



# INTERVIEW CAP'HANDÉO

**ARCADE ASSISTANCES SERVICES**

DEPT. 13

*11 ans de certification, ça se fête !*

*Rencontre avec Echata Abdallah et Fabien Amberto, salariés d'ARCADE,  
Frédéric Boscq, personne accompagnée et Nicole Menet, mère et proche aidante.*

**TÉMOIGNAGE D'UN ORGANISME CERTIFIÉ CAP'HANDÉO SERVICES À LA PERSONNE**

# RENCONTRE AVEC ARCADE ASSISTANCES SERVICES

Labellisé en 2011, puis certifié **Cap'Handéo Services à la personne** en 2018, **ARCADE fête cette année, ses 11 ans de collaboration avec Handéo Services !** L'occasion de mettre en avant les évolutions de l'organisme à travers les témoignages recueillis d'Echata Abdallah, Assistante de vie, Fabien Amberto, Responsable de secteur et Nicole Menet, proche aidante, tous les trois accompagnateurs au quotidien de Frédéric Boscq, en situation de handicap moteur et psychique.



Vous êtes l'un des premiers services à la personne à avoir obtenu au départ la labellisation, et depuis 2018, la certification Cap'Handéo. Pourquoi avez-vous décidé de vous engager il y a 11 ans ?

Notre engagement vis-à-vis d'Handéo en 2011 s'est fait tout naturellement car il correspondait à l'essence même de notre association : Porter assistance aux plus fragiles !

Dès la création de notre structure, nous avons mis toute notre énergie, nos compétences et notre investissement au service de personnes fragilisées par l'âge ou le handicap :

- **Création d'un service d'interventions spécifiques d'aspiration endotrachéale** dès 2004 afin de permettre le maintien à domicile sécurisé des personnes trachéotomisées, et ce, avant même la mise en place du dispositif PCH (en 2005) ;
- **Formations spécifiques de nos salariés aux différents types d'interventions** avec la création de notre département formation dès 2007 ;
- **Mise en place d'un service d'accompagnement véhiculé en TPMR** facilitant le maintien d'une vie sociale ;
- **Collaboration, partage et mutualisation de nos connaissances avec les acteurs du handicap** afin de promouvoir l'innovation ;
- **Convention avec les services tutélaires pour l'aide administrative** à la gestion de l'argent de vie au bénéfice des adultes protégés ;
- **Création et valorisation des partenariats** dans le champ du handicap et de l'aide aux personnes âgées.

Nous n'avons eu de cesse de nous investir chaque jour, dans la quête d'une démarche qualitative accrue au service des plus fragiles. **Notre collaboration avec Handéo s'imposait comme une évidence.**

## Quelle a été la trajectoire d'ARCADE ces 11 dernières années ?

---

Au cours de ces 11 dernières années, notre association devenue Groupe a considérablement grandi. Elle compte aujourd'hui une équipe de plus de 1000 salariés pour 3000 usagers, avec 5 établissements : 9 agences SAAD, 1 SSIAD, 1 établissement mandataire répartis sur le territoire des Bouches-du-Rhône et 2 structures dans le Var. **ARCADE est devenue désormais un acteur incontournable de la PCH et de l'APA** et intervient chaque jour avec conviction et professionnalisme auprès de nombreux usagers en situation de fragilité.

Nous fêtons aujourd'hui nos 11 années de collaboration avec Handéo Services, et nous en sommes fiers ! Car ce fût **11 années d'enrichissement mutuel et d'amélioration de la qualité de nos services auprès des plus fragiles**. Cet engagement de l'ensemble de nos équipes nous a permis en mai dernier d'obtenir le renouvellement de la Certification Cap Handéo Services à la personne pour nos 6 agences et 3 certifications initiales pour les 3 dernières agences créées dans les Bouches-du-Rhône. Cependant, nous sommes conscients que rien n'est jamais définitivement acquis : nous restons toujours en alerte, car la qualité de nos services dépend de notre capacité à être à l'écoute des besoins de nos usagers pour mieux répondre à leurs demandes. Cela implique de créer et de savoir maintenir une vraie relation de proximité et de soutien avec nos usagers et nos équipes, surtout en cette période difficile que nous avons connu avec la pandémie de la Covid et la souffrance du manque de personnel de terrain.

