

Mimie Mathy ouvre sa porte et son cœur à Laurent Boyer pour « Emmenez-moi », ce soir sur France 3



# Le Courrier de l'ouest

ANGERS

PAGE TÉLÉVISION

**Aujourd'hui**  
 Dans votre page courses  
 Pronostics et résultats  
**HIPPISME**

LUNDI 23 DÉCEMBRE 2013 - 0,85 € - N° 21071 - 70<sup>e</sup> année - Votre journal à domicile - 02 41 80 88 80 (appel non payant) - Télé local - Gratuit depuis fixe - Site internet - www.courrierdelouest.fr

## Ils font des économies même sur le chauffage



**MAINE-ET-LOIRE.** La baisse des revenus, la hausse des coûts de l'énergie et des appartements parfois inadaptés, conduisent de plus en plus de personnes à économiser sur le chauffage.

PAGE 2



### La pluie a perturbé les derniers achats de Noël

Les grandes surfaces ont mieux tiré leur épingle du jeu que les boutiques du centre hier à Angers.

PAGE 6

### Faits divers

#### Accident mortel à Allonnes : la garde à vue du suspect prolongée

PAGE 3

### Rencontre

#### L'écrivain Daniel Picouly hier à Angers : « De Noël, j'aime le rituel »

PAGE 7

### L'interview du lundi



#### Industrialiser le service à la personne

Didier Chateau, le cofondateur angevin de Générale des services, appelle à une professionnalisation dans son secteur.

PAGE 5

### Fêtes

#### Nos conseils pour bien réveillonner sans se ruiner



Pas besoin de caviar ou de foie gras. Cultiver des produits de saison et locaux peut faire baisser le prix du réveillon sans sacrifier le plaisir.

PAGES FRANCE-MONDE

### FRANCE-MONDE



François Hollande a exprimé hier ses « sincères regrets » après sa boutade sur l'Algérie

### SPORT

Valqueur ce week-end en combiné, Jason Lamy-Chappuis se relance en vue des JO



### ENTRETIEN



L'écrivain Marie de Varney dénonce le « massacre » des chrétiens d'Orient

**Faites un voeu...**

**DÉPÔT-VENTE ACHAT CASH**  
 Antiquité • Brocante  
 • Occasions sélectionnées  
 • Neuf

Zone Carrefour St Serge  
 7 Rue Vaucanson **ANGERS**  
**02 41 34 77 71**  
 www.lacaverne.com

Avec les prix Caverne, c'est tous les jours Noël!

**LA CAVERNE**  
 DES PARTICULIERS

0209 - 2312 - 0,85 €  
 3 782020 900856

# « Industrialiser le service à la personne »

Didier Chateau, le cofondateur angevin de Générale des services, appelle à une professionnalisation dans son secteur.



Angers, jeudi 19 décembre. Didier Chateau au sein de son agence angevine, boulevard Saint-Michel, une des plus spacieuses en France. Photo CO - Laurent COMBET.

Vincent BOUCAULT

vincent.boucault@courrier-ouest.com

## Votre société de services à la personne a été créée en 1999 à Angers. Où en êtes-vous ?

Didier Chateau : « Si l'on compte les antennes angevines et les franchisés, nous en sommes à 35 en France. Cela représente 1 500 salariés, dont 130 à Angers, soit 800 équivalents temps-plein. Nous avons développé de nouveaux services, comme le courtage pour les travaux à domicile. Notre chiffre d'affaires est exponentiel. Il augmente chaque année de plus de 50 % depuis que nous avons lancé la franchise. En 2014, nous devrions avoir dix franchisés en plus. Nous aurons besoin de 1 000 nouveaux salariés en France, dont 15 à Angers ».

### Êtes-vous seul dans ce cas ?

« Notre problème est celui de l'ensemble de la profession. Et il existe 50 réseaux franchisés en France. Je m'en rends compte en tant qu'administrateur de la Fédération des services aux particuliers (FESP). La moyenne d'âge des nos salariés, essentiellement des femmes, est assez élevée : 47 ans. On estime que 45 000 d'entre eux vont partir à la retraite chaque année pendant dix ans. Cela veut dire 450 000 départs dans les dix ans. Sans tenir compte des besoins nouveaux qu'on évalue à 300 000. En 2020, un tiers des

Français auront plus de 60 ans. Au total, il faudrait embaucher 750 000 personnes. On n'y arrivera pas ».

### Pourtant, le taux de chômage est élevé, notamment chez les seniors. Pourquoi ne pas embaucher par exemple d'anciennes salariées de Thomson ?

