



# salon des services à la personne

*Première édition*

Du 29 novembre au 1<sup>er</sup> décembre 2007  
CNIT - Paris La Défense

**Dossier de presse**

Avril 2007

## Edito

---

Vieillesse de la population, aspiration des actifs à mieux concilier vies professionnelle et personnelle, évolution des modes de vie, informatisation des foyers... Les services à la personne apportent une réponse essentielle aux mutations de notre société.

Le Plan Borloo, mis en place fin 2005 pour structurer et dynamiser le secteur, a permis de doubler son rythme moyen de croissance annuelle : de 5% sur la dernière décennie à plus de 10% en 2006. Cette même année, le nombre des associations et d'entreprises agréées a également doublé.

L'essor des services à la personne et le réservoir d'emplois qu'il représente fait de ce secteur une priorité économique et sociale. Il employait 145 000 personnes en 2006 et représente un gisement total de 500 000 emplois à l'horizon 2008. C'est toute une économie, naguère partiellement souterraine, qui fait aujourd'hui surface et s'organise :

- Création et structuration d'enseignes nationales
- Multiples initiatives publiques et privées
- Tests et généralisations d'offres commerciales innovantes

Le potentiel est gigantesque : déjà 11 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2005.

Le secteur des services à la personne va entrer dans l'âge adulte. Il est temps qu'un grand salon national lui soit consacré. Notre ambition est d'organiser le premier événement de cet écosystème et de contribuer ainsi à sa dynamique.

Alain Bosetti, Président du Salon des services à la personne



## Les services à la personne, un secteur à fort potentiel économique et social

### ◆ Définition

Les services à la personne regroupent les activités contribuant au bien-être des personnes sur leurs lieux de vie (domicile ou lieu de travail). Ils comprennent les services à la famille (soutien scolaire, garde d'enfants...), ceux associés à la promotion de la santé (aide à la mobilité, garde-malade...) et les activités liées à la qualité de vie (assistance informatique, livraison de linge repassé...).

### ◆ Panorama du secteur

Aujourd'hui, ce secteur apparaît comme le plus dynamique et le plus prometteur en France, et pour les dix années à venir.

En 2005, ce secteur a généré 11 milliards d'euros de chiffre d'affaires (source BIPE). Un taux de croissance de 14% est attendu en 2007. En 2006, on dénombrait 2,5 millions de particuliers-employeurs (source Etude Ineum/ Essec). Au cours de cette même année, 145 000 emplois ont été créés et 220 000 emplois additionnels sont prévus en 2007 (source ANSP). 1,8 millions de personnes sont aujourd'hui salariées de ce secteur contre seulement 600 000 en 1994 (source ANSP et Observatoire Caisse d'Epargne). Les services à la personne représentent un secteur dont le poids est considérable, tant en termes de chiffre d'affaires que de création d'emplois.

La croissance de ce secteur se reflète également dans le nombre d'acteurs. 11 000 associations et entreprises étaient agréées au 31 décembre 2006, soit deux fois plus qu'en 2005.

### ◆ Les raisons de cette impulsion

L'expansion des services à la personne est le fait de l'évolution de notre société. Le vieillissement de la population entraîne le besoin de prise en charge des seniors. Parallèlement, les mœurs changent. Aujourd'hui, les couples de plus en plus actifs souhaitent éviter les contraintes domestiques et délèguent plus facilement certaines tâches. Dernier facteur enfin, l'équipement des ménages. Plus de 55% des foyers sont maintenant dotés d'ordinateurs générant un besoin d'assistance informatique.

La demande du grand public est par conséquent de plus en plus forte. En 2007, environ 18% des plus de 25 ans, actuellement non utilisateurs, envisageraient certainement de recourir à ses services (source Observatoire Caisse d'Epargne) - soit un potentiel de 4 millions de foyers utilisateurs supplémentaires.

