
DOSSIER DE PRESSE

1

Adhésion de l'AESP à la FESP Point sur les enjeux d'actualité des enseignes de services à la personne

Mardi 28 mars 2017
Café de Flore - Paris

Sommaire

Qu'est-ce qu'une enseigne de services à la personne ?

Objectif de l'adhésion

Qui sommes-nous ?

Qu'est-ce qu'une Enseigne de services à la personne ?

Les enseignes assurent une activité de coordination et délivrance des SAP, 21^{ème} service à la personne¹. Ces prestations sont proposées par des organismes déclarés auprès des services de l'Etat (Direccte).

Elles s'adressent à des personnes qui souhaitent se faciliter la vie en confiant à un organisme l'organisation des prestations de services à la personne qui seront rendues à leur domicile. Ces organismes rendent ainsi une prestation d'intermédiation qui, elle-même, ouvre droit aux avantages liés aux services à la personne.

La prestation d'intermédiation peut comporter **2** niveaux d'intervention :

- 1. La mise en relation** : d'un particulier à la recherche d'un prestataire en vue de la délivrance d'un service à la personne à son domicile avec un organisme de services à la personne agréé et/ou déclaré préalablement sélectionné.
- 2.** Au-delà de la simple mise en relation, **le suivi de la prestation** proprement dite au domicile avec le suivi qualité (enquêtes satisfaction, gestion des réclamations), l'organisation du changement de prestataire en cas de besoin, la facturation globale (intermédiation et les prestations rendues au domicile), ainsi que l'envoi de l'attestation fiscale.

¹ Article D 72-31-1 du code du Travail.

Les 5 enjeux d'actualité des enseignes de services à la personne

3

- 1- Maintenir un haut niveau qualitatif pour les ménages et les intervenants à domicile face à l'émergence des plateformes**, notamment par la reconnaissance de la Charte Confiance & Qualité, portée avec la FESP.

Engagements qualité relatifs à l'organisation à distance de services à domicile, par la mise en relation de structures de services à la personne et / ou d'intervenants à domicile avec un particulier

La CHARTE CONFIANCE & QUALITE s'adresse à tout organisme (entreprise, coopérative, association, etc.) qui facilite à distance la rencontre entre des offres (de structures et/ou d'intervenants) et des demandes (de particuliers exclusivement) de Services A la Personne², quel que soit le mode d'intervention. Sont particulièrement concernées les plateformes dématérialisées, accessibles par internet et/ou téléphone. Leur vocation est de sécuriser la mise en place et la réalisation de Services A la Personne, en proposant des solutions de type place de marché, sélection/évaluation des offreurs de service, coordination et suivi de la réalisation, information et accompagnement...
[Extrait]

- 2- Les enjeux sociétaux** : respecter l'équité de traitement entre les acteurs et les différentes formes d'activité, valoriser les métiers auprès des différents publics (ménages, partenaires de l'insertion dans le monde du travail, pouvoirs publics, etc.), poursuivre l'effort d'acquisition de compétences, etc.

***Mieux faire connaître nos valeurs et nos forces :
professionnalisme, confiance, qualité,
couverture d'intervention nationale***

² Articles L.7231-1 et L.7221-1 du code du travail.

- 3- Etre le tiers de confiance de la chaîne de valeur des services à la personne :** vis-à-vis des clients et des prestataires par la neutralité et l'objectivité de la mise en relation, garantie par des critères objectifs et partagés, de mesure de la qualité de service.

Protéger les particuliers et les prestataires par le contrôle de la conformité réglementaire et du respect des engagements mutuels.

- 4- Préserver et développer le savoir-faire qualitatif et l'expertise « métiers » en s'appuyant sur les nouvelles technologies :** un pilotage par la qualité associé à une expérience client simplifiée et une réactivité accrue.

En s'appuyant sur les technologies associées au domicile et sur l'articulation entre intervention humaine et objets connectés

- 5- Défendre et développer les business models pérennes et qualitatifs dans un contexte de numérisation de l'environnement économique et social, et d'émergence du « domicile connecté », dans le respect de la vie privée des familles et des bonnes conditions de travail des intervenants.**

Lutter contre la dégradation du cadre salarial dans un environnement numérique non qualitatif, concurrent déloyal de l'activité déclarée et intermédiée

L'objectif de l'adhésion

L'AESP et la FESP se rapprochent afin de mutualiser des moyens en faveur de la réalisation de leurs objectifs communs de structuration du secteur des Services à la personne (Sap), de développement de l'activité, de promotion de la liberté de choix du bénéficiaire, et de pérennité de la dynamique qualitative des services.

