

### LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



➔ Emergence de plus de 10 enseignes nationales réunissant autour des principaux producteurs toute la puissance économique, financière et bancaire de notre pays ;

➔ Adoption d'une feuille de route pour la professionnalisation du secteur à la fois concrète et ambitieuse élaborée par l'ensemble des partenaires sociaux ;

➔ Enfin, des premiers résultats significatifs en termes de création d'emplois avec un taux de croissance de 10 % dès la première année (130 000 nouveaux emplois créés).

Toutes ces avancées n'auraient jamais été atteintes si tous les acteurs qui au début de l'année s'étaient engagés à relever ce défi n'avaient pas respecté leur parole.

Tous l'ont dit. Tous l'ont fait.

C'est ensemble que nous avons élaboré ce projet. C'est ensemble que nous enregistrons les premiers résultats positifs.

C'est en ce sens que Jean-Louis Borloo et Laurent Hénart réuniront tous les acteurs du secteur des services à la personne le 7 mars

prochain au Conseil Economique et Social pour saluer le chemin parcouru et tracer les prochaines étapes.

En effet en 2007, cette dynamique doit encore s'amplifier avec l'arrivée de puissants acteurs comme la Poste ou le Crédit Agricole, avec la décision de nombreux départements de diffuser leurs prestations sociales via le Cesu, avec une couverture conventionnelle pour tous les salariés du secteur. En 2007, vous pouvez compter sur la mobilisation de toute l'équipe de l'Agence.

Je vous souhaite à tous une excellente et heureuse année 2007 et tous mes vœux de réussite pour nos nombreux projets porteurs de création d'emplois de qualité et de cohésion sociale pour notre pays.

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

L'année 2007 a commencé sous les meilleurs auspices pour les services à la personne.

Les premiers résultats enregistrés en 2006 sont très encourageants :

➔ Explosion du nombre de producteurs de services avec un doublement des structures agréées ;

➔ Poursuite du développement du Cesu bancaire (+ 15 % de croissance) et 7 millions de titres préfinancés émis correspondant aux objectifs des émetteurs ;

#### ACTUALITÉS

La Poste aux services de la personne

Les métiers en 2015 : rapport de la DARES et du CAS

Présentation des actes du colloque Cesu & APA

#### DU CÔTÉ DES ENSEIGNES

Bientôt un an d'existence pour Fourmi Verte

#### CESU

Flash émetteur : portrait de Accor Services

Crèches et Cesu : les bonnes démarches

#### DÉLÉGUÉS TERRITORIAUX

Trois questions à Monique Bosquain (Hauts-de-Seine)

#### EN RÉGION

Forum de l'emploi à la Maison de l'Emploi de Bonneville

Les services à la personne à l'honneur à la Préfecture de Rouen

Une Souris Verte, la crèche interentreprises du Douaisis

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)

## LA POSTE AUX SERVICES DE LA PERSONNE



Jean-Paul Bailly, Président du Groupe La Poste engage l'ensemble de son groupe dans la révolution des services à la personne.

D'une part, La Banque Postale est habilitée comme émetteur de Cesu préfinancés. D'autre part, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007, les 300.000 salariés de La Poste bénéficient de Cesu d'une valeur de 15€, cofinancés entre 4 et 10 € par l'entreprise.

Dernière avancée majeure : après avoir lancé une opération pilote durant tout l'été 2006 dans 600 bureaux de poste, La Poste met en place son offre Genius qui permet à tous ses clients (c'est-à-dire tous les Français) d'accéder à l'ensemble des services sur tout le territoire national.

Concrètement, depuis le 15 janvier, vous pouvez vous procurer la carte Genius dans tous les bureaux de poste ! L'idée de La Poste ? S'appuyer sur la densité de son réseau (17.000 points de contact) pour proposer un accès simplifié et sécurisé à



tous les services à la personne du plan Borloo. La carte coûte 9,50 € (dont 50% déductible

fiscalement). Sur simple appel téléphonique, vous êtes mis en relation avec un opérateur qui, dans un délai de 48 heures, trouve la solution idéale à votre besoin de garde d'enfant, de ménage, de jardinage ou encore de « debuggare » de votre ...

