ARTISET

Édition 03 I 2023

Le magazine des prestataires de services pour les personnes ayant besoin de soutien.

À la une

Les entreprises sociales en mutation

CURAVIVA

Un programme visant à soutenir l'amélioration de la qualité des soins

INSOS

Mode inclusive: vêtements et accessoires avec et pour les personnes handicapées

YOUVITA

Une tablette pour favoriser le développement du langage et la confiance en soi

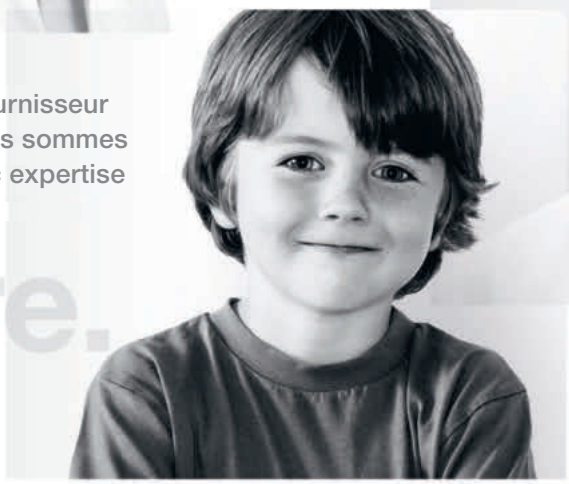
People.Health.Care.

L&R : une présence internationale, un enracinement régional.

L'homme au cœur des préoccupations.
Son bien-être est au centre de notre activité.

People.

Nous sommes fournisseur de solutions. Nous sommes à vos côtés. Avec expertise et assiduité.



Notre champ de compétences.
La santé définit notre vision et nos valeurs.

Care.

Health.

Lohmann & Rauscher (L&R) est une entreprise internationale majeure de dispositifs médicaux et de produits d'hygiène haut de gamme. Vous nous trouverez en Suisse sur le site de St-Gall.

Fournisseur de solutions pour des exigences complexes en soin et traitement des patientes et patients, nous développons, produisons et distribuons entre autres des produits, concepts et services destinés au traitement des plaies, des bandes et des pansements, des systèmes de trousses opératoires pour hôpital et cabinet, ainsi que des produits pour le traitement par pression négative (CNP).

Vers notre boutique en ligne :

www.Lohmann-Rauscher.com

Lohmann & Rauscher AG · Oberstrasse 222 · 9014 St. Gallen · Suisse

Éditorial

«Grâce aux développements sociopolitiques et à divers postulats, les mondes du travail des personnes avec et sans handicap se rapprochent.»

Elisabeth Seifert, rédactrice en chef

Chères lectrices, chers lecteurs,

Lorsque vous pensez à des entreprises dans lesquelles travaillent également des personnes en situation de handicap, vous avez peut-être encore en tête – d'autant plus si vous n'êtes pas une ou un spécialiste de la question – un vocabulaire qui n'est plus vraiment d'actualité. Ainsi, des notions telles que marché du travail «protégé» ou «secondaire» sont fréquentes. Et au sein même de certaines entreprises, on parle encore d'«ateliers protégés».

Une telle terminologie tend à diviser les mondes du travail des personnes avec et sans handicap. On assiste pourtant à un changement depuis quelques années. L'AI, par exemple, défend le principe de «la réadaptation prime la rente», l'aide sociale mise elle aussi sur la (ré)insertion sur le marché du travail. Quant à la CDPH, elle exige la participation et l'intégration des personnes handicapées de façon très radicale, allant jusqu'à la suppression des institutions sociales.

Grâce aux développements sociopolitiques et à divers postulats, les mondes du travail se rapprochent. Cela se manifeste dans une nouvelle terminologie: on parle désormais de marché du travail «général» ou «ordinaire» et de marché du travail «complémentaire». Et les entreprises de ce marché complémentaire se considèrent comme des entreprises d'intégration, des entreprises sociales ou des entreprises sociales de participation et d'intégration professionnelles.

Cette évolution s'accompagne immanquablement de nouveaux défis auxquels les entreprises sont confrontées, tant sur le marché complémentaire que sur le marché ordinaire du travail: les entreprises sociales sont appelées à s'ouvrir au marché et à aider les personnes en situation de handicap à s'adapter aux exigences qui leur sont imposées. Et les entreprises du marché du travail ordinaire ont le devoir de permettre aux personnes ayant des capacités et des compétences inhabituelles d'y participer. Le projet «Inclusion RéseauPostal», mis en place par la Poste Suisse en collaboration avec l'association de branche Insos, montre de façon remarquable et exemplaire comment ces défis sont relevés de part et d'autre (page 6). Je suis particulièrement impressionnée par le gain social retiré des premières expériences, notamment pour la Poste. En outre, on se rend clairement compte de l'importance que les entreprises sociales et leur personnel spécialisé continuent d'avoir – et doivent continuer d'avoir – dans l'accompagnement des personnes handicapées.

Dans l'interview accordée au magazine, Beni Brennwald, fondateur de Grundlagenwerk, à Wangen bei Olten, évoque les perspectives des entreprises sociales (page 10). Il en appelle à leur volonté de réaliser un travail de «traduction» nécessaire vis-à-vis des entreprises du marché du travail ordinaire, mais aussi des autorités et des assurances sociales.

Si vous dirigez vous-même une entreprise sociale ou si vous êtes une ou un professionnel de l'accompagnement des personnes en situation de handicap, vous découvrirez certainement des approches intéressantes et inspirantes dans nos quatre portraits d'entreprises d'intégration de Suisse romande et de Suisse alémanique (pages 14, 18, 22, 26). Leur point commun: une capacité à mettre en œuvre des démarches innovantes, même avec des conditions cadres pas toujours faciles.» ■

Photo de couverture: De l'entraînement progressif à la place d'apprentissage sur le marché ordinaire du travail: Tobias Huggenberger (à gauche) et son accompagnant socioprofessionnel Ruedi Gubler.
Photo: Learco/Tibor Nad

PUBLIREPORTAGE

Grosse Leistung: Neue Software fürs Personenrufsystem

Im Emmenfeld Betagtenzentrum der BZE AG rufen betagte Menschen per Knopfdruck nach Unterstützung. Doch was, wenn das Alarmsystem ausfällt? Der technische Dienst, der Hersteller und CKW überbrückten ein Software-Update mit Tempo und originellen Lösungen.

Text: Julia Guran **Bilder:** Matthias Jurt

Hinter Vorhängen, im Garten, in Korridoren und Zimmern – die 600 Komponenten des Personenrufsystems im Emmenfeld Betagtenzentrum der BZE AG in Emmen sind überall verteilt. Im Alltag ist das kein Thema, doch beim grossen Update der Alarmierungssoftware hat dies die Verantwortlichen ganz schön gefordert.

Doch der Reihe nach. Alle Seniorinnen und Senioren im Emmenfeld Betagtenzentrum tragen eine «Armbanduhr». Mit diesem Transponder rufen sie die Pflege, zum Beispiel, wenn sie Hilfe beim Aufstehen benötigen, Durst haben oder an einer Demenzerkrankung leiden. Manchmal sind es aber auch Notfälle. Für die Sicherheit der Betagten sind diese Geräte daher lebenswichtig.

«Die Downtime machte mir am meisten Sorgen»
Gerade die Wichtigkeit des Alarmsystems machte das geplante grosse Software-Update zu einer Herausforderung: Denn fürs Update mussten es die Verantwortlichen ausser Betrieb nehmen. «Die Downtime machte mir am meisten Sorgen, weil sie ein Sicherheitsrisiko darstellt», sagt Roger Hermann, Projektleiter und Sicherheitsbeauftragter der Betagtenzentren Emmen AG. Sein Job: das alte, nicht mehr unterstützte System in eine neue Umgebung überführen und die bestehende Hardware migrieren.

Detaillierter Plan für den «Hoselupf»
Um die Zeit ohne Personenrufsystem kurz zu halten, waren Tempo und eine penible Organisation nötig. Die Partner entwickelten einen detaillierten Schlachtplan, und der sah so aus:

- Kernteam aufstellen: je zwei Personen vom technischen Dienst und von Martin.Care sowie vier Personen von CKW
- Projektteams bilden, Termine sauber planen, täglich zwei Kick-off-Meetings durchführen und Meilensteine kommunizieren
- Infrastruktur vorbereiten: ein fahrbarer Tisch mit Programmiergeräten
- Alle Transponder einsammeln und beschriften
- Rund-um-die-Uhr-Betreuung der Betagten organisieren

«Um die Sicherheit der Bewohnenden jederzeit zu gewährleisten, haben wir das Personal temporär aufgestockt», sagt Roger Hermann. «Dem Aufruf nach zusätzlicher Unterstützung sind innert kürzester Zeit Mitarbeitende aus der Pflege, Hotellerie, Reinigung und dem Facility Management freiwillig gefolgt. Das unkomplizierte gegenseitige Aushelfen war grossartig.»

Damit nie jemand gefährdet war, schauten die Pflegefachleute zusammen mit den Freiwilligen regelmässig bei allen Bewohnerinnen und Bewohnern vorbei. «Zusätzlich setzten wir auf eine alte, originelle Lösung: Wer in der Lage war, es zu bedienen, erhielt ein Glöckchen und rief so die Pflege zu sich – bei offener Zimmertür, versteht sich», so Roger Hermann.

Systemwechsel in nur drei Tagen
Am Tag X war alles bereit, auch dank der umsichtigen Vorbereitung von CKW, erzählt Roger Hermann. «CKW strahlt Ruhe und Selbstsicherheit aus – eine tolle Truppe, mit der ich sofort wieder ein Projekt machen würde.» Die Firma habe früh und genau gesagt, was sie brauche – den mobilen Tisch mit den Programmiergeräten zum Beispiel. Damit fuhren sie zu den 162 Zimmern und 53 Wohnungen sowie zu all den versteckten Empfängern in Haus und Garten. «Wir mussten über 600 Stück zerlegen, die Kabel einstecken, die Geräte aufdatieren, zuschrauben, testen und wieder richtig installieren.» In nur drei Tagen waren alle Geräte auf dem neuesten Stand, und das neue Alarmsystem funktionierte.

Gute Usability und frisches Design
Auch der Übergang in den Alltag ist geglückt. Abgesehen von kleinen Startschwierigkeiten hier und da – «normal bei so vielen Geräten», sagt Hermann – laufe das System einwandfrei, inklusive Schnittstellen zum Alarmserver. Intern kommt die neue Alarmierungslösung gut an, weil sie den Arbeitsalltag erleichtert. Das Pflegepersonal schätzt die Usability und das frische Design. Der technische Dienst mag den logischen, übersichtlichen Systemaufbau.

«Augen vor Ort»
CKW unterstützt das Betagtenzentrum künftig beim Betrieb, bei der Wartung und dem Unterhalt der Alarmierungssoftware. «CKW sind die Augen von Martin.Care vor Ort», erklärt Roger Hermann. Er hätte auch direkt mit dem Hersteller arbeiten können, doch dieser sitzt in Deutschland. «Wir wollten Spezialisten vor Ort, weil wir im technischen Dienst das Wissen nicht in die Tiefe haben», sagt er. Bei CKW kann er sich auf eine umfassende und kompetente Unterstützung verlassen.

Sommaire

Blog Tu es canon
Dans les coulisses de la mode inclusive

→ www.tu-es-canon.ch

À la une

6 La Poste Suisse: des places de travail pour les personnes en situation de handicap

10 Perspectives pour les institutions sociales

14 Un hôtel qui emploie en majorité des personnes en situation de handicap

18 L'inclusion dans toute sa diversité

20 Structures de travail adaptées à chacune et chacun: cinq exemples

22 «Mehrwerk» à Uster: l'inclusion sous un même toit

26 Entrer sur le marché du travail ordinaire avec le soutien de Learco

Les brèves

30 Alzheimer: nouvelle plateforme en ligne

L'actu

32 Programme national pour le développement de la qualité des soins

36 Rapprochements entre prestataires de soins ambulatoires et stationnaires

40 Réfléchir à la mort – et à la vie

44 Une tablette pour encourager le langage

46 La mode pour tout le monde

50 Une nouvelle plateforme digitale pour faciliter la formation sur le terrain

Espace politique

54 Andri Silberschmidt, conseiller national PLR

Impressum. Rédaction: Elisabeth Seifert (esf), rédactrice en chef; Urs Tremp (ut); Claudia Weiss (cw); Anne-Marie Nicole (amn); France Santi (fsa); Jenny Nerlich (jne) • Correction: Stephan Dumartheray • Éditeur: ARTISET • 2ème année • Adresse: ARTISET, Zieglerstrasse 53, 3007 Berne • Téléphone: 031 385 33 33, e-mail: info@artiset.ch, artiset.ch/magazine • Annonces: Zürichsee Werbe AG, Fachmedien, Laubisrütistrasse 44, 8712 Stäfa, téléphone: 044 928 56 53, e-mail: markus.haas@fachmedien.ch • Graphisme et impression: AST & FISCHER AG, Seftigenstrasse 310, 3084 Wabern, téléphone: 031 963 11 11 • Abonnements: ARTISET, téléphone: 031 385 33 33, e-mail: info@artiset.ch • Abonnement annuel CHF 125.– • Parutions: 8 × allemand (4600 ex.), 4 × français (1400 ex.) par année • Certification des tirages par la REMP 2023 (pour la version en allemand): 3167 ex. (dont 2951 ex. vendus) • ISSN: 2813-1363 • réimpression, en tout ou partie, selon accord avec la rédaction et indication complète de la source.

Publication 2023 CRÉÉ COMPETENT TRANSPARENT

NOS ENCRES D'IMPRESSION SONT CERTIFIÉES CRADLE TO CRADLE

FSC www.fsc.org MIXTE Papier | Pour une gestion forestière responsable FSC® C004050

Pouvoir participer sans pression

Pauline, une jeune femme du canton de Fribourg (à droite), travaille au bureau de poste de Morat. D'ici 2024, la Poste prévoit de créer cinquante emplois à temps partiel à durée indéterminée.

Photo: Poste Suisse

La Poste est le premier groupe suisse à s'engager en faveur de la participation sur le marché ordinaire du travail des personnes ayant un besoin de soutien important. L'association de branche Insos et plusieurs entreprises sociales ont étroitement accompagné le projet. D'ici 2024, la Poste prévoit de créer cinquante emplois à temps partiel à durée indéterminée.

Elisabeth Seifert

Depuis la mi-juillet, la Poste offre partout en Suisse de nouvelles possibilités d'emploi aux personnes en situation de handicap. Avant sa mise en œuvre, Poste CH Réseau SA a testé ce projet dans treize de ses filiales et sur un site du Contact Center entre février 2022 et mai 2023. Ce projet pilote visait à vérifier les conditions nécessaires pour que les personnes en situation de handicap actives sur le marché du travail complémentaire puissent participer au marché du travail ordinaire. Insos et plusieurs entreprises sociales ont étroitement accompagné le projet.

La Poste et Insos, avec ses entreprises d'intégration, ont élaboré ensemble une procédure standardisée qui servira de cadre général pour l'introduction dans les filiales de la Poste de la Suisse entière. L'élément clé est la collaboration entre une filiale et une entreprise sociale qui emploie des personnes en situation de handicap avec un contrat de travail en bonne et due forme. L'entreprise sociale recrute du personnel qui souhaite travailler pour le compte de la Poste. Il s'agit toujours de postes à temps partiel. La filiale de la Poste et l'entreprise d'intégration discutent des attentes mutuelles et définissent la teneur des tâches ainsi que le taux d'occupation précis. Les personnes en situation de handicap ont la possibilité de se familiariser avec leur environnement de travail et la Poste propose un accompagnement sur le terrain. L'entreprise sociale répond entièrement de la personne pendant la durée de son emploi à temps partiel à durée indéterminée. Elle la soutient, l'accompagne et se charge des aspects administratifs ainsi que de toutes les obligations relevant de l'employeur.

En plus des treize postes à temps partiel nés du projet pilote, la Poste veut créer trente-cinq autres emplois pour des personnes en situation de handicap d'ici fin 2024. La démarche rencontre un grand intérêt. «Dès la phase pilote, nous avons reçu beaucoup de demandes d'entreprises d'intégration, que nous avons toutes mises sur une liste d'attente», affirme Florian Fertl, responsable du développement d'entreprise chez Poste CH Réseau SA et membre de la direction. Il ajoute que ces entreprises intéressées sont en train d'être contactées et que de nouvelles demandes arrivent.

Un nouveau groupe cible

«Inclusion RéseauPostal», tel est le nom du projet de Poste CH Réseau SA. Il est intégré dans une stratégie du groupe la Poste, qui attache une grande importance à la durabilité sociale. Les différents secteurs d'activité de la Poste assument leur responsabilité sociale de plusieurs manières, notamment par la réinsertion du personnel malade ou ayant subi un accident ou dans le cadre de mesures de réadaptation professionnelles de l'AI. Ces mesures visent le maintien ou l'intégration sur le marché ordinaire du travail.

Avec «Inclusion RéseauPostal», la Poste s'intéresse à un groupe cible qu'elle avait encore peu pris en compte jusque-là: ainsi, les personnes qui ne trouvent pas de place sur le marché général de l'emploi en raison de leur handicap se voient offrir une opportunité. Pour mieux comprendre les besoins de ces personnes et développer la démarche à l'origine d'un tel projet, la Poste a cherché dès le début, selon Florian Fertl, à entrer en contact avec des entreprises →

JOURNEE D'ÉTUDE: L'ENTREPRISE INCLUSIVE

Le 21 novembre, une journée d'étude nationale se tiendra à Berne (Eventfabrik, Fabrikstrasse 12) sur le thème «L'entreprise inclusive. L'employeur de demain». Cette journée s'adresse à la fois aux employeurs du secteur privé et du secteur public, aux directions et organes stratégiques des entreprises d'intégration, aux personnes chargées de l'accompagnement socioprofessionnel et à toute personne intéressée. Le débat portera sur les questions suivantes: quel est notre engagement en faveur de la diversité et de l'inclusion? Où en sommes-nous aujourd'hui dans la mise en œuvre? Que faut-il pour qu'une entreprise puisse devenir inclusive de manière durable? Existe-t-il des exemples de bonnes pratiques? Le projet «Inclusion RéseauPostal» sera également évoqué. De plus, une auto-évaluation sera proposées aux employeurs, leur permettant de déterminer où en est leur entreprise en matière d'inclusion et quelles mesures peuvent encore être prises le cas échéant. La Journée d'étude sera également l'occasion d'accueillir la cérémonie de remise des prix du Socialstore Award 2023.

Inscription: agenda.artiset.ch (jusqu'au 11 novembre)

sociales. Il explique qu'un premier petit projet pilote entre l'entreprise d'intégration bernoise Band-Genossenschaft et deux filiales de la Poste de la région de Berne a permis d'acquérir des premières expériences importantes. Dans les deux filiales, deux personnes en situation de handicap se partageaient à chaque fois un poste à mi-temps.

