

L'APATD est une association qui n'intervient qu'en mode mandataire sur Paris principalement mais également sur d'autres départements d'Ile-de-France. Elle existe depuis 21 ans et intervient principalement auprès de deux publics : les personnes âgées et les personnes handicapées.

Concernant la professionnalisation des intervenant(e)s de l'APATD :

De quelles façons avez-vous identifié les besoins des intervenant(e)s ?

Tout d'abord, il est précisé que l'identification des besoins est d'autant plus difficile sous le mode de gestion mandataire puisque l'association n'est pas l'employeur direct des intervenant(e)s.

L'association a donc moins l'occasion de les rencontrer. Mais il est d'autant plus important de faire naître un sentiment d'appartenance pour les fidéliser. Aujourd'hui, l'association pense avoir obtenu de bons résultats par rapport aux actions mises en place en ce sens : 32 % des intervenant(e)s ont plus de 7 ans d'ancienneté.

La démarche d'identification des besoins a donc été mise en oeuvre depuis plusieurs années. Comme il était difficile de voir en direct les intervenant(e)s, la première étape a été de leur transmettre un questionnaire. Les questions portaient sur leurs motivations pour le métier exercé, leurs relations de travail avec les collègues, etc. Une personne encadrante de l'association a été dédiée au traitement des questionnaires. Une base de données a ainsi été créée avec les éléments des plus de 300 questionnaires récoltés. C'est à partir de cette base que l'association a défini les réponses qu'elle pouvait apporter aux besoins identifiés.

Quels principaux besoins sont ressortis des démarches auprès des intervenants ?

Les besoins identifiés ont été les suivants :

1-Le relationnel

Le premier besoin ressorti des questionnaires est celui du relationnel : les intervenant(e)s ressentent le besoin d'être rassuré(e)s sur leurs pratiques professionnelles et de pouvoir échanger sur ce qu'ils/elles font.

2-Le besoin de reconnaissance

Il s'agit de besoin de reconnaissance des compétences ainsi que des savoir-faire. Cela s'est traduit par des demandes notamment de Validation des Acquis de l'Expérience.

3-La dimension technique

Le besoin de formation aux métiers dans leurs aspects techniques n'apparaît pas comme prioritaire pour les intervenant(e)s. L'association n'a pas répondu à ce besoin en interne mais passe par un prestataire et fait appel au DIF pour les prises en charge financières.

Quelles initiatives avez-vous alors mis en place pour répondre aux besoins ?

L'APATD a oeuvré sur l'ensemble des besoins identifiés, mais de façon adaptée à chacun d'eux.

- Le premier élément nouveau a été la création de bilans professionnels annuels.

Les encadrants se sont rendus compte que les personnes avaient besoin de parler de leurs pratiques professionnelles, mais de préférence à quelqu'un d'extérieur à l'encadrement : une psychologue a donc été embauchée en ce sens. Les entretiens, sur la base du volontariat, sont préparés à l'avance par les intervenant(e)s (une trame leur est remise) et durent environ 1 heure. Au bout de 18 mois de mise en place, 38 % des intervenant(e)s avaient suivi un entretien individuel.

- Des temps d'échanges collectifs ont été mis en place.

Leur objet est de créer et renforcer le sentiment d'appartenance. Deux axes ont été développés : des temps d'échanges professionnels pour échanger sur les pratiques et des temps collectifs de détente, permettant une dynamique de groupe. Par exemple, une action spécifique à destination des intervenant(e)s a été mise en place pour fêter les 20 ans de l'association. Ce type d'événement a très bien fonctionné et nous réfléchissons pour le renouveler suite aux demandes des intervenant(e)s.

- Des réunions d'information sur la formation ont été créées.

L'objectif est d'indiquer aux intervenant(e)s que leur employeur cotise pour leur formation professionnelle et qu'ils ont donc des droits et de leur expliquer les dispositifs DIF (Droit Individuel à la Formation), VAE (Validation des Acquis de l'Expérience), etc.

Au quotidien, quelles difficultés rencontrez-vous pour les mettre en pratique ?

La 1ère difficulté est liée au mode d'intervention mandataire : l'employeur est un particulier, qui n'est souvent pas conscient que le salarié a des besoins de formation. La 2ème difficulté est liée au fait que le personnel a des employeurs multiples. Il faut donc trouver l'employeur qui sera porteur de la formation.

La 3ème difficulté est celle de la non rémunération : pendant les temps d'échanges organisés à destination du personnel, ce dernier n'est pas payé puisqu'ils sont réalisés en dehors du temps de travail, sur leur temps libre. Il peut donc être difficile de le mobiliser.

La 4ème difficulté est de l'ordre de la gestion quotidienne : quand une personne part en formation, il faut gérer son remplacement.

La 5ème et dernière difficulté est administrative puisque l'OPCA (en l'occurrence Agefos PME) n'accepte pas que l'association de SAP fasse l'intermédiaire entre l'employeur direct (le particulier) et lui. L'ensemble des démarches doit donc être réalisé par l'employeur, qui n'a souvent pas l'habitude : il y a donc un jeu de va et vient entre les documents, le particulier demandant conseil à l'association, ce qui allonge les délais.