

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023





Le Pôle Services à la Personne Provence-Alpes-Côte d'Azur est un cluster unique en France. Depuis 2007, le Pôle rassemble les organisations sanitaires, sociales, médico-sociales et de services à la personne autour de la construction d'un parcours de soins et de services aux domiciles, dans une logique de coopération et de coordination des acteurs.

En tant que centre d'expertise des services à domicile et de la Silver économie en région Sud, le Pôle vise à favoriser la croissance et l'innovation des organisations, à créer et consolider l'emploi tout en améliorant le service rendu à l'écosystème régional et à ses membres. Ce positionnement facilite le décloisonnement de ces différents champs et génère des synergies conduisant à la création de valeur et au développement régional.



## Nos sujets phares

juridique  
numérique  
emploi-formation  
recrutement

## Le mot du Président

GILLES PIAZZA



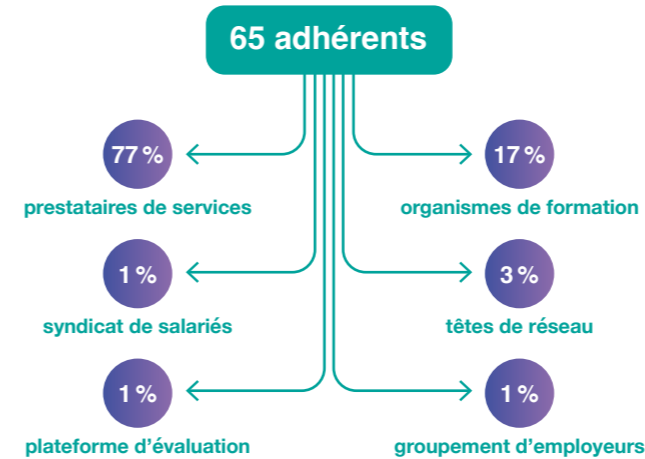
Cher réseau,

Nous devons continuellement nous adapter face aux évolutions sectorielles majeures que nous rencontrons. Dans ce contexte, il me semble important de jouer la carte du collectif afin de défendre la qualité de nos services et notre rôle essentiel dans la prise en charge des usagers et de leurs aidants.

En réponse à ces transitions organisationnelles et sociétales, en 2024, le Pôle travaillera sur le renouvellement de son projet associatif afin de proposer une offre de services en cohérence avec les besoins de l'ensemble des acteurs de l'autonomie.

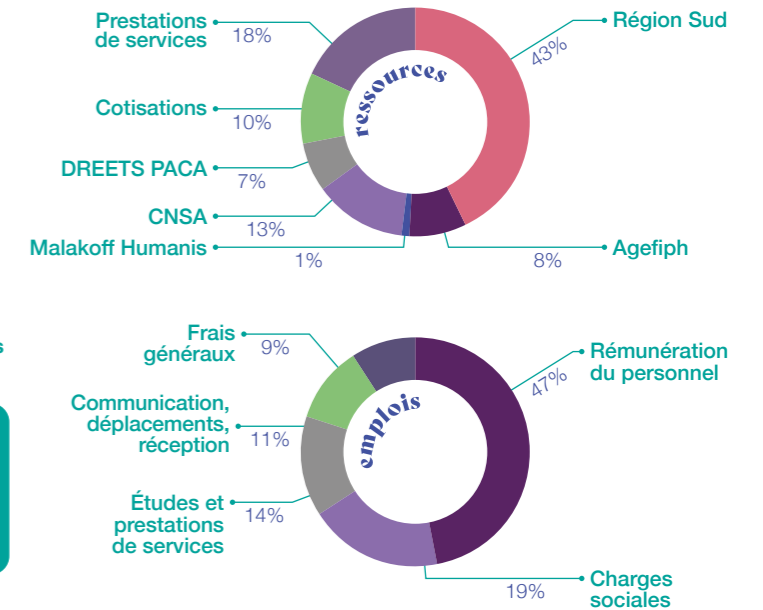
En complément, les axes fixés dans le rapport d'orientation, et particulièrement autour de la valorisation et l'attractivité de nos métiers, seront mis en oeuvre.

