

3211 SERVICES À LA PERSONNE, BONJOUR !



Le 7 mars dernier, l'Agence nationale des services à la personne lançait un numéro unique de téléphone, le 3211, destiné à faciliter l'accès à tous les services à la personne.

Après avoir bénéficié d'une large couverture presse nationale et régionale, le 3211 continue à se faire connaître du grand public avec le lancement d'une campagne de communication nationale depuis le 26 mars.

Cette campagne s'articule autour de trois services : la garde d'enfants, l'aide ménagère et l'assistance informatique. Elle s'inscrit dans un univers familial, coloré et dynamique et vise à promouvoir le recours au 3211, solution simple et efficace pour

les familles débordées par la gestion du quotidien.

La campagne sera diffusée jusqu'à fin juin en radio et en presse, avant d'être renforcée par une deuxième vague publicitaire à partir de la rentrée de septembre.

Pas encore un mois depuis le lancement du 3211, et déjà près de 20 000 appels ont été traités. Le 3211 est d'ores et déjà un succès.



ACTUALITÉS

L'Agence nationale des services à la personne fête le premier anniversaire du Cesu

Conférence annuelle des organismes de formation FEPEM

Rencontres parlementaires des services à la personne

Le Cesu s'exporte en Sicile

DU CÔTÉ DES ENSEIGNES

Sérénia, plate-forme nationale de services à la personne

CESU

Flash émetteur : Chèque Domicile

DÉLÉGUÉS TERRITORIAUX

Trois questions à Philippe Didelot, délégué territorial de Meurthe-et-Moselle

EN RÉGION

Domidom et DomPlus innovent dans le service de téléassistance avec Domidom Présence Plus

Découverte Métiers Aide et Services à Domicile à Bordeaux

Forum expo Services à la personne : Créer et développer son entreprise

WWW...

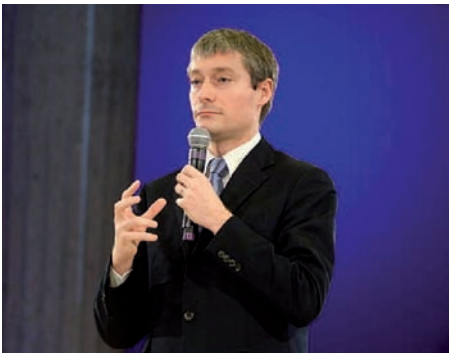
Cet indice vous annonce que vous pouvez accéder à l'intégralité de l'article sur notre site web :

www.servicessalapersonne.gouv.fr

L'AGENCE NATIONALE DES SERVICES À LA PERSONNE FÊTE LE PREMIER ANNIVERSAIRE DU CESU

Le 7 mars dernier, l'Agence nationale des services à la personne recevait les acteurs du secteur au Conseil Economique et Social pour fêter la première année d'existence du Chèque emploi service universel.

L'occasion aussi pour Laurent Hénart, président de l'Agence, de présenter l'actualité 2007 des services à la personne et de dévoiler le lancement d'un numéro unique d'information, le 3211.



Devant une assemblée de 700 personnes, il a annoncé :

- Toujours **plus de services** pour simplifier la vie des particuliers !
 - **Pour les enfants** : les garderies périscolaires, l'accompagnement sur le trajet école/domicile, entre les domiciles des parents divorcés, entre les domiciles des parents et celui des grands-parents, la garde partagée.
 - **Pour les personnes âgées et dépendantes** : téléassistance et visioassistance
 - **Pour les personnes en fin de vie ou gravement malades** : activités artistiques
 - **Pour la maison** : le débroussaillage et l'enlèvement des déchets complètent l'activité de jardinage (plafond rehaussé à 3 000 € par an).

- **Un crédit d'impôt pour développer l'accès des services à la personne à un nombre toujours plus grand de ménages.**

Le jeudi 22 février, le Parlement a adopté, dans le cadre de la loi relative au droit au logement ...

