

### LE MOT DU PRÉSIDENT



En 2006, l'Agence nationale des services à la personne s'est imposée comme l'interlocuteur privilégié des acteurs des services à la personne : le chèque emploi service universel, lancé en février a su trouver sa place auprès des employeurs, des DRH et des comités d'entreprise, la procédure d'agrément des producteurs a été modernisée et nous pouvons nous féliciter d'un doublement du nombre des entreprises et des associations proposant des services à la personne.

L'année 2007 consacrera l'apparition des grandes enseignes nationales de distribution de ces services. Après France Domicile, Personia, La Maison du Particulier Employeur, Fourmi Verte, A+, Assisteo et A Domicile Services, c'est au tour des grands acteurs financiers de lancer leurs offres et de participer activement à l'aventure des services à la personne.

Le 15 janvier, La Poste lançait son offre Genius dans ses 17 000 points de vente. Au mois de février, ce sont les 22 millions de clients du Groupe Crédit Agricole et du Groupe LCL qui se voient proposer des forfaits de services destinés à leur faciliter la vie. Plus qu'un outil de fidélisation de la clientèle, les services à la personne deviennent un, sinon le secteur économique où les grandes signatures n'hésitent plus à s'investir !

Nous attendons beaucoup du développement des enseignes qui

constituent le lien entre la demande croissante des Français, qu'il faut consolider, et l'offre des prestataires. Les enseignes ont aussi un rôle essentiel à jouer pour la professionnalisation des intervenants. Leur travail de référencement des prestataires sur des critères de qualité très pointus répond à l'exigence des ménages.

L'Agence s'engage et soutient financièrement les enseignes qui relèvent ce défi, convaincue que c'est la somme des toutes les énergies investies qui changera profondément la donne du secteur et l'image de ces métiers de proximité et d'avenir.

**Laurent Hénart**  
Président  
de l'Agence nationale  
des services à la personne

#### ACTUALITÉS

Rapport du Conseil  
Économique et Social  
Les chiffres 2006 du Cesu  
Forum des services  
à la personne  
en Seine-Saint-Denis  
Trophée Top Com 2007

#### DU CÔTÉ DES ENSEIGNES

Personia  
Lancement de l'enseigne  
du Crédit Agricole

#### CESU

Flash émetteur : Natixis  
Intertitres  
L'engagement de Pro BTP  
dans les services  
à la personne

#### DÉLÉGUÉS TERRITORIAUX

Trois questions à Gérard  
Pesneau, délégué territorial  
du Maine-et-Loire  
Réunion des délégués  
territoriaux à Paris

#### EN RÉGION

Stage ouvrier de Laurent  
Hénart dans une ADMR  
de Meurthe-et-Moselle

WWW...

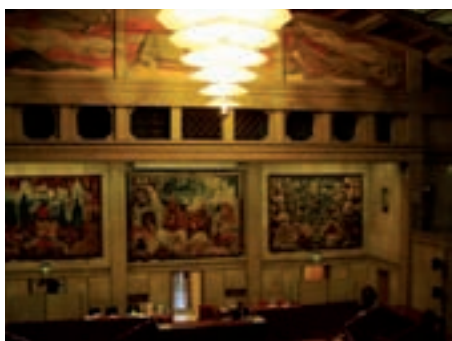
Cet indice vous annonce que vous pouvez accéder à l'intégralité de l'article sur notre site web :

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

## JEAN-LOUIS BORLOO AU CONSEIL ÉCONOMIQUE ET SOCIAL : L'ASSEMBLÉE ADOPTE À L'UNANIMITÉ SON RAPPORT SUR LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES À LA PERSONNE

Voilà une année maintenant que le Cesu préfinancé circule et un peu plus que l'Agence nationale des services à la personne met en œuvre le plan d'action prévu par la loi du 26 juillet 2005.

A cette occasion, l'assemblée plénière du Conseil Économique et Social examinait, les 23 et 24 janvier 2007, l'avis rendu par la voix de son rapporteur, Yves Vérollet.



Un avis largement positif confirmant le bien fondé des énergies engagées et des fonds consacrés au plan de développement des services à la personne.

Les avancées marquantes et les résultats significatifs de l'Agence ont été repris : 130.000 emplois créés en 2006, la définition de la feuille de route en matière de professionnalisation, la création de 12 enseignes nationales de mise en relation, l'émission de 7 millions de Cesu préfinancés depuis février 2006 et l'explosion du nombre des entreprises et des associations agréées sur l'ensemble du territoire.

