

A.BC.DOM
services à la personne



INTERVIEW CAP'HANDÉO

A.BC.DOM SERVICES À LA PERSONNE

DEPT. 01

*Des initiatives innovantes pour le bien-être
des bénéficiaires.*

Rencontre avec Angélique Durand, Gérante du service

TÉMOIGNAGE D'UN ORGANISME CERTIFIÉ CAP'HANDÉO - SERVICES À LA PERSONNE

RENCONTRE AVEC ANGÉLIQUE DURAND, GÉRANTE DU SERVICE

Labellisé depuis 2020, A.BC.DOM Services s'engage à fournir des services de qualité aux personnes âgées et dépendantes notamment par l'aménagement d'un tiers lieu équipé et un jardin partagé, favorisant les rencontres et le partage.

Pouvez vous nous en dire plus sur votre organisme ?

A.BC.DOM Services, fondée le 12 mars 2015, a pour mission principale d'**assurer la qualité des services d'aide et d'accompagnement des personnes âgées et dépendantes, ainsi que des prestations dédiées au confort.**



Forte de neuf années consacrées à un travail intensif sur le terrain et à des échanges constructifs avec les divers intervenants à domicile, les bénéficiaires et les aidants, notre entreprise aspire à offrir une qualité de vie au travail. Notre ambition première est de **répondre de manière optimale au bien-être des personnes âgées en situation de handicap ou de dépendance.**

Nos activités, chacune déployées sur des champs très divers sont les suivantes :

- Entretien de la maison
- Repassage
- Petit Jardinage
- Garde d'enfant (+ de 3 ans), soutien scolaire, accompagnement d'activités extrascolaires
- Maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées
- Accompagnement véhiculé (Transport de personnes à mobilité réduite)
- Animation / Stimulation à domicile

Nous avons renouvelé le 7 décembre 2023 **la certification Cap'Handéo, reconnaissance de la qualité du service que nous rendons aux personnes fragilisées du territoire.**

👏 **A.BC.DOM SERVICES est agréée en qualité d'entreprise solidaire d'utilité sociale depuis le 1er Février 2021 et pour une durée de 5 ans.** 🎉

Quels étaient vos axes de travail sur l'année 2023 ?

En 2023, nos actions se sont principalement concentrées sur le "prendre soin" des personnes qui ont choisi de vieillir chez elles. Afin d'atteindre cet objectif, nous nous sommes concentrés sur plusieurs aspects :

- **La proximité** : en privilégiant le recrutement local pour des bénéficiaires de la région.
- **La connaissance du territoire** : en informant les intervenants des acteurs et institutions présents dans notre zone d'intervention.
- **L'accueil physique** : afin de développer un sentiment de sécurité.
- **L'organisation au travail** : avec la mise en place de réunions régulières pour les petites équipes autonomes, permettant un suivi en temps réel des besoins des bénéficiaires et la détection précoce des situations à risque.
- **Les besoins du terrain** : instauration d'un comité de gouvernance mensuel ouvert aux familles, aidants et professionnels du secteur..
- **La création de partenariats de proximité** avec des entités telles que des fermes, mairies, écoles, cabinets infirmiers, Ehpad, etc., pour maintenir le lien social, lutter contre l'isolement et tisser des liens avec les différentes institutions du territoire Val de Saône.
- **Des formations continues adaptées** à l'évolution de la perte d'autonomie à domicile.
- **Un tiers lieu équipé** ayant pour vocation de rassembler nos intervenants et bénéficiaires.
- **Un jardin partagé**, conçu comme un espace de rencontre, de partage et de création.



Moment de convivialité intergénérationnel

Il devient impératif, pour restaurer l'image des "aides à domicile", que nous, en tant que responsables d'établissement, **conférions une signification et une raison d'être à cette activité souvent mal perçue par la société actuelle.**

Pourquoi avez-vous souhaité vous engager dans la démarche qualité Cap'Handéo ?

Nous sommes engagés aux côtés de Handéo Services, dans l'amélioration continue des réponses en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap et en perte d'autonomie, tant à leur domicile que dans la société.

