



20 ans  
de belles rencontres

Claudine et Ludivine  
Vitalliance Maubeuge

2<sup>ND</sup> SEMESTRE 2023

# Le mag



20 ans  
de belles rencontres

Et bien d'autres à venir...

Événement

## Vitalliance célèbre ses 20 ans !

Et bien d'autres à venir...

Il y a quelques années, Claudine était l'enseignante de Ludivine. Parce qu'une belle rencontre, c'est souvent une histoire qui dure, aujourd'hui c'est Ludivine qui met son expertise et sa bienveillance au service de Claudine. Depuis 20 ans, chaque rencontre témoigne de notre détermination à aider les personnes en situation de handicap ou seniors à vivre chez elles en toute sérénité.

Continuons d'écrire de belles histoires ensemble.

Trouvez votre agence sur [vitalliance.fr](http://vitalliance.fr)

- + de 140 agences partout en France
- Interventions 24h/24 et 7j/7
- Aide aux repas
- Aide relationnelle
- Aide à l'hygiène
- Aide administrative



\* Liste des agences certifiées disponible sur le site web.



Expert de l'aide à domicile pour personnes âgées ou en situation de handicap



**Dossier**  
20 ans de belles rencontres  
p.6



**Habitats inclusifs**  
De nouveaux logements partagés p.14



**Partenariats**  
Découvrez toutes nos actualités p.20

# édito

## 20 ans d'engagement en faveur de l'accompagnement à domicile sur mesure !

Depuis sa création en 2003, Vitalliance a évolué avec une vision simple : permettre aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap de continuer à vivre chez elles grâce à l'accompagnement personnalisé d'employés qualifiés.

Vitalliance a connu une trajectoire exceptionnelle depuis 20 ans.

Nous comptons aujourd'hui 140 agences implantées à travers toute la France et 7500 collaborateurs.

Autre étape clé de notre développement : la diversification de nos activités à 2 domaines stratégiques qui contribuent à la qualité de notre accompagnement :

- la formation professionnelle : notre CFA Unifadom forme cette année plus de 1300 apprenants
- les habitats partagés.

Nous sommes prêts à relever les défis qui se présenteront à l'avenir, notamment avec la réforme des Services Autonomie initiée cette année et qui aboutira en 2025.

Nous sommes aussi honorés de travailler en étroite collaboration avec des partenaires de renom, notamment l'APF France Handicap, l'ARSLA, l'association Comme les Autres... et bien d'autres, avec l'ambition de contribuer à une société du mieux vivre pour les personnes fragiles ou dépendantes.

Cette réussite est le fruit de l'engagement dévoué de toutes les équipes Vitalliance, qui ont su créer de BELLES RENCONTRES avec nos clients et leurs familles.

Et une belle rencontre, ça peut changer une vie !  
Merci encore pour le chemin parcouru !  
À très vite.

Amir Reza-Tofighi - Président Directeur Général



# Sommaire

## Vie du réseau

### Vitalliance, témoin et acteur du secteur

p.4



#### Dossier

### 20 ans de belles rencontres

p.6

## Aide à domicile

### L'évolution du secteur

p.10

## Formation

### Une variété de parcours et de dispositifs de formation

p.12

## Habitats inclusifs

### HAPI : de nouveaux logements partagés

p.14

## Qualité



### Notre démarche qualité

p.15

## Emploi

### Plus qu'un Job

p.16

## Innovation

### Des nouveautés dans l'application Vitalliance

p.17

## Notre Engagement RSE

### Promouvoir la responsabilité sociétale de Vitalliance : un engagement concret

p.18

## Partenariats



### Comme les Autres

p.20

### Run & Trail APF

p.21

### Handball 44

p.21

### ARSLA

p.21



#### Actualités

### Toute l'info des derniers mois

p.22

# Vitalliance, témoin et acteur de l'évolution de l'aide à domicile depuis 20 ans

En 2003, Julien Castel et Pierre Francis partagent une problématique commune, à savoir la recherche de solutions d'aide à domicile pour des membres de leurs familles respectives en perte d'autonomie. Le secteur étant peu structuré à l'époque, ils ne trouvent pas de solution satisfaisante... ce qui les pousse à s'intéresser au sujet de près pour finalement décider de créer Vitalliance.

Les deux fondateurs sont rapidement rejoints par Amir Reza-Tofighi, aujourd'hui Président Directeur Général de l'entreprise. L'entreprise évolue, se construit sur des bases solides, et grandit avec une ambition commune : **offrir un service sur mesure et de qualité** (choix de l'intervenant, choix des horaires d'intervention...) à ses clients pour mieux vivre chez eux malgré le handicap et la perte d'autonomie. Elle se structure et se déploie sur tout le territoire, acquiert la certification NF service, puis CapHandéo.

## Vitalliance a joué un rôle central dans la structuration du marché de l'aide à domicile en France.

Nouvelle étape franchie en 2009, avec la **création d'Unifadom**, l'organisme de formation de Vitalliance, depuis devenu un Centre de Formation des Apprentis (CFA), accueillant plus de 1000 apprentis en 2023 et jouant ainsi un rôle essentiel dans le développement **des compétences des Auxiliaires de Vie et de qualification du marché**. Vitalliance participe également depuis de longues années au **développement d'Habitats Partagés et Inclusifs (HAPI)**

via l'assistance à l'ingénierie auprès de porteurs de projets, la mise à disposition des équipes d'Auxiliaires de Vie des habitats inclusifs.

Vitalliance s'appuie sur des partenariats solides avec des associations et des professionnels du secteur médico-social (assistantes sociales, infirmiers, SSIADs, HADs...) qui lui confient leurs bénéficiaires. Aujourd'hui, 7500 personnes participent à l'évolution permanente de Vitalliance, avec plus de **140 agences réparties sur tout le territoire**. Vitalliance aide **7j/7 et 24h/24** des milliers de clients en France, qui ne pourraient pas profiter de leur domicile sans une aide quotidienne.