Le CES a émis une cinquantaine de recommandations que l'Agence a d'ores et déjà inscrit à son agenda. La plupart d'entre elles faisait déjà partie des actions concrètes envisagées à l'horizon 2007, et notamment celles concernant : l'accès plus important ...

[WWW...](#)

## L'AGENCE NATIONALE PRIMÉE AUX TOP COM 2007 AVEC UN TOP COM D'ARGENT

Chaque année, les agences et les annonceurs présentent des dossiers de candidature au Grand Prix Top Com Corporate Business, qui a lieu fin janvier début février et qui est consacré à la communication d'image, interne, financière, de recrutement et BtoB.

Le grand prix concerne tous les métiers de la communication : stratégies de communication et médias, campagne, événementiel, relations presse et publiques, marketing, mécénat et sponsoring, design, édition, vidéo, multimédia et Internet. Autant de grandes sections pour la compétition.

Les jurys, composés d'experts et de représentants des annonceurs déterminent dans un premier temps, sur dossier et à huis clos, les lauréats des catégories. Les primés sont ensuite invités pour la finale en public pendant le Congrès, à venir

défendre oralement leur travail devant leurs jurés qui décernent alors le Grand Prix et les Top Com d'or, d'argent et de bronze de chaque section.

Cette année, plus de 2.500 dossiers ont été présentés. Parmi eux, le dossier de l'Agence nationale des services à la personne pour sa campagne de lancement du Cesu en 2006. Rappelez-vous la signature de la campagne, « Avec le Cesu, simplifiez-vous la vie ! » mais aussi tout un éventail d'outils médias (spots TV et radio, insertions presse, bannières web, dossiers de presse), hors média (logos « Cesu accepté » et « Cesu, simplifiez-vous la vie », une collection de dépliants et de brochures, des affiches, un DVD), de nombreux événements tout au long de l'année, sans oublier le site Internet et la lettre d'information électronique...

[WWW...](#)

## LES CHIFFRES 2006 DU CESU



*simplifiez-vous la vie !*

**Les chiffres sur le Cesu enregistrés au cours de l'année 2006 confirment les prévisions des émetteurs.**

Le Cesu connaît un véritable succès auprès des employeurs et des DRH notamment. Petit à petit, les Conseils généraux s'emparent également de cet outil de paiement des prestations sociales en nature (APA, etc.) ...

[WWW...](#)

## « QUEL AVENIR POUR LES SERVICES À LA PERSONNE EN SEINE-SAINT-DENIS ? »



**Mercredi 31 janvier, les acteurs des services à la personne du département de la Seine-Saint-Denis se sont retrouvés à la**

**Préfecture**, à l'invitation du Préfet Jean-François Cordet et de Daniel Thomas, Directeur départemental du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle. L'objectif de cette réunion était de conjuguer les efforts de l'ensemble des acteurs au service de l'accélération du développement du secteur des services à la personne.

Une matinée de travail autour de tables rondes, témoignages et débats concernant la mise en œuvre du Cesu dans les entreprises et les administrations dans le cadre de leur aide sociale. Un point à date a été réalisé sur l'état de l'offre de services dans le département. Les associations et les CCAS représentent encore à ce jour la majorité de l'offre ...

[WWW...](#)

### Agenda

30 janvier

30 janvier

31 janvier

31 janvier, 1<sup>er</sup> et 2 février

1<sup>er</sup> février

1<sup>er</sup> février

1<sup>er</sup> février

- Présentation par le Groupe Crédit Agricole de son offre « services à la personne », en présence ...
- Conférence annuelle sur la dépendance « Financer, coordonner et professionnaliser la prise en...
- Intervention de Laurent Hénart et de Patrick Engelbach au Forum Services à la personne 93, ...
- Interventions de Marie-Pierre Le Breton et Jean-Pierre Blache, respectivement Directrice ...
- Ouverture par Bruno Arbouet du Comité de pilotage « Cesu APA » à l'Agence nationale ...
- Audition de Bruno Arbouet par Christine Boutin – Assemblée nationale, Commission ...
- Intervention de Jean-Pierre Blache à la remise officielle du diplôme Garde d'enfants ...

