

LE MOT DU PRÉSIDENT UN PROBLÈME ? PAS DE PROBLÈME !



Une rentrée simple, des esprits libérés des contraintes du quotidien, plus de temps pour soi, pour ses enfants, ses amis, ses engagements, et tout cela grâce à la diversité des services à la personne. C'est l'esprit que nous allons insuffler pendant quatre mois à tous les Français.

Depuis le lundi 10 septembre, l'Agence nationale des services à la personne lance au niveau

national, une nouvelle vague d'information sur ces 21 services à domicile qui changent le quotidien. Des spots TV très gais pour illustrer les casse-tête du bricolage, du ménage ou du jardinage, et des informations très pratiques dans la presse magazine sur l'accès à ces services, leur paiement en Cesu et les avantages fiscaux auxquels ils donnent droit.

Les services à la personne sont de mieux en mieux connus des Français, les habitudes changent et aujourd'hui un Français sur 6 a recours à ces services. Pourtant leur potentiel de développement reste très important, c'est pourquoi il faut continuer à informer sur la diversité des services à la personne et sur leur rôle en matière de cohésion sociale.

La présentation à la presse de cette nouvelle campagne d'information grand public, en

présence de Christine Lagarde, Ministre de l'économie, des finances et de l'emploi, a été l'occasion de faire un point sur l'évolution de ce secteur économique, 18 mois après la mise en œuvre du plan de développement des services à la personne. Les bons résultats sur l'emploi se confirment et plus d'un an après son lancement, le Cesu financé par les employeurs décolle. Ces premiers résultats jugés globalement très positifs confirment la nécessité de poursuivre et amplifier notre plan d'action.

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

ACTUALITÉS

Conférence de presse de rentrée pour Christine Lagarde

Le secteur des services à la personne en chiffre

Colloque Services à la personne au cœur des territoires

3211 Mon Profil : Profitez de la campagne de communication sur les services à la personne

Première édition des Trophées des services à la personne (AFPA)

Comité des engagements : les conventions signées

Le boom de la garde d'enfant à domicile

DU CÔTÉ DES ENSEIGNES

Sérénoparc opérateurs des offres de rentrée

CESU

Flash émetteur : La Banque Postale

DÉLÉGUÉS TERRITORIAUX

Trois questions à Bruno Palaoro, délégué territorial des Bouches du Rhône

EN RÉGION

Trouver une baby sitter « sortie d'école » ? Sans problème avec Babychou Services

Initiatives de la CCI de Lyon

LA PROFESSIONNALISATION

La validation des Acquis de l'Expérience, essentielle pour le secteur des services à la personne

Mise en place d'un nouveau BTS « Services et prestations des secteurs sanitaires et sociaux »

WWW...

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

www.servicessalapersonne.gouv.fr

CONFÉRENCE DE PRESSE DE RENTRÉE POUR CHRISTINE LAGARDE



A l'occasion du lancement de la nouvelle campagne de publicité lancée le lundi 10 septembre par l'Agence nationale des services à la personne sur le thème « un problème ? Pas de problème », Christine Lagarde, Ministre de l'économie, des finances et de l'emploi a tenu à présenter aux côtés de Laurent Hénart, Président de l'Agence, ...

[WWW...](#)

LE SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE EN CHIFFRES

Le 32 11 :

- 30 000 appels reçus depuis le lancement du 32 11 le 7 mars 2007.
- 91 % des appels avaient pour objectifs de trouver un emploi près de chez soi, 9 % étaient relatifs à une demande d'information sur le Cesu.
- 97,10 % des appelants n'avaient jamais recouru aux services à la personne.
- 40,94 % des appelants recherchaient un service d'entretien de la maison.
- 7,42 % des appelants recherchaient un service d'assistance informatique et Internet. ...

[WWW...](#)

« LES SERVICES A LA PERSONNE AU CŒUR DES TERRITOIRES »

Deux ans après le lancement du plan de développement des services à la personne, il est temps de mesurer le chemin parcouru tant au niveau national que régional. S'agissant d'emplois de proximité, ce secteur constitue un véritable levier de développement local et s'inscrit dans les territoires en fonction des contextes locaux. Le secteur de l'aide à domicile connaît une évolution profonde. Des collectivités territoriales, des organismes de sécurité sociale ont choisi d'utiliser le Cesu comme moyen de paiement de leurs prestations sociales. ...

