



## LE DEVENIR DES DIRIGEANTS DE STRUCTURES DE SERVICES A LA PERSONNE

Porteurs de projet accompagnés  
par la Maison de l'Emploi de Paris  
Juin 2009

Depuis sa création en 2006, la Maison de l'Emploi de Paris accompagne des porteurs de projet qui souhaitent créer une structure dans le secteur des services à la personne.

**En 2009, la Maison de l'Emploi de Paris a décidé de suivre le devenir des créateurs accompagnés et celui de leur structure afin d'anticiper leur développement ou leurs difficultés et les accompagner à se pérenniser sur le territoire parisien.** Cette étude est un des volets du projet de veille économique de la Maison de l'emploi de Paris (voir [www.maison-emploi-paris.fr](http://www.maison-emploi-paris.fr), rubrique Observation du territoire).

### Profil des dirigeants et de la structure créée

74 % des structures des 39 dirigeants interrogés sont actives au moment de l'enquête. Au sein des 27 structures actives créées il y a 6 mois ou 1 an, 80 % ont été créées il y a un an. Elles totalisent 221 emplois, dirigeant compris, soit 178 emplois d'intervenant, 12 emplois d'encadrant et 5 emplois administratifs.

70,4 % des dirigeants sont d'anciens demandeurs d'emploi, diplômés de l'enseignement supérieur qui ont choisi de créer une société. 51,8 % sont des femmes, ils ont 38,3 ans en moyenne.

Près de la moitié des structures sont de très petite taille (1 ou 2 emplois, dirigeant compris) et c'est parmi elles que l'on trouve un volume d'activité permettant de dégager près de 3 semaines de travail, voire un temps plein en moyenne mensuelle. En effectif cumulé, 63 % des structures sont composés de 1-5 emplois et 37 %, de 6 emplois au moins. On recense 7 intervenants en moyenne par structure.

### La structure et son marché

#### Agrément

Si 85,2 % des structures ont un agrément, plus souvent un agrément simple qu'un agrément qualité, soulignons le choix délibéré de quelques dirigeants de ne pas avoir fait de demande d'agrément pour des raisons qui tiennent à des contraintes réglementaires (condition d'exclusivité relative à la clientèle ou à l'exercice au domicile du particulier).

#### Services délivrés

Plus de la moitié des structures agréées assurent délivrer tous les services pour lesquels elles ont obtenu l'agrément, mais 43,5 % ne sont pas dans ce cas en raison de l'absence de demande.

Les principaux services délivrés sont **l'entretien de la maison et le petit bricolage**, et l'entretien de la maison fournit la plus grande part du chiffre d'affaires de 44,5 % des dirigeants qui délivrent plusieurs services.

#### Chiffre d'affaires

Par ailleurs, 37 % des dirigeants ont atteint le chiffre d'affaires qu'ils s'étaient fixé pour cette première année d'activité et ils sont près de 60 % à être parvenus à se dégager un salaire.

#### Méthodologie

A fin décembre 2008, parmi les 258 porteurs d'un projet de services à la personne informés, 61 ont été accompagnés par la Maison de l'Emploi de Paris depuis sa création et 48 ont créé leur structure qu'ils aient été seulement informés ou bien informés et accompagnés.

La Maison de l'Emploi de Paris arrête son accompagnement lorsque la structure a reçu son numéro d'immatriculation du Centre de formalités des entreprises ou est inscrite sur la liste officielle des associations, publiée au journal officiel.

#### L'enquête s'est déroulée au mois de mars 2009.

Elle porte sur les **48 structures** qui, au moment de l'enquête, ont été créées 6 mois ou 1 an auparavant.

Le même questionnaire a été élaboré pour tous les dirigeants, quel que soit le moment de création.

Il s'est inspiré du questionnaire de l'INSEE, enquête SINE (système d'information sur les nouvelles entreprises).

- **39 dirigeants ont pu être contactés** par téléphone et ont bien voulu répondre au questionnaire.

- 9 n'ont pu être joints.

#### Suivi de l'enquête

A l'issue de cette enquête, un suivi mensuel des nouvelles créations de structures sera effectué par les chargés de projet auprès des dirigeants ayant créé leur structure 6 mois ou 1 an auparavant.

Un traitement de cette enquête en continu sera effectué en fin d'année.

#### Etude réalisée par :

Julien COORNAERT et Moussa NIANG, chargés de projet création d'entreprise ; Nathalie ROUX, responsable Observation, veille économique, évaluation.

