



L'Académie des Gouvernantes

« *La formation d'Excellence pour
Gouvernante et Nanny* »

Dossier de Presse

Pour diffusion immédiate

Relation Presse

Elisa ELBAZ

Académie des Gouvernantes

Tel : 01 53 90 15 34 / 06 58 17 73 95

contact@academiedesgouvernantes.fr

www.academiedesgouvernantes.fr

SOMMAIRE

Partie 1 : L'émergence du secteur des services à la personne	3
A - La croissance du marché	4
B - Le CESU (Cheque Emploi Service Universel)	5
C - Le besoin de professionnalisation et de qualification	6
Partie 2 : Présentation de l'Académie des Gouvernantes	
A - Le métier de Gouvernante de Maison	8
B - Fiche pratique	9
C - L'Equipe	10
Partie 3 : L'Académie des Gouvernantes – La formation	11
A - Enseignements fondamentaux : Première année	12
B – Année d'Expérience : Deuxième année	13
C – Informations complémentaires	13

Partie 1 : L'émergence du secteur des Services à la Personne

A – La croissance du marché

Avec un taux de croissance nettement supérieur à celui du produit intérieur brut, les services à la personne constituent aujourd'hui un secteur d'activité significatif de notre économie.

Travaux ménagers, garde d'enfants, assistance à personne dépendante, soutien scolaire, aide informatique à domicile... S'il est un secteur d'activité qui connaît aujourd'hui un taux de croissance élevé, c'est bien celui des services à la personne. Avec une progression moyenne de 6,3 % depuis le début de la décennie 1990, il a augmenté pratiquement trois fois plus vite que le produit intérieur brut et il constitue maintenant un secteur d'activité significatif de notre économie. Un dynamisme qui s'est encore accéléré au cours des derniers mois avec la montée en puissance du plan national de développement des services à la personne prévu par la loi du 26 juillet 2005. Voté dans le cadre du programme Borloo de cohésion sociale en faveur de l'emploi, ce texte visait en effet à créer environ 500 000 emplois nouveaux dans cette branche d'activité avant la fin de l'année 2009. Premier chiffre important : le secteur des services à la personne a réalisé l'an dernier un chiffre d'affaires total de 12,3 milliards d'euros. Ce qui représente une progression de 11,8 % par rapport à l'année précédente.

Mêmes résultats satisfaisants du côté des créations d'emplois. Avec 33 000 emplois nouveaux en équivalents temps plein (pour 116 000 salariés différents), les services à la personne ont constitué plus de 20 % de la création totale d'emplois en France l'an dernier. De la même façon, à côté des particuliers-employeurs qui restent encore très nombreux (ils sont actuellement 2,5 millions et représentent plus de 60 % du total des heures facturées), on dénombrait à la fin de l'année dernière plus de 11 000 organismes prestataires de services à la personne. Soit un doublement par rapport à l'année précédente.

Plus de la moitié d'entre eux sont constitués sous la forme d'un service public ou d'une association de la loi de 1901. Mais on note une progression rapide du nombre d'entreprises privées qui se lancent dans la commercialisation d'activités relativement nouvelles telles que le bricolage, le jardinage, le soutien scolaire ou l'assistance informatique à domicile. Elles sont aujourd'hui près de 4 000 contre moins d'une centaine il y a dix ans. Sur le plan géographique enfin, on constate que plus de 15 % des prestataires de services à la personne sont installés dans la région Ile-de-France. Viennent ensuite les régions Bretagne et Rhône-Alpes avec environ 9 % des organismes chacune devant l'Aquitaine et le Centre représentant 7 %.

Un mouvement porté par les évolutions démographiques du pays

Autant de données qui pourraient évoluer rapidement avec la progression attendue de la demande des services à la personne au cours des années à venir. Longtemps limité aux travaux ménagers et à la garde d'enfants, le secteur est en effet entré aujourd'hui dans une phase importante de diversification. « *Un mouvement*, peut-on lire dans l'avis adopté par le Conseil économique et social le 24 janvier dernier, *qui ne peut qu'être porté par la plupart des évolutions démographiques prévisibles de la société française.* » Et tout d'abord l'allongement de la durée de vie. Selon les projections officielles de l'Insee, la part des personnes âgées de plus de 75 ans devrait atteindre plus de 9 % de la population en 2020. Soit 6 millions de personnes. Même tendance pour les plus de 85 ans qui devraient en représenter 3,2 % au lieu de 2 % aujourd'hui.

