



salon des services à la personne

Quatrième édition

Du 25 au 27 novembre 2010
Paris - Porte de Versailles
Pavillon 6

Dossier de presse

Contact presse : Le Public Système

Sidonie Dumoulin - sdumoulin@lepublicsysteme.fr - 06 64 00 49 59

Caroline Fichera - cfichera@lepublicsysteme.fr - 01 41 34 20 99

Sommaire

Edito.....	3
I. Les services à la personne, un secteur clé de l'économie en constante évolution.....	4
◆ Un secteur clé pour l'économie et l'emploi en France _____	4
◆ Tendances actuelles du secteur _____	4
◆ Quelles activités font partie des services à la personne ? _____	5
◆ Panorama des acteurs du secteur : un univers complexe _____	6
II. Le Salon des services à la personne, l'événement national du secteur	7
◆ L'ambition de cet événement national _____	7
◆ Le salon en quelques chiffres _____	7
III. Le Salon en pratique.....	8
◆ Pour le grand public _____	8
- Un espace d'exposition complet _____	8
- 3 conférences événements _____	9
- Des conférences pratico-pratiques sur la fiscalité, l'emploi direct, le fonctionnement du CESU _____	9
- Des animations ludiques dans le Village Découverte et Bien-être _____	9
- Nouveauté 2010 : La Maison du Futur _____	10
◆ Pour les professionnels _____	11
- Un espace d'exposition dédié _____	11
- Les temps forts 2010 _____	12
- Des conférences pour progresser et s'informer _____	13
◆ Pour les intervenants à domicile et les demandeurs d'emploi _____	13
- Nouveauté 2010 : Le Parcours Métiers et Carrières _____	13
- Pour trouver un emploi : les Bureaux de recrutement _____	14
- Pour progresser dans sa carrière et trouver un emploi : les Ateliers emploi-formations _____	14
IV. Les Partenaires du salon	14
V. Focus sur Planète micro-entreprises et ses dirigeants.....	15
VI. Glossaire du secteur.....	16

Edito

Bienvenue au 4^{ème} Salon des services à la personne.

Que de chemin parcouru depuis le Plan Borloo en 2005 et le 1^{er} Salon des services à la personne en 2007. Si les services à la personne ont toujours existé, leur perception a fortement et positivement évolué.

Les services à la personne, seul secteur créateur d'emplois en 2009

Soutenu par des tendances démographiques et sociologiques fortes (vieillesse de la population, taux de natalité en France élevé comparé à nos voisins européens, aspiration des actifs à mieux concilier vies professionnelle et personnelle, évolution des modes de vie, informatisation des foyers...), le secteur des services à la personne continue à démontrer son rôle clé dans l'économie française. Le gouvernement a d'ailleurs cet été renouvelé son soutien financier au secteur en maintenant les déductions fiscales dont il bénéficie.

Le Salon des services à la personne : résolument tourné vers l'avenir

En 4 ans, le Salon des services à la personne est devenu le rendez-vous annuel de la profession. Pour aller plus loin dans l'accompagnement du secteur, l'édition 2010 se projette dans l'avenir avec deux innovations développées avec le soutien de l'Agence nationale des services à la personne. En visitant **la Maison du Futur**, le grand public comme les professionnels découvriront toutes les innovations qui amélioreront nos conditions de vie à court ou moyen terme et rendront nos habitations plus sûres et plus faciles à vivre. Un moyen aussi pour les professionnels du secteur d'anticiper les évolutions et de faire évoluer leur offre pour s'y adapter.

Par ailleurs, autre nouveauté du salon, **le Parcours Métiers et Carrières**, propose aux demandeurs d'emploi et aux intervenants à domicile de découvrir comment transformer un métier dans les services à la personne en véritable carrière, continuer à progresser, se former, et ainsi augmenter leurs revenus. Ces dernières années, la question était posée de transformer des petits boulots en vrai métier. Avec ce Parcours, nous proposons de pousser la réflexion encore plus loin et de démontrer qu'il est possible de faire carrière dans ce secteur.

Enfin, plus que jamais, le Salon des services à la personne, événement national rassemblant l'ensemble de la profession s'avère indispensable pour répondre aux questions de publics multiples, mettre en relation particuliers et structures prestataires, faciliter la rencontre entre intervenants à domicile, demandeurs d'emplois et futurs employeurs.

Alain Bosetti, Président du Salon des services à la personne



I. Les services à la personne, un secteur clé de l'économie en constante évolution

◆ Un secteur clé pour l'économie et l'emploi en France

Boosté par le Plan de cohésion sociale de 2005 et soutenu par le Plan 2, ce secteur apparaît comme **le plus dynamique et le plus prometteur pour l'économie française, et ce pour les dix années à venir.**

En 2009, les services à la personne ont généré, en France, 16 milliards d'euros de chiffre d'affaires. C'est aussi le seul secteur, en 2009, qui a créé de l'emploi : 10 000 équivalents temps plein. Au total, depuis 2005, ils ont permis la création de plus de 390 000 nouveaux emplois. **2 millions de personnes sont aujourd'hui salariées de ce secteur contre seulement 600 000 en 1994*.**

La croissance de ce secteur se reflète également dans le nombre de structures prestataires de services. 24 000 associations, entreprises et établissements publics sont actuellement agréés contre 5 500 en janvier 2006.

