

#### Édito >



2009 aura été une année difficile pour l'ensemble de l'économie frappée par une crise profonde aux répercussions sur l'emploi sévères.

Dans ce contexte difficile, l'emploi et l'activité dans les services à la personne continuent de se développer.

Les estimations du Bipe pour l'année 2009 mettent en exergue plusieurs indicateurs positifs et encourageants. Tout d'abord, la valeur ajoutée du secteur est estimée à 15,9 milliards d'euros en 2009, représentant près de 1% de la valeur ajoutée totale de notre économie. Elle devrait croître de 6% en 2009 au regard d'une baisse attendue du PIB de 1,5%.

Les services à la personne auront contribué en 2009 à la création de 16 000 emplois en équivalent temps plein alors que l'économie globale générera la perte d'environ 370 000 postes équivalent temps plein. Le nombre d'heures travaillées continue de progresser lui aussi avec une hausse estimée de 1,5% en 2009, alors que l'ensemble de l'économie pourrait accuser une baisse de 2%. Le dynamisme sectoriel s'exprime également dans la progression des revenus salariaux distribués. Le Bipe prévoit par exemple une croissance

de la masse salariale des salariés des particuliers employeurs supérieure à 5% en 2009, année caractérisée par une croissance quasi nulle de la masse salariale dans l'ensemble de l'économie.

Enfin, l'offre de services continue de croître. On compte aujourd'hui plus de 19 000 organismes agréés, alors qu'ils n'étaient que 5 500 en 2005.

Cette bonne résistance à la crise confirme que le développement des services à la personne n'est pas l'effet d'une mode passagère mais la traduction d'évolutions profondes des comportements des ménages.

2010 sera l'année de la consolidation et de la professionnalisation, consolidation de l'emploi et de l'activité, professionnalisation des métiers et des services. Ce sont des facteurs clés pour une sortie de crise accélérée et pérenne.

En 2010, les services à la personne se révéleront dans leurs avantages et spécificités, comme un secteur à forte valeur ajoutée, économique, sociale et humaine.

Bonnes fêtes!

**Bruno Arbouet**

Directeur Général de l'Agence nationale des services à la personne

#### L'actu Cesu

> Ticket CESU à l'heure de la dématérialisation

#### Le sujet du mois

> « Les services à la personne recrutent », la nouvelle rubrique pour faciliter l'accès à l'emploi

#### Reportage

> La professionnalisation à l'honneur de la 3<sup>e</sup> édition du salon des services à la personne  
> Présentation de la charte européenne des services à la personne

#### Ne manquez pas

> Offrez du temps libre avec le Coffret Cadeau Monoprix Services à la Personne !

#### Côté pros

> Des conventions pour un meilleur accompagnement des entrepreneurs

#### En bref

- > Les délégués territoriaux de l'ANSP réunis en interrégionales
- > Remise des prix « Initiatives Compétences »
- > Services à la personne, handicaps, innovation : succès immédiat du premier appel à projets de l'enseigne Handéo
- > Compétences+, un nouvel outil de professionnalisation européen
- > Formation nOva des DDTEFP
- > nOva : pourquoi les statistiques ?
- > Le site d'intermédiation pour trouver un professionnel des services à la personne en emploi direct !
- > Les sites d'intermédiation pour trouver un prestataire de services à la personne !
- > Des avancées en termes de convention collective notamment des entreprises de services à la personne

#### La photo du mois

> Découvrez le lauréat !

WWW... >

Cet indice vous annonce que vous pouvez accéder à l'intégralité de l'article sur notre site web :

[www.servicessalapersonne.gouv.fr](http://www.servicessalapersonne.gouv.fr)



## Ticket CESU à l'heure de la dématérialisation



Il y a moins d'un an, Ticket CESU lançait sa version dématérialisée qui simplifie son usage pour les trois acteurs : financeurs, utilisateurs

et intervenants. Le @Ticket CESU électronique est aujourd'hui largement utilisé, plus de la moitié des bénéficiaires de ses clients l'adopte immédiatement.

En plus d'une fiscalité avantageuse, le @Ticket CESU électronique permet au financeur d'économiser des frais d'envoi, de gagner du temps

dans la mise en place et la gestion du dispositif et s'inscrit dans une politique de développement durable avec la disparition du Ticket CESU papier.

[WWW... >](#)

## Le sujet du mois >

### « Les services à la personne recrutent », la nouvelle rubrique pour faciliter l'accès à l'emploi réalisée en partenariat avec Pôle emploi

L'Agence nationale des services à la personne (ANSP), dont l'une des missions fixées dans le « plan 2 » (mars 2009) est d'accompagner le développement de l'emploi dans les services à la personne, a mis en ligne, le 8 décembre 2009, une nouvelle rubrique dédiée à l'emploi dans le secteur, sur son site Internet.



Accessible depuis la page d'accueil du site de l'ANSP et directement depuis [www.les-services-a-la-personne-recrutent.fr](http://www.les-services-a-la-personne-recrutent.fr), la nouvelle rubrique a été mise en ligne le 8 décembre.