[WWW...](#)

CONFÉRENCE ANNUELLE DES ORGANISMES DE FORMATION FEPEM



Comme chaque année, l'Institut Fepem de l'Emploi familial, en présence des membres de la commission paritaire

nationale Emploi et formation professionnelle (CPNEFP) de la branche des salariés du particulier employeur, de la CPNEFP de la branche des assistants maternels et de l'Agefos PME, a tenu le 22 mars 2007, sa conférence annuelle 2007 des organismes de formation partenaires des deux branches professionnelles.

Cette journée de réflexion et de rencontre avait pour but de présenter les évolutions du secteur, de communiquer le rapport annuel d'activité, fruit de la collaboration et des partenariats avec les organismes de formation et de permettre d'évoquer les évolutions futures.

L'institut a présenté le lancement opérationnel des « relais assistant de vie » qui vont débiter...

[WWW...](#)

RENCONTRES PARLEMENTAIRES DES SERVICES À LA PERSONNE

Le jeudi 8 mars se tenait à Paris, à la Maison de la Chimie, les premières Rencontres parlementaires sur les services à la personne.

Présidées par Maurice Giro, député du Vaucluse et rapporteur de la loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne, la manifestation a réuni près de 500 personnes.

Au programme, deux tables rondes : « le développement des services à la personne, pour tous et partout en France » et « quelle cohabitation entre entreprises et associations ? »

Les participants ont tenté de répondre ensemble aux défis de l'organisation territoriale des services à la personne. Quel déve-

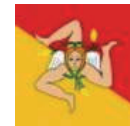
loppement des services à la personne pouvons-nous offrir à tous, sur l'ensemble du territoire, en milieu urbain comme en milieu rural ?

Laurent Hénart, président de l'Agence nationale des services à la personne a clôturé les travaux en saluant le travail du ministre Jean-Louis Borloo pour créer un véritable marché des services à la personne. Il a notamment valorisé la méthode de concertation des acteurs du secteur qui a permis que le plan porte aujourd'hui ses premiers résultats.

Presque deux ans après l'adoption de la loi, les parlementaires peuvent se féliciter d'avoir contribué à une vraie révolution de ce secteur créateur d'emplois et indispensable pour faciliter la vie quotidienne ...

[WWW...](#)

LE CESU S'EXPORTE EN SICILE



Dans le cadre d'un projet soutenu par l'Union Européenne, la Région Sicile travaille depuis plusieurs mois à la mise en œuvre du projet ALFA.

Ce projet pilote prévoit, à titre d'expérimentation, en Sicile dans un premier temps, la mise en circulation de « vouchers », proches de notre Chèque emploi service universel, permettant aux femmes à la recherche d'un travail ou en formation de faire garder leurs enfants. Ce projet est à l'initiative de « Italia Lavoro Sicilia » et de la Région Sicile.

Le jeudi 16 mars, Bruno Arbouet, Directeur général de l'Agence nationale des services à la personne et Marie-Pierre Le Breton, Directrice du développement de l'offre ...

[WWW...](#)

Agenda

- | | |
|----------------------|---|
| 1 ^{er} mars | • Comité des engagements à l'Agence nationale des services à la personne. |
| 1 ^{er} mars | • Ouverture session de formation AGEFOS PME. |
| 7 mars | • Premier anniversaire du Plan de développement des services à la personne au Conseil Économique et Social. |
| 7 mars | • Conseil d'administration de l'Agence nationale des services à la personne. |
| 8 mars | • Rencontres parlementaires sur les services à la personne, Maison de la Chimie. |
| 14 mars | • Interventions de Laurent Hénart, Marie-Pierre Le Breton et Jean-Pierre Blache, Forum CCIP. |
| 14 mars | • Bilan des services à la personne organisé par INEUM, Maison des Polytechniciens. |

[WWW...](#)

SÉRÉNA, PLATE-FORME NATIONALE DE SERVICES À LA PERSONNE : ORGANISATEUR, INTÉGRATEUR ET LOGISTICIEN DES SERVICES À LA PERSONNE



Séréna, plate-forme de services à la personne, a été formée à l'initiative de quatre groupes fondateurs : Caisse d'Épargne, MACIF, MAIF et MGEN, dans le cadre de leur stratégie de développement et de diversification de leur offre de services à la personne.

