

## MISSION SERVICES

Le bouquet de services à domicile  
qui simplifie la vie.



## GROOM SERVICES : DES SERVICES QUI VOUS SIMPLIFIENT LE QUOTIDIEN



[www.LCL.fr](http://www.LCL.fr)



DEMANDEZ PLUS À VOTRE ARGENT

Voir conditions en agence.

# Point presse Services à la Personne

## Jeudi 30 avril 2009

- ❑ **SERVICES A LA PERSONNE : LES ATOUTS DU GROUPE CREDIT AGRICOLE**  
- R. Carron – Président de Crédit Agricole SA
  
- ❑ **DEPLOIEMENT DE L'OFFRE DE GROUPE CREDIT AGRICOLE**  
- P. Duplan – Directeur Général de Pacifica
  
- ❑ **LE MARCHE FRANCAIS DES SERVICES A LA PERSONNE ET L'EMPLOI**  
- L. Wauquiez – Secrétaire d'Etat chargé de l'Emploi

# 1

## **Services à la Personne : les atouts du groupe Crédit Agricole**

**René Carron, Président de Crédit Agricole SA**

## ❑ Des enjeux forts pour le groupe **Crédit Agricole**

- Acteur majeur de l'économie en France, le groupe Crédit Agricole s'engage en faveur de l'entrepreneuriat et de la création de lien social.

## ❑ **Enjeu national**

- Professionnalisation des métiers de services.

## ❑ **Enjeu territorial**

- Contribue à valoriser la compétitivité et l'attractivité des régions.

## ❑ **Enjeu social**

- Apport de réponses concrètes aux besoins des particuliers dans leur vie quotidienne.

## ❑ Une demande potentielle forte

- Sur 31 millions de ménages français, 10 millions seraient consommateurs potentiels de services.
- Plus de 780 millions d'heures de Service à la Personne effectuées en 2008 selon le mode prestataires (hors assistantes maternelles).

## ❑ Une légitimité des banques

- Parmi les clients du groupe Crédit Agricole interrogés, 70% expriment leur intérêt pour une offre de Services à la Personne proposée par leur banque CA ou LCL (étude Synovate et Initial JPS).

## ❑ Un marché en développement

- En 2012, les Services à la Personne représenteront un CA de 26,3 milliards d'€, soit une croissance de près de 70% par rapport à 2008 (étude Sia Conseil).

- ❑ **Proposer une offre nouvelle et cohérente avec les valeurs du Groupe**
  - Service de proximité et de qualité.
  - Prise en charge complète du besoin client.
  
- ❑ **Construire un modèle économique viable et rentable**
  - Devenir l'acteur de référence de ce marché.
  - Choisir un modèle d'intermédiation complète.
  
- ❑ **Renforcer l'ancrage local et la relation client**
  - Participer activement à l'économie locale.
  - Les 600 partenariats signés représentent environ 150 000 intervenants en région.

# 2

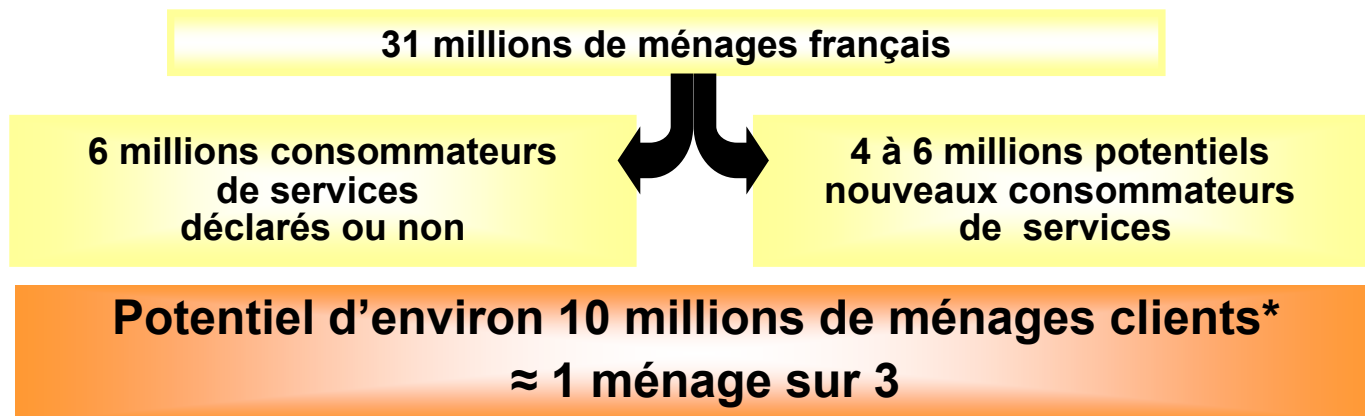
## Déploiement de l'offre du groupe Crédit Agricole

