



## Café réseaux – mardi 15 avril 2008

**Maintien à domicile, services à la personne  
et réseaux de santé**

---

# Maintien à domicile et SAP

- **1 – maintien à domicile**
  - Le contexte
  - Les enjeux
  - L'organisation
- **2 – services à la personne**
  - SAP ?
  - Le développement du secteur des services à la personne
  - Une nouvelle distribution des rôles

# 1 - Le maintien à domicile – le contexte général

- **Vieillesse de la population**
  - 2005 : 1 million de PA de + de 85 ans
  - 2015 : 2 millions
- **Réduction du nombre d'aidants naturels**
- **Evolution de la demande : rester à domicile**
  - 90% des PA souhaitent rester à domicile

# 1 - Maintien à domicile : les enjeux des politiques publiques

- **Préserver le libre choix, renforcer la prise en charge à domicile, complémentarité soins et accompagnement médico-social, soutenir les aidants**
  - Plan Alzheimer, Plan solidarité grand âge
- **Assurer un financement pérenne de la dépendance –**
  - 5ème risque de la protection sociale – plutôt que 5ème branche
- **Les services à domicile et le grand âge : un gisement d'emplois, un levier pour la croissance économique**

# 1 – Maintien à domicile

## Organisation des services

	<b>Vie quotidienne</b>	<b>Aide à domicile</b>	<b>Soins</b>
<b>Code du travail</b> <b>SAP</b>	<b>SAP</b> <b>Vie quotid</b> <b>Famille</b>	<b>SAP</b> <b>Perte</b> <b>d'autonomie</b>	
<b>CASF</b> <b>ESSMS</b>		<b>CLIC</b> <b>SAAD</b> <b>SPASSAD</b>	<b>SSIAD</b> <b>SPASSAD</b>
<b>Code de la</b> <b>SP</b>			<b>HAD</b> <b>Réseaux de</b> <b>santé</b>

## 2 - Les Services à la personne ?

- **Un secteur d'activités économique**
  - Bien délimité : Activités de SAP à domicile
  - Comportant des avantages financiers
    - Pour le producteur (exo cotisat soc et Tx de TVA 5.5%)
    - Pour le client réduction d'impôts
    - Ouvert à la concurrence
  - Producteurs + **distributeurs de services**
- **Un moyen de paiement dédié**
  - Cesu bancaire
  - Cesu préfinancé

## 2 – Les activités SAP

- **Services effectués pour des particuliers à leur domicile**
  - Ou pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées
  - **Excepté les actes de soins sur prescription médicale**
- **Services à la famille**
- **Services à la vie quotidienne**
- **Services aux personnes en perte d'autonomie**

## 2 – Les SAP

### - Les services à la famille

- **Garde d'enfants à domicile**
- **Accompagnement des enfants dans leurs déplacements**
- **Soutien scolaire**
- **Cours à domicile**
- **Assistance informatique et internet**
- **Assistance administrative**





# 2 – Les SAP

## - Les services à la vie quotidienne

- **Entretien de la maison et travaux ménagers**
- **Collecte et livraison de linge repassé\***
- **Petits travaux de jardinage**
- **Petit bricolage**
- **Gardiennage et surveillance temporaire des résidences**
- **Préparation de repas à domicile**
- **Livraison de repas à domicile \***
- **Livraison de courses à domicile \***
- **Maintenance et vigilance de la résidence**
- **Intermédiation**



\* A condition que cette prestation fasse partie d'un ensemble d'activités effectuées à domicile.

## 2 - Les services aux seniors, aux personnes handicapées ou dépendantes

- Assistance aux personnes âgées et aux personnes handicapées (sauf actes médicaux)
- Garde malade (sauf actes médicaux)
- Aide à la mobilité et au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement \*
- Accompagnement en dehors du domicile (promenades, actes de la vie courante...)
- Conduite du véhicule personnel \*
- Interprète en langage de signes
- Soins esthétiques à domicile
- Soins et promenades d'animaux domestiques



*\* À la condition que cette prestation fasse partie d'une offre de services à domicile globale.*

## 2 - Activités SAP

- **Exercées par des organismes « agréés SAP » par le Préfet**
  - Agrément simple
  - Agrément qualité
  