Enfin, 2 millions de foyers emploient des intervenants à domicile sous le statut de particuliers-employeurs et 92% des français considèrent qu'il s'agit d'un secteur qui correspond à de vrais besoins des consommateurs*. Ces chiffres montrent l'importance de ce secteur auprès du grand public.

* Source ANSP et BIPE - A noter : ce chiffre ne prend pas en compte l'emploi des assistantes maternelles

◆ Tendances actuelles du secteur

Le CESU en croissance

- Créé en 1996, le Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé observe une croissance constante de 30%. Préfinancé par les employeurs, il facilite l'accès aux services à la personne de plus en plus de salariés. D'ailleurs, **le nombre de ses bénéficiaires devrait atteindre 660 000 à la fin de l'année, contre 540 000 en 2009.**
- En 2009, avec l'opération « 200 euros de CESU offerts par le gouvernement », 1 million de foyers modestes ont eu l'occasion de bénéficier du dispositif CESU.

Un potentiel fort de croissance pour les conciergeries d'entreprises

- Les prestations de services à la personne fournies par les entreprises à leurs salariés restent encore faibles en France : moins de 2% des salariés bénéficient d'un programme de services à la personne grâce à leur entreprise alors que ce pourcentage s'élève à 20% dans certains pays d'Europe et à 60% aux Etats-Unis.

Evolutions pour les structures prestataires et les intervenants

- Les structures du secteur intègrent de plus en plus des logiques « durables » dans la gestion de leur activité, qu'il s'agisse de méthodes de nettoyage plus écologiques ou de management durable de la relation avec leurs collaborateurs.
- Pour les intervenants à domicile, en plus de l'emploi salarié, ils peuvent également créer leur propre activité en utilisant le régime de l'auto-entrepreneur depuis le 1er janvier 2009.
- En 2010, l'emploi direct par des particuliers-employeurs semble se développer plus vite que l'emploi prestataire. Cette évolution s'inscrit en rupture par rapport aux années précédentes, mais il est trop tôt pour considérer qu'il s'agit d'une inflexion durable.

◆ Quelles activités font partie des services à la personne ?

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...), les **services de la vie quotidienne** (ménage, jardinage, repassage...) et les **services aux personnes âgées, dépendantes ou handicapées** (aide aux personnes, garde-malade...).

Les services à la famille



- Garde d'enfants -3ans
- Garde d'enfants +3ans
- Accompagnement des enfants -3 ans (déplacements)
- Accompagnement des enfants +3 ans (déplacements)
- Soutien scolaire
- Cours à domicile (musique, arts plastiques, gymnastique, cuisine, couture, langue étrangère,...)
- Assistance informatique (installation de matériel/logiciel, formation, etc...)
- Assistance administrative

Les services de la vie quotidienne



- Ménage / repassage
- Petit Jardinage
- Petit Bricolage
- Préparation de repas et commissions
- Livraison de repas
- Collecte et livraison de linge repassé
- Livraison de courses
- Surveillance de résidence
- Mise en relation

Les services aux personnes âgées, dépendantes, handicapées et aux familles fragilisées



- Assistance aux personnes âgées, dépendantes et handicapées
- Garde-malade
- Aide à la mobilité et transports
- Conduite du véhicule personnel
- Transport / accompagnement des personnes âgées, dépendantes ou handicapées
- Interprète en langue des signes
- Soins et promenades d'animaux de compagnie
- Soins esthétiques
- Télé et visioassistance
- Aide et accompagnement des familles fragilisées

