

Arcade Assistance mise sur l'insertion



L'appartement pédagogique d'Arcade Assistance, à Marseille.

Professionnaliser ses intervenants, et donc ses interventions, c'est le leitmotiv de l'association marseillaise Arcade Assistance, qui parie résolument sur l'insertion des personnes éloignées de l'emploi. L'objectif : former des professionnels pour l'association... mais aussi pour le secteur en général.

Arcade Assistance en chiffres

Arcade Assistance a été créée en novembre 2001. Elle emploie aujourd'hui 300 salariés (soit 211 équivalents temps plein), et suit 1 100 bénéficiaires. 58 % de ses salariés sont qualifiés comme auxiliaires de vie sociale (AVS), aides médico-psychologiques (AMP) et assistantes de vie aux familles (ADVF).

Favoriser l'insertion professionnelle et accompagner ses salariés vers un emploi durable : tel est le credo d'Arcade Assistance. Pour cette association marseillaise de services à la personne, offrir à ses employés un véritable parcours dans l'emploi, c'est aussi les inciter à s'investir et à rester dans la structure. Et assurer, donc, une meilleure qualité et continuité de service aux bénéficiaires – essentiellement des personnes âgées et dépendantes, et des familles.

C'est bien le sens du label **Emplitude**, que l'association a reçu le 18 décembre dernier. Ce label territorial, délivré par des chefs d'entreprise et des partenaires institutionnels locaux, reconnaît en particulier la qualité de l'emploi proposé à un public issu de l'insertion. Or, précisément, «encore beaucoup de

candidats que nous recevons sont éloignés de l'emploi. Et ils arrivent là davantage par nécessité que par vocation», constate Muriel Aubert, responsable des ressources humaines de l'association. «Le secteur des services à la personne permet encore des recrutements à bas niveau de qualification. Les associations doivent jouer leur rôle et proposer à ces salariés de véritables évolutions», insiste de son côté Patrick Agati, le directeur général.

De multiples partenariats

Pour cela, c'est d'abord sur la formation qu'Arcade Assistance a porté son effort. Depuis 2006, elle possède son propre centre de formation. «Au début, nous avions essentiellement lancé des contrats de professionnalisation. Mais c'était lourd pour les personnes en reprise d'emploi : beaucoup se sont vite essouffées, et ont abandonné au bout de deux ou trois mois. Du coup, nous avons mis en place des modules plus courts, plus ludiques – et plus adaptés aux personnes qui ne sont pas tout de suite employables», explique le directeur.

Neuf modules sont ainsi dédiés à la découverte du métier et à la connaissance des publics. Arcade Assistance a également conçu un «appartement pédagogique» pour que les futurs professionnels puissent s'exercer.

Cet effort porté sur la professionnalisation des intervenants doit beaucoup à l'implication du directeur de l'association dans de nombreuses structures liées à l'emploi. En effet, Patrick Agati est également administrateur du Plie (Plan local d'insertion par l'économie) et du Pôle services à la personne, labellisé Prides (pôle régional d'innovation et de développement économique solidaire), vice-président du Pôle d'activités de services du Pays d'Aix, ou encore trésorier d'un groupement d'employeurs de l'aide à domicile, APA 13. «Ces différents mandats me permettent de mieux connaître le secteur, et d'échanger avec ces partenaires sur les bonnes pratiques en matière d'emploi», remarque Patrick Agati. Une habitude du travail en commun qui semble également favoriser, en matière de recrutement, les collaborations avec les missions locales, le Plie, l'ANPE ou encore «Pôle 13» qui accompagne les bénéficiaires du RMI. En 2006, Arcade Assistance s'est égale-

ment engage, via un contrat d'objectifs avec le conseil général, à recruter annuellement entre 25 et 30 personnes dans le cadre du contrat d'avenir «*Les sommes recues dans le cadre de ces contrats aides sont reinvesties dans la formation*» précise le directeur