[WWW...](#)

## PERSONIA SOUFFLE SA 1<sup>ÈRE</sup> BOUGIE !



**Abacadabra et Personia ! C'est la formule magique pour accéder, sur un simple coup de fil à une large gamme de services** (ménage, repassage, garde d'enfants, nettoyage des vitres, petit bricolage et petit jardinage ...). Une formule relayée dans une importante campagne presse, en deux vagues, au printemps et à la rentrée 2006 et qui est donc aujourd'hui familière à tous ceux qui cherchent un service à domicile.

Née en juillet 2005 du partenariat entre l'ADMR, AG2R et le Crédit Mutuel, Personia met la force de son réseau au service de tous ceux qui recherchent un prestataire de confiance et proche de leur

domicile. Le 1<sup>er</sup> février 2006, Personia ouvrait sa plate-forme d'écoute nationale, accessible 24h/24, 7j/7 à partir d'un numéro azur, le 0 810 205 008. Depuis cette date, Personia connaît une belle montée en puissance des appels, renforcée par la mise en ligne, en juillet 2006, du site [www.personia.org](http://www.personia.org). Déjà plus de 10 000 appels et contacts ont été traités.

Personia prend en charge la recherche et la sélection des prestataires de services qu'elle référence en fonction d'un cahier des charges strict. A ce jour, 60% des prestataires référencés ont pris contact avec le demandeur en moins de 8 heures et 27% en moins de 4 heures. La mise en relation est gratuite (hors le coût d'un appel téléphonique en local).

L'autre point d'accès à Personia pour les clients, ce sont les implantations des trois partenaires sur le terrain :

- 3 200 associations locales pour l'ADMR dont 1 900 maisons des services, les « relais Personia » capables de fournir des réponses ...

WWW...

## LE GROUPE CRÉDIT AGRICOLE LANCE SON OFFRE DE SERVICES !



**C'est officiel, le Crédit Agricole se lance dans le secteur des services à la personne.**

Après La Poste et sa carte Genius en tout début d'année, c'est au tour du Crédit Agricole de développer une offre de services sur l'ensemble du territoire. Avec une particularité toutefois, celle de s'être liée au Groupe LCL. Au total ce sont deux nouvelles enseignes qui apparaissent dans le paysage des services à la personne : Crédit Agricole Services à la Personne et LCL Services à la Personne.

Jean-Louis Borloo s'est réjoui de l'arrivée de ces acteurs de poids sur le secteur : « L'arrivée du Groupe Crédit Agricole et de LCL, comme enseignes nationales et bientôt comme émetteurs de Cesu, témoigne de l'attractivité ... »

WWW...

### CESU

## FLASH ÉMETTEUR : PORTRAIT DE NATIXIS INTERTITRES

Expert en compléments de rémunération à la fiscalité avantageuse, pour vous : artisans, professionnels, entreprises, collectivités et associations.

**Pourquoi choisir le titre CESU préfinancé de Natixis Intertitres ?**

- L'expertise d'un groupe bancaire dans l'émission des Titres de services

1<sup>er</sup> émetteur agréé par les pouvoirs publics pour la diffusion du CESU sous la forme préfinancée.

Seul acteur bancaire agréé pour émettre et diffuser une gamme complète de Titres de services prépayés : Titre CESU préfinancé, Chèque de Table, CA DO CHÈQUE, Chèque 100 % Culture, etc.

En choisissant l'accompagnement de Natixis Intertitres, vous bénéficiez d'une



expertise de plus de 25 ans sur le marché des Titres de services.

- Un service à la hauteur des exigences des

entreprises et des bénéficiaires

Pour vous, cofinancier : bénéficiez de l'expertise de Natixis Intertitres en accédant aux Services clients du Titre CESU préfinancé :

- une étude personnalisée de la situation de votre entreprise pour vous proposer une offre CESU adaptée à votre cadre fiscal,
- une hotline dédiée pour répondre à toutes vos interrogations,
- un guide du bon usage du CESU (deuxième trimestre ...)

WWW...

## PRO BTP SERVICE PLUS

**Trouver un logement, déménager, réussir ses démarches administratives, réorganiser son foyer après la mobilité de son conjoint,**

retrouver du travail, faire face aux conséquences d'accidents de la vie, s'occuper de proches âgés, trouver et financer le service de qualité dont on a besoin pour soi ou pour ses enfants dans la vie courante, identifier ses droits ou les mettre en œuvre...

Autant de situations qui peuvent trouver plus ou moins facilement une solution appropriée selon son âge, sa culture, sa santé et ses ressources.

