



HETEP IAOUT SERVICES  
L'utilité sur le chemin de  
la sérénité.



# INTERVIEW HANDÉO

**H.I.S - HETEP IAOUT SERVICES**

DEPT. 93

*L'utilité sur le chemin de la sérénité*

*Rencontre avec Mamadou SALL, responsable qualité.*

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

# RENCONTRE AVEC MAMADOU SALL, RESPONSABLE QUALITÉ.

En se concentrant sur les besoins spécifiques de chaque bénéficiaire et en garantissant des normes de qualité élevées, H.I.S se positionne comme un artisan du bien-être. Son engagement est de fournir un accompagnement de qualité aux personnes confrontées aux défis liés à l'âge, du handicap ou de maladies rares.

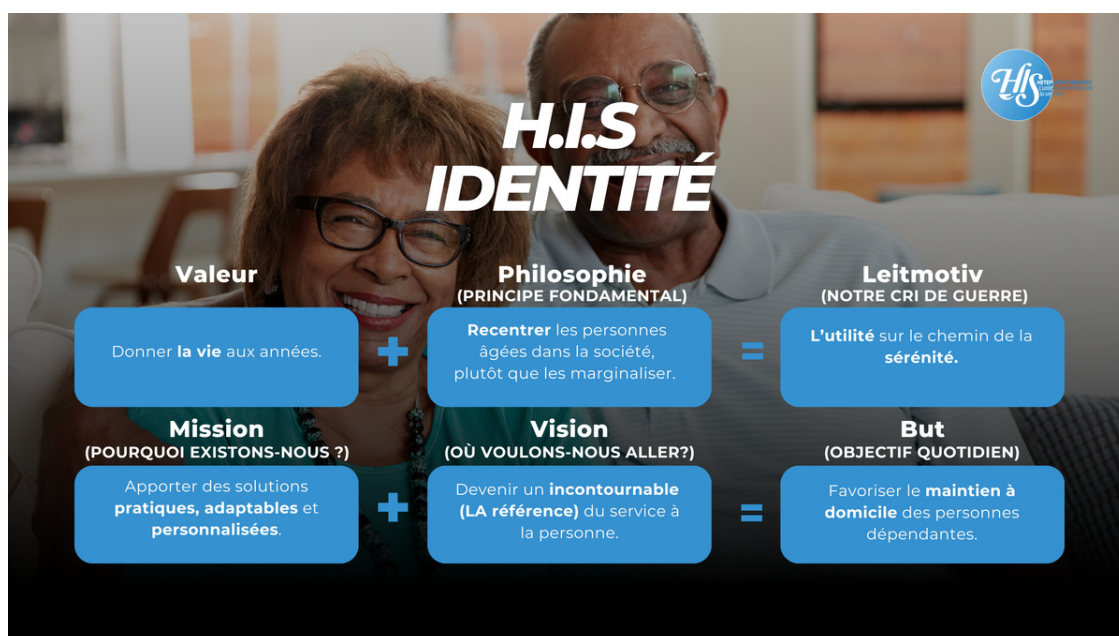
Pouvez-vous nous en dire plus sur votre organisme ?

H.I.S est une agence qui se veut utile, où l'expérience et la compassion se rencontrent pour créer un impact significatif, **née d'un constat : plus on vieillit, plus on est marginalisé.** Pourtant, il faudrait plutôt réfléchir à un moyen de **recentrer les personnes âgées au cœur de notre société.**



Nous sommes bien plus qu'une structure de services d'aide à la personne. Nous sommes **les artisans du bien-être, dédiés à la prise en charge des cas lourds à domicile.** Du syndrome de Prader-Willi à la maladie de Lyme, nous offrons des solutions adaptées aux **personnes souffrant de maladies rares, handicapées, ou tout simplement confrontées aux défis liés à l'âge.**

Notre expertise va **au-delà de la simple assistance.** Chez HIS, chaque bénéficiaire devient **le centre d'un projet de vie unique, flexible et évolutif.** Plus qu'une mission, c'est **un engagement vers la dignité, le confort, et la vie autonome.** Nous croyons que chaque jour compte et que les années ont de la valeur.