Autre constat : le niveau élevé du taux d'activité des femmes qui sont aujourd'hui plus de 13 millions sur le marché du travail contre 7 millions il y a une quarantaine d'années. Enfin, à la différence de nombreux autres pays occidentaux, la France continue d'enregistrer des taux de natalité élevés : avec plus de 800 000 naissances l'an dernier, les femmes françaises ont aujourd'hui davantage d'enfants (194 pour 100 femmes en âge de procréer) qu'au cours des dernières décennies. S'ajoutant à l'aspiration des familles pour un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, tous ces éléments ne peuvent que déboucher sur une augmentation importante de l'activité des services à la personne au cours des prochaines années. On dénombre en effet déjà plus de 300 000 foyers qui sont à la recherche d'un mode de garde pour leur enfant en bas âge. Autre chiffre significatif : une personne sur trois de plus de 80 ans continue aujourd'hui de vivre à son domicile et plus de 100 000 sont déjà fortement dépendantes. Bref, l'Agence nationale des services à la personne estime que près de 6 millions de ménages sont aujourd'hui potentiellement demandeurs de services à la personne. Un optimisme qui se trouve largement confirmé par les résultats d'une enquête réalisée au printemps dernier, par le Centre d'observation de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris, auprès d'un échantillon représentatif de chefs d'entreprises du secteur : plus de 90 % d'entre eux prévoient une augmentation de leur chiffre d'affaires cette année tandis que 30 % envisagent d'élargir leur activité en 2008. Des perspectives d'autant plus prometteuses qu'elles sont en conformité avec les premiers chiffres disponibles pour l'exercice 2007. Au cours du 1er semestre de l'année, les services de l'Agence nationale pour l'emploi ont enregistré plus de 50 000 offres d'emploi dans le domaine des services à la personne. Ce qui devrait procurer, tout au long de l'année, du travail à plus de 160 000 personnes. Une étude récente estime même que la simple utilisation par chaque ménage français de deux heures de services à la personne par semaine générerait la création d'un million d'emplois dans notre pays

Les métiers du service à la personne

Toujours plus de services pour simplifier la vie des particuliers. A la liste des vingt métiers traditionnels du service à la personne (ils avaient trait à la famille, à la vie quotidienne et aux personnes dépendantes) qui figurait dans le décret du 29 décembre 2005, est venue s'ajouter, au début de cette année, une liste complémentaire qui concerne trois domaines nouveaux :

- la garde d'enfant à domicile avec l'accompagnement entre l'école et le domicile des parents ou des grands-parents, la garde partagée et la garde périscolaire,
- l'assistance aux personnes âgées ou dépendantes avec la reconnaissance des services d'aide à distance qui peuvent relier une personne à un service d'urgence ou à une centrale d'écoute et de la pratique d'activités artistiques comme la lecture, la peinture ou la couture,
- l'entretien de la maison avec les activités de débroussaillage ou d'enlèvement des déchets.

B - LE CESU (Cheque Emploi Service Universel)



En aidant financièrement leurs salariés à acquérir des services à la personne, les entreprises devraient apporter une contribution importante au développement de ce secteur d'activité.

Mesure phare de la loi du 26 juillet 2005, l'institution du Cesu (Chèque emploi service universel) préfinancé devrait jouer à terme un rôle de premier plan en faveur du développement des services à la personne.

Après seulement un peu plus d'une année d'exercice, elle a en effet permis à plus de 25 000 entreprises – des grands groupes comme Areva, Axa, Air France, Bouygues Télécom, Michelin, La Poste, Radio France ou Toshiba mais aussi de nombreuses entreprises petites ou moyennes – d'aider leurs salariés à utiliser des services à la personne. C'est ainsi qu'en juin dernier on recensait déjà un total plus de 600 000 bénéficiaires. Montant total du pouvoir d'achat ainsi distribué : près de 200 millions d'euros depuis l'entrée en vigueur légale du dispositif, le 14 février 2006.

L'apport du chèque emploi service universel

En fait, le système du Cesu préfinancé s'inspire largement de celui du titre restaurant. Il autorise en effet toutes les entreprises (ou leur comité d'entreprise) à offrir à leur personnel des « titres services » dont elles assurent tout ou partie du financement.

