



CONCOURS REBONDIR L'EMPLOYEUR DE L'ANNÉE...

La rédaction sélectionne des entreprises qui avancent et font parler d'elles dans des secteurs qui recrutent. Elle contacte ensuite le DRH de chacune d'elles et lui pose des questions sur la politique de l'entreprise en termes d'emploi, de formation et d'évolution professionnelle. À l'issue d'une année, ce sera à vous de juger qui mérite le titre d'Employeur de l'année !

L'Employeur du mois : Jean-Claude Perreau,

vice-président, créateur du concept
et co-fondateur d'Adhap Services (Aide à domicile)

Quelles sont les perspectives de recrutement pour 2010 ?

Nous avons des recrutements en permanence chez Adhap Services. Au fur et à mesure que l'on crée des centres, nous embauchons du personnel. Mais globalement, l'objectif se situe entre 200 et 300 personnes en 2010. En 2009, sur un effectif d'un peu plus de 3 000 employés, nous avons recruté environ 300 personnes.

Comment se fait la sélection des candidats ?

Chaque fois qu'une personne se présente chez nous, que ce soit grâce aux annonces, au bouche à oreille ou aux interventions dans les écoles de formation, la procédure est d'abord d'effectuer une présélection en fonction de différents critères. Il faut distinguer les personnes diplômées pour les prestations pointues (hygiène, aide à la toilette/ aux repas...) des personnes qui se chargent des tâches ménagères. À partir de là, les candidats remplissent un questionnaire. Puis, vient l'entretien d'embauche qui se fait systématiquement avec le responsable du centre et le professionnel de santé. Ce sont eux qui font la sélection. Nous recherchons des gens qui aiment vraiment le métier. Les nouveaux salariés sont intégrés, en moyenne, huit jours après l'entretien.

Comment s'effectue leur intégration ?

Lorsque la réponse est positive, nous demandons aux candidats de venir

signer leur contrat qui est, dans 98 % des cas, un CDI. Nous leur expliquons quelles sont leurs missions, le mode de fonctionnement interne à notre structure, puis leur fournissons le matériel. Nous leur présentons alors le chef d'équipe qui va les placer en binômes, au début, pour qu'ils soient accompagnés. Nous programmons ensuite une réunion d'information (pour tous les nouveaux arrivants car, en général, un établissement effectue plusieurs recrutements en même temps, ndlr) avec le responsable de la structure, où ils poseront toutes sortes de questions (sur l'organisation...). Mais il faut savoir que nos salariés ne sont jamais seuls sur le terrain : une permanence téléphonique est là, en soutien, sept jours sur sept et 24 heures sur 24 en cas de besoin.

La période d'essai dure un mois. Il y a également la formation initiale pour mettre en avant les points faibles et les travailler avec des formateurs au sein même des centres. Celle-ci porte sur la communication et le savoir-être, mais aussi sur la manutention, pour apprendre à mobiliser les personnes en toute sécurité, à la fois pour eux-mêmes et pour les clients. La méthode est spécifique au réseau. Je l'ai créée et elle est basée sur une vingtaine d'années d'expérience métier (Jean-Claude Perreau est infirmier de profession, ndlr). Le secret professionnel, très important, y est également abordé. Enfin, on y traite de l'hygiène et des pathologies rencontrées (exemple : les complications de l'alitement prolongé...).

L'objectif étant de faire en sorte que nos salariés sachent communiquer et travailler en collaboration avec les professionnels de santé. Il y a aussi des formations spécifiques destinées aux personnes titulaires du diplôme d'aide médico-psychologique. Ainsi, la formation "fin de vie" leur apprend à travailler avec les équipes de soins palliatifs et la formation "Alzheimer" permet de les sensibiliser à la maladie et leur enseigne comment et quand faire éventuellement remonter l'information aux professionnels de santé en cas de soupçon de troubles (avant diagnostic de la maladie).