[WWW...](#)

## LES MÉTIERS EN 2015 RAPPORT DE LA DARES ET DU CAS



La Direction de l'animation et de la recherche des études et des statistiques (DARES) et le Centre d'analyse stratégique (CAS) ont rendu leur rapport « Les métiers en 2015 » retraçant les secteurs professionnels porteurs dans les années à venir. Au premier plan desquels figurent les services à la personne.

Les résultats présentés dans cette étude prennent appui sur les évolutions sociales en cours dans la société française et notamment les départs massifs à la retraite, la croissance ralentie de la démographie, le vieillissement de la population et les transformations constatées sur le marché du travail.

L'objet de l'ouvrage est de donner aux pouvoirs publics et aux administrations chargées de l'emploi, en France, les

moyens d'anticiper ces évolutions et de mettre en place, dès aujourd'hui, des dispositifs performants pour répondre à ces besoins de main d'œuvre nouveaux.

Pour plus d'infos :

DARES : <http://www.travail.gouv.fr/>

CAS : <http://www.strategie.gouv.fr/>

Consulter le rapport sur

[WWW...](#)

## « LE CESU : UN OUTIL COMPLET POUR PILOTER L'APA AUJOURD'HUI, PUIS DEMAIN LA PCH ET LES AUTRES PRESTATIONS DE SERVICES À DOMICILE »

La synthèse retrace les points marquants du colloque organisé par l'Agence nationale des services à la personne (ANSP), la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), le Réseau Idéal, avec le soutien de l'Assemblée des départements de France, le 21 novembre 2006.

Les objectifs du colloque ?

- faire connaître le Cesu préfinancé, nouvel outil de paiement pour les prestations sociales en nature ;

- faire connaître les résultats de l'expérimentation du Cesu par les Conseils généraux des Pyrénées-Orientales et de Haute-Corse ;
- communiquer le mode d'emploi de ce nouvel outil.

Plus de 200 personnes étaient réunies avec la présence notable de 43 Conseils généraux. Laurent Hénart, Président de l'ANSP, a précisé les enjeux du plan de développement des services à la personne et rappelé la vocation universelle du Cesu préfinancé.

Ce colloque a également été l'occasion de présenter le « Club Cesu », initié par

l'ANSP pour accompagner les financeurs de prestations sociales utilisateurs du Cesu préfinancé ou futurs utilisateurs dans leur démarche d'appropriation de ce nouvel outil. Ce club leur est ouvert gratuitement et leur donne accès à un forum de partage de pratiques et aux expertises des administrations centrales de l'Etat concernées, de l'ACOSS et de la CNSA.

Le Club Cesu est accessible sur [www.servicessalapersonne-clubcesu.net](http://www.servicessalapersonne-clubcesu.net). Les inscriptions se font auprès du Réseau IDEAL à l'adresse suivante : ...

[WWW...](#)

### Agenda

9 janvier	• Conférence de presse du Groupe La Poste, en présence de Jean-Louis Borloo, Ministre de l'emploi,...
17 janvier	• Réunion des 100 délégués territoriaux de l'Agence nationale des services à la personne.
17 / 18 janvier	• Intervention de Bruno Arbouet à la Conférence Salon Aid'O Soins 2007 – Corum de Montpellier...
23 janvier	• Intervention de Vincent Delpy au colloque « Les services à la personne dans le développement local (Agen)...
23 janvier	• Présentation du rapport « Services à la personne » au Conseil Economique et Social, en présence...
24 janvier	• Intervention de Bruno Arbouet aux Premières Rencontres parlementaires sur la longévité (Paris)...

## FOURMI VERTE BIENTÔT UN AN D'EXISTENCE DANS UNE ACTIVITÉ EN PLEIN ESSOR



« Une Fourmi Verte, qui fait mes emplettes, qui fait le ménage chez moi, remplit mes papiers du mois... Très professionnelle, j'ai confiance en elle, je compose son numéro, elle m'envoie la personne qu'il me faut ! »

Cette chansonnette, fredonnée sur l'air d'une souris verte, signalait en septembre 2006, la première campagne publicitaire de Fourmi Verte.

Créée en février 2006 d'un partenariat entre Familles Rurales, Groupama et la MSA, Fourmi Verte simplifie la vie des familles et des personnes, au cœur des campagnes ou dans les villes, en offrant, grâce à son réseau de prestataires référen-

cés, toute la gamme des services recensés dans le Plan Borloo.