[WWW...](#)

32 11 MON PROFIL : PROFITEZ D'UNE MASSIVE CAMPAGNE DE COMMUNICATION POUR VOUS FAIRE CONNAÎTRE AUPRÈS DE NOUVEAUX CLIENTS !

L'opération d'enrichissement de la base des données commerciales des organismes agréés s'est poursuivie tout l'été. En ce début d'année, profitez de la grande campagne d'information nationale lancée par l'Agence nationale pour vous faire référencer et communiquer sur vos informations commerciales et surtout sur votre couverture d'intervention.

Si vous n'avez pas encore mis à jour vos informations commerciales, n'attendez plus ! C'est le moment ou jamais ! Ces données sont capitales pour que les conseillers du 3211 transmettent les bonnes informations vous concernant à leurs interlocuteurs.

Si vous n'avez pas reçu votre identifiant et votre mot de passe, ou si vous ne les retrouvez plus, contac-

[WWW...](#)

LES CONVENTIONS « DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE »

Dès l'année 2006 a été mise en place une politique conventionnelle avec l'ensemble des réseaux d'aide et d'accompagnement à la création d'entreprises ainsi qu'avec des têtes de réseaux en charge de l'essaimage de catégories particulières de structures. Cette politique conventionnelle constitue un effet de levier pour le développement de l'offre de services ; en outre, l'implication de ces réseaux constitue un atout certain pour la pérennité des structures ainsi accompagnées. ...

[WWW...](#)

LE BOOM DE LA GARDE D'ENFANT À DOMICILE

Près de 700 000 parents emploient une assistante maternelle, soit une augmentation de 18 % entre 2000 et 2005.

La DREES publie en juin 2007 une étude sur les assistantes maternelles en 2005, à savoir les personnes agréées par le Président du Conseil général pour accueillir des enfants à leur domicile. La DREES a choisi de consacrer son étude à celles qui sont employées par des particuliers (264 000 sur un total de 288 000 assistantes maternelles en activité)...

[WWW...](#)

PREMIER TROPHÉE DES SERVICES À LA PERSONNE 2007



L'AFPA (Association nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes), en partenariat avec l'Agence nationale des services à la personne, mais aussi la FEPEM, l'ADMIR, l'UNA et l'ADESSA, lance la première édition des Trophées des Services à la Personne, qui vise à récompenser les emplois à domicile. L'objectif de cette manifestation est pour l'AFPA de promouvoir et de valoriser « un secteur d'activités en pleine expansion, d'améliorer l'image de ces métiers trop souvent dévalorisés et de mettre en exergue des initiatives remarquables ».

La cérémonie de remise des prix se déroulera au cours du Salon des Services à la Personne - 29 novembre au 1er décembre 2007, au CNIT, Paris La Défense.

Les Trophées des services à la personne récompenseront des salariés, des particuliers-employeurs...

[WWW...](#)

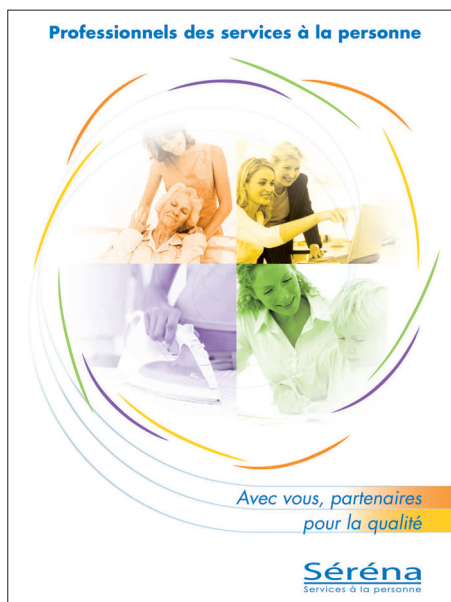
Agenda

4 septembre
6 septembre
7 septembre
10 septembre
10 septembre
13 septembre
18 septembre

- Bruno Arbouet et Marie-Pierre Le Breton, participent au jury du concours...
- Conférence de presse de lancement de la campagne d'information nationale sur les services...
- Comité de pilotage ADIE à l'Agence nationale des services à la personne.
- lancement de la campagne de communication « un problème, pas de problème »...
- Rencontre de Bruno Arbouet avec le Directeur général de Italia Lavoro, Monsieur Natal Forlani.
- Réunion du comité d'orientation stratégique de l'Agence Nationale d'Évaluation...
- Réunion du Club Cesu à la Résidence Internationale de Paris avec les représentants...

