

<http://www.journaldunet.com/economie/enquete/services-personne/index.shtml>

[Lancer l'impression](#)

Les services à la personne affolent les statistiques : 3.000 sociétés créées en un an, souvent bénéficiaires dès le premier exercice, des entreprises à la croissance mensuelle à deux chiffres, d'autres qui passent de 2 à 800 salariés ou de 100 à 5.000 clients en trois ans, des heures travaillées en hausse de 23 % à 800 millions d'heures en 2005.

Depuis quinze ans exactement, les mesures en faveur des services à la personne se sont accumulées, les transformant en un secteur très profitable qui n'en est qu'au début de son expansion : face aux associations ou au travail non déclaré, les entreprises représentent aujourd'hui moins de 5 % du marché. Découvrez ces entrepreneurs qui ont su profiter de ce nouvel eldorado. Et surtout, comment !

Le nouveau filon des services à la personne

[Suivante](#)

SOMMAIRE

Les entreprises flambent
Des avantages fiscaux exceptionnels

Une demande massive et inexploitée

L'impératif de qualité

Un avenir prometteur

[En savoir plus](#)



3.000 sociétés créées en un an pour les services à la personne



800 millions d'heures travaillées en 2005, en hausse de 23 %



TVA à 5,5 % et charges sociales allégées pour les entreprises

© Journal du Net / Getty Images

Les services à la personne affolent les statistiques : 3.000 sociétés créées en un an, souvent bénéficiaires dès le premier exercice, des entreprises à la croissance mensuelle à deux chiffres, d'autres qui passent de 2 à 800 salariés ou de 100 à 5.000 clients en trois ans, des heures travaillées en hausse de 23 % à 800 millions d'heures en 2005.

Depuis quinze ans exactement, les mesures en faveur des services à la personne se sont accumulées, les transformant en un secteur très profitable qui n'en est qu'au début de son expansion : face aux associations ou au travail non déclaré, les entreprises représentent aujourd'hui moins de 5 % du

**marché. Découvrez ces entrepreneurs qui ont su profiter de ce
nouvel eldorado. Et surtout, comment !**

Dossier réalisé par Jean-Etienne Juthier, JDN

[Suivante](#)

Dossier réalisé par Jean-Etienne Juthier, JDN

Copyright Benchmark Group - 69-71 avenue Pierre Grenier, 92517 Boulogne Billancourt Cedex, FRANCE

[Lancer l'impression](#)

[Précédente](#)**Les entreprises flambent**[Suivante](#)**SOMMAIRE**

[Les entreprises flambent](#)
[Des avantages fiscaux exceptionnels](#)
[Une demande massive et inexploitée](#)
[L'impératif de qualité](#)
[Un avenir prometteur](#)

En savoir plus

3.000 sociétés nouvelles en un an, 3.500 structures agréées par l'Etat en six mois, 30 sociétés de dépannage informatique agréées début 2005, 500 aujourd'hui... ces chiffres prouvent à eux seuls le dynamisme des services à la personne.

Et quand l'on se penche sur leur leader, les croissances affichées ont de quoi faire pâlir les plus grands. Il en va ainsi de Ménage.fr, créé en juillet 2003 par deux associés, et qui compte 800 salariés aujourd'hui. "Le succès a été quasiment immédiat", raconte le président fondateur Gabriel

Pacheco. 100 clients la première année, 700 en 2004, 2.000 en 2005, 5.000 en 2006 et 10.000 visés l'année prochaine. Le chiffre d'affaires, de 5,5 millions d'euros prévus en 2006, devrait lui aussi doubler en 2007. Quant aux résultats, "Ménage.fr a été bénéficiaire dès le premier exercice et a continué de l'être", assure Gabriel Pacheco.



Photo © Getty Images



Guillaume Richard,
directeur de O2. Photo
 © DR

"Une croissance mensuelle à deux chiffres"

est passé à 20 millions pour 2005-2006 et devrait atteindre "23-24 millions" au prochain exercice. Celui-ci verra également l'implantation de

Pour O2, spécialiste du ménage/repassage et de la garde d'enfants depuis 2000, le succès est à l'avenant. Une fois les premiers bénéfices acquis en 2003, la société a multiplié les implantations d'agences : 2 en 2004, 7 en 2005, 25 en 2006 et 70 programmées en 2007, cela pour un chiffre d'affaires 2005 de 5 millions d'euros et "une croissance mensuelle à deux chiffres", précise l'un des deux directeurs associés Guillaume Richard.. "Chaque nouvelle agence nous coûte entre 40.000 et 50.000 euros à implanter, mais elles atteignent la rentabilité au bout de 10 à 12 mois" Au bout de trois ans, "en rythme de croisière, la marge est de 7 à 8 points".

