

Les coopératives fidélisent la clientèle

La loi Borloo de 2005 sur les services à la personne a offert une opportunité aux entreprises du paysage, attirées par les trois objectifs du dispositif : coûts réduits, accès facilité à la clientèle des particuliers, qualité professionnelle des prestations.



Un secteur dynamique et créateur d'emplois.

FICHE TECHNIQUE

Nom de la coopérative vendéenne :
Servicoop Paysage

Création : 2009

Président : Miguel Jimenez

Effectif : 4

Sociétaires : 208

Chiffre d'affaires généré par les sociétaires en 2017 :
6,613 millions d'euros

Nom de la coopérative partenaire de l'Unep : Acces-SAP

Nombre d'adhérents : 3200, dont 2800 entreprises du paysage

Part moyenne du service à la personne dans le chiffre d'affaires d'un adhérent : 20 à 30 %

L'agrément « services à la personne » permet au client particulier de bénéficier d'un crédit d'impôt, ce qui constitue un argument commercial de poids. Les deux organisations professionnelles représentatives des travaux d'espaces verts en ont vite compris l'intérêt pour leurs adhérents. La Confédération nationale artisanale des travaux publics et du paysage (CNATP) a créé des coopératives via ses représentations régionales, tandis que l'Union nationale des entreprises du paysage (Unep) a établi une sélection de coopératives ouvertes à l'intégration de ses membres comme actionnaires.

Le service à la personne doit constituer l'objet social unique de l'entreprise qui donne à ses clients les avantages fiscaux associés. Dans le cas de l'entreprise du paysage, aucune autre activité que l'entretien de jardins privés ne peut en bénéficier. Cette possibilité résulte soit d'un agrément, soit d'une déclaration auprès de la direc-

tion régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (Direccte). Les grandes entreprises n'ont pas éprouvé de difficultés pour créer des filiales spécialisées. Pour les petites structures – les plus nombreuses – la complication administrative et les contraintes financières ont constitué un frein puis-

« Comme toute activité commerciale, le service à la personne nécessite une vraie sensibilité envers la clientèle »

JEAN-MICHEL BERTAUX, Unep

sant, jusqu'à ce qu'elles trouvent la parade : adhérer à une coopérative qui fait profiter de son agrément et se charge de toutes les tâches administratives.

Dès 2007, la première coopérative regroupant des entreprises du paysage a vu le jour sous l'égide de la CNATP, dans les Hauts-de-France. La Vendée a suivi en 2009 (voir ci-contre le témoignage d'un sociétaire). Olivier Piquet, secrétaire général CNATP Vendée, se souvient : « La loi Borloo avait lancé un dispositif que nous ne voulions pas voir échapper aux entreprises du paysage, quelle qu'en soit la taille. En créant nos propres coopératives, nous leur évitons les

1 tèle des particuliers

complications liées à l'obtention de l'agrément.» Servicoop Paysage est titulaire de l'agrément dont elle fait bénéficier ses sociétaires. Pour le devenir, il suffit d'acheter pour 400 euros des parts sociales et de présenter un dossier d'agrément. Sont notamment pris en compte l'expérience professionnelle (3 ans minimum), la motivation, le niveau de formation, la couverture assurance... L'entreprise ne modifie en rien sa relation avec son client particulier. Seul change l'éditeur des pièces du marché : la coopérative signe le devis et les factures. Elle recouvre ces dernières, pour rémunérer l'entreprise après prélèvement d'une commission calculée pour couvrir les frais de fonctionnement, sans recherche de bénéfice. Chaque année, Servicoop Paysage se charge d'adresser aux clients leurs justificatifs fiscaux, et de redistribuer une part du résultat aux coopérateurs lorsque toutes les charges et réserves légales ont été payées.

L'agrément sans les complications

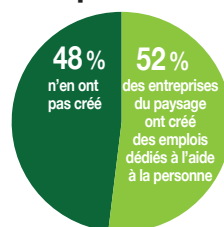
«Plusieurs systèmes de coopératives existent sur le territoire français, précise Jean-Michel Bertaux, membre du bureau de l'Unep, en charge des services à la personne. Elles peuvent être privées ou en rapport avec le département ou encore émaner d'une chambre de métiers. Dans tous les cas, la coopérative libère l'entrepreneur des contraintes administratives liées au service à la personne. Le coût de fonctionnement peut largement dépasser les 10 % du chiffre d'affaires, aussi il y a là un élément de choix déterminant : l'intérêt de l'adhésion diminue quand le chiffre d'affaires augmente». L'Unep a dressé une liste de coopératives partenaires, qu'elle propose à ses adhérents : depuis 2012 notamment, elle a établi un partenariat avec Acces SAP.

« Comme toute activité commerciale, le service à la personne nécessite une vraie sensibilité envers la clientèle des particuliers. Il faut y croire et agir en conséquence, souligne Jean-Michel Bertaux. Les entrepreneurs qui sont dans cet état d'esprit constatent une progression de leur chiffre d'affaires avec, à la clé, pérennisation et créations d'emploi. Et pour une personne dont les capacités physiques se dégradent par l'âge ou la maladie, continuer à profiter d'un jardin bien entretenu va tout à fait dans le bon sens. » ■

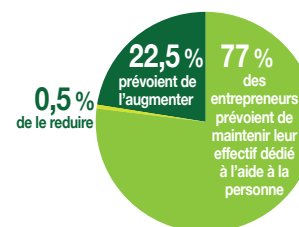
Jean-Pierre Nollet

■ Un créneau porteur

Emplois créés



Emplois à venir



Source : enquête unep-Val'hor réalisée en 2018 par I + C auprès de 350 entreprises du paysage.

TÉMOIGNAGE



Miguel Jimenez,
gérant de Paysage Yonnais
à Moutiers-les-Mauxfaits (Vendée)

« Plutôt que de répondre aux appels d'offres, je préfère me concentrer sur la création et l'entretien en résidence privée. Le service à la personne, j'y crois depuis longtemps : en 2004 j'ai décidé de franchir le pas en créant une structure dédiée, mais c'était lourd au plan administratif avec notamment un double bilan, et un agrément accordé seulement pour cinq ans. J'ai joué le jeu une seconde fois, mais il aurait fallu plus d'investissements : le niveau de résultat espéré n'était pas suffisant pour en justifier la mise en œuvre. À l'époque, j'étais déjà membre du bureau de la CNATP Vendée, et avec dix autres entrepreneurs du département, nous avons été séduits par l'initiative prise par nos collègues des Hauts-de-France. Nous avons créé Servicoop Paysage, avec l'aide précieuse des services juridiques notamment de la CNATP nationale. Non seulement le fonctionnement à travers la coopérative dégageait les gérants des formalités administratives, mais il permettait de structurer les choses, car en matière de petit entretien d'espaces verts, on trouvait aussi bien des chèques emploi-service que du travail non déclaré. Les services à la personne représentent environ 15 % du chiffre d'affaires entretien particulier de Paysage Yonnais. Cette prestation facilite la fidélisation du client : lorsqu'on a fait une création chez lui, on lui propose l'entretien, qu'il est très enclin à accepter car il bénéficie du crédit d'impôt. Certes, c'est une clientèle relativement âgée, qui tend à se réduire, mais elle laisse la place, depuis cinq ou six ans, à des possesseurs de jardins plus jeunes, eux aussi séduits par le crédit d'impôt, ce qui les incite à confier l'entretien un professionnel pour consacrer leur temps libre à des activités plus ludiques.