

PROJECTEURS

**L'ÉCLAIRAGE INDISPENSABLE
POUR PRÉPARER VOTRE PROJET**

PETITS TRAVAUX DE BRICOLAGE, HOMME TOUTES MAINS



FÉVRIER 2022

bpifrance

CRÉATION

PROJECTEURS

AVANT-PROPOS

Les dossiers Projecteurs constituent un outil de premier niveau d'analyse d'un métier ou d'un secteur. Ils s'adressent aux porteurs de projets entrepreneuriaux, futurs micro-entrepreneurs ou dirigeants de TPE (commerçants, artisans, professions libérales, *etc.*), et à leurs conseillers.

Chaque dossier présente de façon synthétique et pédagogique une description de l'activité sur les plans économique et réglementaire, les tendances, les chiffres-clés du métier et/ou du marché, la réglementation applicable, des contacts et des sources d'information, une bibliographie ainsi que de nombreux conseils.

Ce document ne développe pas la méthodologie générale de création/reprise d'entreprise. Celle-ci est détaillée sur le site **[Bpifrance-creation.fr](https://bpifrance-creation.fr)**. Vous y trouverez des contenus spécifiques sur les **structures juridiques**, les **financements**, les **aides**, la **fiscalité**, les **locaux**, le **statut de l'entrepreneur**... Rapprochez-vous également des **réseaux d'accompagnement** à la création/reprise d'entreprise pour une étude locale de votre marché.

Si vous souhaitez actualiser les informations contenues dans ce dossier, n'hésitez pas à vous renseigner directement auprès des sources mentionnées.

Le dossier Projecteurs PETITS TRAVAUX DE BRICOLAGE, HOMME TOUTES MAINS est édité par Bpifrance.

Son contenu est 100 % numérique. Il est vendu au prix de 16 € TTC à l'adresse : <https://bpifrance-creation.fr/librairie>

27-31, avenue du Général Leclerc, 94700 Maisons-Alfort

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION

Nicolas Dufourcq

CONTACTS

Caroline Gilabert (caroline.gilabert@bpifrance.fr)

Cécile Parenteau

Laurence Tassone (laurence.tassone@bpifrance.fr)

ISBN : 978-2-38076-031-6

Bpifrance, février 2022

MISES EN GARDE

1. Ce dossier est réalisé par Bpifrance Création avec la collaboration de certains organismes professionnels. Malgré tout le soin apporté à sa réalisation, Bpifrance ne peut garantir les informations dans le temps et décline toute responsabilité quant aux conséquences résultant de leur usage ou d'erreurs éventuelles. Les exemples sont donnés à titre indicatif et non exhaustif, et ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité de Bpifrance à quelque titre que ce soit.
2. Ce dossier ne constitue pas une méthodologie de création ou de reprise d'entreprise. Seules sont analysées les spécificités d'une profession. Pour répondre à des questions d'ordre général sur la méthodologie de la création d'entreprise, reportez-vous au site Internet de Bpifrance Création : <https://bpifrance-creation.fr>
3. En application du Code de la propriété intellectuelle, IL EST INTERDIT DE REPRODUIRE intégralement ou partiellement ce document, sur quelque support que ce soit, sans l'autorisation préalable écrite de Bpifrance Création. Pour toute demande, utilisez le [formulaire de contact](#) du site de Bpifrance Création.

PETITS TRAVAUX DE BRICOLAGE, HOMME TOUTES MAINS

“ Si nombreux que soient les travaux finis, ceux
qui restent à faire sont plus nombreux. ”

Proverbe bambara

MERCI

aux personnes qui ont bien voulu répondre à nos questions,
en particulier :

- Stéphanie Frezouls, chargée de mission Environnement juridique, réglementaire et normatif des entreprises artisanales à **CMA France**
- Alboury Ndiaye, directeur de la plateforme des acteurs du service à la personne et de l'aide à domicile dans les Hauts-de-Seine (Association **CAP92**)

N'hésitez pas à partager avec nous vos réflexions et expériences !

PROJECTEURS



AVERTISSEMENT

Chers créateurs entrepreneurs,

Vous venez d'acquérir ce dossier Projecteurs rédigé pendant la crise liée à la Covid-19.

Une grande partie des secteurs d'activité et des métiers que nous traitons dans ces dossiers ont vu leurs perspectives de marché à court terme bouleversées par cet arrêt brutal et inédit de l'activité lié aux périodes de confinement et par une reprise plus ou moins effective et rapide selon les activités.

Les informations que nous mettons à votre disposition dans la partie 3 des dossiers Projecteurs sont, pour la plupart, des éléments concernant la structure de votre marché qui restent pertinents pour la mise en place de votre projet.

En cette période incertaine, les organisations professionnelles mentionnées dans la dernière partie de chaque dossier Projecteurs sont mobilisées pour accompagner au mieux leurs adhérents actuels et futurs dans la traversée de cette crise ou la création de leur entreprise. Afin d'obtenir les informations les plus récentes sur l'évolution de votre futur marché, nous vous invitons à vous rapprocher de ces organisations qui sont les plus à même de vous communiquer les derniers chiffres et les éventuelles mesures spécifiques mises en place par le gouvernement en faveur de votre secteur.

Parallèlement à cette démarche, nous vous conseillons d'effectuer une veille régulière en mettant en place les actions suivantes :

- Surveillez les nouveaux contenus de **Bpifrance Création** et abonnez-vous à sa **newsletter**.
- Effectuez une veille sur le site du **Cedef**, le centre de documentation du ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance.
- Consultez régulièrement des sources qui suivent l'activité sectorielle, comme les *newsletters* des revues sectorielles, notamment celles mentionnées dans la partie 7 de chaque dossier Projecteurs.

Nous vous souhaitons une belle réussite dans votre projet !

L'équipe des dossiers Projecteurs

SOMMAIRE

1.	EN BREF	6
2.	DÉFINITION DE LA PROFESSION	8
3.	ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ	12
4.	MOYENS POUR DÉMARRER L'ACTIVITÉ	27
5.	ÉLÉMENTS FINANCIERS	31
6.	RÈGLES DE LA PROFESSION	35
7.	CONTACTS ET SOURCES D'INFORMATION	44

**EN
BREF**

1.

