

# Salon des Services à la Personne

Communication et référencement  
Les spécificités du secteur des services  
à la personne

Jean Marc BRUGUIERE & Alfred SCARDINA

29 novembre 2007

# Avant-propos

Cette présentation n'aborde que la problématique de la communication dans le secteur des services à la personne. Pour une vision plus exhaustive et détaillée du parcours entrepreneurial dans ce secteur, vous pouvez vous reporter utilement à notre ouvrage :

« *Créer une Entreprise de Services à la Personne* »  
paru en novembre 2007 aux Éditions d'Organisation  
dans la collection des guides métier de l'APCE.

# Cadre général et environnement

- ◆ L'économie générale du secteur
- ◆ Un champ d'application bien délimité
- ◆ Une filière professionnelle à deux niveaux
  - Les opérateurs de services
  - Les réseaux de distribution

# Plan de l'intervention

- ◆ Les outils de communication à la disposition des opérateurs
  - Les fondamentaux
  - Les nouvelles technologies
  - La communication virale
- ◆ Les réseaux de distribution
  - Qui sont-ils ?
  - Quel est leur rôle ?
  - Comment se faire référencer auprès de ces réseaux ?
  - Quelques conseils utiles en guise de conclusion

# Les outils de communication

- ◆ Les fondamentaux du marketing direct
  - Les outils de communication de masse
    - Prospectus, imprimés sans adresse
    - Encarts publicitaires
  - Les outils personnalisés
    - Les courriers nominatifs
    - Le télémarketing

# Les outils de communication

- ◆ Les nouvelles technologies
  - Le e.mailing
  - Les SMS
  - Les sites Internet

# Les outils de communication

- ◆ La communication virale, où comment maîtriser et organiser le bouche à oreille ?
  - Les opérations de parrainage et les programmes de fidélisation
  - L'organisation d'évènements
  - Les relations avec la presse
  - L'appui des prescripteurs



---

# Les réseaux de distribution

---

- ◆ Qui sont-ils ?
  - Les réseaux locaux et régionaux
  - Les enseignes nationales

# Les réseaux de distribution

- ◆ Les réseaux locaux et régionaux (exemples)
  - Domplus à Grenoble
  - Pléiades Services dans l'Hérault
  - Serena qui ouvre des plates-formes régionales à Rouen, Nîmes et Niort

# Les réseaux de distribution

## ◆ Les enseignes nationales

- A +
- Accor services-Bien être assistance
- A domicile services
- Assisteo
- CNP services à la personne
- Crédit agricole SAP et LCL Groom services
- Domiserve
- Fidelia
- Fourmi Verte
- France Domicile
- La Maison du Particulier Employeur
- La Poste Genius
- Personia
- Serena
- Sodhexo

# Les réseaux de distribution

- ◆ Quel est le rôle des enseignes nationales ?
  - Intermédiation entre les opérateurs de services et les particuliers utilisateurs
  - Professionnalisation et management de la qualité
  - Organisation et structuration de la profession

# Les réseaux de distribution

- ◆ La démarche de référencement
  - Bien se préparer avant de postuler
    - Respecter les procédures d'agrément et de certification
    - Veiller à la qualité et à la compétitivité des prestations
    - Embaucher et fidéliser un personnel qualifié et motivé
  - Se conformer au cahier des charges des enseignes nationales qui reste spécifique à chacune d'elles, tant en ce qui concerne les obligations que l'organisation financière de la relation

# Les réseaux de distribution

- ◆ Quelques conseils utiles
  - Procéder par étapes (rejoindre un réseau local avant de postuler à une enseigne nationale)
  - Valider son modèle économique sans l'apport des enseignes
  - Faire ses preuves en termes de management des hommes
  - Se faire reconnaître par le marché