

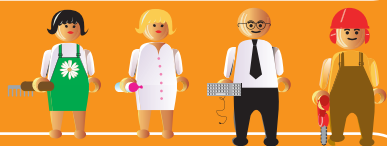
## LES CCI D'Auvergne S'IMPLIQUENT À VOS CÔTÉS

A l'heure où le paysage français se forge une culture du service de proximité, les services à la personne constituent, à n'en point douter, une priorité du développement social et économique de l'Auvergne,

- Quels sont les enjeux de ce secteur ?
- Quel est l'état des lieux de l'offre d'entreprises sur notre région ?
- Quelles sont désormais les attentes de la clientèle, et comment garantir la réussite de son entreprise ?
- Quelles perspectives pour les entreprises de services à la personne ?

Autant de sujets qui ont été au cœur des débats du colloque du 28 juin 2007, organisé par les CCI d'Auvergne avec le soutien du FSE.

L'allongement du temps de travail, le vieillissement de la population mais aussi, le phénomène d'urbanisation, le développement du travail féminin,... suscitent, dans notre société, la mise en place de nouveaux services à domicile : ménage, jardinage, soutien scolaire, garderie, formation informatique,... Derrière ces constats se cache également une transformation réelle de la composition de ce secteur d'activité.



### Quelques chiffres-clés de l'étude\*

Les services à la personne :

- Un secteur jeune : en moyenne, les entreprises ont moins de 5 ans et 75 % de leurs employés ont moins de 45 ans.
- Une majorité d'entreprises individuelles (59 %) avec peu d'effectifs (69 % n'ont aucun salarié).
- Elles offrent surtout des services dits de confort (services liés au logement et à la vie quotidienne).
- 65 % des établissements enquêtés ambitionnent de développer leur activité.
- 33 % pensent recruter dans les trois prochaines années.
- 95 % comptent sur "le bouche à oreille" pour se faire connaître.

\*545 entreprises ont répondu à l'enquête réalisée par la CRCIA de février à avril 2007



### Le développement des services à la personne est un enjeu essentiel pour l'Auvergne

Ce secteur constitue un véritable levier de développement économique local.

A côté des réseaux associatifs et des particuliers employeurs ont émergé de nouveaux acteurs : les entreprises privées.

Pour mieux les connaître et appréhender leurs spécificités, les CCI d'Auvergne ont réalisé une enquête\* auprès de plus de 2000 entreprises exerçant une activité de services aux particuliers.

Les entreprises vont occuper d'ici les prochaines années, une place importante dans le domaine des services à la personne. Elles ont à imaginer les services de demain, en apportant des innovations de produits et de méthodes.

Réunir les conditions de la professionnalisation est aussi une clé de voûte pour que les entreprises se positionnent par rapport à la concurrence. Elles doivent se doter de processus de qualité "irréprochables".

Les CCI d'Auvergne ont souhaité mettre en œuvre des solutions d'appui et d'accompagnement des entreprises de services à la personne.

Il faut poursuivre ces actions pour que ces entreprises grandissent vite et bien, et que se développe en Auvergne, un secteur des services à la personne innovant, dynamique et performant, c'est ce à quoi s'engagent pour l'avenir les CCI d'Auvergne.

André Marcon,  
Président de la Chambre Régionale de Commerce  
et d'Industrie Auvergne.

# Entreprises de services à la personne : PARLONS-EN ...



Plus de 170 participants sont venus échanger le 28 juin 2007 autour de la thématique des services aux particuliers et des services à la personne. Ce colloque organisé par les CCI d'Auvergne a permis aux entreprises et acteurs de la région de s'exprimer sur la croissance de cette activité.

Les experts et entreprises témoins ont fait part de leurs interrogations et ont apporté des éclairages sur ce secteur en mutation, pour lequel les besoins des uns créent les emplois des autres. Deux tables-rondes, "les mentalités évoluent, les services aussi" et "de nouvelles exigences, les entreprises s'organisent", ont permis de confronter les expériences de chefs d'entreprises et les avis de spécialistes, tant sur la création que sur les perspectives d'évolution de l'entreprise.

## Les entreprises témoins :

- Simone Favier, "Paysage de la Haute-Auvergne" - Cantal
  - Corinne Sroussi, "Cotégos" - Puy-de-Dôme
- Emmanuel Rouger, "Renov'jardin" - Puy-de-Dôme
- Nadine Lemaire, "IDECC Soutien scolaire" - Allier
  - Caroline Gauthey, "EGN Particuliers" - Allier
  - Eric Strigini, "O2" - Puy-de-Dôme
- Patrick Souveton, "SARL A tout âge services" - Haute-Loire
  - François Pelletier, "Famiclic" - Puy-de-Dôme
  - Dominique Léry, "Adhap Services" - Puy-de-Dôme

## Les experts :

- Yves Vérollet, Rapporteur au Conseil Economique et Social
- Pascale Rodrigo, Directrice Adjointe de la Direction Départementale du Travail - Puy-de-Dôme
- Brigitte Nivet - Responsable du pôle Emploi et Développement des compétences, ESC Clermont
- Marie-Josèphe Bernard, Déléguée Territoriale de l'Agence Nationale des Services à la Personne

## Table ronde N° 1

### Les mentalités évoluent, les services aussi

#### Ils ont dit...



Ménage, jardinage, bricolage, assistance informatique, soins esthétiques, ... les services à la personne se développent sous l'effet de l'évolution des mentalités.

“

Il faut inciter les clientèles à recourir aux services à la personne. Les ménages expriment au-delà de la traditionnelle aide à domicile une demande forte de facilitation de la vie domestique, très partiellement satisfaite aujourd'hui.

”



“

Les entreprises sont complémentaires des associations et autres structures, il y a de la place pour tout le monde sur le marché.

”



“

Pour ceux qui tentent ce métier, mieux vaut choisir un réseau solide et bien structuré et privilégier le service clients.

”



“

Pour satisfaire les exigences des clients, les entreprises ont besoin d'une main d'œuvre expérimentée et compétente.

”



“

Ce qui fera la différence, c'est la qualité du service rendu.

”



“

Il faut changer l'image des services.

”