**Patrick Duplan, Directeur Général de Pacifica**

1. Le contexte général du marché des Services à la Personne
2. Notre modèle d'intermédiation : Enjeux et atouts
3. L'offre et ses composantes
4. Nos atouts et nos forces

# 1 - CONTEXTE GENERAL DES SERVICES A LA PERSONNE

Quelques données de marché



**Un marché dynamique, en plein essor :**

- **+ 10 %** de croissance annuelle\*\* (2008)
- **Potentiel de 26 Mds d'€** de Chiffre d'affaires en 2012\*\*\*

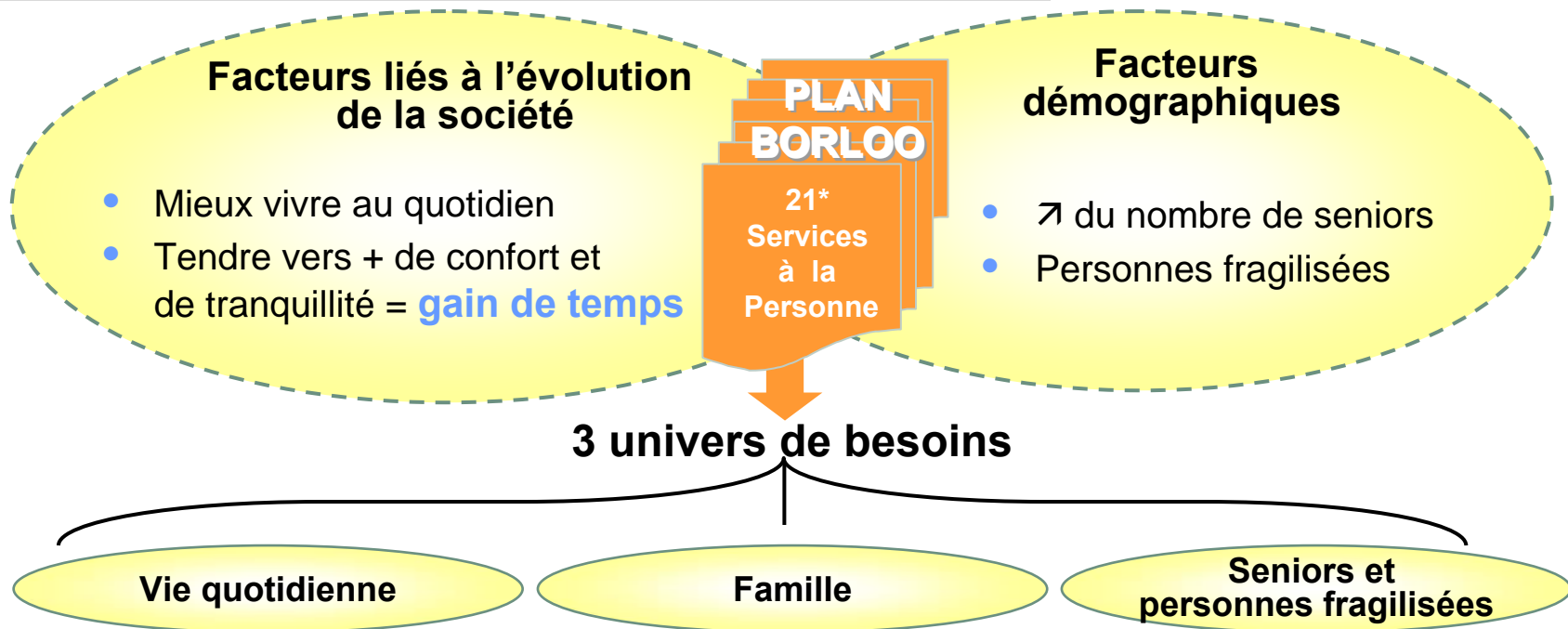
\* Source : Étude qualitative, avril 2008, CASA

