

“NOTRE VALEUR AJOUTÉE EST DE PROPOSER UN GUICHET UNIQUE POUR NOS CLIENTS”



Alain Mercuriot

Directeur adjoint
des services à
la personne

Groupe Caisse
d'Épargne

Sur la question de l'offre de services comme sur celle de la professionnalisation du secteur, le groupe Caisse d'Épargne mène actuellement d'importants chantiers. L'objectif est d'accompagner le développement de ce secteur.

■ **Le groupe Caisse d'Épargne a décidé de se positionner sur le secteur des services à la personne. Comment et avec quelles ambitions ?**

Les Caisses d'Épargne mettent leurs performances économiques au service de la société. De ce point de vue, elles sont depuis longtemps et naturellement attentives à l'aide aux personnes. Les services à la personne ne sont donc pas vraiment un secteur d'activité nouveau pour le groupe ! Près d'un quart des associations du secteur sont clientes des Caisses d'Épargne. Les Caisses d'Épargne sont le premier banquier des organismes de gestion des personnes sous tutelle et curatelle et financent, depuis cinq ans, des projets d'économie locale et sociale, entre autres dans le secteur des services à la personne. Plus de 50 millions d'euros ont été engagés en 2005, pour plus de 2500 projets financés ! À l'annonce du plan Borloo, les Caisses d'Épargne ont décidé de s'impliquer très fortement dans ce secteur. Ce volontarisme s'est traduit, d'une part, par la création avec nos partenaires MAIF, MACIF et MGEN d'une "enseigne" en prenant une participation dans un des

opérateurs de référence des services à la personne (Séréna) et, d'autre part, par la création d'une joint-venture avec Accor Services pour émettre et commercialiser des CESU.

■ **Et quelle est l'ambition, à court terme, des Caisses d'Épargne ?**

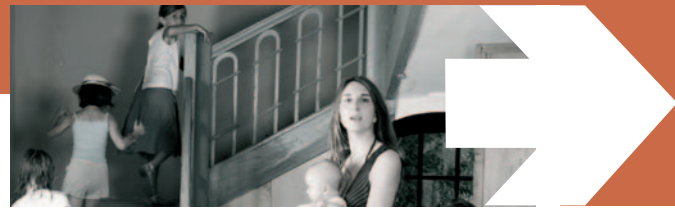
Nos deux premiers objectifs sont d'achever le déploiement de notre offre de services dans l'ensemble des Caisses d'Épargne sur tout le territoire métropolitain d'ici le milieu de l'année prochaine, et d'émettre les premiers CESU dès septembre 2006.

■ **Vous envisagez la fin du déploiement en milieu d'année prochaine, cela signifie donc que votre offre est déjà commercialisée ?**

En effet, nous commercialisons, depuis le 1^{er} février 2006, l'offre actuellement appelée "Écureuil Sérénité Services". Après une phase de test sur quelques agences, nous avons, au 1^{er} juillet dernier, déjà six Caisses d'Épargne qui commercialisaient l'offre, dont deux – les Caisses d'Épargne Champagne-Ardenne et Poitou-Charentes – sur l'ensemble de leur réseau d'agences. En quelques mois, nous avons déjà plusieurs centaines de clients qui recourent à ce service.

■ **Quel est ce service ?**

Le service commercialisé par nos agences propose un accès à une plateforme d'intermédiation qui organise, pour le compte de nos clients, leurs services à domicile. Écureuil Sérénité Services est un facilitateur, un médiateur dans l'organisation des services. Nos clients bénéficient d'un service allant de la qualification de leurs besoins à la recherche du bon intervenant, l'organi-



sation de la prestation, la gestion des éventuelles réclamations ou interruptions de services et la prise en charge des formalités administratives, entre autres fiscales.

■ N'êtes-vous pas un énième intermédiaire? Où est votre valeur ajoutée?

Notre valeur ajoutée est de proposer un "guichet unique" pour nos clients. Là où auparavant les familles devaient gérer, d'un côté leur intervenant pour les gardes d'enfant, et d'un autre côté, en direct, leur femme de ménage, et pour certaines le soutien scolaire ou une prestation de jardinage une fois par an, désormais nous leur proposons un seul interlocuteur.

■ Qu'est-ce qui vous distingue de la dizaine d'autres enseignes agréées par l'Agence nationale des services à la personne?

