



Tout le monde rêve de trouver une nounou, un soutien scolaire, un coiffeur à domicile, un bricoleur, un jardinier, une assistance informatique... vite, et pas cher. Ça existe, ça s'appelle maintenant les emplois de service. On nous promet des centaines de milliers d'emplois à la clef... sur le papier. Parce qu'il reste beaucoup à faire pour que le rêve devienne réalité. Les emplois de service, on en parle aujourd'hui.

Rue des Entrepreneurs

Emplois de service : nouvel eldorado ou nouvelle illusion?

17 Juin 2006

Les français, dit-on, ne sont pas prêts à payer le service. Pour trouver une femme de ménage, une garde d'enfant ou une aide à domicile, ils ont souvent recours au système D, pas toujours satisfaisant. Les choses sont en train de changer, d'autant que le Chèque Emploi Service Universel (CESU) mis en place par Jean-Louis Borloo permet d'alléger la facture grâce aux avantages fiscaux. En lançant le CESU, le gouvernement vise la création de 500 000 emplois d'ici 2008 dans une vingtaine de métiers. Désormais, on peut déduire le soutien scolaire, l'assistance informatique ou même le jardinage. Les besoins sont là, mais pour gagner la bataille de l'emploi, encore faut-il qu'il y ait suffisamment de salariés bien formés pour occuper ces emplois; il faut aussi que les entreprises proposent, un peu plus qu'elles ne le font, ce fameux sésame qu'est le CESU. Enfin, reste au marché à s'organiser. Un marché qui suscite beaucoup d'appétit, mais qui est encore assez opaque.

Emplois de service, nouvel eldorado ou nouvelle illusion?

C'est le dossier de Rue des Entrepreneurs aujourd'hui, Dominique Dambert, Didier Adès, bonjour.

Avant même la création du CESU, certains ont senti que le marché du service à la personne était prometteur. Il y a 5 ans, Stéphanie Cardot a lancé TO DO TODAY, une société multi-services, sur le lieu de travail ou à domicile. 5 ans après le bilan est positif, TO DO TODAY a créé une centaine d'emplois, mais faire tourner une société de services n'est pas simple et pour Stéphanie Cardot, c'est même un job de fou.

Stéphanie Cardot : C'est un job de fou parce qu'on gère de l'humain, qu'on pénètre au domicile ou sur le segment des services aux salariés. On est dans l'individuel, dans la personnalisation d'une prestation, dans l'identification de compétences, dans le recrutement : on fait le grand écart, des femmes de ménage, des jardiniers, des concierges d'entreprise, des auxiliaires de puériculture, avec des enjeux de formation pour professionnaliser le métier qui sont très importants et une attention permanente aux détails, parce qu'on découvre qu'il n'y a pas deux personnes qui font leur lit de la même façon, qu'il n'y a pas deux personnes qui aiment les mêmes bouquets de fleurs, et quand vous rentrez dans un service à la personne, vous devez tenir compte de tous ces petits détails

Alors vous, vous proposez toute une variété de services; certaines sociétés se sont spécialisées sur le jardinage, le ménage, les crèches... vous, vous avez toute la gamme. Pourquoi? Là vous vous compliquez un peu la vie, aussi.

Stéphanie Cardot : Je me complique et en même temps je simplifie celle de mes clients. Nous avons deux offres complémentaires; une première pour les clients particuliers qui est ce qu'on appelle de l'intendance de résidences principales et secondaires où une équipe, constituée d'un intendant, d'une femme de ménage, d'un jardinier, d'un bricoleur, etc. va gérer complètement l'entretien d'une propriété pour un client, que ce soit un appartement, une maison secondaire, etc; sur les entreprises notre proposition était d'offrir des outils qu'on appelle fidélisation et attraction des talents de type conciergerie d'entreprise, crèche d'entreprise, tous ces services que l'entreprise va proposer au bénéfice de ses collaborateurs pour les aider à équilibrer vie privée et vie professionnelle. Notre point de départ, notre décision d'être multi-services, c'était qu'il n'y a pas 2 problématiques d'entreprise identiques, selon que vous cherchez à attirer ou à fidéliser les femmes, les hommes, les seniors, vous pouvez avoir besoin de services différents. Là encore il y a une vraie valeur avec l'interlocuteur unique de l'entreprise.

On dirait que sur le papier les besoins sont énormes, mais il y a une pénurie de formation, la pénurie de personnel... Vous développez par exemple les crèches en entreprise, or dans le domaine de la petite enfance, on manque d'assistantes maternelles.

Stéphanie Cardot : on manque d'assistantes maternelles, on manque d'auxiliaires de puériculture, etc. La problématique, c'est que des sociétés comme les nôtres, privées, ont la capacité d'attirer et de fidéliser des gens de grande qualité, parce que nous avons des packages salariaux, des possibilités d'évolution, des systèmes de retraite et de prévoyance attractifs, mais effectivement, le nombre d'auxiliaires de puériculture qui sortent des écoles aujourd'hui est largement sous-calibré par rapport aux besoins actuels et à venir et de très nombreux prestataires, qu'ils soient privés ou publics d'ailleurs, déplorent le manque de diplômés sur ce marché.

L'objectif du ministre Borloo, c'est 500 000 emplois, d'ici 2008. Pour que le pari soit gagné, il faut quoi, à votre avis, Stéphanie Cardot?

Stéphanie Cardot : il faut effectivement que les entreprises jouent le jeu et comprennent que le service à la personne est un véritable outil au service d'une stratégie RH d'attraction et de fidélisation des salariés dans un contexte où le marché de l'emploi est de plus en plus serré notamment à cause du départ en retraite massive des baby-boomers, il faut également que les particuliers adoptent un comportement peut-être un petit peu plus radical vis-à-vis du travail au noir et jouent aussi le jeu du service rémunéré à sa juste valeur, car si nous ne pouvons pas exercer convenablement notre métier dans des circonstances économiques positives, nous serons incapables de maintenir chez nous par exemple le système du CDI à temps plein pour la centaine de postes que j'ai créés en 5 ans.

Il faut aussi que des gens jeunes ou des moins jeunes considèrent que ces métiers sont des vrais métiers.

Stéphanie Cardot : absolument. Je pense néanmoins que le plan Borloo nous a permis de gagner la bataille sémantique. Il y a 5 ans mes premiers articles s'appelaient « Stéphanie Cardot une concierge de luxe » ou « Stéphanie Cardot femme de ménage de luxe », je l'ai pris sur le ton de la plaisanterie mais ça en dit long. Aujourd'hui plus personne n'assimile les services à la personne à des petits boulots. Les plans de carrière sont clairs, donc on est aujourd'hui capables d'attirer et de fidéliser des gens autour d'un projet, autour d'une ambition commune avec en plus une dimension sociétale de contribution à la création d'emplois et à la richesse nationale qui, finalement, motive beaucoup de gens.

[...]

