



A Domicile Monaco



Objectif : votre bien et mieux-être chez vous.

« A Domicile Monaco » est une société monégasque de service à la personne. Son expérience est issue de la réflexion sur l'amélioration des conditions de dépendance des personnes âgées au travers d'une approche humaine et pluridisciplinaire. Grâce à l'agrément obtenu par le Gouvernement Monégasque, « A Domicile Monaco » collabore étroitement avec le Centre de Gérontologie et le Centre Hospitalier Princesse Grace, autour d'un objectif : le bien-être des personnes dépendantes à leur domicile.

Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview

Présentation avec Guillaume Tommasi, Fondateur de « A Domicile Monaco »



La société « A Domicile Monaco »...

Guillaume Tommasi :

J'ai créé cette société en 2006, après avoir remporté le concours de créateurs de la jeune chambre économique de Monaco. « A Domicile Monaco » est une structure d'aide à la personne avec trois types de services : auxiliaire de vie, aide ménagère et garde d'enfants. C'est avant tout une histoire de famille. Nous nous sommes donné plusieurs objectifs. Premièrement : développer « A Domicile Monaco » comme la référence en matière de qualité de service en Principauté de Monaco. Deuxièmement : avoir une équipe de professionnels du secteur du service à la

personne. Troisièmement : un recrutement adapté aux différentes demandes en principauté. Quatrièmement : un positionnement tarifaire compétitif. Enfin, cinquièmement : une flexibilité et une réactivité en proposant des services 24h/24 et 365j/an.

Pourquoi avoir créé cette entreprise à Monaco ?

G.T : Plusieurs points m'ont amené à penser et à réfléchir à ce projet. Au regard du recensement de la population monégasque de 2000, il apparaissait que plus d'un quart de la population était susceptible d'être demandeur d'un service d'auxiliaire de vie et près de la moitié intéressée par les deux autres services d'aide-ménagère et de garde d'enfants. Par ailleurs, selon la pyramide

des âges, il paraissait également clair que la demande de ce type de service continuerait à s'accroître dans les années à venir. Enfin, il y avait une volonté gouvernementale d'aider au maintien des personnes à leur domicile.

Quels sont les objectifs et les missions de « A Domicile Monaco » ?

G.T : Nos objectifs sont divers et ils varient en fonction de la dépendance des personnes. Nous adaptons notre offre aux différentes demandes et affectons des professionnels aux niveaux de qualification variés selon les besoins de la personne. Dès lors, nous adaptons notre offre qui est comprise entre une aide à domicile de deux heures et un soutien 24h/24.

Comment êtes-vous organisés pour répondre à ces demandes ?

G.T : Comme je vous l'ai indiqué précédemment, notre objectif est de faire de « A Domicile Monaco » une référence en matière de qualité dans le secteur du service à la personne sur le marché monégasque. Pour cela, nous nous sommes entouré d'une équipe pluridisciplinaire constituée de Mme Rita Vinci, cadre de santé, infirmière de formation, et de Mme Cendra Falicon, professionnelle des services d'aide à la personne qui dispose d'une grande expérience, notamment dans les domaines de l'assermentation et des normes ISO pour les sociétés de services à la personne. Ces deux professionnelles nous permettent d'effectuer des recrutements ciblés et adaptés aux différentes demandes de la population monégasque. Nous souhaitons créer une culture d'entreprise forte, au sein de laquelle nos employés se sentent impliqués et peuvent bénéficier d'une formation continue.

Quels sont vos liens avec le Centre Hospitalier Princesse Grace ?

G.T : Nous collaborons au quotidien avec de nombreuses structures gouvernementales, et notamment le CHPG. Nos liens concernent plus particulièrement le service social de cet établissement qui est en charge de la sortie des personnes à la suite de leur hospitalisation. Nous sommes donc en lien avec ce service, ainsi qu'avec le centre de coordination gériatrique de Monaco qui est une instance ayant pour but d'évaluer la dépendance des personnes, de prescrire et d'encadrer un plan d'aide humain et matériel.

Comment a évolué la prestation d'aide à domicile durant ces cinq dernières années à Monaco ?

G.T : La qualité est le mot d'ordre de cette évolution. En 2006, mon objectif, en créant « A Domicile Monaco », était de proposer une offre adaptée.

Ainsi, tous les membres du personnel sont diplômés. D'autre part, nous nous attachons au développement et au maintien à jour des compétences de nos employés, en partenariat avec des spécialistes de la formation du secteur de la santé et bientôt en formation externe avec l'Institut de formation du CHPG.

Comment votre structure va-t-elle évoluer dans les années à venir ?

G.T : Je suis honoré au jour d'aujourd'hui, d'avoir une certaine reconnaissance au sein de la population et parmi les professionnels de santé, car nous sommes intervenus, depuis la création de la société, auprès de plus de 1000 personnes à Monaco. C'est, en même temps, un défi à l'équipe et à moi même, d'insuffler en permanence cette dynamique imprégnée de la notion du "prendre soin".