\*\* Source : ANSP, mars 2008

\*\*\* Source : Étude CAPA Conseil, Janvier 2009

# 1- CONTEXTE GENERAL DES SERVICES A LA PERSONNE

Réponse à de vrais besoins



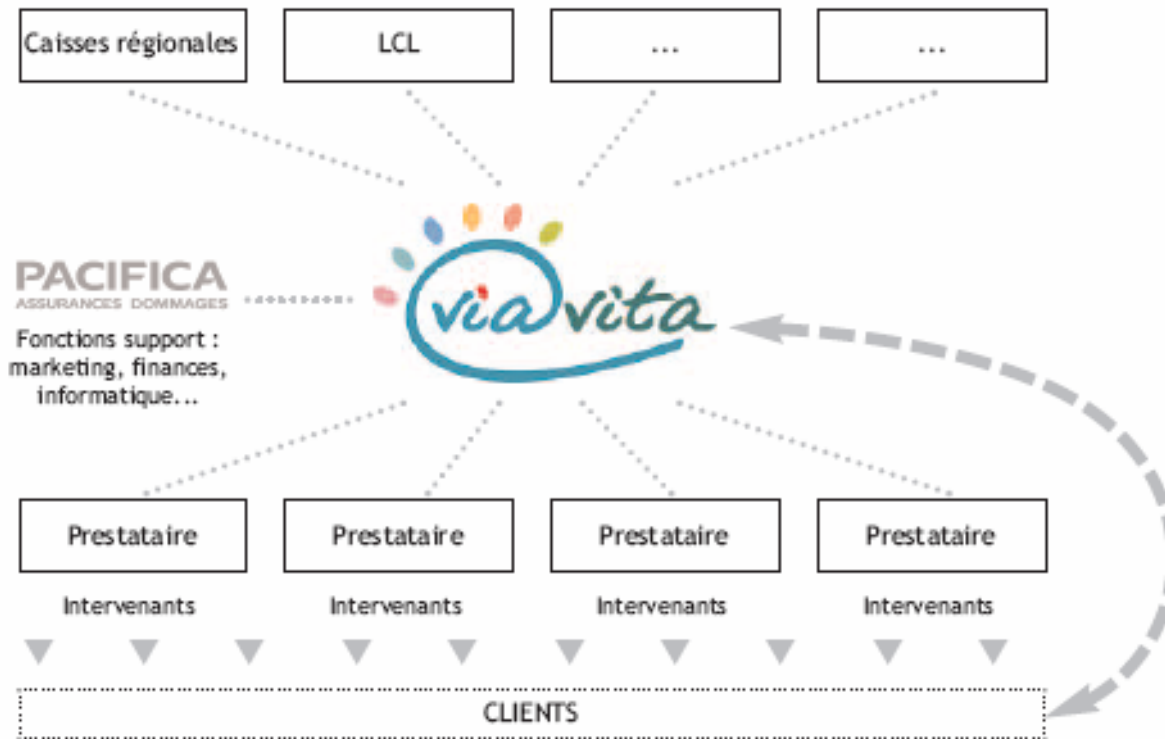
## Enjeux et Moyens du Plan de développement des SALP

**50% de réduction ou crédit d'impôts** par foyer fiscal sur les dépenses versées au titre des Services à la Personne (Prestations + Abonnement)