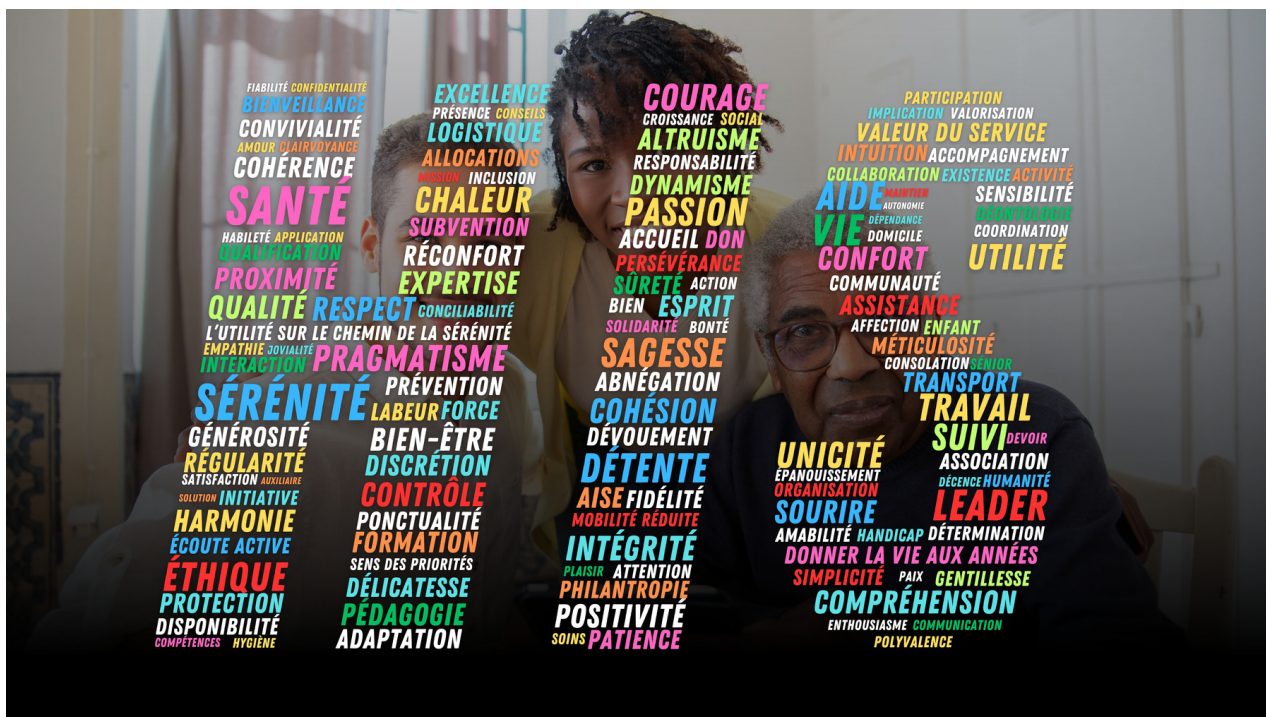




## Pourquoi avez-vous souhaité vous engager dans la démarche qualité Handéo ?

C'est un **gage de qualité**, de profonde **exigence envers nous-mêmes**, de **conscience professionnelle** manifeste, de **valeur du service** et de **rigueur** dans nos interventions pour **satisfaire au mieux les besoins de nos clients**.

En obtenant la certification Handeo, nous avons souhaité repousser nos limites pour fournir **les meilleures prestations à nos bénéficiaires**.



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

Pour nous assurer du respect de la bonne qualité de nos services, nous nous tenons strictement et scrupuleusement au **cahier des charges de la certification Handeo**.

Ainsi, une **relation soudée**, de **confiance**, de **proximité** basée sur **l'écoute**, le **soutien** et la **complémentarité** existe entre nos responsables de secteurs et nos équipes de terrain.

Nous accordons une **importance capitale au suivi**, qu'il s'agisse des interventions, des aidants ou des bénéficiaires. Nous sommes constamment **disponibles, flexibles, prêts à résoudre tout imprévu**. De ce fait, nous avons acquis une **réactivité** qui nous permet d'effectuer **des remplacements efficaces**, les cas échéants, afin de **maintenir une qualité de service optimale**, par exemple. Cela fait aussi état d'une **excellente gestion des ressources**.

## **Il y a plus de plaisir à donner qu'à recevoir.**

Toutes les actions que nous effectuons, aussi minimales soient-elles, ont du sens pour nos bénéficiaires. C'est pourquoi, nous ne nous contentons pas de nous atteler à notre tâche. Non, nous allons bien au-delà, car **nous effectuons le plus beau métier du monde ; celui d'apporter du bien-être.** C'est dans leur bonheur que nous trouvons le nôtre.