EN BREF

L'activité d'« Homme toutes mains », ou HTM, consiste en une prestation de services divers de petit bricolage, de petit jardinage ou de dépannage rapide. La clientèle est en expansion, composée en grande partie de particuliers, dans le cadre des services à la personne. Ce sont en majorité des personnes âgées, des familles surmenées, des personnes peu enclines au travail manuel ou n'ayant pas le temps de s'y consacrer. Mais le professionnel, homme ou femme, peut également faire le choix de proposer ses services en BtoB.

Cette activité s'adresse en priorité aux porteurs de projet ayant de bonnes connaissances en bricolage et de façon plus générale en travaux manuels, qui souhaitent faire entrer leurs prestations élémentaires et occasionnelles dans le cadre des prestations de services à la personne (SAP), définies par la loi Borloo de 2005. Ils peuvent, sous certaines conditions, faire bénéficier leurs clients d'avantages fiscaux, atout important par rapport à la concurrence. Ce dossier Projecteurs traite également des professionnels qui souhaitent intervenir en dehors des SAP pour capter d'autres marchés que celui des particuliers, par exemple auprès de syndicats d'immeubles ou en sous-traitance d'artisans du bâtiment.

L'investissement de départ est souvent faible, les qualifications et diplômes non obligatoires et le statut de micro-entrepreneur fréquemment utilisé. Les HTM sont souvent des salariés, fonctionnaires, retraités ou étudiants débrouillards qui souhaitent exercer une activité en parallèle, dans le but de s'assurer un complément de revenu. Ceux qui se lancent dans ces travaux de petit bricolage sont donc nombreux. En attestent les multiples plateformes qui mettent en relation particuliers et professionnels pour effectuer rapidement des travaux de proximité, à domicile.

Les opportunités de marchés existent également en BtoB. En effet, des syndicats ou gérants d'immeubles font régulièrement appel à des HTM pour les petits travaux occasionnels dans les parties communes. Il en va de même pour les artisans du bâtiment qui peuvent sous-traiter une partie de leurs chantiers à des HTM.

Les HTM restent cependant difficiles à recenser, car il n'existe pas de code NAF spécifique pour définir cette polyvalence de métiers. Ce dossier Projecteurs donnera des conseils pour se lancer, sans oublier de rappeler les différentes réglementations en vigueur.

CHIFFRES-CLÉS

21 059

organismes de services à la personne sont déclarés pour l'activité « Homme toutes mains »

30 %

des Français ne se sentent pas capables de monter un meuble

(DGE ; en France en 2021 – Enquête Harris Interactive pour ManoMano ; en France en mars 2020)

2.

DÉFINITION DE LA PROFESSION

DÉFINITION DE LA PROFESSION

Activité

Les **hommes ou femmes toutes mains (HTM)**, avec ou sans qualification, souvent immatriculés sous le régime du micro-entrepreneur, sont capables de réaliser toutes sortes de petits travaux manuels d'entretien courant ou de réparation minime (bricolage).

EXEMPLES D'ACTIVITÉS CONSTATÉES SUR LE SECTEUR DES HTM EN SERVICES À LA PERSONNE

Bricolage	Entretien/divers
<ul style="list-style-type: none">• Installer des tringles à rideaux• Poser/remplacer un détecteur de fumée, un capteur de présence, un chemin lumineux• Accrocher/décrocher/remplacer un lustre, des luminaires, un radiateur électrique• Déplacer/déposer/ajuster un meuble• Monter/démonter un meuble en kit• Monter un abri de jardin• Fixer/changer/réparer une prise, un interrupteur électrique• Fixer un miroir, un tableau au mur• Fixer un accessoire de salle de bains, une armoire à pharmacie, un rideau ou un pare-douche, une barre d'appui• Poser/changer un joint de baignoire, de lavabo, d'évier• Remplacer un flexible de douche, un abattant ou un mécanisme dans les toilettes• Installer une étagère• Poser un store, une moustiquaire• Raboter une porte, une fenêtre• Remplacer une poignée de porte, une serrure• Installer un judas de porte, un verrou, une chatière• Fixer une prise d'antenne TV, un écran mural• Faire une retouche de peinture, de papier peint• Poncer, repeindre ou vernir un meuble• Reprendre des joints de carrelage	<ul style="list-style-type: none">• Changer une ampoule, un fusible• Remplacer une bouteille de gaz• Graisser un volet, une porte, une fenêtre• Purger les radiateurs• Remplacer un filtre de hotte• Déboucher un évier, un lavabo• Remplacer un siphon d'évier/lavabo• Nettoyer les gouttières, les vitres• Entretenir une clôture, un mobilier extérieur• Nettoyer le sol d'une terrasse à l'aide d'un nettoyeur à haute pression• Entretenir la piscine, un équipement• Réparer un équipement• Emballer des objets en vue d'un déménagement• Nettoyer et remettre en état après un dégât des eaux• Remplacer/recoller un carreau de sol• Reboucher une fissure, un trou• Changer un carreau sur une vieille fenêtre• Faire du petit jardinage :<ul style="list-style-type: none">> Désherber une allée> Débroussailler un jardin> Tailler une haie> Tondre la pelouse> Couper les branches basses> Ramasser les feuilles mortes> Cueillir des fruits et légumes pour la consommation personnelle• Déneger

DÉFINITION DE LA PROFESSION

Les artisans du bâtiment (plombiers, électriciens...) refusent souvent de se déplacer pour des petits travaux, jugés peu rentables. Auparavant, les gardiens d'immeubles pouvaient prendre en charge ces petits travaux, mais cette profession se fait aujourd'hui de plus en plus rare, ce qui offre de nombreuses opportunités aux HTM.

Les HTM ont la possibilité d'exercer dans le cadre :

- des **services à la personne** (SAP), activités définies par les articles **L7231-1** et **D7231-1** du Code du travail, avec la possibilité pour leurs clients de bénéficier d'avantages fiscaux.