«Nous nous sommes très vite rendu compte de l'importance de l'attitude positive de l'équipe et de sa direction», affirme Florian Fertl. Une attention particulière a donc été accordée à la sensibilisation de l'équipe pour la suite du projet. De plus, il a été décidé que l'entreprise d'intégration mettrait à disposition de la Poste les capacités de travail de la personne concernée dans le cadre d'un emploi à temps partiel à durée indéterminée. Il ne s'agit donc pas d'un recrutement par la Poste. Florian Fertl évoque deux raisons à cela: «Il nous manque le savoir-faire pour garantir un accompagnement professionnel des personnes en situation de handicap. De plus, comme c'est la première fois que nous nous engageons dans ce domaine avec une telle ampleur, il nous faut une solution de repli». Mais il n'exclut pas l'éventualité d'examiner un emploi fixe dans les cas présentant un potentiel.

L'emploi fixe n'est pas forcément le but

«L'approche de la Poste dans ce projet n'est pas purement axée sur l'efficacité, ce que je trouve intéressant», souligne Adrian Kurzen. En tant que responsable des prestations de l'entreprise Band-Genossenschaft, il a posé les premiers jalons d'Inclusion RéseauPostal avec des membres du personnel de la Poste. Adrian Kurzen explique que le projet cible des personnes qui sont intéressées à participer au marché régulier du travail et qui en ont les capacités, mais sans qu'il soit forcément question d'intégration professionnelle.

Il constate que le système actuel connaît avant tout deux options: soit les personnes en situation de handicap travaillent dans une entreprise sociale, soit on met en place des mesures de réinsertion limitées dans le temps afin de tester leur potentiel pour le marché ordinaire du travail. Selon Adrian Kurzen, quitter l'entreprise sociale est peu probable pour bon nombre de personnes en situation de handicap en raison de leurs difficultés à obtenir le résultat attendu de façon régulière et sur la durée. «Les emplois à temps partiel auprès de la Poste, où les personnes continuent de bénéficier du soutien spécialisé de leur institution, permettent une participation sans aucune pression.»

Annonce

SMARTLIBERTY
— MORE TIME FOR CARE —

PLUS DE TEMPS POUR LES SOINS
GRÂCE À LA SOLUTION SMARTLIBERTY

SmartLiberty permet de réunir dans un système modulaire et simple, l'appel résident mobile, la gestion de l'errance, l'appel d'assistance, la communication unifiée et bien plus encore.

Envie de découvrir notre solution déjà installée sur site ?
Venez nous rendre visite lors d'un after-work dans votre région.

Le fait que les emplois à temps partiel ont une durée indéterminée y contribue de façon substantielle. «Cela évite que l'emploi à la Poste devienne une sorte de stage, où l'on peut rester trois mois avant de céder la place à quelqu'un d'autre.» Les personnes concernées doivent pouvoir rester même si, sur la durée, elles ne font pas de progrès vers l'employabilité.

Mise en œuvre dans toute la Suisse

Le projet de la Poste est surtout exceptionnel en ce sens qu'il ne concerne pas une collaboration entre une institution et un employeur au niveau local ou régional, mais qu'il a une envergure nationale. «La Poste est le premier groupe suisse à s'engager pour la participation des personnes ayant besoin de soutien sur le marché ordinaire du travail», explique Annina Studer, responsable du monde du travail chez Insos. Elle exprime ainsi l'importance qu'a le projet pour les entreprises sociales et les personnes qu'elles accompagnent tout en expliquant que la tâche des entreprises sociales est de permettre aux personnes vivant avec des handicaps assez importants, qui ne pourront probablement jamais exercer une activité lucrative classique, d'effectuer un travail utile. «En collaboration avec la Poste, ces entreprises peuvent maintenant offrir à ces personnes la possibilité de prendre part au marché régulier du travail.»

Prenant conscience de l'importance du projet, les responsables de Poste CH Réseau SA ont institué une direction de projet en vue de sa mise en œuvre au niveau national. De plus, comme le précise Florian Fertl, un organe de consultation a été mis à disposition de la direction de projet pour la conseiller au départ. Annina Studer, de l'association de branche Insos, faisait partie de cet organe avec des représentant·es de plusieurs entreprises sociales et, entre autres, des représentant·es des autorités cantonales et de l'assurance-invalidité.

«En tant qu'association de branche, nous y avons fait entendre la voix des entreprises d'intégration de la Suisse entière», explique Annina Studer. L'une des difficultés a par exemple été de tenir compte des différents modèles de collaboration entre les institutions et l'économie ainsi que des diverses législations cantonales, puis de trouver un dénominateur commun. Annina Studer ajoute que sur des questions spécifiques, dont le financement, Insos a été en mesure d'activer de façon ciblée son propre réseau, au sein de la branche et à l'extérieur. «Nous avons aussi délibérément recueilli les voix critiques.»

Elle fait également remarquer que la Poste verse aux entreprises sociales un montant fixe par heure de travail effectuée dans ses filiales par les personnes en situation de handicap, ce qui est inédit. «De cette manière, la Poste indemnise la perte de production que la personne fournirait dans l'entreprise sociale.»

Au fur et à mesure de l'avancement du projet, les débats sur des sujets controversés n'ont pas manqué. Selon Florian Fertl, ils ont été particulièrement vifs sur les questions de la rémunération et de la charge de travail supplémentaire en raison des tâches d'accompagnement du personnel présent. Pour calmer de telles appréhensions, Florian Fertl précise que dans un premier temps, le nombre de personnes a été limité à cinquante jusqu'à la fin 2024.

«Des coopérations telles que celle avec la Poste sont aussi possibles avec d'autres entreprises.»

Annina Studer, responsable du monde du travail chez Insos

Important bénéfice social

«Inclusion RéseauPostal» n'est pas gratuit. Il engendre pour la Poste un coût à ne pas sous-estimer, d'une part en raison de la rémunération des heures de travail effectuées, d'autre part du fait de l'introduction et de l'accompagnement des personnes en situation de handicap sur leur lieu de travail. Selon Florian Fertl, la Poste est prête à s'en accommoder: «La Direction du groupe a confirmé son engagement.» Puis il souligne que les charges seront largement compensées par le bénéfice social, comme le montrent déjà les expériences de la phase pilote. «La collaboration avec des personnes en situation de handicap favorise l'esprit d'équipe», observe-t-il. Avoir de l'égard pour ses collègues entraîne une amélioration de la considération mutuelle, ce qui a un impact positif sur la collaboration.

Le projet est également profitable pour les personnes vivant avec un handicap. Selon le bilan dressé par Adrian Kurzen, la quasi-totalité des collaborateur·trices de la Band-Genossenschaft ayant pris part aux projets pilotes ont aimé leur travail. «Porter le gilet de la Poste est source de fierté.» Dans le même temps, l'engagement a toutefois aussi été un défi. «Certaines personnes ont eu besoin de phases de récupération au sein de l'institution et d'autres sont arrivées à la conclusion que les emplois étaient trop exigeants pour elles», confie Adrian Kurzen.

Annina Studer mise sur le rayonnement dans toute la Suisse du projet «Inclusion RéseauPostal», qu'elle qualifie comme étant «la poursuite systématique d'une stratégie d'inclusion au sein de l'entreprise qui permet de combler une nouvelle lacune en la matière». Et d'ajouter: «Des coopérations telles que celle avec la Poste sont aussi possibles avec d'autres entreprises.» Selon Annina Studer, les entreprises sociales et l'économie pourraient par ce biais se développer dans le sens de la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées. ■

«Concilier les entreprises sociales et l'économie»

Par leur travail de «traduction» et la recherche de solutions individuelles dans l'intérêt des personnes ayant besoin de soutien, les entreprises sociales peuvent avoir un impact considérable sur le marché ordinaire du travail. C'est l'avis de Beni Brennwald*, le fondateur de la société Grundlagenwerk, à Wangen bei Olten. Il a décidé de se consacrer au développement de concepts d'entreprise applicables dans la pratique des institutions sociales.

Propos recueillis par Elisabeth Seifert

Grundlagenwerk est une fabrique d'idées pour les entreprises sociales de demain. Les institutions sociales ont-elles donc aussi des perspectives d'avenir?

Beni Brennwald – Je crois que oui, et justement en raison de leur passé. Le travail social existe depuis plus d'un siècle en Suisse. Cette longue histoire a permis de développer beaucoup de savoir-faire dans les domaines de l'éducation sociale, du travail social et de l'accompagnement socioprofessionnel. Des réseaux régionaux et nationaux ont été développés, et une expérience considérable a été acquise. Si on ne tient pas compte des entreprises ou institutions sociales à l'avenir, c'est un savoir-faire qui manquera.

Pourtant, les entreprises sociales traditionnelles ne subissent-elles pas une pression croissante?

Dans un marché en perpétuel mouvement, ce qui ne change pas a généralement peu d'avenir, peu importe la nature de l'entreprise. Et je crains que les institutions sociales ne disposent pas toujours de la capacité à s'adapter aux nouvelles exigences. Le fait de s'accrocher à certaines structures développées dans le passé s'explique néanmoins par la mission que les institutions sociales ont remplie durant des décennies.

De quelle mission parlez-vous?

Historiquement, pour simplifier les choses, le travail social avait pour mission de permettre aux personnes défavorisées d'avoir accès à la société et d'y participer. Autrefois, cela se faisait davantage au travers d'institutions englobant habitat et travail, car elles accompagnent des personnes qui connaissent des situations de vie extrêmement complexes, avec des destins personnels compliqués. La responsabilité qui en découle est immense. Il est donc compréhensible qu'elles misent sur des solutions éprouvées, qui ont mûri au fil du temps et qui sont donc solides.

Dans quelle mesure les exigences ont-elles changé?

Ces dernières années, il y a eu des changements au niveau de la société et de la législation. Par exemple, l'AI s'est un peu éloignée de la logique de la rente et a redoublé d'efforts pour réinsérer les personnes concernées sur le marché du travail. L'aide sociale mise davantage aussi sur l'intégration. De plus, au lieu des solutions généralisées, on cherche des possibilités individuelles adaptées aux besoins spécifiques des personnes afin de favoriser la responsabilité individuelle et la participation. Il faut donc des offres de plus en plus souples et adaptées.

De telles solutions souples et individuelles sont-elles un défi pour les institutions?
Oui. Et cette évolution ne se fait pas sans conflits ni oppositions dans les institutions et entreprises sociales, qui doivent faire face à un triple antagonisme. Elles doivent remplir un mandat légal de la société, un mandat des personnes concernées et un autre mandat lié à leur profession. Je comprends les institutions ayant des difficultés à se positionner face à cet antagonisme. Mais je comprends aussi les exigences du marché et des assurances sociales ainsi que les souhaits des personnes concernées.

La CDPH réclame très clairement la désinstitutionalisation, la participation et l'intégration sur le marché général du travail. Qu'en pensez-vous?
Il est important d'avoir une orientation, de formuler un idéal ou un objectif, également comme pour pouvoir engager le dialogue. Mettre en œuvre les postulats de la CDPH demande du temps et des échanges entre les parties prenantes pour nuancer les choses. Le marché du travail actuel fait partie de l'équation. Mais tel qu'il fonctionne aujourd'hui, je ne pense pas qu'il permettra une mise en œuvre de la CDPH. Néanmoins, je pense qu'il est possible d'élargir ensemble le marché du travail de façon à se rapprocher de plus en plus des exigences.

Que voulez-vous dire par «élargissement du marché du travail»?
Nous devons tout d'abord définir clairement de quoi il est question. Les spécialistes de l'intégration professionnelle peuvent aider les personnes concernées à se rapprocher des exigences du marché. Dans le même temps, le marché existant peut adapter davantage les postes de travail aux prérequis des personnes. Je pense néanmoins que nous avons besoin de nouvelles formes de prestations, de nouveaux secteurs et de nouveaux concepts d'entreprise, émanant d'une société inclusive et développés activement par chacune et chacun.

Les entreprises du marché ordinaire du travail sont-elles prêtes à soutenir de telles idées?
Le reproche selon lequel le marché ordinaire du travail ne veut pas apporter sa contribution n'est pas justifié. Le marché du travail est avant tout insuffisamment informé. Dans le fond, il n'y a besoin ni de dispositions légales, par exemple sur les quotas, ni d'autres mesures réglementaires. Ce qui est nécessaire, ce sont plutôt les prestations éducatives que les institutions sociales peuvent fournir.

Qu'entendez-vous par «prestations éducatives des institutions»?
La Poste Suisse est un exemple de l'intérêt porté par le marché ordinaire du travail. Des possibilités de participation et d'intégration professionnelle sont en train d'y être développées. Pour ce faire, il faut que les prestations de soutien puissent être traduites dans la réalité des entreprises. Il s'agit donc de mettre en concordance les besoins des personnes concernées avec la réalité des employeuses et employeurs.

Comment les entreprises sociales réussissent-elles un tel travail de «traduction»?
C'est un processus très individuel, qui doit tenir compte des possibilités spécifiques des différentes entreprises. Et de leur côté, les entreprises sociales doivent examiner les compétences dont elles disposent, et voir comment et avec quels partenaires effectuer ce travail de traduction.

Pouvez-vous nous en dire plus sur cette «traduction»?
Le marché croissant du job coaching fournit notamment de telles prestations. Dans le canton d'Argovie par exemple, plusieurs entreprises sociales ont donné ensemble naissance à Learco pour soutenir dans la même mesure les personnes concernées et les employeurs. On trouve aussi des institutions sociales qui achètent un bâtiment pour en louer une partie à des entreprises du marché ordinaire du travail. C'est le cas de Mehrwerk Uster. L'entreprise sociale travaille ainsi au milieu d'autres entreprises. Il en résulte un changement des rôles et un accès facilité aux nouvelles possibilités d'inclusion. Mentionnons aussi ce que nous venons justement de démarrer avec Grundlagenwerk: en plein milieu de la logistique après-vente de Digitec Galaxus, à Dintikon, en Argovie, nous gérons depuis peu le projet «Restwert». →

GRUNDLAGENWERK

Créée sous la forme de société anonyme d'utilité publique en 2018 à Wangen bei Olten, Grundlagenwerk AG a établi la franchise sociale dans le secteur. Sa réalisation de référence est le projet «Restwert», qui est aujourd'hui mis en œuvre dans toute la Suisse sur plus de vingt sites par les institutions sociales. Dédié aux personnes ayant un potentiel d'intégration dans le domaine commercial, «Restwert» s'occupe de toutes les tâches liées à la vente d'articles de seconde main sur la plate-forme commerciale en ligne. Toujours dans le domaine de la franchise sociale, «Fundpark», qui s'adresse aux personnes ayant des aptitudes en médiamatique, verra prochainement le jour. Grundlagenwerk fournit en outre des prestations de conseil et organise des conférences ainsi que des congrès sur le thème de l'innovation sociale.

Est-ce que vous intégrez ainsi dans cette grande entreprise du marché ordinaire du travail un site du projet d'intégration professionnelle créé il y a quelques années?
Exactement. Le projet «Restwert», qui s'occupe de tout le travail de vente d'articles de seconde main sur une plate-forme commerciale en ligne, est pour la première fois directement intégré dans une entreprise. De plus, notre chef d'atelier a travaillé précédemment chez Digitec Galaxus. Ainsi, nous devons concilier aussi bien que possible les compétences et les tâches pour réduire au maximum le seuil entre le marché du travail soi-disant secondaire et le marché ordinaire. En fonction des besoins et de leurs aptitudes, les personnes travaillent soit dans l'entreprise d'intégration, soit directement sur le marché ordinaire du travail.

Pour ce faire, vous avez sûrement dû fournir des prestations de «traduction».
Comme la plupart des entreprises, Digitec Galaxus a un savoir-faire limité dans le domaine de l'intégration professionnelle, mais elle a très envie d'apporter sa contribution à l'inclusion. En tant qu'entreprise sociale, nous disposons de ce savoir-faire, de l'expérience nécessaire et de bonnes relations avec les employeurs, les professionnel·les de la santé et les assurances sociales de la région. Ces ressources se sont développées au fil des décennies, et nous devons nous y rattacher. Deux disciplines se rencontrent, avec chacune sa propre expérience, et il s'agit de se comprendre mutuellement.

Le projet «Restwert» est particulièrement innovant parce qu'il peut être mis en œuvre rapidement et facilement sur de nombreux sites grâce à la franchise sociale. Comment est-il né?
Le projet «Restwert» a été lancé en 2016, puis abandonné au fond d'un tiroir. À l'époque, j'étais encore membre de direction dans une institution sociale de la région d'Olten. En discutant avec des personnes travaillant dans le domaine social, il m'est apparu que les mêmes questions préoccupaient de nombreuses institutions. Nous avons toutes et tous besoin de concepts d'entreprise qui permettent un travail réaliste pour qualifier les personnes. De plus, ces concepts doivent être rentables, également dans le cadre du système des assurances sociales en pleine mutation. Et ils doivent être pertinents pour permettre un travail réellement utile.

> «Nous avons besoin de nouvelles formes de prestations et de nouveaux concepts d'entreprise, émanant d'une société inclusive et développés activement par chacune et chacun.»
>
> Beni Brennwald

Et pourquoi avez-vous précisément choisi le concept de franchise sociale?
Mon but n'était pas de créer une nouvelle start-up, mais de développer un concept que les autres peuvent également utiliser. Comme je l'ai déjà dit, nous avons toutes et tous les mêmes questions et les mêmes problématiques. Le projet «Restwert» était donc dès le départ conçu pour être facile à reproduire. Il est conçu pour un rayon d'action régional. Tous les processus sont décrits de façon générale pour que les institutions puissent ensuite les interpréter à leur façon. Nous avons testé le concept pendant plusieurs années et n'avons cessé de l'adapter jusqu'à ce qu'il fonctionne vraiment.

Dans quelles circonstances a été fondée la société Grundlagenwerk?
Il nous fallait une forme juridique pour coordonner la multiplication du concept sans engendrer de déséquilibre des forces. C'est pourquoi nous avons cédé le site du projet «Restwert» de Wangen à l'institution Zugpferd Sàrl, sur notre terrain, puis fondé la société Grundlagenwerk. Cette dernière n'intervient pas au niveau de l'intégration mais délivre les licences et se charge de l'actualisation permanente du concept. Depuis lors, des institutions de toute la Suisse ont mis sur pied avec succès plus d'une vingtaine d'entreprises de ce type.

Comment expliquez-vous ce succès?
Nous ne sommes probablement pas aussi bons que ça! Je crains plutôt que notre réussite soit révélatrice du grand vide dans le domaine des concepts d'entreprise adaptés aux exigences du marché. Mais le secteur s'améliore constamment. Néanmoins, j'estime que nous sommes un bon exemple de ce qui pourrait fonctionner si différentes disciplines se mettaient à dialoguer d'égal à égal: outre des représentant·es des assurances sociales et du marché du travail, une personne bénéficiant d'une mesure professionnelle a participé au développement du concept

Beni Brennwald dans les locaux de Grundlagenwerk à Wangen bei Olten: «Le reproche selon lequel le marché ordinaire du travail ne veut pas apporter sa contribution n'est pas justifié.» Photo: esf

d'entreprise, et qui a repris ensuite la direction de l'entreprise.