  - Prestataire
  - mandataire
- **Exercées par des salariés employés directement par les particuliers**

## 2 – Les SAP et le droit d’option entre 2 régimes : autorisation /agrément

- **Pour les promoteurs de services aux PA et PH**
- **Une équivalence de qualité entre services agréés et services autorisés prévue par le législateur**
  - Article L. 129-17 code du travail
  - Garantie par le Cahier des charges de l’agrément qualité

## 2 – les acteurs de la distribution

- **Les prescripteurs**

- **Pourvoyeurs de consommateurs potentiels**

- Mutuelles, assureurs, grande distribution, banques, caisses de retraite
    - AXA, Caisse d'Epargne, Crédit agricole, Auchan, Carrefour

- **Politique commerciale / leurs clients (consommateurs finaux)**

- Conception de l'offre produit
    - Promotion, distribution et commercialisation de l'offre
    - Choix de la plateforme (interne ou externe)

- **Les plateformes logistiques**

- **Pourvoyeurs de prestations**

- **Politique commerciale / prescripteurs**

- Conception de leur offre de services
    - Tarification des prestations du catalogue

# 2 – un réseau de distributeurs : Les enseignes nationales

- **Constitution des enseignes, levier de développement**
  - Économique (structuration du secteur)
  - Qualitatif (politique de référencement)
  - Social (accroissement de la visibilité des SAP)

## 2 - Les enseignes nationales

- **France Domicile** (Mutualité Française, UNA, UNCCAS)
- **PERSONIA** (ADMR, Crédit Mutuel, AG2R)
- **Fourmi Verte** (Familles Rurales, Groupama, MSA)
- **La maison du particulier employeur et des emplois de la famille** (FEPEM, IRCEM Prévoyance, IFEF)
- **SERENA** (Groupe Caisse d'Épargne, MACIF, MAIF, MGEN)



**PERSONIA**

**Fourmi Verte**



**SERENA**

## 2 - Les enseignes nationales



- **Domiserve** (Axa, Dexia Crédit Local)
- **Accor Services** (Accor Services et Europ Assistance)
- **Sodexho**
- **La Poste services à la personne**
- **CNP Services à la personne**
- **Groupe Assisteo** (Nurses alliance, Prof assistance, Kids Assistance, Clic PC)





## 2 - Les enseignes nationales

- **A +** (Acadomia, ADHAP Services, Domaliance, Maisoning, O2, To do today Particuliers, Viadom)
- **A Domicile Services** (A Domicile Fédération, Domplus)
- **Crédit Agricole –LCL**
- **Handeo**