Une dimension sociétale :

Les prestations offertes dans ce cadre induisent une **notion de confiance** indispensable entre le « producteur » du service et son client. Cette activité touche en effet l'individu dans ce qui lui est le plus cher.

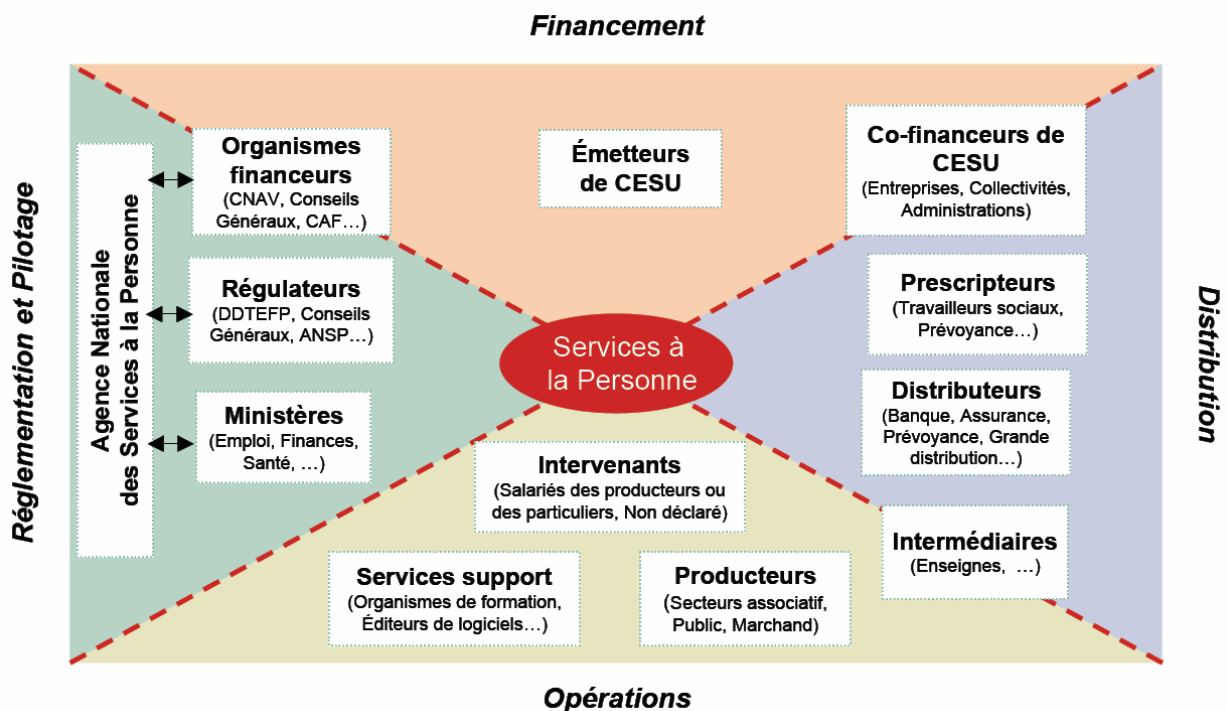
Elle est également un facteur clé de **l'amélioration de la qualité de vie**.

Comprenant le potentiel en termes d'emplois de ces évolutions sociétales, les pouvoirs publics se sont intéressés à ce secteur. C'est ainsi qu'en 2005 à l'occasion du lancement de son plan, Jean-Louis Borloo, Ministre de la Cohésion Sociale déclarait « *les professionnels estiment qu'on devrait arriver à créer au total jusqu'à 500 000 emplois d'ici à 2008* ».

Pour rappel, le plan Borloo rend financièrement plus attractif le recours aux services à la personne, en simplifie l'accès grâce au Chèque Emploi Service Universel (CESU) et se donne pour objectif la professionnalisation d'un secteur jugé encore associatif : amélioration des formations, des conditions de travail et de la rémunération.

Le Plan Borloo a déjà permis de doubler le rythme de croissance annuelle de ce secteur : de 5% en moyenne sur la dernière décennie à plus de 10% en 2006.