A l'instar de ce qui existe déjà pour les retraités et leurs familles, PRO BTP teste pour ses adhérents salariés un nouveau service d'accueil, d'écoute et d'intermédiation pour les ...

WWW...

2 février  
5 février  
6 février  
7 février  
8 février  
15 février  
15 février

- Deuxième Forum des métiers, organisé par la mairie de Sèvres dans le cadre de la communauté d'agglomération...
- Intervention de Bruno Arbouet à la journée « services », organisée par la Communauté de communes ...
- Intervention de Jean-Pierre Blache aux Journées professionnelles de l'UNEA (Union nationale des entreprises ...)
- Audition de Bruno Arbouet au ministère délégué à la famille. Préparation de la Conférence annuelle de la famille.
- Remise du Trophée Top Com à la CCI (Paris). L'Agence nationale des services à la personne obtient le Top Com d'argent ...
- Intervention de Bruno Arbouet sur la Certification Norme NF Service (ADIAM) – Mairie de Paris.
- Intervention de Bruno Arbouet à ADHAP Services – Paris.

WWW...

## TROIS QUESTIONS AU DÉLÉGUÉ TERRITORIAL

Gérard Pesneau, délégué territorial du Maine-et-Loire



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

A la suite de ma nomination en qualité de délégué territorial de l'Agence nationale des services à la personne, la déclinaison opérationnelle, en Maine-et-loire, des orientations nouvelles du plan national de développement des services à la personne a été engagée début 2006 dans un contexte

caractérisé par une forte présence préalable de ce secteur économique dans le département. Celui-ci était alors représenté par un très grand nombre d'opérateurs, en particulier dans le secteur non marchand, tant en milieu rural qu'en milieu urbain.

Le département comptait 185 producteurs de services fin 2005 (164 fin 2004). Ceux-ci avaient réalisé 3 040 491 heures de travail en mode prestataire en 2005 (2 996 655 en 2004) et occupaient 5 452 salariés (5 253 en 2004), soit 1 892 salariés en équivalent temps plein.

En 2006, l'activité du secteur des services à la personne a poursuivi sa progression. Les résultats observés au 31 décembre 2006 font apparaître 3 163 743 heures travaillées en mode prestataire par les 5 673 salariés (1 969 salariés équivalent temps plein) des 235 producteurs de services agréés.

En d'autres termes, l'évolution de l'activité de ce secteur en Maine-et-Loire au cours de ces trois ...

WWW...

## RÉUNION DES DÉLÉGUÉS TERRITORIAUX DE L'AGENCE NATIONALE DES SERVICES À LA PERSONNE



Le 17 janvier à Paris, un peu plus d'un an après le lancement du plan de développement des services à la personne et la nomination des délégués départementaux de l'Agence, il était temps de faire un premier bilan. Tel était l'objectif de cette journée consacrée aux délégués territoriaux.

Cet échange a permis de ...

WWW...

### EN RÉGION

## LAURENT HÉNART ÉCHANGE SON COSTUME DE DÉPUTÉ CONTRE 3 JOURS DE STAGE À L'ADMR

Courant octobre 2006, Agefos PME a lancé des propositions de stage à des parlementaires et fonctionnaires européens.



La fédération des Aides à Domicile en Milieu Rural (ADMR) a proposé d'accueillir Laurent Hénart, député de Meurthe-et-Moselle et Président de l'Agence nationale des services à la personne, pour un stage de trois jours dans la peau d'un gestionnaire d'équipe.

Services à la personne et proximité géographique ont suffisamment coïncidé pour



que Laurent Hénart accepte la proposition. Il a été accueilli les 11, 12 et 13 janvier par Antoine Renaudon pour ce stage en entreprise original.

« Le jeudi 11 janvier, j'ai tout de suite été mis dans le bain en assistant à la réunion

des intervenants ADMR du canton de Baccarat. Au programme, le planning et les formations. »

Un moyen imparable pour mesurer, sur le terrain, les effets du plan de développement des services à la personne : « le nombre d'heures par intervenant augmente. Peu à peu, les salariés des services à la personne qui le souhaitent peuvent se voir offrir des temps complets. »

Après un tour des différents services, une réunion avec les responsables de l'encadrement et un conseil fédéral du réseau ADMR, le Président de l'Agence nationale des services à la personne a pu apprécier le professionnalisme ...

WWW...