

CONFÉRENCE

Services d'aide à la personne

www.efma.com/aide



EUROPEAN
FINANCIAL
MANAGEMENT
&
MARKETING

Exploiter un réel potentiel de croissance

Paris, 18 - 19 Novembre 2008

Services d'aide à la personne



Exploiter un réel potentiel de croissance

Le concept de " services aux personnes à domicile " (SPD) varie d'un pays à l'autre. Il existe peu de définitions claires, même si le plan Borloo en France en fournit un cadre utile en créant une liste exhaustive de services.

Les services aux personnes se répartissent généralement en trois principales catégories : garde d'enfants et cours particuliers à domicile ; services de soin à l'attention des personnes âgées/vulnérables ; et les services ménagers (ménage, repassage, etc.).

En leur permettant de se diversifier sur des services à forte valeur ajoutée, les SPD peuvent accroître la fidélité du client des banques et des compagnies d'assurance. Plusieurs facteurs caractérisent le marché européen :

- Plusieurs facteurs socio-démographiques devraient stimuler la demande de services aux personnes.
- La croissance prévisionnelle ne s'est pas encore matérialisée, en raison d'un manque de visibilité et de clarté du marché, d'une offre déstructurée et d'une approche fragmentée.
- La plupart des consommateurs préfèrent embaucher en direct (généralement du travail non déclaré à moindre coût). Le défi consiste à les orienter vers le marché déclaré. La demande pourrait être stimulée grâce à une offre simple dotée de contraintes minimales et grâce à des mesures client incitatives.

Principaux thèmes

La conférence passera en revue plusieurs questions, notamment :

- **La vision paneuropéenne** – Quelle est l'approche des différents gouvernements vis-à-vis de ce moteur de croissance potentiel ? Quels modèles SPD sont-ils utilisés en Europe ?
- **Tendances actuelles** – Quelles tendances favorisent la croissance et quels sont les principaux obstacles ? Qui sont les principaux acteurs ? Comment les établissements financiers peuvent-ils différencier leur offre de produits ? Quels ont été les facteurs clés de succès sur le marché américain ?
- **Tendances futures** – Quelles mesures incitatives peuvent être proposées aux clients ? Comment les services SPD doivent-ils être commercialisés ? Quels sont les meilleurs modèles économiques ?

" Personal services at home " étude 2008

Un projet de recherche récemment entrepris par Exton Consulting sera présenté à l'occasion de cette conférence

L'étude Efma-Exton Consulting comprendra une revue du marché dans cinq des principaux pays d'Europe (Allemagne, Espagne, France, Italie et Royaume-Uni) et analysera les principales tendances. Ces monographies par pays seront complétées par une étude auprès de consommateurs (afin d'évaluer leurs attentes) et par une série d'entretiens avec des banquiers, assureurs et professionnels des services d'aide à la personne.

MARDI 18 NOVEMBRE / MATINÉE

"Personal services at home" 2008, étude Efma & Exton Consulting

Presenté par **Bertrand Lauzeral**, Directeur Associé, **Exton Consulting**, France

Panorama du secteur des services à la personne en Europe : quel potentiel pour les acteurs des services financiers ?

- Panorama du secteur des Services à la Personne en Europe
 - Les caractéristiques et les perspectives de croissance du secteur des SAP : les facteurs socio-démographiques, le rôle des pouvoirs publics, les principaux intervenants
 - Les attentes des consommateurs en Europe et en France
- Comment intégrer les services à la personne dans l'offre des acteurs des services financiers ?
 - Exemples de modèles d'organisation Européens et Nord Américains

Thierry Depois

Directeur Délégué de la Région
France-Bénélux, Icare & Tunisie-Libye
Europ Assistance France
France

La " care revolution " : la nouvelle révolution post-industrielle sera-t-elle celle des services à la personne ?

- Une société en mutation, une demande croissante de " care " services
- L'explosion de la demande de santé
- High tech et services innovants : le ticket gagnant
- Un marché en quête de valorisation et un modèle économique encore ouvert

Jowynna Michel

Service Delivery Leader
CareScout
Genworth Financial Group
États-Unis

Modèle de services de santé à domicile actuellement pris en charge par l'assurance des soins de longue durée aux Etats-Unis

- Comment étendre la coordination des soins de longue durée aux personnes âgées dépourvues de couverture d'assurance
- Quelles sont les prestations que l'assurance des soins de longue durée fournit généralement pour les soins à domicile ?
- Comment la compagnie d'assurance aide-t-elle les assurés à gérer leurs problèmes de santé à long terme ?
- Qu'avons-nous appris après 30 années de versements de prestations pour des soins de longue durée à domicile ?
- Comment ces enseignements peuvent-ils être utilisés pour élaborer un modèle commercial destiné aux services non assurés ?