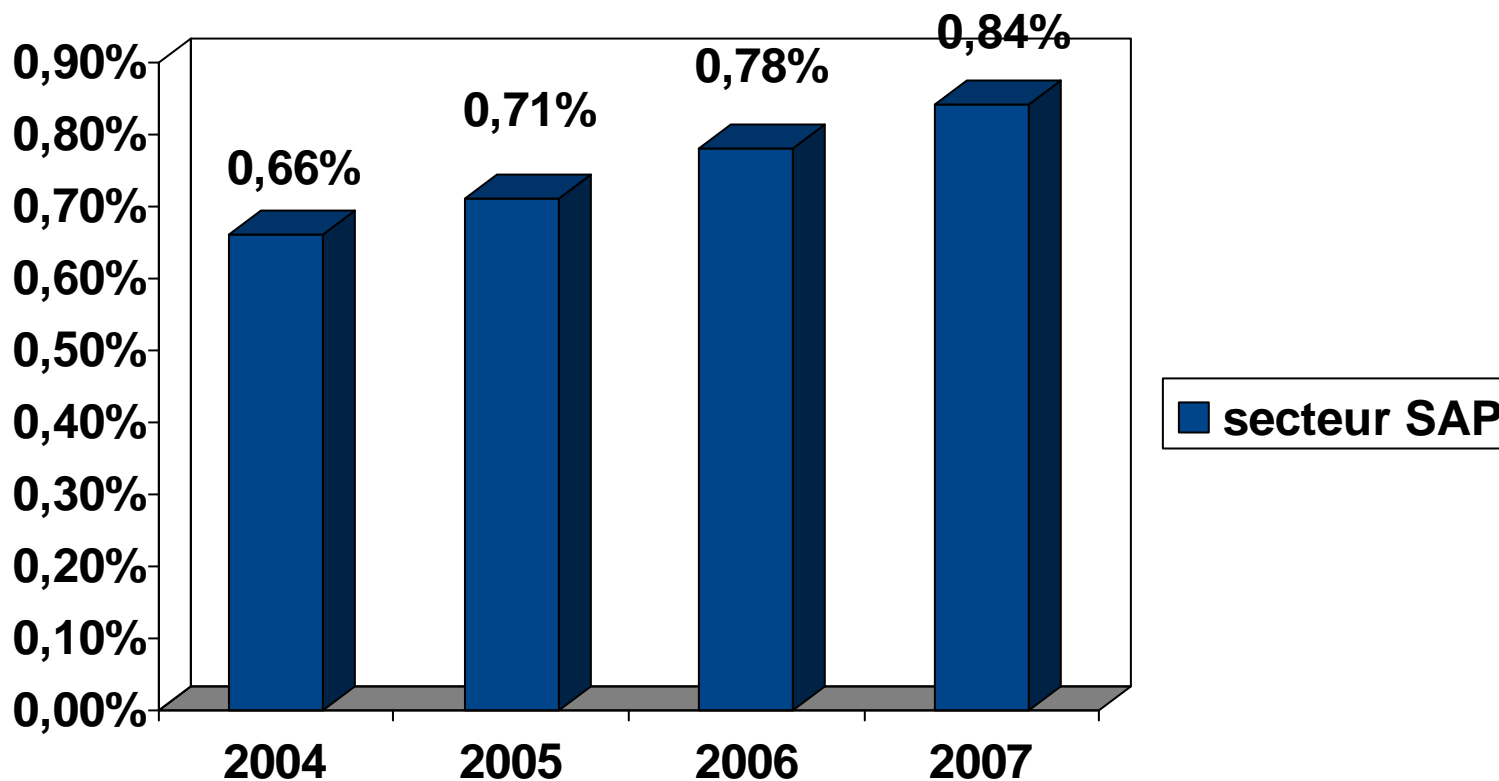
# 2 – Les enseignes nationales

## – des exemples

- **Enseignes avec plateforme internalisée**
  - Personia (crédit mutuel, AG2R, ADMR) / Plateforme ADOMI
- **Enseignes avec plateforme externalisée**
  - Fourmi Verte (GROUPAMA, MSA, Familles rurales)
    - Prescripteurs : Shopi, Casino, Champion, Groupama, MSA
    - Plateforme : Mutuaide (assistant de GROUPAMA)
  - Écureuil sérénité services
    - Prescripteurs : Caisse d'épargne, MAIF, MGEN, MACIF
    - Plateforme : Séréna
  - La Poste
    - Prescripteurs : banque Postale
    - Plateforme : Mondial Assistance

## 2 - Un secteur en plein développement

part du CA des SAP dans le PIB national



## 2 – un secteur en plein développement

### Evolution du CA des SAP et du PIB national en milliards d'€

	2004	2005	2006	2007	Accroisss 2004-2007 en %
<b>CA SAP</b>	<b>9.8</b>	<b>11</b>	<b>12.5</b>	<b>14.1</b>	<b>43.8%</b>
<b>PIB national</b>	<b>1488</b>	<b>1537.5</b>	<b>1601.9</b>	<b>1668.4</b>	<b>12.1%</b>