Pour que la prestation HTM donne lieu à des avantages fiscaux, elle doit être de courte durée et réalisée par un professionnel des SAP qui a obtenu une déclaration (voir la rubrique « **Conditions d'installation** » en partie 6). Si l'entrepreneur souhaite répondre à des demandes d'intervention qui sortent du cadre défini par les obligations réglementaires des organismes de SAP, il devra alors créer une autre société hors SAP pour respecter la condition d'activité exclusive (CAE – voir la rubrique « **Conditions d'installation** » en partie 6).

Pour entrer dans le cadre des SAP, l'intervention du HTM doit :

- > durer tout au plus 2 heures ;
- > être occasionnelle et élémentaire ;
- > ne pas nécessiter de savoir-faire professionnel particulier.

L'HTM peut élargir son offre à des services divers (parmi les 26 activités autorisées dans le cadre des SAP – voir la rubrique « **HTM : une activité principale ou secondaire** » en partie 3) dont certains peuvent être complémentaires au bricolage (petit jardinage, par exemple).

- d'une **activité hors SAP**, moins contraignante en matière réglementaire, dont l'impact majeur sur la clientèle est qu'elle n'est pas éligible aux avantages fiscaux, mais elle permet de s'adresser à un autre type de clientèle, à savoir celle du BtoB :
 - > les entreprises, bureaux et commerces ;
 - > la sous-traitance des PME du bâtiment ;
 - > la sous-traitance des commerces spécialisés (électroménager, décoration...) qui ont besoin d'assurer leur service après-vente (SAV) ;
 - > les syndicats de copropriété et gérants d'immeubles, à la recherche de polyvalents pour les petits travaux occasionnels dans les parties communes. Toutefois, ces acteurs possèdent souvent leurs propres entreprises spécialisées qui acceptent, de surcroît, les petits travaux (la réactivité, les délais d'intervention rapides et le coût peuvent faire la différence) ;
 - > la sous-traitance des conciergeries (gestion locative).

Ne seront pas traités dans ce dossier Projecteurs les métiers suivants :

- **dépanneur** (serrurerie, plomberie-chauffage, électricité, domotique, réparation d'équipements, etc.), avec des qualifications et des habilitations en fonction des secteurs d'intervention ;
- **artisan du bâtiment** (plombier-chauffagiste, couvreur, électricien, menuisier, maçon, plaquiste, peintre vitrier, etc.), qualifié ou avec une expérience d'au moins 3 ans dans le métier, exerçant une activité dite « multiservices ».

Certains de ces métiers d'artisanat du bâtiment sont traités dans d'autres dossiers Projecteurs relatifs à la **construction**.

Codes APE de la NAF

Un code spécifique d'activité principale exercée par une entreprise (APE) et fondé sur la nomenclature française d'activités (NAF, révision 2 de 2008) est attribué par l'Insee à chaque entreprise (et à chacun de ses établissements), lors de son inscription au répertoire Sirene.

DÉFINITION DE LA PROFESSION

L'activité « Homme toutes mains » ne dispose pas de code APE de la NAF précis, du fait du caractère multiple des tâches qui peuvent être accomplies. Il est nécessaire de se rapprocher de votre Chambre des métiers et de l'artisanat (CMA), car les inscriptions sous le terme « Homme toutes mains » sont souvent refusées, au motif qu'elles ne correspondent pas à une activité précise et également pour éviter toute concurrence déloyale avec les artisans diplômés.

Dans ce cas, l'attribution du code APE se fera parmi les activités du bâtiment reconnues, sachant que seules quelques activités artisanales ne requièrent pas de diplôme.

Voici les codes NAF possibles :

- **43.39Z** « Autres travaux de finition » ;
- **81.21Z** « Nettoyage courant des bâtiments » ;
- **88.10A** « Aide à domicile » ;
- **95.29Z** « Réparation d'autres biens personnels et domestiques » ;
- **96.09Z** « Autres services personnels n.c.a. ».

Pour en savoir plus :

➔ MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA RELANCE. « **Activité de votre entreprise : code APE, code NAF, qu'est-ce que c'est ?** », article publié le 04/02/2021.

Aptitudes

Les aptitudes d'un « Homme toutes mains » sont d'ordre techniques et relationnelles. Un HTM doit être :

- **disponible** : il faut qu'il réponde rapidement à la demande du client, souvent urgente ;
- **avenant, courtois et à l'écoute** : il doit posséder de l'empathie ainsi que le goût du contact et des relations commerciales ;
- capable de **s'adapter** : il faut savoir être discret et rapide lorsqu'il s'agit de travailler chez un particulier ;
- **rassurant et digne de confiance** : l'aspect relationnel est essentiel pour convaincre une clientèle hésitante ;
- **manuel**, c'est-à-dire :
 - > habile, bricoleur et doué d'un vrai sens pratique ;
 - > curieux, logique et inventif ;
 - > minutieux, soigneux et avec un sens de la rigueur et du travail bien fait ;
 - > rapide et efficace.
- en **bonne condition physique** ;
- **expérimenté et polyvalent**
- **compétent en gestion**, pour l'établissement des devis, des factures, la préparation du budget prévisionnel, la gestion des commandes, la comptabilité et le management s'il doit gérer une équipe...

Des connaissances complémentaires dans les métiers du bâtiment sont utiles, ne serait-ce que pour ne pas déborder de son domaine d'intervention et rediriger le client vers les professionnels adéquats (artisans locaux) s'il y a lieu, mais aussi respecter la réglementation selon la nature des petits travaux réalisés.

Sources :

- PORTAIL AUTO-ENTREPRENEUR. « **Rencontre avec Régis, homme toutes mains en auto-entreprise** », article publié le 29/08/2019.
- SOLIDARUM. « **Lulu dans ma rue : du lien social à revendre** », article publié le 13/07/2016.
- TOUTE LA FRANCHISE. « **Portraits de 13 entrepreneurs devenus bricoleurs professionnels avec SOS Bricolage** », article publié le 04/10/2019.

3.