Elles peuvent même réserver leur soutien financier à un seul type de services. C'est le cas par exemple du groupe Bouygues qui finance à hauteur de 50 % un ticket Cesu par mois d'une valeur faciale de 50 € pour la garde d'un enfant de moins de 6 ans.

Côté salarié, l'avantage est significatif : les sommes versées par l'entreprise sont exonérées de charges sociales et d'impôt sur le revenu dans la limite d'un plafond annuel de 1 830 € par an. Pour l'entreprise, le montant de sa participation est non seulement exonéré de charges patronales mais il est considéré comme une charge déductible qui génère un crédit d'impôt sur les sociétés équivalent à 25 % du montant total des sommes versées dans la limite d'un plafond de 500 000 € par an. Des incitations fiscales importantes qui font que, concrètement, une participation de 100 € ne coûte finalement que 42 € à l'entreprise qui y consent. Autre avantage du Cesu préfinancé : il permet de bénéficier de services à la personne en évitant des formalités qui peuvent s'avérer dissuasives. C'est à cette fin que six organismes ont déjà été habilités l'an dernier à émettre des chèques emploi service universel. Il s'agit de Natexis Intertitres, du groupe des Banques populaires, de Sodexo Chèques et cartes de services, de Domiserve, une filiale commune d'Axa et du groupe Dexia Crédit local, du Chèque Domicile, filiale du groupe Chèque Déjeuner, d'Accor services France en partenariat avec le groupe des Caisse d'Épargne et, enfin, de la Banque postale.

Un dispositif gagnant-gagnant qui explique sans doute que la valeur faciale moyenne des titres financés par les entreprises ait déjà augmenté de 6 % en un an. Il est en effet passé de 13,50 € en juillet 2006 à 14,30 € en juillet 2007

C - Le besoin de professionnalisation et de qualification

« *Il faut pro-fe-ssion-na-li-ser !* ». Telle aurait pu être la conclusion des premières Assises nationales des services à la personne qui se sont tenues le 13 décembre 2007 à La Plaine Saint-Denis près de Paris. A l'ordre du jour de cette manifestation, figurait en effet une synthèse des travaux préparatoires qui avaient été conduits au cours des semaines précédentes à Nancy, Marseille, Nantes, Toulouse et Paris sous la forme de cinq grandes réunions régionales et qui indiquaient clairement la nécessité de lancer un nouveau chantier important en faveur du développement des services à la personne : celui précisément de la professionnalisation. Identification des compétences, structuration de la formation, amélioration des conditions de travail... « *Dans ce domaine, explique Bruno Arbouet, directeur de l'Agence nationale des services à la personne, notre feuille de route s'organise autour de deux idées force : contribuer à une véritable reconnaissance de l'ensemble de cette profession et construire un cadre juridique nouveau dans lequel elle pourra durablement s'exercer.*»

Chacun le sait : longtemps associé à l'idée de « petit boulot », le secteur des services à la personne souffrait traditionnellement d'un réel déficit d'image. Comment inverser la situation ? Au-delà des différentes actions de communication qui peuvent être lancées en la matière, l'Agence nationale des services à la personne est engagée depuis le début de cette année dans un processus actif d'élargissement des prestations qui peuvent être offertes à ce titre. Pour cela, elle s'appuie sur une série de partenariats avec les nombreux organismes directement concernés par l'évolution de ce secteur. Parmi eux, on peut citer l'Agence nationale pour l'emploi qui oriente de plus en plus les demandeurs d'emploi vers ce type d'activités en favorisant leur reconversion, la Caisse des dépôts et consignations et les organisations consulaires qui y voient un gisement important de création d'entreprises pour les années à venir. Autant de contacts qui ont déjà permis de créer plus d'une dizaine de nouvelles fiches Rome (Registre opérationnel des métiers et des emplois) concernant de nouveaux services. Ils concernent aussi bien l'assistance aux personnes âgées dépendantes que la garde d'enfants à domicile ou l'entretien de la maison.

