

Préface

Alain Bosetti
Président du Salon des services à la personne

Recomposé en 2005 par la loi Borloo, le secteur des services à la personne s'organise et progresse à grands pas. Aujourd'hui, avec plus de 12 000 structures agréées (vs 5 500 en 2005), il confirme sa réputation de marché prometteur.

Comment pourrait-il en être autrement ? Cet essor spectaculaire s'explique par la conjonction des tendances fortes et durables qui structurent notre société. Tendances démographiques d'abord avec la « séniorisation » de notre population. En 2050, le nombre des plus de 60 ans aura en effet presque doublé. Les « papy-boomers » seront alors plus de 23 millions. Ce n'est pas le seul record démographique dont la France puisse s'honorer puisqu'elle détient également le plus fort taux de natalité en Europe. Or c'est tout particulièrement auprès des enfants et de leurs grands aînés que se portent prioritairement les activités de services à la personne. Enfin cette démonstration ne serait pas complète sans évoquer les aspirations de tous ceux et celles, toujours plus nombreux, qui cherchent à concilier plus sereinement leurs vies personnelle et professionnelle.

De telles perspectives ne peuvent que stimuler les initiatives... mais aussi la concurrence !

Alors, quelles sont les clés de la réussite pour tout dirigeant de structure qui souhaite aujourd'hui entreprendre ou se développer dans ce secteur si attractif ?

La première clé ne se décrète pas : c'est la générosité. On ne l'obtient que par ses qualités humaines et relationnelles. Pour réussir dans les métiers des services à la personne, il s'agit d'abord d'aimer les gens, d'être animé par une vraie volonté de leur être utile, avec efficacité, constance et bonne humeur. « Celui qui ne sourit pas n'ouvre pas boutique », l'adage populaire se vérifie encore dans ce secteur plus que dans tout autre ! Bien sûr les meilleures compétences professionnelles sont requises dans des domaines aussi exigeants que l'éducation, les soins aux personnes âgées ou dépendantes, ou même plus simplement pour les travaux ménagers ou la maintenance informatique. Mais sans partager ces valeurs essentielles et ce supplément d'âme dont je vous parle, difficile d'obtenir l'entière confiance d'une clientèle, toujours sensible, parfois vulnérable, qui de plus vous confie les clés de sa maison. Sans compter que vous devrez vous assurer qu'un même niveau d'implication personnelle animera aussi tous les collaborateurs que vous choisirez de faire intervenir ! Quand il s'agit de prendre soin d'autrui, il n'y a pas la moindre place pour la négligence, l'approximation ou le laisser-faire. La chaîne du service ne vaut que par le plus faible de ses maillons. En cela, les entreprises de services à la personne supposent une forme de vocation et une réelle culture du service. Ce n'est pas un hasard si leurs activités ont été longtemps développées par des associations et assumées par des personnels bénévoles.

Nous avons sondé au 1^{er} semestre 2008 les responsables de structures de services à la personne. 82 % d'entre eux ont exprimé leur confiance dans le développement de leur propre activité et celui du secteur.

Au cours du Salon des services à la personne, j'ai pu apprécier avec quel enthousiasme et quelle ardeur les créateurs de structures de services à la personne montaient leur projet. J'ai observé le même dynamisme et la même rigueur du côté des exposants quelle que soit leur activité. Cette émulation commune me semble très prometteuse pour le développement et la professionnalisation

de l'ensemble du secteur. Ces métiers de toujours se redéfinissent et s'adaptent aux besoins comme aux rythmes d'aujourd'hui.

Pascal Chauvin est intervenu à plusieurs reprises en conférence dans les différents salons professionnels que nous organisons. À chaque fois, ses propos complets et accessibles, son sens de la pédagogie et sa capacité à partager son expérience ont captivé une salle comble.

Toutes ces qualités sont réunies dans cet ouvrage.

Si vous êtes vous-même dans la situation de créer ou développer votre structure, ce livre peut devenir un auxiliaire indispensable. Dans une période critique où vous devez vous démener sur tous les fronts : financement, commercial, communication, ressources humaines, ce guide pratique vous permettra d'éviter les écueils et vous fera ainsi gagner un temps précieux. À chaque étape de votre projet et de sa mise en œuvre, vous y trouverez les réponses concrètes à toutes vos questions. Aussi, consultez-le, lisez-le, relisez-le, annotez-le... C'est le véritable vade-mecum de votre réussite que vous tenez entre vos mains.

Bonne lecture et bonne chance à tous les entrepreneurs d'aujourd'hui et de demain !

www.salon-services-personne.com