

LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



La rencontre nationale des délégués territoriaux, qui s'est déroulée le mardi 26 septembre en présence de 80 délégués a permis de mettre en valeur le travail mené dans chaque département sur les différents axes du plan de développement des services à la personne.

Le secteur des services à la personne est en pleine expansion, les récents chiffres diffusés révèlent une croissance annuelle de plus de 12% avec un chiffre d'affaire du secteur s'élevant en 2006 à plus de 12 milliards d'euros. Ces résultats très encourageants sont avant tout le fruit de la mobilisation de tous les acteurs du secteur, orchestrée de façon dynamique par les représentants de l'Agence dans chaque département.

Sur chaque territoire, le délégué territorial impulse la politique d'agrément des structures, pilote des actions de promotion du chèque emploi service universel auprès du tissu d'entreprises locales et soutient des actions en faveur de la professionnalisation des intervenants du secteur. Chaque délégué territorial a aujourd'hui la responsabilité

d'élaborer un plan d'action départemental pour 2008.

La structuration de l'offre, la couverture territoriale, le développement de la qualité, le soutien de la demande, constituent les axes sur lesquels chacun doit proposer des actions concrètes.

C'est ainsi, à l'échelle de chaque territoire, que les services à la personne démontreront jour après jour leur bénéfice au profit de la croissance de notre pays et du mieux-être de chaque Français.

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

ACTUALITÉS

Lancement du concours de création autour des services à la personne

Colloque Services à la personne au cœur des territoires

Salon de la micro entreprise

Réunion d'information des délégués territoriaux

Intervention de Laurent Hénart à Télématin

DU CÔTÉ DES ENSEIGNES

L'offre de À Domicile Services

CESU

Accor Services et le groupe Caisse d'Épargne partenaires pour le ticket CESU

DÉLÉGUÉS TERRITORIAUX

Trois questions à Fabienne Sebag, déléguée territoriale du Lot

EN RÉGION

Assistance à domicile : focus sur l'assistance administrative

Salon des services à la personne de l'Allier

LA PROFESSIONNALISATION

Les jeudis des services à la personne AGEFOS PME

Enquête probatoire sur la norme PR NF X50-056 Services aux personnes à domicile

Mise en œuvre de la feuille de route « professionnalisation »

WWW...

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

www.servicesalapersonne.gouv.fr

« DESSINE-MOI UN SERVICE »



DESSINE-MOI UN SERVICE

Au titre de sa mission d'information et de promotion des services à la personne, l'Agence nationale des services à la personne lancera le 18 octobre prochain, la première édition d'un concours national de création, intitulé "Dessine-moi un service". Ce concours, lancé en partenariat avec le ministère de la recherche et

[WWW...](#)

« LES SERVICES À LA PERSONNE AU CŒUR DES TERRITOIRES » : LES ATELIERS DU COLLOQUE

L'Agence nationale des services à la personne organise les 18 et 19 décembre à Paris à la Maison de la chimie, un colloque intitulé « Les services à la personne au cœur des territoires ».

Ce secteur d'activité est devenu un secteur économique à part entière, les acteurs locaux se sont saisis des opportunités offertes pour en faire un véritable levier de développement local. Le moment est venu de présenter un état des lieux des services à la personne au niveau national et au niveau local et d'illustrer le dynamisme de ce secteur par des exemples précis, présentés par les acteurs locaux.

Le colloque se déroulera sur un format d'une journée et demie. Les séances plénières alterneront avec des ateliers pratiques, ateliers qui auront pour objectif de mettre en évidence les initiatives prises par les acteurs locaux.

Ces ateliers se dérouleront le mardi 18 décembre de 14h à 15h30 pour la première session et de 16h à 17h30 pour la seconde session.

Un seul atelier par session sera possible et ce, au choix des participants. Les inscriptions se feront directement sur le coupon-réponse

[WWW...](#)

LES SERVICES À LA PERSONNE AU SALON DES MICRO-ENTREPRISES



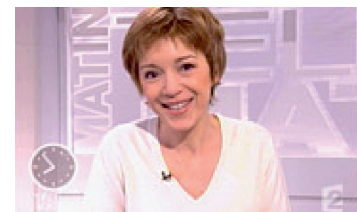
Pour cette 9^{ème} édition du salon des micro-entreprises, le Palais des congrès de Paris accueillait, pendant trois jours, 550

exposants et experts qui proposaient des solutions, des produits, des services adaptés aux besoins spécifiques des créateurs et dirigeants de petites entreprises.