**Notre objectif pour les années à venir ?  
Devenir LA référence française de l'aide à domicile au service des personnes fragiles et contribuer à construire une société du mieux vivre à domicile !**



**Le métier de l'aide à domicile auprès des publics dépendants est un métier difficile, mais c'est aussi un très beau métier. Il présente comme particularité de créer beaucoup d'emplois en France. Charge à nous d'en faire des emplois à forte valeur ajoutée, qui répondent parfaitement aux attentes de nos clients et qui valorisent les professionnels intervenants et encadrants.**  
*Pierre Francis, co-fondateur de Vitalliance*

**140**  
agences réparties sur le territoire français

**+7 500**  
salariés

**+11 000**  
clients accompagnés / an

**4/5**  
Taux de satisfaction des clients

**4/5**  
Taux de satisfaction des Auxiliaires de Vie



**2003**  
Création de Vitalliance, 1<sup>re</sup> agence à Paris 8

**2005**  
Loi Borloo (chèque emploi-service, allègement de charges sociales pour les particuliers employeurs, TVA à 5,5 % sur les prestations de service à la personne)



**2007**  
Certification NF des agences Vitalliance

**2009**  
Lancement d'Unifadom, centre de formation

**2015**  
Loi ASV (renforcement des services à domicile, dispositifs pour accompagner les proches aidants...)

**2019**  
Élu champion de la croissance par Le Figaro

**2021**  
Ouverture de la 100<sup>e</sup> agence Vitalliance  
Unifadom devient un CFA

**2023**  
Ouverture de 4 habitats partagés Vitalliance  
Décret création des Services Autonomie (rapprochement des SAADs et SSIADs)

**20 ans**  
de belles rencontres

À l'occasion de nos 20 ans, nous avons voulu rendre hommage aux hommes et aux femmes qui partagent l'aventure Vitalliance au quotidien, notamment à travers une campagne de communication nationale, à découvrir dans la presse et sur les réseaux sociaux. Nous sommes allés à la rencontre de nos équipes et de nos clients afin qu'ils nous racontent avec leurs mots, **l'histoire de leur belle rencontre**. Ils nous ont livré en entretien des témoignages de **complicité, de respect, d'affection sincère, de courage et de bonne humeur**. Découvrez dans ce dossier spécial quelques-unes de nos plus belles rencontres.

## Saadia, Marie et Jean-Pierre, - Un roman d'amitié

Saadia, Jean-Pierre et Marie. Trois prénoms qui, chez Vitalliance, riment avec dévouement et passion. Depuis 8 ans, leur parcours au sein de l'entreprise s'enrichit d'une belle amitié. Portraits de nos trois Auxiliaires de Vie, amis dans la vie !



Saadia, 45 ans, prend soin de deux personnes en situation de handicap qui bénéficient d'une Prestation de Compensation du Handicap (PCH) mutualisée. Elle est aussi référente d'une équipe de dix personnes. Saadia sait que chaque individu est porteur d'une histoire unique. Ces histoires tracent les contours de besoins spécifiques avec leurs moments de vulnérabilité. Elle envisage chaque jour comme l'opportunité de créer un impact dans la vie des bénéficiaires, en apportant **réconfort, sourire et soulagement**. Saadia est une Auxiliaire de Vie déterminée et passionnée par son travail.



Jean-Pierre, 59 ans, est Auxiliaire de Vie chez Vitalliance depuis huit ans mais il exerce dans le secteur de l'aide à la personne depuis 15 ans environ. Il s'occupe actuellement d'une personne atteinte de la Sclérose En Plaques (SEP). Si Jean-Pierre est un aidant expert et dévoué, il est également un excellent formateur Unifadom. Chaque mardi, il anime les modules de formation du parcours "aide de vie aux familles". Pour lui, la clé, pour offrir une attention personnalisée, réside dans **l'attention consacrée à une seule personne à la fois**. Jean-Pierre est un pilier précieux de l'équipe Vitalliance.



Marie, 55 ans, travaille chez Vitalliance depuis sept ans. Auxiliaire de Vie et référente, elle occupe également chaque lundi le poste de formatrice Unifadom pour les Auxiliaires de Vie. Elle supervise et évalue les futurs Auxiliaires de Vie Formateurs. L'un des moments marquants de sa carrière a été la réconciliation d'une famille, peu de temps avant le décès de son bénéficiaire, dans laquelle elle a joué un rôle important. Cette expérience a renforcé sa conviction quant à la valeur de sa profession. **"Je donne ce que j'ai reçu"**, dit Marie, enthousiaste et convaincue que le partage des connaissances est bénéfique à tous !

## Brigitte et Hayet, - Se comprendre d'un regard

Dans un monde où les relations sont parfois éphémères, l'histoire de Brigitte et Hayet est un témoignage émouvant d'une simple rencontre qui se transforme en **une amitié profonde**. Leur histoire débute il y a neuf ans, lorsque Brigitte porte secours au fils de Hayet, alors en danger. Depuis lors, elles qualifient **leur relation complice de familiale**. Chacune trouve **réconfort et soutien** dans cette amitié. Chaque jour, à 9h30, Hayet prépare le petit déjeuner, s'occupe des tâches ménagères et prend soin de Brigitte. Hayet revient le soir pour le dîner, les soins et le coucher. Cette routine quotidienne est plus qu'une simple assistance, c'est une source de bonheur pour Brigitte. Cette belle rencontre est un exemple inspirant de la manière dont **compassion et compréhension** peuvent transcender les frontières professionnelles et créer une amitié durable.