◆ Un univers complexe et en pleine mutation



(Source Ineum - ESSEC - Mars 07)

Dans cet univers interviennent quatre types d'acteurs :

- **Réglementation et Pilotage** : au cœur du dispositif, l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP).  
Créée en novembre 2005, l'agence a pour mission de définir les réglementations nécessaires, de coordonner l'action des ministères et de piloter les initiatives relatives à la promotion du secteur.
- **Financement** : six acteurs nationaux ont été mandatés pour émettre les Chèques Emplois Services Universels (CESU) : Accor Services, Chèque Domicile, Domiserve, La Banque Postale, Sodexho, Natixis Intertitres.
- **Distribution** : tous les acteurs susceptibles de distribuer des CESU ou de prescrire leur utilisation.
  - Les co-financeurs de CESU : entreprises qui offrent ou cofinancent les CESU de leurs salariés, collectivités qui proposent une partie des prestations sociales en CESU.
  - Les prescripteurs : ils peuvent éduquer les personnes qu'ils accompagnent sur l'intérêt du CESU et les encourager à l'utiliser.
  - Les distributeurs : banques ou compagnies d'assurance auprès desquelles les particuliers peuvent acquérir des CESU.
  - Les intermédiaires : enseignes nationales qui mettent en relation les particuliers avec des prestataires de services (exemple : Genius, lancé par La Poste).
- **Opérations** : l'ensemble des producteurs de services (associations, entreprises privées) et leurs salariés ainsi que les travailleurs indépendants du secteur.  
Dans ce groupe, on retrouve également « les services support ». Les producteurs de services ont notamment besoin de logiciels adaptés à la gestion d'un nombre important de salariés. La formation est également un facteur clé de succès.

## ◆ Quels métiers appartiennent aux services à la personne ?

La liste initiale de 20 métiers définis dans le Décret du 20 septembre 2005 s'est enrichie de nouveaux métiers en mars 2007.

### Les 20 métiers initiaux de services à la personne (Décret du 29 décembre 2005)

#### **Les services à la famille**

- Garde d'enfants à domicile et hors domicile (crèches, halte garderies, assistantes maternelles agréées, jardins d'enfants)
- Assistance informatique et internet à domicile
- Soutien scolaire et cours à domicile
- Assistance administrative à domicile

#### **Les services de la vie quotidienne**

- Entretien de la maison
- Travaux ménagers
- Petits travaux de jardinage
- Prestations de petit bricolage
- Gardiennage temporaire
- Préparation de repas à domicile
- Livraison de linge repassé
- Livraison de course à domicile

#### **Les services aux personnes dépendantes**

- Assistance aux personnes âgées et aux personnes handicapées (transport, aide à la vie quotidienne)
- Interprète en langue des signes
- Garde-malade à l'exception des soins médicaux
- Soins et promenade d'animaux
- Soins esthétiques

### Services ajoutés en mars 2007 :

#### **Garde d'enfant à domicile**

- Accompagnement sur le trajet école - domicile
- Accompagnement entre les domiciles des parents divorcés /grands-parents
- Garde partagée
- Garde d'enfant : garderie périscolaire

#### **Personnes âgées et dépendantes**

- Téléassistance et visio-assistance

#### **Personnes en fin de vie et gravement malades**

- Activités artistiques : lecture, peinture, couture, etc.

#### **Entretien de la maison**

- Débroussaillage et enlèvement des déchets complètent l'activité de jardinage (plafond rehaussé à 3 000€ par an)

Source : ANSP - mars 2007

## **Le Salon des services à la personne, le premier événement national exclusivement dédié à ce secteur**

---

### **◆ L'ambition de cet événement national**

Du jeudi 29 novembre au samedi 1<sup>er</sup> décembre 2007 aura lieu la première édition du Salon des services à la personne au CNIT Paris La Défense. Ce rendez-vous des professionnels et des particuliers vise à dynamiser et à valoriser ce secteur, mais aussi à clarifier l'offre auprès du grand public.