Par ailleurs, pour garantir un accompagnement efficace, mais surtout utile, nous nous appuyons sur **l'élaboration d'un projet de vie.** Tous nos bénéficiaires sont placés au cœur de la **détermination de leurs propres prestations,** afin de leur assurer un **service personnalisé, adapté à leurs besoins, taillé selon leurs envies.**



La clé de notre unicité réside dans notre compassion. Nous nous efforçons de permettre aux bénéficiaires de **mener leur vie, comme ils l'entendent, sans véritablement tenir compte de leur handicap, leur pathologie ou leur dépendance.**

[Quels conseils donneriez-vous à une structure qui souhaite obtenir la certification ?](#)

C'est **une belle expérience,** mais aussi **une bonne preuve de son engagement** que de se soumettre aux critères d'obtention de la certification Handéo.

Il faudrait qu'elle en ait profondément la **volonté** et qu'elle s'assure d'être prête à **veiller quotidiennement sur la qualité de ses prestations.**

Le plus important des conseils serait de **ne pas limiter ses efforts à l'obtention** de la certification mais de se **donner pour objectif de l'appliquer tous les jours** avec le même engagement qu'au départ.

**L'intégrer dans ses processus de gestion quotidienne** permet de se transformer soi-même. En clair, en se conformant pleinement aux exigences de Handéo en tout temps, on **adopte progressivement de bonnes pratiques qui, à terme, perfectionnent la qualité des services effectués.**

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

---

Après La Courneuve, Paris, Colombe, Saint-Denis, Soisy-sous-Montmorency et Lille, la structure prévoit **l'ouverture d'une nouvelle agence dans le département 77**, avec l'enthousiasme de la maire de Nangis et du Préfet de Seine-et-Marne, dont les travaux s'achèveront à la fin de l'année 2024.

Nous prévoyons la construction **d'une plateforme de formation digitale avec pas moins de mille vidéos tutoriels** des gestes et postures à adopter pour améliorer l'efficacité et les compétences de nos auxiliaires de vie, tout en préservant leur santé.

Nous préparons aussi le **déploiement officiel de notre ERP nommé HISSAP**, dont le rôle est **l'optimisation des processus de gestion interne** : relation client, ressources humaines, planification des interventions, contrôle qualité, communication interne, fiches de paie, services d'accompagnement véhiculé, KPI...



Dans le cadre de notre évolution constante, nous mettons l'accent sur **la qualité de nos prestations**. Nous avons acquis une expérience au fil des années qu'il convient d'entretenir pour un rendu toujours plus qualitatif. En effet, nous ne travaillons pas avec des produits mais avec l'humain. Cela implique une approche différente.

Pour cette raison, nous avons **créé le poste de Référent Parcours Handicap TISF**, encore en phase d'insertion dans notre fonctionnement. Son rôle est d'une importance capitale parce qu'il **intervient en tant que contrôleur**, du point de vue de l'aidant, pour lui **rappeler les bonnes pratiques, l'essence de son métier, les points positifs, les points d'amélioration, l'encourager**.

En plus de cela, nous sommes engagés dans **un projet d'autonomie médico-sociale à domicile** grâce à la mise en place de **nos propres SSIAD**. Notre expansion est soutenue par le département de Seine-Saint-Denis avec qui nous allons signer des CPOM dans le but de promouvoir l'évolution de l'offre médico-sociale dans une logique de parcours.





Les intervenants nécessitent eux-aussi de l'attention, de la considération pour le travail qu'ils accomplissent. Pour effectuer leur métier correctement, ils ont besoin d'être mis dans les meilleures conditions. Ce n'est qu'en éprouvant du bonheur dans ce que l'on fait que l'on peut se donner à fond.

“ *Un salarié bien suivi,  
c'est un usager bien  
traité* ”

*Christian KENNE,  
Dirigeant fondateur de Hetep-laout Services.*

## CONTACTS

H.I.S.  
<https://www.donnerlavieauxannees.com>  
01.43.52.64.23  
[his@donnerlavieauxannees.com](mailto:his@donnerlavieauxannees.com)



HANDEO :  
[www.handeo.fr](http://www.handeo.fr)  
01 43 12 19 29  
[communication@handeo.fr](mailto:communication@handeo.fr)