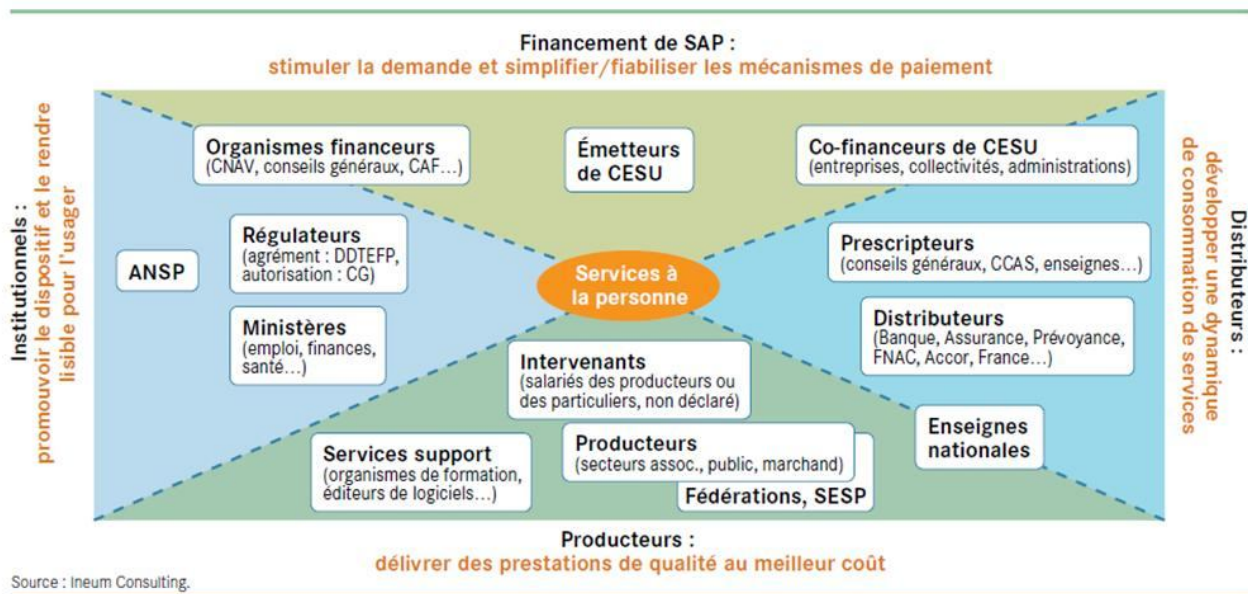
Source : ANSP - 2010

De nouvelles activités émergentes, présentées dans le Plan 2 de développement des services à la personne, pourront bénéficier de la réduction d'impôts attachée aux services à la personne d'ici à 2011 :

- Aide aux aidants familiaux
Prestation de conseil, de soutien, d'accompagnement des aidants familiaux.
- Audit éco-habitat
Cette prestation concernera notamment la gestion de l'eau, la gestion de l'électricité, la gestion des déchets et l'isolation de l'habitat.

- Prévention des accidents de la vie courante au domicile
Les services à la personne ont vocation à contribuer à la prévention des accidents de la vie courante. D'une part, en offrant des services sécurisés aux particuliers, qu'il s'agisse d'accomplir des petits travaux présentant des risques (bricolage) ou d'installer des équipements de sécurité (détecteurs avertisseurs de fumée) et d'autre part, en assurant la mise en sécurité du domicile, et notamment celui des personnes âgées.
- Assistance informatique à distance
Les prestataires agréés pour l'assistance informatique à domicile pourront être autorisés à réaliser cette prestation à distance.

◆ Panorama des acteurs du secteur : un univers complexe



(Source Ineum - ESSEC)

Dans cet univers interviennent quatre types d'acteurs :

- **Règlementation et Pilotage** : au cœur du dispositif, l'Agence nationale des services à la personne. Créée en novembre 2005, l'ANSP 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) : Endered/Caisse d'Épargne, Chèque Domicile, Domiserve, La Banque Postale, Sodexo Chèques et Cartes de Services, 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.

* également appelés, prestataires de service

II. Le Salon des services à la personne, l'événement national du secteur

◆ L'ambition de cet événement national

Du jeudi 25 au samedi 27 novembre 2010 a lieu la **quatrième édition du Salon des services à la personne** à Paris, Porte de Versailles. 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 et à le renseigner** sur ses droits et ses obligations.

Le salon réunit lors de cet événement national tous les acteurs du secteur. Il focalise l'attention de tous sur les services à la personne et présente la richesse de l'offre.

La quatrième édition du Salon des services à la personne est placée sous le Haut Patronage de Monsieur Laurent Wauquiez, Secrétaire d'État chargé de l'Emploi.

◆ Le salon en quelques chiffres

Le Salon des services à la personne, c'est :

- 23 000 visiteurs attendus
- 250 exposants
- 100 conférences
- 3 espaces d'exposition (Grand Public/Professionnels/ Emploi)
- Du 25 au 27 novembre 2010 à Paris, Porte de Versailles - Pavillon 6

A qui s'adresse le salon ?

◆ Professionnels

Futurs entrepreneurs

- Futurs auto-entrepreneurs
- Porteurs de projet
- Créateurs d'entreprise ou d'association
- Futurs franchisés