C'est pourquoi nous souhaitons illustrer, par le biais de ces interviews, l'une des spécificités de notre métier : **l'importance de la qualité de la relation établie entre les acteurs qui accompagnent quotidiennement les usagers fragilisés.**

La relation du quadrinôme *Responsable de Secteur - Intervenant - Usager (personne aidée) et son aidant*, nous permet d'obtenir un feedback des réels besoins de l'aidé et de son aidant afin de répondre précisément à leurs demandes.



Nicole, proche aidante, Fabien Amberto, responsable de secteur et Echata Abdallah, Assistante de vie.



Nous souhaitons ainsi, donner la parole à : Nicole 82 ans, aidante de son fils Frédéric, 57 ans, personne accompagnée par nos services, à Echata, 43 ans, son intervenante à domicile, et Fabien, Responsable de secteur de notre agence Marseille Sud.

**Echata, intervient depuis bientôt 12 ans auprès de Frédéric souffrant d'un handicap moteur et cognitif et de sa mère Nicole, aidante (autonome mais fatiguée) de son fils.** Suite à un anévrisme cérébral survenu en 2005, Frédéric ne peut plus vivre seul. Sa mère, Nicole vit avec lui à son domicile.

A travers leurs témoignages, nous avons pu saisir la complicité qui s'est créée entre tous les quatre.

## ENTRETIEN AVEC ECHATA ABDALLAH, ASSISTANTE DE VIE À ARCADE ASSISTANCES SERVICES

Depuis quand travaillez-vous chez ARCADE ?  
Quels y sont vos rôles et missions ?

Je travaille à ARCADE depuis 2009, en tant qu'assistante de vie aux familles. Mes missions concernent notamment **l'entretien du logement, l'accompagnement et l'aide humaine des personnes fragiles.** Pour raisons médicales, j'ai dû réduire mon temps de travail afin d'exercer à temps partiel.



*Echata Abdallah, 42 ans, Assistante de vie à ARCADE Assistances Services.*

Quels sont les types d'accompagnement que vous réalisez (publics accompagnés, types de missions, etc...) ?

---

J'interviens surtout auprès de personnes en situation de handicap pour lesquelles j'apporte de l'aide humaine : **aide aux transferts, préparation et prise de repas**. Quand cela est possible, je peux également réaliser des accompagnements pédestres aux sorties. Chez Frédéric et Nicole, j'interviens essentiellement au domicile 2 à 3 fois par semaine. Les sorties de Frédéric en fauteuil roulant se réalisent avec le service d'accompagnement véhiculé PMR d'ARCADE.

Est-ce que le fait que le service soit certifié Cap'Handéo a un impact sur votre quotidien professionnel ? (organisation du travail, réunions de coordination, formation, etc)

---

Notre rôle est très important car nous apportons une aide essentielle aux personnes en situation de handicap et à leur aidant. **La certification Cap'Handéo ne peut que nous aider et valoriser notre travail**. Elle me permet d'améliorer ma manière de travailler à travers des formations et des réunions en équipe.



Qu'est-ce qui vous plaît dans votre métier ?

---

**Mon métier est une vocation, il faut aimer aider l'autre** et être capable d'oublier ses propres soucis quand on arrive le matin pour intervenir auprès des usagers en situation de handicap. J'aime être utile et je sais que mon aide est indispensable à Nicole et Frédéric. Et puis on s'attache à nos usagers, il y a un lien très fort entre nous, on parle beaucoup, on rit aussi ! Nous avons une belle complicité tous les 3 et je suis heureuse de pouvoir les aider et leur apporter un peu de gaieté ! J'ai la chance aussi d'avoir un responsable de secteur, Fabien Amberto, sur lequel je peux vraiment m'appuyer totalement et ça, c'est très important.

Fabien Amberto, Responsable de secteur de l'agence Marseille Sud d'ARCADE Assurances Services.

Avez-vous suivi des formations ?

---

J'ai suivi de nombreuses formations aux différentes interventions spécifiques : bienveillance, connaissance de la personne en situation de handicap, connaissance des maladies neurodégénératives (Alzheimer et Parkinson), formation aux aspirations endotrachéales et aussi sauveteur secouriste du travail. J'ai entrepris depuis mai 2022 une validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'obtention du Diplôme d'Etat Accompagnant Educatif et Social, qui se terminera courant 2023. **C'est primordial d'être bien formée dans notre métier.**

**[...] sachez ”  
aimer, sachez  
être patient,  
ce métier vous  
apportera  
beaucoup.**

La parole est à vous !