Le savoir-faire de la plate-forme en matière de services à la personne repose sur une expérience de plus de 16 ans. En effet, Séréna a été créée en 1990 par la MAIF pour organiser, dans le cadre de l'accompagnement des sociétaires victimes d'un accident ou d'une maladie, des prestations de services à domicile.

Depuis janvier 2006, Séréna a donc conservé son pôle assurantiel avec des

conseillers d'assistance, des médecins, des ergothérapeutes, des travailleurs sociaux... qui unissent leurs compétences pour apporter des réponses concrètes aux difficultés très diverses auxquelles sont confrontés à domicile les bénéficiaires de ses services. De plus, Séréna a développé son activité en proposant des services à la personne aux clients / sociétaires / adhérents des quatre groupes fondateurs.

Pour instaurer une relation de confiance, Séréna propose des prestations avec des intervenants de qualité sélectionnés, qualifiés, agréés et contrôlés.

Le référencement des prestataires s'appuie sur les exigences :

- de l'agrément simple et qualité (loi de juillet 2005) ou l'autorisation (loi 2002-2),
- les labels et chartes qualité des réseaux,
- les certifications en particulier la certifi-



cation AFNOR services aux personnes à domicile NFX50-056 ainsi que la norme QUALICERT.

De plus, des critères spécifiques sont définis aux contrats prestataires, par la charte qualité et le plan de progrès.

Actuellement, Séréna a déjà référencé un réseau de plus de 2.000 prestataires de qualité agréés par l'Etat.

Les flux téléphoniques sont distribués sur les plateaux selon la disponibilité ...

WWW...

CESU

LE CESU, UN MARCHÉ PORTEUR



Suite à la loi Borloo du 26 juillet 2005 et fort de ses 10 ans d'expérience en Titres Emploi Service auprès des Comités d'Entreprise, le CHEQUE DOMICILE a tout naturellement poursuivi son activité en émettant des Chèques Domicile CESU.

Elargissant sa clientèle, il s'adresse depuis 2006 aussi bien aux Entreprises, aux TPE, aux Collectivités qu'aux CE. La diversité de ces cibles a nécessité la mise en place d'outils de gestion, de communi-

cation et des modes opératoires spécifiques et adaptés à chacune d'entre elles. Le développement important du marché a également incité le CHEQUE DOMICILE à innover dans de nombreux domaines : paiement de l'intervenant par Internet, commande en ligne, offre de services diversifiée et dédiée...

Le CHEQUE DOMICILE, c'est aussi un service de qualité, sur mesure, une écoute attentive et une aide concrète pour le client avant et après la mise en place du Chèque Domicile CESU. Aujourd'hui chaque client bénéficie d'un accompagnement et d'une réponse totalement en adéquation avec ses besoins et ceux des bénéficiaires.

Filiale du Groupe Chèque Déjeuner, spécialiste européen du chèque social depuis plus de 40 ans, le CHEQUE DOMICILE bénéficie de son expertise ainsi que de sa

réactivité face à un nouveau marché.

Premier à proposer en 1996 une solution simple pour accéder aux services à la personne à domicile, le CHEQUE DOMICILE émet un produit moderne qui permet aux bénéficiaires de concilier travail et vie personnelle. Le Chèque Domicile CESU crée du bien-être, de l'harmonie dans l'entreprise et procure à la fois des avantages financiers, fiscaux et socioéconomiques.



Illustration : Christelle Mékajian

D'ailleurs les entreprises l'ont bien compris ...

WWW...

16 mars

• Intervention de Bruno Arbouet à la manifestation sur les services à la personne – CCI des Ardennes (Sedan).

22 mars

• FEPEM Formation (Intervention de clôture de Bruno Arbouet).

22 mars

• « À quelles conditions développer des services à la personne performants ? » - Ateliers de l'ANVIE ...

27 mars

• Journée nationale d'information sur les services à la personne, organisée par l'ACFCI ...