Le projet «Parexemple», dont Grundlagenwerk assume la coordination, a précisément opté pour une collaboration entre différentes parties prenantes…

Il s'agit d'un groupe interdisciplinaire avec des représentant·es du secteur social et de l'économie privée. Ce groupe s'est donné pour mission de contribuer à l'intégration professionnelle. Nous réfléchissons ainsi à la manière de produire un effet maximal avec le moins d'efforts possible. Dans ce contexte, il nous est apparu que nous devions améliorer la visibilité des innovations et des exemples de bonnes pratiques. Comme l'indique le nom du projet, «Parexemple», le seul but est de montrer ce qui existe déjà. En effet, selon nous, le véritable problème réside dans le fait que souvent, les parties prenantes ne savent tout simplement pas ce qui existe déjà dans ce domaine. Ici encore, il s'agit de prestations éducatives. Nous étudions actuellement sous quelle forme celles-ci pourraient être fournies.

Qui fait partie de ce groupe interdisciplinaire?

Notamment des représentant·es de la Poste et de Digitec Galaxus, ainsi que des personnes issues des institutions sociales, des hautes écoles spécialisées et des assurances sociales. Pour faire évoluer les choses, il faut une représentation la plus équilibrée possible du marché ordinaire du travail et du secteur social. De plus, nous essayons d'inciter les représentant·es de la politique et de l'administration à nous rejoindre.

Avez-vous l'impression que les conditions cadres du secteur social entravent l'innovation?

Non. L'innovation ne repose pas sur des conditions cadres. L'économie, le secteur social, les pouvoirs publics et les assurances: nous vivons toutes et tous dans notre propre réalité. Il me paraît important que nous discutions et cherchions ensemble des solutions. Cela n'a aucun sens de chercher des coupables. Du côté du domaine social, nous devons fournir des prestations éducatives pour les pouvoirs publics et les assurances. Parfois, je souhaiterais clairement que nous puissions trouver plus rapidement des solutions de financement adaptées aux besoins individuels. Mais nous faisons l'expérience qu'il est tout à fait possible de faire plier l'État et sa logique dès lors que l'on réussit à trouver une position commune et un langage commun. ■

*Beni Brennwald, né en 1985, est graphiste et éducateur social de formation. Il a également fait des études de gestion d'entreprise. Il a créé de nombreuses start-up, participé au développement de réseaux, et collabore au sein de divers organes du secteur social. Après avoir travaillé durant de nombreuses années à la mise sur pied d'une institution sociale, il a lancé en 2016 le projet «Restwert», puis créé Grundlagenwerk AG en 2018 et Zugpferd Sàrl en 2020.

«Bienvenue dans un hôtel unique!»

En Valais, l'équipe du Martigny Boutique Hôtel compte deux tiers de personnes avec une déficience intellectuelle, actives dans les domaines du service, de la cuisine et de l'intendance. À l'origine de cette initiative d'intégration, la Fondation valaisanne en faveur des personnes avec une déficience intellectuelle, particulièrement dynamique en matière d'accompagnement socioprofessionnel.

Anne-Marie Nicole

Le directeur d'Insos, Peter Saxenhofer, s'interrogeait dans ces mêmes colonnes, à propos de l'importance que nous, société et individus, accordons à l'intégration des personnes en situation de handicap: «Est-ce que nous acceptons de nous faire servir au restaurant par une personne en situation de handicap?» Au Martigny Boutique Hôtel, dont les deux tiers du personnel sont des personnes avec une déficience intellectuelle, la question ne se pose pas. Aux clientes et clients qui séjournent pour la première fois dans l'établissement valaisan, l'équipe de la réception lance un joyeux «bienvenue dans un hôtel unique en Suisse!», avant de leur expliquer la particularité du lieu. Quant au restaurant La Cordillère, il est fréquenté par une clientèle d'affaires, plutôt locale, qui vient par curiosité ou par solidarité, par commodité aussi. Il arrive que des personnes soient impatientes, exigeantes et parlent sèchement, fait remarquer Raphaël qui travaille dans le service depuis l'ouverture de l'hôtel, il y a huit ans. Il reconnaît cependant que les gens sont généralement agréables et bienveillants.

Un avis que partage sa collègue Claire-Lise, engagée elle aussi au service du bar et du restaurant et qui a découvert ce métier il y a trois ans. «Cela me plaît bien d'être en contact avec les gens.» Et c'est tant mieux, car il y avait beaucoup de monde au petit-déjeuner ce matin, rapporte-t-elle. Depuis, le calme est revenu. Tandis que la jeune femme range le buffet du petit-déjeuner, sa collègue Mégane s'affaire déjà en cuisine pour préparer les plateaux de fromage pour le petit-déjeuner du lendemain, sous l'œil attentif de Pascal, un accompagnant socioprofessionnel. Mégane a suivi une formation en cuisine proposée par l'Organisation romande pour l'intégration de la formation professionnelle (Orif). Elle a bien essayé de travailler au service, mais, définitivement, elle préfère l'atmosphère de la cuisine et la préparation des buffets froids pour les entrées et les desserts.

Mégane prépare les plateaux de fromage pour le petit-déjeuner du lendemain, sous l'œil attentif de Pascal, accompagnant socioprofessionnel.
Photo: amn

Une diversité de structures

Projet pionnier d'intégration sociale, le Martigny Boutique Hôtel est une initiative de la Fondation valaisanne en faveur des personnes avec une déficience intellectuelle (Fovahm). Depuis un demi-siècle, cette fondation déploie ses activités dans le Valais romand où elle accueille, accompagne et forme plus de 400 personnes dès l'âge de 18 ans. Le secteur socioprofessionnel de la fondation se caractérise par la diversité de ses structures: un centre de formation pour jeunes adultes, 21 ateliers de production intra-muros, 14 ateliers intégrés dans des entreprises valaisannes (intégration collective), huit centres de jour et des mesures de soutien socioprofessionnel en entreprise (intégration individuelle). «Les personnes en situation de handicap ont des compétences», affirme →

Daniel Zufferey, directeur de la fondation. «Mais toutes n'ont pas les compétences ni l'envie d'être intégrées en entreprise», poursuit-il. «Certaines personnes se sentiront mieux en atelier intra-muros, même si elles ont des compétences pour travailler en entreprise. L'essentiel est que la personne ait le choix et soit à la bonne place.»

C'est cette même volonté d'élargir le choix des métiers proposés qui est à l'origine du projet du Martigny Boutique Hôtel. Pour en connaître l'histoire, il faut remonter au début des années 2000. «À l'époque, nous avons constaté que nous offrions peu d'emplois dans la restauration et l'hôtellerie, des domaines dans lesquels les personnes accompagnées avaient pourtant plein de compétences», se rappelle Daniel Zufferey. Il faudra attendre les années 2010 pour que le projet d'hôtellerie prenne forme. Et comme on n'est jamais si bien servi que par soi-même, la Fovahm décide de construire son propre hôtel. Ainsi, depuis l'automne 2015, l'hôtel se dresse dans un quartier commerçant de la ville de Martigny, à quelques minutes à pied de la gare. Chacune des 52 chambres porte le nom d'un ou d'une artiste peintre qui a fait l'objet d'une exposition à la Fondation Gianadda, partenaire du projet.

Créer des emplois utiles et valorisants

Au même titre que la Galerie Oblique ouverte en 2018, à Saint-Maurice, l'hôtel est une activité commerciale que la Fovahm exploite indépendamment de ses missions socio-éducative et socioprofessionnelle, et sans lien aucun avec le mandat de prestations qui la lie à l'État du Valais. Il est surtout un formidable outil pour créer des emplois utiles et valorisants. En plus de la vingtaine de professionnel·les de la restauration et de l'hôtellerie, trente personnes avec une déficience intellectuelle travaillent au sein des ateliers intégrés en entreprise dans les domaines de la cuisine, du service et de l'intendance, accompagnés par des maîtresses et maîtres socioprofessionnels.

«Il est difficile de trouver un hôtel existant offrant autant de places de travail pour des personnes en situation de handicap», motive Daniel Zufferey. Pour la fondation, l'intérêt d'être propriétaire est aussi ailleurs, puisque le lieu permet de promouvoir et valoriser les produits fabriqués dans les différents ateliers intra-muros de la fondation, notamment les produits de menuiserie, de cosmétique et d'épicerie fine. Des produits que l'on retrouve dans les chambres, à la table du restaurant ainsi qu'à la boutique située en face de la réception de l'hôtel.

«Différents, mais tous ensemble»

La direction de l'établissement a été confiée à un professionnel de la branche, Mathias Munoz. Comme pour toute entreprise privée, le directeur est responsable de la bonne gestion des ressources, à la fois humaines et financières, et veille au développement des affaires et à la qualité des prestations. Les défis auxquels l'hôtellerie est généralement confrontée ne sont pas très différents ici qu'ailleurs, estime Mathias Munoz. Selon la devise du lieu «différents, mais tous ensemble», le directeur a les mêmes exigences de qualité envers les employées et employés professionnels qu'avec les travailleuses et travailleurs en situation de handicap, quand bien même elles et ils sont employés par la Fovahm et non pas salariés de l'hôtel. Simplement, la façon de communiquer et le rythme de travail sont différents. «Si un client est mal accueilli, s'il mange mal et que sa chambre est mal nettoyée, il ne viendra plus. Et s'il n'y a plus de clients, il n'y a plus de travail, et, par conséquent, il n'y a plus d'ateliers intégrés non plus!»

Le Martigny Boutique Hôtel est un projet gagnant-gagnant: il valorise les compétences des personnes avec une déficience intellectuelle et, selon l'expérience de Mathias Munoz, il diminue le turn-over et l'absentéisme parmi les professionnel·les. «L'intégration en entreprise donne une autre couleur au travail quotidien. Par leur spontanéité, leur enthousiasme, leur engagement et leurs compétences, les personnes intégrées renforcent l'empathie, la responsabilisation et le sentiment d'appartenance au sein des équipes», constate le directeur hôtelier. Daniel Zufferey s'en réjouit. D'autant plus que d'autres projets d'ateliers intégrés en entreprise, avec des partenaires locaux, sont à venir. «Il y a vingt ans, nous avions deux personnes intégrées en entreprise alors qu'aujourd'hui nous avons une centaine de personnes qui ont un poste en intégration collective et une cinquantaine en intégration individuelle.» Et de conclure: «L'intégration doit revêtir de multiples formes. Et notre responsabilité en tant qu'institution est d'offrir une variété d'opportunités professionnelles.» ■

TOUT TRAVAIL MÉRITE SALAIRE

En début d'année, la rétribution de cinq francs par mois versée à un jeune homme en situation de handicap pour ses menus travaux effectués dans un atelier protégé avait fait les gros titres des journaux. Qu'en est-il au Martigny Boutique Hôtel? «Le salaire d'une personne en situation de handicap travaillant à la Fovahm doit être appréhendé dans une approche globale», explique Daniel Zufferey, directeur de la fondation. Ainsi, le salaire est composé d'une rente AI complète – ce qui est le cas de la quasi-totalité des personnes accompagnées à la Fovahm – et d'une rétribution versée par la Fovahm pour le travail accompli en atelier. Les ateliers de la Fovahm rapportent un chiffre d'affaires global de trois millions de francs, duquel est soustrait un million de francs pour le financement des matières premières. Restent deux millions de francs de marge brute, dont la moitié est répartie en rétribution. «Nous pensons qu'il est juste que le chiffre d'affaires des ateliers couvre les matières premières, les rétributions des personnes accompagnées et qu'une partie participe à l'entretien de l'outillage et des machines ainsi qu'au fonctionnement des ateliers», précise encore Daniel Zufferey.
Les travailleuses et travailleurs des ateliers intégrés (cuisine, service et intendance) au Martigny Boutique Hôtel touchent 490 francs par mois, pour une moyenne de 27,5 heures par semaine (avec un accompagnement permanent), soit une rétribution horaire moyenne d'environ 4,10 francs.

Publireportage

Involve – L'app suisse pour les collaborateurs. Grâce à des voies de communication courtes, à une utilisation simple et à l'implication active des collaborateurs, la solution d'Involve offre une réelle valeur ajoutée.

La recette du succès pour votre communication interne

L'app suisse pour les collaborateurs utilisée chez «Jetzt Niedersimmental AG»

Savoir et comprendre ce qui se passe et pouvoir contribuer soi-même à des thèmes choisis: une communication active et impliquée est la clé d'une forte identification des collaborateurs avec leur employeur. L'entreprise bénéficie d'un engagement élevé de la part de ses collaborateurs et d'un taux de fluctuation plus faible. Il en résulte des économies de coûts importantes ainsi qu'une position avantageuse sur un marché du travail exigeant.

L'app suisse pour les collaborateurs d'Involve est le lieu central de la communication interne dans les entreprises. Elle offre des fonctions telles que des canaux d'information, des chats, des sondages, des formulaires, un dépôt de documents ainsi qu'une fonction de traduction pour les collaborateurs de langue étrangère. Il n'est par ailleurs pas nécessaire d'avoir une adresse e-mail ou un numéro de téléphone portable pour participer à la communication interne. L'app pour les collaborateurs se distingue notamment par sa grande convivialité et son design attrayant.

Son introduction n'est pas un projet informatique qui prend beaucoup de temps. Au contraire, elle est déjà pleinement opérationnelle en quelques semaines seulement. Involve met l'accent sur une collaboration étroite et respectueuse. Les entreprises sont accompagnées et soutenues par un interlocuteur, du premier contact jusqu'à la mise en œuvre réussie. D'innombrables entreprises suisses sont déjà convaincues de la valeur ajoutée de l'app suisse pour les collaborateurs et l'utilisent pour les informer, les impliquer et les enthousiasmer. Un accès test à l'app pour les collaborateurs d'Involve peut être demandé sans engagement sous involve.ch/tester-app.

L'app d'Involve fonctionne aussi bien sur les smartphones que les tablettes et PC.

INVOLVE
L'app suisse pour les collaborateurs

Involve AG
Merlachfeld 240
3280 Morat

026 672 35 11
info@involve.ch
www.involve.ch/fr

En interview

Stephan Simon, directeur de la société «Jetzt Niedersimmental AG» à Erlenbach i.S., BE

Vous utilisez l'app depuis début 2023. Qu'est-ce qui a changé depuis son introduction?

Avant l'app, nous communiquions sur les sites de nos deux centres par le biais de panneaux d'affichage et d'e-mails. C'était tout simplement trop lourd et trop confus. Grâce à l'app, nous disposons désormais d'une solution qui couvre tout, et nous pouvons joindre nos collaborateurs en quelques minutes, indépendamment de leur lieu de travail ou de leur tour de service.

Qu'est-ce qui vous plaît particulièrement dans cette app?

L'app est très simple. Nos collaborateurs l'ont tout de suite comprise et utilisée rapidement dans le cadre de leur travail.

À qui recommanderiez-vous l'app pour les collaborateurs?

L'app augmente le sentiment d'appartenance à l'entreprise et les échanges en son sein s'améliorent sensiblement. Je la recommande donc à tous ceux qui souhaitent améliorer la communication interne, quel que soit le domaine.

Une inclusion toute en nuance

Dans le canton de Neuchâtel, la Fondation Les Perce-Neige accompagne un millier de personnes avec une déficience intellectuelle, dont plus de 440 adultes. Et parce qu'elle défend l'idée d'inclusion dans sa granularité, elle ne cesse de créer des structures différenciées pour répondre au plus près des aspirations et aptitudes des bénéficiaires.

Anne-Marie Nicole

Présente sur tout le territoire du canton de Neuchâtel, la Fondation Les Perce-Neige a été constituée en 1967. Mais elle tire son origine d'un «groupement neuchâtelois de parents d'enfants mentalement déficients», formé en 1959, soit une année avant la création de l'assurance-invalidité. Ces parents, soucieux d'assurer à leurs enfants un accompagnement adapté, ont ouvert en 1964 déjà une première classe pour des élèves de 7 à 12 ans, un jardin d'enfants et un atelier de préapprentissage. La première structure de formation professionnelle initiale voit le jour en 1968 et, dès 1970, la centrale Migros du Littoral neuchâtelois accueille dans ses murs un atelier d'intégration socioprofessionnelle de la fondation.

Aujourd'hui, la Fondation Les Perce-Neige accompagne un millier d'enfants et d'adultes avec une déficience intellectuelle, un polyhandicap ou des troubles du spectre de l'autisme, dont 440 personnes suivies dans les secteurs adultes et seniors. Elle emploie près de 800 collaboratrices et collaborateurs et plus de cent personnes en formation. Les prestations socio-pédagogiques, socio-éducatives et socioprofessionnelles sont réparties dans l'ensemble du canton, sur 45 sites – foyers, ateliers, espaces de jour, centres pédagogiques, classes intégrées, services ambulatoires et maisons de vie spécialisées. C'est dire si la fondation occupe une place incontournable dans le monde du handicap neuchâtelois!

Vers la structure la plus adéquate

Si la fondation a effectivement pour ambition de permettre aux personnes en situation de handicap de prendre pleinement leur place dans la société, elle se défend de prôner l'inclusion à tout prix. «C'est un leurre de penser que l'inclusion est faite pour tout le

monde, elle peut même conduire à des formes de maltraitance et créer des souffrances», affirme Kathrin Roth, directrice du domaine de compétences Formation, travail et logements de la Fondation des Perce-Neige. «Bien sûr, nous défendons l'inclusion, mais dans sa granularité», c'est-à-dire selon une analyse fine et individualisée des souhaits et des capacités de la personne accompagnée, pour l'orienter vers la structure la mieux adaptée, tout en favorisant la fluidité de son parcours et en assurant la perméabilité des structures.

Et parce que l'inclusion par le travail ne se fait pas uniquement au sein d'entreprises d'intégration mais aussi en institution, la fondation n'a de cesse de développer son offre d'ateliers intégrés pour des activités et des prestations professionnelles différenciées selon les habiletés des bénéficiaires. Sur les 220 «ouvrières et ouvriers» qui travaillent dans des activités de jour, avec un contrat de travail et une rémunération, une vingtaine de personnes seulement sont en intégration socioprofessionnelle individualisée en entreprise et une quarantaine dans un atelier intégré dans un environnement du premier marché du travail. Les autres sont actives dans les différents ateliers «intra-muros» de la fondation. De l'avis de la fondation, une structure de travail, quelle qu'elle soit, doit avant tout permettre une identification professionnelle, donner un sentiment d'appartenance et être un lieu d'échanges sociaux.

Une transition en douceur

Pour mener à bien sa mission et veiller à ce que chaque bénéficiaire arrivé à l'âge adulte puisse s'investir dans une activité respectueuse de ses besoins et de son bien-être, la fondation s'est dotée de divers outils. L'un d'eux est une formation de deux ans minimum proposée aux bénéficiaires de la fondation au terme de leur scolarité spécialisée, pour favoriser une transition en douceur entre école et monde professionnel. La première année de formation est principalement consacrée au travail sur les habilités sociales, les compétences, la motricité fine, ainsi qu'aux enseignement théoriques. Le plus souvent, cette première année permet déjà de savoir si une personne peut intégrer une structure de travail ou si elle est appelée à rejoindre un espace de jour pour des activités occupationnelles. La deuxième année s'organise autour de quatre stages de trois mois dans les différents ateliers, selon l'envie et les compétences de la personne. «Au terme de ces stages, la personne sait généralement où elle veut aller. Elle sait aussi que ce n'est pas inscrit dans le marbre et qu'elle peut changer par la suite.»

