

## LES SECTEURS À LA LOUPE

### SERVICES À LA PERSONNE

Grâce aux incitations fiscales, les services à la personne poursuivent leur croissance. Les enseignes spécialisées se développent partout en France. Principal impératif pour les futurs franchisés : disposer d'un bon relationnel et être un manager chevronné pour encadrer au mieux ses équipes.

VIRGINIE GROLLEAU

# Les services à la personne ont le vent en poupe



PHOTOIRCD

### LES PRINCIPAUX ACTEURS DU MARCHÉ

- **Personnes âgées** : Adhap Services (franchise), Âge d'or Services (franchise), Capvie (franchise), Coviva (franchise), Plaisir d'aider (franchise).
- **Ménage / dépannage / entretien / garde d'enfants** : All4home (franchise), Apéf (franchise), Atout ménage (partenariat), Axéo Services (franchise), Centre Services (franchise), Domidom (franchise), Générale des Services (franchise), Help! Confort (franchise), Hô'm'Service (franchise), Maison et Services (licence de marque), Ménage et Compagnie (licence de marque), Shiva (franchise), Vitriissimo (licence de marque).
- **Informatique** : Bugbusters (franchise), Chronomicro (franchise), Docteur Ordinateur (franchise), Go-Micro (licence de marque), Informatique Minute (franchise), WSI (franchise), Zen Micro (franchise).
- **Divers** : Déménagerseul.com (franchise), France Obsèques (franchise), Mister Minit (franchise), Rapid'Couture (concession).

Lors du dernier salon des services à la personne, qui s'est tenu fin novembre à Paris, Laurent Wauquiez, secrétaire d'État à l'emploi, a présenté les grandes lignes du deuxième plan de développement des services à la personne, après celui lancé en 2005 par Jean-Louis Borloo. Ce Plan II, qui devrait « être opérationnel pour le premier trimestre 2009 », poursuit un triple objectif : démocratiser l'accès aux services à la personne grâce notamment à la mise en place d'une

**L'Agence nationale des services à la personne estime à 6 millions le nombre de ménages français mandeurs de services.**

avance sur le crédit d'impôt de 50 % des sommes investies pour les payer, améliorer la professionnalisation et la qualité de l'emploi des salariés du secteur, grâce à une simplification de l'accès à la formation, et « stabiliser ce secteur sur la durée », notamment en pérennisant les différentes aides fiscales (exonérations de charges et crédits d'impôt).

### Une croissance à deux chiffres

Ce Plan II devrait permettre au secteur de poursuivre sa croissance, qui s'est élevée à 13,6 % en 2007, atteignant un chiffre d'affaires de plus de 14 milliards d'euros. Les différents types d'activités (garde d'enfants, ménage, entretien, soutien scolaire, assistance

informatique, etc.) sont soutenus par des facteurs démographiques favorables : hausse de la natalité, accroissement du nombre de personnes âgées et dépendantes, augmentation du parc informatique des particuliers, etc. Reste maintenant à populariser le recours aux services à la personne : l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) estime à 6 millions le nombre de ménages français mandeurs de services. Objectif pour les enseignes : faire émerger des marques fortes, notamment par le biais des stratégies d'ouvertures de nouvelles franchises.

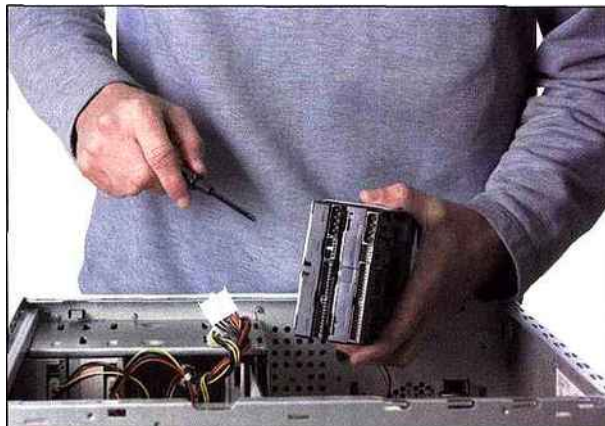
### Des développements mesurés

Bien que le créneau soit très porteur, les réseaux affichent des ambitions mesurées en termes de nouvelles implantations : une dizaine d'ouvertures par an en moyenne chez Shiva, filiale spécialisée dans le ménage-repassage et la garde d'enfants du groupe Acadomia (soutien scolaire), ainsi que chez Déménagerseul.com, service d'assistance au déménagement, ou encore Help! Confort, spécialiste du dépannage et des services multimétiers du bâtiment. « Les services à la personne ne sont pas un *eldorado*, souligne Jean-Claude Perreau, cofondateur d'Adhap Services, spécialiste du maintien à domicile. Les enseignes se spécialisent de plus en plus, car il est difficile de connaître tous les