[WWW... >](#)

## Reportage >

### La professionnalisation en marche !

Les 19, 20 et 21 novembre dernier, plus de 20 000 visiteurs et 250 exposants se sont retrouvés à Paris Expo - Porte de Versailles avec comme centre d'intérêt commun : les services à la personne. De nombreuses conférences ont ponctué les 3 journées invitant les visiteurs à échanger sur des questions relatives au secteur, aux métiers, aux perspectives de développement, à l'innovation et à la professionnalisation.

En effet, cette 3<sup>e</sup> édition a mis à l'honneur la professionnalisation avec des événements marquant des points d'avancées en la matière :

- L'Agence nationale des services à la personne (ANSP) et Pôle emploi ont décidé de réunir leurs forces et de mutualiser leurs compétences respectives pour favoriser l'emploi dans les services à la personne, secteur d'avenir .



[WWW... >](#)

### Présentation de la charte européenne des services à la personne



Dans la continuité des premières rencontres européennes des services à la personne organisées par l'Agence nationale des services à la personne en 2008, la seconde édition, qui

s'est déroulée à Rome, les 15 et 16 octobre 2009, a donné lieu à la signature d'une charte européenne des services à la personne.

Les autorités publiques, les grands opérateurs et fédérations d'associations, les réseaux de collectivités et les associations d'usagers de plusieurs pays européens (France, Espagne, Autriche, Grande-Bretagne et Italie) se sont

- engagés à signer la charte dans le but de :
- faire reconnaître le rôle des services à la personne dans la dynamique économique européenne ;
  - faciliter sa représentation auprès de la Commission Européenne ;
  - œuvrer à l'organisation de ce secteur à l'échelle européenne.

[WWW... >](#)

## Agenda >

### DÉCEMBRE

1<sup>er</sup> décembre, Paris

Réunion interrégionale des délégués territoriaux de l'Agence nationale des services à la personne des régions Île-de-France, Haute-Normandie, Nord – Pas-de-Calais, Picardie et des départements d'outre-mer.

3 décembre, Avignon

Réunion interrégionale des délégués territoriaux de l'Agence nationale des services à la personne des régions Languedoc-Roussillon, Corse et Provence – Alpes – Côte d'Azur.

9 décembre, Paris

Journée nationale de l'Assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie (ACFCI) en présence de Bruno Arbouet, directeur général de l'ANSP.

10 décembre, Poitiers

Réunion interrégionale des délégués territoriaux de l'Agence nationale des services à la personne des régions Centre, Limousin et Poitou-Charentes.

11 décembre, Paris

Comité de pilotage du Club Cesu.

[WWW... >](#)

## Ne manquez pas >

### Offrez du temps libre avec le Coffret Cadeau Monoprix Services à la Personne !

Monoprix vient de sortir un produit exclusif et unique à offrir pour ces fêtes de fin d'année : un coffret cadeau services à la personne.



Ce coffret, c'est l'occasion de faire découvrir un univers de services à ceux dont les journées sont décidément trop courtes : ils pourront accéder facilement et en toute confiance à une prestation sur mesure, adaptée à leur besoin..

Grâce à ce coffret, les services à la personne deviennent enfin accessibles à ceux qui n'avaient jamais osé les utiliser !

[WWW... >](#)

## Côté pros >

### Des conventions pour un meilleur accompagnement des entrepreneurs

L'Agence nationale des services à la personne (ANSP) entretient depuis sa création une stratégie partenariale pour permettre aux différents réseaux d'accompagnement à la création d'entreprises de consolider

leurs connaissances relatives au secteur des services à la personne. Un accompagnement de qualité prenant en compte les spécificités du secteur en termes de réglementation, de marché,... est une condition

à la pérennité de ces entreprises qui se créent.

[WWW... >](#)

## En bref >

### Les délégués territoriaux de l'ANSP réunis en interrégionales

Au quatrième trimestre, l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) a organisé sept réunions interrégionales avec ses délégués territoriaux : des moments d'échanges précieux pour chacun.

A la suite de la journée nationale des délégués territoriaux du 8 septembre à Paris, l'ANSP a organisé sept réunions interrégionales en octobre, novembre et décembre, qui ont réuni au total plus de 90 participants successivement à Toulouse, Nancy,

Rennes, Paris, Avignon, Poitiers et Lyon.

Pour l'ANSP, ces journées interrégionales des délégués territoriaux ont été l'occasion de faire un point sur l'actualité des services à la personne.

[WWW... >](#)

### Remise des prix « Initiatives Compétences »

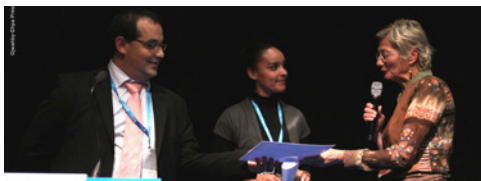
La remise des prix du premier concours « Initiatives Compétences » dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur sur la thématique de l'emploi, de la qualification et des compétences dans les services à la personne lancé par le Pôle Services à la Personne PACA s'est



tenue le 12 novembre 2009 à l'Ecole de la deuxième chance à Marseille.