L'activité de « A Domicile Monaco »

Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview

Entretien avec Mme Rita Vinci, Cadre de Santé

Comment est organisée l'activité d'aide à domicile sur le terrain ?

Rita Vinci : Dans un premier temps, nous recevons des demandes de devis provenant de sources différentes : le Centre de Gériatrie, le service social des patients de l'hôpital ou les particuliers. La nature des interventions est variable en fonction de l'état d'autonomie et de dépendance de la personne concernée. Lorsque le devis est approuvé par un maintien de la demande, nous l'analysons et proposons les interventions en

conséquence. Les missions y sont déjà explicites. Ensuite, pour la mise en place sur le terrain, nous délibérons avec ma collègue coordinatrice qualité afin d'affecter le personnel. Ensuite, elle construit sa planification horaire sur deux semaines. Lors de la première mise en place, j'effectue personnellement, et dans la mesure du possible, la présentation du personnel mobilisé et du détail des missions réalisées auprès du bénéficiaire de nos services. Les missions sont ainsi clarifiées et un cahier de liaison est mis en place au domicile, qui servira surtout de moyen de communication et de traçabilité, garantissant ainsi la qualité du travail accompli par l'intervenant.

Nous remettons aussi un livret d'accueil au bénéficiaire, retraçant l'organisation de la société ainsi que le règlement interne. Une de nos préoccupations reste d'éviter le turnover du personnel auprès du bénéficiaire. À chaque remplacement, une présentation est organisée, ainsi qu'une transmission de savoirs sur le poste et une mise en place avec le salarié avant son départ, quand celui-ci est prévisible. Toute prestation sur le terrain fait l'objet d'un suivi qualité concrétisé par des contrôles (de ponctualité et de qualité) au domicile du bénéficiaire.

Quelles sont vos missions ?

R.V : En tant que cadre coordonnateur, ma place est sur le terrain auprès des bénéficiaires, en collaboration avec les différentes instances et les professionnels de santé (le Centre de Coordination Gériatrique, les équipes de l'hospitalisation à domicile, les infirmiers et les kinésithérapeutes libéraux). L'objectif primordial reste l'optimisation du maintien à domicile et la satisfaction du bénéficiaire. Concrètement, cela se traduit par un suivi qualité sur le terrain, sous forme de contrôles inopinés au domicile du bénéficiaire. En fonction du constat, des mesures de réajustement sont appliquées et des évaluations ultérieures ont lieu. « A Domicile Monaco » compte aujourd'hui une centaine d'employés. L'encadrement du personnel consiste alors en un management à distance. Pour cela, j'organise des rencontres régulières avec les auxiliaires et souvent des réunions d'équipe où chaque auxiliaire relit et analyse sa pratique. Cette méthodologie permet d'apporter un soutien et certains éclairages, surtout quand il s'agit de situations problématiques. Mon rôle est également de recruter, avec M. Tommasi et Mme Falicon, les auxiliaires qualifiés, présélectionnés par Mme Falicon, au cours d'entretiens individuels. En ce qui concerne le recrutement d'auxiliaire de puériculture, je suis également amenée à faire des tests pratiques lors de l'entretien. En complément, nous réalisons des formations internes auprès de nos auxiliaires de vie, toujours dans le but d'améliorer la qualité de nos interventions.

Quelles sont les prestations que vous proposez, notamment au travers de vos auxiliaires de vie ?

R.V : De par leur rôle et leur formation, nos auxiliaires de vie ont pour mission d'accompagner la personne dans la réalisation de gestes quotidiens. Ils sont habilités à aider les personnes pour leur toilette, pour la préparation des repas, pour la stimulation à la marche par des sorties. Ils s'occupent de l'entretien du lieu de vie et des courses, comme ils peuvent apporter une aide dans les démarches administratives simples. Ils ont également un rôle important dans l'accompagnement social et la prévention de l'isolement, ainsi qu'un rôle de stimulation intellectuelle auprès de certaines personnes.

Quelles sont les difficultés que peuvent rencontrer vos équipes sur le terrain ?

R.V : Les difficultés relèvent essentiellement du déni de la personne en état de dépendance et donc du refus de toute aide apportée. Cette aide peut ainsi être vécue comme une intrusion. Il existe également des difficultés de réaction face à des personnes atteintes de troubles du comportement. Nos équipes peuvent aussi être confrontées à des refus ou à un manque de coopération, parfois délicats à gérer. Lorsqu'il s'agit de soulager les aidants naturels, l'auxiliaire de vie peut être confronté à une difficulté de positionnement au sein de l'environnement familial ou amical.

Quels sont les projets de formation mis en place auprès de vos collaborateurs ?