Sur la plate-forme téléphonique, ouverte 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, les conseillers Fourmi Verte accueillent les demandes et proposent le prestataire adapté au service demandé partout en France.

Que ce soit pour une garde d'enfants, une aide aux personnes âgées, un soutien scolaire, du bricolage ou encore des démarches administratives, professionnalisme et confiance sont les maîtres mots de Fourmi Verte.

Ces prestations sont payables par tous les moyens offerts (CESU bancaire, CESU préfinancé ou chèque bancaire) et permettent de bénéficier de réduction d'impôts.

Fourmi Verte référence un grand nombre de professionnels qualifiés ayant acquis une expérience reconnue, compétents pour délivrer les services demandés. Ces presta-

taires sont ceux de la MSA et des associations Familles Rurales qui, de longue date, exercent leurs activités de service. Ce sont aussi les réseaux constitués depuis plus de vingt ans par la filiale de Groupama, Mutuaide Assistance, dans le cadre de son activité d'assistance à domicile, et qui ont pris un nouvel essor depuis la création de Fourmi Verte. C'est ainsi l'assurance d'avoir accès à des prestataires agréés par l'Etat qui vont répondre en tous points à l'ensemble des besoins exprimés.

Parce que personne ne confierait ses enfants ou ses clés à n'importe qui, Fourmi Verte s'engage à garantir la qualité de ses services avec une charte Qualité en 10 points, appliquée à la fois à ses conseillers par téléphone et à l'ensemble de ses prestataires. Ces 10 points portent en particulier sur l'accueil personnalisé, le respect ...

WWW...

### CESU

## FLASH ÉMETTEUR : PORTRAIT DE ACCOR SERVICES



Accor Services, en partenariat avec le Groupe Caisse d'Epargne, est émetteur habilité de TICKET CESU.

L'offre de Ticket Cesu s'articule autour de 4 axes forts :

**1. un accompagnement de nos clients (entreprises, comités d'entreprise, collectivités publiques, mutuelles, caisses de retraite)**

- Des outils d'audit des besoins des bénéficiaires,
- La mise à disposition d'une équipe de mise en œuvre pour le déploiement de projets complexes.

**2. un accompagnement de nos bénéficiaires**

- Des outils de communication spécifiques (affiches, dépliants, pages HTML, ...),
- Un accès téléphonique gratuit à Bien-être Assistance, enseigne nationale de services à la personne (informations juridiques & fiscales, recherche de prestataires de services, information sur les modalités d'utilisation de Ticket CESU).

**3. une grande proximité avec le réseau des prestataires de services à la personne**

- Une charte d'engagement qualité « Bien-être Assistance »,
- Une couverture nationale.

**4. une avance technologique**

- L'accès pour tous les bénéficiaires à un espace personnel dédié sur Internet,
- Le lancement en 2007 d'un Ticket CESU entièrement dématérialisé ! ...

WWW...

## LA GARDERIE OU LA CRÈCHE DE VOTRE ENFANT REFUSE LES TITRES CESU? CONVAINQUEZ-LA !



Le Cesu préfinancé permet notamment à ses bénéficiaires de rémunérer les services de garde d'enfants en établissements (crèches, haltes garderies et jardins d'enfants), ainsi que les activités de garderies périscolaires (matin et soir, les jours de classe, hors vacances scolaires).

Certaines démarches sont à accomplir par la structure...

WWW...

26 janvier	• Intervention de Bruno Arbouet à la Maison de l'Emploi du Pays de Caux (Seine-Maritime).
29 / 30 janvier	• Intervention de Bruno Arbouet et de Michèle Zefferi à la <a href="#">Convention EFE (Edition Formation Entreprise)</a> ...
30 janvier	• Présentation par le Groupe Crédit Agricole de son offre « services à la personne », en présence de Jean-Louis Borloo...
30 janvier	• Conférence annuelle sur la dépendance « <a href="#">Financer, coordonner et professionnaliser la prise en charge des personnes</a> ... »
31 janvier	• Intervention de Bruno Arbouet au Forum Services à la personne 93, organisé par le préfet de Seine-Saint-Denis,...
2 février	• Deuxième Forum des métiers, organisé par la mairie de Sèvres dans le cadre de la communauté d'agglomération Val de Seine...
5 février	• Intervention de Bruno Arbouet et de Marie-Pierre Le Breton à la journée « services » (Salbris)...