“

**Ma qualité de vie s'est vraiment améliorée depuis qu'Hayet est dans ma vie.”**

*Brigitte*



## Audrey et Alice, - C'est naturel entre nous

Étudiante de 24 ans, Alice est une jeune femme dynamique qui "respire la vie" pour reprendre les mots d'Audrey, son Auxiliaire de Vie depuis un an. Elle se déplace en fauteuil en raison d'une infirmité motrice cérébrale. **Pleine d'énergie et d'envies**, elle travaille et se déplace beaucoup. Malgré un emploi du temps bien rempli, elle peut compter sur **l'expertise et la complicité** d'Audrey, qui l'accompagne dans ses gestes quotidiens, à son domicile comme chez ses parents ou sur son lieu de travail. L'aide apportée par Audrey impacte positivement toute la famille d'Alice, soulagée dans la prise en charge quotidienne de la jeune femme. **Une rencontre unique qui leur fait "pétiller les yeux !"**



## Bernard et Tenimba, - Se sentir en confiance

Quand Bernard a perdu son épouse, il a craint de se retrouver isolé et de ne pas pouvoir rester chez lui. La gestion du quotidien lui semblait complexe et un peu angoissante. Tenimba connaît bien **ses habitudes de vie**, car elle s'est occupée du couple pendant plusieurs années jusqu'à la disparition de l'épouse de Bernard. C'est tout naturellement qu'elle continue à **l'accompagner, pour l'aide ménagère, les courses ou une promenade** en préservant ses repères.



## Claudine et Ludivine, - Un peu comme de la famille

Il y a quelques années, Claudine était la professeure de Ludivine, elle lui enseignait le maquillage et l'esthétique, une discipline qui demande du soin, de l'attention et de la délicatesse. Puisque la vie est faite de rencontres mais aussi de détours et de hasards, aujourd'hui c'est Ludivine, chargée de clientèle, qui met son expertise et sa bienveillance au service de Claudine. Elle se sent rassurée par **cette écoute, cette attention particulière** que lui porte Ludivine et par le lien créé avec l'agence Vitalliance de Maubeuge, qui lui donne **un sentiment d'équilibre**.

“

**Je voulais savoir pourquoi  
je me lève le matin”**

Ludivine

## Une journée à l'agence Vitalliance d'Evry

Dans cette agence d'Île-de-France, chacun joue un rôle essentiel. Nous avons partagé le quotidien de quatre membres de cette équipe de choc, engagée, déterminée et animée par un véritable esprit de communauté. Belle rencontre avec Charlotte, Audrey, Tiphaine et Anabela.

Responsable de secteur depuis janvier 2022, **Charlotte** organise avec **efficacité et empathie** l'accompagnement sur mesure des personnes en situation de handicap et des personnes âgées.



**Audrey**, qui a rejoint Vitalliance en 2021, occupe désormais la fonction de responsable d'activité. Entre la gestion des urgences, le suivi des heures et le renforcement des équipes, son rôle consiste aussi à challenger l'équipe.

Entrées comme chargées de clientèle puis responsables d'activités, **Tiphaine et Anabela**, aujourd'hui co-responsables de l'agence, dirigent avec brio les deux pôles d'activité. Tiphaine se charge de l'accompagnement **des personnes ayant un lourd handicap**, tandis qu'Anabela se consacre aux personnes âgées à faible dépendance et faible handicap.



Leur travail quotidien s'organise autour d'un objectif commun : offrir le meilleur accompagnement possible tout en préservant une ambiance positive au sein de l'agence.

Toute l'équipe accorde **une attention particulière aux accompagnements spéciaux et complexes**, source de grande satisfaction pour nos clients et de fierté pour nos chargées de clientèle. Les témoignages de gratitude des familles et des Auxiliaires de Vie font chaud au cœur et constituent le meilleur argument. Le management des Auxiliaires de Vie sur le plan professionnel comme personnel est aussi un volet épanouissant de l'activité. À Evry, chacun s'est vraiment approprié la mission de Vitalliance : **permettre aux personnes âgées et en situation de handicap de vivre chez elles grâce à un accompagnement sur mesure dans une ambiance chaleureuse et collaborative**.

Équipe de l'agence d'Évry



# Le secteur de l'aide à domicile

De multiples professionnels concourent au maintien à domicile des personnes âgées ou en situation de handicap.

## Un écosystème sectoriel complexe

Il comprend une pluralité d'intervenants qui opèrent sous différents statuts (public, privé et associatif), dans des structures spécialisées, dans les prises en charge à domicile (SAAD\* et SPASAD\*\*) ainsi que dans des structures intervenant dans leur parcours de soins (SSIAD\*\*\*, Centres de soins infirmiers...). Parmi eux figurent aussi des établissements pouvant prendre en charge ponctuellement des personnes dépendantes (lors d'«épisodes aigus» par exemple) et faciliter par la suite leur retour et maintien à domicile (Cliniques SSR, pôles gériatriques...).

## On compte + de 8000 SAADs et 2000 SSIADs en France

Le secteur de l'aide à domicile est majoritairement opéré par des acteurs publics ou privés à but non lucratif (associations ou mutuelles) : 60% des SAADs et + 90% des SSIADs et SPASAD. L'offre est portée par un grand nombre de petits acteurs dont le périmètre d'intervention est souvent local. Le poids des acteurs privés s'est renforcé ces dernières années. Ces derniers possèdent une réactivité (rapidité de la prise de décision et mobilisation plus aisée de capitaux et d'équipes autour de projets) qui leur permet de bien s'adapter aux exigences des clients et des autorités.