Développer une offre de formation attractive

Autre idée : le développement des formations offertes dans ce domaine. Aujourd'hui, l'essentiel des qualifications relatives aux services à la personne sont obtenues par la voie de la formation continue et les formations initiales commencent à se développer : 8 300 lauréats, l'an dernier, pour le diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale et 1 300 pour le BEP sanitaire et social avec mention complémentaire d'aide à domicile par exemple. Un constat qui incite les responsables de l'Agence nationale des services à la personne à travailler avec les services de l'Afpa, l'Agence pour la formation professionnelle des adultes, et du Cereq (Centre d'étude et de recherche sur les qualifications) pour développer une offre de formation nouvelle plus attractive. On pense notamment à la création d'un tronc commun de formation à toutes les disciplines relevant de l'aide à domicile ou d'un brevet de technicien supérieur ciblé

sur les fonctions d'encadrement intermédiaire. Dans la même optique, des réunions de travail sont régulièrement organisées avec les responsables des organismes d'enseignement, publics ou privés, spécialisés.

Enfin, l'Agence participe également à la structuration du secteur par le soutien à la création d'enseignes nationales qui permettent aux usagers d'accéder facilement aux services recherchés. En regroupant sous un même nom de marque accessible par internet ou par un numéro vert unique des prestataires sélectionnés sur la base d'un certain nombre de critères d'ordre qualitatif, elles facilitent la mise en contact des deux parties. On compte ainsi quinze grandes enseignes reconnues officiellement par l'Agence nationale des services à la personne.

Les 11 mesures du plan 2 de développement des services à la personne

1er objectif : soutenir la création d'emplois dans les services à la personne

Mesure 1 : verser, en 2009, 300 M€ en chèques emploi à domicile préfinancés par l'Etat à des publics ciblés, dans le cadre du plan de relance

Mesure 2 : étendre les avantages fiscaux à de nouveaux services à la personne

Mesure 3 : mettre en œuvre le projet Internet pour tous

Mesure 4 : renforcer l'offre de services de Pôle Emploi dans le secteur des services à la personne

Mesure 5 : favoriser la création d'entreprise dans le secteur des services à la personne

2ème objectif : professionnaliser le secteur et améliorer la qualité des emplois

Mesure 6 : développer les actions de formation des salariés

Mesure 7 : expérimenter la création de centres de ressources

Mesure 8 : créer un baromètre de la professionnalisation et de la qualité des emplois

3ème objectif : simplifier et assouplir les outils de diffusion de Cesu préfinancé

Mesure 9 : encourager le développement du Cesu préfinancé en assouplissant ses règles

Mesure 10 : inciter les départements à verser sous forme de Cesu les prestations APA et PCH

Mesure 11 : simplifier les règles pour l'accès des prestataires aux services à la personne

Pour répondre à ce besoin de formation et de qualification, la 1^{ère} Académie des Gouvernantes ouvre ses portes en Janvier 2010 qui permettra la formation de véritables Gouvernantes de Maison, des professionnelles de luxe dans l'aide à domicile.

Partie 2 : Présentation de l'Académie des Gouvernantes

Objectif : Faire revivre et redonner ses lettres de noblesse au métier de Gouvernante de Maison

A – Qu'est-ce qu'une Gouvernante ?

La gouvernante est un personnel de maison hautement qualifié. Plus qu'une assistante de vie aux familles traditionnelle, elle se distingue par son haut niveau de professionnalisation et ses compétences pointues en terme de gestion domestique.

Elle se distingue également par sa rigueur et son sens des bonnes manières.

La gouvernante prend en charge l'ensemble des tâches nécessaires à l'accueil, à la garde et à l'éveil d'un ou plusieurs enfants (nourrissons, jeunes enfants...).

Elle réalise tout ou partie des soins courants de la vie quotidienne : prépare et aide à la prise des repas, effectue la toilette, habille, change l'enfant puis veille à son état de santé général.

Elle concourt à son éveil, prévoit, organise et participe à des exercices et des jeux éducatifs ou aux devoirs.

Elle assure tous les travaux de nettoyage, d'entretien et de remise en ordre des pièces, des locaux, du matériel utilisé pour la toilette, les repas et les différentes activités.

La gouvernante assiste aussi les personnes dans leur vie quotidienne, est à disposition à plein-temps ou mi-temps pour assister chaque membre de la famille quand il en manifeste le besoin ou le désir, pour les parents comme pour les enfants. L'autorité de la gouvernante peut s'exercer au sein d'une mission pédagogique clairement définie.