[WWW...](#)

SÉRÉNA OPÉRATEUR DES OFFRES DE LA RENTRÉE



Sérénna est la plateforme de Services à la Personne fondée par le Groupe Caisse d'Épargne – MACIF - MAIF - MGEN.

Sérénna fonctionne exclusivement en mode prestataire. Sa spécificité réside dans la mise à disposition d'un service totalement intégré avec une grille tarifaire publique. Sérénna gère l'organisation des prestations de A à Z, en effectuant l'ensemble des démarches administratives, de la facturation à l'envoi de l'attestation fiscale.

Ses 120 téléconseillers sont répartis sur 2 plates-formes : Angers et Rouen. Une 3ème plate-forme ouvrira à Nîmes en octobre.

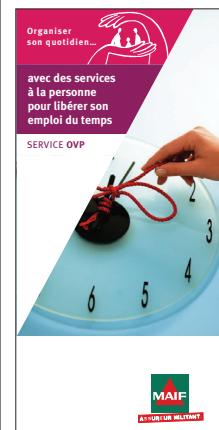
La qualité de service est garantie par une sélection rigoureuse des prestataires assortie d'une évaluation régulière du niveau de satisfaction.

Ses quatre partenaires, **Groupe Caisse d'Épargne, Maif, Macif et MGEN** ont chacun élaboré une offre spécifique de Services à la Personne commercialisée auprès de ses propres sociétaires ou adhérents.

Avec un volume d'heures qui a quadruplé depuis le mois de juin et les campa-

gnes de communication destinées à soutenir le lancement des offres de ses partenaires, Sérénna se prépare à faire face à une croissance considérable de son activité sur le prochain quadrimestre.

WWW...



CESU

FLASH ÉMETTEUR : LA BANQUE POSTALE



La Banque Postale, toujours proche de ses clients propose des

offres adaptées à leurs besoins. Le Titre Cesu^{MD} de La Banque Postale en est une bonne illustration. Grâce à ce produit d'innovation sociale, les financeurs et les bénéficiaires disposent d'un ensemble de services dans un cadre fiscal et social avantageux.

Pour être encore plus proche des besoins de chacun, les « Services Privilèges » de La Banque Postale évoluent!

Avec la Hotline « Privilèges » (numéro indigo – 0,12€/min) : un appel suffit pour se faciliter la vie !

La Hotline « Privilèges » est un service exclusif de La Banque Postale. Elle permet à nos bénéficiaires d'être accompagnés dans l'utilisation de leurs Titres. Pour cela une équipe de professionnels se tient à leur disposition pour :

- répondre à l'ensemble des questions sur le Titre Cesu^{MD} qu'elles soient d'ordre fiscales ou sociales
- leur fournir une assistance technique en cas de problème de connexion sur le site Internet « bénéficiaires »
- les mettre en relation avec des prestataires de service agréés par l'Etat et référencés par La Poste Service à la Personne via Genius Titre Cesu^{MD}.

Avec Genius Titre Cesu^{MD}, la certitude de 10 engagements respectés :

- un accueil personnalisé,
- un accès au service Genius Titre Cesu^{MD}

autant de fois que nécessaire pendant la durée de validité des Titres ;

- un accès à tous les services à la personne ;
- la prise en compte des demandes 24h/24, 7j/7 ;
- la mise à disposition d'un conseiller client Genius Titre Cesu^{MD}, expert des services à la personne, de leur environnement juridique et fiscal
- la prise en charge des demandes de service sous 48 heures ouvrées,
- la mise en relation uniquement avec des prestataires de confiance agréés par l'État et référencés par La Poste Services à Personne ;
- le suivi du déroulement de la relation bénéficiaire - prestataire grâce au conseiller client ;
- le remplacement de l'intervenant si le premier ne convient pas ;
- le remplacement de l'intervenant habituel en cas d'absence pour congés, ...