**ÉLÉMENTS
DE L'ÉTUDE
DE MARCHÉ**

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Les particuliers ont de plus en plus de mal à trouver un artisan disponible rapidement, souvent pour des travaux de petite envergure. Le marché semble donc propice à l'activité de HTM, mais la concurrence est vive. La demande est aussi présente pour des interventions en sous-traitance d'entreprises du bâtiment ou pour répondre à des commandes d'autres entreprises pour le petit jardinage et le petit bricolage.

Le marché

Il existe peu de chiffres sur l'activité des HTM, mais des données sur les entreprises de services à la personne (SAP) sont disponibles, dont certaines portent sur les services de bricolage et de jardinage. D'après la Direction générale des entreprises (DGE), le nombre d'organismes de services à la personne (OSP) déclarés pour l'activité de petit bricolage « Homme toutes mains » est passé de 14 522 en 2016 à 21 059 fin 2021, soit une augmentation de + 45 % en cinq ans.

Il n'existe pas de statistiques publiques sur la répartition des activités de petits bricolages ne nécessitant pas de qualification, selon qu'elles sont déclarées ou non en SAP. Des données territorialisées sur les activités des SAP sont accessibles aux entreprises enregistrées sur la [base Nova](#) de la DGE.

L'essor du métier d'HTM

Le métier d'HTM a connu un essor auprès des particuliers, porté par le régime de l'auto-entrepreneur à partir de 2009, et la loi Borloo (loi n° [2005-841](#) du 26 juillet 2005). Il répond à des besoins liés notamment à la pénurie de main-d'œuvre des entreprises traditionnelles du bâtiment, qui ont tendance à boudier les interventions de courte durée, jugées souvent non rentables.

La loi Borloo, qui s'inscrit dans les transformations visant à réduire le travail au noir facilite le recours aux prestations des HTM lorsqu'elles sont proposées par un professionnel ou un organisme ayant obtenu sa déclaration en SAP (voir la rubrique « [Qualifications professionnelles et réglementation](#) » en partie 6).

Les principales autres mesures de la loi Borloo sont :

- la création du Chèque emploi service universel (Cesu) facilitant la déclaration et le paiement des prestataires de services à la personne ;
- l'allègement des charges sociales pour les particuliers employeurs ;
- la TVA à 5,5 % sur les prestations de services à la personne ;
- la création de l'Agence nationale des services à la personne ([SAP](#)).

Des entreprises spécialisées dans le bricolage en SAP, employant parfois des salariés, ont été créées dans la foulée, notamment dans les grandes agglomérations. Avec le recul, ces entreprises ne se sont pas toujours avérées pérennes, faute de main-d'œuvre suffisante. Toutefois, sur les secteurs de la facilitation de la vie quotidienne en SAP, des conciergeries perdurent et gagnent en visibilité, comme par exemple [Lulu dans ma rue](#), soutenue par la Ville de Paris (voir la rubrique « [Diversifier sa clientèle grâce aux plateformes numériques](#) » plus loin dans cette partie).

Sources :

- CHEZ-VOUS.COM. « [Gré à gré, mandataire ou prestataire](#) », rubrique en ligne.
- CESU.URSSAF.FR. « [Le Cesu, pour quelles activités ?](#) », rubrique en ligne.
- DGE. « [Nova : un outil de téléprocédure et pilotage au service des organismes](#) », fiche publiée en septembre 2017.
- PRESTADOMICILE.COM. « [Bricolage à domicile](#) », rubrique en ligne.

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

HTM : une activité principale ou secondaire

Les HTM qui opèrent en SAP, et ne font que du bricolage, parfois associé à des prestations accessoires en jardinage, sont souvent des micro-entrepreneurs ou des entreprises individuelles, ayant à leur tête une personne qui sait bricoler, réparer, tondre le gazon... et qui peut se diversifier en proposant deux ou trois activités complémentaires faisant partie des SAP, comme la réparation d'un équipement et l'assistance informatique. Il existe peu d'entreprises (hors micro-entrepreneurs) spécialisées sur le seul créneau du bricolage, étant donné la difficulté en termes de gestion et de rentabilité que représente l'obligation de ne réaliser que des prestations d'une durée maximale de 2 heures, sans qualification particulière.

Les HTM peuvent également être prestataires auprès des organismes de services à la personne (OSP) généralistes. Ces derniers proposent de nombreux services, notamment d'aide à la personne, dont des services de bricolage. Sans qu'il soit possible de les quantifier précisément, mais en consultant les différents annuaires et plateformes de mise en relation, les services de petit bricolage HTM sont souvent proposés par :

- des **OSP généralistes** proposant un bouquet de prestations autour des services du quotidien et de l'aide à la personne ;
- des **HTM indépendants** :
 - > ceux exerçant deux ou trois activités complémentaires de services du quotidien en SAP (voir ci-dessous) ;
 - > ceux, en SAP ou non, exerçant en parallèle une autre activité professionnelle, le plus souvent salariée, voire des retraités du secteur du bâtiment ou de l'entretien, ou tout simplement d'excellents bricoleurs.
- des **artisans** qui pratiquent le SAP en plus de leur activité d'artisan du bâtiment (possédant une autre entreprise pour respecter la clause d'exclusivité – voir la rubrique « **Conditions d'installation** » en partie 6), après avoir adhéré par exemple à une coopérative de services à la personne (voir aussi la rubrique « **La coopérative d'activité et d'emploi (CAE)** » en partie 6).

Plusieurs stratégies se côtoient, dans le cadre des services à la personne (**SAP**) :

- ne faire que du bricolage (minoritaire) ;
- ne faire que du bricolage, lorsque l'activité est en complément de sa retraite ou en parallèle d'une autre activité professionnelle ;
- ne faire que du bricolage, dans le cadre des SAP, et réaliser, sous une autre entité juridique, des prestations de travaux, sous réserve d'être qualifié pour cela (dépannage, maintenance, rénovation, travaux de finition, etc.) ;
- cumuler plusieurs activités en SAP (26 activités possibles), dont le bricolage, en fonction de ses aptitudes. Voici quelques exemples d'activités relevant uniquement de la déclaration et ne nécessitant pas de qualification particulière (voir la rubrique « **Conditions d'installation** » en partie 6) :
 - > entretien de la maison et travaux ménagers ;
 - > petits travaux de jardinage ;
 - > livraison de courses à domicile ;
 - > assistance informatique à domicile ;
 - > soins et promenades d'animaux de compagnie pour les personnes dépendantes ;
 - > maintenance, entretien et vigilance temporaires à domicile ;
 - > assistance administrative à domicile ;
 - > assistance aux personnes ayant besoin d'une aide temporaire à leur domicile ;
 - > conduite du véhicule des personnes en cas d'invalidité temporaire ;
 - > accompagnement des personnes présentant une invalidité temporaire.