## Profil de nos bénéficiaires



## Nos services



\*SAAD = Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile  
\*\*SPASAD = Services Polyvalents d'Aide et de Soins à Domicile  
\*\*\*SSIAD = Services de Soins Infirmiers à Domicile

# Perspectives 2025 et au-delà

La réforme des Services Autonomie prévoit le rapprochement des Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) et des Services Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) à l'horizon 2025.<sup>(1)</sup>

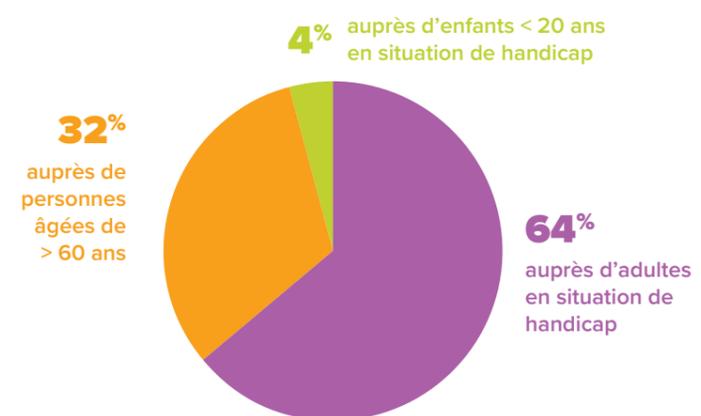
L'objectif visé par cette réforme est de faciliter la coordination et la création de passerelles entre les structures du domicile :

- **Une réponse plus complète aux besoins des personnes** : élargissement des services en termes de prévention, de repérage des fragilités, de soutien aux aidants mais aussi de repérage et de lutte contre la maltraitance.
- **Une simplification des démarches au quotidien** avec un interlocuteur unique chargé d'organiser la réponse aux besoins d'aide et de soins des personnes. Les services autonomie deviennent la porte d'entrée unique.
- **Une amélioration de la prise en charge** et de la qualité de l'accompagnement.
- **Un moindre isolement des professionnels** du domicile.

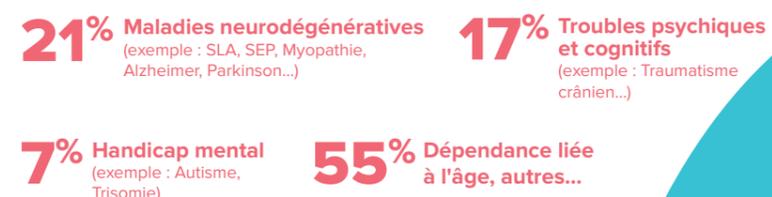
Les personnes âgées en perte d'autonomie et en situation de handicap parfois lourd, que nous accompagnons, ont fréquemment des besoins en matière de soins infirmiers (demande de conseils et d'orientation vers des professionnels de soins infirmiers). Nous sommes convaincus que nous pouvons répondre à ces besoins de manière plus complète et efficace comme futur Service Autonomie Aide et Soins avec un périmètre élargi :



## Typologies de clients accompagnés



## Types de pathologies



**1 000**  
Auxiliaires de Vie formés à l'Aspiration EndoTrachéale (AET)

(1) Décret n°2023-608 du 13 juillet 2023

# Unifadom : une grande variété de parcours et de dispositifs de formation

Centre de Formation des Apprentis (CFA) de Vitalliance, Unifadom, prépare à 2 titres professionnels : Assistant de Vie aux Familles et Responsable de Secteur. Il propose désormais des formations sur mesure aux entreprises du secteur.

L'équipe pédagogique, soutenue par des experts issus du terrain, collabore étroitement avec les entreprises pour concevoir des formations qui répondent à leurs besoins spécifiques. Ces formations sont conçues pour combiner des approches en présentiel et en ligne. Un chef de projet dédié assure la coordination de toutes les étapes, de la sélection des formateurs à la définition des objectifs, jusqu'à la création des programmes de formation.

## Unifadom propose différents dispositifs de formation certifiants :

- **le contrat d'apprentissage :**  
le candidat doit avoir entre 18 à 29 ans. Sans limite d'âge pour les personnes ayant une reconnaissance de travailleur handicapé
- **le contrat de professionnalisation :**  
le candidat doit être demandeur d'emploi et avoir un numéro Pôle Emploi ou être bénéficiaire du RSA ou de l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH) ou ancien bénéficiaire d'un Contrat Unique d'Insertion (CUI)
- **la promotion par l'alternance (Pro-A) :**  
le candidat/apprenti doit être salarié en CDI de niveau 1 avec 2 mois d'ancienneté minimum, avoir au minimum 25 ans (sans limite d'âge) et ne doit pas avoir de diplôme équivalent à un BAC+3.

## Unifadom : partenaire de Pôle Emploi dans le cadre de la Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI)

Unifadom s'engage à renforcer l'emploi et l'insertion en offrant des opportunités de formation et d'emploi dans le secteur des services à la personne, un secteur aux besoins croissants.

### Une POEI c'est quoi ?

C'est un dispositif de formation préalable à l'embauche permettant aux demandeurs d'emploi de se former rapidement et efficacement. Concrètement, il s'agit d'un parcours de formation, d'une durée de quatre semaines, qui prépare les candidats aux compétences nécessaires pour exercer un métier.

### Comment fonctionne la POEI d'Unifadom ?

La POEI est ouverte à tous les demandeurs d'emplois inscrits à Pôle Emploi, quel que soit le niveau de qualification. Elle offre une formation complète, incluant théorie et pratique.

## La certification Qualiopi

La certification qualité Qualiopi a été délivrée à Unifadom au titre des catégories d'actions suivantes :

- Actions de formation
- Actions de formation par apprentissage



## Unifadom, c'est 63 centres de formation en France, intégrant chacun :

- Matériel médical : lit médicalisé, lève-personne, verticalisateur, planche et guidon de transfert, etc.
- Cuisine équipée
- Matériel d'entretien du linge et du logement
- Matériel de puériculture
- Salle de formation équipée



## Participation au Salon Jeunes d'Avenir Île-de-France

Le 20 septembre 2023, les équipes Unifadom ont participé à la 11<sup>e</sup> édition du Salon Jeunes d'Avenir Île-de-France, organisé par AEF Info. Cet événement vise à faciliter l'emploi, les contrats en alternance et la formation pour les jeunes de 16 à 30 ans, diplômés ou non. Il offre une opportunité précieuse aux jeunes pour explorer des carrières, rencontrer des employeurs et découvrir des formations, contribuant ainsi à leur avenir professionnel. Cette participation reflète l'engagement d'Unifadom envers la nouvelle génération dans sa quête d'une carrière épanouissante.