## TROIS QUESTIONS AU DÉLÉGUÉ TERRITORIAL

Monique Bosquain, déléguée territoriale des Hauts-de-Seine.



De gauche à droite : Claude Leroi (Président de la CCIP 92), Daniel Goupillat (Président de la CMA 92), Erard Corbin de Mangoux (Directeur général des services du CG 92), Jérôme Decour (Directeur général adjoint responsable du pôle attractivité emploi CG 92) et Michel Bart (Préfet des Hauts-de-Seine).

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

L'évaluation de la situation dans les Hauts-de-Seine concernant le secteur des services à la personne avant ma nomination a pu être élaborée avec précision grâce à une étude commandée par l'Observatoire pour le développement économique des Hauts-de-Seine (O.D.E.). Cette étude a fait ressortir plusieurs points qui nous ont paru par la suite essentiels pour l'élaboration du plan départemental.

Le diagnostic ainsi établi a fait ressortir :

#### Concernant les utilisateurs :

- Un taux d'utilisation moyen de 38 %, avec toutefois une répartition géographique hétérogène.
- Un usage fortement conditionné par le niveau de vie : les foyers utilisateurs bénéficient de revenus en moyenne supérieurs à 5 000 euros mensuels.
- Un potentiel important : 50 000 ménages exprimant une attente dans le domaine des services ...

WWW...

## UNE FIN D'ANNÉE 2006 DÉDIÉE AUX SERVICES À LA PERSONNE POUR LA MAISON DE L'EMPLOI DE BONNEVILLE

### Bilan d'un premier Forum promoteur

Depuis la promulgation de la loi en juillet 2005 et le lancement du Plan de développement des services à la personne en février 2006, les métiers des services à la personne sont pleins d'avenir. Après le premier forum entièrement consacré à

cette question, organisé le 29 novembre 2006 par la Maison de l'Emploi de Bonneville, on peut en être définitivement certain. Pas moins de 500 personnes (professionnels, chercheurs d'emploi, entreprises, créateurs d'entreprise, jeunes et particuliers), sont venues collecter un maximum ...

WWW...

## LES SERVICES À LA PERSONNE À L'HONNEUR À LA PRÉFECTURE DE ROUEN - 13 DÉCEMBRE 2006

### Rouen, préfecture de la région Haute-Normandie.

Le Préfet de région Jean-François Carencu, ancien Directeur de cabinet de Jean-Louis Borloo, a organisé le 13 décembre dernier une rencontre des acteurs du secteur des services à la personne dans le département de la Seine-Maritime.

Au programme, la signature de la convention passée entre l'Agence nationale des services à la personne et l'UNAI (Union nationale des associations intermédiaires), en présence de Bruno Arbouet et de Jean-Michel Delsuc, Président de l'UNAI.



L'UNAI est une fédération nationale qui regroupe l'ensemble des associations intermédiaires du territoire. Depuis la mise en œuvre du Plan de cohésion sociale, l'UNAI mène une démarche stratégique qui lui a permis ...

WWW...

## UNE SOURIS VERTE... LA CRÈCHE INTERENTREPRISES DU DOUAISIS

Le Douaisis a imaginé un nouveau concept pour accueillir les jeunes enfants des salariés des entreprises du Nord. Fruit d'un partenariat avec les institutions politiques et sociales locales (service d'action sociale, CAF, commune de Lambres Lez Douai), une association patronale et des entreprises de la région, l'idée originale de la crèche interentreprises "La souris verte"



est née début 2005. Une première structure était opérationnelle à la rentrée de septembre 2005.

Quinze entreprises se sont lancées dans ce projet et parmi elles, l'usine Renault de Douai, le Centre hospitalier de Douai, la clinique chirurgicale de Saint Amé et des PME, à l'instar de AXR, un bureau d'études comprenant un seul salarié... et deux enfants !

Des considérations sociales ont été à l'origine de leur décision :

- le manque de personnel qualifié, dans certains départements, entraîne la nécessité, pour ...

WWW...