Dirigeants de structures

- Associations
- Entreprises
- Auto-entrepreneurs

Responsables des Ressources Humaines

◆ Demandeurs d'emploi et intervenants à domicile

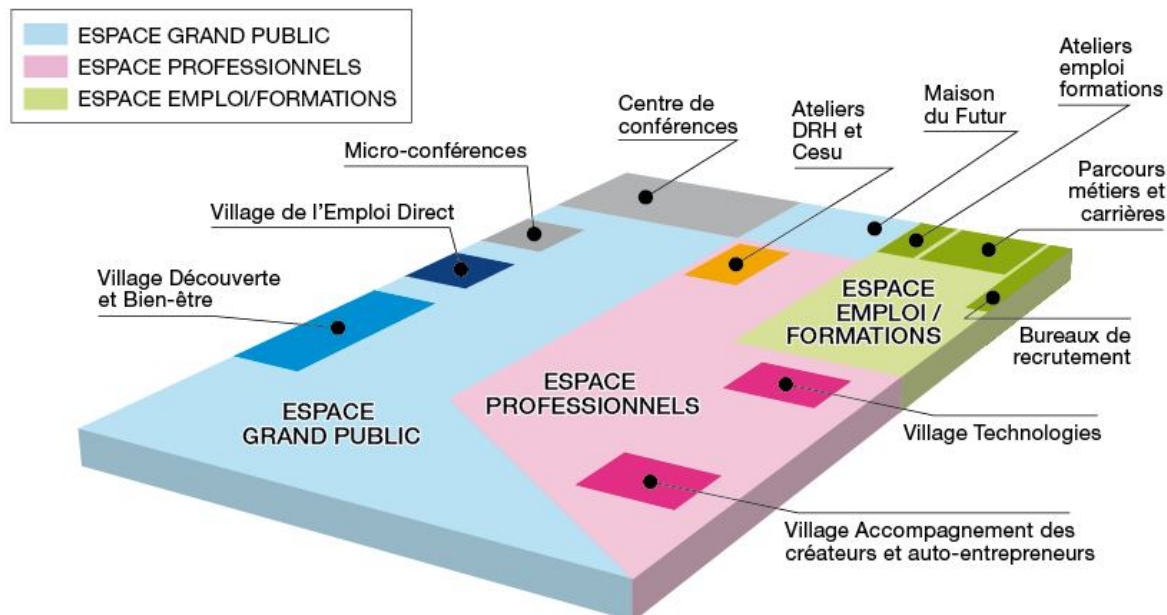
◆ Particuliers

A la recherche de :

- Prestataires de services
- informations concernant la fiscalité et leurs droits
- information concernant le statut de particulier-employeur pour ceux qui choisissent l'emploi direct

III. Le Salon en pratique

Pour répondre aux besoins de tous ses visiteurs, le salon s'articule autour de 3 grands espaces d'exposition.



◆ POUR LE GRAND PUBLIC

• Un espace d'exposition complet

Dans l'espace **GRAND PUBLIC**, les particuliers peuvent :

- **Trouver le service à la personne dont ils ont besoin**
Les prestataires de services présents sur le salon couvrent tous les secteurs des services à la personne. L'occasion pour les particuliers de rencontrer des enseignes nationales, des structures prestataires de services à la personne (entreprises et associations), des plateformes de mises en relation, de comparer leur offre et de bénéficier de tarifs préférentiels.
- **Connaitre les avantages fiscaux auxquels ils ont droit**
En rencontrant les organismes de référence sur les services à la personne tels que l'Agence nationale des services à la personne ou le CNCESU (Centre national du CESU), les particuliers se renseignent sur les conditions d'accès aux avantages fiscaux du secteur et le fonctionnement du CESU.
- **Faire le plein d'informations pratiques s'ils emploient un intervenant à domicile en direct**
L'emploi direct représente 80% du nombre d'heures de travail dans les services à la personne. Or, pour un particulier, il n'est pas nécessairement aisé de devenir soi-même employeur. Pour répondre à ce besoin d'information, les aider à mieux connaître leurs obligations et comprendre comment bien manager la relation avec l'intervenant à domicile qu'ils emploient, nous avons cette année réuni les organismes et acteurs référents en termes d'emplois directs (la FEPEM - Fédération des particuliers-employeurs, l'IRCEM, l'IFEF et Particulier.fr) au sein du **Village de l'Emploi Direct**.

- **3 conférences événements**

1. **La conférence : Quels services dans la maison du futur ?**

Jeudi 25 novembre 2010 de 17h00 à 18h00

Comment adapter l'habitat aux nouveaux besoins des Séniors et de leurs familles ? Quels services et innovations technologiques faciliteront bien-être et maintien à domicile des aînés ? Quelles solutions domotiques (sécurité des biens et des personnes, confort, assistance domestique et médicale) pour demain ?

2. **La conférence : Alzheimer, repérer les premiers symptômes, anticiper l'évolution, se faire accompagner.**

Vendredi 26 novembre 2010 de 12h30 à 13h30

L'Alzheimer touche déjà 860 000 personnes en France. Comment repérer les premiers symptômes, anticiper l'évolution de la maladie, se faire accompagner ? Comment distinguer les signes de vieillesse des symptômes de la maladie ? Quelle est l'efficacité des traitements thérapeutiques actuels, et les espoirs pour demain ?

3. **La conférence : Mieux vivre plus longtemps.**

Samedi 27 novembre 2010 de 14h00 à 15h00

Avec l'allongement de la vie, bien vieillir devient un défi majeur. Comment vivre le plus longtemps possible en conservant son autonomie ? Quelles sont les solutions de prise en charge des aînés ? Quels sont les facteurs clés pour vieillir « jeune » (alimentation, exercice physique et intellectuel, vie sociale, projets...) ?

- **Des conférences pratico-pratiques sur la fiscalité, l'emploi direct, le fonctionnement du CESU**

Près de 10 micro-conférences quotidiennes, d'une vingtaine de minutes, sur des thèmes tels que :

- Comment choisir une entreprise prestataire de services à la personne ?
- CESU déclaratif, mode d'emploi
- Besoin d'un employé à domicile ? Devenez particulier-employeur

- **Des animations ludiques dans le Village Découverte et Bien-être**

Une manière ludique d'aborder les services à la personne, le Village Découverte et Bien-être propose également aux visiteurs de faire une pause détente à l'occasion de leur visite.