Nous restons à votre écoute et à votre disposition.



**35 visites adhérents en 2023**  
pour un diagnostic individuel des besoins.

## Budget 2023



Quelques images des moments clés de l'année

Le Pôle accompagne les transformations organisationnelles des structures en proposant des groupes de travail ou des ateliers, en présentiel ou en distanciel.

## Transformation de l'identité numérique

À partir d'un candidat cible co-construit, identification de canaux de communication qualifiés et création de contenus adaptés.

**Objectif :** Booster son attractivité autrement en recrutant sur les réseaux.

ateliers  
2

participants  
6



## Mise en place d'une démarche QVCT

Acquisition d'une méthode et d'outils pour animer la QVCT (Qualité de Vie et Conditions de Travail) en interne.

**Objectif :** Intégrer la mission transversale QVCT pour répondre aux enjeux du secteur.

grappes  
2

structures  
27



## Accélération de la transformation numérique

Mise en œuvre d'une conduite du changement pour appréhender de nouveaux usages numériques en interne.

**Objectif :** Faire évoluer les logiciels métiers conformément aux exigences nationales du Ségur du numérique en santé.

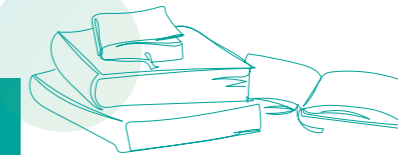
## Transition vers les Services Autonomie à Domicile

Informations juridiques et techniques sur la réforme des Services Autonomie à Domicile.

**Objectif :** Engager la transformation du secteur, en identifiant les opportunités et les risques majeurs pour les acteurs.

webinaires  
2

participants  
63



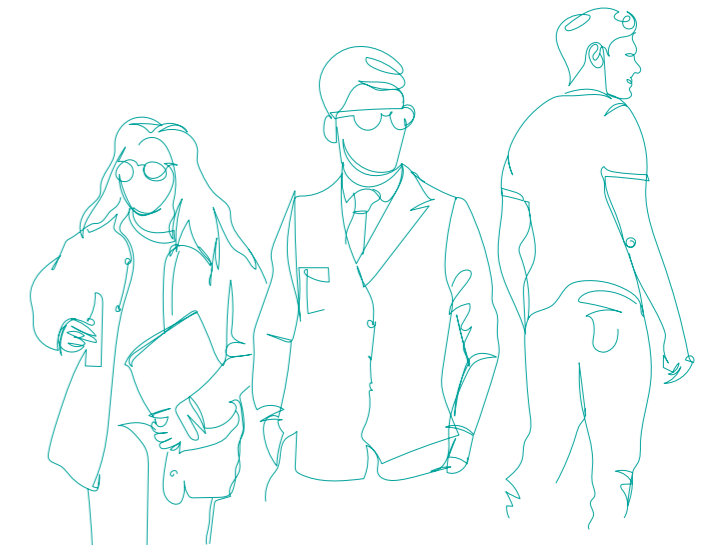
## Partage des bonnes pratiques du mode mandataire

Identification des freins et leviers au sein du réseau pour redynamiser le mode mandataire.

**Objectif :** Faire évoluer le service mandataire pour une réponse adaptée aux usagers.

ateliers  
2

participants  
18



Le Pôle réalise des accompagnements et des prestations sur mesure qui répondent aux besoins du réseau.

## Accompagnements dans le cadre de nos projets

### Soutenir l'activité RH

Du diagnostic à la préconisation d'outils RH.

### Développer son identité numérique

Identification de leviers pour repenser sa communication digitale en recrutant sur les réseaux.



### Valoriser ses actions QVCT

Mise en place d'un outil de suivi permettant de valoriser ses actions Qualité de Vie et Conditions de Travail, et d'en évaluer l'efficacité.

