



La Maison de l'Emploi de Paris a organisé en 2008 deux temps d'échanges avec les structures parisiennes intervenant dans l'Assistance Informatique et internet à domicile (AIID), dans le cadre de l'action qu'elle mène dans le champ des services à la personne. 16 employeurs ont participé à ces échanges.

Ces petits-déjeuners, organisés le 4 juillet et le 25 novembre 2008, faisaient suite à deux études menées par la MEP dans le secteur des SAP, la première généraliste comportant un focus sur l'AIID en raison de son fort développement à Paris, la seconde consacrée aux structures présentant exclusivement ce service.

Participaient à ces petits-déjeuners la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris (présentation du dispositif régional Cap entreprise) et la Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle pour répondre aux questions de droit du travail.

L'objectif de ces petits-déjeuners était de favoriser la rencontre entre structures naissantes (0-3 ans) et plus anciennes afin que les dirigeants puissent échanger sur leur activité, leur pratique et dégager des pistes éventuelles de coopération.

Les dispositifs pouvant répondre aux problématiques des jeunes entreprises ont également été présentés (Cap Entreprise, Espaces commerce et artisanat, DLA).

Données de cadrage

A Paris en 2006, l'assistance informatique et internet à domicile est le fait de structures naissantes (0 - 3 ans) de petite taille : 41,3 % de ces structures se sont positionnées sur ce service.

Parmi les structures naissantes proposant un seul service, l'assistance informatique et internet à domicile arrive en tête.

Ce service s'est développé à compter des années 2003 :

- 20 % des structures de moins de 3 ans le proposent
- contre à peu près 7 % des structures plus anciennes.

D'après l'analyse des clients Genius (La Poste, avril 2007), Paris arrive en tête des départements, devant celui des Hauts de Seine pour la consommation de ce service.

Evolution de l'activité AIID à Paris en nombre d'heures :

- 2006 : 239 106 heures
- 2007 : 281 677 heures soit une hausse de 17%

Entre 2006 et 2007, AIID est l'activité SAP qui connaît la plus forte progression en nombre d'heures à Paris mais en volume, elle reste loin derrière les autres activités (ménage, soutien scolaire, assistance aux personnes âgées, garde d'enfants).

Données sur les structures SAP (fin septembre 2008) :

486 structures SAP agréées actives à Paris

- 77 % sont créées depuis 2002 ;
- 70 % sont des entreprises

124 structures proposent l'AIID, soit 26 % des structures SAP et 65 proposent exclusivement ce service, soit 13% des structures SAP.

Thématiques abordées lors des échanges

Au cours d'une enquête menée par la MEP auprès d'un échantillon de 20 structures proposant exclusivement l'activité d'assistance informatique et internet à domicile, les thèmes ci-contre ont été abordés. Ils ont fourni le cadrage de l'animation des petits-déjeuners.

- Activité AIID
- Recrutement et gestion des ressources humaines
- Stratégie commerciale
- Développement et relations avec l'environnement

Définition de l'activité AIID

L'offre de service doit comprendre obligatoirement l'initiation ou la formation au fonctionnement du matériel informatique et aux logiciels non professionnels, afin de permettre leur utilisation courante ainsi que tout ou partie des prestations suivantes :

- livraison au domicile de matériels informatiques
- installation et mise en service de matériels et logiciels informatiques
- maintenance logicielle au domicile de matériels informatiques

Sont exclus le dépannage ou l'assistance effectuée à distance (internet, tél), la réparation de matériels, la vente de matériels et de logiciels.

Cf. [Inforeg CCIP, 10 juin 2008](#)

Les employeurs soulignent la frontière ténue entre la maintenance et le dépannage informatique. Ils apprennent à leurs clients à se dépanner eux-mêmes mais ne peuvent intervenir sur les pannes.

C'est pourquoi, certains créent une deuxième structure, pour intervenir sur le dépannage informatique auprès des particuliers ou pour intervenir en entreprise.

D'où la question de certains employeurs de garder ou non l'agrément SAP, qui permet certes aux clients de bénéficier d'une réduction d'impôt et peut apparaître à leurs yeux comme un gage de qualité, mais qui ne permet pas à l'entrepreneur d'intervenir sur tous les marchés qui s'offrent à lui (dépannage, intervention en entreprise).

Gestion des ressources humaines

Le recrutement

Une structure recrute lorsqu'elle se développe et qu'elle a passé 2 ans d'activité : (Source : INSEE Idf, Les créations d'établissements à Paris : un effet modéré sur l'emploi, à la page, janvier 2007)

Par ailleurs, au niveau national, le CREDOC montre que lorsque les structures AIID recrutent, elles ne connaissent pas de turn-over ou de difficultés de recrutement (à la différence d'autres activités SAP).

Cependant, elles sont faiblement employeuses. 80 % des structures n'ont aucun ou un seul salarié. (Source : CREDOC, enquête auprès des organismes agréés du secteur des services à la personne, avril 2007)

A ce jour, il n'existe pas de référentiel métier ni de formation appropriée pour l'activité AIID. D'autre part, les compétences attendues dans le cadre d'une intervention à domicile ne sont pas toujours clairement définies par les employeurs. Effectuer un inventaire des tâches à réaliser et décrire de quoi est faite une relation client permettrait de clarifier les compétences requises.