Au sein du Village Découverte et Bien-être, le grand public découvre l'étendue des services à la personne.

Parmi les animations proposées :

- Sur le thème de la cuisine : animations de magie, ateliers « épreuve de goût », dégustation de cuisine moléculaire.
- Découvrir la réflexologie plantaire : 15 minutes de détente offertes au visiteur (pieds, mains ou visage)
- Le soutien scolaire : test de QI, test de calcul mental, test de culture générale



Le Village Découverte et Bien-être a été créé en partenariat avec Aufeminin.com

- **Nouveauté 2010 : la Maison du Futur**

Découvrir comment l'habitat de demain va vous rendre la vie plus facile et plus sûre

Pendant les 3 jours du salon, les visiteurs sont invités à découvrir une maison de 250m² entièrement équipées des dernières innovations qui rendront la maison de demain facile à vivre pour tous à tout âge.

Beaucoup des innovations présentées visent à permettre aux personnes âgées de rester chez elles de manière autonome jusqu'à un âge avancé. La publication en juin du rapport de Nora Berra, Secrétaire d'Etat chargée des Aînés « Vivre chez soi » est venue nous rappeler l'enjeu que cela représente. Mais **les innovations présentées au salon vont au-delà de cet objectif et permettront de faciliter la vie de tous au sein de la famille**. Et tout ceci avec un attachement particulier au design.

La Maison du Futur est réalisée avec le soutien de l'Agence nationale des services à la personne et en partenariat avec Legrand et l'IRCEM.

3 objectifs pour la Maison du Futur

- **Faciliter la vie de ses habitants**

A découvrir : les dernières nouveautés en matière de téléassistance, visio-assistance, domotique...et des démonstrations de robot domestique.

- **Automatiser des pratiques écologiques**

Ou comment être à la pointe de l'écologie grâce à un panel de solutions et de produits tel qu'une centrale de gestion des températures, des produits ménagers écologiques, le tri sélectif et le recyclage des déchets, l'économiseur d'eau, l'allumage ou encore l'extinction automatique des lumières... La maison intègre ainsi les réflexes et bonnes habitudes écologiques que nous ne mettons pas systématiquement en application.

- **Etre toujours plus sûre**

La Maison du Futur veut prévenir les accidents domestiques et limiter les dommages matériels. En démonstration sur le salon : détecteur de fuite de gaz accompagné d'une alarme sonore et visuelle, détecteur d'inondation qui envoie un sms pour vous prévenir, chemin lumineux pour éviter les chutes...

Legrand, partenaire de la Maison du Futur

Pour répondre à la problématique du maintien à domicile, Legrand propose des solutions non-intrusives, simples à installer pour rendre naturel le maintien à domicile et le mieux vivre chez soi longtemps.

Ces solutions, travaillées en partenariat avec des professionnels de santé (gériatres, ergothérapeutes), des professionnels du bâtiment et des utilisateurs, préviennent des accidents domestiques et sécurisent le logement.

Prévenir les risques de chutes : Legrand propose des solutions pour éclairer les parcours potentiellement accidentogènes, faciliter l'accès aux commandes d'éclairage et limiter les déplacements superflus (interrupteurs automatiques, de balisage, à couronne lumineuse...).

Prévenir les risques domestiques : Legrand propose des solutions pour détecter les fuites et limiter les conséquences de l'incident et alerter la personne (détection technique).

L'IRCEM présente QUATERSPERANTO dans la Maison du Futur

QUATERSPERANTO est un concept de l'IRCEM, le groupe de protection sociale des services à la personne, destiné à simplifier le maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie.

QUATERSPERANTO s'adresse à un ensemble d'acteurs et plus particulièrement aux aidés, aux aidants familiaux et aux aidants professionnels.

Les fonctionnalités de QUATERSPERANTO sont multiples : équipement intelligent du domicile, suivi simplifié de l'accompagnement, simplification de la chaîne administrative inter acteurs.

L'offre de services de QUATERSPERANTO s'appuie sur des travaux et modèles issus du monde de la recherche et du développement appliqué.

◆ **POUR LES PROFESSIONNELS**

L'espace consacré aux professionnels est centré autour des besoins :

- des créateurs de structures prestataires de services à la personne
- des dirigeants de structures prestataires (entreprises et associations)
- des directeurs de ressources humaines à la recherche de solutions pour fidéliser leurs salariés ou leur faciliter la vie

● **Un espace d'exposition dédié**

POUR LES CREATEURS ET DIRIGEANTS DE STRUCTURE PRESTATAIRES DE SERVICES A LA PERSONNE

Pour répondre à l'ensemble des besoins en information, conseils et solutions des créateurs et dirigeants de structures prestataires de service, l'Espace Professionnels du salon regroupe un large panel d'exposants.

C'est ainsi que les professionnels visitant le salon pourront :

- Faire le point sur les évolutions et les réglementations propres au secteur en rencontrant les organismes publics et parapublics tels que l'Agence nationale des services à la personne
- Rencontrer les fédérations et groupements professionnels de leur secteur ainsi que les syndicats patronaux
- Echanger avec des organismes de formation et de professionnalisation pour faire progresser leurs salariés
- Rencontrer des franchises de services à la personne en développement s'ils ont un projet de création d'entreprises
- Trouver des services utiles pour leur structure (solution d'assurance et de prévoyance par exemple)

Par ailleurs, cette année, nous avons créé au sein de l'Espace Professionnels deux nouveaux villages regroupant des exposants autour d'un même thème.