### Sécuriser les parcours professionnels des personnes en situation de handicap

Appui dans la mise en œuvre de la politique handicap pour favoriser le recrutement et le maintien en emploi.



### Guide méthodologique

Le Pôle a élaboré un guide méthodologique à disposition des adhérents, pour les accompagner dans les transformations organisationnelles qui se jouent dans le secteur, notamment dans le cadre de la réforme des services autonomie à domicile (SAD).

## Prestations à la demande



### Répondre aux appels à projet

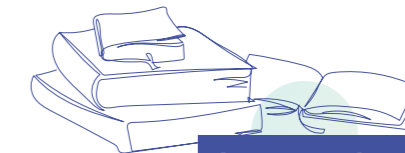
De l'idée au dépôt du projet : faisabilité, conception, rédaction.

### Organiser un évènement marquant

Conception d'une journée événement clé en main (lieu, animations, communication...).

### Développer son offre de service

Conception de nouveaux services pour répondre aux besoins des publics accompagnés et des territoires.



### Apporter des conseils juridiques

Interprétation de textes réglementaires et réponse aux questions juridiques dans le domaine du droit des sociétés, du droit du travail ou encore des marchés publics.

### Actualiser un projet de service

Mise à jour des documents en réponse aux obligations réglementaires.



## Rencontres annuelles

### Assises Régionales de l'Autonomie



- **Territoire** : Aix-en-Provence (13)
- **Objectif** : S'informer, rencontrer, échanger autour des enjeux et transformations du secteur tels que : Services Autonomie à Domicile, Centres de Ressources Territoriaux, Transition environnementale & Marque employeur, Numérique & GRH, Aidants familiaux, Réformes du Grand-Age
- **Cibles** : Professionnels du secteur de l'autonomie
- **Partenaires** : Région Sud, AG2R La Mondiale, Groupe1Pacte, Arche MC2, Auxilia Formation, eBody, MyAutonomie, OPCO EP, OPCO Santé, Uniformation, The Shifters Santé



Participants  
190

stands  
10

tables-rondes  
6

### Speed-meeting : Mieux se connaître pour mieux accompagner



- **Territoire** : Aix-en-Provence (13)
- **Objectif** : Favoriser l'interconnaissance et le partenariat au service du parcours des personnes âgées ou en situation de handicap
- **Cibles** : Professionnels des secteurs social, médico-social et sanitaire intervenant à domicile ou en établissement
- **Partenaire** : URIOPSS PACA-Corse



### Webinaires du Pôle

- **Objectif** : Informer, sensibiliser sur des pratiques et des outils du secteur SAP tels que : Cybersécurité, Transition écologique, Maintien en emploi, Papy-boomers, Parcours d'apprentissage, Recrutement
- **Cibles** : Professionnels du secteur SAP
- **Partenaires** : Agefiph, CAPSI, Région Sud, Uniformation, OPCO EP, France Travail, StratSeniors

## Rencontres annuelles

### Petits déjeuners du Pôle : Innover son recrutement

- **Territoire** : Brignoles (83)
- **Objectif** : Découvrir des outils, dispositifs et projets territoriaux pour innover dans son recrutement
- **Cibles** : Direction, RRH, responsable d'agence, chargé de recrutement, référent handicap
- **Partenaires** : MSA Provence, CRIA, FNTV, France Travail



### Petits déjeuners du Pôle : Santé et Sécurité au Travail

- **Territoire** : Marseille (13)
- **Objectif** : Échanger sur le cadre réglementaire de la santé et la sécurité au travail et leurs enjeux
- **Cibles** : RRH

### Afterwork du Pôle

- **Territoire** : Marseille (13)
- **Objectif** : Echanger autour d'un verre pour mieux se connaître
- **Cibles** : Adhérents et partenaires du réseau