Complétude, numéro 2 des cours à domicile derrière Acadomia, a dépassé cette année les 5 % de rentabilité et "cela devrait durer", selon son président Hervé Lecat. Le volume d'affaires de 17 millions d'euros en 2004-2005

16 nouvelles agences, pour atteindre les 50 en plus de la présence en Île de France.

[Précédente](#)

[Suivante](#)

Dossier réalisé par

Copyright Benchmark Group - 69-71 avenue Pierre Grenier, 92517 Boulogne Billancourt Cedex, FRANCE

[Lancer l'impression](#)

[Précédente](#)

Des avantages fiscaux exceptionnels

[Suivante](#)

SOMMAIRE

[Les entreprises flambent](#)[Des avantages fiscaux exceptionnels](#)[Une demande massive et inexploitée](#)[L'impératif de qualité](#)[Un avenir prometteur](#)

En savoir plus

En deux ans, Jean-Louis Borloo, ministre de la Cohésion sociale, a mis un coup d'accélérateur aux services à la personne, décelant leur gigantesque potentiel de création d'emplois. Mais il n'est pas le premier à avoir œuvré pour eux. Certains de ses prédécesseurs en ont fait de même, tant et si bien que les conditions sont plus que réunies pour en faire un business très profitable.

La première mesure phare date de 1991, quand a été décidé que l'emploi d'une personne à son domicile - on parlait alors d'emplois familiaux - donnerait lieu à une réduction d'impôts de 50 %. De quoi grandement encourager la demande !

Seconde date clé : 1996, qui autorisa les entreprises à investir le secteur en tant que prestataires de services. Auparavant, seuls les indépendants et les associations y étaient autorisés.

En 2000 est franchi sans le doute le pas le plus important : l'Etat décide que les entreprises du secteur bénéficieront désormais d'une TVA à 5,5 %, au lieu des traditionnels 19,6 %. En 2004, Jean-Louis Borloo entre à son tour dans la danse, et autorise les entreprises à employer des mandataires, leur offrant plus de flexibilité.

Et en 2005, cerise sur le gâteau, le ministre de la Cohésion sociale, en plus de la création du CESA (chèque emploi services universel), accorde aux entreprises une exonération des charges sociales dans la limite du SMIC pour la totalité de leurs employés. Conclusion d'Hervé Lecat, président de Complétude : "nous ne nous serions jamais lancés dans les cours à domicile sans la TVA à 5,5 % et la réduction d'impôt".



Photo © O2

Dossier réalisé par

Copyright Benchmark Group - 69-71 avenue Pierre Grenier, 92517 Boulogne Billancourt Cedex, FRANCE

[Suivante](#)

[Précédente](#)**Une demande massive et inexploitée**[Suivante](#)**SOMMAIRE**

[Les entreprises flambent](#)
[Des avantages fiscaux exceptionnels](#)
[Une demande massive et inexploitée](#)
[L'impératif de qualité](#)
[Un avenir prometteur](#)

En savoir plus

Selon l'IFOP, 67 % des Français faisaient appel en janvier 2005 à des services à la personne au moins ponctuellement. Mais ils sont 91% à déclarer en avoir l'intention, soit une progression potentielle de 21 points. Une bonne nouvelle pour les entreprises qui n'en n'ont même pas besoin !

La raison? Leur poids est actuellement insignifiant sur le marché des services à la personne. Selon l'Agence pour la création d'entreprises (APCE), 8 % du marché revient aux associations et 39 % aux travailleurs indépendants déclarés. Le reste se partage donc entre les entreprises et... le travail illégal. Pour Guillaume Richard, directeur de O2 (ménage et garde d'enfant), "le travail au noir est notre principal concurrent, avec 40 à 60 % du marché, contre - si l'on est optimiste - 2 à 2,5 % pour les prestataires".



Photo © Getty Images



Hervé Lecat,
président de
Complétude. Photo ©
 DR

"La hausse du marché ne s'est pas faite par hausse du besoin"

Reste donc à faire évoluer les mentalités. "Celles-ci évoluent lentement, affirme Gabriel Pacheco, de Ménage.fr, mais on sent un changement, notamment chez les jeunes cadres, qui ont plus la culture du service".

Hervé Lecat, président de Complétude, ne dit pas autre chose : "La demande en soutien scolaire n'augmente quasiment pas, de l'ordre de 2-3 % par an. Mais il y a encore huit ans, le marché ne se faisait qu'au noir par des professeurs ou des étudiants. La hausse du marché depuis ne s'est pas faite par hausse du besoin mais simplement par la volonté des gouvernements successifs d'inciter les gens à y avoir recours légalement : le service n'est pas plus cher et il est en plus de qualité."