Un autre outil de référence pour l'accompagnement des bénéficiaires est le modèle canadien du «processus de production du handicap» (PPH). Ce modèle inverse le paradigme: ce n'est pas la personne qui est responsable de son handicap, mais c'est son environnement qui peut être un facilitateur ou, au contraire, un obstacle dans sa vie quotidienne. Là, les maîtresses et maîtres socioprofessionnels ont un rôle de premier plan à jouer: elles et ils ont pour mission de faciliter l'accessibilité du travail, de renforcer les compétences, de veiller au bon climat de travail et, plus généralement, au bien-être des bénéficiaires dans la vie de tous les jours. Une évaluation a lieu une fois par année, qui fait l'objet d'une discussion entre la personne concernée et son entourage de référence et qui sert à définir les projets de vie des bénéficiaires.

«Chaque offre de travail doit avant tout permettre une identification professionnelle, donner un sentiment d'appartenance et être un lieu d'échanges sociaux.»

Kathrin Roth, Fondation Les Perce-Neige

De nouveaux ateliers à venir

Chaque année, entre douze et dix-huit jeunes adultes intègrent la formation, puis les ateliers. «Comme les personnes restent plus longtemps que par le passé dans les ateliers, nous manquons de place», constate Kathrin Roth. Dès lors, «tous les deux ans, nous créons un ou deux nouveaux ateliers.» Les derniers en date sont Flexmedia et CréaDesign (lire en page 20 et 21). Sont en projet, un atelier de sérigraphie et un autre de packaging pour les besoins de toute la production issues des ateliers Perce-Neige, ainsi que de nouvelles surfaces à trouver pour des places de travail supplémentaires. «Nous aurons probablement atteint notre taille maximale en 2030», estime la responsable. En attendant, «les idées et les projets ne manquent pas et nous pouvons compter sur la casquette d'entrepreneur de nos maîtresses et maîtres socioprofessionnels!», assure-t-elle. ■

Des structures adaptées à chaque bénéficiaire

La Fondation Les Perce-Neige propose des structures socioprofessionnelles diversifiées permettant un accompagnement personnalisé et adapté à la situation de chaque bénéficiaire capable d'avoir des activités sociales et professionnelles. «Dans nos ateliers, nous appliquons le modèle du marché ordinaire du travail: droits et devoirs des ouvrières et ouvriers, contrat de travail, engagement vis-à-vis de l'employeur, horaires fixes, pauses, etc.», assure Kathrin Roth, directrice du domaine de compétences Formation, travail et logements de la fondation. Visite guidée de quelques ateliers.

Anne-Marie Nicole

CréaDesign, du cousu main !

CréaDesign est un atelier urbain qui réunit huit bénéficiaires sous la responsabilité d'une maîtresse socioprofessionnelle, principalement pour des travaux de couture réalisés à partir de bâches et de tissus recyclés. Il vise le développement de compétences spécifiques et une reconnaissance par la qualité du travail effectué. À vocation socialisante, l'activité est adaptée au rythme de chaque bénéficiaire, sans pression ni impératif de productivité. Certaines personnes accueillies ici n'ont pas les habiletés sociales ni l'aisance nécessaire pour travailler en contact avec la population. L'accent est donc mis sur les interactions au sein du groupe et sur l'entraide, ainsi que sur les collaborations inter-ateliers, à l'exemple du «set bien-être» et ses lingettes en tissu confectionnés chez CréaDesign, qui contient également les savons, porte-savons, bougies, etc. élaborés dans d'autres structures. Une forme d'économie circulaire.

Julie a appris à manier la machine à coudre et réalise avec plaisir divers travaux de couture. Photo: amn

Timothée et Jason Montandon, responsable de l'accompagnement socioprofessionnel de l'atelier médiamatique. Photo: amn

Flexmedia, le média inclusif de la fondation

Installée dans un petit immeuble industriel à Marin, à quelques encablures de Neuchâtel, la structure Flexmedia comprend un atelier multimédia et un atelier médiamatique. L'atelier multimédia produit du contenu audiovisuel. À l'instar des journalistes, les sept bénéficiaires animent une émission de radio hebdomadaire et alimentent le blog de la fondation avec des reportages vidéo. L'équipe travaille également pour une clientèle externe, comme ce musée qui a confié à l'atelier la production d'une centaine de capsules vidéo. Quant à l'atelier médiamatique, il conçoit des supports visuels et des imprimés pour les besoins des ateliers de la fondation et d'une clientèle externe.

Sacha (à gauche) et Valentin terminent la taille de la haie qui protège une place de sport de la ville.
Photo: amn

Service des Parcs et Promenades

La première convention entre la Ville de Neuchâtel et la fondation pour intégrer un atelier Perce-Neige dans le service des Parcs et promenades de la ville a été signée en 1990. Cette offre s'adresse à des personnes qui n'ont pas les capacités d'intégrer le marché du travail ordinaire, mais qui sont aptes à travailler en entreprise avec un accompagnement adéquat. Sous la conduite d'un maître socioprofessionnel, une équipe de six ouvriers est chargée de l'entretien des places de jeux et des places de sport de la ville. Elle s'est aussi spécialisée dans la construction de jeux pour enfants. Les personnes qui travaillent dans cet atelier aspirent généralement à une vie sociale autonome. Elles sont confrontées au monde extérieur et sont en contact avec la population. Certaines d'entre elles iront peut-être en inclusion individuelle dans le service des Parcs et promenades, où la fondation dispose de deux places d'intégration, libérant ainsi une place dans l'atelier.

Coop, un atelier intégré en entreprise

Nicole s'occupe du réassort des rayons des chips, des aliments pour chiens et pour chats et parfois des petits frigos.
Photo: amn

Il y a vingt ans, le magasin Coop de Collombey (VS) intégrait pour la première fois une équipe de personnes avec une déficience intellectuelle. Depuis, le grand distributeur a mis en place le projet Intégration Handicap dans une douzaine de succursales. La Fondation Les Perce-Neige est l'une des institutions partenaires du projet depuis 2012. Actuellement, une équipe de huit personnes est intégrée dans un centre commercial Coop à Neuchâtel, dont trois sont en formation FPra aux Perce-Neige. une maîtresse socioprofessionnelle accompagne l'équipe en permanence qui exécute des tâches de réassort. Le modèle est séduisant, mais montre aussi les limites de l'inclusion: attentes élevées, mise sous pression, pénibilité du travail (entre 12 et 15 kilomètres par jour à courir entre les rayons), stress ambiant et, parfois, agressivité de la clientèle. Cela oblige la responsable de l'équipe des Perce-Neige à revoir régulièrement le niveau d'exigence avec la direction du magasin, à trouver un juste équilibre entre les attentes d'un côté et les capacités de l'autre, tout en ménageant une bonne collaboration avec le terrain. Mais cela fonctionne: le taux d'absentéisme des bénéficiaires des Perce-Neige est quasiment à zéro et leurs relations avec le reste du personnel sont bonnes.

K-Lumet, une success-story

En 1994, un maître socioprofessionnel de la fondation invente un allume-feu écologique, inspiré d'un fagot de haricots, et entièrement composé de matériau de récupération, à l'exception de la mèche: c'est le K-Lumet et le début d'une belle aventure. Trois ans plus tard, l'allume-feu est produit et vendu par une quarantaine d'institutions en Suisse romande, puis dans toute la Suisse dès 2001. Un premier partenariat est conclu avec une institution allemande en 2005. Cette même année, le produit obtient le label qualité du bureau de prévention des accidents. Dans les années qui suivent, le K-Lumet est commercialisé en Belgique, en France, en Pologne, en Islande, au Canada, en Estonie et en Hongrie. Aujourd'hui, la fabrication du K-Lumet génère 2 000 places de travail dans plus de 250 institutions sociales suisses.

Le K-Lumet est sorti des ateliers des Perce-Neige il y a bientôt trente ans.
Photo: Fondation Les Perce-Neige

→ www.k-lumet.ch/fr

L'inclusion sous un même toit

Collaborer à des mandats d'entreprises au sein d'un atelier Werkheim, sur place en entreprise ou à un poste de travail intégré dans une entreprise: depuis près de deux ans, la fondation Werkheim Uster (ZH) développe avec succès son projet «Mehrwerk», un modèle de multi-atelier favorisant l'inclusion dans un seul et même bâtiment.

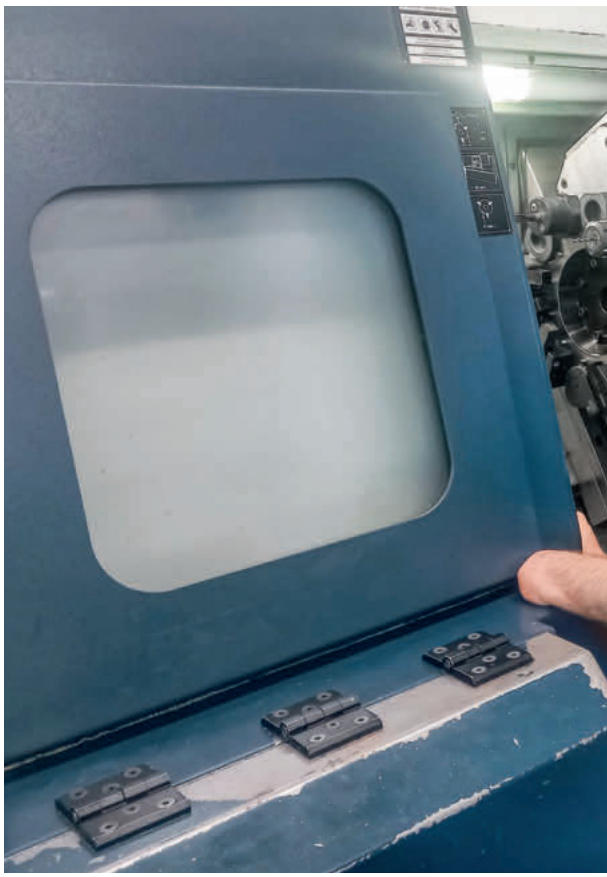
Claudia Weiss

Au cœur de l'espace «Mehrwerk», la Piazza favorise les rencontres entre collaboratrices et collaborateurs avec et sans handicap, pour faire tomber les barrières – de part et d'autre. Photo: Werkheim Uster

De l'extérieur, le bâtiment carré situé dans le quartier Loren à Uster (ZH) a l'air moderne, mais il n'attire pas l'attention. À l'intérieur toutefois, un modèle pionnier s'y déploie depuis un an: le «Mehrwerk», un espace de travail inclusif, où les personnes avec ou sans besoin de soutien collaborent sous un même toit. Grâce à ce dispositif de multi-atelier, les personnes ayant des troubles cognitifs ou un besoin d'accompagnement accru peuvent travailler dans et avec des entreprises. Les équipes de Werkheim Uster occupent la moitié des locaux, l'autre étant louée à des entreprises locales qui étaient déjà installées dans le bâtiment lors de son rachat par la fondation Werkheim.

C'était une occasion unique: le «Mehrwerk» offre un espace collaboratif réunissant des personnes avec et sans handicap, «dans un seul bâtiment, avec les mêmes droits et sur un pied d'égalité», comme l'explique le directeur Patrick Stark. Certaines personnes occupent des emplois protégés dans des ateliers de production de Werkheim ou travaillent au contact de la clientèle à la réception ou à la cafétéria. D'autres exécutent des tâches sur site dans les entreprises du bâtiment ou du voisinage. On peut ainsi croiser des collaboratrices et collaborateurs de Werkheim apportant des colis, venant chercher le courrier, collectant et éliminant les produits à recycler ou s'occupant des plantes et de la propreté des bureaux. Ils travaillent soit de manière fixe pour l'une des entreprises partie prenante du projet «Mehrwerk», soit pour des entreprises externes comme IKEA ou Migros.

Son ancrage régional et sa collaboration avec l'économie locale ont caractérisé la fondation Werkheim dès sa création en 1980. L'institution a vu le jour à l'initiative de parents engagés, d'Insieme et des communes de la région, pour répondre à un besoin. Aujourd'hui, Werkheim emploie 280 personnes en situation de handicap ainsi que 315 professionnel·les dans les entreprises et le groupe d'habitation. «Ces dernières années, nous avons progressivement orienté nos prestations vers le soutien et le service», précise Patrick Stark. «Notre objectif est de faire tomber les barrières dans toutes les têtes: celles de la population d'Uster, qui est déjà ouverte depuis longtemps aux personnes ayant des besoins particuliers dans la «ville pour toutes et tous», celles des professionnel·les de Werkheim, mais aussi des personnes concernées elles-mêmes. «Elles aussi doivent apprendre à revoir leur manière de penser», explique Daniel Dietrich, chef du secteur Entreprises. «Certaines personnes fabriquent des brides à clouer ou des allume-feu K-Lumet depuis des années; elles doivent se rendre compte par elles-mêmes →



«Dans les projets aussi, nous souhaitons davantage intégrer le point de vue des collaboratrices et collaborateurs.»

Patrick Stark, directeur de la fondation Werkheim Uster

qu'elles peuvent en réalité faire bien d'autres choses.» C'est ce qui explique que le modèle «Mehrwerk», lancé à fin novembre 2021, a la réputation d'être très innovant dans les milieux spécialisés, se réjouit Daniel Dietrich. Et de préciser: «Nul besoin que cela soit couché sur papier glacé. Ce qui compte, c'est l'état d'esprit.»

Cette attitude se confirme lors de la visite guidée de la structure «Mehrwerk», qui commence dans la Piazza, la vaste salle de réunion du deuxième étage, au centre du bâtiment. Cette «place» facilite les rencontres quotidiennes entre les collaboratrices et collaborateurs avec ou sans handicap et favorise l'inclusion. Daniel Droco y attend déjà et s'élance de la balancelle de jardin pour souhaiter aimablement la bienvenue: ce jour-là, il expliquera les différents services de «Mehrwerk». Que les collaboratrices et collaborateurs s'en chargent plutôt que des professionnel·les révèle l'état d'esprit de toute la maison, explique le directeur Patrick Stark: «Nous voulons davantage montrer aussi à l'extérieur que nous collaborons sur un pied d'égalité.» Les équipes professionnelles socio-éducatives et socioprofessionnelles ainsi que d'autres personnes en charge de l'accompagnement, explique-t-il, fournissent en fin de compte une prestation de service aux collaboratrices et collaborateurs. Et c'est précisément ce qui doit être visible. De plus, cela fait sens, puisque Daniel Droco connaît chacun des postes de par son expérience personnelle (lire l'encadré). Avec assurance, il fait visiter le montage et la confection au deuxième étage, puis la réception, le recyclage et la mécanique au rez-de-chaussée. Une partie des locaux des premier et troisième étages sont loués à des entreprises.

Grâce à cette proximité géographique, la fondation Werkheim peut aussi proposer des emplois intégrés en entreprise, en plus de la diversité des emplois protégés dans ses propres ateliers. Les cinq ateliers «Mehrwerk», «Kunstvoll», «Gartenraum», «Hauskraft» et «8610 Gastronomie» offrent un large éventail d'emplois dans divers secteurs allant de l'industrie textile au jardinage en passant par la restauration. Tous les ateliers proposent également des postes de travail au contact direct avec la clientèle et une intégration progressive dans l'économie. Lors de toutes ces activités, la fondation veille à soutenir les membres de son personnel, d'exploiter leurs atouts et de développer leurs aptitudes, sans jamais perdre de vue leurs besoins. Une première enquête de la Haute école spécialisée du nord-ouest de la Suisse sur le projet «Mehrwerk» révèle que les collaboratrices et collaborateurs sont très satisfaits, et que les emplois inclusifs leur conviennent.

Pour renforcer encore leur participation, la fondation Werkheim Uster a créé un conseil d'entreprise. Les collaboratrices et collaborateurs élus défendent les intérêts de leurs collègues. «Dans les projets aussi, nous souhaitons davantage intégrer leur point de vue», explique Patrick Stark. «Pour nous, il est important de tenir compte de leurs idées et réflexions.» Ainsi, un premier feed-back a permis d'établir clairement que le personnel qui vit dans les logements de la fondation Werkheim n'appréciait pas du tout l'ancien système de documentation, car les professionnel·les du secteur Habitat et Logement pouvaient avoir accès à tout. «S'il vous plaît, séparez les choses», a demandé un collaborateur. «Je ne veux pas que tout le monde sache ce qui s'est passé au travail ou chez moi.» Selon Patrick Stark, cet exemple montre que toutes les voix doivent être entendues.

UNE CARRIÈRE À L'ESPACE «MEHRWERK»

Daniel Droco, 31 ans, travaille depuis près de quinze ans à la fondation Werkheim Uster, puis à l'espace «Mehrwerk», depuis son ouverture en novembre 2021. Il a fait ses débuts au deuxième étage, où les collaboratrices et collaborateurs fabriquent soigneusement à la main des brides à clouer, ainsi que des allume-feu K-Lumet avec des restes de bois et de cire, des rouleaux de papier de toilettes et des mèches. On y effectue aussi des travaux d'emballage et de montage. Daniel Droco a travaillé sur tous les produits. Il a aussi rempli des coussins de yoga avant de les préparer pour la livraison. Il va d'un poste de travail à l'autre et explique avec assurance les différentes tâches. Dans la grande pièce attenante, des bobines de déclenchement sont pressées, enroulées puis soudées, avant d'être rigoureusement testées. «Quand l'une d'elle ne fonctionne pas, tout le monde doit aider à en trouver la cause», explique Daniel Droco.
Il poursuit la visite et indique un petit bureau: «Ici, c'est pour ainsi dire le bureau des entretiens créatifs: les professionnel·les et les collaboratrices et collaborateurs s'y rencontrent. Ensemble, ils évaluent la satisfaction personnelle et discutent de la suite à donner.» Il y a un an et demi, Daniel Droco était lui-même assis dans cette pièce. Au cours de l'entretien, il est apparu qu'il connaissait tellement bien toutes les tâches qui lui avaient été confiées qu'un nouveau défi s'imposait.

Daniel Droco, qui sert parfois de guide aux personnes qui visitent le «Mehrwerk», travaille depuis une année et demie dans l'atelier de mécanique. Il apprécie beaucoup le travail sur les machines. Photo: Werkheim Uster

Grande adaptabilité des emplois

Parmi les quatre-vingts membres du personnel de «Mehrwerk», un quart peut actuellement travailler en intégration sur une base horaire ou journalière au sein d'une entreprise. L'AI finance les mesures professionnelles et la formation, et le canton les emplois intégrés. Les coachs en développement de la fondation Werkheim, en général des accompagnantes et accompagnants socioprofessionnels qui aiment ce travail, soutiennent les collaboratrices et collaborateurs dans leur parcours d'intégration. «Toutes les étapes allant de l'emploi protégé aux emplois intégrés en entreprise sont très perméables et peuvent être facilement ajustées», explique Daniel Dietrich. Pour le moment, il considère que l'étape vers le marché du travail ordinaire reste un grand défi. «Rares sont les personnes pour qui l'intégration est complète.» Une telle étape doit être mûrement réfléchie et accompagnée, car le risque de surmenage est grand et de voir le soutien de l'AI disparaître avec la suppression de la rente. Il espère voir une amélioration à ce propos à l'avenir. Si c'est le cas, les équipes professionnelles de la fondation pourront travailler davantage encore sur le changement d'état d'esprit des collaboratrices et collaborateurs, les encourageant à développer leur potentiel pour prendre part plus activement au marché du travail ordinaire.

