Constitution des groupes de travail avec professionnels référents
 -Transcription en FALC des documents internes à Cap'Handi Services : simplification des supports et relectures avec les bénéficiaires et les familles pour individualiser/personnaliser les outils
 -Simplifier les outils de la VAD (à adapter selon l'âge et les capacités, base pour construire ensuite le PP).
 -Informé et diffuser les documents aux bénéficiaires et aux familles

De N+2 à Année N+4

-Garder le FALC comme une activité régulière pour adapter les supports de communication (1 fois toutes les 6 semaines) et assurer la continuité : définir des référents FALC et des experts, identifier un lieu adapté avec du matériel (ordinateur et projecteur)
 -Diffuser aux partenaires.

INDICATEURS ET CRITERES D'EVALUATION

Indicateurs de suivi :

- Nombre de professionnels formés au FALC
 - Nombre de sessions de sensibilisation au FALC et de professionnels touchés
 - Nombre de réunions du groupe de travail FALC et nombre de participants (professionnels et experts)
 -Transcription des documents en FALC : livret d'accueil, contrat de prestation, règlement de fonctionnement, projet de service
 -Communication et diffusion des supports à tous les bénéficiaires du service
 -Planification du groupe FALC comme une activité régulière sur l'ensemble de la durée du projet de service (2024-28)

Indicateur de résultats :

-Tous les personnes accompagnées et/ou leur famille comprennent leur projet : questionnaire de satisfaction
 -Format des projets varie selon les bénéficiaires (pictogrammes, textes, photos...)
 -Utilisation de la méthode FALC dans les accompagnements par les équipes d'intervention (création d'outils, PP etc)

Axe 4 « Créer les conditions les plus favorables pour un travail en équipe, dans un contexte de service à domicile »

Action 4.1 : Sécuriser le travail en équipe pour permettre une meilleure réponse d'accompagnement et une continuité de service

Sous Action 4.1.1 : Sécuriser le travail en équipe pour permettre une meilleure réponse d'accompagnement et une continuité de service

Finalités :

Proposer un soutien aux professionnels et une solution alternative aux bénéficiaires :

Mise en place d'un éducateur volant pour sécuriser les recrutements et proposer des solutions de remplacement lors de l'absence d'un professionnel.

Constats éléments de diagnostic

Les services à domicile et le secteur médicosocial évoluent dans un contexte RH difficile face à un accroissement des demandes d'accompagnement. S'ajoute à cette difficulté, le fait de ne pouvoir remplacer que partiellement les intervenants à domicile quand ils sont absents (CP, arrêt maladie, formation). Au-delà de ne pas pouvoir répondre à toutes les demandes d'accompagnement, une continuité de service pour les personnes accompagnées n'est pas toujours assurée. Le service a donc souhaité réfléchir à des solutions innovantes pour proposer une meilleure réponse d'accompagnement.

Acteurs concernés

- Équipe encadrante
- Les personnes en situation de handicap accompagnées par le service.
- Les salariés du service.
- Pilote : Responsable secteur

Résultats attendus

Suite à une enquête de satisfaction auprès des équipes de terrain, un des leviers identifiés pour permettre une continuité de service en favorisant le tutorat et le remplacement, serait la création d'un poste d'éducateur volant ou de temps dédié qui puisse jouer notamment un rôle d'une personne ressource à plusieurs niveaux :

Au niveau du recrutement afin de proposer une plus grande offre d'accompagnement :

- Faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs dans les premières semaines de prise de poste,
- Intervenir en qualité de tuteur sur le terrain et en soutien à certaines situations ou pathologies rencontrées. Cet étayage permettrait aussi de pouvoir sécuriser l'embauche des jeunes diplômés et faciliter leur recrutement.
- Favoriser la coordination entre intervenants.

Au niveau des bénéficiaires, pour :

- Permettre la continuité de service en palliant aux absences des collègues, en arrêt maladie.
- Développer des outils de communication aidée afin de favoriser l'autodétermination des personnes accompagnées.