La FESP et l'AESP se dotent par la signature d'une convention d'adhésion d'un cadre permettant d'unir leurs compétences et leurs efforts dans la défense de leurs intérêts et de ceux des acteurs du secteur des services aux particuliers. Dans ce contexte, l'objectif poursuivi communément porte sur les domaines d'intervention suivants :

1. Ambition commune

- a. assurer le développement des Sap, quel que soit les modes d'exercice et les métiers, les uns et les autres entendus au sens le plus large (services aux particuliers, aux consommateurs, services à la famille réalisés au domicile, services de proximité aux personnes physiques, services de proximité liés à l'environnement, services aux salariés, etc.) et de l'emploi dans ce secteur d'activité ;
- b. promouvoir la liberté de choix du bénéficiaire dans le cadre de l'offre des services notamment en mutualisant l'information des bénéficiaires de services sur les différentes possibilités d'accès et de consommation de services par des organismes prestataires, mandataires, délégataires, coopératifs, et en emploi direct ;
- c. développer des actions de professionnalisation coordonnées vers les adhérents et partenaires (formation, certification...) ;
- d. œuvrer pour la qualité des services afin de permettre à ce secteur d'activité de répondre à la demande accrue de Sap ;
- e. mettre à disposition des pouvoirs publics les connaissances et l'expertise acquises dans l'exercice de l'activité d'un secteur fortement évolutif dans l'accompagnement à l'évolution des textes législatifs et réglementaires ;
- f. assurer la reconnaissance de l'apport du secteur à l'économie nationale, notamment en termes de développement de l'offre, de créations d'emplois et de dynamisme socio-économique.

2. Représentation institutionnelle

- a. assurer la représentation de l'ensemble des membres de la fédération auprès des pouvoirs publics français et internationaux, et des prises de positions techniques et professionnelles, incluant les enjeux des enseignes d'intermédiation de services à la personne.

La FESP et l'AESP mettent en place et développent en étroite collaboration, les contacts nécessaires auprès des pouvoirs publics locaux, départementaux, régionaux et nationaux, en vue de porter ensemble leur ambition de structuration du secteur des Sap.

Qui sommes-nous ?

AESP

L'**Association des enseignes de services à la personne (AESP)** a pour objectif de favoriser la recherche et l'action des Enseignes nationales de services à la personne sur le périmètre des services rendus à domicile, assurer le respect de l'éthique et constituer une Charte « qualité », défendre leurs intérêts et les représenter auprès des pouvoirs publics, constituer une force de proposition et de conseil auprès de l'ensemble des acteurs sectoriels directs et indirects, contribuer à faire connaître et valoriser le métier et assurer une veille sur les différentes composantes constituant le périmètre des Sap.

FESP

Créée en 2006 par le Syndicat des entreprises de services à la personne (SESP) lui-même œuvrant à la structuration du secteur depuis 1996, la **Fédération du service aux particuliers (FESP)** a pour objectifs de fédérer l'ensemble des acteurs privés du secteur, de coordonner la communication professionnelle et institutionnelle et d'œuvrer pour la qualité du service et la professionnalisation du secteur. La FESP accompagne des représentants des producteurs et distributeurs de services à la personne, ainsi que les gestionnaires d'outils de paiement et de financement desdits services.

***L'AESP, et l'ensemble de ses adhérents,
se félicitent de rejoindre la FESP par cette convention d'adhésion
dont l'objectif est d'unir leurs compétences et efforts,
en faveur de la structuration du secteur des Sap,
du développement de l'activité économique et de l'emploi,
de la promotion de la liberté de choix du bénéficiaire
et de la pérennité de la dynamique qualitative des services***

Présentation de la FESP

La FESP a pour objectif depuis sa création en 2006 de fédérer l'ensemble des acteurs privés du secteur des services à la personne (Sap), de coordonner la communication professionnelle et institutionnelle et d'œuvrer pour la qualité du service et la professionnalisation du secteur.

La FESP accompagne depuis 2006 des représentants des producteurs et distributeurs de services à la personne, ainsi que les gestionnaires d'outils de paiement et de financement desdits services.