---

Je suis l'aide de vie de Frédéric mais j'apporte aussi un soutien à sa maman Nicole. Je m'efforce de répondre au mieux à leurs besoins. Ce qui me paraît essentiel dans ce métier, c'est d'avoir la capacité d'aimer les gens, et si j'avais un conseil à donner à la nouvelle génération : **sachez aimer, sachez être patient, ce métier vous apportera beaucoup.**

## ENTRETIEN AVEC FRÉDÉRIC, USAGER ARCADE

Frédéric, êtes-vous satisfait de l'aide que vous apporte Echata ?

---

Je suis content quand Echata arrive à la maison car elle aide ma mère et elle apporte de la joie ! Echata chante souvent et cela me fait super plaisir. Je suis heureux aussi quand Fabien vient à la maison le soir pour me garder la nuit. Fabien c'est mon roi, on rigole souvent ensemble !



Frédéric, 57 ans, usager d'ARCADE  
Assistances Services et son assistante de vie,  
Echata Abdallah.

## ENTRETIEN AVEC NICOLE, PROCHE AIDANTE ET MÈRE DE FRÉDÉRIC



Nicole, 82 ans, mère et proche aidante de Frédéric.

Pouvez-vous nous parler de votre quotidien d'aidante ?

---

Je m'appelle Nicole Menet j'ai 82 ans, je suis la maman de Frédéric Boscq, 57 ans en situation de handicap moteur et cognitif suite à une rupture d'anévrisme cérébral il y a 17 ans.

Suite à cet accident, **j'ai choisi de garder mon fils à domicile pour lui éviter le placement en établissement.** J'ai dû alors totalement réorganiser ma vie autour de mon fils dont je suis l'unique aidante malgré mon âge.

Nous vivons dans un appartement en location que nous avons dû **adapter au handicap de Frédéric, grâce au financement de l'aide technique de la PCH** : ouverture de la salle de bain et toilettes sur la chambre - Elévateur et treuil de déplacement installés au plafond de la chambre afin de pouvoir le soulever pour l'emmener à la douche - Fauteuil roulant électrique et lit médicalisé (CPAM)...

Les interventions d'ARCADE vous permettent-elles d'être soutenue dans votre rôle d'aidante ? Comment ?

---

L'équipe d'ARCADE intervient chez nous depuis 12 ans maintenant et Frédéric et moi en sommes très heureux. Nous disposons de 180 heures d'interventions par mois financées par la PCH. Ces heures sont réparties entre **l'aide humaine, la préparation et la prise de repas, l'aide-ménagère quotidienne et l'accompagnement véhiculé pour les sorties de Frédéric l'après-midi (kinésithérapie, soins, promenades etc...).**

Notre assistante de vie Echata intervient à la maison 2 à 3 fois par semaine, ce qui me permet de souffler un peu et de pouvoir sortir de temps en temps l'esprit tranquille.

Il y a aussi Fabien le Responsable de Secteur de l'agence ARCADE Marseille Sud, qui a parfaitement bien évalué notre situation et a su choisir la bonne personne pour intervenir chez nous. Il intervient parfois aussi pour faire la garde de nuit les week-ends, ce qui me permet de pouvoir m'échapper quelquefois les week-ends. **Fabien et Echata forment vraiment une belle équipe, en qui j'ai totalement confiance !** C'est un grand soulagement pour moi en tant que maman.

***[...] leurs services sont vraiment adaptés à nos besoins.*** ”

Pourquoi avez-vous choisi ARCADE, quels sont les points forts de cette structure ?

---

J'ai été mis en contact avec ARCADE grâce à une amie et je ne le regrette pas car ils sont très professionnels et réactifs. Il en va de même pour le service d'accompagnement véhiculé. Nathalie Piazza, la responsable de ce service est toujours à l'écoute de nos besoins et organise tous les déplacements adaptés de Frédéric.

Pour moi les points forts d'ARCADE sont **la réactivité, l'écoute et la qualité des relations humaines ; leurs services sont vraiment adaptés à nos besoins.**

Comment s'est développée votre relation avec Fabien et Echata au cours de ces 12 années d'accompagnement ?

---

Nous avons Fabien, Echata et moi-même une relation qui dépasse le cadre professionnel. Car au-delà des services qu'ils nous apportent quotidiennement, c'est **une vraie relation humaine qui s'est transformée au fil des ans en amitié.** Je peux leur laisser mon fils en toute sécurité, cela m'apporte une grande sérénité.

Un évènement qui illustre bien la qualité de notre relation : nous avons eu la joie d'être invités au mariage de Fabien il y a quelques années. Ce fût un grand bonheur de pouvoir y assister.

## CONTACTS