

ENTRETIEN

WWW.HANDEO.FR



DEPT
13



ARCADE ASSISTANCES SERVICES UNE ASSOCIATION AU SERVICE DES PLUS FRAGILES

PATRICK AGATI, DIRECTEUR GÉNÉRAL

TÉMOIGNAGE D'UN ORGANISME
CERTIFIÉ CAP'HANDEO
SERVICES À LA PERSONNE



Quelle est votre histoire ?

Née en 2001, ARCADE Assistances Services est une association de services d'aide à la personne dans les Bouches-du-Rhône, qui a pour vocation l'aide, l'accompagnement et les soins à domicile de tout public : seniors, personne en situation de handicap, familles et actifs.

ARCADE, c'est aujourd'hui une équipe de près de 1000 salariés dans les Bouches-du-Rhône et une trentaine de salariés dans le Var, avec nos deux filiales A.A.D Assistance Bien-être implantée à Draguignan et Aide et Assistance Bien-être A.A.B.E située à Régusse regroupées sous le générique de A.A.B.E Groupe ARCADE.



Notre ADN : Engagement, qualité et innovation au service des personnes fragilisées et ou en situation de handicap

Dès sa création ARCADE s'est engagée auprès des publics les plus fragilisés proposant des services d'aide aux seniors. Puis très rapidement en 2004, et ce, bien avant la mise en place du dispositif PCH (2006), nous avons su initier la mise en place d'interventions spécifiques auprès des personnes en situation de handicap nécessitant des aspirations endotrachéales. Nous sommes depuis très investis dans la création de nombreux services d'aide aux personnes en situation de handicap, créant de nombreuses formations spécifiques donnant lieu à des Certificats de qualification professionnelle.

Nos valeurs :

Depuis sa création, ARCADE porte en elle des valeurs de solidarité et une éthique basées sur le respect de l'être humain, le principe de non-discrimination, la richesse de la diversité et la protection de notre environnement.

Ses valeurs s'appliquent tant vis-à-vis de nos usagers que vis-à-vis de nos salariés :

- Ainsi, notre label Cap'Handéo obtenu en 2011, puis notre certification Cap'Handéo en 2018, permettent à nos usagers la garantie de bénéficier de nombreux services d'aide de qualité, sécurisés et parfaitement adaptés à leurs demandes et à leurs besoins spécifiques.

- Nos valeurs s'appliquent également vis-à-vis de nos salariés, en témoignent nos nombreux labels et récompenses soulignant notre engagement RSE : ARCADE a reçu à plusieurs reprises le Label EMPL'ITUDE en 2008, 2011, 2014 et 2018, récompensant sa démarche inclusive et son implication totale dans les politiques locales en faveur de l'emploi et de l'insertion professionnelle. Signataires de la Charte de la personne accueillie et de la Charte de la Diversité, nous sommes attachés au respect de la personne accompagnée ainsi qu'aux valeurs éthiques, de neutralité, de protection, de probité et de non-discrimination.

Nos particularités :

Qualité de nos services certifiés Cap'Handéo et diversité :

Aide humaine, garde de jour et de nuit, aide à la vie sociale, entretien du logement et du linge, accompagnement véhiculé, aide administrative, et une particularité rare dans les SAP, nous disposons de personnels formés à l'aspiration endotrachéale, qui permet aux personnes trachéotomisées de pouvoir rester chez elles en toute sécurité.

Réactivité de nos interventions qui peuvent s'effectuer **24h/24h 7j/7**, avec une astreinte téléphonique, garantissant ainsi des interventions en urgence et le remplacement dans l'heure d'un intervenant absent.

Sécurité et Professionnalisme : nos intervenants sont formés tout au long de leur carrière aux différents types d'interventions. Nous avons dans ce cadre, développé notre propre organisme de Formation, AUXILIA Formation lequel fonctionne comme une académie.

Coordination, avec un large réseau de partenaires locaux notamment sur les Bouches du Rhône, les associations **PARCOURS HANDICAP 13** qui rassemblent les professionnels et associations inscrites dans une politique d'amélioration de la prise en charge des PSH au domicile comme en Etablissement avec lesquelles nous avons notamment construit le nouveau CQP sur le handicap qui vient renforcer le titre ADVF.

Nous avons dans ce cadre, **tissé un partenariat très fort avec le Groupe MEDEOS**, un des leaders en PACA, du secteur EPHAD et résidences autonomie. Nous avons ainsi créé ensemble « ARCADEOS », un service gratuit proposant l'accompagnement et le suivi des séniors dans leur choix de mode d'hébergement (séjour temporaire ou long) : en EHPAD, en Résidence service ou à domicile afin de trouver notamment des solutions pour le placement des personnes handicapées vieillissantes.

Quels services proposez-vous dans le cadre de votre certification ?

Aide humaine, aide à l'alimentation, aide à la toilette et à l'habillage, aspiration endotrachéale, soins palliatifs, garde de jour et de nuit, aide à la vie sociale, gestion de l'argent de vie, accompagnement véhiculé TPMR (Véhicules adaptés pour le Transport aux Personnes à Mobilité Réduite), entretien quotidien du domicile, aide aux courses et à la préparation de repas.

Quel conseil donneriez-vous à une structure qui souhaite obtenir la certification ?

Ne pas hésiter à solliciter la participation des usagers, des salariés et des partenaires à la co-construction des outils en réponse au référentiel CAP'HANDEO.