Frédéric Lipka

Directeur Marketing & Communication
Natixis Assurances
France

Comment accéder au marché des services à la personne par le biais des produits d'assurance : l'expérience de Natixis Assurances

- Se positionner sur ce marché par son coeur de métier
- Concevoir et vendre des produits d'assurance adaptés pour ce marché
- Construire un réseau de partenaires/intervenants pour la mise en œuvre des prestations choisies par les clients

Bob Hand

Chairman
Affinity Solutions
Fortis Group
&

Colette McKeaveney

Director
Age Concern Luton
Royaume-Uni

Rôle du secteur bénévole dans la prestation de services à domicile
Étude de cas au Royaume-Uni

- Prestation des services à domicile au Royaume-Uni – Contexte et financement
- Comment Age Concern Luton et d'autres organismes bénévoles viennent-ils en aide aux personnes âgées ?
- Étude du cas de Age Concern Luton – Un organisme apportant toute une gamme de services pratiques aux personnes âgées de plus de 60 ans
- Autres exemples d'organismes de services qui développent et apportent des services à la personne

MARDI 18 NOVEMBRE / APRÈS-MIDI

Bruno Arbouet

Directeur Général
ANSP - Agence Nationale
des Services à la Personne
France

Le plan de développement des services à la personne en France

- Présentation et bilan d'étape
- Similitudes et différences par rapport aux modèles développés par d'autres pays européens

Joan Pinyol

General Manager
Alares
Espagne

Offre d'un large éventail de services à la personne à domicile sur le marché espagnol : étude du cas d'Alares

- Raisons et modalités de développement de cette offre par Alares : historique et résultats
- Développement d'un large éventail de services en vue d'améliorer la qualité de vie à domicile de différentes populations
- Présentation des services à domicile pour différentes cibles : assistance familiale globale, services aux personnes occasionnellement ou définitivement dépendantes, assistance spécialisée par téléphone...

Emmanuel Verny

Directeur Général
UNA - Union Nationale de l'Aide
des Soins et des Services
aux Domiciles
France

Le modèle économique déployé par un acteur à but non lucratif : le cas de l'UNA

- L'UNA, sa structure, ses objectifs, son mode de fonctionnement
- Le modèle économique adopté : la nécessité d'assurer une activité rentable pour financer ses développements futurs
- Quelle est l'offre de services actuelle ?
- L'originalité du modèle de distribution adopté : l'utilisation de trois canaux différents

Davide Vivaldi

Retail Financing Manager
MPS - Monte dei Paschi di Siena
Italie

Prêt viager hypothécaire : une solution pour les seniors

- Prêts et services vus par Monte dei Paschi di Siena
- Prêt viager hypothécaire : la clé pour élaborer une offre groupée
- Nouveaux besoins, nouvelles offres : nouvelles relations ?

Catherine Touvrey

Directrice Prévoyance Individuelle
& Services à la Personne
MACIF
France

Quels financements pour quels services ?

- La question de l'évaluation, du reste à charge et de la prise en compte de l'entourage
- L'adéquation de l'offre et de la demande dans le cadre du financement solidaire
- Quelle place des assureurs dans la régulation : couverture du risque dépendance et la prise en charge des services aux seniors
- Produits non affectés (épargne) ou peu développés (le crédit hypothécaire viager)

MERCREDI 19 NOVEMBRE / MATINÉE

Cindy Carrillo

Chief Executive Officer
Work Options Group
États-Unis

Comment Work Options Group est devenu le leader des services de garde

- Présentation de Work Options Group
- Brève description du modèle commercial de Work Options Group
- Facteurs clés expliquant la réussite et la position de leadership de Work Options Group dans ce secteur
- Prochains développements

François Duchesne

Vice-Président à la Commercialisation
& au Soutien aux Ventes
Desjardins Groupe
d'Assurances Générales
Canada

La mise en œuvre d'un programme commun de téléprevision entre Desjardins Assurances et Chubb

- Caractéristiques et objectifs du programme
- Le modèle économique adopté et la place centrale du service à la clientèle
- Profil des abonnés, évolution de la demande, suivi de leur satisfaction...
- Quelle rentabilité pour ce programme ?

