

# PRÉSENTATION

## DU PÔLE



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

À destination de ses **adhérents** et des **organisations de la Silver économie**, les différentes actions du Pôle visent à favoriser la **croissance et l'innovation** des organisations, à créer et consolider des emplois de qualité, tout en améliorant le service rendu par ses membres.

### Les principes qui guident le réseau et son action :

- S'intégrer dans un parcours de soins et de services aux domiciles
- Impulser des logiques de décloisonnement des différents champs d'intervention sanitaires, sociaux, médico-sociaux et de services à la personne
- Favoriser des soins, des services et des emplois de qualité, porteurs de responsabilité sociale et environnementale
- S'inscrire dans des démarches d'innovation



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018



PÔLE SERVICES À LA PERSONNE  
74 rue Edmond Rostand - 13006 Marseille  
04 91 31 10 24 - info@psppaca.fr - www.psppaca.fr - @PSPPACA



# RÉTROSPECTIVE

## 2018



### Voyage d'étude en Europe

Un groupe d'adhérents s'est rendu en Belgique et en Italie pour observer les pratiques de prise en charge de la dépendance à domicile et s'inspirer des dispositifs étrangers. Projet financé par la CNSA.

### Workshop du projet européen AlpSIB à Pordenone

Dans le cadre du projet AlpSIB (Programme Interreg Alpine Space) qui vise à accélérer la mise en œuvre, dans l'espace alpin, de nouveaux outils financiers pour soutenir l'intervention sociale (contrats à impact social - CIS), le Pôle a animé une 4ème séance de travail sur les enjeux des actions de prévention pour les seniors. L'objectif de ces workshops est d'élaborer un cahier des charges permettant de mettre en œuvre des CIS pour les seniors.



### Séminaire de préfiguration du Campus

Le séminaire de préfiguration du Campus des métiers et des qualifications (CMQ) « Silver Economie, bien vivre à domicile en région Provence-Alpes-Côte d'Azur », porté par le rectorat de l'académie d'Aix-Marseille, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et animé par le Pôle, s'est tenu le vendredi 18 mai 2018.

Avec 110 participants, il a rassemblé tous les acteurs concernés par cet enjeu : le monde économique, les acteurs de la formation initiale et continue et les institutions. L'objectif était de réunir l'ensemble des partenaires investis dans le Campus afin de préciser son périmètre, d'affiner son plan d'action et de lancer la dynamique de collaboration entre les différents acteurs.

### Labellisation du Campus

L'arrêté du 1er août 2018 fixe la liste des campus des métiers et des qualifications (CMQ) retenus suite à l'appel à projets du 10 février 2017, parmi lesquels le CMQ Silver économie, bien vivre à domicile en région Sud - Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Après l'étude de préfiguration finalisée en février 2017, le Pôle a construit la réponse régionale à l'appel à projet, déposée par la Région Sud - Provence-Alpes-Côte d'Azur et le rectorat de l'académie Aix-Marseille en septembre 2017.



### Formation Uniformation

La formation «La relation triangulaire Responsable de secteur/intervenant/usager : positionnement et outils» animée par le cabinet MQS, s'est déroulée au Pôle avec les structures de la branche de l'aide à domicile.