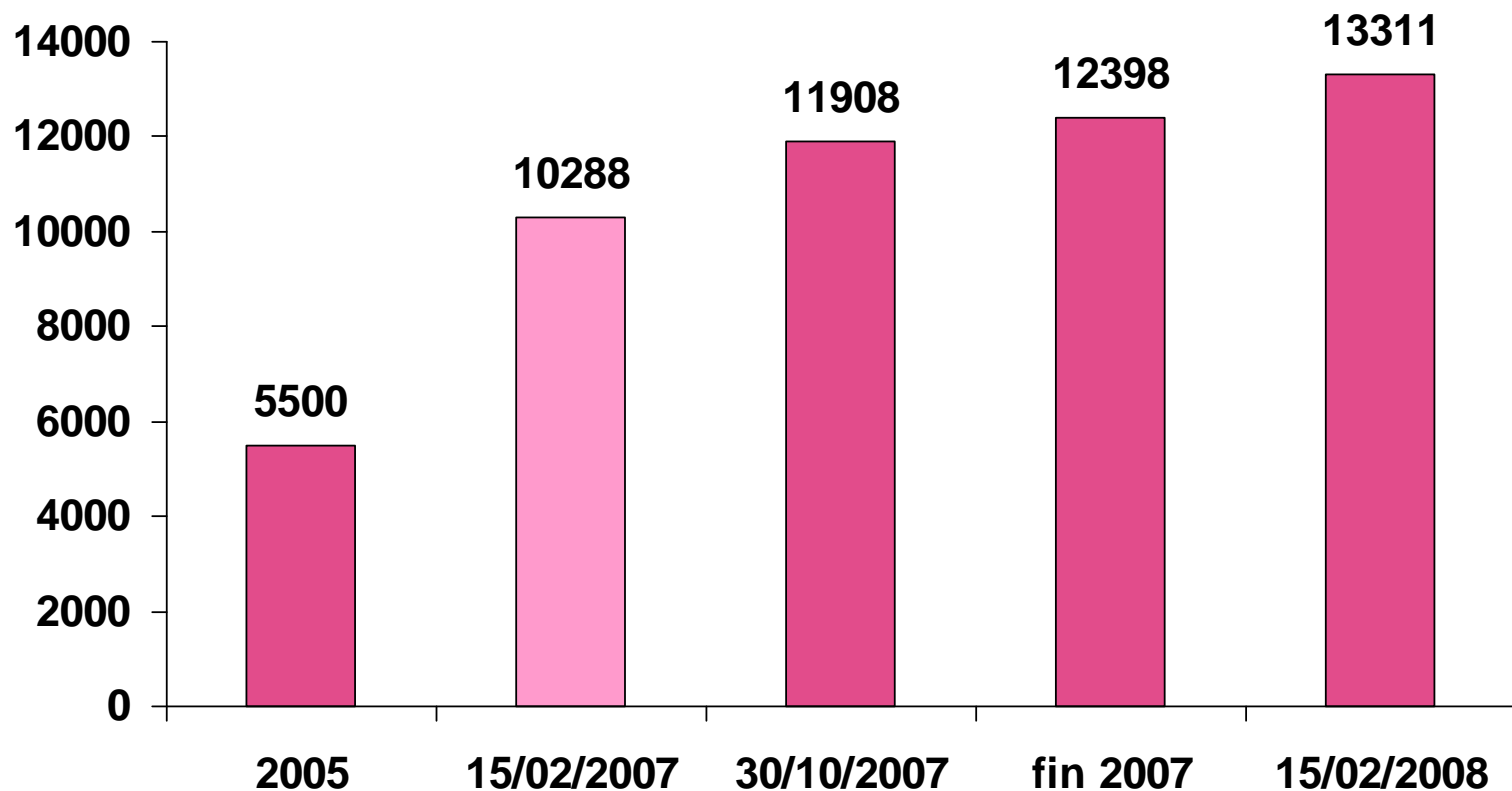
## 2 – un secteur en plein développement