### Journée d'étude : Les SAAD innovent !



- **Territoire** : Aix-en-Provence (13)
- **Objectif** : Partager des outils innovants et pratiques inspirantes émanants du terrain
- **Cibles** : Direction, RRH, responsable d'agence
- **Partenaires** : CNSA, Kedge Business School - Marseille

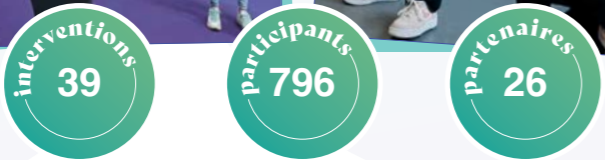


## Sensibilisation aux métiers du domicile

Le Pôle anime des ateliers de découverte des métiers de l'aide et du soin à domicile et de sensibilisation au vieillissement de la population. Ces ateliers sont déployés sur l'ensemble du territoire régional, à l'aide d'une mallette pédagogique (casques de réalité virtuelle, simulateur de vieillissement, quiz) et d'un réseau d'ambassadeurs métiers.



**Scolaires**



## Animation de la filière Silver économie

Le Pôle anime la filière Silver économie (promotion des produits et services pour les seniors) en région, à travers plusieurs actions.



**Challenge Silver économie**

- **Territoire** : Nice (06)
- **Objectif** : Faire découvrir la filière Silver économie et ses innovations, imaginer des solutions innovantes pour les seniors de demain
- **Cibles** : Elèves en formation ADVD (Assistant de vie dépendance)
- **Partenaires** : Région Sud, Hétis, MyAutonomie, Nodeus Solutions



**Task Force des Entrepreneurs de l'OIR Silver économie**

- **Territoire** : Grasse (06), Cannes (06), Marseille (13)
- **Objectif** : Mettre en relation des entrepreneurs et des donneurs d'ordre public, partager les actualités de la filière Silver économie
- **Cibles** : Entrepreneurs régionaux innovants de la filière



**Mois de la Silver économie en région Sud**

- **Territoire** : Région Sud
- **Objectif** : Mobiliser, soutenir et mettre en valeur les formations, les métiers ou encore les innovations à destination des personnes de plus de 60 ans
- **Cibles** : Professionnels, scolaires, demandeurs d'emploi, seniors
- **Partenaires** : Région Sud, Malakoff Humanis

**DU 14 NOVEMBRE AU 14 DÉCEMBRE**

**UN MOIS DÉDIÉ À L'ÉCONOMIE DU GRAND ÂGE**

actions **97** participants **8700** partenaires **23**

Rendez-vous sur le site dédié:



Le Pôle est certifié Qualiopi depuis 2022.

### Savoir gérer les conflits des bénéficiaires et/ou de la famille

Savoir gérer et maîtriser les situations conflictuelles de la personne âgée et de sa famille.

### S'initier à la prévention des risques psychosociaux

Initier les salariés à la prévention des risques psychosociaux en leur transmettant une base de références communes permettant le repérage des situations de travail réelles et factuelles.

### Organiser une démarche d'auto-évaluation au sein de son service en suivant le référentiel HAS

Connaître la démarche d'évaluation au sein d'un ESMS : les différentes étapes de la procédure d'évaluation, les outils supports de la démarche.

### Pratiquer les gestes et postures pour les professionnels de l'aide et du soin

Connaître et appliquer les comportements gestuels les plus rationnels aux postes de travail et les aides techniques d'aide au déplacement d'un bénéficiaire.

### Accompagner la fin de vie et le deuil des aidants

Savoir faire face à une situation de fin de vie et de décès d'un bénéficiaire.

### Se préparer à l'évaluation de la qualité au sein de son agence en suivant le référentiel HAS

Connaître la démarche d'évaluation au sein d'un ESMS : les différentes étapes, les thématiques d'évaluation et les objectifs.

### Savoir négocier un CPOM

Être force de proposition auprès du Conseil départemental pour l'octroi de la future dotation qualité.