WWW...

18 septembre

• AJIS Premières Rencontres du Social (Sénat). Participation de Bruno Arbouet...

19 septembre

• Réunion du comité de pilotage du Club Cesu à l'Agence nationale des services à la personne...

19 septembre

• Réunion du club d'entreprises CCIP/ANSP.

20 septembre

• Intervention de Bruno Arbouet aux Rencontres de Mondial Assistance « Le Plan Borloo : premier bilan...

20 septembre

• Clôture par Bruno Arbouet de la manifestation « Entreprendre en Mayenne » - Laval.

20 septembre

• Réunion plénière Commission AFNOR (Saint-Denis), en présence de Dominique Zumino, ...

21 et 22 septembre

• Manifestation sur les services à la personne, organisée par Qualidom Rhône en présence de ...

WWW...

TROIS QUESTIONS AU DÉLÉGUÉ TERRITORIAL

Bruno PALAORO
Le Directeur Départemental



Quel était l'état des lieux des services à la personne dans le département avant sa nomination ? (chiffres, nombre d'agrèments, problèmes rencontrés, etc.)

En 2005, il y avait dans le département des Bouches du Rhône, 227 organismes agréés de services à la personne, occupant 13 316 salariés et fournissant au public 8 600 000 heures de travail.

La progression sur 2006 a été importante : + 14,7 % en volume d'heures et + 14 % en nombre de salariés – dont la durée

moyenne du travail a d'ailleurs légèrement augmenté. Le nombre d'organismes agréés a, quant à lui, véritablement explosé, passant à 334.

L'activité des organismes agréés doit être comparée à celle que produit le segment du particulier-employeur : il était, en 2005, dans les Bouches du Rhône de 10 402 000 heures, le rapport organismes agréés/particulier-employeur était donc de 45/55 %, ce qui est semble-t-il une particularité du département

Les organismes agréés sont, en 2005 comme en ...

[WWW...](#)

EN RÉGION

TROUVER UNE BABY SITTER « SORTIE D'ÉCOLE » ? SANS PROBLÈME AVEC BABYCHOU SERVICES



L'entreprise Babychou Services a été créée en 2006 mais existe sous forme d'association depuis 1997. Implantée notamment à Paris, et en région parisienne, l'entreprise comptera 15 agences d'ici à la fin 2007 notamment à Rennes ou à Montpellier.

Babychou Services a un avantage essentiel dans le marché de la garde d'enfant, il couvre toute la gamme des prestations de garde d'enfants de 0 à 12 ans, avec des intervenants spécialisés et adaptés à chaque tranche d'âge, et parvient ainsi à se différencier des sociétés multi services qui apparaissent souvent comme des « fourre-tout » aux yeux des parents. Selon sa directrice, Claire Lanneau « les parents se sentent rassurés d'avoir un seul interlocuteur depuis la ...

[WWW...](#)

À LYON, LES SERVICES À LA PERSONNE SE PRÉCISENT

La chambre de commerce et d'Industrie de Lyon lance sa première lettre d'information sur les services à la personne, initiative soutenue par la Délégation Régionale du Commerce et de l'Artisanat. Cette lettre vise à informer les acteurs locaux du secteur sur l'évolution des services à la personne et les grands rendez-vous de ce secteur en expansion.

Parallèlement, la CCI de Lyon fait paraître une...

[WWW...](#)

LA PROFESSIONNALISATION

LA VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE, ESSENTIELLE POUR LE SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE

La feuille de route de la professionnalisation met plus particulièrement l'accent sur la Validation des Acquis de l'Expérience.

En effet traditionnellement l'accès aux métiers de services à la personne s'est historiquement constitué à partir de person-

nes peu ou pas qualifiées, soit en raison de l'absence de formation initiale adaptée lors de leur entrée dans le secteur, soit des nécessités de la vie qui les ont conduites à entrer directement dans la vie active. ...

[WWW...](#)

MISE EN PLACE D'UN NOUVEAU BTS « SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRES ET SOCIAUX »

Le ministère de l'Éducation nationale vient de créer ...

[WWW...](#)

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