### Nbre d'heures travaillées en millions selon le mode d'emploi à domicile

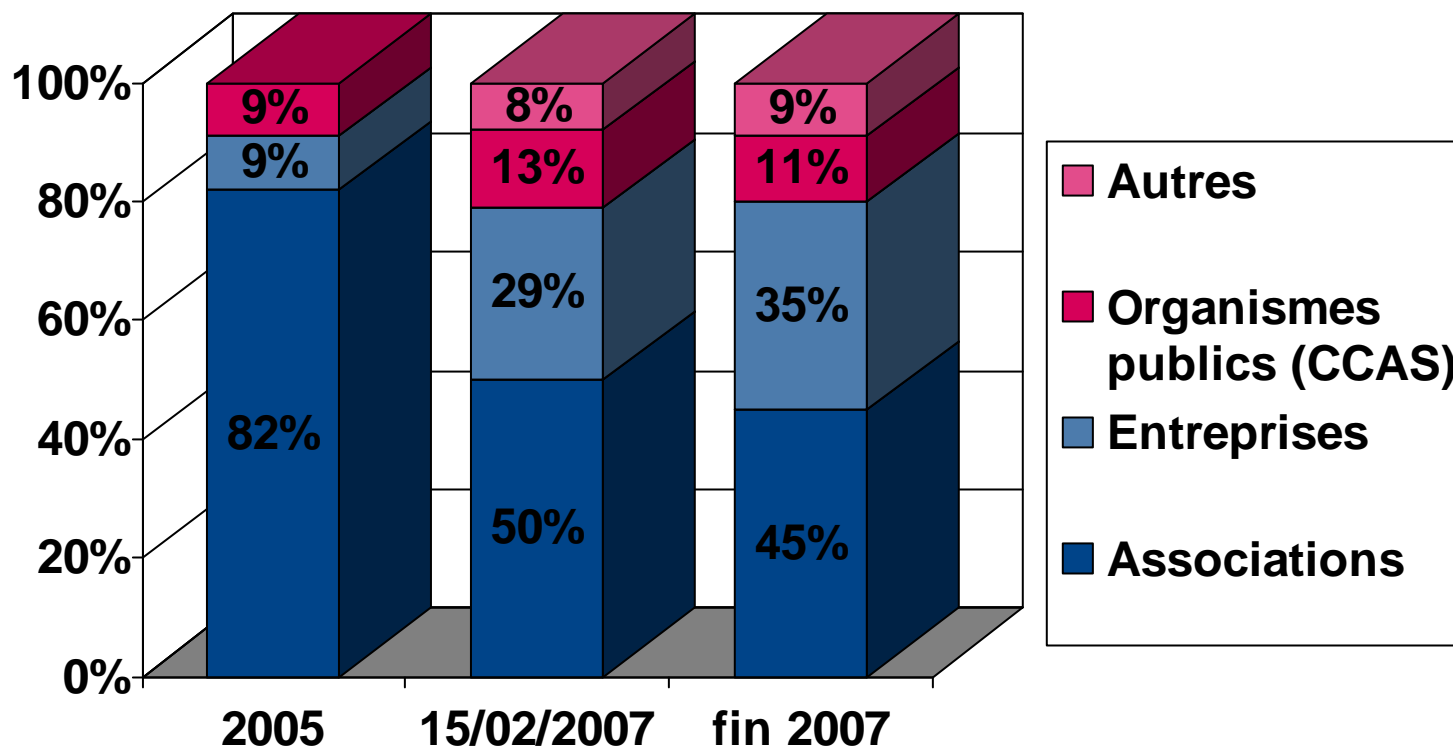
	2004	2005	2006	2007	Accroisst 2004-2007 en %
prestat	143	164	185	207	45%
Emploi direct chez les particul	505	515	527	554	9.6%

# 2 – Un secteur en plein développement

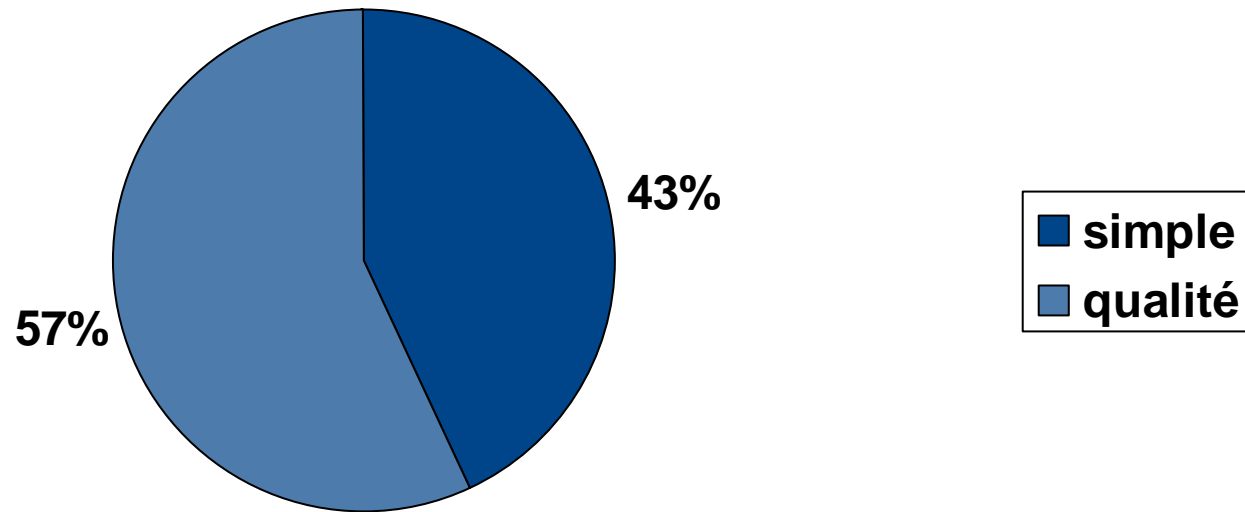
## Evolution du nbre des Organismes agréés