170 conférences-formation et micro conférences étaient dispensées par 300 intervenants de renom. « Pendant trois jours, les visiteurs pouvaient découvrir les nouveaux produits et services, se former, rencontrer

[WWW...](#)

LES SERVICES À LA PERSONNE DE BON MATIN



Lundi 1^{er} octobre, la fameuse chroniqueuse Isabelle Martinet de Télématin, consacrait sa rubrique « conso » à l'utilisation de plus en plus massive des services à la personne par les ménages français. Un sur six y a recours ponctuellement. Pour mieux comprendre cette évolution culturelle, la chroniqueuse a interviewé le président de l'Agence, Laurent Hénart, qui pour les téléspectateurs de France 2 a rappelé comment l'État veillait sur ce secteur en plein développement. Laurent Hénart a insisté sur la politique d'agrément des structures délivrée par l'État, les démarches de professionnalisation des intervenants engagées avec les partenaires sociaux et le grand chantier de la certification des entreprises et associations du secteur. Profitant du reportage pour mettre en valeur deux activités en plein essor, l'assistance informatique et le

[WWW...](#)

RÉUNION NATIONALE DES DÉLÉGUÉS TERRITORIAUX DE L'ANSP



L'ensemble des délégués territoriaux de l'Agence nationale des services à la personne était convié à une réunion de travail le 25 septembre 2007 à Paris.

84 d'entre eux avaient pu faire le déplacement pour une journée très fournie en termes d'informations, d'échanges et de perspectives de travail, notamment pour la déclinaison locale du Contrat d'Objectifs et de Moyens signé entre l'État et l'ANSP.

La journée a commencé avec l'intervention de Laurent Hénart, président de l'ANSP qui, en accueillant les participants, a insisté sur l'importance de journées comme celle-ci pour échanger et recueillir les remontées du terrain et percevoir les particularités de chacun des territoires.

Il a indiqué aussi que les tendances en termes de création d'emplois se confirment, que l'usage du Cesu se développe, notamment dans sa version préfinancée : ainsi à l'été 2007, 25 000 entreprises avaient recours au CESU pour 635 000 salariés bénéfici-

[WWW...](#)

Agenda

2 octobre

3 octobre

8 octobre

12 octobre

15 octobre

15 octobre

16 octobre

- Intervention de Dominique Zumino, responsable de l'action sociale, dans le cadre de...
- 18^{ème} Convention nationale de l'intercommunalité organisée par l'AdCF, participation de...
- Intervention de Bruno Arbouet au cours de la journée organisée par l'ADMR à destination...
- Intervention de Bruno Arbouet lors du séminaire « regards croisés / expertise renforcée...
- Intervention de l'Agence nationale des services à la personne (Dominique Zumino)...
- Intervention de Bruno Antoine à Beauvais, dans le cadre de la présentation...
- Intervention de Bruno Arbouet lors de la réunion nationale du Réseau Entreprendre...

[WWW...](#)

À DOMICILE SERVICES, DU CÔTÉ DES FEMMES

à domicileservices

du côté des femmes

Les services à la personne sont une histoire de femmes. 46% des femmes actives avec enfant, ressentent le besoin d'être davantage aidées dans les tâches quotidiennes. Elles ont toujours été et demeurent au cœur de l'organisation de la famille, notamment en ce qui concerne les enfants ou les aînés. Trouver la garde d'enfants disponible, prévoir de contacter l'aide-ménagère, penser à réparer la machine à laver, c'est sur les femmes que repose la responsabilité de faciliter la vie à domicile. Et ce, tout en travaillant.

C'est parce que depuis 80 ans, la Fédération A Domicile sait que les femmes doivent mener de front vie familiale, vie pro-

fessionnelle et vie personnelle pour faire face aux nécessités du quotidien, qu'elle a décidé de créer A Domicile Services. Plus qu'une offre complète de services à la personne, A Domicile Services se veut être le « réseau de la relation » qui conjugue qualité et proximité, professionnalisme et expertise.

Promoteur de services à « relation humaine ajoutée », A Domicile Services entend les femmes quand elles disent qu'il ne peut y avoir de prestations « clé en main » lorsqu'il s'agit de faire entrer des personnes inconnues chez soi. Les partenaires sur lesquels s'appuie A Domicile Services ont compris aussi que la confiance repose sur l'écoute et le respect de la personne, l'évaluation du besoin et l'adaptation du service à la demande. A Domicile Services s'engage alors à intervenir au moment et à l'endroit choisis.

Cette expérience de la relation acquise en matière d'aide et de soin à la personne s'avère précieuse lorsqu'il s'agit de garantir le sérieux de l'intervention à domicile auprès

de ceux qui, aujourd'hui, ont la capacité de faciliter la vie de leurs collaborateurs en leur permettant de bénéficier du Chèque Emploi Service Universel.

Par sa parfaite connaissance des différents métiers qu'elle propose et par son expérience éprouvée des différents publics bénéficiaires, A Domicile Services représente une marque de confiance pour les entreprises et les collectivités qui souhaitent offrir des services professionnels à leurs salariés.

Convaincu enfin que c'est au plus près des besoins exprimés par les femmes, dans la proximité du domicile, que se développera la qualité de son offre de services à la personne, A Domicile Services parie sur le développement d'un réseau d'organismes prestataires labellisés, organisés localement et acteurs reconnus des politiques publiques territoriales.

En installant dans chaque département des ESPERAD (Espaces de Services à la

WWW...

CESU

ACCOR SERVICES ET LE GROUPE CAISSE D'ÉPARGNE PARTENAIRES POUR LE TICKET CESU



Accor Services et le Groupe Caisse d'Épargne se sont associés pour proposer le Ticket CESU.