"La demande a toujours été là", confirme Guillaume Richard. Pour lui, "ce qui a changé, c'est l'accélération de la concurrence. Celle-ci a augmenté la demande légale" en faisant connaître l'offre légale à des prix bas.

[Précédente](#)

[Suivante](#)

Dossier réalisé par
Copyright Benchmark Group - 69-71 avenue Pierre Grenier, 92517 Boulogne Billancourt Cedex, FRANCE

[Lancer l'impression](#)

[Précédente](#)

L'impératif de qualité

[Suivante](#)

SOMMAIRE

[Les entreprises flambent](#)
[Des avantages fiscaux exceptionnels](#)
[Une demande massive et inexploitée](#)
[L'impératif de qualité](#)
[Un avenir prometteur](#)

En savoir plus

Tous les nouveaux champions des services à la personne le disent : la qualité des prestations est une condition sine qua non au succès. La plupart d'entre eux insistent en particulier sur les recrutements et embauchent en CDI pour assurer le confort de leurs salariés

"Nous avons fait passer 12.000 entretiens de recrutement, confirme Gabriel Pacheo de Ménage.fr. Nous n'avons retenu que 5 % des postulants" Les candidats passent non seulement des tests pratiques et psychologiques pour mesurer leur fiabilité, mais il leur est également réclamé deux ans d'expérience.

Les prestataires évitent également de sous-traiter. C'est le cas de Stéphane Cros, président de l'un des leaders du dépannage informatique, Bugbusters. "Je préfère embaucher mes salariés et m'assurer qu'ils respectent notre charte comportementale", justifie-t-il.

Autre élément nécessaire à la qualité : le suivi. Hervé Lecat, de complétude, met l'accent sur la satisfaction de ses clients : "nous interrogeons systématiquement les familles, et si une seule ne s'estime pas satisfaite du professeur et que celui-ci n'a pas quatre autres familles qui le soutiennent, je ne lui propose plus de cours".



Photo © O2

Dossier réalisé par

Copyright Benchmark Group - 69-71 avenue Pierre Grenier, 92517 Boulogne Billancourt Cedex, FRANCE

[Suivante](#)

[Précédente](#)

Un avenir encore plus prometteur

[En savoir plus](#)

SOMMAIRE

[Les entreprises flambent](#)
[Des avantages fiscaux exceptionnels](#)
[Une demande massive et inexploitée](#)
[L'impératif de qualité](#)
[Un avenir prometteur](#)

En savoir plus

Le potentiel de demande n'est pas l'unique facteur qui fait voir l'avenir en rose aux prestataires de services à la personne.

D'abord, l'apparition progressive "d'enseignes nationales", comme on les nomme au ministère de la Cohésion sociale, contribuera à faire connaître et surtout à offrir des marchés aux entreprises. Créées par des acteurs de poids tels que les Caisses d'Épargne, la MAIF, la Macif, La Poste, la MAAF ou encore le Crédit Agricole, AXA et ACCOR, elle permettront au particulier d'entrer en relation avec les prestataires. "Leur mise en place devrait accélérer de manière encore significative notre croissance", estime Guillaume Richard (O2), qui compte ouvrir 70 agences en 2007.



Photo © Getty Images

Sur le marché du dépannage informatique, le patron de Bugbusters, Stéphane Cros, s'attend de son côté à "une belle bataille en 2007 entre les grandes marques comme FNAC, Boulanger, Darty... Le secteur devrait d'ailleurs se consolider rapidement". Il sait de quoi il parle, il vient d'être choisi par Carrefour pour assurer son service après-vente auprès des particuliers. De plus, "la forte croissance du taux d'équipement et la complexification de ceux-ci" contribue et contribuera toujours à développer encore "le besoin de services".



Stéphane Cros,
président de

Enfin, plus hypothétiques, l'issue de deux débats en cours pourrait améliorer encore la demande et les conditions d'exercice des prestataires. Une convention collective, pur l'instant inexistante, est actuellement en cours d'élaboration. Guillaume Richar espère qu'elle permettra d'adapter la législation aux spécificités des services à la personne, et notamment les amplitudes de travail, inadéquates dès lors qu'il s'agit de garde d'enfant.

Autre débat, récurrent celui-là, remplacer la réduction d'impôts par un crédit d'impôts, levant ainsi le dernier obstacle d'importance au développement des services à la personne.

Bugbusters. Photo © DR

***"Le secteur devrait
se consolider
rapidement"***

Les Français non imposables les paient au prix fort : "deux fois plus chers, précise Hervé Lecat, ce qui est une double injustice."

[Précédente](#)

[En savoir plus](#)

Dossier réalisé par

Copyright Benchmark Group - 69-71 avenue Pierre Grenier, 92517 Boulogne Billancourt Cedex, FRANCE

[Lancer l'impression](#)