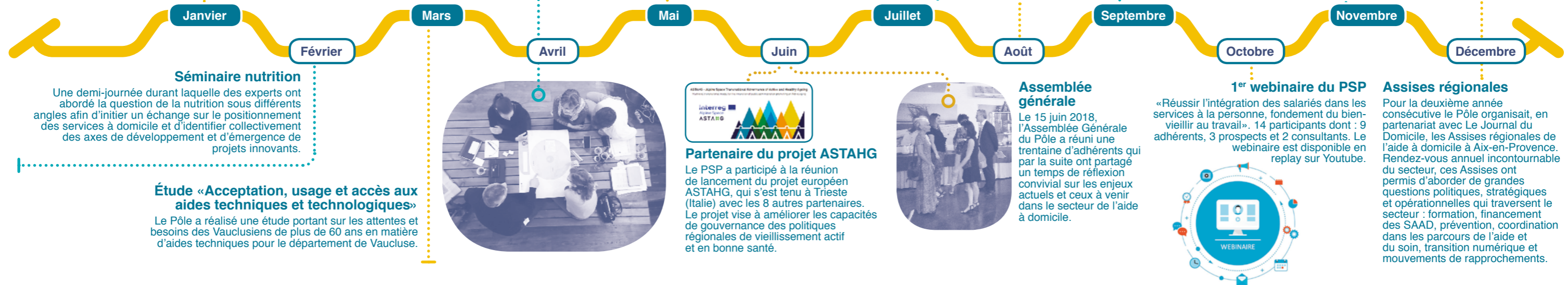
### Les petits déjeuners du Pôle

Des rencontres territoriales conviviales proposées aux adhérents et qui ont pour objectif d'offrir un espace d'échange sur les enjeux RH et Qualité pour les membres du réseau. Ces temps d'échanges de pratiques sont l'occasion, pour les adhérents du Pôle, de mieux se connaître et d'élaborer des réponses à des enjeux communs, tout en bénéficiant de l'appui technique du Pôle.



### « La révolution numérique : le jour d'après ! »

Cette journée de réflexions et d'échanges autour du numérique était co-organisée par le Pôle Services à la Personne, la FEHAP, UNIFAF et l'URIOPSS. Il s'agissait de permettre à tous les acteurs du parcours de soins et des services au domicile d'échanger sur les impacts du numérique pour les structures et les usagers.



## ACCOMPAGNEMENTS



### Accompagnement Qualité

Les accompagnements Qualité réalisés par le Pôle concernent toutes les obligations réglementaires auxquelles sont soumis les services d'aide et d'accompagnement à domicile : cahier des charges de l'autorisation ou de l'agrément, évaluation interne, évaluation externe, projet de service, projets personnalisés, etc. En 2018, le Pôle a appuyé 8 de ses adhérents dans leur démarche Qualité.



### Accompagnement RH

Les accompagnements RH se sont déroulés dans le cadre du ZOOM RH financé par Uniformation. Deux adhérents du Pôle ont bénéficié de 2 jours de diagnostic afin de réaliser un état des lieux de l'existant et d'analyser les perspectives et les évolutions à venir et 4 jours de conseils pour la révision de leurs procédures, outils et organisation.



### Accompagnement RSE

Les accompagnements RSE consistent à aider une structure à formaliser son plan d'action RSE pour candidater à des dispositifs du Parcours Performant et Responsable de la Région. 6 adhérents ont été accompagnés dans leur plan d'action RSE dont 1 structure candidate et lauréate du dispositif CEDRE (subvention de 50 000€ sur 3 ans) et 4 lauréates des clips RSE.



### Accompagnement Gestion - stratégie

En 2018, 2 structures ont bénéficié d'un diagnostic de gestion (comptes de résultats, bilans, etc.). Le but est de leur permettre de se situer par rapport aux références du secteur sur différents aspects (taux de déperdition, coût de revient horaire et sa structuration, nombre d'heures gérées par ETP RS/an, niveau du seuil de rentabilité, etc.), d'identifier leurs difficultés et de mettre en œuvre un plan d'amélioration.

## LES PRODUCTIONS DU PÔLE EN 2018



### Guide QVT et services à domicile

En 2017, la Fédération ADMR des Alpes-Maritimes a porté une action collective financée par le FACT, sur la Qualité de vie au travail et le numérique. Le PSP PACA a réalisé l'évaluation de cette action et le guide de capitalisation. Ce guide vise à contribuer à cette démarche, en s'appuyant sur une expérience concrète.



### Guide Réussir l'intégration des salariés dans les SAP

Ce guide fait suite à une action collective menée par le Pôle avec 10 de ses adhérents autour du parcours d'intégration des nouveaux salariés. Il reprend l'ensemble des enseignements et des outils de cette action.



### Le rapport d'étude «Et nos voisins européens, comment font-ils?»

Ce rapport reprend les conclusions d'une étude collective sur les organisations territoriales pour le maintien à domicile de personnes très dépendantes, à l'échelle européenne. Pour réaliser cette étude, le Pôle a constitué un groupe de professionnels du secteur médico-social (structures d'aide et d'accompagnement à domicile adhérentes), du LEST (Aix-Marseille Université) et d'un financeur du territoire (AG2R La mondiale).

