

#### Edito >



Comment contribuer à mieux informer sur ce que sont les services à la personne ? Comment favoriser l'entrée dans le quotidien de tous, des différentes activités de services à la

personne ? Comment revaloriser l'image de ces métiers et mettre en exergue le bénéfice de ces services pour chacun d'entre nous ?

Poursuivant l'objectif de répondre à ces questions et d'améliorer progressivement l'image et la notoriété des services à la personne, l'Agence nationale des services à la personne s'est associée à l'Institut national de la consommation pour apporter des messages d'informations pratiques aux consommateurs.

Convaincu que l'accroissement et l'éducation de la demande contribue à la structuration et au développement de la qualité de l'offre, ce partenariat s'inscrit dans une volonté partagée de développer une information impartiale du consommateur. Nous nous sommes donc attachés à définir les questions les plus fréquentes des consommateurs et les réponses sur le mode le plus pertinent.

Ainsi, 5 émissions CONSOMAG ont été réalisées sur les services à la personne, ainsi qu'un dossier de presse sonore destiné aux radios.

Les 5 émissions sont diffusées depuis la semaine dernière sur toutes les chaînes du groupe France Télévisions, mettant en scène différentes activités : la livraison de repas à domicile, l'assistance informatique à domicile, l'entretien du jardin, le soutien scolaire et le diagnostic sur les risques d'accidents à domicile.

J'en profite pour remercier tous ceux qui nous ont accompagné dans ce projet.

Vous pouvez d'ores et déjà les visionner sur notre site :  
[http://www.servicesalapersonne.gouv.fr/consomag-2009-\(10820\).cml?](http://www.servicesalapersonne.gouv.fr/consomag-2009-(10820).cml?)

#### **Bruno Arbouet**

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

#### L'actu Cesu

- > L'émission de Cesu préfinancés continue d'augmenter !
- > Continuité d'activité en cas de Grippe A : la solution Domiserve

#### Le sujet du mois

- > 2<sup>ème</sup> édition des rencontres européennes des services à la personne à Rome

#### Reportage

- > Signature de la Convention FEPEM/ANSP sur les centres de ressources

#### Ne manquez pas

- > Le salon des services à la personne 2009
- > Répondez à notre sondage

#### Côté pros

- > Exonération des frais de remboursement du Cesu pour les structures de garde d'enfants
- > À lire absolument ! Une recommandation de bonnes pratiques professionnelles pour les services à domicile
- > Une clarification attendue pour l'aide à la prise de médicaments
- > Des passerelles entre démarches de certification et évaluation externe
- > Des nouveautés à découvrir sur nOva !
- > L'Agence nationale des services à la personne renouvelle son soutien à France Active pour renforcer la qualité et la professionnalisation des services à la personne

#### En bref

- > Information des salariés en emploi direct sur les bons gestes pour se protéger de la grippe
- > Les Assises annuelles de la Fesp ont mis en exergue la professionnalisation comme levier du développement des services à la personne

#### Photo du mois

- > La photo du mois

WWW... >

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

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



### L'émission de Cesu préfinancés continue d'augmenter !

Au mois d'août 2009, 3 880 000 Cesu préfinancés ont été émis. En cumul annuel, plus de 38 000 000€ de Cesu ont été émis. Le constat est le même pour les montants émis: les 25 500 000€ d'août portent le cumul de 2009 à 560 000 000€ (dont 297 000 000€ au titre des Cesu émis dans le cadre du plan de relance, dits Cesu « pouvoir d'achat »).



[WWW... >](#)

### Continuité d'activité en cas de Grippe A: la solution Domiserve



La perspective d'une pandémie de grippe A H1N1 au début de l'hiver est aujourd'hui largement intégrée par les entreprises, qui cherchent à mettre en place des solutions permettant de maintenir une activité la plus normale possible.

[WWW... >](#)

## Le sujet du mois >

### 2<sup>ème</sup> édition des rencontres européennes des services à la personne à Rome

Organisées par Italia Lavarò, les 2<sup>èmes</sup> rencontres européennes des services à la personne se sont tenues à Rome les 15 et 16 octobre 2009 et ont réuni plus de 250 personnes issues de nombreux pays européens mais également du Japon.