\* Décret du 29 décembre 2005, liste des 21 services à la personne en annexe

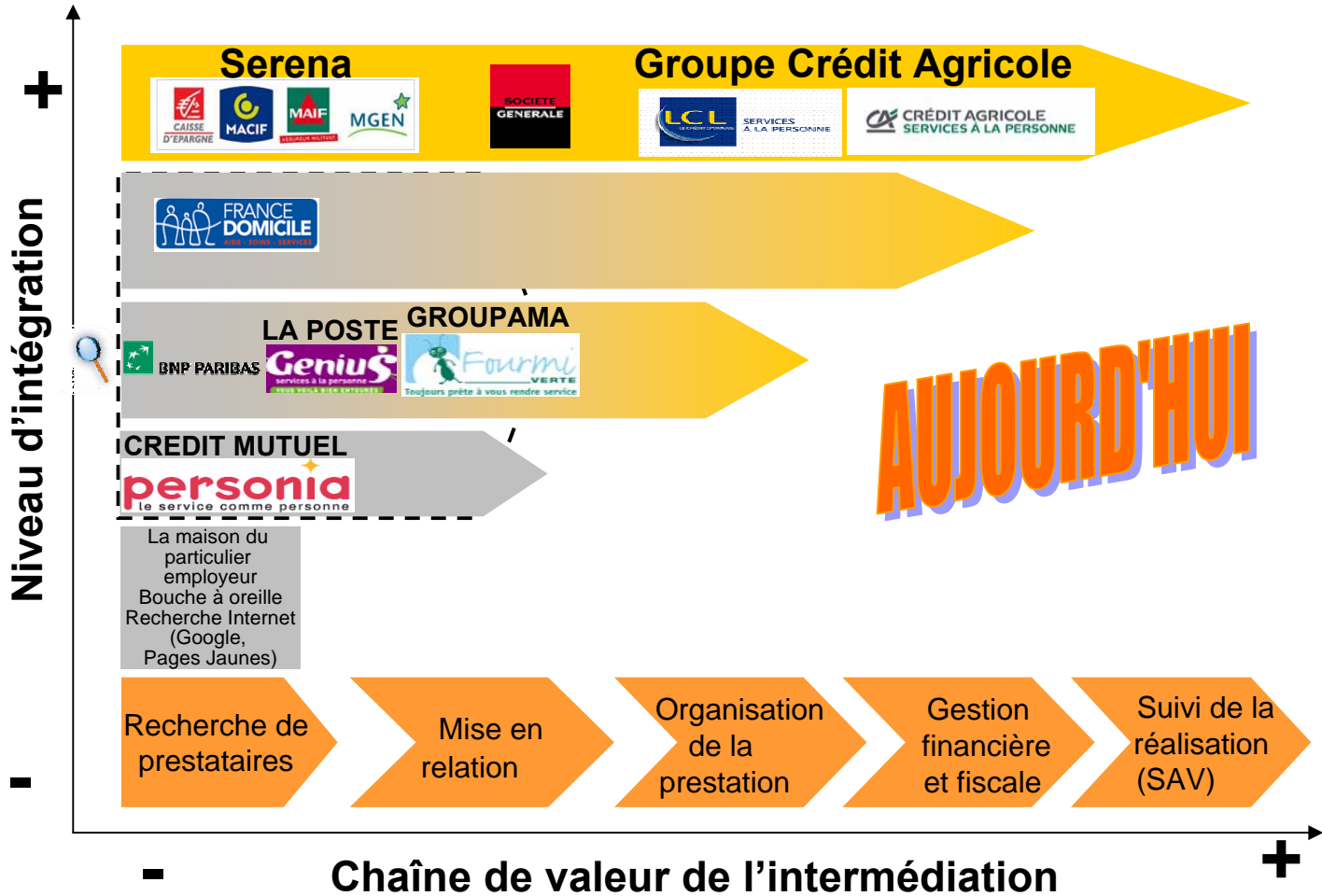
## 2 - VIAVITA, UNE STRUCTURE EFFICACE ET ATTENTIVE A LA QUALITE DES PRESTATIONS AUX CLIENTS

- ➡ Création de **Viavita** (filiale à 100 % de Pacifica), structure d'intermédiation dédiée au portage de l'activité SALP
- ➡ **Viavita**, au centre du système et au cœur de la relation client



# 2 - LA CONCURRENCE

Les principaux modèles d'intermédiation (vision 2009)



## Concurrents

- **Serena** = Groupe Caisse d'Épargne, MACIF, MAIF, MGEN
- **Personia** = ADMR, Crédit Mutuel, AG2R
- **Fourmi Verte** = Familles Rurales, Groupama, MSA
- **France Domicile** = Mutualité française, UNA, UNCCAS
- **Genius** = La Poste
- **A+** = Acadomia, ADHAP Services, Domaliance, Maisoning, O2, To do today
- **Particuliers**, Viadom

## 2 - VIAVITA, ENSEIGNE NATIONALE D'INTERMEDIATION DU GROUPE


### Le réseau de prestataires

#### Principes structurants du réseau de prestataires

- Cible : 2 prestataires par domaine de service en tout point du territoire
- Présence locale reconnue,
- Pas de partis pris ni sur la taille ni sur l'appartenance au monde associatif ou privé
- Respectant les exigences de la Charte Qualité émise par Viavita,
- Adhérant aux objectifs du « Plan SALP gouvernemental » ,
- Exprimant une réelle motivation à travailler avec une Enseigne Nationale puissante
- Acceptant le principe du versement d'une commission sur le chiffre d'affaires apporté