D'une façon générale, elle peut exercer toute activité concourant à faciliter la vie des membres de la famille, à leur domicile et parfois hors du domicile, lors de vacances par exemple.

La gouvernante qualifiée est également capable de prendre en charge certaines démarches administratives, gérer l'organisation de réceptions amicales ou professionnelles.

B – Fiche pratique

L'Académie des Gouvernantes fait partie du groupe ESIC, aujourd'hui *acteur incontournable* de l'enseignement supérieur privé parisien

www.esic.fr

- **19 ans d'expérience**

- **Les principes fondateurs**

L'école s'est construite autour de principes auxquels elle reste fidèle : sélection de candidats, pédagogie de haut niveau, pragmatisme de terrain, culture contemporaine et développement de soi.

- **Une philosophie et des valeurs**

Notre conviction, *faire du capital humain un facteur essentiel* qui conditionnera votre succès en entreprise

- **Chiffres-clés**

- 1 site de plus de 800m² de locaux à deux pas du quartier d'affaire de Montparnasse.
- 300 élèves
- 8000 anciens élèves
- Un réseau de plus de 2000 entreprises partenaires
- 2 pôles de formation, 6 BTS (diplômes d'Etat) et 3 programmes de formations qualifiantes, un enseignement classique ou en alternance
- Une équipe de 30 enseignants présents dans les jurys d'examens.
- Un parc informatique de 100 postes multimédia dernière génération DELL, HP et Mac
- Des salles équipées de vidéoprojecteurs

- **Ils nous font confiance :**

Unilog, Cognitis, Algoplus, Darty, La Fnac, Air France, Swiss Air, Altalys, Cegetel, Reebok, Hard Rock Café, Scania France, Decathlon, Häagen Dazs, Bull, Collège de France, Sanofi,, Damart, Lisi Automotive, Cap Gemini, LMDE, Arol informatique, Steria, SEA TPI, T-Systems, Groupe BTM, JDD, Sofrecom, Datasurf, Solutec, Gilem, Hyperion, Banque de France, Club Med Gym, FFSA, Thales, Lore Consulting

- **Dates clés :**

1990 : Création d'ESIC (Ecole Supérieure d'Informatique et de Communication)

2007 : Début des formations Assistantes de Vie aux Familles (obtention de l'agrément du gouvernement)

2010 : Création de l'Académie des Gouvernantes, centre spécialisé dans la formation des Gouvernantes de Maison



▪ **Objectifs 1^{ère} année Académie des Gouvernantes:**

Promotion : 20 élèves

Séminaires de formations : 100 personnes

Promesses de recrutement : 20

Chiffre d'affaire : 480 000 euros

C – L'Equipe

Elle est composée :

- de puéricultrices
- d'éducatrices de jeunes enfants, assistantes maternelles
- de psychologues
- de professionnels des relations humaines
- de gouvernantes de maison
- de conseillères en image
- de coachs
- d'enseignants de l'éducation nationale...

Partie 3 : L'Académie des Gouvernantes - La Formation

Comment se déroule la formation à l'Académie ?

La formation dure 2 ans et se pratique en alternance.

La 1^{ère} année, les étudiantes reçoivent les enseignements fondamentaux qui feront d'elles des « Apprenties Gouvernantes ». La 2^{nde} année est une année d'expérience : les « Apprenties Gouvernantes » sont placées dans des familles d'accueil. Ces placements leur permettront de se confronter au quotidien du métier. C'est à l'issue de cette année qu'elles reçoivent leur diplôme de « Gouvernante ».

L'Académie des Gouvernantes est en cours de collaboration avec le prestigieux collège anglais Norland College



A - Enseignements fondamentaux : Première année

La formation se compose de 6 modules obligatoires et de périodes d'alternance dans des crèches, nurseries, écoles maternelles, écoles primaires, section pédiatrique des hôpitaux, familles d'accueil...