Ticket CESU, après 18 mois d'existence, a déjà séduit plus de 1500 entreprises et collectivités publiques.

Ticket CESU c'est :

1. Une équipe au service de nos clients :

- Un accompagnement dans la décision de mise en place du dispositif : identification des attentes des salariés, évaluation du budget nécessaire et définition du montant de l'aide.
- Un accompagnement dans la mise en place du dispositif avec un plan de communication dynamique et diversifié.

(+) Découvrez notre site
www.ticket-cesu.fr

2. Une équipe au service de nos bénéficiaires :

- Une plate-forme téléphonique de services. En fonction des besoins de nos clients, les bénéficiaires de Ticket CESU ont accès à Bien-être Assistance® - enseigne nationale de services à la personne - ou à l'Offre Serena.
- Un large réseau national de prestataires de services à la personne qui répondent à une charte de qualité.



3. Une innovation permanente :

- Un compte personnel sécurisé sur internet ouvert à tous les bénéficiaires.
- La possibilité de commander directement en ligne.

WWW...

23 octobre

• Intervention de Bruno Arbouet et Marie-Pierre Le Breton lors du colloque organisé par la CRESS Bourgogne à Dijon.

25 octobre

• Introduction de Laurent Hénart à la conférence-débat « les services à la personne : chronique d'un succès annoncé...

9 novembre

• Salon des services à la personne à Moulins (Avermes- Allier). Intervention de Bruno Antoine.

13,14 et 15 novembre

• Salon des services à la personne en Martinique. Initiative de la CCI. Interventions de Marie-Pierre Le Breton...

14 novembre

• Salon des services à la personne à Alençon. Intervention de Bruno Antoine sur le bilan général et services à la personne.

14 novembre

• La CCI de St Malo organise une semaine sur la création d'entreprise avec un Forum d'une demi-journée...

WWW...

TROIS QUESTIONS À FABIENNE SEBAG DÉLÉGUÉE TERRITORIALE DU LOT



1) Quel était l'état des lieux des services à la personne dans le département avant votre nomination?

Le Lot est un département significativement consommateur de services à la personne si l'on ramène le nombre d'heures réalisées à sa population totale. Comme dans les départements ruraux dont la population vieillit, on constate le fort taux de bénéficiaires de l'APA et la concentration naturelle des services sur l'aide à domicile.

Historiquement les services sont distribués par un peu plus d'une quarantaine de structures bénéficiant pour la plupart d'un agrément qualité et qui maillent le territoire à partir des cantons. Celles-ci, engagées dans la démarche d'autorisation, travaillaient déjà avant le plan Borloo à la définition d'axes de progression, de normes de qualité.

Parallèlement 8500 particuliers employeurs occupaient directement en 2005 près de 5000 person-

[www...](#)

EN RÉGION

ASSISTANCE À DOMICILE : FOCUS SUR L'ASSISTANCE ADMINISTRATIVE

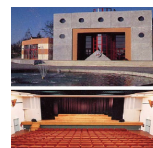


La société ASSISTANCESADOMICILE facilite le quotidien des personnes âgées en les assistant, à leur domicile, pour leurs démarches administratives.

Affaiblie par la perte de son mari, Micheline, 68 ans, ne sait pas à quel organisme s'adresser pour obtenir une pension de réversion ... Du fait de son grand âge, André, 82 ans, a bien du mal à gérer ses papiers. Autant de soucis quotidiens que partagent aujourd'hui les quelques 13 millions de personnes âgées de 60 ans et plus dans notre pays. Quand vient l'âge de la retraite ou après un deuil, un certain nombre de demandes indispensables doivent en effet être

[www...](#)

PREMIÈRE ÉDITION DU SALON DES SERVICES À LA PERSONNE DE L'ALLIER



Le 1^{er} salon départemental des services à la personne se déroulera vendredi 9 novembre 2007, de 12h30 à 19h, à Avesnes-sur-Nohain.

Cet événement est organisé par la Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle de l'Allier avec le soutien de l'Agence nationale des

[www...](#)

LA PROFESSIONNALISATION

LES JEUDIS DES SERVICES À LA PERSONNE AGEFOS PME

Avec le concours de l'Agence, l'AGEFOS-PME Ile de France organise les 4^e Jeudis des Services à la Personne qui auront pour thème "Adaptez et développez les compétences de vos salariés". Cette intervention sera ani-

[www...](#)

ENQUÊTE PROBATOIRE SUR LA NORME PR NF X50-056 SERVICES AUX PERSONNES À DOMICILE

Nous vous informons du lancement de l'enquête probatoire sur l'avant projet de norme PR NF X50-056 Services aux personnes à domicile. Informez-vous et

[www...](#)

MISE EN ŒUVRE DE LA FEUILLE DE ROUTE SUR LA PROFESSION- NALISATION

Suivant l'avis et les recommandations du Conseil Économique et Social, mais également des grands acteurs des services à la personne dans le cadre de la feuille de route de

[www...](#)

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