### Appréhender les pathologies du vieillissement

Se familiariser avec les pathologies des personnes accompagnées et adapter son comportement professionnel face aux bénéficiaires.



[www.psppaca.fr](http://www.psppaca.fr)

288 articles publiés  
87 817 visiteurs  
12 newsletters envoyées  
92 infolettres envoyées



LinkedIn

1544 abonnés au 31/12/2023  
493 abonnés en plus  
125 posts  
2571 réactions

Twitter

403 abonnés au 31/12/2023  
19 abonnés en plus  
112 tweets

Youtube

17 vidéos - 1840 vues  
Rendez-vous sur notre chaîne YouTube :



## Campagnes de communication

### Journée nationale de l'Aide à Domicile : Et sinon, tu fais quoi dans la vie ?

Dans le cadre de la 1<sup>ère</sup> Journée nationale des aides à domicile #JNAAD du 17 mars 2023, le Pôle a réalisé 6 portraits vidéos d'aides à domicile talentueux. L'objectif ? Mettre un coup de projecteur sur ces hommes et ces femmes animés par une passion et un métier qui a du sens.



### Octobre Rose à Domicile

Dans le cadre d'Octobre Rose, le Pôle a réalisé une campagne de sensibilisation sur la prévention du cancer du sein, à travers 17 portraits d'acteurs du domicile exposés lors d'événements du secteur. L'objectif ? Donner de la visibilité au secteur, mobilisé autour d'une cause nationale.



L'équipe du Pôle, c'est...

un engagement  
à vos côtés

des  
accompagnements  
sur-mesure

une voix  
pour le secteur

la force  
du collectif

un espace  
de créativité

**FAHRUDIN BAJRIC**  
Directeur



« ...avec sa connaissance historique du secteur et des politiques publiques, vous accompagne notamment sur le développement stratégique et économique de votre structure. »

**ZAINA ISSA MOINDZE**  
Assistante de gestion



« ...vous apporte ses compétences en techniques d'animation du réseau et en ingénierie de formation. »

**MARYSE CADET**  
Chargée de mission



**Formation & Accompagnement RH**  
« ...vous apporte également des conseils juridiques et vous accompagne sur la rédaction de contrats et réponses aux marchés publics. »

**MURIEL WATRIN**  
Chargée de mission



**Silver économie & Transformation numérique**  
« ...vous accompagne également sur la mise en relation avec des entrepreneurs régionaux innovants et sur votre rayonnement territorial. »

**LILA PHILIPPE**  
Chargée de mission



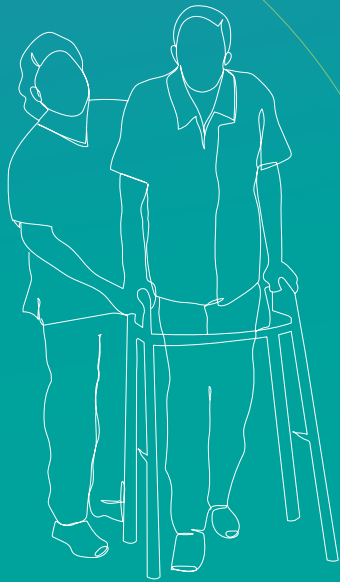
**Attractivité des métiers & E-communication**  
« ...vous accompagne à la valorisation des métiers du domicile et sur votre visibilité numérique. »

**LAURA GUERRINI**  
Chargée de mission



**QVCT & Politiques RH**  
« ...vous accompagne sur vos enjeux RH incluant la Qualité de Vie et les Conditions de Travail. »





**PÔLE SERVICES  
À LA PERSONNE**  
Provence-Alpes-Côte d'Azur  
Le réseau des structures de services aux domiciles

74 rue Edmond Rostand 13006 Marseille  
04 91 31 10 24 - info@psppaca.fr  
[www.psppaca.fr](http://www.psppaca.fr)