27 mars

• Manifestation FAST organisée par la Caisse des Dépôts et Consignations à l'attention des Conseils généraux ...

29 mars

• Intervention de Bruno Arbouet devant les administrateurs de l'UNA (Reims).

29 mars

• Intervention de Vincent Delpy à Brindas (69). Réunion organisée par le Conseil de développement de l'Ouest lyonnais.

WWW...

TROIS QUESTIONS AU DÉLÉGUÉ TERRITORIAL

Philippe Didelot, délégué territorial de Meurthe-et-Moselle

1°) Quel était l'état des lieux du secteur des services à la personne avant votre nomination ?

Le nombre d'organismes agréés s'était stabilisé à 60 organismes, courant 2005, en Meurthe-et-Moselle.

Les services proposés restaient pour l'essentiel centrés sur l'aide à domicile des personnes âgées ou handicapées.

Pour ce qui concerne la garde d'enfants, la demande importante de baby-sitting était couverte dans sa majorité par le mode de l'emploi direct, souvent non déclaré.

Dans le secteur de la vie quotidienne, l'offre préexistait mais restait peu structurée : entretien de la maison, jardinage, etc.

Sur les autres métiers, l'offre restait à construire en rapport avec des besoins constatés : soutien scolaire, assistance informatique, administrative, accompagnement dans les actes de la vie courante,

petits travaux de bricolage..., en menant parallèlement une politique de développement du Cesu préfinancé.

Fin 2006, nous avons agréé 15 organismes supplémentaires (entreprises et associations), essentiellement sur les derniers métiers cités.

Le volume d'activités a cru de 30 % environ, prestataires et mandataires confondus.

2°) Quels sont les sujets sur lesquels vous portez ...

WWW...

EN RÉGION

DOMIDOM ET DOMPLUS INNOVENT DANS LE SERVICE DE TÉLÉASSISTANCE AVEC « DOMIDOM PRÉSENCE PLUS »



Domidom Présence Plus a vocation à répondre aux situations d'urgence et aux besoins d'information quotidienne.

Damien Cacaret et Serge Bizouerne, respectivement gérant de Domidom et Président de DomPlus, ont signé un accord de partenariat officialisant la commercialisation d'une offre de service innovante : la téléassistance.

Ce service inédit, qui figurera très prochainement sur la liste des activités de services à la personne, a de quoi rassurer les personnes âgées, les personnes handicapées, ainsi que leur entourage.

Domidom Présence Plus assure une présence à distance permanente, 24h/24, 7j/7 pour toutes les situations d'urgence combinées à une télé relation. Allier technologie et service de l'humain, telle est l'ambition de ce nouveau service.

Un service au croisement de l'innovation technologique et sociale

Le terminal Quatitil + est ...

WWW...



DÉCOUVERTE MÉTIERS AIDE ET SERVICES À DOMICILE À BORDEAUX



La réunion Découverte Collective Métiers sur les services à la personne est la 13^{ème} réunion organisée par l'ADORA le 3 avril 2007 à Bordeaux, en partenariat notamment avec l'UNA, l'ADMR, la FEPEM, le Conseil général de Gironde, l'Assedic Aquitaine et l'ANPE.

Une première manifestation sur ce thème avait rassemblé, au mois de janvier plus de 120 personnes. Le 3 avril, même succès, avec un public de 112 personnes.

Cette rencontre sur le thème des métiers de l'aide et du service à domicile avait pour but de faire découvrir un secteur d'activité pour lequel les perspectives en terme d'emploi seront de plus en plus importantes dans les prochaines années. Ce secteur devrait embaucher plus de 400.000 personnes dans ...

WWW...

FORUM EXPO SERVICES À LA PERSONNE : CRÉER ET DÉVELOPPER SON ENTREPRISE

L'une des principales missions des Chambres de commerce et d'industrie (CCI) est d'encourager et de faciliter les créations d'entreprises, par des financements, par la mise à disposition d'informations ou par l'organisation de formations.

Dès l'annonce du plan gouvernemental de développement des services à la personne, ...

WWW...

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