Source : DGE. « **Les activités de services à la personne** », contenu en ligne.

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

État des lieux du secteur des SAP

D'après la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (Dares) du ministère du Travail, le nombre d'organismes de services à la personne (OSP) prestataires actifs est passé de 26 890 en 2017 à 28 000 en 2018, soit une augmentation de + 4,1 % en un an (derniers chiffres disponibles).

Plus de 3 OSP prestataires sur 4 sont des entreprises privées (micro-entrepreneurs inclus). Les micro-entrepreneurs, bien que très minoritaires en termes d'effectifs, sont en augmentation : + 9,8 % entre 2017 et 2018 (derniers chiffres disponibles). En revanche, les associations sont en recul par rapport aux entreprises privées : respectivement - 2,9 % et + 4,3 % entre 2017 et 2018.

RÉPARTITION DES ORGANISMES PRESTATAIRES DE SERVICES À LA PERSONNE, 2018

TYPE D'ORGANISME	NOMBRE MENSUEL MOYEN D'ORGANISMES ACTIFS	RÉPARTITION DES ORGANISMES SELON LEUR STATUT %	RÉPARTITION PONDÉRÉE PAR LES EFFECTIFS %
Associations et organismes publics	6 260	22,3	29,2
Entreprises privées hors micro-entrepreneurs	13 310	47,5	68,9
Micro-entrepreneurs	8 440	30,1	1,9
TOTAL	28 010	100,0	100,0

Champ : France entière, nombre mensuel moyen d'organismes, ayant effectué au moins une heure de SAP dans l'année.

Source : DGE (Nova) ; traitements de la Dares.

À ce jour, les trois grandes familles de SAP se décomposent ainsi en matière de type de services proposés :

- assistance aux personnes âgées ou en situation de handicap (57 %) ;
- services de facilitation de la vie quotidienne (37 %) ;
- garde d'enfants (6 %).

L'activité des HTM se situe dans les services de facilitation de la vie quotidienne.

Sources :

- DARES. « **Les services à la personne en 2018** », Dares Résultats n° 11, étude publiée le 27/02/2020.
- SALON DES SERVICES À LA PERSONNE. « Travailler ou employer à domicile : les métiers », conférence en ligne, 24/11/2021.

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES OSP PROPOSANT DU PETIT BRICOLAGE

La présence des micro-entrepreneurs est plus prononcée dans les régions urbaines ou touristiques, où les activités de services ont un poids plus important. De fait, les services de petit bricolage et de dépannage rapide se développent depuis quelques années dans **les moyennes et grandes villes françaises**, en particulier dans les zones où les artisans sont déjà débordés.

Source : ACOSS. « **Les indépendants : une croissance portée depuis 10 ans par l'auto-entrepreneuriat** », Bilan Acosstat n° 317, publié en décembre 2020.

L'**annuaire des organismes de services à la personne** déclarés auprès des services de l'État, disponible sur le site de la DGE, permet de faire un repérage par activité, à partir d'une localité.

ORGANISMES DE SERVICES À LA PERSONNE PROPOSANT DU PETIT BRICOLAGE, 2021

VILLE	ENTREPRISES (DONT MICRO-ENTREPRENEURS)	ASSOCIATIONS ET ORGANISMES PUBLICS	TOTAL
Paris	271	44	315
Versailles	205	17	222
Lyon	189	18	207
Nanterre	187	19	206
Créteil	178	22	200
Melun	177	13	190
Bobigny	148	30	178
Saint-Denis	148	30	178
Pontoise	160	13	173
Lille	146	20	166
Marseille	144	21	165
Toulon	126	25	151
Nantes	129	12	141
Bordeaux	112	17	129
Montpellier	111	18	129
Toulouse	111	11	122
Grenoble	115	6	121
Nice	99	15	114

Champ : France métropolitaine, organismes de services à la personne ou OSP (associations, entreprises, organismes publics) proposant, généralement avec d'autres services, des prestations de petit bricolage ; ces OSP peuvent adresser plusieurs communes à la fois.

Source : DGE (annuaire des OSP, septembre 2021).

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Les facteurs de croissance des activités de SAP

De nombreux organismes et entreprises opérant en SAP incluent le bricolage dans leur palette de services. Peu d'entreprises se spécialisent uniquement dans cette activité de petit bricolage en SAP, outre les micro-entrepreneurs et quelques réseaux (micro-franchises ou coopératives). En effet, l'obligation de ne réaliser que des prestations d'une durée maximale de 2 heures ne permet souvent pas d'atteindre la rentabilité.

Les facteurs de croissance ou de rebond de l'activité d'un HTM en SAP reposent sur :

- la différenciation face aux nombreux acteurs du marché (définir une identité autour d'activités complémentaires) ;
- la confiance que vous inspirez ;
- la récurrence des prestations (possibilité d'abonnements) ;
- le développement futur de votre activité, qui peut consister à :
 - > compléter votre offre en services à la personne, et vous former ;
 - > développer à la fois une activité dans le bâtiment et en SAP ; pour ce faire, adhérer à une coopérative est une bonne solution (voir la rubrique « **La coopérative d'activité et d'emploi (CAE)** » en partie 6) ;
 - > rejoindre une enseigne franchisée : la franchise est le principal mode de développement des réseaux de SAP (voir la rubrique « **Réseau, groupement et franchise** » en partie 4) ;
 - > étendre vos territoires d'activité (villes et/ou campagne) : l'expansion géographique est un axe de croissance majeur en SAP, malgré le coup de frein donné par la crise sanitaire ; les frais de déplacement peuvent néanmoins entamer la rentabilité des prestations de courte durée.
- la gestion entre l'offre et la demande de services, par exemple en intégrant des réseaux de mise en relation (dont les coopératives).