Shai Misan

Amministratore Delegato
Medic4all Italia
Italie

Le développement de services de télémédecine : quelles perspectives pour les acteurs du monde financier et de l'assurance ?

- Présentation des services de télémédecine et de leur développement en Italie et en Europe
- Les partenariats en cours ou en perspective avec les banques et les compagnies d'assurance pour une offre commune sur le marché des services de télémédecine

Bruno Leresche

Président
Cardif Services
Groupe BNP Paribas
France

Présentation du positionnement et de l'offre de Cardif Services sur le marché des services à la personne

Jérôme Bedouk

Directeur des Participations
Services à la Personne
Axa Assistance
France

Le choix d'un modèle d'intégration verticale : l'expérience d'Axa Assistance

- Les raisons qui ont conduit à ce choix
- Les synergies attendues
- Quels résultats à ce jour en termes de développement et de commercialisation des services proposés ?
- Quels sont les développements envisagés pour le futur ?

MERCREDI 19 NOVEMBRE / APRÈS-MIDI

Daniela Ducato

Coordinatrice dell'Osservatorio

Banche del Tempo

Italie

" Banche del Tempo ", une initiative parallèle au marché basée sur une économie de la relation

- Un modèle fondé sur l'échange réciproque et solidaire : des valeurs de plus en plus difficiles à concrétiser
- Modes de fonctionnement et raisons du succès des Banche del Tempo en Italie
- Banche del Tempo : sources de nouvelles opportunités pour le monde économique et de l'entreprise : l'exemple de Edilana et Ovile Sardo design

Helena Suchankova

Advisor on Retail

& Private Banking Strategy in CEE

UniCredit Bank

République Tchèque

&

ATF Bank

Kazakhstan

Services financiers personnels à domicile – Expérience de UniCredit CEE dans l'élaboration d'une offre de détail en Asie Centrale

- Services financiers personnels à domicile – Présentation du marché tchèque et kazakh
- Développement d'une offre ciblant la " clientèle aisée " et les clients de la banque privée par UniCredit Bank en République Tchèque et par ATF Bank au Kazakhstan
- Tendances et anticipation des développements futurs

François Gandon

Head of Products

MasterCard

France

Bülent Ersöz

Card Payment System Marketing Director

TEB - Türk Ekonomi Bankası

Turquie

Services personnels liés à la carte de crédit : réalités et développements sur le marché turc

- Comment utiliser les cartes comme des supports afin de proposer des services personnels aux clients
- Quels types de services pour quels types de cibles ?

Yann Marteil

Directeur du Développement

Monoprix

France

En quoi un distributeur est un acteur pertinent dans le domaine des services à la personne ?

MARDI 18 NOVEMBRE 2008

08 : 15	Café d'accueil et enregistrement des participants
09 : 00	Bertrand Lauzeral , Exton Consulting
09 : 30	Thierry Depois , Europ Assistance
10 : 00	Débat
10 : 20	Pause
10 : 50	Jowynna Michel , CareScout
11 : 20	Frédéric Lipka , Natixis Assurances
11 : 50	Bob Hand , Affinity Solutions – Fortis Group & Colette McKeaveney , Age Concern Luton
12 : 20	Débat
12 : 45	Déjeuner
14 : 15	Bruno Arbouet , ANSP - Agence Nationale des Services à la Personne
14 : 45	Joan Pinyol , Alares
15 : 15	Emmanuel Verny , UNA - Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles
15 : 45	Débat
16 : 10	Pause
16 : 40	Davide Vivaldi , MPS - Monte dei Paschi di Siena
17 : 10	Catherine Touvrey , MACIF
17 : 40	Débat
18 : 00	Fin de la première journée
20 : 30	Dîner pour tous les participants

MERCREDI 19 NOVEMBRE 2008

08 : 15	Café d'accueil
09 : 00	Cindy Carrillo , Work Options Group
09 : 30	François Duchesne , Desjardins Groupe d'Assurances Générales
10 : 00	Shai Misan , Medic4all Italia
10 : 30	Débat
10 : 55	Pause
11 : 25	Bruno Leresche , Cardif Services - Groupe BNP Paribas
11 : 55	Jérôme Bedouk , Axa Assistance
12 : 25	Débat
12 : 45	Déjeuner
14 : 15	Daniela Ducato , Banche del Tempo
14 : 45	Helena Suchankova , UniCredit Bank & ATF Bank
15 : 15	Débat
15 : 35	Pause
16 : 05	François Gandon , MasterCard
16 : 30	Bülent Ersöz , TEB - Türk Ekonomi Bankası
17 : 00	Yann Marteil , Monoprix
17 : 30	Débat
18 : 00	Fin de la conférence