## Tour de France des Auxiliaires de Vie Formateurs

Depuis juin 2023, Unifadom organise un événement unique : le "Tour de France des Auxiliaires de Vie Formateurs". Cette initiative vise à réunir les Auxiliaires de Vie Formateurs de chaque région **lors d'une journée dédiée au partage d'expériences et au développement des compétences**. 4 sessions ont déjà eu lieu, la dernière s'étant tenue le 29 septembre à Courbevoie, et 5 sont prévues d'ici fin décembre.

Cultiver la collaboration et l'uniformisation des pratiques : Axées sur le travail d'équipe, ces journées ont pour objectif de promouvoir la collaboration entre les Auxiliaires de Vie Formateurs en vue de standardiser les pratiques de formation et d'améliorer la gestion des situations complexes. Unifadom peut ainsi progresser continuellement dans son secteur, grâce à la contribution de chaque participant.

## Visite de l'OPCO EP chez Unifadom

Dans le cadre de la création de ressources pour le HUB OPCO EP (Opérateur de Compétences des Entreprises de Proximité), Ségolène Genin, de l'OPCO EP, s'est rendue à Unifadom pour recueillir des témoignages auprès des tuteurs et maîtres d'apprentissage. L'une de ces interviews a été menée avec Samira, Auxiliaire de Vie à Courbevoie et tutrice de deux apprenants.

Samira a expliqué son désir de devenir tutrice pour **partager son savoir et ses expériences avec les apprentis**. Elle a également souligné l'importance de se sentir valorisée en ayant été choisie pour ce rôle par Unifadom. Le rôle des tuteurs et maîtres d'apprentissage est **essentiel pour la réussite des contrats d'apprentissage** au sein du HUB OPCO EP. Samira incarne cet engagement en partageant son expertise et en inspirant les futurs professionnels.



# Habitats HAPI : des habitats partagés et inclusifs pour allier autonomie et convivialité

Véritable «chez soi», comprenant des espaces privatifs et partagés, l'Habitat Accompagné, Partagé et Inséré dans la vie locale (HAPI) permet de mettre en commun les aides financières et humaines de ses habitants, mais également de participer à un projet de vie sociale et partagée. Ces habitats facilitent convivialité et solidarité entre les habitants, mais également lutte contre l'isolement et la solitude.

Vitalliance intervient dans des formes variées d'habitats inclusifs depuis 2013, via des accompagnements personnalisés de porteurs de projets. Il s'agit souvent des familles directement concernées, dans les 2 temps forts des projets : conseil et expertise au montage du projet d'une part et mise en place des services à domicile d'autre part avec des Auxiliaires de Vie formés et qualifiés au service des locataires.

Depuis peu, Vitalliance va plus loin et propose également des habitats partagés à destination de personnes en situation de handicap, qui font le choix d'un mode d'habitat regroupé et assorti d'un projet de vie sociale et mutualisée.



## Les services :

- Une chambre meublée et l'accès aux parties communes (salles de bains, salon, cuisine...)
- Présence d'Auxiliaires de Vie 24h/24, avec des profils adaptés aux pathologies des personnes de l'habitat
- Entretien du logement et du linge
- Courses, aide à la préparation et à la prise des repas
- Organisation d'activités collectives (animations, jeux, activités sportives...)

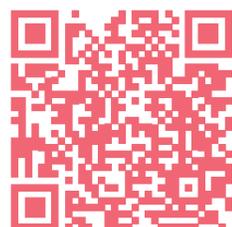
Le public accueilli dépend de la configuration de l'habitat : personne avec handicaps moteurs si l'habitat le permet, personnes présentant des handicaps mentaux, psychiques, cognitifs ou des troubles du neurodéveloppement.

## Les aides financières :

- Allocations logement
- Allocation Adulte Handicapé (AAH) et Majoration pour la Vie Autonome (MVA) dans certains cas
- Aide à domicile financée par la Prestation Compensatoire du Handicap (PCH), avec la possibilité de recourir au crédit d'impôt pour tout reste à charge éventuel.

Nous opérons actuellement dans une dizaine de logements inclusifs en France et notre objectif est de doubler ces logements dans les mois à venir afin d'offrir plus de destinations à nos clients.

Consultez nos habitats partagés



# Notre démarche qualité au service de la satisfaction client

Nous mettons l'accent sur l'écoute attentive des commentaires de chacun de nos clients et la mise en œuvre de mesures concrètes.

## L'écoute au centre de l'action

Nous recueillons l'avis de nos clients de nombreuses manières tout au long de l'année et sollicitons également les retours de nos Auxiliaires de Vie et autres collaborateurs pour une amélioration constante.

## Les équipes

Les 4 composantes de la Direction Qualité :

- **Process & Qualité**  
mise en place et suivi des process qualité avec les agences afin de délivrer un service client optimal et conforme aux normes qualité (NF / Cap Handeo...).
- **Relation Client**  
mesure de la satisfaction et coordination avec les agences, des actions correctives à mettre en place en cas d'insatisfaction clients.
- **Suivi Live**  
garant de la continuité de service auprès de nos clients (vérification de la présence des Auxiliaires de Vie, remplacement en cas d'absence).
- **Call Center Client National**  
réponses aux demandes des clients en dehors des heures d'ouverture des agences et gestion des remplacements de 6h à minuit.

## Axes d'amélioration prioritaires identifiés :

Le retour de nos clients nous permet d'identifier des actions prioritaires sur lesquelles porter notre attention.

Les 4 axes prioritaires :

- Le développement de compétences des Auxiliaires de Vie
- La gestion des remplacements : des Auxiliaires de Vie "volants" sont formés à toutes les pathologies et disponibles en cas de besoin
- La gestion des plannings d'intervention : ils sont vérifiés régulièrement pour assurer une meilleure organisation
- Le suivi des agences : la direction qualité assure le suivi des missions avec les agences au minimum tous les 2 mois.



Équipe Qualité

# Plus qu'un Job

Nous nous sommes engagés en 2021 dans une démarche globale d'entreprise que nous avons baptisée "Plus qu'un Job", avec l'ambition de devenir l'un des meilleurs employeurs du secteur.