La mobilisation autour du Projet de Services est aussi à mettre en avant, nous l'inscrirons d'ailleurs dans de notre future mouture de Projet pour les années 2021-2025. Savoir prendre le temps de réfléchir à la mise en œuvre de chaque exigence et à son impact dans le cadre de l'organisation interne et de la communication.

Une anecdote à nous partager ?

Nous avons mille anecdotes à raconter mais globalement les usagers que nous avons sollicités se sont de plus en plus investis avec nos salariés dans nos projets de communication.

Et c'est une équipe «ARCADIENNE», salariés et usagers, qui s'est constituée pour participer à la création de certains de nos supports de communication en 2020 :

- **Participation d'Adrien**, usager en situation de handicap au tournage du clip de présentation de notre association.

<https://www.youtube.com/watch?v=NYqvOb7aLl0>



- **Participation de Franck**, usager en situation de handicap, au tournage de nos vidéos dans le cadre de notre campagne de recrutement en septembre sur notre chaîne TikTok. [@arcadeassistances](https://www.tiktok.com/@arcadeassistances)

<https://vm.tiktok.com/ZMJA9QV8/>



Vous définir en quelques mots

Association Recherche Coordination Aide Domicile Essentielle

Des actualités à partager ?

Nos actualités et projets en cours sont nombreux, mais 2021 sera marquée essentiellement par :

L'élargissement de notre zone d'intervention :

- Dans les Bouches-du-Rhône, avec l'ouverture de 4 antennes dans les locaux de Résidences Services de notre partenaire MEDEOS.

- Et depuis décembre 2020, ARCADE déploie son activité dans le Var : Les deux sociétés de services à la personne « A.A.D Assistance Bien-être » implantée à Draguignan et « Aide et Assistance Bien-être » A.A.B.E située à Régusse, ont rejoint le groupe ARCADE sous le nom de « **A.A.B.E Groupe ARCADE** » avec un site web spécifique : <https://83.arcade.ms>.

Désormais le Groupe ARCADE intervient sur l'ensemble des territoires des communautés d'agglomérations de la Dracénie et de la Provence Verte, des Communautés de Communes des Lacs et Gorges du Verdon, de la Provence Verdon, de la Provence Verte, du Pays de Fayence et du Cœur du Var. Nous envisageons très prochainement la création d'une agence à Saint-Maximin, et l'ouverture de permanences dans les locaux de 5 autres résidences autonomie du Groupe MEDEOS.

Le prolongement du partenariat avec le groupe MEDEOS :

Toujours avec le Groupe MEDEOS, nous nous attacherons au développement de la structure ARCADEOS sur notre territoire afin de faciliter l'accompagnement des personnes âgées dans leur choix de mode d'hébergement (séjour temporaire ou long) : en EHPAD, en Résidence service ou à domicile.

Lancement du projet PRESAGE sur le repérage des fragilités :

Afin d'optimiser notre mission quotidienne d'accompagnement de nos usagers fragilisés, nous avons choisi d'être partenaire du groupe PRESAGE. Le projet PRESAGE vise à éviter aux séniors « les situations de rupture » occasionnées par une hospitalisation en urgence. Ce projet permet également de valoriser le travail de nos aides à domicile, témoins quotidien de la situation d'extrême fragilité de nos usagers, et de mettre en exergue leur travail d'observation.

PRESAGE a pour mission la conception et la diffusion d'outils de prévention pour éviter les situations d'urgence et la perte d'autonomie des personnes âgées. L'observation au domicile permet d'anticiper des situations d'altération de l'état général et ainsi d'éviter les passages aux urgences et les ré-hospitalisations non programmées.

PRESAGE a mis en place, en collaboration avec les professionnels des secteurs sanitaire, médico-social et social de différents territoires, une application téléchargeable sur smartphone pour faciliter le repérage de la fragilité chez la personne âgée par leur intervenant à domicile.

Cette démarche sera tout d'abord initiée sur certains arrondissements de Marseille, puis sur nos autres secteurs d'intervention. Cette phase « observationnelle » sera menée de Septembre 2020 à Décembre 2021. Les salariés concernés et volontaires seront formés à l'utilisation de l'application.

L'objectif est de mieux connaître l'état de santé des personnes de plus de 75 ans vivant à leur domicile, en recueillant avec leur consentement des informations sur leur état de santé. Leurs données personnelles resteront strictement confidentielles.

L'organisation de goûters partagés entre usagers et salariés : un projet porté par Séverine FERNANDEZ, cheffe de service et notre CSE, afin de maintenir le lien social en situation de la Covid-19

Un projet très important permettant de maintenir le lien social, dans ce contexte de la pandémie de la Covid 19.

Ces goûters sur le pouce constituent des moments privilégiés entre la personne aidée et son intervenant.

De nombreuses distributions ont été effectuées et dernièrement, nous y avons associé les enfants de nos salariés en leur demandant de faire un dessin et écrire un message sur une carte. Ces cartes sont glissées dans les petits sacs de goûters et transmis aux usagers. Les enfants reçoivent en retour un petit sac avec des friandises et des jouets. Les lots pour les enfants, les friandises et l'ensemble des produits mis dans les sacs de goûter sont des dons.



Contacts

 www.arcade.ms

 04 88 699 699

 contact@arcade.ms

 SIÈGE SOCIAL
65 square Cantini
13 006 Marseille