Le collaborateur du service mécanique, Daniel Droco, est maintenant arrivé à la fin de sa visite guidée. Il lit fièrement la dernière page de son guide: «Mehrwerk, c'est plus de collaboration, plus de possibilités, plus d'inclusion, plus d'autonomie.» Il acquiesce et demande poliment s'il y a encore des questions, avant de prendre congé: il est temps d'aller manger à la cafétéria, où une belle mixité de collaboratrices et collaborateurs de «Mehrwerk» et des entreprises locataires est déjà en train de se restaurer.

Depuis quelque temps, Daniel Droco a rejoint le groupe de mécanique, installé au rez-de-chaussée, derrière la réception et à proximité du local de recyclage. Visiblement, il y est dans son élément, entre le graveur laser, pour le marquage de matériaux comme l'aluminium, les tours CNC pour l'usinage de pièces métalliques et les fraiseuses, ou encore les scies circulaires verticales. Il ne se sert pas encore de toutes ces machines, parfois très complexes. Mais il se réjouit de chaque nouvelle étape d'apprentissage. Reviendra-t-il un jour dans le bureau «d'entretien créatif» pour envisager un emploi inclusif dans une société externe? Il ne le sait pas encore. Pour le moment, cela lui importe peu: «En mécanique, de nombreuses tâches captivantes m'attendent. Cela me plaît beaucoup!» ■

Soutien sur mesure dans le monde du travail

Sacha Rennhard touche une rente AI et travaille dans la logistique, chez Antalis, depuis le printemps 2022. Learco l'accompagne dans son parcours sur le marché ordinaire du travail. Photo: Learco/Tibor Nad

Accompagner des jeunes et des adultes avec des besoins particuliers dans la vie professionnelle: c'est la mission première de l'entreprise argovienne Learco SA. Toutefois, la tâche devient très vite complexe, car de nouvelles questions se posent sans cesse. L'équipe de Learco s'est donc spécialisée dans la recherche permanente de nouvelles solutions.

Claudia Weiss

Learco est l'acronyme de «lernen» (apprendre), «arbeiten» (travailler) et «coachen» (coacher). Ce qui se cache véritablement derrière, en revanche, est plus complexe. En effet, Learco ne se contente pas d'exister, mais se développe en permanence. Depuis le 1er août 2019, date à laquelle les quatre institutions Arwo, Domino, Orte zum Leben et Lebenshilfe ont fondé la société anonyme à but non lucratif Learco, sise à Aarau, plusieurs nouvelles branches ont déjà vu le jour. Et d'autres se créent au grés des besoins.

Par où commencer? «Notre compétence clé est l'accompagnement dans le monde du travail des jeunes et des adultes avec des besoins particuliers», résume la directrice Simone Silbereisen. Actuellement, la principale mandante de Learco est l'assurance-invalidité (AI). Au total, dix-sept coachs suivent des jeunes dans trois niveaux de formation: la formation pratique d'Insos (FPra Insos), la formation initiale avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) et le certificat fédéral de capacité (CFC). Les apprenti·es effectuent leur formation dans des institutions sociales ou sur le marché ordinaire du travail. Cet accompagnement soulève sans cesse de nouvelles questions, pour lesquelles l'équipe de Learco se met à la recherche de solutions et de financements en fonction des besoins. Le dernier exemple en date ressort d'une collaboration avec Oberen Mühle Villmergen, une nouvelle institution partenaire. Conjointement avec ses responsables, Learco a créé une place d'apprentissage pour la nouvelle formation «FPra en accompagnement des personnes âgées». La première apprentie a débuté sa formation en août 2023.

Soutien dans le choix du métier

Depuis deux ans, sur mandat de l'AI et en plus des mesures professionnelles et d'intégration existantes, Learco propose une offre d'orientation professionnelle et d'accompagnement destinée aux jeunes ayant besoin de soutien qui fréquentent une école ordinaire. La conseillère en orientation de Learco et les coachs aident ces jeunes à choisir leur métier et à trouver une place d'apprentissage.

À l'heure actuelle, Learco accompagne cinquante-sept apprenti·es dans leur formation à des postes de travail protégés ou sur le marché ordinaire du travail. En parallèle, l'équipe aide des personnes à réintégrer le marché du travail. Les places de réinsertion dans le domaine commercial sont particulièrement appréciées, constate Simone Silbereisen. «Ces postes sont toujours pourvus immédiatement.» Le département commercial de Learco, à Aarau, propose dix places au total pour des formations soutenues par l'AI et des mesures de réinsertion. Actuellement, six apprenti·es et une stagiaire de niveau CFC ou AFP sont en formation.

En avril 2021, Learco a lancé une nouvelle offre avec l'Office cantonal de l'économie: les coachs soutiennent les personnes en recherche d'emploi qui souhaitent volontairement se faire aider pour trouver un travail. En outre, l'Office cantonal de la migration et de l'intégration fait appel à Learco pour évaluer le potentiel de personnes issues de l'immigration et les conseiller lors de la recherche d'une formation ou d'un emploi approprié. «Ce sont des branches secondaires qui ont vu le jour au fil du temps», déclare Simone Silbereisen. Grâce aux coachs, qui travaillent majoritairement à temps partiel chez Learco, les diverses missions peuvent être menées à bien. «Jusqu'à présent, une personne de l'équipe disposant des qualifications professionnelles adéquates s'est proposée pour chaque nouvelle demande.» Les coachs, au bénéfice d'une formation en psychologie, en éducation sociale, en coaching, en pédagogie ou en orientation professionnelle, ont un large réseau dans le canton d'Argovie et ses environs, une vaste expérience dans l'intégration et du plaisir à rechercher des solutions hors des sentiers battus. Un accompagnement de ce genre dure entre trois mois et plusieurs années. →

«Les places dans le domaine commercial sont particulièrement appréciées.»

Simone Silbereisen

Une chance sur le marché ordinaire

En 2021, Learco a répondu à deux appels d'offres du Département de la formation, de la culture et des sports du canton d'Argovie, qui était à la recherche de nouvelles prestations ambulatoires d'accompagnement dans le domaine du travail et dans celui du logement. Même si ce dernier ne faisait pas partie des compétences clés de Learco, l'entreprise a obtenu l'adjudication pour les deux et propose aussi, depuis janvier 2022, un soutien au logement autonome. Ce qui est tout à fait logique, estime Patrick Roduner, car le travail et le logement sont étroitement liés. «Les personnes qui ont besoin de soutien pour une formation ou un emploi nécessitent aussi souvent un accompagnement pour le logement. Et inversement, celles qui travaillent de manière de plus en plus autonome souhaitent souvent gagner en indépendance au niveau du logement.» Le responsable du service Logement autonome aime encourager les personnes dans leur autodétermination et reconnaît qu'il a été assez étonné au début: les deux offres représentaient une innovation importante en Suisse. L'accompagnement de personnes bénéficiant d'une rente AI entière sur le marché du travail ordinaire fait du canton d'Argovie l'un des pionniers en matière d'intégration professionnelle. Simone Silbereisen est ravie de cette nouvelle offre: «Nous n'avons pas de délais et pouvons accompagner avec soin chaque personne aussi longtemps que nécessaire.» Cela ouvre de nouvelles possibilités sur le marché régulier du travail: «Pour de nombreuses personnes, c'est un énorme soulagement de savoir qu'elles sont accompagnées et soutenues à long terme lorsqu'elles se lancent sur le marché du travail ordinaire ou décident de vivre de manière autonome.»

En général, Simone Silbereisen estime que tous les offices et services compétents «offrent un grand soutien et sont orientés solutions». En outre, un nombre étonnant d'entreprises sont prêtes à assumer leur engagement social et à embaucher des personnes ayant des besoins particuliers, mais uniquement à un salaire au rendement effectif, l'AI prenant en charge la rente des bénéficiaires en plus. Ici aussi, l'équipe de Learco doit souvent faire preuve de créativité: «Dans certaines entreprises, un salaire de 900 francs pour un emploi à 80 % ne peut être introduit dans aucun système salarial», explique Simone Silbereisen. «Nous devons donc trouver nos propres solutions.»

Annonce

PROFESSIONAL

jura

Nouvelle génération de paiement et de gestion mobiles

GIGA W10 - Fraîchement moulu, pas en capsule

La GIGA W10 est idéale pour une utilisation dans des environnements de travail, de loisirs et de lounge élégants et représentatifs. D'une simple pression sur un bouton, elle prépare aussi bien des spécialités chaudes que de véritables cafés froids. Combinée à Pocket Pilot 2.0, elle pose également de nouveaux jalons en matière de paiement, de facturation et de gestion. Le logiciel gratuit permet de payer sans argent liquide et ne nécessite aucun appareil supplémentaire. Il permet la surveillance et la gestion centralisées des machines entièrement automatiques et offre une grande possibilité de personnalisation.

Réservez votre conseil personnel en ligne via JURA LIVE Office.

jura.com

Entrée réussie sur le marché ordinaire du travail: Yael Berweger (à droite) et sa coach Gabriela Behrig préparent les costumes pour une pièce de théâtre au château de Lenzburg.
Photo: Learco/Tibor Nad

Les coachs travaillent sur cinq sites: à Hausen, Lenzburg, Menziken, Wettingen et Aarau, où se trouve le siège de l'entreprise. Pour Patrick Roduner, ce travail en réseau est très motivant. Il n'avait encore jamais recherché de solutions avec autant d'enthousiasme: «L'environnement dynamique et les échanges réguliers incitent à réfléchir constamment à ses propres actions.» Que ce soit dans le domaine du travail ou du logement, les personnes obtiennent toujours le soutien nécessaire. «Certaines personnes ont besoin d'un accompagnement régulier, explique Patrick Roduner, alors que d'autres ne nécessitent qu'une assistance ponctuelle.» Parfois, l'accompagnement pour le logement prend simplement la forme d'une aide administrative, par exemple quand on ne sait pas que faire avec une commande Zalando. Quant au soutien pour la recherche d'emploi, il peut consister à frapper à la porte d'une entreprise même si le profil du poste ne correspond pas. Si, par exemple, un emploi d'installateur sanitaire est à pourvoir, il se peut qu'un poste à la réception soit aussi créé. «Cela fonctionne parfois: nous ouvrons les portes et trouvons ainsi souvent des solutions taillées sur mesure.» Pour le logement comme pour le travail, l'essentiel est qu'il s'agisse d'un coaching, c'est-à-dire d'une autonomisation.

Oser se lancer sans risque

Pouvoir se lancer sans risque sur le marché du travail ordinaire donne lieu à des success-stories comme celle de Sacha Rennhard, âgé de 26 ans: après un apprentissage d'employé d'exploitation AFP à l'Institut Paul Scherrer et à la fondation Domino, il a obtenu son certificat fédéral de capacité et a terminé troisième de sa classe. Son objectif: «En finir avec l'AI!» Sacha Rennhard a donc été l'un des premiers à contacter Learco en 2022 pour se faire accompagner sur le marché du travail ordinaire. Durant l'été, il a effectué un stage d'orientation chez Antalis comme logisticien. En tant que coach professionnelle, Simone Silbereisen l'a aidé à élaborer le contrat de travail avec l'entreprise et à définir le salaire au rendement, puis l'a accompagné durant la période d'essai. Désormais, ils ne se rencontrent plus qu'une fois par mois. Pour Simone Silbereisen, c'est idéal: «J'ai ainsi pu coacher Sacha Rennhard et Antalis autant que nécessaire.»

Elle réfléchit un instant avant de résumer: «Notre objectif est que chacune et chacun trouve un lieu qui lui convienne. Que ce soit en termes de travail ou de logement, nous donnons aux personnes les moyens d'atteindre l'autodétermination.» Patrick Roduner approuve. La vaste offre est pertinente, car tout le monde n'est pas heureux sur le marché du travail ordinaire. «C'est donc une bonne chose que nous puissions offrir un soutien taillé sur mesure.» Learco continuera ainsi à se développer ces prochaines années. Si l'on devait caractériser en quelques mots cette entreprise aux structures complexes, on pourrait créer un acronyme tout aussi approprié que celui de son nom: Indyflex, pour individuelle, dynamique et flexible. ■

Les brèves

Label du bilinguisme – L'Association fribourgeoise des institutions pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile (AFISA) a obtenu le Label du bilinguisme décerné par le Forum du bilinguisme, confirmant ainsi l'attention qu'elle porte à ses membres francophones et germanophones dans ses prestations de services, sa communication et la composition de son personnel. **Démence –** Une équipe de l'Université de Genève et des Hôpitaux universitaires de Genève a démontré que la technique d'imagerie «PET tau», qui permet de visualiser la protéine tau, est capable de prédire le déclin cognitif mieux que les techniques d'imagerie habituelles. Les résultats plaident en faveur de l'introduction rapide de cet examen dans la routine clinique. **Éducation spécialisée –** Depuis ce mois de septembre, le canton de Fribourg dispose d'un nouveau centre d'intervention précoce intensive (IPI) destiné au suivi de jeunes enfants ayant un trouble du spectre de l'autisme. L'offre IPI se déroule sur les deux ans précédant l'entrée à l'école, à raison d'une quinzaine d'heures d'intervention par semaine auprès de l'enfant durant 40 à 41 semaines par année.

EMS: grandes disparités

Une récente statistique montre quel canton suisse dispose du plus grand nombre de places en EMS et du personnel le plus qualifié. Pour l'année 2021, la statistique indique 20,5 places en EMS pour 100 personnes âgés de 80 ans et plus dans toute la Suisse. Alors que certains cantons de Suisse orientale et centrale disposent d'au moins 24 places pour des séjours de longue durée, cinq cantons latins et le canton de Bâle-Campagne ont moins de 18 places à disposition. Dans les 1 540 EMS de Suisse, on comptait fin 2021 environ 100 650 postes à temps plein, ce qui correspond en moyenne à un poste à temps plein par place en établissement. Près de 60 % du personnel soignant est titulaire d'un diplôme ou d'un certificat dans le domaine des soins. Il existe cependant là aussi de grandes disparités entre les cantons: les cantons du Jura et du Tessin enregistrent la proportion la plus élevée, tandis qu'elle est inférieure à 50 % dans les cantons de Vaud et d'Obwald.

Alzheimer: nouvelle plateforme d'information

Les personnes atteintes d'Alzheimer ou de maladies apparentées ainsi que leurs proches ont souvent besoin d'aide, de conseils et d'activités adaptées ou recherchent des offres de répit. Jusqu'à présent, il était difficile de s'y retrouver dans la jungle des prestations existantes. Depuis cet été, Alzheimer Suisse propose alzguide.ch, une plateforme d'information gratuite, qui recense déjà quelque 480 offres disponibles. Le site alzguide.ch fournit une vue d'ensemble rapide et conviviale des prestations existantes et des offres adaptées. Il suffit de saisir un code postal et le type de prestation recherchée pour sélectionner les offres correspondantes. Les professionnel·les peuvent aussi s'y retrouver facilement et gagner ainsi du temps dans leurs recherches. Cette plateforme a également pour vocation d'aider les prestataires d'offres spécifiques à promouvoir leurs services. Elle leur assure davantage de présence et de visibilité. La plateforme alzguide.ch contribue à améliorer la vie des personnes atteintes d'Alzheimer ou de maladies apparentées, ainsi que celle de leurs proches. Elle est mise à jour en continu.

→ www.alzguide.ch/fr

Étude sur la solitude

Quel a été l'impact du confinement sur l'isolement et le sentiment de solitude des seniors résidant en ville de Lausanne? Une étude quantitative, mandatée par la municipalité lausannoise, a été menée par une équipe de recherche de la Haute école de travail social et de la santé Lausanne (HETSL), sous la direction de la professeure Oana Ciobanu. Un questionnaire a été adressé aux 10 200 personnes âgées de 75 ans et plus. Objectifs: comprendre comment la pandémie de Covid-19 avait impacté les conditions de vie et les relations sociales des personnes de 75 ans et plus et formuler des recommandations. L'enquête, qui a débuté à fin 2021, montre qu'avant et pendant la pandémie, la situation de solitude des personnes âgées à Lausanne n'a pas sensiblement changé. Néanmoins, certains groupes sociaux ont été plus désavantagés pendant la pandémie et sont plus susceptibles de se sentir plus seuls et isolés socialement qu'avant la pandémie. En s'appuyant sur les résultats de l'enquête, publiés début juillet, le rapport présente plusieurs recommandations et stratégies pour combattre, réduire ou prévenir la solitude. Il s'agit notamment de cibler les actions sur des groupes bien définis (personnes veuves, personnes avec un parcours migratoire, etc.), de privilégier les interventions en groupes ou encore de sensibiliser les professionnel·les de la santé et des soins, du travail social et d'autres secteurs afin de mieux identifier les personnes qui se sentent seules.

Certains groupes sociaux ont été plus désavantagés pendant la pandémie. Photo: Shutterstock

Élections 2023: pour plus d'inclusion

«Votez inclusif cet automne!» Tel est l'appel lancé par Pro Infirmis. L'organisation faîtière soutient la «liste des personnes handicapées», laquelle rassemble 31 candidates et candidats qui brigueront un siège au Parlement fédéral, à droite comme à gauche, lors des élections fédérales du 22 octobre prochain. C'est sans doute la première fois qu'autant de personnes en situation de handicap présentent leur candidature. Mais ce n'est pas suffisant, estime Pro Infirmis. Bien qu'elles constituent 22 % de la population, les personnes en situation de handicap sont aujourd'hui encore trop peu représentées en politique, que cela soit au niveau communal, cantonal ou fédéral. De nombreux obstacles les empêchent de participer pleinement à la vie politique. Pro Infirmis voit donc dans ces prochaines élections «une chance de rendre la politique suisse plus inclusive». Au moment de voter, il n'y aura pas de «liste des personnes handicapées». Son but est de donner de la visibilité aux candidates et candidats en situation de handicap, qui figureront chacune et chacun sur la liste électorale de leur parti respectif.

Développer la qualité des soins

La qualité médicale est importante pour améliorer la qualité de vie des résidentes et résidents.

Photo: Adobe Stock

Les établissements médico-sociaux travaillent depuis un certain temps avec des indicateurs afin d'améliorer la qualité de leurs soins. Dans le cadre d'un programme national de mise en application, un train de mesures est à présent développé pour ancrer durablement l'amélioration de la qualité fondée sur des données. Des chercheuses et chercheurs provenant des trois régions linguistiques du pays impliquent toutes les parties concernées, y compris les résidentes et résidents et leurs proches.

Elisabeth Seifert

Depuis 2019, l'ensemble des quelque 1600 établissements médico-sociaux (EMS) de Suisse sont tenus de saisir chaque année une série de données cliniques auprès de leurs résident·es afin de mesurer six indicateurs de qualité médicaux (IQM). Les quatre domaines de mesure que ces derniers abordent, à savoir la malnutrition, les mesures limitant la liberté de mouvement, la polymédication et la douleur, constituent des facteurs importants pour le bien-être des résident·es. Comme prévu par la loi, les indicateurs de chaque EMS pourraient être rendus publics dès cet automne. La décision sera prise dans les semaines à venir.