Groupement d'Intérêt Public constitué le 20 octobre 2005



MAIRIE DE PARIS



## La structure dans son environnement

---

Au cours de ces premiers mois d'activité, 11 % des structures a eu recours à la sous-traitance pour ce qui est de leur cœur de métier. Toutefois, 84 % des structures ont eu recours à des services extérieurs, principalement pour la comptabilité.

Se faire connaître est un enjeu de développement : 85 % des dirigeants interrogés ont alloué au démarrage un budget de communication et 67 % ont créé un site internet. Selon nos dirigeants, les supports les plus pertinents sont les journaux spécialisés, les plaquettes et le site internet. Le bouche à oreille et le réseau de prescripteurs restent néanmoins incontournables de leur point de vue. En outre, 87 % des dirigeants interrogés ne se sont pas fait référencer auprès d'une enseigne.

## Difficultés rencontrées par les dirigeants au cours des premiers mois d'activité

---

### La clientèle

63 % des dirigeants interrogés affirment détenir un portefeuille de plus de 10 clients. Cependant, la difficulté de trouver des clients est la difficulté la plus souvent citée par les dirigeants au cours de ces premiers mois d'activité. Notons que la constitution de la clientèle apparaît comme une difficulté alors qu'ils ont majoritairement alloué un budget à la communication et créé un site internet.

### Le recrutement

Au terme de ces premiers mois d'activité, 37 % des dirigeants n'ont pas cherché à recruter mais pour la majorité qui a cherché à le faire, plusieurs difficultés ont été soulignées :

- le profil inadapté des candidats
- les difficultés dans l'application du code du travail.

### L'organisation du travail

Parallèlement, mais pour une minorité seulement, des difficultés d'organisation du travail ont été évoquées : gestion des plannings en lien avec l'envoi de salariés en formation, absentéisme des intervenants.

## Perspectives d'évolution

---

**81,5 % des dirigeants perçoivent leur structure en phase de développement** et ils sont plus nombreux encore à souhaiter la développer dans les 12 prochains mois. Pour ce faire, ils envisagent principalement de renforcer leur stratégie de communication, d'en diversifier les supports et de développer leur réseau de prescripteurs.

Si 66,5 % souhaitent maintenir l'ensemble de leur effectif salarié, ils sont autant à avoir des perspectives d'embauche dans les prochains mois. Nous n'avons pas interrogé les dirigeants sur leur motivation initiale mais une enquête nationale de l'INSEE montre que les entreprises qui augmentent leur effectif salarié « sont le plus souvent celles qui dès le départ affichaient l'ambition de développer le projet d'embaucher » (Voir *Eléments bibliographiques*, 2). Cela fait donc partie de la stratégie de l'entreprise. Une minorité seulement envisage de licencier en raison d'absences non justifiées de la part des intervenants ou de retards chez le client.

Pour développer leur clientèle, les dirigeants sont autant à estimer qu'ils doivent y consacrer des moyens supplémentaires (parmi lesquels ouvrir un établissement secondaire pour élargir leur aire d'activité, étendre l'offre de services, créer une nouvelle entité juridique pour atteindre un nouveau type de clientèle) qu'à estimer qu'ils conserveront la hauteur des moyens qu'ils y ont déjà consentis.

## Déclinaison opérationnelle de l'enquête

---

Au cours de l'enquête, 4 dirigeants ayant exprimé avoir rencontré des difficultés au cours des premiers mois d'activité ont été orientés vers le cabinet Brigitte Croff et Associés qui dispense une formation post-crétion. 3 en bénéficient aujourd'hui. D'autres, rencontrant des difficultés en matière d'organisation du travail ou de gestion des ressources humaines ont été contactés pour s'engager dans l'action de sensibilisation à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences initiée par la Maison de l'Emploi de Paris (voir [www.maison-emploi-paris.fr](http://www.maison-emploi-paris.fr), rubrique *Nos actions / Services à la personne*).

### Eléments bibliographiques

1. INSEE, Virginie FABRE, Roselyne KERJOSSE, « Nouvelles entreprises, cinq après: L'expérience prime sur le diplôme », janv. 2006, n° 1064
2. INSEE, Virginie FABRE, « Création d'entreprises et emploi : la dynamique sur trois ans », juillet 2007, n° 1148
3. INSEE, Virginie FABRE, Roselyne KERJOSSE, « Créer son entreprise : assurer d'abord son propre emploi », décembre 2007, n° 1167