Elle est reconnue représentative par le ministère du Travail. Elle est, à ce titre, l'interlocutrice privilégiée représentant l'ensemble des entreprises de ce secteur auprès des acteurs et décideurs français, européens et internationaux, dont les pouvoirs publics, les organisations patronales et salariales.

Présentation de l'AESP

L'AESP regroupe les enseignes de services à la personne afin de :

- favoriser la réflexion des Enseignes nationales de services à la personne sur le marché et ses spécificités ;
- se constituer force de proposition et de conseil auprès de l'ensemble des acteurs directs et indirects du marché dans l'intérêt de tous ;
- contribuer à faire connaître le métier spécifique des Enseignes de Services à la Personne et d'assurer une veille sur les différentes composantes du marché ;
- contribuer à assurer le respect de l'éthique et de constituer des éléments de charte de qualité pouvant contribuer à qualifier Enseignes et Opérateurs agréés de services à une échelle nationale vis-à-vis des clients et consommateurs ;
- défendre les intérêts des Enseignes nationales de services à la personne et de les représenter auprès des pouvoirs publics : ministères, collectivités... ;
- porter plus généralement tout objet connexe, ayant trait, directement ou indirectement, aux activités précédemment exposées dans le domaine des services aux personnes.

Les membres de l'AESP

Bien être à la carte / Europ'Assistance

En 2001, Bien-être à la carte a ouvert la voie en créant un nouveau concept de service totalement inédit en France : la conciergerie d'entreprise. Aujourd'hui, nous n'avons rien perdu du goût d'entreprendre pour nos clients et bénéficiaires. Plus que jamais, nous anticipons les nouveaux modes de vie et créons des solutions toujours plus compétitives, innovantes et mobiles. Bien-être à la carte est désormais un expert de référence dans le monde de la conciergerie d'entreprise. Notre principale préoccupation est la qualité du service fourni, elle est au cœur de nos engagements :

- un large bouquet de services pour aider tous les collaborateurs à concilier vie privée et vie professionnelle ;
- un traitement confidentiel et personnalisé des demandes ;
- une sélection, un référencement et un suivi rigoureux de nos partenaires.

Contact : <http://www.bienetrealacarte.com/>

Domiserve

Domiserve est un acteur exclusivement dédié au secteur des services à la personne

Créé en 2006, Domiserve développe son activité en s'appuyant sur deux métiers principaux :

- l'émission de Chèque emploi-service universel (CESU) préfinancés ;
- l'organisation et la coordination de prestations de services à la personne (Enseigne).

Domiserve réalise la majeure partie de son activité auprès d'acteurs publics (collectivités locales) ou institutionnels (mutuelles, caisses de retraite, compagnies d'assurance) et les accompagne pour mettre en œuvre, piloter et optimiser leurs dispositifs d'aide à la personne, en particulier dans le domaine de l'action sociale. Nous intervenons également dans le domaine des solutions RH.

Domiserve propose aux entreprises de toute taille (y compris TNS et professions libérales), aux comités d'entreprise de mettre en place des services à leurs salariés : CESU, Services à la Personne.

Contact : <http://www.domiserve.com/>

Fil assistance / Groupe Assuristance

Filassistance, société d'assistance créée en Septembre 2000, est filiale du Groupe Assuristance (CNP Assurances et Swiss Life). Forte de l'appui de ces deux leaders sur le secteur de l'assurance des personnes et des biens, Filassistance met en œuvre tous les moyens humains et techniques pour répondre aux besoins de ses partenaires et clients dans le respect des personnes.

A cet effet, Filassistance détient les agréments branche 2 (frais de soins de santé), 17 (protection juridique) et 18 (assistance).

La plateforme médico-psycho-sociale de Filassistance, spécialisée dans l'assistance de proximité est disponible 24h/24, et 7j/7, pour répondre aux besoins de ses bénéficiaires. Les équipes de Filassistance sont en permanence mobilisées pour écouter, conseiller les bénéficiaires au quotidien et dans les moments clés de leur vie.

Cet accompagnement se concrétise par la mise en place de services adaptés, originaux, et innovants. Ces offres sont bâties à partir des besoins des bénéficiaires, des orientations marketing souhaitées par le partenaire, et sont enrichies grâce au savoir-faire des experts pluridisciplinaires de Filassistance qui proposent des solutions personnalisées.