«La mesure des indicateurs nationaux de qualité incite les EMS à mettre en place des structures de qualité et à travailler avec de tels indicateurs de manière bien plus consciencieuse qu'il y a cinq ans.» C'est ce qu'observe Franziska Zúñiga, professeure à l'institut des sciences infirmières de l'Université de Bâle, qui a suivi le projet d'introduction des IQM dès le début avec son équipe. En parallèle, elle constate une professionnalisation dans le domaine du développement de la qualité des soins.

La Commission fédérale pour la qualité (CFQ), qui soutient le Conseil fédéral dans l'amélioration de la qualité des prestations médicales, a lancé le Programme national de mise en application – Qualité des soins de longue durée (NIP-Q-Upgrade) afin d'accompagner les EMS dans ce processus. L'association de branche Curaviva et l'association d'établissements économiquement indépendants pour personnes âgées senesuisse, dirigent le programme sur mandat de la CFQ. Les recherches scientifiques menées dans le cadre du programme, qui s'étend d'octobre 2022 à fin septembre 2026, sont réalisées par l'institut des sciences infirmières (Institut für Pflegewissenschaft, INS) de l'Université de Bâle, la Haute École de la Santé La Source (La Source) à Lausanne et la Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI).

Un impact durable grâce au partenariat

«Étant donné que les EMS travaillent avec ces indicateurs depuis de nombreuses années, ils sont prêts pour la prochaine étape», souligne Franziska Zúñiga, qui dirige les travaux de recherche. Dans ce cadre, le programme NIP-Q-Upgrade se concentre en premier lieu sur deux axes: l'amélioration de la qualité des données cliniques et l'optimisation des processus de qualité des soins fondée sur des données.

L'élaboration scientifique de ces deux axes suit les principes des sciences de l'implémentation. À cet effet, comme l'explique Franziska Zúñiga, une analyse du contexte est d'abord effectuée. Celle-ci permet de constater ce qui a déjà été entrepris dans un domaine particulier et où se trouvent les éventuels problèmes. Des actions sont ensuite développées et testées avant d'être mises en œuvre au niveau national.

Ce processus nécessite en outre l'implication de l'ensemble des parties prenantes pertinentes, dont les cantons, les résident·es et leurs proches, les faîtières cantonales et les EMS. «Si l'on veut que les choses changent dans la pratique, la participation est nécessaire. Si l'on se contente de mesures venues d'en haut, il est peu probable que l'on parvienne à faire bouger quoi que ce soit», affirme Franziska Zúñiga.

«Les exigences du projet impliquent que les chercheuses et chercheurs soient proches des actrices et acteurs du terrain», souligne Nathalie Wellens, professeure à la Haute École de la Santé La Source à Lausanne et co-responsable du →

consortium scientifique du programme. L'implication de hautes écoles et instituts universitaires provenant des trois régions linguistiques du pays permet cette proximité, ajoute Emmanuelle Poncin, chargée de recherche sénior à La Source: «Nous créons ainsi les conditions nécessaires pour que les mesures puissent être adaptées aux besoins et structures spécifiques des différentes régions.» C'est aussi l'avis de Laurie Corna, professeure de recherche sur le vieillissement et la qualité de vie à la Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI) et troisième co-responsable du consortium scientifique: «Pour obtenir un effet durable, il est effectivement nécessaire d'impliquer différentes parties prenantes en fonction de la région.»

Grande ouverture à l'égard du projet

Ces dernières semaines, les travaux scientifiques ont consisté à observer et à apprendre comment fonctionnent la collecte et la saisie des données IQM. À cet effet, les équipes se sont fait une idée sur le terrain et ont échangé avec les responsables des outils d'évaluation des besoins en soins et des systèmes de dossiers informatisés des résident·es. Des défis ont été identifiés à tous les niveaux, selon Franziska Zúñiga. À titre d'exemple, elle cite le manque de clarté des directives relatives à la saisie des données cliniques. Ainsi, pour l'indicateur de polymédication, les substances actives ne sont pas comptées de manière uniforme, ce qui complique la comparaison des résultats. Des mesures et des solutions participatives sont en cours d'élaboration.

Nathalie Wellens et Emmanuelle Poncin soulignent l'ouverture et l'intérêt dont ont fait preuve les parties prenantes à l'égard du programme NIP-Q-Upgrade. «L'amélioration de la qualité revêt une grande importance pour l'ensemble des acteurs et actrices», déclare Emmanuelle Poncin. Laurie Corna ajoute: «Ces derniers mois, nous avons beaucoup discuté avec les cantons, les faîtières cantonales et les EMS et constaté que le programme était très bien accueilli.» Sa dimension nationale est aussi vue d'un bon œil.

Entretiens approfondis et ateliers

Parallèlement à ces travaux visant à améliorer la qualité des données cliniques, l'équipe de recherche s'est déjà emparée de la deuxième thématique, soit l'optimisation du développement de la qualité des soins fondée sur des données

Annonce

zur Rose

Enfin plus disponible pour vos tâches essentielles!

Nouveau service gratuit pour les institutions dans le domaine des soins: commande, livraison et facturation faciles des produits LiMA, médicaments et consommables médicaux.

Vous passez commande de manière pratique et rapide auprès d'un seul fournisseur

Nous assurons une livraison sur mesure dans le service ou dans la chambre du résident

Nous nous chargeons pour vous de la facturation auprès des caisses-maladie

Notre service soulage considérablement votre personnel

Des questions?
Nous nous tenons à votre disposition.
T 0800 200 315, institutionen@zurrose.ch

en collaboration avec Webstar
WEBSTAR

«La mesure des indicateurs nationaux de qualité incite les EMS à mettre en place des structures de qualité.»

Franziska Zúñiga, professeure à l'institut des sciences infirmières de l'Université de Bâle

probantes. La newsletter de l'association de branche Curaviva envoyée fin août contenait un lien vers un sondage auquel tous les EMS étaient invités à répondre. «En nous fondant sur les réponses reçues, nous souhaitons d'abord procéder à une première évaluation générale des efforts fournis par les EMS pour améliorer la qualité des soins», explique Franziska Zúñiga. Par ailleurs, des entretiens approfondis seront menés auprès de plusieurs EMS des différentes régions linguistiques dans le cadre du suivi scientifique. Ce sera l'occasion de leur demander quelles aides ils souhaiteraient recevoir pour optimiser le développement de la qualité.

Il est également prévu d'organiser des ateliers avec des résident·es et leurs proches dans quatre EMS. «Nous aimerions apprendre ce qui est important pour eux en matière d'amélioration de la qualité.» Sur la base de ces enquêtes et analyses de la littérature scientifique, un programme d'amélioration de la qualité sera élaboré en 2024 conjointement avec les EMS. L'un des aspects essentiels de ce programme sera, selon Franziska Zúñiga, de mettre à disposition des EMS des outils appropriés pour qu'ils puissent interpréter correctement les indicateurs et effectuer un suivi des données probantes.

Débats sur des indicateurs supplémentaires

Outre l'amélioration de la fiabilité des données cliniques pour le calcul des six indicateurs et l'optimisation du développement de la qualité des soins fondée sur des données probantes, le programme poursuit un troisième but: l'examen et l'introduction d'autres indicateurs définis en collaboration avec des spécialistes entre 2019 et 2021. Dans ce cadre, les escarres, le projet de soins anticipé et la revue de la médication ont été examinés. À l'heure actuelle, on ne sait pas encore lesquels de ces trois indicateurs seront introduits.

Alors qu'à l'image des indicateurs existants, un indicateur sur les escarres mesure la qualité des résultats, les deux autres thèmes sont des indicateurs de processus, comme l'explique Franziska Zúñiga. La revue de la médication implique une collaboration interdisciplinaire entre les EMS, les pharmaciens et les médecins afin d'optimiser la qualité du traitement médicamenteux de chaque résident·e. L'indicateur de projet de soins anticipé s'inscrit dans l'approche des soins centrés sur la personne, exigée par la LAMal. À cet effet, les résident·es et leurs proches discutent avec le personnel médico-soignant afin de définir des objectifs de soins basés sur leurs valeurs, souhaits et préférences.

Le point de vue des professionnel·les des EMS, des résident·es et de leurs proches sera par ailleurs au centre de la définition d'indicateurs supplémentaires. «Pour la prochaine série d'indicateurs, nous travaillons en collaboration avec des personnes représentant les EMS ainsi que les résident·es et leurs proches», souligne Franziska Zúñiga. Au niveau international également, Nathalie Wellens remarque l'importance croissante que revêt la prise en compte de l'expérience des résident·es et de leurs proches pour mesurer le succès de l'approche des soins centrés sur la personne, notamment leur participation active à la prise de décision partagée.

Même si les personnes concernées seront davantage impliquées dans le développement des indicateurs, le projet se rapportera toujours à la qualité médicale, réglementée et financée par la LAMal. L'objectif de ces efforts en matière de qualité dans les EMS est toutefois d'améliorer la qualité de vie, selon Laurie Corna: «La qualité médicale est importante à cet effet, mais il ne faut pas oublier le bien-être psychique, social, émotionnel et spirituel.» ■

Cet article a été rédigé dans le cadre de la communication sur le programme national de mise en application – Qualité des soins de longue durée 2022–2026 (NIP-Q-Upgrade).

Annonce

Nouvelles alliances sur le front des soins intégrés

À Fribourg, en Argovie ou à Berne, des projets de rapprochement, coopération ou fusion prennent vie pour réunir les prestataires de soins ambulatoires et stationnaires. Objectif: proposer une offre de soins coordonnée et développer de nouveaux modèles de soins répondant aux besoins et aux aspirations des gens.

Anne-Marie Nicole

C'est Antoinette de Weck, la présidente de l'AFISA, qui l'écrit dans le rapport d'activité 2022: «Il fallait une certaine audace pour imaginer une structure cantonale qui réunirait les réseaux de santé, les EMS mandatés ainsi que les services d'aide et de soins à domicile et faire accepter une telle association faîtière à l'ensemble des partenaires.» Et, en préambule, de rappeler les objectifs qui résonnent comme un slogan: «Cassons les silos, élargissons notre horizon!» Il a en effet fallu une certaine audace, confirme Claude Bertelletto Küng, directrice de cette nouvelle organisation, pour vaincre les résistances manifestées par certains membres, d'un côté comme de l'autre, craignant de perdre leur autonomie ou d'être mis en concurrence. Une certaine audace aussi pour convaincre les autorités cantonales, et lever les réticentes initiales face à ce nouvel acteur fort et bien organisé.

Défi relevé, néanmoins, puisque les délégués des sept réseaux de santé et des EMS du canton de Fribourg, réunis en assemblée générale en mars 2022, ont modifié les statuts de l'Association fribourgeoise des institutions pour personnes âgées (AFIPA), pour permettre d'absorber les anciens membres de l'Association fribourgeoise des soins et de l'aide à domicile (AFAS) dissoute à fin 2021 et d'associer les réseaux de santé pour la partie aide et soins à domicile. Ensemble, ces structures constituent l'Association fribourgeoise des institutions pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile (AFISA). La nouvelle association compte désormais 47 membres et un comité composé de 12 personnes, majoritairement des représentant·es politiques, ainsi que des représentant·es des EMS et des soins à domicile.

Décloisonner les prestations

L'initiative fribourgeoise s'inscrit clairement dans une démarche en faveur des soins intégrés. «Il est évident que la trajectoire des personnes âgées n'est plus aussi linéaire que par le passé, entre le domicile et l'EMS», affirme Claude Bertelletto Küng. D'où la volonté de «casser les silos» pour mieux accompagner les personnes dans leur parcours de soins et faciliter le passage et les aller-retour d'une prestation à l'autre, en fonction des besoins du moment: soins à domicile, hôpital, foyer de jour, court séjour, logement adapté, EMS…

Malgré une organisation qui peut paraître complexe de prime abord, le rapprochement des deux domaines ambulatoire et stationnaire est aussi particulièrement pertinent dans un contexte de pénurie de personnel soignant: il permettra de favoriser le recrutement de personnel, de renforcer l'attractivité professionnelle du secteur et de diversifier les opportunités de travail et de carrière. Par ailleurs, comme le relève la présidente de l'AFISA, la mise en commun des forces a déjà porté ses fruits: «Les réseaux de santé ont pu élaborer des positions communes sur divers sujets et ainsi se présenter unis face à leurs interlocuteurs; les échanges sur des besoins communs dans le domaine des EMS a permis de défendre des objets importants, tel le prix de pension.»

Plus forts ensemble

Outre-Sarine, dans le canton d'Argovie, les choses bougent aussi sur le front des soins intégrés. En juin 2022, les membres de Spitex Aargau, qui regroupe 36 organisations à but non lucratif d'aide et de soins à domicile, et de Vaka, qui comprend 130 hôpitaux, cliniques et institutions médico-sociales dans le canton, ont approuvé sans hésiter la fusion de →

leurs deux associations. «Plus forts ensemble pour la santé» pourrait être la devise de cette nouvelle association de branche élargie Vaka, qui constitue désormais une plateforme influente des prestataires de soins dans le canton. Les avantages formulés: une offre de soins coordonnée, des interactions facilitées et une collaboration simplifiée entre les structures ambulatoires et stationnaires, et la perspective de nouveaux modèles de soins à venir, plus efficaces, qui englobent toute la chaîne des soins. Tout le monde en est convaincu: «Les synergies obtenues pourront être mises à profit pour des services supplémentaires, par exemple dans le domaine de la représentation des intérêts au niveau politique, de la mise en réseau ou du conseil spécialisé», écrivent les nouveaux partenaires dans leur communiqué conjoint.

Des signes encourageants

De telles initiatives en faveur des soins intégrés ne peuvent que réjouir Markus Leser, Senior Consultant auprès de Curaviva. «Ce n'est pas encore une tendance générale bien marquée, mais ce sont des premiers signes qui sont prometteurs», observe-t-il, lui qui défend les soins intégrés depuis quarante ans! En effet, dans les années 1980 déjà, alors qu'il était coordinateur du service d'aide à la vieillesse du canton de Berne, il avait déjà pour mission d'inciter les différents acteurs du domaine des soins ambulatoires et stationnaires à collaborer plus étroitement. «Il est temps qu'on s'y mette et qu'on développe de nouveaux modèles correspondant aux besoins et aux aspirations des gens. Et parce qu'une organisation ne peut pas couvrir à elle seule tous ces besoins, elle doit donc travailler ensemble avec d'autres.»

Il y a cependant des régions où rien ne se passe, où les organisations se font concurrence et ne trouvent aucun intérêt à collaborer, regrette Markus Leser. Les avantages d'une fusion, coopération ou collaboration sont pourtant indéniables, notamment dans le domaine des ressources humaines: pas de débauchage déloyal, attractivité des employeurs, meilleure occupation des postes, efficacité renforcée, pas de double emploi … «Cela dépend beaucoup de la volonté des

Annonce

gutes **Lohnsystem**
faire **Lohnpolitik**

spezialisiert auf Lohnsysteme für
kleine und mittlere Organisationen
andantis.ch

andantis
Personalmanagement

Netzwerkpartner von ARTISET

Weiterbildung an der BFH

CAS Forensic Nursing in der Pflege | Start: November 2023

Fachkurs Entscheidungen in der letzten Lebensphase unterstützen | Start: Januar 2024

Fachkurs Interprofessionelle Zusammenarbeit in der Lebenswelt älterer Menschen | Start: Januar 2024

Fachkurs Demenz: Eigensprache als Ressource | Start: März 2024

Fachkurs Ganzheitliche Gesundheit im Alter
Start: August 2024

bfh.ch/gesundheit/weiterbildung
▸ Gesundheit

«Il est temps qu'on s'y mette et qu'on développe de nouveaux modèles correspondant aux besoins et aux aspirations des gens.»

Markus Leser, Senior Consultant de Curaviva

organes de décision de prendre leurs responsabilité, d'avancer ensemble et de s'engager dans une vision stratégique commune.»

Le consultant relève cependant des contradictions au niveau politique, qui peuvent constituer des freins: «D'un côté, on encourage les soins intégrés, mais de l'autre, on sépare les financements entre l'ambulatoire et le stationnaire.» Mais il y a de l'espoir, notamment avec la perspective du financement uniforme des prestations ambulatoires et stationnaires de l'assurance-maladie (EFAS) qui devraient également inclure les soins fournis dans les EMS et par les services d'aide et de soins à domicile.

En attendant, Markus Leser observe que les rapprochements tendent à se multiplier, que ce soit entre des associations cantonales comme à Fribourg ou en Argovie, ou à un niveau plus local, comme à Berne. Là, le 31 mai dernier, le groupe Domicil, spécialisé dans l'accompagnement de longue durée de personnes âgées, et l'association d'aide et de soins à domicile Spitex Bern, qui est au bénéfice d'un contrat de prestations du canton pour la ville de Berne et la commune de Kehrsatz, se sont unis sous l'égide d'un nouveau groupe d'entreprises à but non lucratif: Concara.

Les deux entités visent à renforcer les soins intégrés et défendent une vision commune: dès qu'une personne a besoin de soutien, elle doit pouvoir l'obtenir auprès d'une seule et même source, peu importe que l'aide demandée soit importante ou pas, et peu importe que les prestations soient fournies à domicile, dans un logement adapté ou dans un établissement médico-social.

Une démarche collaborative

Tandis que l'entreprise Concara recrute via son site internet pour être opérationnelle début 2024, à Fribourg, les choses se mettent en place. L'année 2022 a principalement été consacrée à l'organisation interne de l'AFISA, avec au cœur du dispositif des commissions thématiques et des plateformes métiers. Ces deux espaces regroupent les représentant·es, respectivement les professionnel·les du terrain, qui font remonter à la direction et au comité les besoins et les informations des différentes régions et structures. Ce sont aussi des lieux d'échange pour partager les bonnes pratiques et améliorer la compréhension mutuelle.

Début 2023, les organes de l'AFISA ont entamé une démarche collaborative, intitulée «Bâtissons ensemble» et destinée à construire la stratégie globale de l'association pour les années 2024 à 2026. Dans un premier temps, un groupe de travail et un comité de pilotage se sont attelés à la tâche et ont défini la vision, trois axes stratégiques – innovons, développons, communiquons – ainsi que les objectifs liés à ces trois axes.

Afin d'identifier les pistes d'action et les mesures permettant d'atteindre les objectifs formulés, le personnel des institutions affiliées à l'AFISA a été invité à des ateliers participatifs. Une centaine de personnes, tous métiers et tous niveaux hiérarchiques confondus, ont répondu à l'appel et participé à ces «world cafés». Pour le groupe de travail et le comité de pilotage, il s'agissait d'une part de confirmer que les intentions de départ correspondaient bien aux attentes du terrain, d'autre part de faire connaître la nouvelle association et de favoriser les liens entre les métiers et les domaines.

«C'est un sacré chantier!», observe Claude Bertelletto Küng. «Mais il sera bouclé en fin d'année. Je ne suis pas une adepte des projets qui durent. Les gens s'épuisent et les choses évoluent rapidement, donc il faut bouger vite.» Les résultats des ateliers participatifs sont en cours de consolidation et la stratégie globale sera soumise à l'approbation des membres lors de l'assemblée de décembre prochain. En attendant, les affaires courantes se poursuivent … ■

«Il est davantage question de vie que de mort»

À l'entrée de la maison de soins St. Johann, à Bâle, la question enthousiasme ou perturbe, c'est selon: «Avant de mourir, j'aimerais …» Le directeur André Gyr se réjouit des réactions qu'elle suscite, car cela signifie que les réflexions et les discussions vont bon train. Il veut montrer que la mort fait aussi partie de la vie, finalement.

