



☎ : 04.94.62.07.51.
Route de la Seyne CS 40080
83192 OLLIOULES CEDEX
www.solidom.fr

PROTCOLE n°9

« Equipe pluri-intervenants »

OBJECTIFS

- 1) *Améliorer la qualité des accompagnements*
- 2) *Faciliter le travail des responsables opérationnels*
- 3) *Homogénéiser les pratiques*

RESULTATS ATTENDUS

- Gain en termes de qualité perçue par les bénéficiaires
- Formalisation de nos prestations
- Repères pour les responsables opérationnels

ACCOMPAGNEMENTS CONCERNES PAR LE PROTCOLE

- Interventions 7 jours sur 7 induisant forcément une pluralité d'intervenants pour les rotations du week-end
- De manière générale, accompagnements nécessitant au moins 3 intervenants (de manière fixe) qui tournent sur la situation. NB : si l'équipe atteint ce seuil pour des raisons non liées aux besoins de l'accompagnement (exemple : nous positionnons un intervenant supplémentaire pour combler ses pertes d'heures).

PRECONISATIONS

Phase de préparation avec le bénéficiaire.

- ✚ Définir strictement les tâches à réaliser avec le bénéficiaire préalablement au démarrage des interventions
- ✚ Briefer le bénéficiaire que tout changement de tâches ou d'horaires doit être validé par le responsable opérationnel qui a en charge la coordination de l'équipe d'accompagnement (pas de demande directe auprès des intervenants)

Phase de préparation avec l'équipe d'intervention.

- ✚ Réunir préalablement l'équipe d'intervention.
- ✚ Communiquer les tâches à réaliser et les répartir dans l'équipe (la répartition doit être renseignée dans le cahier de liaison). Faire une copie du PIP aux intervenants.
- ✚ Demander aux intervenants de se conformer strictement aux tâches convenues, de manière à respecter nos engagements pris dans le PIP et d'éviter de mettre en péril la cohésion d'équipe par des dépassements ou un manque de suivi des consignes.
- ✚ Bien alerter et sensibiliser l'équipe sur les risques de ce type d'accompagnements et la nécessité d'une coordination et d'une circulation des informations interne irréprochable
- ✚ Briefer les intervenants que tout changement de tâches ou d'horaires doit être validé par le responsable opérationnel. Rester neutre, ne pas s'engager sur les demandes émises par le bénéficiaire.

- ✚ Briefer les intervenants sur le respect strict de nos limites professionnelles et consignes de sécurité. Si un intervenant fait du dépassement, cela met en porte-à-faux toute l'équipe.
- ✚ En cas de critiques émises par le bénéficiaire vis-à-vis d'un collègue, rester neutre (ne pas prendre position) et orienter le bénéficiaire vers le responsable opérationnel

Phase de suivi.

- ✚ Enquête auprès du bénéficiaire et des intervenants composant l'équipe dans le mois de mise en place. Le but est d'éviter d'avoir trop de régulation à faire par la suite, objectif perdre un peu de temps sur la mise en place pour en gagner sur le suivi.
- ✚ Réunion avec l'équipe au moins une fois par an