Pour ce faire, le salon réunira lors de cet événement national tous les acteurs du secteur. Il focalisera l'attention de tous sur les services à la personne et présentera la richesse de l'offre.

*« Le secteur des services à la personne va entrer dans l'âge adulte. Il est temps qu'un grand salon national lui soit consacré. Notre ambition est d'organiser le premier événement de cet écosystème et de contribuer ainsi à sa dynamique. A ce jour, tout nous porte à croire que la première édition du Salon des services à la personne répond à une véritable attente du grand public comme des professionnels du secteur ! »* Souligne Alain Bosetti, Président du Salon des services à la personne.

### **◆ Les exposants**

Plus de 150 exposants sont attendus.

**Prestataires, distributeurs, intermédiaires, prescripteurs de services à la personne et émetteurs de CESU :**

- Enseignes nationales
- Réseaux intégrés et franchises
- Entreprises et associations
- Distributeurs de CESU
- Émetteurs de CESU

**Acteurs de la création et du développement d'activités de services à la personne :**

- Administrations et institutionnels
- Organismes publics et parapublics
- Fédérations et groupements professionnels
- Organismes de formation et de professionnalisation
- Organismes de certification et d'agrément
- Fournisseurs de produits et services aux prestataires (logiciel, systèmes de suivi...)

**L'intérêt du salon pour l'ensemble des acteurs du secteur est de :**

- Participer à l'événement annuel de leur profession
- Bénéficier de l'engouement et de l'énergie engendrés par le salon
- Affirmer leur position sur ce secteur en pleine mutation
- Contribuer au développement du secteur

Plus particulièrement, les professionnels et institutionnels pourront pendant ces trois jours rencontrer les particuliers et proposer leurs services, développer leur notoriété, stimuler la création d'activités et d'emplois dans le secteur ou recruter directement des salariés ou des franchisés.

## ◆ Les visiteurs

Plus de 30 000 visiteurs sont attendus.

Le salon est organisé autour de deux dimensions.

- **Pour les particuliers :**

Les particuliers visitant le salon auront la possibilité de comparer différents prestataires et de choisir celui qui leur convient le mieux. Un programme de micro-conférences leur permettra également de recevoir des informations pratiques sur le CESU, les dispositions fiscales et les services couverts.

- **Pour les professionnels des services à la personne :**

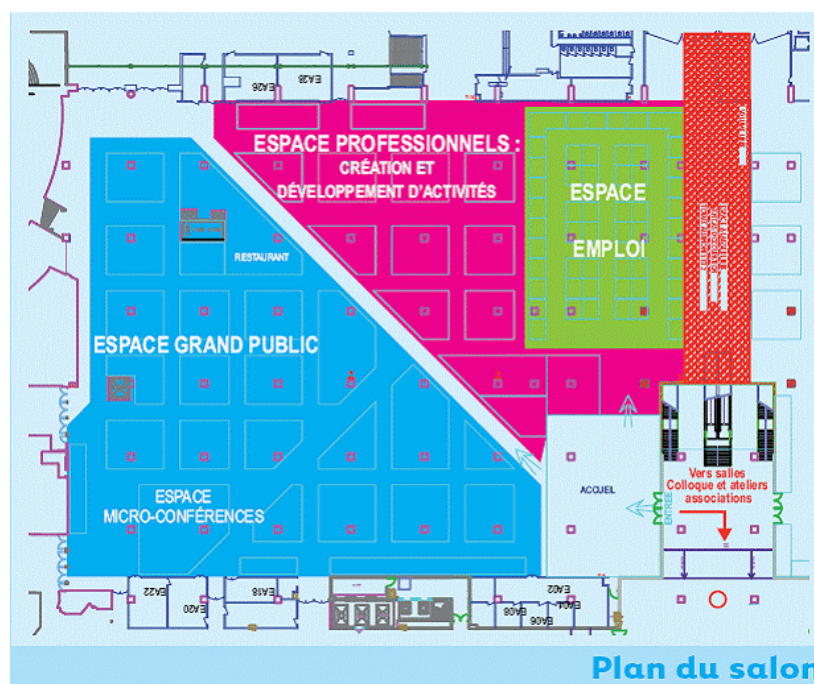
- Les professionnels en recherche d'emploi auront l'opportunité de rencontrer des entreprises qui recrutent et d'initier des contacts.
- Ceux qui souhaitent créer leur propre activité découvriront les solutions pour créer dans ce secteur et pourront également rencontrer des réseaux de franchises en expansion.
- Enfin, les professionnels ou structures, productrices de services, découvriront des solutions de gestion et de développement de leur activité. Des ateliers leur seront également proposés pour partager et acquérir de bonnes pratiques.