Claudia Weiss

«Vivre une véritable histoire d'amour», «prendre ma mère dans mes bras une dernière fois», «qu'il y ait la paix dans le monde» … Qu'aimeriez-vous encore vivre avant de mourir? André Gyr est convaincu que l'on ne se pose la question jamais assez tôt, «mais on peut tout à fait se la poser plus tard, par exemple lors de son entrée dans un établissement de soins». L'automne dernier, André Gyr, le directeur de la maison de soins St. Johann, à Bâle, a fait installer cinq grands tableaux noirs à côté de l'entrée. Sur le haut des tableaux, il a fait inscrire «Before I die, I want to …», «Bevor ich sterbe, möchte ich …» et «Bevor i schtirb, möchti …» («Avant de mourir, j'aimerais …). En-dessous, sur les lignes vides, les personnes peuvent écrire leurs souhaits à la craie et les partager ainsi avec les autres. Selon les instructions d'André Gyr, les messages ne doivent être «ni élaborés ni intelligents, non, mais simplement laissés en passant, pour les besoins de l'âme».

Cette question invite les gens qui passent à marquer un temps d'arrêt. Les souhaits exprimés sont divers, des plus simples comme «juste faire ce que je veux» ou «devenir riche», aux plus émouvants, comme «pouvoir mettre au monde». Des phrases telles que «ouvrir mon propre restaurant!», «n'avoir aucun regret» ou «donner un sens à ma vie» attestent de besoins de l'âme qui, malgré le début de la phrase à compléter, sont davantage liés à la vie qu'à la mort. André Gyr acquiesce. Selon lui, le temps est venu d'intégrer dans nos vies les réflexions liées à la mort: «La vie et la mort sont indissociables, mais souvent, nous occultons simplement la deuxième.»

Inspiration d'un projet artistique

C'est dans ce but qu'il a repris l'idée de l'artiste new yorkaise Candy Chang et fait accrocher les cinq tableaux géants sur la façade. Dans le même temps, il a lancé un cycle bisannuel avec des manifestations sur le thème de la mort, dont les «Lectures scéniques d'Erich et Gerda», lors desquelles les artistes Irina Schönen et Gian Rupf, un couple de 81 ans, se questionnent sur la vieillesse, la maladie et le sens de la vie.

Au fil de l'année, plusieurs idées ont été notées quasiment chaque jour sur les tableaux noirs, d'abord en cascade, puis au compte-gouttes. Plusieurs centaines de messages ont ainsi été recueillis, affirme André Gyr. Certains l'ont surpris, et beaucoup l'ont profondément touché. Mais il est surtout

heureux du nombre de réactions provoquées par la question, sous la forme de messages écrits, mais aussi de remarques de vive voix: la plupart des gens réagissent avec enthousiasme, quelques personnes se sont dit choquées et trouvent qu'une question sur la mort, juste à côté de l'entrée d'un home, est déplacée. Un passant s'est même indigné, estimant qu'une telle démarche n'était pas du tout éthique. «C'est ne pas poser la question qui ne serait pas éthique», lui a répondu André Gyr sans hésiter.

Lors des nombreuses conversations qu'il a eues avec les septante-cinq résidentes et résidents, le directeur n'a entendu aucune réaction négative: «Quelques personnes ont été agacées par certains propos futiles ou grossiers, et par les messages religieux ou malveillants», affirme-t-il. «Beaucoup de résidentes et résidents ne font pas vraiment attention aux tableaux. Pour d'autres, cela permet d'engager des conversations très animées.» De plus, ajoute-t-il, la question ne s'adresse pas particulièrement aux personnes résidant à St. Johann, mais surtout à leurs proches, aux visiteuses et visiteurs et aux gens du quartier. Comme André Gyr a pu s'en rendre compte à plusieurs reprises, les gens trouvent que l'action est bonne, même s'ils n'en parlent pas beaucoup, peut-être parce que bien qu'ils soient régulièrement confrontés à cette question durant le travail, consciemment ou inconsciemment, ils ne se la sont pas encore clairement posée pour eux-mêmes.

De plus, André Gyr explique que l'action a une autre grande utilité: «Nous ne voulons pas seulement nous manifester dans le cadre de la fin de vie, mais montrer que dans notre quotidien professionnel, nous sommes à l'écoute de la vie. Nous attirons ainsi l'attention des gens du quartier.» Ce qui compte finalement pour l'établissement, dont la grande majorité des résidentes et résidents provient des environs proches, ce sont les liens qui peuvent se nouer dans le cadre du travail pour le quartier et la possibilité de gagner une nouvelle clientèle: selon l'expérience d'André Gyr, beaucoup de gens font tout pour retarder l'entrée en EMS, jusqu'à ce qu'elle soit inévitable. Des actions telles que des tableaux noirs permettent de lever les obstacles. Elles ouvrent la voie pour faire entrer les gens dans le dialogue, et peut être plus tard dans l'établissement. →

Durant près d'une année, André Gyr a pris soin des tableaux noirs installés dans l'entrée de la maison de soins St. Johann. Et s'est laissé inspirer par les nombreux messages.
Photo: cwe

zh aw Gesundheit

Online-Infoanlass am 26.10.2023

MAS in Gerontologischer Pflege

Erwerben Sie Fachführungskompetenzen, um alte Menschen und ihre Angehörigen zielführend und umfassend zu pflegen.

Mehr Infos unter:
⟶ zhaw.ch/gesundheit/weiterbildung

PERSONENRUF – EINFACH UND SICHER

Die Personenrufe von CKW bewahren die Eigenständigkeit Ihrer Gäste und garantieren bestmögliche Betreuung.

Kontaktieren Sie unseren Spezialisten

Roger Schwegler
T 058 123 85 17

www.ckw.ch/healthcare

CKW.

b uk Bildung für Unterstützte Kommunikation

buk-Zertifikats-weiter-bildungen

Informieren Sie sich auf **www.buk.ch**

KURSE 2024

Unterstützte Kommunikation (UK)
Behinderung & Entwicklung (B&E)

aeB

Jetzt neu nach ReFA23!

Das Grundlagenmodul für einen gekonnten Einstieg als Ausbilder:in in die Erwachsenen- und Berufsbildung.

SVEB-Zertifikat Ausbilder:in ZA-BE

Einzelbegleitungen

Weitere Informationen auf **aeb.ch/bildungsangebot**

aeB SCHWEIZ AKADEMIE FÜR ERWACHSENENBILDUNG

«La vie et la mort sont indissociables, mais souvent, nous occultons simplement la deuxième.»

André Gyr, directeur de la maison de soins St. Johann, à Bâle

À l'intérieur, on rit, on vit et on meurt aussi

Évoquer, avant de mourir, ce que l'on se souhaite pour la vie est essentiel aux yeux d'André Gyr, d'autant plus dans une institution où les soins palliatifs jouent un rôle important: «Souvent, les personnes qui arrivent dans l'établissement sont déjà en phase de soins palliatifs, voire en fin de vie. Réfléchir à ce qui a eu de l'importance dans sa vie et à ce qui pourrait encore en avoir fait impérativement partie de ces derniers moments.» La maison de soins St. Johann dispose d'un personnel très qualifié dans le domaine des soins palliatifs. Grâce aux diverses approches, aux grandes compétences professionnelles ainsi qu'au personnel spécialisé et expérimenté, la fin de vie ne peut pas être un sujet tabou.

André Gyr concède qu'il est un peu tard d'attendre son entrée en EMS pour s'interroger sur la belle vie et la belle mort. «Mais mieux vaut tard que jamais!» Et surtout, le fait de parler de ce que l'on a vécu ou pas vécu peut aussi, selon lui, aider les proches. «Nous aimerions préparer les gens et favoriser les discussions.» Pour André Gyr, il importe néanmoins de souligner qu'au sein de l'établissement, il n'est pas toujours question de la mort, bien au contraire: «On y vit, rit, soigne et chante surtout. Après seulement, on y meurt aussi.» Selon le directeur, beaucoup de personnes oublient que l'EMS est d'abord un lieu plein de vie: soirées tapas mensuelles, festival des tartes et concert à la chapelle ou dans le parc. Finalement, la maison St. Johann est tout autant associée à la vie qu'à la fin de vie.

Voici près d'un an que les tableaux noirs sont accrochés à côté de l'entrée de l'établissement. Un article paru dans le journal gratuit 20 Minutes a déclenché un flot de réactions très diverses des lectrices et lecteurs, allant de «comment peut-on poser une telle question?» à «quelle idée géniale!» Les deux attitudes conviennent à André Gyr, car ce qui compte, c'est de susciter le débat. Sur le plan personnel aussi, des décès dans sa propre famille et l'avancée en âge de sa mère, ont chamboulé pas mal de choses. La phrase «Avant de mourir, je voudrais …» l'a fait réfléchir à ce qu'il souhaiterait lui aussi encore entamer dans sa vie, et comment il voudrait organiser ses vieux jours. Lors d'une soirée thématique ouverte à tout le monde portant sur «Le dernier mystère», il réunira ainsi en septembre des spécialistes pour débattre de questions universelles: que se passe-t-il exactement au moment de la mort? Un retour est-il réellement possible? Quel organe meurt en dernier? Avons-nous une âme? Combien de temps reste-t-elle de ce côté? Le directeur affirme que beaucoup de gens se posent ces questions. Il espère que les personnes présentes à la soirée trouveront ensemble un début de réponse (lire l'encadré).

Quant aux tableaux noirs, ils partiront dans quelques semaines. Après une année, tous les gens du quartier qui le souhaitaient y ont écrit un message, généralement sincère. Certaines personnes ont peut-être un peu plaisanté, comme celle qui a écrit: «Donner une bonne gifle à quelqu'un.» Au cours de cette période, André Gyr a pris soin de ces tableaux, les nettoyant un nombre incalculable de fois au petit matin pour que de nouveaux mots y trouvent leur place et remplaçant les craies devenues trop courtes. Une tâche bien modeste en regard des effets produits, assure le directeur. Bientôt déjà, les tableaux seront accrochés à Oberarth (SZ), près de l'entrée du Kompetenzzentrum Gesundheit und Alter. «Mon collègue Stefan Imhof a été le plus rapide à se porter preneur. Le seul aussi!», reconnaît André Gyr. Jetant un œil sur les tableaux presqu'entièrement recouverts de mots, André Gyr n'est pas surpris par le peu d'empressement manifesté. Une telle question à côté de l'entrée d'un EMS? «Cela demande une bonne dose d'audace et d'engagement!» ■

BEFORE I DIE

L'artiste new yorkaise Candy Chang a lancé le projet «Before I Die» en 2011, après le décès de son amie Joan, qu'elle considérait comme sa deuxième mère, «alors qu'elle voulait encore apprendre à jouer du piano, voir l'océan et vivre à Paris». Pour que les gens n'oublient pas leurs rêves et leur souhaits dans leur quotidien, Candy Chang a transformé une maison vide en un immense tableau noir avec cette phrase inscrite: «Before I die, I want to …». L'écho a été énorme et les murs ont vite été remplis. Des personnes venues de partout se sont annoncées pour participer et installer des murs. Aujourd'hui, 5000 murs ont vu le jour dans plus de 75 pays et 35 langues. En cliquant sur le lien ci-dessous, les personnes intéressées trouveront des instructions sur la façon de procéder. Les cinq grands tableaux resteront accrochés à l'entrée la maison de soins St. Johann, à Bâle, jusqu'à fin septembre, avant de partir pour Schwyz, au Kompetenzzentrum Gesundheit und Alter.

TOOLKIT À TÉLÉCHARGER

Un iPad pour motiver la petite Mia

Mia Schuler est âgée de 5 ans. Elle souffre d'un trouble du développement du langage. Elle parvient néanmoins à communiquer. Une tablette stimule ses capacités et renforce sa confiance en elle.

Par Peter Birrer*

Mia déborde d'énergie et profite pleinement de la visite de sa grand-mère chez elle, à Seedorf, dans le canton d'Uri. La fillette âgée de 5 ans sort de nombreux jouets, montre ses peluches et pourrait s'occuper ainsi pendant des heures. Antonia Schuler observe sa fille profiter de l'instant présent et sourit. «Mia se débrouille très bien. Nous pouvons être fiers d'elle.»

À première vue, Mia ressemble aux autres petites filles de son âge. Elle gambade et s'amuse en jouant. Il lui manque toutefois une chose: la parole. Elle parvient certes à prononcer quelques mots, que ses parents comprennent. Mais elle souffre d'un retard dans le développement du langage. Et personne ne sait comment cela va évoluer.

Née trois mois avant terme

Mia est née mi-février 2018 à l'hôpital universitaire de Zurich, trois mois avant le terme prévu, à la suite d'une toxémie gravidique ayant nécessité une césarienne d'urgence. Pour la famille, cette naissance prématurée a été un choc, qu'elle a toutefois surmonté, Mia étant épanouie et apportant de la joie autour d'elle. Bien sûr, elle prend son temps: ce n'est qu'à deux ans et demi qu'elle a pu marcher toute seule. Mais les époux Schuler ne s'en font pas trop.

Avec le temps, ils s'inquiètent cependant: leur fille ne parle pas. Pourquoi donc? Quelle en est la cause? Dès février 2021, la petite Mia subit de nombreux examens, mais aucun ne permet d'expliquer pourquoi elle n'est manifestement pas en mesure de communiquer. «Nous n'en connaissons pas la cause», déclare Antonia Schuler.

Un iPad? Les parents hésitent

Il ne se découragent pas pour autant. Ils recourent à la logopédie et se rendent avec Mia chez une ostéopathe. C'est cette dernière qui a émis l'idée d'acheter une tablette. En effet, ce pourrait être un outil approprié pour encourager la communication. Au début, les parents ont quelques doutes. Est-ce qu'un iPad n'aurait pas plutôt un effet inverse? Antonia et Andreas Schuler décident néanmoins de tenter l'expérience. Aujourd'hui, ils le reconnaissent, «la tablette est un bénéfice énorme pour Mia, et pour nous tous».

Mia a rapidement appris à utiliser son iPad Mini et l'application MetaTalk. Cet outil lui permet de communiquer ses besoins et renforce sa confiance en elle. Mia remarque que ses messages sont bien reçus. «Elle s'est réellement épanouie et a de plus en plus confiance en elle», explique sa mère. «C'est notamment grâce à l'iPad que

nous avons la certitude qu'elle dispose de toutes ses capacités intellectuelles.»

La tablette fonctionne selon un principe simple: l'enfant dispose d'une banque d'environ 5000 pictogrammes. Les différentes catégories peuvent être étendues à souhait. Lorsque Mia touche l'un de ces pictogrammes, elle entend aussi une voix qui lui décrit l'image. Une catégorie lui plaît tout particulièrement: celle où elle trouve tous les panneaux de signalisation routière possibles et imaginables.

La conseillère dissipe les doutes

Hannah Huttner, conseillère chez Active Communication SA, accompagne la famille Schuler. Dès le premier entretien, elle rassure les parents, qui craignent que Mia ne laisse simplement l'iPad parler à sa place. «Elle nous a dit: dès que Mia peut dire un mot, elle le fait», se rappelle Antonia Schuler. «Et c'est effectivement le cas.»

Pour Hannah Huttner, cette évolution positive est avant tout due à Mia: «C'est une enfant modèle», déclare-t-elle, avant d'ajouter: «Pour moi, en tant que conseillère, c'est un rêve de pouvoir m'occuper d'une enfant comme Mia. Elle m'impressionne beaucoup.» En outre, la fillette évolue dans un environnement qui est ouvert aux outils modernes, qui la stimule et qui s'en occupe beaucoup. «Ce serait inutile de simplement mettre l'iPad dans les mains de Mia et de la laisser toute seule avec la tablette», affirme Hannah Huttner. «Il est essentiel que ses parents en particulier s'y intéressent et l'encouragent sans cesse. Dans le cas de la famille Schuler, cela fonctionne de manière exemplaire.»

Et c'est exactement ce que font les époux Schuler. Pour eux, il est primordial que Mia évolue dans son apprentissage et soit heureuse. «Nous ne savons pas où cette aventure va nous mener, mais nous sommes optimistes», déclare Antonia Schuler. «Nous serions heureux qu'elle puisse intégrer une classe ordinaire. Mais si ce n'est pas possible, nous chercherons une autre solution qui convienne à Mia. Nous considérons tout ce que Mia apprend comme un bonus et en sommes reconnaissants.»

Match de hockey avec les parents

Mia se rend également à l'atelier d'activités enfantines à Seedorf, où elle s'amuse et est, pour ses petits camarades, une enfant comme les autres. Elle se déplace à son propre rythme et ne se laisse pas bousculer. Naturellement, elle est aussi fière de son iPad. Elle s'intéresse beaucoup aux lettres et parvient à écrire son nom lorsque sa mère le lui dicte. Tous les soirs, un article sur la journée écoulée est ajouté dans l'iPad: qu'a fait Mia aujourd'hui? Depuis plusieurs mois, elle remplit ainsi un journal, qui permet également de voir les progrès qu'elle fait.

L'enfant, éveillée et sensible, joue avec enthousiasme à la maison. Elle aime les animaux, surtout les chevaux. Toutes les deux semaines, elle peut aller faire de l'équitation dans une ferme voisine dans le cadre des activités assistées par des animaux. Lorsqu'elle peut plonger dans cet univers, elle rayonne de bonheur.

Il ne serait pas surprenant de la voir un jour aussi dans une patinoire: ses parents sont des amateurs de hockey sur glace et ont assisté à un match de préparation durant l'été avec leur fille, qui n'a pas trouvé cela ennuyeux, mais fascinant au contraire. Malgré les temps difficiles et les larmes qui ont souvent coulé, Mia remplit le monde des époux Schuler, qui est devenu plus coloré et plus passionnant. ■

*Peter Birrer est journaliste et a rédigé cet article à la demande de Active Communication SA

Pour la petit Mia âgée de 5 ans, l'iPad et le soutien professionnel sont une grande aide pour développer ses capacités.
Photo: Active Communication SA

Un manifeste pour une mode inclusive

Exposition des projets des étudiantes et étudiants au Musée cantonal de design et d'arts appliqués contemporains à Lausanne. Photo: ECAL

Premier ouvrage suisse consacré à la mode pour toutes et tous, «Tu es canon, manifeste de la mode inclusive» retrace l'histoire de la mode inclusive et ses enjeux. Paru en décembre 2022, le livre donne la parole aux expertes et experts qui imaginent et créent un design adapté à tout le monde.

Anne Vallelian

Des marques et des stylistes qui s'engagent à la demande des personnes en situation de handicap pour être considérées et représentées. Leur prise de parole croissante dans les médias et les réseaux sociaux pour être vues et entendues comme des citoyennes à part entière. Autant de constats qui ont amené Elisa Fulco, historienne de l'art, et Teresa Maranzano, responsable des programmes Mir'arts et Tu es canon de l'Association ASA-Handicap mental, à créer un projet avec et pour les personnes en situation de handicap autour de la mode inclusive. «Cette dernière aborde des questions d'actualité très sensibles à l'instar de la discrimination dont les personnes en situation de handicap font face dans notre société et de la stigmatisation relative aux questions de beauté», souligne Teresa Maranzano.