#### Charte Qualité Prestataires

- Mise en avant de la marque Crédit Agricole
- Professionnalisme des intervenants
- Disponibilité, réactivité et ponctualité
- Qualité de l'intervention
- Écoute client
- Respect de la vie privée du client
- Communication et transparence
- Continuité de prestation

 En cible, un réseau constitué d'environ 600 structures, privées ou associatives locales, régionales ou nationales représentant 150 000 intervenants sur le terrain

### 3 - LES ATOUTS DU GROUPE CREDIT AGRICOLE

- **Une stratégie gagnante** : un modèle intégré en matière d'intermédiation
  - Prise en charge et accompagnement complet du client
  - Recherche d'excellence en matière de qualité de service
- **Une stratégie cohérente** : La qualité de la prestation au cœur de la relation client, au même titre que la gestion des sinistres par Pacifica
- **Une stratégie complémentaire** : créer des synergies entre les Services à la Personne et les offres de Pacifica, Predica :

**Complémentarité entre les 3 univers**

- Habitat
- Prévoyance / Assurance
- Banque au quotidien

\* Source : Étude qualitative, avril 2008, CASA

### 3 - UNE OFFRE SIMPLE ET COMPLETE

**MEME OFFRE COMMERCIALE (20 services Borloo)\***

**Mission Services**  
(Caisses régionales de Crédit Agricole)

**ABONNEMENT**



**INCLUSION MH Rà9**

<b>Accès à Viavita</b>	<b>7€ / mois</b> (avant réduction fiscale) quel que soit le nombre de prestations consommées dans l'année	Sans frais
<b>Frais de gestion facturés au client</b>	Sans frais	<b>3€ / relevé mensuel de consommations</b> (avant réduction fiscale) <b>Maximum de 36€/an</b>

**Groom Services (LCL)**

**ABONNEMENT**

**8 € / mois** (avant réduction fiscale)  
quel que soit le nombre de prestations consommées dans l'année

\* Intégration dans l'offre commerciale du 21ème service Borloo à l'étude (Téléassistance)