## ◆ Le salon en pratique

### Les trois espaces du salon :

Afin de favoriser la visibilité et d'orienter les visiteurs vers les exposants qui peuvent les intéresser, le salon s'articule autour de trois espaces :

- Un espace **GRAND PUBLIC**
- Un espace **PROFESSIONNELS** Création et développement d'activités.  
Cet espace permet aux producteurs de services, aux indépendants et aux créateurs d'entreprises de rencontrer des exposants qui les aident dans leurs projets de création ou de développement.
- Un espace **EMPLOI** : dans cet espace, les professionnels et les chercheurs d'emplois peuvent rencontrer des producteurs de services en recherche de salariés.



## Le programme de conférences

Un programme conçu pour répondre aux attentes de chaque public :

### **Les particuliers :**

Des micro-conférences de vingt minutes auront lieu chaque jour au cœur de l'espace Grand Public et balayeront l'ensemble des thèmes susceptibles de les intéresser. A titre d'exemple :

- Qu'est-ce que le CESU ? A qui s'adresse t-il ?
- Quelles prestations payer avec le CESU ?
- Quels sont les risques à ne pas déclarer son employé ?
- Comment rémunérer son salarié ou un prestataire ?
- Quelles garanties de qualité de service ?

### **Les professionnels souhaitant créer leur activité :**

Auront lieu les jeudi 29 novembre et vendredi 30 novembre 2007 des conférences d'une heure et demie autour des thèmes suivants :

- Quels sont les services les plus porteurs ?
- Quel business model choisir ?
- Comment rejoindre un réseau tout en restant indépendant ?

### **Les responsables de structures souhaitant se professionnaliser :**

Les jeudis et vendredi, des conférences d'une heure et demie portant sur la formation des intervenants et la recherche de qualité de service.

- Comment recruter ses intervenants ?
- Quels outils pour professionnaliser votre association ?
- Former, professionnaliser et fidéliser ses intervenants : bonnes pratiques.
- L'agrément : comment l'obtenir, les règles pour le conserver.
- L'art d'être proche et pro à la fois

### **Les demandeurs d'emplois :**

Un cycle de conférences pour les aider à réussir leur recherche :

- Comment se présenter à des recruteurs potentiels ?
- Comment soigner son CV ? Comment valoriser son expérience ?
- Comment obtenir des références et bénéficier d'un bouche-à-oreille positif ?
- Comment utiliser son réseau pour trouver un poste ?

### **Les institutionnels, les acteurs publics et privés :**

Un colloque aura lieu le jeudi 29 novembre 2007 sur une demi-journée : « Services à la personne : un bilan prometteur. Quelles perspectives ? »

- Présentation et commentaires des études récentes. Bilan à date et perspectives ?
- Le CESU : quelles opportunités pour les grandes entreprises ? Quel rôle dans la fidélisation des salariés ?
- Cohabitation secteur associatif / entreprises privées : opportunité ou menace sur la qualité des services rendus ?

## En pratique

Le salon aura lieu du 29 novembre au 1<sup>er</sup> décembre 2007 au CNIT Paris La Défense.

