

Entreprises de services à la personne :  
**PARLONS-EN!**



# "Construire mon projet de Services à la Personne"

Nom : .....

Prénom : .....

Tél : .....

Activité : .....

Vous souhaitez créer une entreprise dans le secteur des Services à la personne. Votre Chambre de Commerce et d'Industrie a élaboré ce guide pour vous aider à :

- vous poser les bonnes questions,
- prendre les bonnes décisions,
- détenir les bonnes informations en vous servant des fiches techniques.

## SOMMAIRE

### ◆ Qui suis-je ?

- Mon état civil
- Ma situation

### ◆ Qu'ai-je envie de faire ?

### ◆ Mon étude de marché

- Les clients
- Les concurrents

### ◆ La synthèse de mon projet

- Mes prestations / ma politique de prix
- Ma zone géographique / mes clients potentiels
- Ma stratégie de communication
- Mon avantage concurrentiel

### ◆ Prêt pour l'étude financière

Dossier suivi par.....

Tél : ..... Mail : .....

*NOTA : Les informations figurant dans le présent dossier sont confidentielles.*



# Qui suis-je?



## Mon état civil

Nom ..... Prénom.....  
Adresse .....  
Code postal..... Ville .....  
Tél. personnel ..... Tél. mobile.....  
Email ..... Fax.....  
Date de naissance ..... Lieu de naissance .....  
Situation de famille ..... Nombre d'enfants à charge .....  
Situation du conjoint .....

## Ma situation

Aujourd'hui :

- Demandeur d'emploi
- Allocataire Minima social (RMI....)
- Salarié
- Autre - à préciser .....

Formations et diplômes .....

Expériences professionnelles en rapport avec le projet (*CV en annexe*) .....

Formation suivie en rapport avec mon projet :     oui             non             bientôt

Nature et durée de la formation .....

Activités extraprofessionnelles.....



# Qu'ai-je envie de faire?



## ◆ Je décris mon projet



Savoir tout faire : étant donné la taille réduite de l'entreprise au démarrage, il faut savoir tout faire : relations commerciales, gestion, négociation, ...

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ◆ Les prestations que je souhaite proposer



Mieux vaut démarrer avec quelques services (complémentaires) que l'on maîtrise parfaitement, plutôt que faire du multi services.

.....

.....

.....

.....

## ◆ La zone géographique où je veux m'implanter



Mieux vaut miser sur un bassin de population d'au moins 25 000 habitants, dont au moins 50% de foyers sont imposables, et peuvent profiter des avantages fiscaux.

.....

.....

## ◆ Mes motivations pour ce projet

.....

.....

.....

.....



# Mon étude de marché



Mon entreprise a besoin de clients. S'il n'y a pas de clients, il n'y a pas de chiffre d'affaires et c'est la fin de mon activité.

Plusieurs raisons peuvent expliquer pourquoi, une fois installé, je n'ai pas de clients :

- ✓ personne n'est intéressé ou n'a besoin de mes services dans la zone géographique où je suis installé,
- ✓ les gens préfèrent aller chez mes concurrents,
- ✓ mes concurrents sont moins chers que moi,
- ✓ je ne suis pas assez connu, les gens ne savent pas que mon entreprise existe.

Pour être sûr d'avoir des clients, il faut donc que j'étudie attentivement la clientèle, les concurrents, ma zone géographique, ... C'est ce que l'on appelle l'étude de marché.



## Les clients



**Le client est roi** : il faut donc inspirer confiance et savoir écouter le client pour repérer ses attentes, assurer un suivi des prestations et s'assurer de la satisfaction du client.

◆ 1<sup>ère</sup> étape : Quels sont les clients que je souhaite cibler ?



**Se faire agréer si on le peut**. L'agrément offre à vos clients des avantages fiscaux. (Attention ! L'agrément est différent selon l'activité et le type de clientèle).

.....  
.....

◆ 2<sup>ème</sup> étape : Les habitants de ma zone géographique, ont-ils le profil de mes clients potentiels ?

Nombre d'habitants sur ma zone d'activité .....

Profil des habitants par rapport à mon activité (ex. âge, famille monoparentale, maison secondaire, jardin, ...)

.....  
.....  
.....



**Informez-vous auprès de votre CCI** : âge des habitants, où vivent-ils, profil des habitants (familles, célibataires, couples, nombre d'enfants, personnes handicapées, ...), revenu, situation économique, ...



Ma zone géographique comporte-t-elle suffisamment d'habitants ayant le profil de clients potentiels ?

◆ OUI

👉 Je passe à l'analyse des concurrents.

◆ NON

👉 Je modifie ma zone géographique ou mes activités pour m'adapter au profil des habitants.

◆ 3<sup>ème</sup> étape : Les habitants ayant le profil de clients potentiels sont-ils prêts à devenir clients ?