Nouveauté 2010 : Le Village Accompagnement du créateur et de l'auto-entrepreneur

Dans cette espace, les créateurs et auto-entrepreneurs échangent avec des experts des réseaux d'accompagnement à la création, des organismes publics et parapublics. Le Village est conçu pour apporter à ces créateurs des réponses et des conseils concrets pour réussir leur création dans le secteur, et ce quelle que soit leur activité ou le régime qu'ils auront choisi.

Nouveauté 2010 : Le Village Technologies

La technologie joue un rôle de plus en plus important pour améliorer le niveau de service dans le secteur des services à la personne. Ainsi, ce village regroupe toutes les solutions et offres technologiques développées spécifiquement pour les professionnels des services à la personne (téléphonie, logiciels de gestion, suivi de prestations,...).

Nouveauté 2010 : La Maison du Futur invite les professionnels à anticiper les besoins naissant des particuliers

Ce nouvel espace de 250 m² présente la maison de demain. Equipée des dernières innovations et prototypes en matière d'habitat et de domotique, la Maison du Futur donne l'opportunité à tous les professionnels de connaître les dernières innovations en termes d'équipements de la maison pour le maintien à domicile et l'amélioration de la qualité de vie au sein du foyer mais aussi de capter les tendances de demain dans leur secteur.

POUR LES DRH

Les DRH visitant le salon peuvent de leur côté rencontrer les émetteurs de CESU ainsi que les experts de l'ANSP pour comprendre comment et à quel coût déployer le CESU dans leur entreprise.

- **Les temps forts 2010**

1. Colloque des services à la personne

« La qualité, une affaire de tous »

Jeudi 25 novembre de 14h00 à 17h00 - salle Versailles

Co-organisé avec l'Agence nationale des services à la personne

Dans un contexte économique fortement dégradé, le secteur des services à la personne est resté dynamique et créateur d'emplois. Aujourd'hui, ce secteur comprend 2 millions de salariés, 25 000 organismes, 18 métiers et plus de 16 milliards d'euros de valeur ajoutée. Cependant la croissance de ces indicateurs n'a de sens que si elle s'accompagne d'une évolution qualitative du secteur. Les principaux défis à relever désormais portent sur la qualité, celle des conditions de travail mais aussi celle du service en lui-même.

Au programme :

14h00 - 14h30

Introduction au colloque

Hervé Novelli, Secrétaire d'Etat chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation.

14h30-15h40

La professionnalisation du secteur des services à la personne : bilan d'étape.

En 2009, les assises de la professionnalisation ont permis de dégager des engagements forts de la part de l'ensemble des acteurs du secteur des services à la personne. Où en sommes-nous un an après ? Quelles sont les avancées et quelles sont les limites ?

15h50-17h00

La qualité des services vue par les consommateurs.

La parole est aux consommateurs qui ont un rôle à jouer dans le développement de la qualité du service rendu à leur domicile. Quel est le regard des consommateurs sur les services à la personne ? Quelles sont leurs attentes, leurs exigences, leurs zones de vigilance ?

2. La conférence événement « Actualités des innovations dans le secteur des services à la personne »

Vendredi 26 novembre 2010 de 11h00 à 13h00

Quelles sont les innovations porteuses pour le secteur des services à la personne ? Comment sont-elles mises en œuvre ? Quels en sont les apports et les conséquences pour l'organisation des services et des structures ?

Conférence organisée par la DGCIS

• Des conférences pour progresser et s'informer

Pour les futurs franchisés et les créateurs de structures prestataires, des conférences pour les aider à réussir leur création

Près de 10 conférences d'une heure sur des thèmes tels que :

- Comment les CCI vous aident à créer votre entreprise ?
- Auto-entrepreneur dans les services à la personne
- 2 manières d'entreprendre dans les services à la personne : agence et franchise

Pour les responsables de structures, associations ou entreprises, des conférences pour les aider à se développer, améliorer la qualité de leur service, fidéliser leurs salariés

➔ Près de 10 conférences d'une heure sur des thèmes tels que :

- Certification dans les services à la personne
- L'innovation dans les services à la personne et la commercialisation des services sur Internet
- Le secret d'une démarche qualité réussie

➔ Une conférence-événement : Innovations technologiques et non-technologiques dans le secteur des services à la personne.

Cette table-ronde a pour objectif de mettre en valeur quelques exemples récents d'innovations technologiques ou non-technologiques dans le secteur des services à la personne ou dans des secteurs voisins. Elle est organisée par la Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services du ministère de l'économie (DGCIS) et par l'Agence nationale des services à la personne (ANSP).

Pour les responsables de ressources humaines : les Ateliers DRH et CESU

4 conférences par jour pour découvrir comment faciliter financièrement l'accès aux services à la personne aux salariés de son entreprise et comprendre comment déployer ces actions.