D'autre part, il y a ce que j'appelle "la formation continue" en ce qui concerne la sclérose en plaques, le sida... pour les assistantes qui sont confrontées à cela. Attention, nous ne prodiguons pas de soins. Ce sont les professionnels de santé qui s'en chargent.

Le but de ces formations est que nos salariés puissent prétendre à la VAE (Validation des acquis de l'expérience, ndlr) afin qu'ils puissent obtenir des diplômes supérieurs à ceux qu'ils ont. Celles-ci sont réalisées au moins une fois par mois, avec une ou deux personnes qui vont intervenir sur certaines pathologies (exemples : sonde urinaire, problèmes de déglutition...).

Avez-vous une politique en faveur de l'évolution professionnelle chez Adhap Services ?

L'évolution en interne est valorisée. Il est possible de commencer comme femme de ménage et de devenir chef



d'équipe en dirigeant cinq à six personnes grâce à une formation en management. Il faut savoir qu'un centre comptabilise 40 à 50 salariés. Le système y est pyramidal : une assistante peut ainsi devenir chef d'équipe (animatrice), puis coordinatrice.

Encouragez-vous la diversité ?
Question diversité, nous aimerions qu'il y ait un peu plus d'hommes. Mais plusieurs types de candidats se présentent à nous. Il y a ceux qui ont le bac et veulent passer le concours de l'école d'infirmière. Ils viennent chez nous car ils préfèrent acquérir un an d'expérience. Il y a donc des personnes jeunes, mais aussi plus âgées qui ont entre 40 et 50 ans et bénéficient de la sagesse de l'âge et de l'expérience. Nous sommes fiers de les accueillir. Enfin, il y a les personnes handicapées, à condition, bien sûr, que leur handicap ne les gêne pas dans le travail qui leur est imparti. Elles nous intéressent à plusieurs titres. D'une part, elles sont très motivées et leur taux d'absentéisme est moins important. Et d'autre part, c'est une source de motivation pour les clients, elles servent d'exemple auprès d'eux. Quant à la diversité des origines, cela dépend des régions. Malheureusement, il y a des personnes âgées qui sont un peu racistes et nous tenons à ce qu'il y ait une certaine objectivité. Nous demandons qu'il y ait une tolérance de part et d'autre (intervenants et clients). Nous prônons l'ouverture d'esprit dans tous les sens.

Quels est votre politique managériale ?
Un problème que nous essayons de régler depuis 1999 et qui va enfin aboutir concerne la convention collective. Actuellement, nous sommes sur le droit du travail datant de 1936 et qui n'est, de ce fait, pas adapté. Malheureusement, nous ne pouvons pas faire n'importe quoi et pratiquer des salaires élevés. De plus, pour intégrer nos équipes, il est indispensable d'être titulaire du permis de conduire et de disposer d'un véhicule. Cependant, au fur et à mesure que la structure évolue, des véhicules de services sont mis à disposition des intervenants. D'autre part, les salariés Adhap Services touchent des indemnités de déplacement (du domicile de l'intervenant à celui du client et inversement). Nous savons que c'est un métier très pénible et notre but est de faire en sorte que nos employés se sentent bien, pour qu'ils soient bons avec les clients. Proportionnellement, c'est le réseau le plus certifié (65 centres certifiés Qualicert sur 114). Nous mettons en place tous les outils pour faciliter le travail des intervenants et nous essayons au maximum de tenir nos promesses. Notre objectif est de les pousser vers le haut. Cela fidélise le personnel et, du même coup, les clients. Il faut savoir que tous nos encadrants ont travaillé sur le terrain et nous nous développons sur des produits spécifiques pour les

**Adhap Services
15 centres**

- Effectifs :**
- + Plus de 3 000 collaborateurs.
- Implantation :**
- + 114 agences (à mi-décembre 2009) dont une en Martinique. Présence partout en France, un peu faible sur le Sud-Est.



personnes qui n'ont pas encore de réponse à leur demande. Pour l'Alzheimer, il nous a fallu un an de réflexion et neuf mois de formation réalisés auprès de 1 800 personnes. ■