Sources :

- APPVIZER. « **Les chiffres-clés du marché des services à la personne en 2020** », article publié en décembre 2020.
- TOUTE LA FRANCHISE. « **Quelle différence entre franchise et commerce intégré ?** », article publié le 12/02/2020.
- XERFI PRECEPTA. « **Les stratégies de sauvegarde et de rebond des services à la personne face à la crise** », étude publiée le 27/05/2020 (consultable, par exemple, au **Pôle Prisme de la BNF**).

Les micro-entrepreneurs en SAP

La Dares établit que :

- les **micro-entrepreneurs prestataires** se spécialisent notamment dans les activités d'entretien de la maison (41 %) et le **petit jardinage et le bricolage** (25 %) ;
- l'activité des **entreprises privées prestataires**, hors micro-entrepreneurs, est plus diversifiée. Le segment **petit jardinage et bricolage** y occupe la troisième place (12 %), après l'assistance aux personnes âgées (31 %) et l'entretien de la maison (28 %).

La Dares apporte également les précisions suivantes :

- Entre 2010 et 2017, le volume d'heures prestataires en services à la personne (tous services confondus) a diminué de - 12 % tandis que celui de l'activité bricolage-jardinage a progressé de + 21 %.
- La part de l'activité bricolage-jardinage dans les heures prestataires a ainsi augmenté de + 1,6 point sur la période (4 % en 2010 contre 5,6 % en 2017). Cette hausse s'observe principalement pour les entreprises privées, incluant les micro-entrepreneurs.

Sources :

- DARES. « **Les services à la personne en 2018** », Dares Résultats n° 11, étude publiée le 27/02/2020.
- DGE. « **Nova : un outil de téléprocédure et pilotage au service des organismes** », fiche publiée en septembre 2017.
- Informations recueillies par Bpifrance auprès de la Dares en juillet 2021.

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Les micro-entrepreneurs en polyactivité

Selon l'Agence centrale des organismes de Sécurité sociale (**AcoSS**), à la fin 2019, 21,4 % des micro-entrepreneurs (tous secteurs confondus) cumulent une activité indépendante avec une activité salariée dans le secteur privé ; ce sont des « polyactifs ». Leurs revenus sont en moyenne deux fois moins importants que ceux des indépendants non polyactifs (non salariés par ailleurs). Les services de petits bricolages, donc les HTM, sont particulièrement concernés par cette polyactivité.

Source : ACOSS. « **Les indépendants : une croissance portée depuis 10 ans par l'auto-entrepreneuriat** », Bilan AcoSstat n° 317, publié en décembre 2020.

L'impact de la pandémie de Covid-19

L'enquête flash Covid-19 de la Dares, menée auprès des organismes de SAP, révèle qu'entre le 15 mars et le 15 mai 2020 :

- Près du tiers des OSP menant des travaux de petit bricolage a cessé son activité.
- Les structures les plus petites et les moins diversifiées sont celles qui ont connu le plus de difficultés dans l'exercice de leurs activités. Les micro-entrepreneurs ont été les plus touchés par les cessations d'activité (50 %, contre 33 % en moyenne sur l'ensemble des OSP).
- La raison la plus fréquemment invoquée en cas de cessation ou de diminution d'activité est le refus par le client de l'intervention à son domicile (respectivement 74 % et 84 % des cas).

Sources :

- APPVIZER. « **Les chiffres-clés du marché des services à la personne en 2020** », article publié en décembre 2020.
- DARES. « **Organismes de service à la personne : résultats de l'enquête flash Covid-19** », enquête réalisée en concertation avec la DGE, publiée le 23/11/2020.
- DARES. « **Les services à la personne en 2018** », Dares Résultats n°11, étude publiée le 27/02/2020.
- TOUTE LA FRANCHISE. « **Le marché des services à la personne en panne de croissance... sauf en franchise !** », article publié le 09/11/2018.

Des tendances accélérées par la crise de la Covid-19

La recherche d'une **meilleure qualité de vie chez soi** est une tendance qui s'est accélérée avec la crise de la covid-19 (confinement, télétravail, chômage partiel). Selon la Capeb, ces événements auront permis aux clients particuliers de se pencher davantage sur les caractéristiques de leur habitat.

Selon la Fédération des magasins de bricolage (FMB), le marché du bricolage est en augmentation de 13 % en 2020 par rapport à 2019 et cela malgré le confinement du printemps 2020. La croissance est plus modérée pour les rayons plomberie/salle de bains/cuisine (+ 9 %), car ces travaux réclament une technicité jugée importante. La montée en compétences progressive des particuliers (avec notamment le développement des tutoriels de bricolage) pourrait faire reculer sensiblement l'activité des professionnels du petit bricolage. En revanche, le fait relativement nouveau de préférer réparer plutôt que racheter, ainsi que le retard dans l'exécution des chantiers pris par les artisans pourraient jouer en faveur des HTM.

Dans le détail, certaines enseignes « historiques » du secteur du bricolage, au même titre que les *pure players* (comme ManoMano, Amazon ou Bricolage Direct), ont vu leurs **ventes en ligne** très fortement augmenter depuis la crise sanitaire. Sur rendez-vous, des conseillers-vendeurs accompagnent la vente à distance en visioconférence et dispensent des conseils d'usage ou de pose. Des magasins de proximité (moins de 4 000 m²) s'installent en **centre urbain**.

C'est une opportunité pour les HTM : outre une offre de matériaux de plus en plus simples à mettre en œuvre, les points de vente proposent, pour installer leurs produits, la **mise en relation des particuliers** avec des artisans qualifiés mais aussi des HTM.