Parmi les thèmes abordés :

- Qu'est-ce que le CESU préfinancé ? Pourquoi le mettre en place ?
- Favorisez le bien-être de vos salariés dans l'entreprise

◆ POUR LES INTERVENANTS A DOMICILE ET LES DEMANDEURS D'EMPLOI

Le salon est pour eux l'occasion :

- De trouver des conseils pratiques pour s'orienter et mieux « se vendre »
- De rencontrer des recruteurs
- De faire le point sur leurs droits à la formation et sur les formations disponibles pour eux

Nouveau cette année, le Parcours Métiers et Carrières qui permet à tous ceux qui souhaitent s'orienter vers ce secteur en croissance de bien comprendre les métiers des services à la personne.

• Nouveauté 2010 : Le Parcours Métiers et Carrières Pour bien comprendre les possibilités de carrières dans ce secteur

Pour la première fois réunis dans un même espace, les visiteurs qui souhaitent s'orienter vers ce secteur ou ont commencé à y travailler pourront :

- Découvrir les 18 métiers du secteur, **les compétences requises pour chacun d'entre eux, les formations disponibles ou nécessaires, obtenir des références salariales, comprendre les profils recherchés et les débouchés.**

- Rencontrer des experts des organismes de formation et des organismes d'accompagnement des demandeurs d'emploi pour obtenir des réponses adaptées à leur situation personnelle.

Le Parcours a été créé avec le soutien de l'Agence nationale des services à la personne et en partenariat avec l'IFEFF.

• Pour trouver un emploi : les Bureaux de recrutement

Les visiteurs à la recherche d'un emploi dans les services à la personne peuvent passer un entretien directement sur le salon. Plus de 10 bureaux, animés pendant les 3 jours par des sociétés prestataires de service à la recherche de collaborateurs.

Profils recherchés :

- Intervenants à domicile tous secteurs
- Directeurs d'agence

• Pour progresser dans sa carrière et trouver un emploi : les Ateliers emploi - formations

Tous les jours, un programme de 8 ateliers de 40 minutes pour mieux se vendre et comprendre comment faire évoluer sa carrière.

Exemples de thèmes :

- « Réussir son CV et sa lettre de motivation »
- « Intervenir à domicile, quels sont vos droits ? »
- « Comment faire reconnaître votre expérience grâce à la VAE (Validation des Acquis d'Expérience) ? »

IV. Les partenaires du salon

L'Agence nationale des services à la personne

Dès juin 2007, l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) a décidé d'apporter son soutien officiel au Salon des services à la personne en accompagnant sa première édition. Cette année encore, l'ANSP renouvelle son soutien et co-organisera le Colloque du Salon des services à la personne, le vendredi 26 novembre 2010.

La Fédération des Particuliers-Employeurs de France (Fepem) et ses organismes partenaires

Les particuliers-employeurs seront représentés par la Fepem au Salon des services à la personne. La Fepem, accompagnée de ses partenaires - l'Institut-Fepem de l'Emploi Familial (IFEFF), organisme d'ingénierie de formation et de développement des compétences, l'observatoire des particuliers-employeurs, pôle référent d'informations autour du secteur des particuliers-employeurs et des emplois familiaux, www.particulieremploi.fr, le portail dédié à la mise en relation de l'offre et de la demande d'emploi - interviendront au cours de micro-conférences dédiées à l'emploi familial et à son fonctionnement.

Le Groupe IRCHEM

Protection sociale des emplois de la famille et des services à la personne

Pour la troisième année consécutive, le Groupe IRCHEM est partenaire officiel du Salon des services à la personne. Cette démarche trouve sa légitimité dans la raison d'être de ce groupe qui a pour vocation de protéger efficacement les salariés, leurs employeurs et les retraités du secteur. Ses actions innovantes et les garanties qu'il propose contribuent à faire progresser ce secteur en plein développement.

En pratique

Le salon a lieu du 25 au 27 novembre 2010 de 10h à 18h à Porte de Versailles, Paris (Pavillon 6).

Prix d'entrée :

- Tarif normal : 8 €
- Entrée gratuite pour les moins de 18 ans, chômeurs et RMIstes
- Invitations offertes sur www.salon-services-personne.com

V. Focus sur Planète micro-entreprises et ses dirigeants

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 fait partie d'un mini-groupe de communication constitué de 3 pôles d'activités :

- Evénements,
- Webmagazines
- Agence de communication

Toutes ces activités ont un métier commun : celui de "créateurs de relations."

Les événements :



Depuis 1999, le seul événement national exclusivement consacré aux indépendants, créateurs et dirigeants de petites entreprises.

www.salonmicroentreprises.com



salon
des services
à la personne

Depuis 2007, le Salon des services à la personne est l'événement national du secteur et contribue à le dynamiser et le valoriser. La prochaine édition du salon aura lieu les 25, 26 et 27 novembre 2010 à Porte de Versailles, Paris.

www.salon-services-personne.com



salon
des services
à la personne
MÉDITERRANÉE

En mars 2010, Planète micro-entreprises a organisé le 2^{ème} Salon des services à la personne Méditerranée à Marseille. Cet événement a réuni 50 exposants et près de 30 conférences ont été proposées.



