



Globalement satisfaites

____ [Par P. Parisot]

Pour que l'association intermédiaire puisse permettre aux salariés de construire leur parcours d'insertion professionnelle, elle a besoin de personnes qui lui fassent confiance. Anne-Sophie Mariaud et Cécile Brousse partagent un cabinet d'orthophoniste à Salon. Elles font appel au savoir-faire de l'AI pour y faire le ménage depuis quatre ans.

Comment avez-vous découvert l'existence de cette structure ?

Simplement en passant devant les locaux de GDID. Nous avons tout de suite été séduites par l'idée de participer à l'insertion de personnes qui ont eu des parcours douloureux, difficiles. Les tarifs avantageux ont fini de nous motiver dans notre démarche.

Etes-vous satisfaites des prestations fournies ?

Nous sommes globalement satisfaites, car même si les prestations n'ont pas toujours été à la hauteur, l'encadrement est très réactif. Nous avons eu trois personnes différentes. La première était très bien, la seconde nettement moins. Lorsque nous avons fait remonter une grosse baisse de qualité, nos demandes de réajustement ont été entendues et le service

s'est nettement amélioré. Nous pensions ne plus renouveler le contrat mais Patricia Penot-Mertz nous a convaincu, en accompagnant dans nos locaux l'intervenante, et par un geste commercial.

Quels sont les avantages à utiliser les services de l'AI ?

D'abord, notre cabinet est propre. Ensuite, nous avons la sensation de participer un peu au mieux être de personnes en difficultés. Enfin, Centremploi s'occupe de toutes les démarches administratives, ce qui est pour nous un allègement de la charge de travail. Nous nous contentons de passer la facture en frais professionnels. Nous pensons d'ailleurs continuer à utiliser les services de l'AI. ▀

12 ans déjà ! ____ [Par P. Parisot]

Depuis 2003, des salariées de l'AI de Centremploi assurent le ménage de l'association Alliage à Salon. « Par rapport à un service classique, nous apprécions la proximité, précisent Sophie Gache et Virginie Bayona. Patricia nous présente chaque nouvelle intervenante. Elle est très à l'écoute et prend le temps d'expliquer avec nous nos besoins et d'établir un planning. En cas de souci, elle intervient immédiatement et organise une tripartite. Nous sommes conscientes que nos observations, nos remarques, nos échanges aident à l'amélioration des interventions et donc, participent au retour vers un emploi classique. » ▀

Les 90 clients de l'AI

31 associations : 35% des clients et 30% des heures
18 Syndics de copropriétés représentant : 20% des clients et 13% des heures
17 particuliers représentant : 19% des clients et 1% des heures
9 entreprises : 9% des heures réalisées

6 Cabinets libérales : 3% des heures
6 collectivités : 38.5% des heures réalisées
1 SCI : 0.5% des heures
2 hôtels : 5% des heures

Total des heures : **15 400 heures**

En chiffre

IMAGIN' ACTIONS

Association intermédiaire, une passerelle vers l'emploi

En mettant à disposition du personnel, l'association intermédiaire accompagne, forme et facilite l'insertion de personnes éloignées de l'emploi. Les missions à remplir replacent les bénéficiaires dans une dynamique professionnelle. Les salariés commencent ainsi un parcours visant l'autonomie. Chargée de l'accompagnement et du développement de l'AI, Patricia Penot-Mertz est là pour les pousser, les soutenir, leur redonner confiance en eux et de l'espoir.

PPM, couteau suisse de l'insertion

— [Par P. Parisot]



Encadrante technique, conseillère en insertion professionnelle et chargée de relation clientèle, Patricia Penot-Mertz a assuré le suivi de 107 salariés en 2014.

Avec ses trois casquettes, Patricia Penot-Mertz chapeaute l'association intermédiaire (AI) de GDID. Son rôle consiste à la fois à mettre à disposition du personnel pour des missions de travail ponctuelles, et à accompagner les salariés dans leurs démarches d'insertion. Avec plus de 100 suivis et 90 clients, elle semble toujours dans les starting-blocks. Ce matin, la conseillère en insertion professionnelle (CIP) rencontre trois jeunes accompagnés de deux éducateurs. Pour préparer leur intégration dans un chantier éducatif mis en place par l'AI, elle commence par leur présenter les droits et les devoirs du salarié. L'objectif est de faire découvrir les contraintes du monde du travail de façon ludique. Le petit bout de femme anime cette réunion de manière dynamique avec des questions: « Quelle est la différence entre salaire brut et net ? » « Connaissez-vous les règles de sécurité ? » « Savez-vous ce qu'est une faute grave ? » La discussion s'anime immédiatement. Ensuite, l'encadrante technique (ET) file voir une employée travaillant sur une copropriété. « Bonjour, tout va bien ? Vous n'avez pas trop froid en nettoyant la cage d'escalier et la terrasse ? » Visiblement, l'agent d'entretien

apprécie cette sollicitude. « Avec madame Penot-Mertz, c'est toujours comme ça, elle vient me voir sur mes différents postes. Ça fait plaisir que quelqu'un s'intéresse à mon travail. » La chargée de relation clientèle (CRC) accompagne physiquement et moralement le salarié sur le lieu de chaque nouvelle mission afin de lui expliquer en détail la mission. « C'est aussi l'occasion d'avoir un retour du client sur le salarié et de l'impliquer dans le parcours d'insertion du salarié. » Après avoir fait le point sur les besoins de matériel, Patricia repart plein pot à GDID où elle a deux entretiens d'embauches. L'ET-CIP doit évaluer si l'AI correspond aux besoins de deux candidates orientées par une commission de partenaires. Chaque rencontre dure environ 20 minutes et doit permettre d'évaluer les compétences professionnelles, l'avancée dans le parcours d'insertion et la motivation.