A la fin de l'année, les étudiantes qui le veulent pourront passer le diplôme d' « Assistante de Vie aux Familles »

6 modules obligatoires

MODULES PRINCIPAUX (700 heures)	
• Module Introductif : Découverte du métier de Gouvernante	
• M1 : Croissance, comportement et développement de l'enfant	• M2 : Aide à l'entretien du cadre de vie
• M3 : Langue vivante anglais	

MODULES SECONDAIRES (245 heures)	
• M4 : Garde active des enfants et des bébés	• M5 : Enrichissement culturel de l'enfant
• M6 : Sécurité et protection de l'enfant	• M7 : Module pour la spécialité « Dame de Compagnie » (optionnel) : Assister une personne dépendante ou âgée

Séminaires obligatoires

• Savoir vivre – Civilité	• Management – Sens de l'organisation
• Education et culture française / expression française	• Gestion du personnel domestique
• Les bonnes manières	• L'Art de la table
• Maintien - Tenue	• Service réception

Séminaires optionnels

• L'Accueil dans le monde professionnel	• Maquillage - Coiffure
• Soins de Détente	• La Tenue à Table - Exercices pratiques
• Cuisine	• L'Initiation à la Dégustation et Connaissance du Vin
• Décoration d'intérieur	• Couture
• L'Art de la Calligraphie	• Informatique
• Décoration florale	• Esthétique

B - Année d'Expérience : Deuxième année

Les étudiantes sont placées par l'agence de recrutement de l'Académie dans des familles résidentielles situées dans la région parisienne.

Elles suivent en parallèle des cours de perfectionnement et peuvent se spécialiser dans les domaines suivants :

- spécialité « Gouvernante de Maison »
- spécialité « Gouvernante d'Enfant »
- spécialité « Nanny » / internationale
- spécialité « Baby Speaking Nurse»
- spécialité « Maternity Nurse »
- spécialité « Dame de Compagnie » (pour cette spécialité, les étudiants devront obligatoirement avoir suivi le module « Assister une personne dépendante ou âgée »)

A la fin de la seconde année, les étudiants obtiennent le titre de « Gouvernante » décerné par l'Académie.

C – Informations complémentaires

Recrutement et sélection

La formation est accessible à tous les candidats ayant plus de 17 ans.

Les futures étudiantes sont sélectionnées avec soin selon des critères propres à l'Académie (sociabilité et altruisme, autonomie dans le travail, résistance physique, équilibre et maturité, grande disponibilité pour des horaires variables...). Une étude approfondie de leur dossier ainsi qu'un entretien individuel décidera de leur intégration.

Une première expérience dans la garde d'enfant est vivement souhaitée.

Les débouchés

Pendant toute la durée de leur formation, les étudiants sont guidés par l'équipe de l'Académie afin d'identifier les domaines qui conviendraient le mieux au développement de leur carrière.

Voici quelques uns des principaux débouchés :

- « **Gouvernante de Maison** »
- « **Gouvernante Générale / Majordome** » - « **Maître d'hôtel particulier** »
- « **Gouvernante d'Enfants** »
- « **Nanny / Langue Anglaise** »
- « **Gouvernante Baby Speaking**»
- « **Maternity Nurse** »
- « **Dame de Compagnie** »

Les perspectives d'embauches sont excellentes pour les Gouvernantes de l'Académie. L'Académie possède ainsi sa propre agence de recrutement interne.

Compte tenu de leur haut niveau de professionnalisation, les salaires à la sortie de l'Académie sont très compétitifs.

Les Gouvernantes peuvent profiter aussi d'avantages en nature : appartement indépendant, téléphone personnel, vacances dans des palaces...

Frais de scolarité

La 1^{ère} année à l'Académie coûte 6 000 euros hors frais d'inscription qui s'élèvent à 250 euros. L'uniforme est obligatoire et est aussi à la charge des étudiants (environ 200 euros). Les coûts de scolarité sont directement compensés par le salaire que les étudiantes reçoivent au cours de la seconde année de placement.

Pour les étudiantes qui choisissent le module « Assistance des personnes âgées ou dépendantes » et qui obtiennent ainsi le diplôme d'Assistante de Vie aux Familles, une partie de la formation peut être financée par le Conseil Régional.

Les coûts de scolarité sont directement compensés par le salaire que les étudiantes reçoivent au cours de la seconde année de placement.

L'Agence de Placement de l'Académie

En parallèle de l'Ecole, l'Académie propose un service de placement pour toutes ses étudiantes diplômées. Elle est ainsi déjà en contact avec plusieurs dizaines de familles intéressées par nos profils.