## 1<sup>er</sup> volet : Faire connaître Vitalliance auprès des candidats et recruter les meilleurs profils

Le recrutement occupe une place centrale au sein de Vitalliance, car il constitue la pierre angulaire de notre capacité à offrir **des services qualitatifs**.

Le recrutement d'Auxiliaires de Vie peut s'avérer difficile, car le nombre de postes vacants est important et que ce métier requiert beaucoup de savoir-faire et savoir-être (empathie, bienveillance, patience...).

Nous avons mis en place une série d'actions afin d'optimiser nos processus de recrutement : présence sur les salons de recrutement / job dating locaux, communication sur les réseaux sociaux, publication d'offres d'emploi sur notre site web et diverses plateformes d'emplois.



**150**  
collaborateurs engagés dans la Validation des Acquis de l'Expérience

**1 000**  
créations de postes sur 2023

## Vitalliance récompensée aux Trophées de la Reconversion Professionnelle

Cette distinction spéciale a été attribuée à Vitalliance en septembre 2023 pour la reconversion réussie de 17 de nos collaborateurs en 2022.

Cette reconnaissance reflète notre engagement envers le développement professionnel de nos équipes.

En mettant l'accent sur les personnes plutôt que sur les diplômes, et en privilégiant la formation, avec Unifadom, nous sommes déterminés à continuer à façonner un avenir plus prometteur pour tous.



Agence de Troyes

## 2<sup>e</sup> volet : Fidéliser nos collaborateurs

Pour attirer et retenir ces talents, nous pouvons aussi compter sur de nombreux avantages, parmi lesquels :

- la stabilité de l'emploi
- la reconnaissance de l'expérience ou de qualification via une classification "maison"
- le partage des bénéfices via la prime de participation (570€ en 2023)
- une meilleure indemnisation des frais de transport que celle proposée dans le secteur
- des missions variées
- une culture d'entreprise inclusive
- un environnement de travail stimulant et convivial (organisation d'événements internes...).

Autre atout : **l'application mobile Vitalliance !**

Cette dernière est mise à disposition des Auxiliaires de Vie pour leur faciliter le quotidien :

- simplifier le pointage
- faciliter les communications avec les membres des agences via un tchat
- retrouver le détail de ses missions (planning, adresse...) et justificatifs (bulletins de paie...)

Toutes ces mesures cumulées ont permis d'embaucher des professionnels compétents - dont certains ont été formés **au sein de notre centre de formation Unifadom** - et d'augmenter la rétention de notre personnel.

## VAE (Validation des Acquis de l'Expérience)

Depuis le début d'année, Vitalliance participe à l'expérimentation REVA, nouveau format de VAE simplifié, en partenariat avec l'AFPA (Agence Nationale pour la Formation Professionnelle). Nous avons ainsi lancé une campagne de communication auprès de l'ensemble de nos collaborateurs, afin de leur présenter ce nouveau dispositif et les encourager à faire valoir leur expérience.

En quelques mois, ce sont près de **150 salariés qui y ont répondu favorablement** et se sont engagés dans ce programme, avec pour objectif l'obtention d'un diplôme. **Une action saluée par Madame Carole Grandjean**, Ministre déléguée chargée de l'Enseignement et de la Formation professionnels, lors de sa visite dans nos locaux (lire page 22).

# Des nouveautés dans l'application Vitalliance !

L'innovation et la digitalisation de certains process peuvent contribuer à l'amélioration de la qualité de service rendue à nos clients bénéficiaires.



Nous continuons de développer régulièrement de nouvelles fonctionnalités dans **l'application Vitalliance**, pour en faire un **outil de travail qui simplifie le quotidien des Auxiliaires de Vie** et pour leur permettre de se consacrer aux personnes qu'elles accompagnent.

Dernière nouveauté : **une fonctionnalité de "TCHAT"** en temps réel pour une meilleure communication et coordination entre les Auxiliaires de Vie et les agences. D'abord en test sur une vingtaine d'agences entre Mars et Juin, cette fonctionnalité a reçu un bon accueil, ce qui nous a permis de l'étendre à **l'ensemble du réseau depuis Juillet**.

## Pour nos Auxiliaires de Vie, cela permet :

- Une communication facilitée avec leurs collègues qui interviennent chez les mêmes clients
- Des échanges d'informations plus rapides et efficaces avec l'agence
- Une meilleure gestion du stress grâce à une anticipation possible des questions.

## Les avantages pour nos agences :

- Une communication simplifiée au sein d'une équipe d'Auxiliaires de Vie intervenant chez un client
- Une meilleure circulation des informations
- Une réduction du nombre d'appels téléphoniques relatifs à des sujets non urgents.

Les Auxiliaires de Vie peuvent également utiliser le tchat afin de partager des photos du quotidien (exemples de repas, activités avec leurs bénéficiaires...) renforçant la coordination au sein des équipes et la dimension humaine de notre service.



Chaque jour, le tchat nous offre la possibilité de transmettre rapidement des informations essentielles, des conseils précieux, des photos de repas à préparer, ainsi que des actualités et des mises à jour sur l'état du bénéficiaire."

*Sandrine*

*Auxiliaire de Vie de l'agence de Carcassonne*



Cette nouvelle fonctionnalité permet de tisser des liens entre Auxiliaires de Vie, d'être au fait d'un matériel manquant, d'échanger de bonnes pratiques, ou encore de rassurer la famille des clients."

*Nicolas*

*Responsable de l'agence de Carcassonne*



**84 015**  
messages envoyés depuis son lancement



## En avant-première : une autre nouveauté !

Dès Décembre, nos Auxiliaires de Vie auront la possibilité de demander un acompte sur salaire en toute simplicité et discrétion sur notre application mobile. Le montant de l'acompte sera calculé automatiquement en fonction de leur rémunération.