Elles ont permis lors des séances plénières de débattre sur le thème du « nouveau rôle social de l'Etat et des politiques européennes dans le secteur des services à la personne mais éga-



lement du « welfare » à l'échelle de la famille». Des ateliers ont ponctué également ces journées ; ils étaient centrés sur les thèmes de la professionnalisation, des politiques de conciliation de la vie familiale et vie professionnelle et enfin, sur les outils de soutien au développement des services à la personne.

[WWW... >](#)

## Reportage >

### Signature de la Convention FEPEM / ANSP sur les centres de ressources

En présence de Laurent Wauquiez, Secrétaire d'Etat chargé de l'emploi, l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) et la Fédération des particuliers employeurs de France (FEPEM) viennent de signer, le mercredi 21 octobre 2009, une convention pour l'accompagnement du développement de l'emploi direct et intermédiaire au travers de programmes

significatifs centrés sur la structuration et la professionnalisation.

Le premier point de cette convention s'inscrit dans le cadre de la mesure 7 du plan 2 de développement des services à la personne et des engagements pris lors des assises de la professionnalisation, et porte sur la création des premiers centres de ressources pour

les particuliers employeurs.

Ces structures permettront notamment de centraliser les informations sur les problématiques de couverture maladie, de prévention des risques professionnels, de suivi médical des salariés, de formation professionnelle,...

[WWW... >](#)

## Ne manquez pas >

### Salon des services à la personne 2009



salon  
des services  
à la personne

Le salon des services à la personne approche. Cette 3<sup>ème</sup> édition réunira plus de 250 exposants du 19 au 21 novembre 2009 à Paris, Porte de Versailles.

Monsieur Xavier Darcos, Ministre du Travail, sera présent le 20 novembre et Monsieur Laurent Wauquiez, Secrétaire d'Etat chargé de l'emploi, ouvrira officiellement le salon des services à la personne.

Le salon s'articule autour de deux grands espaces et de trois villages dédiés à chaque public:

- l'espace Grand Public, lieu d'échanges et de rencontres de prestataires de services à la personne ;

- l'espace Professionnels, dédié à la création et au développement d'activités dans le secteur ;

[WWW... >](#)

## Agenda >

### OCTOBRE

Du 12 au 22 octobre, Lille, Paris

15 octobre, Aix en Provence

15 et 16 octobre, Rome

19 et 20 octobre, Lyon

20 octobre, Alençon

Quinzaine des Services à la personne

Salon des services à la personne.

2<sup>èmes</sup> rencontres européennes des services à la personne

Ateliers Nationaux de la Solidarité

Forum des services à la personne à la Halle au Blé

[WWW... >](#)

### Exonération des frais de remboursement du Cesu pour les structures de garde d'enfants

Le décret n°2009-156 du 19 octobre 2009 modifiant l'article D. 1271-29 du code du travail exonère les structures de garde d'enfants des frais liés au remboursement des Cesu. Ce décret correspond aux engagements de Laurent Wauquiez, secrétaire d'Etat chargé de l'emploi, pris lors de l'annonce du plan 2 de développement des services à la personne (mesure 9 : encourager le développement du Cesu préfinancé en assouplissant ses règles), engagements initiés dans le cadre du Cesu relance du pouvoir d'achat.

[WWW... >](#)

### A lire absolument ! Une recommandation de bonnes pratiques professionnelles pour les services à domicile.

L'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) vient de publier une nouvelle recommandation, destinée notamment aux services d'aide à domicile aux personnes âgées, aux personnes handicapées et aux familles fragilisées: Missions du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance.



**Pour en savoir plus :**  
Télécharger le pdf en cliquant ici

[WWW... >](#)

### Une clarification attendue pour l'aide à la prise de médicaments



La loi portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires (HPST) contient une disposition permettant de trancher la délicate question de l'aide à la prise de médicaments, notamment dans le cadre des services d'aide à domicile aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux familles fragilisées.