## 4 - LES SERVICES A LA PERSONNES : NOS ATOUTS

**Offre exhaustive**

**+**

**Offre tout en 1**

**+**

**Simplicité d'accès (point d'entrée unique)**

**+**

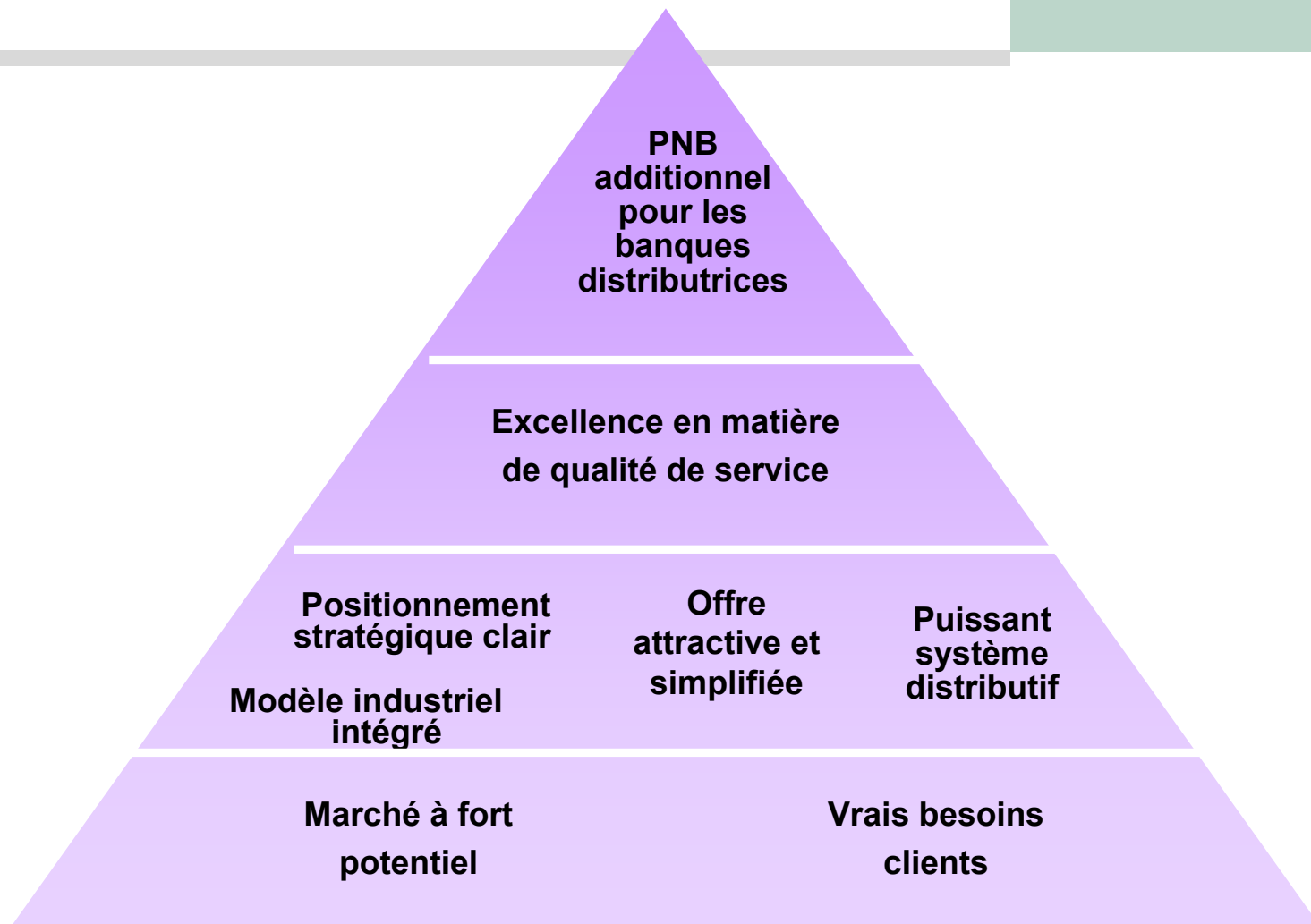
**Charte qualité**

**+**

**Caution du groupe Crédit Agricole  
(Caisse régionales et LCL)**

**L'alliance de tous ces « plus » est une exclusivité du groupe Crédit Agricole**

## 4 - LES SERVICES A LA PERSONNE : NOS FORCES

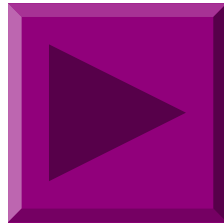


# 3

## **Le marché français et impact sur l'emploi**

**Laurent Wauquiez, Secrétaire d'Etat chargé de l'Emploi**

- Vidéo de présentation de Viavita



# 4

## Annexes



# LISTE DES 20 SERVICES PROPOSES PAR LE GROUPE

VIE QUOTIDIENNE	FAMILLE	SENIORS et PERSONNES FRAGILISEES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Travaux ménagers</li><li>• Collecte et livraison de linge</li><li>• Petit jardinage</li><li>• Petit bricolage</li><li>• Gardiennage</li><li>• Préparation de repas</li><li>• Livraison de repas</li><li>• Livraison de courses</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garde d'enfant</li><li>• Soutien scolaire / Cours à domicile pour adultes</li><li>• Assistance administrative</li><li>• Assistance informatique et Internet</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assistance aux personnes âgées ou ayant besoin d'aide</li><li>• Assistance aux personnes handicapées</li><li>• Garde malade</li><li>• Aide à la mobilité</li><li>• Promenade d'animaux domestiques</li><li>• Soins esthétiques</li><li>• Conduite de véhicule</li><li>• Accompagnement à l'extérieur</li></ul>



**Enveloppe évolutive qui s'enrichira dans le temps  
(cf. téléassistance)**

### Bénéfices clients de l'intermédiation

- Être soulagé des recherches pour trouver un prestataire
- Être libéré des soucis liés au statut d'employeur (porté par le prestataire)
- Bénéficier d'une prestation de qualité, réalisée par des prestataires sélectionnés (Charte de Qualité)
- Être accompagné par Viavita tout au long du processus (appel de bienvenue, enquêtes de satisfaction)
- Éviter le paiement en direct du prestataire, Viavita s'en charge, envoi d'une attestation fiscale unique
- Transférer à Viavita la prise en charge à distance d'un proche (solidarité intergénérationnelle)

→ **La valeur perçue des bénéfices clients : (confort, tranquillité, qualité de service) justifie le coût de l'abonnement et des frais de gestion**

## ■ 1<sup>er</sup> univers : pour le confort à la maison



### Entretien de la maison

Pour le ménage, l'entretien du linge, le rangement...