Contact : <http://www.filassistance.com/accueil>

Personia / Adomi ADMR

Depuis sa création en 2005 à l'initiative du Crédit Mutuel, de l'AG2R la Mondiale et de l'ADMR, la société Personia propose un service de réception d'appels et d'organisation de prestations de services à la personne. Basée à Paris, Personia reçoit les appels d'un large public (célibataires, familles, jeunes retraités, personnes âgées ou handicapées) à la recherche d'une prestation et les dirige vers le prestataire adéquat.

Personia assure une réponse adaptée aux besoins de chacun. Pour chaque demande, les conseillers Personia procèdent à une analyse complète des besoins des bénéficiaires, organisent la prestation et assurent son suivi.

Les prestations proposées : ménage, repassage ; garde d'enfants, petit jardinage, bricolage ; transport accompagné ; aides aux personnes âgées, aides aux personnes handicapées, garde de jour et de nuits, livraison de repas à domicile.

Un prestataire de référence engagé : le réseau des 3 000 associations locales ADMR qui maille le territoire national dont 650 sont certifiées AFNOR services à la personne.

Contact : <http://www.personia.org/>

Serena / IMA

Pour répondre aux besoins de vos clients et faciliter l'intégration des solutions d'assistance à vos offres de services, IMA est structurée autour de pôles de compétences spécifiques sur ses différents marchés : automobile, santé, voyage, habitat... Depuis plus de 35 ans, près de 1000 chargés d'assistance IMA conseillent et accompagnent vos clients 24h/24 et 7j/7. L'écoute, l'expertise, la réactivité et l'empathie sont le fil conducteur de la relation avec vos clients et ce dans plus de 20 langues. Ils ont ainsi la certitude d'une prise en charge rassurante et adaptée à leur situation. Nous recherchons en permanence des solutions inédites à forte valeur ajoutée, alliant nouvelles technologies et digital, pour répondre aux évolutions sociétales ainsi qu'aux nouveaux besoins de vos clients.

Nos solutions d'assistance reposent sur des dispositifs digitaux et technologiques comme les systèmes embarqués dans les véhicules, les applications smartphone pour le voyage, les objets connectés dans la maison....

Contact : <http://ima.eu/fr/index.php>

CONTACT : Gaëlle Dufour, 01 53 85 40 80

Mutuaide / Groupama

Les Services à la Personne avec SDSAP. Filiale de Groupama, Mutuaide Assistance exerce tous les métiers de l'assistance et est en mesure d'intervenir rapidement aux côtés de ses assurés, 24H/24, 7j/7, 365 jours par an, qu'ils soient loin de chez eux ou à leur domicile.

SDSAP bénéficie d'une expérience de plus de vingt ans dans les services à la personne. C'est le fruit d'un savoir-faire acquis et reconnu de longue date dans l'assistance. Sur un simple coup de fil SDSAP, nous vous envoyons la personne qu'il vous faut !

Une fois le service effectué, vous ne payez que lorsque la facture vous arrive. Puis vous recevez automatiquement les justificatifs pour bénéficier des avantages fiscaux.

Contact : <https://www.mutuaide.fr/>

Viavita / Crédit Agricole

Viavita, filiale du Groupe Crédit Agricole, est l'une des premières enseignes nationales déclarées de services à la personne. Notre métier : sélectionner, coordonner et délivrer des prestations de services à la personne, avec une haute exigence de qualité, et une couverture géographique nationale.

Créée en 2007, Viavita propose toute la gamme des services à la personne pour faciliter le quotidien – juniors, seniors – domicile – comme pour faire face aux situations d'urgence : aide ponctuelle, assistance suite à une immobilisation temporaire...

Nos expertises de pilotage d'un réseau de prestataires, de coordination et de gestion de la relation client sont mises à la disposition de l'ensemble des acteurs :

- les particuliers pour les services à domicile du quotidien
- les employeurs pour favoriser l'équilibre vie privée / vie professionnelle de leurs collaborateurs
- les institutions de prévoyance, mutuelles, assistants, caisses de retraite, pour apporter une assistance à leurs bénéficiaires face aux aléas de la vie

Chiffres clés : 750 organismes déclarés ou agréés représentant plus de 4 000 agences de proximité. 14,2 M€ de chiffre d'affaires en 2016.

Contact : <https://www.assurances.credit-agricole.fr/action-commerciale/services-a-la-personne>