L'article L. 313-26 créé dans le Code de l'action sociale et des familles prévoit que lorsque les personnes prises en charge - dans le

cadre d'un établissement ou service social ou médico-social - ne disposent pas d'une autonomie suffisante pour prendre seules le traitement prescrit par un médecin à l'exclusion de tout autre, l'aide à la prise de ce médicament constitue une modalité d'accompagnement de la personne dans les actes de sa vie courante.

[WWW... >](#)

### Des passerelles entre démarches de certification et évaluation externe

La loi portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires (article 124, 19°, e° modifiant l'article L. 312-8 CASF) prévoit la prise en compte, dans le cadre de l'évaluation externe des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), des certifications délivrées selon les règles fixées par le code de la consommation (article L 115-28).

[WWW... >](#)

### Des nouveautés à découvrir sur nOva !



Depuis déjà de nombreux mois, les organismes agréés de services à la personne ont pris l'habitude de renseigner, dans la base de données nOva, des états statistiques relatifs à leur activité. Le 10 juillet 2009, un nouveau document a été mis en ligne, il s'agit du bilan annuel quantitatif et qualitatif d'activité.

Chaque organisme doit donc désormais compléter trois types de documents :

- l'état mensuel d'activité (EMA) qui fournit des informations sur les interventions à domicile ;
- le tableau statistique annuel (TSA) qui précise l'activité par nature de services et complète les données relatives aux personnels gérés par l'organisme ;

[WWW... >](#)

### Agenda >

#### OCTOBRE - NOVEMBRE

- 21 octobre, Paris
- 22 octobre, Temple-sur-Lot
- 28 et 29 octobre, Blois
- 5 novembre, Paris
- 6 et 7 novembre, Cayenne

- Remise des insignes de Chevalier de la Légion d'Honneur à Marie-Béatrice Levaux
- 2<sup>ème</sup> salon professionnel de la formation dans les services à la personne
- Forum départemental des services à la personne
- 4<sup>ème</sup> forum national des Associations et Fondations
- Premier Salon des services à la personne en Guyane

[WWW... >](#)

## L'Agence nationale des services à la personne (ANSP) renouvelle son soutien à France Active pour renforcer la qualité et la professionnalisation des services à la personne



Dans le secteur des services à la personne, France Active finance :

- les associations ;
- les entreprises en création lorsqu'elles sont portées par des chômeurs ou bénéficiaires de minima sociaux.

fonds propres, pour financer les investissements et le besoin en fonds de roulement des associations et entreprises en création.

France Active et l'ANSP viennent récemment de renouveler leur partenariat en signant une convention.

[WWW... >](#)

France Active propose des garanties d'emprunts bancaires et des apports en quasi

## En bref >

### Information des salariés en emploi direct sur les bons gestes pour se protéger de la grippe



Dans la continuité de la campagne d'information et de prévention de la pandémie grippale,

réalisée par l'Agence nationale des services à la personne, en collaboration avec la DGAS, le secrétariat d'Etat aux Aînés et la DILGA, une opération spécifique a été mise en place auprès des salariés du particulier employeur.

[WWW... >](#)

### Les Assises annuelles de la Fesp ont mis en exergue la professionnalisation comme levier du développement des services à la personne



A l'occasion des assises annuelles de la Fédération du Service aux particuliers, le 29 septembre dernier, son résident, Jacques Manardo a mis en exergue le fort développement du secteur des services à la personne qui aujourd'hui représente « une vraie profession, une branche d'intérêt économique ». Ce rassemblement, auquel ont participé l'Agence nationale des services à la personne (ANSP), la Direction générale du Travail (DGT),

la Direction générale de la Compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS), a rassemblé près de 200 personnes.

Un point a été réalisé sur les sujets sur lesquels les développements et réalisations demandées ont abouties:

- le maintien des avantages fiscaux pour les clients de services à la personne ;

[WWW... >](#)

## Photo du mois >

Le lauréat ce mois-ci est l'association O.L.I.G.A.D. pour la visibilité du traceur sur son support de communication.



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... >](#)