« L'AI est un outil destiné aux personnes éloignées de l'emploi qui ont besoin de reprendre pied progressivement dans le monde du travail. »

Lors du premier entretien, il est nécessaire de s'aider de geste. La dame maîtrise mal le français, du coup Patricia lui demande de mimer sa technique pour faire le ménage. Elle parvient à instaurer une communication, mais il est trop tôt pour intégrer cette femme dans son équipe. « Je vais vous orienter vers le Dispositif

d'Accompagnement à l'Emploi (DAE), ça va vous laisser le temps d'améliorer le français tout en cherchant un emploi. » La deuxième a une grosse expérience professionnelle en ménage et en cuisine. Elle semble autonome, donc n'a pas besoin d'accompagnement et en plus, elle désire un travail à temps plein. « L'AI permet de travailler maximum 13 heures par semaines, la moyenne est de 5-6 heures, précise Patricia. C'est un outil destiné aux personnes éloignées de l'emploi qui ont besoin de reprendre pied progressivement dans le monde du travail. » Finalement, elle dirige la bénéficiaire vers un dispositif de GDID mieux adapté à son profil : Proxim'service. Patricia organise le travail de chaque recrue, mais se charge également de mener des entretiens réguliers individuels, en tripartite avec les partenaires de l'insertion ou encore le client selon les besoins des salariés. Ces rencontres participent à la prise de conscience et à la levée des freins périphérique à l'emploi. L'objectif est d'élaborer et de mettre en œuvre avec le salarié un parcours d'insertion socioprofessionnelle. Dès qu'elle en trouve le temps, l'ex conseillère commerciale de Smart-Mercedes renoue avec ses réflexes pour développer sa clientèle et fidéliser ses clients. « Pour améliorer notre offre de services, je dois être à l'écoute en permanence, faire preuve de réactivité et de diplomatie en cas de litige. » Les rencontres régulières sur le terrain permettent de devancer les problèmes et le retour client affine l'accompagnement des salariés en insertion. Car la finalité reste de faciliter l'accès à un emploi pérenne. ■



Le personnel mis à disposition

— [Par P. Parisot]

En 2014, l'association intermédiaire de Centremploi a accompagné 117 salariés. Trois d'entre eux témoignent de l'importance d'effectuer des missions ponctuelles tout en travaillant leur parcours d'insertion.

Houria Mehdaoui : « Je suis heureuse d'apprendre. »

« Quand j'ai commencé ce travail, je n'avais jamais touché un ordinateur. L'AI m'a orienté vers un stage où j'ai appris à taper un CV, et à rédiger une lettre de motivation. » Mère isolée, Houria Mehdaoui fait le ménage depuis deux ans pour les clients de l'AI. En parallèle, elle bénéficie de cours sur les savoirs de base et le français. Pour améliorer ses prestations ménagères, elle a également suivi un stage d'hygiène et de maintenance des locaux. Heureuse d'apprendre, Houria fait preuve d'une grande volonté pour progresser. « Pour l'instant, l'AI c'est parfait pour moi, parce que l'important c'est d'avoir du temps pour élever mes enfants, je ne peux pas travailler trop d'heures à l'extérieur. » Cependant,

l'accompagnement de Patricia et sa montée en compétence lui confèrent de plus en plus de confiance en elle et d'autonomie. Bientôt, elle devrait être en capacité de voler de ses propres ailes et d'augmenter son volume de travail.

Amina Hadri : « Je crois en mes chances. »

« J'ai rejoint l'AI parce que j'en avais marre du travail au noir, je voulais être déclarée. » A 35 ans, Amina Hadri a un CAP hygiène et maintenance des locaux. Entrée, il y a six mois à l'AI, elle multiplie les missions et les retours clients sont excellents. Parallèlement, elle tente de trouver un emploi pérenne et rêve d'entrer à la mairie de Salon. Progressivement, Patricia la pousse à élargir son champ d'investigation. « Je l'apprécie car elle me soutient, m'écoute réellement et s'intéresse à ce que je dis. Avec elle j'apprends à chercher seule, et les stages qui me sont proposés me procurent plus d'autonomie et d'assurance. » Dynamique et battante, Amina a soif de s'améliorer et désormais, elle croit en elle.

Joël Salvétat : « Je retrouve un cadre. »

« En travaillant à l'AI j'ai retrouvé un cadre. C'est ce dont j'ai besoin. » Né dans le sud-ouest,

Joël Salvétat a beaucoup bourlingué avant de se poser en Provence. Après avoir passé un long moment sans emploi, il entre à l'AI en août 2014. Bricoleur polyvalent, le personnage truculent est prêt à faire tous types de travaux. « Depuis que je travaille avec l'AI, je revis, j'ai à nouveau de l'espoir et je rencontre des gens. Patricia est positive et m'encourage. » Ce retour à un rythme de travail lui permet d'intégrer pour six mois un chantier d'insertion. Joël s'engage à travailler 26 heures par semaine comme agent de propreté et de nettoyage urbain au sein de GGEU. « Cela me redonne une assise et je me sens utile. Me lever le matin, travailler, parler, respecter les horaires et les consignes sont pour moi des contraintes nécessaires. C'est important pour moi. » ■