« C'est ce qu'on leur a conseillé : allez donc à la Générale des services. Mais ce n'est pas si simple : en moyenne, on embauche une personne sur vingt qui se présentent ».

### Pourquoi une telle sélection ?

« Il faut maîtriser l'hygiène, les gestes et les postures pour prévenir les troubles musculo-squelettiques. Sinon on va se retrouver avec des arrêts maladie et un fort turnover. Il faut aussi être performant. Les clients qui payent 20 euros de l'heure exigent que le ménage soit fait mieux que par eux-mêmes et plus rapidement. Et ce n'est pas la même chose de faire le ménage chez les autres que chez soi, de garder les enfants des autres que les siens, de suivre ses parents et ceux des autres. Certains clients ont besoin de proximité, qu'on aille avec eux faire des courses. Mais d'autres exigent qu'on soit totalement transparent ».

### Il y a aussi du savoir-être...

« Oui, certaines salariées se donnent à fond. Elles s'attachent à des personnes âgées parfois plus qu'à leurs propres parents. Quand ceux-ci

disparaissent, cela peut provoquer un moment de déprime chez l'intervenante. Dans ce métier, le lieu de vie n'est pas l'entreprise. Constamment, le quotidien peut être bousculé. Un salarié mal formé peut devenir une bombe à retardement. Les anciennes de Thomson, vous pouvez les mettre en danger ».

### Comment comptez-vous faire ?

« Selon moi, la solution passe par une industrialisation du process, des normes, de la qualité sur l'ensemble du territoire. D'ailleurs, le dernier rapport du Commissariat général à la stratégie et à la prospective, rendu à Arnaud Montebourg, ministre du Redressement productif, et Michèle Delaunay, ministre déléguée aux Personnes âgées, va dans ce sens. Il faut un système de formation qui soit adapté à cette nouvelle économie ».

### En termes de formation, justement, où en êtes-vous ?

« À Angers, la Chambre de commerce et d'industrie a lancé un CAP petite enfance par alternance : la promotion est pleine et les sortantes sont embauchées de suite. Avec les pouvoirs publics, la FESP a lancé un plan national d'apprentissage pour former 5 000 professionnels par an. La Générale des services elle-même a un système de formation reconnu ».

### Que pensez-vous de la mise en place du GÉrontopole ?

« Cela va dans le bon sens puisqu'il

doit permettre de mettre en place des dispositifs pour accompagner le vieillissement. J'ai moi-même été élu administrateur du Gérontopole. Seulement 6 % de l'habitat est adapté aux personnes âgées. Or, 800 d'entre elles chutent chaque jour. Dans les pays nordiques, la durée de vie en bonne santé est de dix ans supérieure à celle qu'on observe en France. Ici, on ne fait pas de prévention, on attend l'accident, ce qui fait qu'on bascule dans la dépendance d'une manière violente ».

### Il n'y a pas que le privé dans le secteur du service à domicile. Historiquement, les associations sont très présentes.

« Le modèle associatif a ses limites en termes de performance économique et de professionnalisation. Les associations coûtent très cher parce qu'elles n'ont pas cette exigence de performance et qu'elles ont des subventions. Nous-mêmes récupérons beaucoup de clients déçus. Du coup, les gens ne comprennent pas qu'il faille payer le service plus cher quand nous arrivons derrière. Certains tombent de leur chaise ».

### Il y a aussi les particuliers.

« C'est dans ce secteur qu'il y a le plus de contentieux aux prud'hommes. Quand la personne âgée meurt ou part en maison de retraite, les enfants congédient l'employée au téléphone. Mais cela ne se passe plus

comme ça. La personne âgée est considérée comme employeur ».

### Vous faites du business.

« La rentabilité n'est pas un gros mot si on a des valeurs. Or, pour faire ce métier, il faut avoir des valeurs. On ne recherche pas des businessmen. Un employeur qui ne respecte pas ses salariés, cela ne dure pas longtemps ».

## REPÈRES

**1971** : naissance à La Flèche d'un père garde-forestier, et d'une mère employée de maison dans un château.

**1990** : bac économie obtenu après un cursus au lycée David-d'Angers. Puis BTS action commerciale au lycée Joachim du Bellay et diplôme de tourisme hôtellerie-restauration à Evry.

**1995** : successivement responsable de cafétéria à Tours, puis chef de rayon chez Auchan à Perpignan, Toulouse, et chargé de clientèle au Crédit Agricole Anjou-Maine.

**1999** : lancement de la Générale des services à Angers. Le réseau sera franchisé en 2007.

**2010** : élu à la commission formation de la Chambre de commerce et d'industrie ainsi qu'administrateur à la Fédération des services aux particuliers.