# Promouvoir la responsabilité sociétale de Vitalliance par des engagements concrets

Soucieux de développer des activités minimisant notre impact sur l'environnement, nous avons développé une stratégie RSE (Responsabilité Sociétale et Environnementale) et menons quotidiennement des actions tangibles afin de concrétiser nos engagements.

## Engagement Environnemental



Réduction de notre empreinte carbone



Acquisition de véhicules hybrides



Utilisation d'ampoules à basse consommation



Réduction des impressions (ex : envoi des bulletins de paie et factures par voie électronique)



Politique voyage donnant la préférence aux transports en commun et au train

## Politique en faveur de nos collaborateurs

- Adoption d'une politique RH inclusive, favorisant la diversité et l'équité
- Investissement dans le programme "Plus qu'un Job" au service de la qualité de vie au travail de nos collaborateurs
- Investissement dans la formation qualifiante (Parcours Unifadom, VAE)
- Versement d'une prime de participation à tous les collaborateurs.

## Politique en faveur de nos clients

- Instauration d'un mécanisme de lanceur d'alerte
- Renforcement des procédures qualité dont le suivi des interventions en temps réel (suivi live)
- Politique de limitation du reste à charge
- Engagement dans nos territoires
- Signatures de Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens avec les Conseils Départementaux pour mieux adresser leurs objectifs locaux
- Embauche des demandeurs d'emploi résidant dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

## Responsabilité Sociale

- Mise en place d'un comité éthique inclusif, réunissant clients, Auxiliaires de Vie, directeurs d'agence et chargés de clientèle
- Élaboration d'une charte éthique
- Évaluation rigoureuse de l'approche RSE de nos partenaires externes.

Ces actions et mesures incarnent notre engagement concret vis-à-vis de nos parties prenantes, soulignant **notre volonté de contribuer positivement à la société et à l'environnement.**

# Inclusion des personnes en situation de handicap

Depuis sa création, Vitalliance œuvre à la promotion de l'inclusion des personnes en situation de handicap afin que chacun puisse s'épanouir au travail.

Nous avons créé **une Mission Handicap depuis 2018**, pilotée par Sophie Mineau, qui est garante de l'inclusion au sein de Vitalliance.

Elle veille à ce que notre entreprise offre un environnement où chacun, indépendamment de ses particularités, peut s'épanouir et jouer un rôle significatif via des actions concrètes :

- Sensibilisation des collaborateurs de l'entreprise à l'importance de l'inclusion. Organisation des webinars et des séances de sensibilisation visant à promouvoir une culture d'inclusion et à favoriser la compréhension mutuelle.
- Recrutement et intégration : participation à la "Semaine nationale du handicap" en France, et au DuoDay (journée d'immersion en entreprise de personnes en situation de handicap).
- Accompagnement personnalisé des collaborateurs en situation de handicap tout au long de leur parcours professionnel (conseil sur les aides disponibles, guide des démarches de reconnaissance du handicap, adaptation des postes de travail).
- Formation d'ambassadeurs locaux pour soutenir les initiatives de recrutement et d'aide aux personnes en situation de handicap.

Grâce à l'engagement de Sophie en tant que référente handicap, Vitalliance démontre son profond attachement à l'inclusion et à l'égalité des chances pour tous ses collaborateurs.

Sophie  
Référénte  
handicap  
Vitalliance



4%  
de personnes  
en situation  
de handicap

1<sup>re</sup>  
promotion  
d'ambassadeurs

14  
duos au  
DuoDay 2022

>100  
participants  
aux webinars

Nos partenaires



# Vitalliance s'associe à l'association "Comme les Autres" pour favoriser l'épanouissement de ses bénéficiaires

Comme les Autres est née d'une histoire intime : celle vécue par Michaël Jérémiasz, devenu paraplégique à la suite d'un accident de ski. Très entouré dans cette épreuve par son épouse et son grand-frère, Mickaël rebondit et devient champion de tennis olympique en fauteuil. En 2011, ils décident ensemble de créer Comme les Autres.

L'Association se donne pour mission d'accompagner la reconstruction des personnes devenues handicapées moteur à la suite d'un accident, afin de leur permettre un rebond dynamique.

Chaque adhérent est accompagné individuellement par un travailleur social autour d'un projet personnalisé selon ses besoins : retour/orientation vers l'emploi, lien social, mobilité, logement, etc.



## Un partenariat tourné vers nos bénéficiaires

Vitalliance a souhaité s'engager auprès de Comme les Autres afin de permettre à ses bénéficiaires de mieux vivre leur handicap. Ainsi, depuis cet été, nos agences et Auxiliaires de Vie les sensibilisent à l'ensemble des activités proposées par l'association. Et ce dans tous les aspects de la vie : mobilité, accès aux droits, logement, vie affective, lien social, accès au sport, à la culture et aux loisirs, insertion professionnelle...

## Faire avancer l'inclusion

À travers ce beau partenariat, nous souhaitons également contribuer à faire évoluer le regard sur le handicap, en promouvant les échanges et en faisant tomber les barrières entre "monde du handicap" et "monde valide". Pour que chacun de nos bénéficiaires en situation de handicap ait une vie sociale, sportive ou professionnelle la plus épanouie possible !

Rendez-vous dans le prochain numéro pour découvrir les belles histoires de nos clients avec l'association !

## Run & Trail France Handicap : 250 collaborateurs relèvent le défi !

Au début du mois de juin a eu lieu la course Run & Trail, organisée par l'APF France Handicap. Cet événement sportif et solidaire permet de collecter des fonds et d'accompagner au mieux les personnes en situation de handicap.



Pour la 3<sup>e</sup> année consécutive, Vitalliance a participé à la course, avec un partenariat renforcé. Plus de 250 collaborateurs ont ainsi relevé le défi sur toute la France en courant ou marchant avec leurs bénéficiaires. Ce moment de partage convivial a permis de sensibiliser les équipes au handicap et à l'inclusion. Un don de 8000€ a par ailleurs été versé à l'association afin de financer ses nombreuses actions.