### Petit bricolage

Pour poser des tringles à rideaux, changer un joint, installer des placards...

### Petits travaux de jardinage

Pour tondre la pelouse, arroser les plantes, tailler une haie...



### Gardiennage du domicile

## ■ 2<sup>ème</sup> univers : pour le confort de toute la famille



### Garde d'enfants

Pour les accompagner à l'école, les garder en journée ou après la crèche...



### Soutien scolaire

Pour aider les enfants à surmonter les difficultés, préparer un examen...

### Assistance informatique

Pour installer le matériel et initier aux logiciels...



### Cours particuliers pour adultes

## ■ 3<sup>ème</sup> univers : pour l'aide aux personnes à domicile



### Assistance à la personne

Pour aider au quotidien les personnes âgées, malades ou à mobilité réduite : entretien du linge, livraison des repas, livraison des courses...

### Assistance administrative

Pour aider à remplir des documents, rédiger des lettres...

Et aussi : soin et promenade des animaux, soins esthétiques, accompagnement à l'extérieur du domicile...

\* Service disponible courant 2009

# DEROULEMENT DE LA PRESTATION

**Commande de prestations**

 Pour l'offre en abonnement :  
▶ N° Indigo **0 825 858 858**  
8,10 € TTC / MN  
OU  [www.ca-servicesalapersonne.fr](http://www.ca-servicesalapersonne.fr)

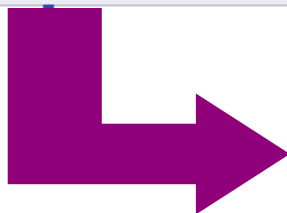
▶ N° Indigo **0 825 304 020**  
8,10 € TTC / MN  
du lundi au samedi de 8h à 20h

---

 Pour l'offre en abonnement :  
▶ N° Indigo **0 825 837 837**  
OU  [www.lcl.fr](http://www.lcl.fr)  
<https://servicesalapersonne.lcl.fr>

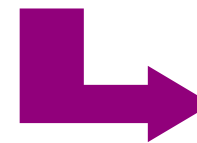
du lundi au samedi de 8h à 20h

- ★ Le Conseiller Services qualifie le besoin (nature de la prestation, nombre d'heures, fréquence, date, nécessité d'un devis...), identifie le prestataire adapté et le missionne.
- ★ Le prestataire contacte le client, si nécessaire, pour prendre rendez-vous pour présenter l'intervenant, pour établir un devis.
- ★ Le prestataire renvoie à VIAVITA l'ordre de mission confirmant les modalités de la prestation.
- ★ Le Conseiller Services communique le tarif au client, valide sa commande et envoie par courrier ou courriel, une fiche confirmation de commande.



**Réalisation de la prestation**

Sauf demande contraire du client, les enseignes CA - Services à la Personne et LCL - Services à la Personne s'engagent à traiter la demande de prestation sous 48 h et à mettre en place la prestation dans les 72 h.



## Suivi administratif de la prestation

Chaque mois :

- ★ Le prestataire envoie à VIAVITA le relevé d'intervention.
- ★ VIAVITA (CA - Services à la Personne et LCL - Services à la Personne), après contrôle, envoie au client son relevé de consommation (correspondant à la facture client).
- ★ Le client règle avec des CESU pré-financés et / ou par prélèvement (paiement à terme échu chaque fin de mois).
- ★ VIAVITA règle le prestataire.

Au moment de la déclaration d'impôts :

CA - Services à la Personne et LCL - Services à la Personne envoient au client une attestation fiscale unique regroupant l'ensemble des dépenses, pour l'année précédente, qui entrent dans le champ de la réduction d'impôt : abonnement, frais de gestion liés à l'accès libre aux SALP dans la MH Rà9 si consommation de prestation, prestations consommées, totalités des sommes payées en CESU pré-financés (le client doit déduire la part prise en charge par son employeur).