## Focus

### Le secteur informatique ne connaît pas de bug

Entre 300 et 400 au début des années 2000, les entreprises d'assistance, de formation et de dépannage informatique sont passées à environ 1 400 unités en 2007, selon l'APCE. La raison du succès ? Certaines des prestations proposées font désormais partie intégrante des services à la personne, lorsqu'il s'agit d'aider un particulier dans l'installation de son poste informatique par exemple, et donc éligibles aux dispositifs d'incitation fiscale du plan Borloo. Résultat, les réseaux de franchise ont investi le secteur et multiplient les ouvertures. « Nous avons procédé à l'acquisition du réseau Aide-Ordinateur, ce qui nous permet de dénombrer 35 agences sur toute la France », explique Karen Béniguet, responsable du développement de Docteur Ordinateur. Et cette dernière n'entend pas en rester là, avec au programme pour 2009 une demi-douzaine de nouvelles implantations pour compléter son maillage territorial, notamment dans l'Est de la France. Pour les candidats, mieux vaut posséder



FOTOLIA/ALEX HINDS/ILD

de bonnes bases informatiques, mais pas seulement : « Ils doivent avant tout avoir un excellent sens relationnel et un bon contact client », souligne Karen Béniguet. Pour s'installer, il faut compter sur une enveloppe de 30 000 à 60 000 euros selon les enseignes (Chronomicro, Informatique Minute ou Zen Micro), en fonction des droits d'entrée, de l'aménagement des locaux et selon la zone d'implantation. À noter : si les particuliers constituent la majorité de la clientèle, les enseignes développent également une offre à destination des professionnels.

métiers. » Le réseau annonce également près d'une dizaine d'ouvertures cette année. Gage de professionnalisation, les agences du

Les services à la personnes recouvrent divers types d'activité : ménage, repassage, soutien scolaire, assistance informatique...

réseau sont progressivement certifiées Qualicert. L'obtention de ce label qualité repose sur le strict respect de 51 critères d'exigence définis par SGS, l'organisme certificateur accrédité pour les services à la personne par le Cofrac (Comité français d'accréditation).

#### Contact client et sens du management

Les réseaux sont également sélectifs sur leurs critères de recrutement : « Nous recherchons avant tout des managers et des chefs d'entreprise capables de diriger une équipe d'intervenants sur le terrain », explique Bernard Tardy, qui a repris en main le réseau Help! Confort en août dernier. « Les candidats doivent avoir un véritable esprit de service, notamment pour éduquer le marché local, ainsi qu'une forte empathie avec les clients et un vrai sens

commercial, car il s'agit de ventes-conseils à moyen-long terme », précise Alain Thiémonge, directeur du développement du réseau Shiva. « Il faut aimer le contact client et être bon gestionnaire, confirme Coralie Chemin, responsable du développement de Déménagerseul.com. Il faut également être persuadé d'apporter de réelles solutions à des clients inquiets et stressés. »

Selon les enseignes interrogées, l'investissement global nécessaire pour ouvrir une franchise de services à la personne s'élève en moyenne entre 80 000 et 100 000 euros, avec un apport personnel estimé de 30 à 50 %. Les droits d'entrée peuvent varier entre 20 000 et 30 000 euros, les redevances atteignent jusqu'à 5 % du chiffre d'affaires HTI mensuel. Enfin, pas besoin d'un emplacement n°1 : les enseignes privilégient les n°1 bis en centres-villes ou les emplacements bien situés au cœur d'une vie de quartier. ■

## En chiffres

- > **Chiffre d'affaires :** 14,2 milliards d'euros en 2007
  - > **Taux de croissance :** +13,6 % en 2007
  - > 1,9 million de particuliers **emploi des salariés à leur domicile**
  - > **Près de** 14 000 organismes **agréés de services à la personne**
  - > 1 million d'emplois **seraient créés directement si chaque ménage français utilisait deux heures de services par semaine**
  - > Moins de 2 % **des salariés bénéficient en France d'un programme de services à la personne grâce à leur entreprise, contre 20 % dans certains pays d'Europe et 60 % aux Etats-Unis**
- Source : Agence nationale des services à la personne



OT/AMBERNANT/PHOTO