Notre enseigne est aujourd'hui la seule agréée "opérateur d'intermédiation", ce qui signifie qu'elle est considérée par les pouvoirs publics comme étant elle-même un prestataire de services. En d'autres termes, là où les autres enseignes sont des plateformes téléphoniques d'orientation vers des prestataires de services intervenant au domicile des familles, l'enseigne Séréna est un prestataire de services au même titre que celui qui intervient chez nos clients; cela signifie que lorsqu'un client souscrit un abonnement à "Écureuil Sérénité Services", il bénéficie des mêmes dispositions de réductions fiscales que les prestataires de services. Cela est fondamentalement différent.

■ Faites-vous appel aux mêmes prestataires de services que les autres enseignes?

Pour partie, mais là encore avec une différence de taille. Notre enseigne est la seule à être indépendante de tout prestataire de services. Les Caisses d'Épargne ont bâti leur stratégie et leur positionnement sur un modèle d'intermédiation, indépendant de tout réseau de prestataires, afin d'être libres de conventionner (ou de déconventionner!) et de missionner les seuls prestataires de qualité qu'elles identifient. L'ambition est ici de demeurer maître de l'offre proposée à nos clients et d'être un opérateur innovant dans la création de nouvelles prestations de services.

■ Quelles sont vos ambitions en termes de ventes de contrat?

Avec plusieurs centaines de contrats signés en quelques mois sur un peu plus de 200 agences, nous sommes en ligne avec notre plan de déploiement. D'ici à cinq ans, les Caisses d'Épargne ambitionnent d'obtenir un volume

de clients permettant de générer pour chacune de nos caisses un PNB additionnel quasi équivalent à celui de l'IARD [1].

■ Il ne s'agit donc pas d'un simple coup marketing?

Si nous avions voulu faire un coup marketing, nous aurions simplement passé un accord avec un gros réseau associatif et aurions distribué dans nos agences un dépliant avec ses coordonnées! Non, l'ambition des Caisses d'Épargne est de développer une véritable offre de services et de conforter auprès de nos clients notre positionnement de banquier différent.

■ Qu'en est-il du CESU?

Nous avons créé une structure commune avec Accor Services pour émettre des CESU. C'est l'alliance des savoir-faire de deux experts dans leur domaine: Accor Services, qui est le premier émetteur mondial des titres de services, et les Caisses d'Épargne, qui sont leaders du financement des collectivités locales et acteur important du secteur des PME. Notre offre sera de proposer aux directions des ressources humaines, aux comités d'entreprise, aux collectivités locales et aux financeurs de dispositifs sociaux, la mise en œuvre de dispositifs innovants de services à la personne, en dotant leurs bénéficiaires de CESU abondés et en leur accordant le bénéfice des services d'une plateforme d'orientation vers les prestataires de services les plus pertinents.

■ Ne pensez-vous pas que le secteur des services à la personne est encore en devenir et manque de stabilité pour pouvoir définir une stratégie à terme?

Les Caisses d'Épargnes seront extrêmement vigilantes sur trois points.

– Tout d'abord, la garantie de la pérennité du dispositif fiscal avantageux mis en œuvre par le plan Borloo. Il est en effet très incitatif et dope réellement le développement du secteur. Un retour en arrière sur les allègements de charges, de TVA ou de déductibilité de l'impôt sur le revenu des sommes consacrées aux services à la personne serait très problématique.

– Par ailleurs, la capacité du marché à faire émerger de nouveaux opérateurs de services. Les Caisses d'Épargne ne pourront répondre à la demande de leurs clients si l'offre de services ne s'élargit pas. De nouvelles structures prestataires doivent se créer et de nouveaux métiers apparaître.

– Enfin, la professionnalisation du secteur. D'importants travaux sont à mener pour standardiser les prestations de services, assurer la formation des intervenants, moderniser les processus de gestion et d'organisation des prestations. ■

« Notre enseigne est aujourd'hui la seule agréée opérateur d'intermédiation, ce qui signifie qu'elle est considérée par les pouvoirs publics comme étant elle-même un prestataire de services. »

[1] Cette abréviation désigne une branche d'assurance dommage couvrant, d'une manière générale, l'incendie, les accidents et les risques divers.