C'est ainsi que naît en 2019 Tu es canon, un programme qui diffuse la mode inclusive avec et pour les personnes en situation de handicap, à travers un manifeste, un blog, des colloques, des formations, des événements et, depuis décembre 2022, un livre, «Tu es canon, manifeste de la mode inclusive». «La mode a le pouvoir d'embellir ce qui est considéré comme un déficit, de conférer un style», explique Teresa Maranzano. «Dans la mode inclusive, ce n'est pas le corps qui doit s'adapter à des vêtements ou des accessoires conçus à partir d'un canon de beauté standardisé, mais ceux-ci doivent être adaptés pour permettre à toutes et tous de les porter.»

Un rôle précurseur

Après la mise en place du programme, un manifeste de la mode inclusive, élaboré par un groupe de travail, est édité en 2021. «Ses signataires s'adressent aux créatrices et aux créateurs, aux stylistes, aux designers, à l'industrie de la mode ainsi qu'aux médias afin que la diversité des tailles, des mesures, les prothèses et autres particularités anatomiques soient prises en compte, pour rendre à chaque personne dignité et beauté», détaille notre interlocutrice. Dans la lignée, sur l'initiative d'Elisa Fulco et Teresa Maranzano, un livre voit le jour fin 2022. Grâce à «Tu es canon, manifeste de la mode inclusive», les deux autrices souhaitent faire bouger les lignes dans les formations en design. «Le manque total de littérature sur ce sujet nous a incitées à écrire ce livre. Il était fondamental d'élaborer un recueil pour raconter ce mouvement, révéler son ampleur et son importance.» Passionné, le binôme se répartit les tâches. Elisa Fulco, historienne de l'art de formation, se consacre à l'aspect historique et contemporain au niveau international, tandis que Teresa Maranzano valorise l'aspect concret de mise en œuvre des programmes et mobilise les personnes concernées.

Par et pour les personnes en situation de handicap

L'élaboration du manifeste a été possible grâce à divers colloques et échanges réunissant des personnes ayant différentes formes de handicap. «Ces rencontres ont constitué un enrichissement pour tout le monde et nous →

Une chemise avec fermeture à aimants créée par Jeffrey Krieger.
Photo: Jasmine Deporta

ont permis de découvrir les difficultés réelles que ces personnes rencontrent au quotidien et quelles sont les propositions concrètes pour les surmonter», explique Teresa Maranzano. Déterminer une manière de concevoir le design qui soit adapté aux personnes valides et à celles en situation de handicap, tel est l'objectif de la mode inclusive. «Et ceci peut se faire uniquement grâce à la contribution des personnes en situation de handicap», rappelle la responsable du programme Tu es canon. C'est ainsi que, sur son impulsion, ces mêmes personnes interviennent dans les cursus de formation pour tester les idées et les projets des étudiantes et étudiants. «À titre d'exemple, fermer un bouton peut s'avérer compliqué si un handicap se situe au niveau des bras. Les personnes concernées transmettent ces informations aux étudiantes et étudiants qui les incluent dans leurs projets créatifs. «Ces productions deviennent des modèles de design universel pour être portés par le plus grand nombre.»

L'ECAL au cœur de la démarche

En faveur d'une mode plus inclusive, l'Ecole cantonale d'art de Lausanne (ECAL) a travaillé sur des solutions en proposant à ses étudiantes et étudiants un atelier sur les systèmes de fermeture des vêtements et des accessoires. «Ce

L'Ecole cantonale d'art de Lausanne (ECAL) a proposé des ateliers pour travailler sur des solutions pour une mode plus inclusive.
Photo: Isabelle Meister

Annonce

sujet requiert une connaissance des matières bien plus grande que simplement celle des tissus ou de la coupe», précise Teresa Maranzano. Ce processus de création a captivé les étudiantes et étudiants à l'instar de Jeffrey Krieger, sur le point de commencer sa troisième année de Bachelor en design industriel à l'ECAL. Pendant tout un semestre, l'étudiant suit cet atelier en se concentrant sans relâche sur la mise en œuvre de son idée première: une fermeture grâce à des aimants! «Je me suis intéressé aux boutons-pression et aux boutons de chemise qui demandent de la force pour les premiers et de la dextérité pour les seconds», explique Jeffrey Krieger. «J'ai donc utilisé les propriétés des aimants qui s'attirent et se rencontrent fermement. Le défi était toutefois que la fermeture résiste durablement. Les designers explorent souvent plusieurs pistes lorsqu'ils créent. Au contraire de moi qui suis resté campé sur mon idée d'aimant sans jamais m'en écarter. Je suis de caractère assez tenace», reconnaît-il avec le sourire.

Durant tout le semestre, cinq personnes en situation de handicap, dont Jérôme Gaudin, viennent fréquemment tester les avancées des projets des étudiantes et étudiants. «Grâce à cet atelier, nous avons perçu les retours du monde réel, ce qui était nouveau pour nous et les échanges m'ont permis de prendre conscience de leur quotidien difficile.» Consultant sur les questions de handicap, Jérôme Gaudin avoue ne pas regarder les magazines de mode ni être un «fashionista». Toutefois, selon lui, il existe un véritable enjeu de la mode par rapport au handicap: pouvoir s'habiller comme on le souhaite et avoir accès à des vêtements et accessoires adaptés, accessibles à toutes et tous et durables. «J'ai dépassé mon raisonnement personnel en conseillant aux étudiantes et étudiants de ne pas penser à tel ou tel handicap lors de leur processus créatif. Réaliser du surmesure coûte en effet trop cher», relate-t-il. «Le but est de pouvoir trouver du matériel adapté dans les commerces de masse.» Début mars, une sélection des projets des étudiantes et étudiants de l'ECAL a été exposée au MUDAC, le musée cantonal de design et d'arts appliqués contemporains à Lausanne. Pour l'instant, les projets de l'ECAL sont encore des prototypes mais peut-être que certains pourront être commercialisés par la suite. «Je l'espère vivement, car je suis persuadé qu'ils serviront une cause utile et juste», confie Jeffrey Krieger. ■

Un manifeste pour une mode adaptée au plus grand nombre.

«Le manifeste s'adresse aux stylistes, et designers afin que les prothèses et autres particularités anatomiques soient prises en compte, pour rendre à chaque personne dignité et beauté.»

Teresa Maranzano,
responsable du programme Tu es canon

Plateforme de formation digitale à l'épreuve de la pratique

Pratique, clair, efficace. Trois mots pour qualifier time2learn, la plateforme numérique pour l'apprentissage d'ASE. Comment cet outil fonctionne-t-il pour la formation au quotidien? Visite sur le terrain.

Astrid Bossert Meier*

Nelly Hostettler et Micha Käser sont assis devant un écran et se connectent à la plateforme de formation time2learn. La formatrice professionnelle et l'apprenti ASE de troisième année travaillent au sein du foyer Platanenhaus de l'institution Frienisberg, dans le Seeland bernois. L'institution propose différentes offres d'habitat pour 260 personnes âgées ou en situation de handicap. Depuis le lancement de time2learn en 2021, l'établissement recourt à ce nouvel outil de travail pour former ses apprenties et apprentis ASE. En Suisse, plus de 6300 personnes en formation utilisent actuellement la plateforme numérique avec leurs formatrices et formateurs, et la tendance est à la hausse.

Un écran à la place d'un classeur

Cet après-midi, Nelly Hostettler et Micha Käser se sont retirés dans un bureau au calme pour un entretien de formation. Par le passé, la formatrice professionnelle avait un épais classeur en face d'elle lors de ces échanges. Désormais, tous les documents sont enregistrés sur time2learn; elle est donc assise face à l'ordinateur avec son apprenti, sans aucun support papier. Micha Käser, qui effectue une deuxième formation en tant qu'ASE (orientation personnes en situation de handicap), vient de terminer un mandat pratique. Le dossier de formation et les mandats

pratiques constituent les éléments capitaux de la plateforme numérique de formation. La formatrice professionnelle choisit et concrétise parmi les nombreux modèles proposés un mandat que l'apprenti doit planifier, réaliser, documenter et analyser.

Travail par étapes

Pendant une bonne semaine, Nelly Hostettler a confié à son apprenti une tâche d'observation et de soutien d'une résidente qui est vite désorientée au quotidien. Le système invite d'abord Micha Käser à activer ses connaissances antérieures et à répondre à des questions telles que «Qu'ai-je appris à l'école sur ce thème?». Il réalise ensuite la tâche. Concrètement, l'apprenti a observé que l'aide visuelle sous forme de symboles utilisée jusqu'à présent n'était pas claire pour la résidente. Selon une approche particulière qu'il a apprise à l'école professionnelle, il a élaboré un système simplifié de symboles. Il documente sa démarche sur time2learn. À cet effet, il peut aussi y déposer des documents, photos ou vidéos complémentaires. Lorsque Micha Käser coche la case «Documentation terminée», la tâche est renvoyée à la formatrice professionnelle. Celle-ci examine le travail effectué et choisit trois questions pour inciter l'apprenti à réfléchir à la mise en œuvre de la tâche pratique. Une fois cette étape terminée, elle évalue la tâche dans son ensemble. Le mandat pratique se termine par une discussion finale et le degré d'acquisition des compétences travaillées est automatiquement intégré dans prochain rapport de formation.

Davantage d'échanges professionnels

Tant la formatrice professionnelle que l'apprenti estiment que les avantages de time2learn l'emportent. «Le principal atout, c'est l'enregistrement de toutes les informations sur un seul portail», déclare Nelly Hostettler. «Nous n'avons plus besoin de classeurs, le système est clair. Si les personnes en formation changent de lieu de travail, la formation pratique peut se poursuivre sans problème.» Pour de nombreuses tâches, telles que l'élaboration du rapport de formation, l'automatisation représente «un énorme soulagement».

Micha Käser apprécie particulièrement les interactions enrichissantes avec sa formatrice professionnelle. «Elle →

Entretien de formation devant l'écran: Nelly Hostettler, formatrice professionnelle, et Micha Käser, qui effectue une deuxième formation en tant qu'ASE (orientation personnes en situation de handicap), à l'institution Frienisberg.
Photo: Astrid Bossert Meier

AKTIVIERUNG

;medi

HÖHERE FACHSCHULE
FÜR AKTIVIERUNG AM PULS DER PRAXIS

HF Diplom 3-jährige Vollzeitausbildung

Dipl. Aktivierungsfachfrau HF
Dipl. Aktivierungsfachmann HF
> Mehr zum Aufnahmeverfahren unter medi.ch

Weiterbildungsangebote

für Aktivierungsfachpersonen HF
(Ermässigung für SVAT-Mitglieder)

Zertifikat FAB

Fachperson in aktivierender Betreuung
Fachverantwortliche/r in Alltagsgestaltung und Aktivierung
> Mehr zu den Weiterbildungsangeboten unter medi.ch

medi | Zentrum für medizinische Bildung | Aktivierung HF
Max-Daetwyler-Platz 2 | 3014 Bern | Tel. 031 537 31 10 | at@medi.ch

«Les établissements sont fortement sollicités pour offrir une formation solide en plus de leurs missions d'accompagnement et de soins.»

Mariette Zurbriggen, responsable Développement des professions et du personnel chez Artiset

me donne une tâche, je l'effectue, puis elle pose des questions de réflexion auxquelles je réponds. Nous menons ainsi constamment des échanges professionnels.» En outre, il est pratique de pouvoir transmettre le mandat en un seul clic, «sans devoir préparer et déposer quelque part un papier pour ma formatrice professionnelle, qui n'est peut-être pas de service pendant cinq jours.»

Un «ping-pong» exigeant

Malgré les nombreux points positifs de time2learn, le passage à la plateforme numérique a exigé des efforts supplémentaires de la part de l'institution. Nelly Hostettler a suivi une formation en ligne au préalable. Il lui a fallu néanmoins un certain temps pour se familiariser avec le vaste programme et ses processus structurés. Or, le temps se fait rare dans le stress du quotidien. Le «ping-pong» entre la formatrice professionnelle et l'apprenti lors des mandats pratiques représente aussi un défi pour elle, notamment parce qu'elle ne peut poser des questions de réflexion que dans un deuxième temps, une fois la tâche effectuée. «C'est logique, certes, mais pour des raisons pratiques, ce serait plus simple de donner une tâche et de ne l'évaluer qu'une fois terminée.» Mariette Zurbriggen confirme que d'autres établissements ont déjà exprimé cette critique. Responsable Développement des professions et du personnel chez Artiset, elle accompagne le projet time2learn en tant que responsable pour l'association faîtière. Les retours provenant de la pratique sont pris très au sérieux: une phase de test est prévue ces prochains mois, lors de laquelle le «ping-pong» mentionné sera simplifié.

Soutien numérique renforcé

Autre constat dressé après les deux premières années de fonctionnement de time2learn: les utilisatrices et utilisateurs ont besoin d'un plus grand soutien technique au quotidien, remarque Mariette Zurbriggen. Dès lors, des outils numériques supplémentaires sont en cours d'élaboration. En outre, des formations en ligne continueront d'être proposées. «Les établissements sont fortement sollicités pour offrir une formation solide en plus de leurs missions d'accompagnement et de soins», déclare-t-elle. Dans le monde numérique d'aujourd'hui, time2learn constitue une réponse actuelle pour relever ce défi. «La plateforme facilite non seulement la gestion administrative mais permet aussi de savoir où on en est dans sa formation et quelles sont les prochaines étapes. Par ailleurs, les formatrices et formateurs professionnels recueillent de nombreuses idées pour des mandats pratiques et peuvent échanger avec des collègues à l'occasion de forums annuels.»

Dans la bonne direction

Time2learn offre de nombreuses possibilités. Nelly Hostettler en est bien consciente, même si la plateforme numérique ne lui permet pas encore de gagner du temps. «Mais je pense qu'avec l'expérience, cela va nettement changer», affirme-t-elle. Elle s'est inscrite à une autre formation time2learn cet automne. «Étant donné que les outils numériques sont déjà à notre disposition, je veux pouvoir profiter de leurs avantages.» ■

*** Astrid Bossert Meier est journaliste et a rédigé cet article à la demande d'Artiset Formation.**

SOUTIEN NUMÉRIQUE

La révision de l'apprentissage d'ASE effectuée en 2021 a entraîné de grandes nouveautés pour les entreprises formatrices. Avec time2learn, Artiset leur propose un outil de travail digital qui soutient efficacement le processus de formation des apprenties et apprentis ASE. Time2learn assiste les formatrices et formateurs professionnels tout au long du processus d'apprentissage, de la planification à l'évaluation en passant par la réalisation des trente compétences opérationnelles et des plus de deux cents objectifs de performance. La plateforme de formation aide les formatrices et formateurs à garder une vue d'ensemble du niveau de formation de leurs apprenties et apprentis. À cet effet, tous les documents sont enregistrés de manière centralisée, aucun fichier n'est perdu et il est possible d'accéder à la plateforme en tout temps et partout, y compris via l'application mobile.
La licence coûte 80 francs par apprenti·e et par année pour les membres d'Artiset. En outre, un rabais de quantité est octroyé si plusieurs personnes sont en formation. L'assistance est gratuite.

Informations supplémentaires:

→ www.artiset.ch/Prestations/time2learn/Pd7or/?lang=fr

Désenchevêtrer le financement – Financer les prestations uniformément

Andri Silberschmidt est conseiller national PLR, vice-président du PLR.Les libéraux-radicaux Suisse et entrepreneur de restauration à Zurich. Photo: privée

Le financement de notre système de santé est complexe et flou. Une partie des prestations est payée par les patients eux-mêmes, une partie est couverte par les assurances avec l'argent des primes et une partie est prise en charge par les pouvoirs publics. Plus un modèle de financement est opaque et confus, plus les différents acteurs sont incités à s'optimiser eux-mêmes.

Les prestations stationnaires sont financées à 55 % par les cantons. Les prestations ambulatoires sont entièrement imputées aux assureurs et aux patientes et patients. Ce qui incite les assureurs à privilégier les traitements stationnaires.

Il n'y a rien de plus juste si, grâce au projet de financement uniforme des prestations ambulatoires et stationnaires (EFAS), les parts des cantons et des assureurs au financement sont identiques pour les deux types de prestations. Ce faisant, davantage de prestations ambulatoires devraient être fournies à l'avenir, ce qui aura pour effet de réduire les coûts.

Les prestations de soins de longue durée doivent être prises en considération, sans quoi de mauvaises incitations peuvent se faire jour. L'opposition faite par certaines assurances à l'intégration des soins dans le projet EFAS ne se justifie pas. Si nous voulons réduire efficacement les coûts de l'ensemble du système, les prestations de soins doivent également faire partie d'EFAS.

Si nous désenchevêtrons le financement, nous devrions également désenchevêtrer d'autres tâches. Ainsi, il serait faux que les cantons continuent de contrôler les factures, alors qu'il s'agit d'une compétence clé des assurances. Les cantons doivent avoir accès à des données agrégées pour accomplir leurs tâches, mais rien de plus.

Je suis bien conscient que les coûts de la santé vont encore augmenter du fait de l'évolution démographique et du vieillissement de la population. Le nombre des seniors de 80 ans et plus va plus que doubler d'ici 2050. Et en même temps, nous devenons de plus en plus vieux. Cela signifie que de plus en plus de personnes recourent de plus en plus longtemps à des prestations de santé.

> «Avec le projet EFAS, nous pouvons toutefois largement contribuer à la maîtrise des coûts. Saisissons cette opportunité.»

Avec le projet EFAS, nous pouvons toutefois largement contribuer à la maîtrise des coûts. Saisissons cette opportunité et désenchevêtrons le financement dans le secteur de la santé. ■

CADHOM
VOTRE CENTRALE D'ACHAT

Les marchés publics sont là... Et vous y êtes soumis !

Nous avons constaté que la majorité des membres ARTISET pense ne pas être concernée par la loi sur les marchés publics.

Mais cette croyance est fausse !

En tant qu'institution publique ou institution privée dont les projets sont subventionnés à plus de 50%, **tous vos achats doivent passer par des appels d'offres.**

Et ceci **dès le 1er franc** que vous dépensez.

Pour découvrir comment vous conformer à la loi, CADHOM vous propose une brève vidéo explicative créée exclusivement pour vous :

CONSULTEZ NOTRE VIDÉO ICI

CADHOM

OU
Rendez-vous sur
https://cadhom.ch/fr/prestations/marche-public/

https://cadhom.ch
hello@cadhom.ch
Chemin de Rente 26
1030 Bussigny

Facturation auprès des caisses maladie

IVF HARTMANN AG décompte tous les articles pour vous auprès des caisses maladie et des clients.

Dans les EMS, il manque souvent du personnel pour s'occuper en plus des tâches administratives comme les décomptes auprès des caisses maladie. Nous avons la solution - ***easy**care Premium*.

La facturation auprès des caisses maladie devient ainsi un jeu d'enfant, ce qui permet de ganger du temps pour les soins réellement importants aux résidents.

Plus d'informations:

ivfh.ch/easycarepremium