## Vitalliance aux côtés de l'ARSLA contre la Maladie de Charcot

Chaque année en juin, l'Association pour la Recherche sur la Sclérose Latérale Amyotrophique (ARSLA) organise une grande campagne de sensibilisation.

A cette occasion, nos collaborateurs se sont mobilisés afin de récolter des fonds et lutter contre la maladie de Charcot. Plus de 30 équipes Vitalliance ont ainsi participé à la course "Défie la SLA" sur toute la France.

## Handball 44 : journée Handi Hand dans l'Ouest

Le Handensemble est une adaptation du Handball pour les personnes en situation de handicap. Il permet à chacun de pratiquer ce sport de salle en équipes mixtes (personnes valides et personnes en fauteuil).

En avril dernier, les agences de Nantes Atlantique, Nantes Sud, Chateaubriand, La Roche-sur-Yon, Angers et Les Sables d'Olonne ont organisé une journée d'initiation à destination de leurs clients et Auxiliaires de Vie.



Les 14 fauteuils spécifiques prêtés par le comité Loire Atlantique Handball 44 ont permis à chacun de découvrir le hand et même de participer à des matchs amicaux. Une journée placée sous le signe du sport et de la convivialité, qui sera dupliquée en 2024 dans de nouvelles régions.

Pour chaque coureur inscrit, 15 € ont été reversés à l'ARSLA afin de faire avancer la recherche.





### Visite ministérielle au siège de Vitalliance

Vitalliance s'est engagée dans l'expérimentation "France VAE" (ex-REVA), une approche simplifiée de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), lancée par le gouvernement et en test sur 4 filières : sanitaire et sociale, grande distribution, industrie métallurgique et métiers du sport.

L'objectif de cette expérimentation est de faciliter l'accès à la qualification pour celles et ceux pouvant justifier d'une expérience significative, de mieux les accompagner avec un gestionnaire de parcours et de réduire les délais. Nous avons informé nos collaborateurs de l'existence de ce dispositif de VAE simplifié et les avons encouragés à s'inscrire pour valoriser leur expérience le cas échéant. 150 employés Vitalliance ont souhaité s'engager activement dans cette démarche, avec pour objectif l'obtention d'un diplôme.

C'est dans ce contexte, que nous avons eu le plaisir d'accueillir Madame Carole Grandjean, Ministre déléguée chargée de l'Enseignement et de la Formation professionnels, le 14 juin. Elle a choisi Vitalliance pour échanger avec des collaborateurs engagés dans le dispositif France VAE : des Auxiliaires de Vie, des représentants de l'AFPA, Cyril Barkian, Directeur des Ressources Humaines de Vitalliance et Amir Reza-Tofighi, PDG.

Madame la Ministre s'est également vue remettre le rapport d'étape REVA avec les premières conclusions après 6 mois d'expérimentation.



### Projection du film "Invincible Été" : un message d'espoir pour la SLA

En décembre 2020, Olivier Goy est diagnostiqué SLA (maladie de Charcot), avec un pronostic de trois ans de vie, sans traitement. Malgré cette annonce, Olivier, entrepreneur à succès, mais aussi père attentionné et photographe engagé, a choisi de vivre intensément et de mettre son énergie au service du financement de la recherche contre la SLA. Son histoire a donné lieu à un documentaire poignant, "Invincible Été", sorti en mai 2023.



Vitalliance a apporté son soutien à Olivier Goy en invitant collaborateurs et professionnels du secteur médico-social à des projections suivies d'échanges.

Des discussions ont porté sur l'accompagnement des patients et les progrès de la recherche médicale. L'intégralité des bénéfices du film a été reversée à l'Institut du Cerveau - Paris Brain Institute pour la recherche sur la SLA.



Revivez la projection de Lille en vidéo

## Première journée nationale des Aides à Domicile

Jean-Christophe Combe, Ministre des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées, a instauré la Journée Nationale des Aides à Domicile le 17 mars, et ce en collaboration avec les fédérations du secteur, dont Amir Reza-Tofighi, Président de Vitalliance et membre de la Fédésap. Cette date a été choisie en référence au 1<sup>er</sup> confinement décidé en Mars 2020, période pendant laquelle les 400 000 aides à domicile ont fait partie des personnels "de première ligne" qui ont continué à travailler au service de la communauté.



### Mettre en lumière un travail essentiel

L'objectif de cette journée est de mettre en avant le travail généralement méconnu mais essentiel des Aides à Domicile. Elles contribuent à l'épanouissement des personnes dépendantes tout en offrant un soutien précieux à leurs familles. Elles sensibilisent également le public aux enjeux du vieillissement de la population et de la prise en charge des personnes fragiles.

### Des héros au quotidien

Plus de 90% des Français souhaitent vieillir chez eux, soulignant l'importance des Aides à Domicile. Elles interviennent dans les tâches quotidiennes comme la toilette, l'habillage, les courses, la préparation des repas et l'entretien du logement. Souvent, elles sont les seules compagnies pour les personnes isolées et fragiles.

### Célébration et reconnaissance

Pour exprimer leur gratitude envers les Auxiliaires de Vie, les Responsables d'agence Vitalliance les ont conviés à partager un moment de bien-être et de convivialité autour d'un petit déjeuner ou d'un goûter. Ce fut l'occasion de se détendre, d'échanger, de rire et de recevoir des marques d'attention de bénéficiaires.



### Sortie en mer avec Fabrice Payen

Lors de la Route du Rhum 2022, Vitalliance a apporté son soutien à Fabrice Payen, premier skipper équipé d'une prothèse à avoir terminé cette course au large. En retour, Fabrice a convié deux de nos Auxiliaires de Vie - Ciré et Oumar - ainsi que notre chargée de clientèle, Rihab, à passer quelques heures en sa compagnie à bord de son bateau en juin... une expérience mémorable !



### Toutes nos actualités

Rendez-vous sur <https://www.vitalliance.fr/blog>