EUROPEAN
FINANCIAL
MANAGEMENT
&
MARKETING

Registration form / Services d'aide à la personne

Paris, 18 - 19 novembre 2008

Participant :

Mme - Mlle - M. / Nom _____ Prénom _____

Fonction _____

Institution _____

Adresse _____

Tél. _____ Fax _____

email _____

Assistant (ou personne en charge de l'inscription) :

Nom & Prénom _____

email _____

Tél. _____ Fax _____

Je serai l'invité de l'Efma au dîner du mardi 18 novembre 2008

Je ne participerai pas au dîner

Practical information

> Dates

La conférence débutera le mardi 18 novembre 2008 à 8h15 par un café d'accueil et se terminera le mercredi 19 novembre 2008 à 18h00.

> Lieu

Méridien Montparnasse
19, rue du Commandant Mouchotte, 75014 Paris - France
Tél.: +33 1 44 36 44 36 - Fax: +33 1 44 36 49 00
www.lemeridien.com

> Langues

Les sessions et les débats se dérouleront en anglais et en français.

> Hébergement

Les frais d'hébergement sont à la charge des participants et seront à régler directement à l'hôtel avant le départ. Des chambres ont été réservées pour les nuits des 17 et 18 novembre 2008 au Méridien Montparnasse. Le prix des chambres s'élève à 190 euros pour une chambre simple ou double; tarif incluant les taxes, le petit-déjeuner buffet est à 25 euros. Une fois votre enregistrement effectué et confirmé par l'Efma, le formulaire d'hébergement sera mis à votre disposition en vous identifiant sur www.efma.com/mesinscriptions, votre espace personnel sur notre site web. Afin de réserver votre chambre, merci de bien vouloir renvoyer ce document au Service Tours Congrès de

l'hôtel par fax au +33 1 44 36 49 00. La disponibilité et le tarif des chambres ne sont plus garantis par l'hôtel après le lundi 20 octobre 2008. L'hôtel facturera automatiquement toute chambre inoccupée ou annulation tardive.

> Inscription

Les droits d'inscription comprennent la participation à la conférence, la documentation, les déjeuners, les pauses café et le dîner du mardi 18 novembre. Les droits d'inscription doivent être entièrement acquittés avant la conférence. L'Efma se réserve le droit de refuser l'entrée d'un participant qui n'aurait pas réglé ses droits avant l'événement. Les enregistrements de dernière minute seront acceptés sous réserve d'une garantie par carte de crédit.

> Droits d'inscription

Toute annulation doit être impérativement notifiée par écrit. Avant le mardi 4 novembre 2008, les droits de participation seront remboursés moyennant une retenue de 20% pour frais administratifs. À compter de cette date les droits d'inscription restent dus dans leur intégralité, ils le sont également si la personne inscrite ne se présente pas à la manifestation. Ces frais ne seront pas facturés si le participant se fait remplacer. Les remplacements sont acceptés à tout moment.

> Mode de paiement

Par virement bancaire au compte :

IBAN: FR 76 3000 7999 9904 2252 7800 001

BIC: CCBPFRPP - Natixis, 115, rue Réaumur, 75002 Paris, France

Par carte bancaire : Mastercard Visa American Express

Carte n° | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Date d'expiration : | | | | |

> Droits d'inscription

Chaque inscription est strictement personnelle.

1,600 euros (+ TVA 19.6 % = 1,913.60 euros)
pour les représentants d'institutions membres de l'Efma

2,400 euros (+ TVA 19.6 % = 2,870.40 euros)
pour les représentants d'institutions non membres

Date

Signature

Efma 16, rue d'Aguesseau - 75008 Paris France Tél.: +33 1 47 42 52 72 Fax: +33 1 47 42 56 76 www.efma.com

Conformément à l'article 27 de la loi "Informatique et Libertés" du 6.1.78, les informations qui vous sont demandées sont nécessaires au traitement de votre inscription et sont destinées aux services de l'Efma. Vous pouvez accéder à ces informations et en demander la rectification si nécessaire.



EUROPEAN
FINANCIAL
MANAGEMENT
&
MARKETING