Octobre 2010 : le premier rendez-vous national des auto-entrepreneurs.

www.carrefour-auto-entrepreneurs.com



L'université des
AUTO-ENTREPRENEURS

Planète micro-entreprises a organisé en juin 2009 la première université des auto-entrepreneurs.

Les webmagazines :



Place des réseaux :

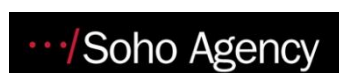
Plus de 180 000 entrepreneurs sont aujourd'hui abonnés à la newsletter. Le site référence plus de **1000 réseaux** de petites entreprises et d'indépendants dans son annuaire.

www.placedesreseaux.com



Lancé en janvier 2009 par Planète micro-entreprises, Planète auto-entrepreneur se donne pour objectif d'accompagner les Français dans la réussite de leur activité d'auto-entrepreneur.

www.planete-auto-entrepreneur.com



L'agence de communication BtoB

Alain Bosetti et Mark Lahore ont en outre fondé en 1996 Soho Agency, la première agence de communication BtoB, spécialiste du marché des entrepreneurs.

www.sohoagency.com

VI. Glossaire du secteur

ADMR : l'Association du service à domicile, est le premier réseau français de proximité avec 3 350 associations locales présentes dans toute la France. Depuis sa création en 1945, l'ADMR a mis en place un modèle d'intervention original qui s'appuie sur l'implication forte de 110 000 bénévoles. Créer de vrais emplois de proximité qualifiés et durables, c'est aussi une préoccupation forte de l'ADMR qui emploie 100 000 salariés et apporte un service sur mesure à plus de 650 000 clients.

Agence nationale des services à la personne : établissement public administratif créé par la loi du 26 juillet 2005, elle est chargée du développement des services à la personne. Référence publique dans ce secteur, elle soutient et coordonne les initiatives liées à la promotion et au développement de l'emploi, en lien avec l'ensemble des partenaires concernés et des collectivités locales. Pour en savoir plus : www.servicesalapersonne.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 de France (FEPEM) : seule organisation professionnelle représentante des 3,5 millions de particuliers-employeurs en France qui emploient au domicile privé plus de 1,6 million de salariés en France, la FEPEM défend le modèle des emplois familiaux en France, c'est-à-dire l'ensemble des services familiaux qui peuvent accompagner les citoyens depuis leurs premiers pas jusqu'à leur dernier souffle, notamment en donnant un cadre juridique à la relation entre particuliers-employeurs et salariés. C'est également un acteur majeur pour la professionnalisation des salariés du particulier-employeur en France.
<http://www.fepem.fr/> - 0 825 07 64 64

La Fédération du Service aux Particuliers

La FESP représente les acteurs privés du secteur (entreprises, enseignes, émetteurs, auto-entrepreneurs). Elle a en charge les relations institutionnelles avec les pouvoirs publics français et européens, les organisations patronales, l'ANSP pour structurer et développer la profession, défendre les intérêts économiques de ses adhérents ainsi que la communication institutionnelle.

La Fédération Française des services à la personne et de proximité

La FEDESAP s'est donnée pour mission la structuration du secteur des Services à la Personne et le développement de la professionnalisation des intervenants à domicile et des structures privées, condition de la qualité du service rendu et de la pérennité de nos entreprises.

Le Groupe IRCHEM : L'innovation au service des personnes

Groupe de protection sociale complémentaire des emplois de la famille et des services à la personne, l'IRCHEM rassemble plus de 5 millions de clients et se définit comme un acteur référent de ce secteur. Par ses actions innovantes telles que le Bus IRCHEM et www.ircem.com, il participe à la valorisation de ce secteur d'activité.

Le Syndicat des Entreprises de Services à la Personne

Le SESP, syndicat de la FESP, regroupe 1 300 entreprises agréées représentant 80% du CA de la branche. Il apporte de nombreux services à ses adhérents dont : service juridique quotidien, veille hebdomadaire, accès au plan de formation pour former tous les collaborateurs à moindre coût, être associé aux travaux qui contribuent au développement des entreprises et de la profession, veille informationnelle.

UNA (Union nationale de l'aide, des soins et des services aux domiciles)

1^{er} réseau français de services à la personne, UNA regroupe 1 200 structures adhérentes, présentes partout en France. Associations principalement, mais aussi services publics territoriaux, fondations... les structures UNA sont toutes issues de l'économie sociale et solidaire. Regroupant 147 000 professionnels, elles proposent une large gamme de prestations pour « vous et vos proches », « vos enfants » et « votre maison ».

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 4^{ème} édition du Salon des services à la personne se déroule les 25,26 & 27 novembre 2010, Porte de Versailles à Paris. Les organisateurs ont créé avec ce salon, l'événement national de référence des services à la personne. Pour plus de renseignements www.salon-services-personne.com

Contacts presse - Le Public Système

Sidonie Dumoulin - sdumoulin@le-public-systeme.fr - 06 64 00 49 59

Caroline Fichera - cfichera@lepublicsysteme.fr - 01 41 34 20 99