[WWW... >](#)

### Services à la personne, handicaps, innovation : succès immédiat du premier appel à projets de l'enseigne Handéo !



Dans le cadre du salon national des services à la personne, et durant la semaine pour l'emploi des personnes handicapées, Handéo a remis le 19 novembre 2009 les premiers trophées de l'innovation dans le domaine des services à la personne handicapée (SAP-HandicapS).

Un appel à projets portant sur des prestations innovantes à destination des personnes en situation de handicap a été réalisé avec le soutien de l'Agence nationale des services à la personne (ANSP).

[WWW... >](#)

## Agenda >

### DÉCEMBRE - JANVIER

15 décembre, Lyon

Réunion interrégionale des délégués territoriaux de l'Agence nationale des services à la personne des régions Auvergne, Bourgogne, Franche-Comté et Rhône-Alpes.

12 janvier, Paris

Journée nationale des délégués territoriaux de l'Agence nationale des services à la personne.

21 janvier, Paris

Colloque FNADEPA consacré aux politiques vieillesse, intervention de Bruno Arbouet directeur général de l'ANSP.

29 janvier, Berlin (Allemagne)

Colloque organisé par le Ministère allemand de la Famille et l'Observatoire pour le développement des services sociaux en Europe ; intervention de Marie-Pierre Le Breton, directrice du développement de l'offre et partenariats.

[WWW... >](#)

## Compétences+, un nouvel outil de professionnalisation européen



En Europe, si le secteur des services à la personne est plus ou moins développé, les problématiques sont communes.

Les métiers de l'aide à domicile sont exercés très majoritairement par des femmes. Le manque de professionnalisation est avéré. Le recours au travail non déclaré, la question de la capacité financière des ménages et la création

d'emplois peu qualifiés sont des problématiques communes.

[WWW... >](#)

## Formation nOva des DDTEFP



L'Agence nationale des services à la personne a mis en place, depuis le mois de juin 2009, un programme de formation pour les personnels des Directions

départementales du Travail, de l'emploi et de la formation professionnelle afin de leur permettre une utilisation plus efficace des applications développées sur la base de données nOva.

[WWW... >](#)

## nOva : pourquoi les statistiques ?

La base de données nOva, à laquelle les organismes agréés de services à la personne accèdent par un Extranet et les personnels de l'administration par un Intranet, est appelée à être utilisée.

[WWW... >](#)

## Le site d'intermédiation pour trouver un professionnel des services à la personne en emploi direct !

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

Le site [www.particulieremploi.fr](http://www.particulieremploi.fr) met en relation directement et gratuitement les particuliers entre eux pour toutes recherches de services

à domicile ! Les salariés et les demandeurs d'emploi proposent leurs services de garde d'enfants, entretien de la maison, soutien scolaire, jardinage, assistance informatique... et les particuliers-employeurs déposent leurs

offres d'emploi 24h/24 sur toute la France. [www.particulieremploi.fr](http://www.particulieremploi.fr) vient de lancer en cette fin d'année un nouveau service : LA GARDE PARTAGEE !

[WWW... >](#)

## Les sites d'intermédiation pour trouver un prestataire de services à la personne !



Trouvea.fr est un site Internet de mise en relation dédié au secteur des services à la personne.



MaRuche.fr est la première plate-forme d'échanges et d'emploi spécialisée dans les ser-

vices à la personne, qui vous permet de trouver facilement un prestataire de services pour vous aider au quotidien.

[WWW... >](#)

## Des avancées en termes de convention collective notamment des entreprises de services à la personne.

A l'occasion de la dernière réunion de la commission mixte de la convention collective des entreprises de services à la personne, en date du 13 novembre dernier, les différents négoc-

iateurs ont établi un point d'avancement.

La commission a d'une part fait les choix paritaires d'un expert pour accompagner les négoc-

iateurs sur la construction d'un système de classification et d'un autre expert sur le volet protection sociale.

[WWW... >](#)

## La photo du mois >

Le lauréat ce mois-ci est Proxim'Services pour la visibilité du traceur sur son véhicule.



Pour participer, envoyez-nous une photo en précisant le nom de l'organisme agréé de services à la personne concerné, à l'adresse suivante: [studio@servicesalapersonne.gouv.fr](mailto:studio@servicesalapersonne.gouv.fr)

Pour rappel, seules les photos illustrant la mise en situation du traceur S ! Services à la personne sur vos outils de communication, vos vitrines, véhicules ou autres peuvent être retenues.

[WWW... >](#)

Directeur de la publication : Bruno Arbouet • Rédactrice en chef : Sarah Cassone • Conception et réalisation : Plan créatif Corporate