Moyen

Date

Étapes/ Mise en œuvre

- Création de supports et documents de mise en place
- Financement d'un poste à hauteur de 0.60 ETP (28 047,50€)

Année N

2024

- Présenter le projet d'intervention aux équipes
- Identifier et recruter l'éducateur volant
- Répartir le nombre d'heures nécessaire à chaque mission
- Mise en place et organisation du temps de travail de l'éducateur volant
- Création des fiches mission et outils support

N+2 à N+4

- Requestionner la faisabilité du poste d'éducateur volant

- | | | |
|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none">• Repenser un mode d'organisation pour faciliter la prise de poste des nouveaux salariés et assurer les remplacements |
|--|--|---|

Indicateurs et critères d'évaluation

Indicateurs de suivi :

- Nombre d'heures de remplacement effectuées
- Nombre de nouveaux collaborateurs accompagnés
- Nombre d'heures d'interventions réalisées
- Nombre de participations à des interventions dans les forums, collèges, lycées*
- Enquête de satisfaction auprès des intervenants et des bénéficiaires

Indicateurs de résultat :

- Nombre de personnes touchées pas nos interventions en externe*
- Analyse de l'enquête de satisfaction
- Fidélisation des équipes

Axe 4 «Créer les conditions les plus favorables pour un travail en équipe, dans un contexte de service à domicile»		
<p>Action 4.2 : Améliorer les outils de travail dans l'objectif d'améliorer les accompagnements</p> <p>Sous Action 4.2.1 : Mise en place d'un outil de télégestion</p>	<p><u>Finalités :</u> Au vu de ce développement, il paraît pertinent à ce jour de proposer aux équipes de terrain un outil de télégestion et un extranet pour les salariés et les familles, mais aussi des voitures de service par le biais du leasing, pour une partie des professionnels.</p>	
Constats éléments de diagnostic	Résultats attendus	
<p>Cap'Handi Services est un service à domicile qui tire sa spécificité des principes d'aide et d'accompagnement développés dans le champ de l'éducation spécialisée.</p> <p>Intervenant d'abord sur le bassin annécien, puis le Chablais en 2019, il couvre désormais tout le département depuis septembre 2021 : 4 équipes distinctes interviennent sur le bassin Annécien, le Chablais, le Genevois et la Vallée de l'Arve.</p> <p>Il accompagne 130 bénéficiaires en moyenne par an, à savoir des enfants, adolescents (80% de l'activité) et adultes (20% de l'activité), porteurs de tous types de handicaps (handicap mental, sensoriel, moteur, troubles du comportement, TSA, polyhandicap, handicap psychique).</p> <p>Chaque année, le nombre de bénéficiaires et le territoire d'intervention augmentent. Il est essentiel que le service, pour assurer ce développement, se structure et optimise les outils de travail afin de diminuer certains aspects de pénibilité au travail, de fidéliser les équipes et d'augmenter l'attrait du métier.</p>	<p>De 60 bénéficiaires en 2018, Cap'Handi Services propose des accompagnements à plus d'une centaine de familles chaque année. Actuellement, les interventions des professionnels (relevés d'heures) et les plannings des familles de bénéficiaires en situation de handicap sont retranscrits en format papier, qui nécessitent entre 100 et 150 impressions par mois. En outre, les intervenants à domicile utilisent leur téléphone personnel pour accéder à leur planning et mail, car leur téléphone professionnel n'a pas d'abonnement internet et ne le permet pas.</p> <p>Un outil de télégestion performant et adapté permettrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de valider leurs interventions (plus d'impression), - d'être informé instantanément de tous changements, - d'avoir accès en ligne et à distance à toutes les informations utiles par la mise en place d'une plateforme extranet pour les intervenants et les familles, - une sensibilisation à la pollution numérique, - une amélioration significative des conditions de travail. <p>La télégestion répond également à nos engagements RSO (Responsabilité Sociétale des Organisations) inscrits dans le projet associatif de l'AAPEI EPANOU.</p> <p>Enfin, l'achat de téléphone professionnel permettra d'installer le logiciel de télégestion et d'accès aux boîtes mail professionnelles.</p>	
Acteurs concernés	<ul style="list-style-type: none"> - Pluri ESMS, - Pluri disciplinaire - Indirectement toutes les personnes en situation de handicap accompagnées au sein du service - Directement les salariés du service et les familles - Pilote : La direction 	
Moyen	Date	Étapes/ Mise en œuvre
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Achat d'un logiciel de télégestion ▪ Achat de téléphones portables et contractualisation des abonnements auprès d'un opérateur ▪ Formation des professionnels : 4011€ ▪ Création de supports et documents de mise en place (règlement d'utilisation et de remise de matériel, courrier aux familles etc...) 	<p>Année N</p> <p>2024</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Choix de logiciel de télégestion et demande de devis auprès de deux sociétés ▪ Choix d'un opérateur de téléphonie mobile pour installer le logiciel de télégestion ▪ Commande des téléphones, paramétrages, essais ▪ Formation auprès de l'équipe encadrante et des intervenants à domicile (support power point) ▪ Signature d'un règlement d'utilisation et documents de mise à disposition du matériel par les professionnels ▪ Information et mise en place de badges au sein du domicile des bénéficiaires

	N+2 à n+4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi de l'outil de télégestion et formation continue des nouveaux collaborateurs à sa prise en main
--	------------------	--

Indicateurs et critères d'évaluation

Indicateurs de suivi :

- Nombre de forfaits (ligne ouvertes)
- Nombre de badges familles
- Nombre de téléphones
- Questionnaire de satisfaction

Indicateurs de résultat :

- Diminution significative voire suppression des impressions (relevés d'heures et plannings).
- Analyse du questionnaire de satisfaction auprès des salariés et des familles.