Les employeurs présents aux petits déjeuners ont peu de perspective de recrutement. Toutefois est soulignée la difficulté de recruter un bon technicien, qui soit également un bon pédagogue. Ce que les employeurs recherchent surtout, ce sont les qualités relationnelles des candidats.

Le bac est un niveau de formation qui leur convient ; certains employeurs demandent un bac +2, mais d'autres recherchent avant tout « un bon bidouilleur » et passionné d'informatique, qui peut très bien être autodidacte.

Certains mettent les candidats en situation professionnelle ou leur font passer des tests techniques. Un employeur demande aux candidats de décrire de façon pédagogique l'intervention qu'ils feraient dans un cas donné.

Les problèmes comportementaux d'intervenants jeunes sont soulignés par rapport à une clientèle souvent âgée.

Un dirigeant, indépendant a constitué un réseau de compétences d'une dizaine d'indépendants qui interviennent pour lui en tant que sous-traitants dans le cadre de contrats de mission.

La formation

Il n'existe pas de formation ad hoc sur l'intervention informatique à domicile. Des modules de formation continue transversaux sur les « savoir être », le « suivi qualité clients » sont proposés par certaines fédérations (la FESP avec l'ISERP). L'AFPA propose également des stages de perfectionnement

Des besoins de formation sur les savoirs être dans le cadre de la relation client ou sur l'utilisation de nouveaux logiciels sont mentionnés par certains employeurs.

Un employeur d'une grosse structure propose ainsi des formations internes sur la relation client.

Convention collective et conditions d'exercice

La mise en place d'une convention collective pour les entreprises couvrant l'ensemble des activités de services à la personne est en cours.

Il n'y a pas de convention collective spécifique à l'AIID.

Un employeur attend beaucoup de cette convention pour structurer et professionnaliser l'activité.

En ce qui concerne les conditions d'exercice, certains employeurs proposent une intervention 7 jours sur 7, mais dans les faits n'intervient jamais le dimanche. Horaires de 9h à 19h pour l'essentiel.

Développement de l'entreprise et relation avec l'environnement

Stratégie commerciale et communication

La consommation du service AIID concerne plutôt les personnes âgées (Source : La Poste, Analyse des clients Genius, avril 2007). Pour les structures, il s'agit de fidéliser leur clientèle. Une stratégie d'entrée chez le client consiste à proposer une gamme de services qui requiert d'instaurer progressivement une relation de confiance.

Toutefois, le montant maximum pour bénéficier de la réduction d'impôt est de 1000 euros par an et les clients ne consomment plus quand ils ont atteint ce seuil.

Tarif : forfait ; prix horaire moyen pour AIID : 47 euros (Source : CREDOC, 2007)

Les employeurs citent la distribution de flyers, le bouche à oreille ou les pages jaunes pour se faire connaître. Ils ressentent la difficulté d'atteindre les particuliers et perçoivent que l'offre est importante à Paris.

Certaines structures font appel à un prestataire pour élaborer leurs flyers, mais les petites structures ont peu de budget pour communiquer sur leur offre.

La participation aux salons professionnels est également citée mais un employeur précise que pour lui, l'intérêt des salons est de créer des partenariats plutôt que de chercher des clients.

Les enseignes de services à la personne

Les enseignes nationales ont été créées par le plan Borloo pour contribuer à structurer le secteur des services à la personne.

Elles ont vocation à distribuer l'offre de services à la personne sur l'ensemble du territoire national. On en compte aujourd'hui près de vingt.

Certaines petites structures n'ont pu se faire référencer par les enseignes nationales parce qu'elles n'avaient pas assez de salariés.

D'autres ont pu se faire référencer par une ou plusieurs enseignes mais elles n'en ont obtenu aucun client.

Les employeurs déplorent que les enseignes orientent toujours vers les mêmes structures, en général les grosses structures connues. Elles ne jouent pas le jeu de la proximité.

Perception de la conjoncture, structuration du marché et hypothèses de coopération

83 % des entreprises toutes activités SAP envisagent une croissance de leur activité dans les 6 prochains mois. (Source : CREDOC, 2007)

La question du lien entre forme d'organisation et rentabilité est posée : est-il plus ou moins rentable de travailler en collaboration avec des indépendants, sous-traitants, ou de recruter des intervenants salariés ? A partir de quelle taille se justifie la coopération avec d'autres pour faire des économies d'échelle ?

Les employeurs présents ont le sentiment d'un marché solvable et rémunérateur mais ressentent les contraintes réglementaires liés aux SAP comme un frein à leur développement.

Pour les uns, « il y a de la place pour tout le monde », pour d'autres, pointe une inquiétude : les petites structures ne risquent-elles pas d'être exclues du marché ? De grands groupes, ont développé une offre AIID à domicile, pour lesquels de petites structures peuvent être sous-traitantes.

Les échanges avec les employeurs laissent entrevoir que des formes d'organisation de travail souples prenant la forme de réseaux de coopération d'indépendants se dessinent dans le paysage des services à la personne.