Former au bénéfice du secteur

Parce que les premières interventions au domicile sont souvent difficiles, Arcade Assistance a également mis en place, dès 2004, un système de tutorat. Les responsables de secteur repèrent des auxiliaires de vie sociales (AVS) ou des aides médico-psychologiques (AMP), et leur proposent d'accompagner l'immersion de nouveaux salariés. C'est donc en binôme que les professionnels débutants font leurs premiers pas auprès des bénéficiaires. «*Grâce à ce système, les personnes sont plus rapidement employables. Et cela évite les doléances que l'on entend d'habitude lors des premières semaines d'intervention*», précise Patrick Agati. «*C'est aussi une façon de valoriser les salariées qui jouent le rôle de tuteur – qui, en outre, touchent une prime – et ainsi de s'attacher les services de bons professionnels*».

C'est cette logique d'ensemble qui a poussé Arcade Assistance à instaurer des formations à l'accueil de publics spécifiques. L'occasion d'améliorer l'offre et la qualité de services offerts aux bénéficiaires, tout en permettant aux salariés de faire évoluer leurs fonctions. Cette année, l'association compte développer trois axes de travail. Former à l'«*Humani-*



L'appartement pédagogique d'Arcade Assistance, à Marseille

tude», une méthode de prise en charge des malades d'Alzheimer et de pathologies associées du grand âge, déjà très pratiquée par les établissements d'hébergement pour personnes âgées. Former un deuxième groupe de salariés aux aspirations endotrachéales (lire encadré ci-dessous). Et enfin travailler sur la sécurité routière ainsi que sur les gestes

et postures, avec les accompagnateurs qui conduisent les personnes dépendantes. Grâce à cette dynamique, de nombreux salariés entrés comme agents à domicile évoluent vers des postes plus qualifiés. En 2006, 37 % des intervenants de l'association étaient titulaires d'un diplôme ou d'un titre reconnu par la convention collective (AVS, AMP, ADVF). Désormais, ils sont 58 % : «*Certaines de nos salariées ont même passé leur diplôme d'aide soignante, et l'une est en train de devenir infirmière*», assure Muriel Aubert. Elle se rejouit pour l'association, bien sûr, mais pas seulement : «*Nous favorisons l'évolution de nos salariées, même vers des métiers qu'elles iront exercer ailleurs*», souligne la responsable des ressources humaines. «*L'objectif est de former des intervenants au bénéfice du secteur en général, et pas uniquement de notre association*» ■

Catherine Petillon

FORMER LE PERSONNEL AUX ASPIRATIONS ENDOTRACHÉALES

En 2004, l'association Arcade Assistance est sollicitée pour soutenir l'aidant familial d'une personne trachéotomisée vivant à son domicile. Il s'agit notamment de pratiquer des aspirations endotrachéales : c'est-à-dire d'enlever la canule et de nettoyer les sécrétions qui obturent l'appareil respiratoire. Depuis un décret de mars 1999, les personnes non titulaires du diplôme d'infirmier sont autorisées à pratiquer ce geste. Après ce premier cas, l'association a organisé une formation en partenariat avec le réseau SLA (sclérose latérale amyotrophique) de l'hôpital marseillais de La Timone. Et a proposé à son personnel volontaire d'apprendre ces gestes.

«*Comme ce sont souvent les conjoints qui pratiquent ces gestes, notre intervention permet de les soulager*», précise Patrick Agati, le directeur général de l'association. «*Médecins et infirmiers mobiles sont, eux aussi, demandeurs, car ils sont souvent appelés en urgence. Ces aspirations peuvent être réalisées par nos personnels qui interviennent dans le cadre de la prestation de compensation du handicap (PCH)*» Quatre personnes de l'association ont ainsi été formées. Arcade suit 40 bénéficiaires de la PCH. Dix d'entre elles vivent sous respirateur et quatre sont totalement isolées.