# Organismes agréés – Répartition des agréments par type d'organismes

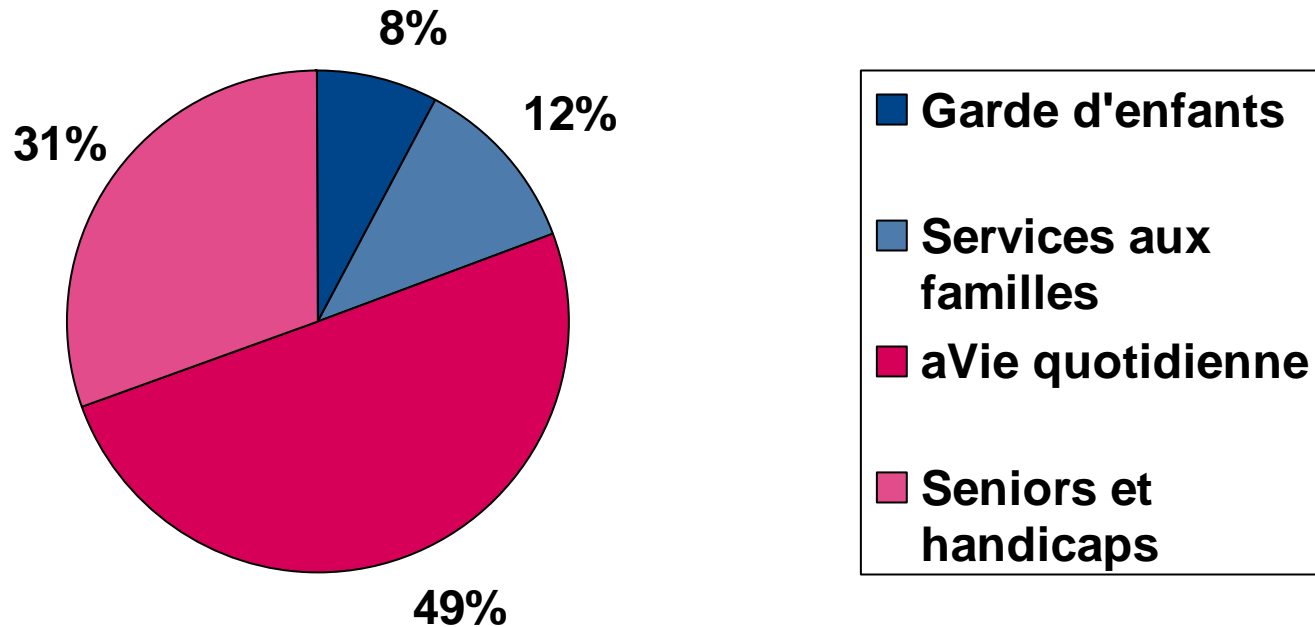


# Répartition des agréments par nature d'activité





# Répartition des agréments par nature des activités



## 2 – Une nouvelle distribution des rôles

- **Augmentation quantitative de l'offre de services**
- **Entrée de nouveaux acteurs dans ce champ**
  - Entreprises, Acteurs de santé ?
  - Les acteurs de la distribution, banques, assistants, assurances
- **Diversification de l'offre**
  - Nouvelles activités (ex : service de rodolphe...)
  - Une nouvelle conception (concurrence, rentabilité, évaluation, certification)
- **Une offre plus accessible : plate forme de services**
- **Relation client/fournisseur de services**