R.V : Nous avons un projet de formation interne qui consiste en une formation continue autour de thèmes variés (la manutention, les règles d'hygiène, etc.). Un autre projet consiste en une formation externe, en partenariat avec l'IFSI de Monaco, dans le but de perfectionner et d'améliorer la connaissance des auxiliaires en gériatrie. Ce projet sera à mettre en place prochainement.

Comment se passent les relations avec vos partenaires, notamment avec le Centre Hospitalier Princesse Grace ?

R.V : Nos relations sont basées sur une communication régulière avec les différents interlocuteurs au sein du CHPG (le service social des patients, l'HAD, l'EMP, les différents cadres des unités, etc.). Nous nous rencontrons également pour faire le point ou en cas de nouvelle demande de mise en place. Ces échanges sont importants, notamment pour anticiper les sorties et optimiser ainsi les mises en place de prestations. Nous souhaitons donc poursuivre le développement de cette communication.





La démarche Qualité

Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview

Propos recueillis auprès de **Cendra Falicon, Coordinatrice qualité**



Quels sont les points forts de vos équipes ?

Cendra Falicon : Nos équipes sont composées d'auxiliaires de vie diplômés ou en cours de VAE (Validation des Acquis de l'Expérience). Avant tout, notre recrutement est assez exigeant. Chaque postulant présélectionné passe un entretien au cours duquel il échange sur son parcours professionnel et ses compétences. À cette occasion, nous vérifions l'exactitude des informations relatives à nos postulants (références, présence de casier judiciaire, etc.). L'une des principales forces de nos équipes réside dans le fait que nous ne pratiquons pas le turnover. Certains de nos collaborateurs sont présents depuis la création de l'entreprise et nous essayons de les fidéliser par des plannings adaptés, un encadrement de qualité et des programmes de formation.

Comment définiriez-vous la démarche qualité de « A Domicile Monaco » ?

C.F. : Nous articulons nos prestations autour de la notion du « prendre soin », dans un cadre humain et d'écoute. L'aspect commercial reste une obligation pour l'entreprise, mais nos prestations véhiculent, avant tout, cette notion du « prendre soin ». Le caractère humain de nos missions est très important et nous tenons à être proches de nos bénéficiaires. La démarche qualité passe également par des procédures et des normes à respecter que ce soit dans le recrutement, la

réalisation des prestations, la traçabilité, l'accueil physique et le livret d'accueil aux bénéficiaires. Mes quinze années d'expérience dans le secteur de l'aide à domicile en France, m'ont permis d'acquérir des compétences que je mets aujourd'hui au service de « A Domicile Monaco ». Notre cahier de charges répond aux missions définies par le Centre de Coordination Gériatrique qui assure l'évaluation des besoins au domicile du bénéficiaire. Notre rôle est alors d'attribuer l'intervenant adapté à l'usager en analysant son profil et ses demandes. Notre objectif est de satisfaire le bénéficiaire tout en respectant le niveau de qualité exigée.

Comment menez-vous à bien vos objectifs qualité ?

C.F. : L'atteinte de nos objectifs « qualité » passe tout d'abord par un personnel compétent et qualifié. Ensuite, nous réalisons des plannings en évitant les modifications et les turnovers injustifiés (sauf quand les modifications sont demandées par le bénéficiaire). Cela permet de fidéliser nos employés par la qualité de leur emploi de temps. Le bénéficiaire est aussi satisfait d'avoir des intervenants qu'il connaît et avec lesquels un climat de confiance s'est instauré. Nous veillons également à respecter l'intégralité des missions demandées, avec une organisation sans cesse mise à jour, en collaboration avec le cadre de santé. Les contrôles qualité et leur traçabilité, le questionnaire de satisfaction auprès des bénéficiaires et les appels qualité que nous effectuons régulièrement, nous permettent de combler nos exigences en matière de qualité.

Au niveau administratif, nous nous efforçons d'avoir des devis clairs et complets ainsi que des factures lisibles. Les plannings sont envoyés régulièrement aux bénéficiaires.

Rencontrez-vous des difficultés sur le terrain vis-à-vis de cette démarche qualité ?

C.F. : Nous ne rencontrons pas de difficultés particulières vis-à-vis de cette démarche. Néanmoins, le caractère humain de nos prestations rend les situations à chaque fois différentes. Par conséquent, la mise en œuvre est parfois difficile. Les auxiliaires de vie sont, chaque jour, confrontés à des difficultés inhérentes à l'aspect humain de cette profession qui n'est pas encore assez reconnue.

En matière de qualité, quelles sont les perspectives envisageables pour les années à venir ?

C.F. : La qualité reste notre souci majeur. Grâce à nos outils et à notre présence sur le terrain, nous avons pu développer une forte culture d'entreprise, indispensable dans ce secteur d'activité. Il reste encore des projets à mettre en place puisqu'il faut toujours viser l'excellence.



Pour plus de renseignements

30 Av. de Grande Bretagne - 98000 Monaco
infos@a-domicile-monaco.com
Tél. +377 97 70 43 90 - Fax : +377 97 70 72 98