Prix d'entrée :

- Tarif normal : 8 €
- Entrée gratuite pour les moins de 18 ans, chômeurs et RMIstes

◆ **Les organisateurs : opérateurs du Salon des micro-entreprises et éditeur du site Place des réseaux.**

Le Salon des services à la personne est un événement organisé par Planète micro-entreprises. L'entreprise a été créée en 1999 par quatre associés :

- **Alain Bosetti** - Président
- **Serge Eberhardt** - Directeur général
- **Marie-Pierre Doré** - Directrice Associée
- **Mark Lahore** - Directeur Associé

Planète micro-entreprises organise déjà le **Salon des micro-entreprises**. En 2006, la huitième édition du salon accueillait plus de 300 exposants et 30 000 visiteurs qualifiés (créateurs, dirigeants d'entreprises et indépendants). Elle organisait également 120 conférences. Le prochain salon aura lieu du 9 au 11 octobre 2007 au Palais des Congrès, Porte Maillot à Paris.

[www.salonmicroentreprises.com](http://www.salonmicroentreprises.com)



Planète micro-entreprises édite également le **portail des entrepreneurs en réseau : Place des réseaux**. 100 000 entrepreneurs sont aujourd'hui abonnés à la newsletter. Le site référence plus de 700 réseaux de petites entreprises et d'indépendants dans son annuaire, dont des réseaux actifs dans les services à la personne.

[www.placedesreseaux.com](http://www.placedesreseaux.com)

## **Glossaire**

**Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP)** : établissement public national créée par la loi du 26 juillet 2005, elle est chargée de promouvoir le développement et la qualité des services à la personne. Autrefois géré par 18 ministères différents, le secteur des services à la personne est désormais coordonné par l'Agence Nationale des Services à la Personne.

<http://www.servicessalapersonne.gouv.fr/>

**Chèque Emploi Service Universel (CESU)** : permet de payer un ensemble de services à la personne en bénéficiant d'une défiscalisation.

**Fédération Nationale des Particuliers Employeurs (FEPEM)** : organisation professionnelle qui se donne pour objectif de représenter et de défendre les particuliers-employeurs, notamment en donnant un cadre juridique à la relation entre particuliers-employeurs et salariés.

<http://www.fepem.fr/>

**Fédération des Entreprises de Services à la Personne** : la FESP a en charge l'intégralité des relations institutionnelles ainsi que la relation avec ses adhérents directs (non SESP). La FESP est également responsable de la communication avec le grand public et avec les médias. A ce titre elle organise régulièrement des événements.

**Syndicat des Entreprises de Services à la Personne** : Le SESP a en charge le suivi et le traitement de ses adhérents, notamment la diffusion régulière d'informations relatives à l'évolution du secteur ainsi que l'assistance technique et juridique.

<http://www.sesp.asso.fr/>

**32 11** : le numéro mis en place par l'ANSP pour permettre aux particuliers de trouver des informations et des prestations de services à la personne.

### **A propos du Salon des services à la personne**

La première édition du Salon des services à la personne aura lieu du jeudi 29 novembre au samedi 1<sup>er</sup> décembre 2007 au CNIT Paris La Défense. Les organisateurs du salon ont pour ambition de créer avec ce salon l'événement national des services à la personne afin de contribuer à dynamiser et valoriser ce secteur.

Le salon va en effet permettre de réunir en un seul lieu tous les acteurs de ce secteur et de présenter clairement l'offre aux 30 000 particuliers-visiteurs attendus. Le Salon des services à la personne est un événement organisé par Planète Micro-entreprises, créateur et opérateur du Salon des micro-entreprises.

Pour plus de renseignements : <http://www.salon-services-personne.com/>

### **Contact presse : Le Public Système**

Sidonie Dumoulin- [sdumoulin@lepublicsysteme.fr](mailto:sdumoulin@lepublicsysteme.fr) - 06 64 00 49 59