Pour le savoir, je vais interroger les habitants qui ont le profil de clients potentiels et rédiger un petit questionnaire à poser à environ 20 personnes.

1. Utilisez-vous un service à la personne/au domicile ? .....
2. Si oui, à quelle fréquence ? .....
3. Qui réalise ce service ? .....
4. Si non, pourquoi ? .....
5. De quel type de service seriez-vous demandeur ? .....
6. A quel prix ? .....
7. A quelle fréquence ? .....

Les habitants ayant le profil de clients potentiels sont-ils prêts à devenir mes clients ?

◆ OUI

👉 Je passe à l'analyse des concurrents.

◆ NON

👉 Je modifie mon projet afin qu'il intéresse les gens (prix, ...).

## Les concurrents

◆ 1<sup>ère</sup> étape : Je recherche mes concurrents



Renseignez vous auprès de votre CCI mais pensez également aux pages jaunes, le site de l'ANSP ([www.servicesalapersonne.gouv.fr](http://www.servicesalapersonne.gouv.fr)), ...

Qui sont-ils ? (Lister) .....

.....

.....

.....

.....

◆ 2<sup>ème</sup> étape : J'étudie mes concurrents (une ligne par concurrent)

Nom concurrent	Type		Agréer		Zone d'intervention	Prestations offertes	Prix pratiqués	Type de clientèle	Actions commerciales
	Assos	Entrep	oui	non					

◆ 3<sup>ème</sup> étape : Je me positionne par rapport à mes concurrents

Suite à l'analyse de mes concurrents, je définis ma démarche commerciale.

Ma politique de prix .....

.....

.....

Ma stratégie de communication .....

.....

.....

.....

Enfin, je dois apporter un « PLUS » pour me démarquer de mes concurrents.

.....

.....

.....

Suite à mon étude de marché, je peux finaliser mon projet.





# La synthèse de mon projet



L'analyse des clients potentiels et des concurrents m'a peut-être amené à modifier, à abandonner ou à repousser mon projet à plus tard.

Si je poursuis mon projet, je note ici mes décisions finales, qu'elles soient identiques ou non à mon projet de départ :

## Mes prestations / ma politique de prix

.....

.....

.....

.....

## Ma zone géographique / mes clients potentiels

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Ma stratégie de communication



Le mieux est de travailler en réseau, rejoindre une plate-forme de services d'activité et ne pas hésiter à beaucoup dépenser en communication au début : site internet, référencement sur des sites fédérateurs, ...

Pourquoi pas regrouper des prestataires différents sous une bannière unique : des leçons particulières avec repassage, lavage de voiture avec de la surveillance de résidence secondaire, ...

Le choix du nom commercial



Le nom doit être significatif et évocateur

.....

Les moyens pour le faire connaître



La communication est primordiale. N'hésitez pas à vous faire référencer, créer votre site, faire de la publicité dans les gratuits, ...

.....

.....

.....

.....

Budget prévu : .....

**Mon avantage concurrentiel**

Je dois apporter un « PLUS » pour me démarquer

.....

.....

.....

.....





# Prêt pour l'étude financière



## Comment chiffrer vos besoins de financement ?

Il s'agit maintenant de traduire, en termes financiers, tous les éléments que vous venez de réunir et vérifier la viabilité de votre projet.

## L'étude financière de votre projet a pour objectifs :

- ✓ d'évaluer l'ensemble des investissements nécessaires pour démarrer votre activité et d'en prévoir le mode de financement : **c'est le plan de financement**,
- ✓ de mettre en évidence l'exploitation courante de votre entreprise en recensant les charges (dépenses) et les produits (recettes) : **c'est le compte de résultat**,
- ✓ de constituer **le premier document comptable** de votre entreprise.

POUR LE PLAN DE FINANCEMENT	
<b>Quels sont mes besoins ?</b> Frais d'établissement ( <i>immatriculation, notaire, ...</i> ) ..... Investissements ( <i>acquisition de matériels, terrains, fonds de commerce, travaux, ...</i> ) ..... Stock ..... Trésorerie .....	<b>Quelles sont mes ressources ?</b> Fonds propres (apport personnel, apport des associés, aide à la création d'entreprise) ..... Emprunts (bancaires ou familiaux) .....
POUR LE COMPTE DE RESULTAT	
<b>Quelles sont mes charges (dépenses) ?</b> Charges d'exploitation ..... Achats de fournitures ( <i>eau, électricité, ...</i> ) ..... Charges externes ( <i>loyers, assurances, ...</i> ) ..... Impôts et taxes ..... Frais de personnel .....	<b>Quels sont mes produits (recettes) ?</b> Chiffre d'affaires ..... Résultat .....

**Faites-vous aider par votre Conseiller CCI ou participez à des stages de formation « 5 jours pour entreprendre », « Réussir sa création/reprise d'entreprise », ...**