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Une étude comparative avant/après Covid-19, réalisée de décembre 2019 à janvier 2020, puis en avril 2020 par CSA Research pour HomeServe, en partenariat avec la Fesp, montre que :

- 20 % des Français ont fait face à une panne ou un dysfonctionnement dans leur logement pendant le confinement ;
- 44% de ces victimes de pannes ont fait appel à un professionnel, trouvé pour 14 % grâce à un **site Internet de dépannage** (vs 7 % avant le confinement).

Parmi ceux ayant eu recours à un professionnel, 91 % ont attendu moins d'une semaine et 63 % seulement une journée.

Sources :

- ALKEMICS. « **Largement adopté, boosté par les confinements, le bricolage est désormais l'affaire de tous les Français** », article publié le 04/03/2021.
- BFM BUSINESS. « **Vous ne savez pas bricoler ? Bricorama, Leroy-Merlin, Castorama ont chacun une solution** », article publié le 28/06/2018.
- CSA RESEARCH POUR HOMESERVE. « **Les Français et leur logement** », infographie publiée en 2020.
- ECOMMERCEMAG.FR. « **Un essor exceptionnel du marché du bricolage en 2020** », article publié le 14/04/2021.
- FMB. « **Les chiffres du marché** », rubrique en ligne.
- LSA. « **Les services nés de la crise** », article publié le 07/04/2021.
- LSA. « **Qui a le plus profité de la folle année du bricolage ?** », article publié le 21/04/2021.

Progression du secteur des travaux d'entretien et de rénovation

En 2021, le secteur de l'entretien/rénovation des bâtiments connaît une forte croissance. Cette progression représente une opportunité pour les HTM de répondre aux demandes d'interventions rapides, boudées par les entreprises traditionnelles du bâtiment, souvent déjà engagées sur des travaux plus conséquents. En outre, à la fin du 2^e trimestre 2021, les carnets de commandes des entreprises du BTP sur l'entretien/rénovation affichent quatre mois de perspectives de travail garanti (selon le Cerc), laissant peu de place aux demandes urgentes ou ponctuelles.

Sources :

- CERC. « **L'activité entretien-rénovation du bâtiment en France : activité au 2^e trimestre 2021 & perspectives** », analyse publiée le 01/09/2021.
- CERC. « **Conjoncture nationale & interrégionale de la filière construction : l'essentiel** », étude publiée le 12/05/2021.
- CMA. « **La Capeb présente les indicateurs du bâtiment pour le 4^e trimestre 2020** », article publié le 25/01/2021.
- OBSERVATOIRE DES MÉTIERS DU BTP. « **Notes de conjoncture** », disponibles en ligne.

Clientèle

L'Homme toutes mains intervient souvent auprès :

- des personnes isolées (âgées ou handicapées, par exemple) ;
- des personnes ne sachant pas ou n'ayant pas le temps de bricoler.

Il peut aussi se tourner vers d'autres marchés, comme par exemple :

- les entreprises, bureaux et commerces ;
- la sous-traitance des PME du bâtiment ;
- la sous-traitance des commerces spécialisés (électroménager, décoration...) qui ont besoin d'assurer leur service après-vente (SAV) ;
- les syndicats de copropriété et gérants d'immeubles, à la recherche de polyvalents pour les petits travaux occasionnels dans les parties communes ; toutefois, ces acteurs possèdent souvent leurs propres entreprises spécialisées qui acceptent, de surcroît, les petits travaux (la réactivité, les délais d'intervention rapides et le coût peuvent faire la différence) ;
- la sous-traitance des conciergeries (gestion locative).

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Dans le cas où le professionnel fait le choix de travailler avec d'autres clients que les particuliers en SAP, il devra créer une autre entreprise pour respecter la condition d'activité exclusive (CAE ; voir la rubrique « **Conditions d'installation** » en partie 6).

En outre, les évolutions sociodémographiques favorisent le développement de la demande de petits travaux, en milieu urbain comme en milieu rural :

- vieillissement de la population (part importante des seniors) et allongement de la durée de vie (dépendance) ;
- ménages monoparentaux, multipliant les besoins en logement (donc plus de dépenses d'entretien et de travaux) ;
- développement du télétravail : une présence accrue des salariés au sein de leur logement crée des besoins en petits travaux d'entretien, de jardinage et de maintenance informatique ;
- dynamique du secteur immobilier (nombreuses transactions, donc réparations) ;
- mobilité professionnelle, augmentant la demande de travaux ;
- en milieu urbain, certaines catégories de population ont un pouvoir d'achat conséquent et/ou possèdent des résidences secondaires ;
- à double tranchant : le *do it yourself* (DIY) qui a contribué au développement des grandes surfaces de bricolage (GSB) et de la vente en ligne. Mais le temps libre faisant défaut, une partie des clients pourrait accepter une offre de services, à un tarif raisonnable.

GESTION D'UN FICHIER CLIENTS ET RGPD

La gestion des fichiers clients obéit à des règles déontologiques. Il est interdit de collecter et de stocker des données à caractère personnel qui ne sont pas utiles directement à l'exercice de la profession. Ces informations relèvent du Règlement général de protection des données (RGPD) visant à la protection de la vie privée.

Par ailleurs, tous les fichiers clients ne sont pas cessibles, lors d'une cession de fonds de commerce par exemple. En effet, cette cession n'est envisageable que si le cédant a respecté la réglementation lors de sa constitution. Il devra notamment avoir :

- recueilli le consentement explicite du client (y compris pour la cession, par anticipation ou préalablement à la cession) ;
- permis au client d'exercer ses droits d'accès aux informations et offert à celui-ci le droit de les retirer à tout moment (avec droit de rectification et d'effacement, droit à l'oubli, portabilité) ;
- limité l'usage des données aux finalités mentionnées lors de la collecte.

Pour en savoir plus :

- BPIFRANCE CRÉATION. « **Me mettre en conformité avec le RGPD (Cnil)** », rubrique mise à jour en juin 2019.
- CNIL. « **Cession ou échange de fichiers entre organismes commerciaux : est-ce légal ?** », question-réponse disponible en ligne.
- CNIL. « **RGPD : par où commencer ?** », rubrique en ligne.
- FRANCENUM.GOUV.FR. « **Comment rendre le fichier client conforme au RGPD ? Mode d'emploi** », article publié le 11/04/2021.