Axe 4 « Créer les conditions les plus favorables pour un travail en équipe, dans un contexte de service à domicile »

Action 4.2 : Améliorer les outils de travail dans l'objectif d'améliorer les accompagnements

Sous Action 4.2.2 : Mise en place d'une flotte de véhicule à destination des intervenants à domicile

Finalités :

Au vu de ce développement, il paraît pertinent à ce jour de proposer aux équipes de terrain un outil de télégestion et un extranet pour les salariés et les familles, mais aussi des voitures de service par le biais du leasing, pour une partie des professionnels.

Constats éléments de diagnostic		Résultats attendus
<p>Cap'Handi Services est un service à domicile qui tire sa spécificité des principes d'aide et d'accompagnement développés dans le champ de l'éducation spécialisée.</p> <p>Intervenant d'abord sur le bassin annécien, puis le Chablais en 2019, il couvre désormais tout le département depuis septembre 2021 : 4 équipes distinctes interviennent sur le bassin Annécien, le Chablais, le Genevois et la Vallée de l'Arve.</p> <p>Il accompagne 130 bénéficiaires en moyenne par an, à savoir des enfants, adolescents (80% de l'activité) et adultes (20% de l'activité), porteurs de tous types de handicaps (handicap mental, sensoriel, moteur, troubles du comportement, TSA, polyhandicap, handicap psychique).</p> <p>Chaque année, le nombre de bénéficiaires et le territoire d'intervention augmentent. Il est essentiel que le service, pour assurer ce développement, se structure et optimise les outils de travail afin de diminuer certains aspects de pénibilité au travail, de fidéliser les équipes et d'augmenter l'attrait du métier.</p>		<p>Cap'handi services dessert actuellement 48 communes sur tout le département. Le territoire d'intervention a presque doublé sur les deux dernières années. En effet, le service intervient sans distinction dès lors qu'un besoin spécifique est identifié et que les autres SAD ne peuvent intervenir, ce qui induit inévitablement une augmentation des temps et frais de déplacements.</p> <p>La possibilité pour les professionnels de bénéficier de véhicules de service permettrait de diminuer les frais de déplacements qui restent conséquents, de limiter l'usure et la détérioration de leurs véhicules personnels et répondrait à une obligation de sécurité, tout en permettant d'intervenir autant que demandé dans des zones reculées</p> <p>Au-delà d'être :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un véritable levier de recrutement et de fidélisation des professionnels, - d'assurer une continuité de service en cas de véhicule défectueux ou de panne, - de proposer des accompagnements dans les véhicules plus sécurisés (véhicules neufs).
Acteurs concernés		<p>Le leasing de véhicules permettrait d'encourager et d'accroître de manière significative les accompagnements dans les zones les plus éloignées et/ou territoire isolés.</p> <p>Le service répondrait enfin à une responsabilité sociétale avec l'organisation d'une flotte de véhicules hybrides plus écologiques, peu polluants. (HEV : sensibilité RSE et capacité à rentrer dans les centres villes, critère 1)</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Indirectement toutes les personnes en situation de handicap accompagnées au sein du service - Directement les salariés du service 		
Moyen	Date	Étapes/ Mise en œuvre
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Temps rencontres et information. ▪ Achat de téléphones portables et contractualisation des abonnements auprès d'un opérateur. ▪ Formation des professionnels : 4011€. ▪ Création de supports et documents de mise en place. ▪ Enquête de satisfaction 	<p>Année N</p> <p>2024</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Choix d'un prestataire de leasing pour mise place d'une flotte de véhicule de service ▪ Signature d'un règlement d'utilisation et documents de mise à disposition du matériel par les professionnels
		<p>N+2 à n+4</p>

Indicateurs et critères d'évaluation		
<u>Indicateurs de suivi :</u> <ul style="list-style-type: none">▪ Montant des km défrayés, en comparaison à l'année N-1▪ Économies réalisées (remboursement km)▪ Nombre de communes desservies et territoires isolés▪ Nombre d'interventions annulées pour cause de pannes de voitures <u>Indicateurs de résultat :</u> <ul style="list-style-type: none">▪ Analyse des coûts de déplacement▪ Analyse de ce point dans l'enquête de satisfaction		