# L'ÉQUIPE

Une équipe qui s'est renforcée avec l'arrivée d'une chargée de mission Silver économie en 2018. Le Pôle est constitué aujourd'hui de 5 salariés :



**DIRECTEUR**  
**Fahrudin BAJRIC**

Depuis dix ans, Fahrudin BAJRIC œuvre sur le développement des services à domicile dans la région Sud, après six ans d'expérience en tant qu'économiste et chargé de politiques européennes dans des filières industrielles. L'innovation, et la méthode prospective particulièrement, sont des leviers clefs pour associer la croissance et le développement économique, à la création d'emplois, pour apporter des conditions nécessaires au bien vivre en région. Fahrudin est titulaire d'un Executive MBA à l'Institut d'administration des entreprises d'Aix-en-Provence et du Diplôme d'Etudes Approfondies «Etudes Européennes» à l'Université Grenoble-Alpes.

✉ [fahrudin.bajric@psppaca.fr](mailto:fahrudin.bajric@psppaca.fr)



**ASSISTANTE DE GESTION**  
**Zaïna ISSA MOINDZE**

Titulaire du Titre certifié niveau II Gestionnaire RH, 6 ans d'expérience dans une association plateforme de services aux salariés, connaissance du fonctionnement associatif et des techniques d'animation de réseau.

✉ [zaina.issamoindze@psppaca.fr](mailto:zaina.issamoindze@psppaca.fr)



**CHARGÉE DE MISSION RH-RSE :**  
**Fiona ICARD**

Titulaire d'un Master 2 en Management des Organisations de l'Economie Sociale et Solidaire de l'Université d'Aix-Marseille, 3 ans d'expérience en tant que chargée de mission, connaissance spécifique de l'accompagnement des structures de l'ESS, sur la gestion des Ressources Humaines, la formation et la démarche RSE.

✉ [fiona.icard@psppaca.fr](mailto:fiona.icard@psppaca.fr)



**CHARGÉE DE MISSION SILVER ECONOMIE :**  
**Marie GAUDUCHEAU**

Titulaire d'un Master 2 en Management, Responsabilité Sociétale des Entreprises et Business Development de Kedge Business School dans le cadre du parcours Grandes Ecoles. 4 ans d'expérience sur différentes missions : business developer, chargée des partenariats et conseillère emploi-formation dans les secteurs de la petite enfance et de l'Economie Sociale et Solidaire.

✉ [marie.gauducheau@psppaca.fr](mailto:marie.gauducheau@psppaca.fr)



**CHARGÉE DE MISSION COORDINATION-QUALITE :**  
**Jeanne PIEDALLU**

Titulaire d'un Doctorat en sociologie (Université Paris V) et d'un Master en développement économique et social local (Université Paris I), 5 ans d'expérience en tant que sociologue indépendante/chargée de mission dans les domaines de la santé, des politiques publiques et de la sociologie des organisations.

✉ [jeanne.piedallu@psppaca.fr](mailto:jeanne.piedallu@psppaca.fr)

# CHIFFRES CLÉS

**Nombre d'adhérents**



Présence sur tous les départements de la région Sud

**3 statuts**

Associatif    Lucratif    Public



« Un réseau qui représente une grande diversité de services : aide et accompagnement à domicile aux personnes âgées ou en situation de handicap, livraison de repas, services de confort pour les actifs, résidences autonomie seniors, crèches et micro-crèches, garde d'enfants, Equipes Spécialisées Alzheimer, soins infirmiers à domicile pour personnes âgées ou en situation de handicap, accompagnement de familles fragilisées, etc. Le Pôle rassemble tout l'écosystème des services à domicile : l'URIOPSS PACAC, la CRESS PACA, les acteurs de la formation, AFNOR, des fédérations d'employeurs et un syndicat de salariés. »

**WWW.PSPACA.FR**



Visites du site internet  
**84 448**



Nombre d'articles publiés  
**163**



Brèves adhérents  
**10**



Tweets **160**  
Abonnés **281** dont **49** nouveaux (en 2018)  
**1657** visites du compte

**Représentativité du réseau**



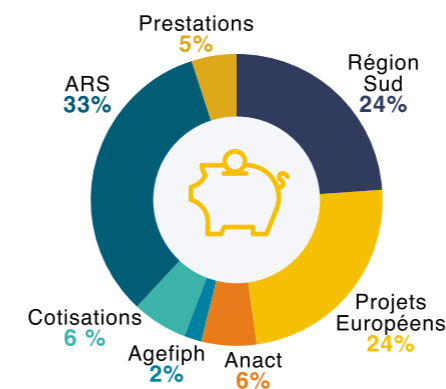
Nombre d'emplois représentés par le réseau du Pôle  
**19 000**



Nombre d'heures d'intervention auprès des usagers  
**18,8 millions**

# RESSOURCES

**Ressources 2018**



**Emplois 2018**