L'assistance aux personnes fragiles a toujours été au cœur des actions d'A.BC.DOM SERVICES depuis sa création. Cependant, l'approche exigeante de la démarche Cap'Handéo nous a permis **d'aller plus loin dans nos engagements et de franchir de nouvelles étapes.**

Depuis 2020, **le référentiel Cap'Handéo constitue notre feuille de route, guidant nos actions et renforçant notre détermination** à offrir des services répondant aux normes les plus élevées en matière d'accompagnement.

Quels dispositifs mettez vous en place pour garantir la qualité de vos services ?



Sortie organisée au restaurant pour la semaine du goût

Depuis 2020, la mise en place un **comité de gouvernance, conjuguée à l'élaboration d'un tableau d'actions**, marque notre engagement en faveur de l'amélioration continue.

Ce comité a pour mission de **collecter les besoins recensés** par les professionnels sur le terrain et les bénéficiaires, en vue de **réfléchir aux différentes solutions à apporter.**

Son objectif principal est **d'instaurer un processus d'écoute, d'échange et de réorganisation.** Les réunions se tiennent chaque premier jeudi du mois et réunissent la dirigeante, la coordinatrice médico-sociale, la référente des intervenants du service maintien à domicile, la référente du service dédié aux prestations de confort, ainsi que le responsable du CSE. **Le comité est ouvert à la participation de toutes les parties prenantes de l'entreprise.**

Quels conseils donneriez-vous à une structure qui souhaite obtenir la certification ?

Le conseil que je donnerai est de **commencer par s'autodiagnostiquer à partir du référentiel Cap'Handeo**. Ensuite c'est un vrai **travail d'équipe** qui nécessite, pour les fondations d'un socle solide, de **l'assiduité**, de la **réactivité**, de **l'échange** et de la **proximité**.

👉 **Les meilleures choses qui arrivent dans le monde de l'entreprise ne sont pas le résultat du travail d'un seul homme. C'est le travail de toute une équipe.** 🍷



L'équipe A.BC.DOM services à la personne

La parole est à vous : Une actualité, un événement ou un projet futur à nous partager ?

Le vieillissement de la population émerge en tant que préoccupation majeure, ainsi que le **désir des personnes âgées en situation de handicap et/ou de dépendance de rester chez elles**. Les questions cruciales actuelles portent sur la manière **d'améliorer le maintien à domicile**. Les services à domicile répondent déjà à divers besoins tels que l'hygiène corporelle, les repas, les tâches domestiques, tout en offrant un soutien psychologique et social.

Cependant, qu'en est-il du besoin de divertissement et de loisirs des personnes âgées ? Cette dimension est essentielle pour maintenir **un équilibre physique et mental**, et elle joue un rôle crucial dans la **prévention de la dépression**, fréquente chez les personnes âgées. Les activités de loisirs offrent une approche différente de l'assistance à domicile, étant moins intrusives et permettant, par le biais de l'observation, une surveillance des divers besoins fondamentaux.

Afin de répondre à cet enjeu, nous avons mis en place **un espace "tiers lieu"** destiné à accueillir des activités de groupe telles que **la Musicothérapie et l'Art-thérapie**, ainsi qu'un **jardin partagé** pour des sorties avec nos bénéficiaires. Le projet d'animation de **l'année 2023 était axé sur l'intergénérationnel**, et nous avons établi un partenariat avec une micro-crèche. Nous nous rendons là-bas une fois tous les 15 jours, accompagnés de deux bénéficiaires. De plus, nous avons organisé une chasse aux œufs dans notre jardin partagé, réunissant les enfants des intervenants et nos bénéficiaires.



Séance de musicothérapie

Pour l'année 2024, le service animation a décidé de proposer un **projet centré autour des animaux**. À travers ce thème, plusieurs sorties et activités seront planifiées tout au long de l'année, toutes ayant pour objectif premier le bien-être de nos bénéficiaires par la valorisation et l'enrichissement de leur quotidien.



Moment de partage entre génération à la micro crèche



Animation dans le jardin partagé

CONTACTS

A.BC.DOM SERVICES :
<https://www.abcdomservices.fr/>
04 69 37 19 92
contact@abcdomservices.fr

HANDEO :
www.handeo.fr
01 43 12 19 29
communication@handeo.fr