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Les particuliers et leurs petits travaux

Un sondage administré par OpinionWay pour Little Worker en mai 2020, concernant l'activité de travaux des Français pendant le confinement, révélait que la moitié des personnes interrogées avait, à cette occasion, identifié des travaux possibles dans leur logement, parmi lesquelles plus de la moitié envisageait des travaux de moins de 500 €.

Une étude réalisée par Harris Interactive en mars 2020 pour ManoMano sur le bricolage et le DIY pendant le confinement indique que :

- seuls 25 % des sondés se sentent capables de réparer un appareil électroménager, d'installer un système domotique ou un évier, et 30 % de faire de la plomberie (installation, débouchage, réparation) ;
- 8 % des sondés ne se sentent pas en mesure de changer une ampoule, 14 % de procéder à un grand nettoyage de printemps, 22 % de planter des graines et des plantes, 30 % de monter un meuble, 40 % de repeindre un mur et 59 % de changer la serrure d'une porte.

Sources :

- FMB. « **Les chiffres du marché** », données en ligne.
- HARRIS INTERACTIVE POUR MANOMANO. « **Les Français, le bricolage et le DIY pendant le confinement** », enquête publiée le 03/04/2020.
- OPINIONWAY POUR LITTLE WORKER. « **Les Français et les travaux pendant le confinement** », sondage publié en juin 2020.

Une enquête réalisée par CSA pour Franfinance en 2018 sur les travaux des particuliers suggère que :

- 85 % des propriétaires de résidence secondaire ont réalisé des travaux les cinq dernières années, contre 77 % des propriétaires de résidence principale et 35 % des locataires.
- 34 % des Français réalisent eux-mêmes la majorité des travaux chez eux (dont 55 % pour des raisons économiques). En particulier les couples avec enfants (39 %) et les professions intermédiaires (41 %). Et 17 % réalisent systématiquement leurs travaux eux-mêmes.
- 30 % des Français préfèrent confier leurs travaux à des professionnels, particulièrement les retraités (45 %), les franciliens (38 %) et les propriétaires de maison secondaire (46 %).

Source : CSA POUR FRANFINANCE. « **Budget des travaux en France : étude CSA et Franfinance** », enquête publiée en juin 2018.

La clientèle des particuliers, même si elle est solvable, refuse souvent d'appeler un artisan pour les petits travaux en raison de tarifs jugés prohibitifs au regard du service rendu. Elle est méfiante face aux abus importants sur le secteur du dépannage et des interventions d'urgence.

Pour en savoir plus :

→ DGCCRF. « **Dépannage à domicile** », fiche pratique publiée le 17/12/2020.

La clientèle des SAP

Les SAP s'adressent exclusivement aux particuliers, une clientèle qui fonctionne surtout sur le mode du bouche-à-oreille, et qui concerne plus spécialement :

- les personnes âgées et/ou handicapées ;
- les familles monoparentales ;
- les personnes seules ;
- les couples actifs.

Pour un particulier, faire appel à un HTM en SAP, pour de petits travaux de bricolage occasionnels (moins de 500 € par an), permet de **réduire le coût de la prestation** par rapport à une entreprise traditionnelle, en raison notamment d'avantages fiscaux.

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

LES AIDES POUR LES PARTICULIERS

Les services à la personne (SAP) bénéficient d'un cadre fiscal et social spécifique, mis en place par les pouvoirs publics afin d'assurer leur développement, y compris pour les petits travaux de bricolage. Au moment de la rédaction de ce dossier et sous certaines conditions, ils font l'objet :

- d'un crédit d'impôt sur le revenu pouvant atteindre 50 % du montant des dépenses en fonction des plafonds en vigueur (à ce jour, 500 € pour le petit bricolage) ;
- d'un taux réduit de TVA (10 %) pour les prestations de petit bricolage (voir la rubrique « **Régime fiscal – TVA** » en partie 6) ;
- d'une non-imposition de l'aide financière versée par l'entreprise délivrant des Cesu préfinancés à ses salariés, pour le paiement de prestations de SAP ;
- d'avantages sociaux pour les particuliers employeurs.

Pour en savoir plus :

- ➔ DGE. « **Services à la personne : avantages fiscaux et sociaux pour les particuliers** », rubrique mise à jour le 21/10/2021.
- ➔ ECONOMIE.GOUV.FR. « **Les aides pour rénover son logement hors rénovation énergétique** », article publié le 15/01/2021.
- ➔ MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE. « **Aides financières à la rénovation énergétique** », article publié le 27/07/2021.

Le marché des seniors

L'expression anglosaxonne *silver economy* est apparue pour désigner l'ensemble des opportunités économiques liées au vieillissement de la population et à l'allongement de l'espérance de vie.

La démographie est ainsi l'un des moteurs principaux des services à la personne. Les personnes moins mobiles font davantage appel aux services d'entretien de la maison et du jardin, ainsi qu'aux services de petit bricolage (changement des ampoules, nettoyage de printemps, etc.). Leur maintien à domicile en dépend.

Au 1^{er} janvier 2020, plus de 20 % de la population française est âgée de plus de 65 ans (soit plus de 13 millions de personnes) et cette proportion devrait continuer à augmenter fortement jusqu'en 2035 (conséquence du *baby-boom*) selon l'Insee.

Un rapport du président du Haut conseil du financement de la protection sociale (**HCFI-PS**), en mars 2019, estime que « la hausse annuelle du nombre de personnes âgées en perte d'autonomie devrait doubler entre cette date et 2030 », d'après les données de la **Drees**.

Sources :

- APPVIZER. « **Les chiffres-clés du marché des services à la personne en 2020** », article publié en décembre 2020.
- INSEE. « **Tableaux de l'économie française (TEF)** », Insee Référence, publié le 27/02/2020.
- LE MONDE. « **En 2050, la France pourrait compter 4 millions de personnes de plus de 60 ans en perte d'autonomie** », article publié le 26/07/2019.

Pour en savoir plus :

- ➔ MATIÈRES GRISES. « **Les personnes âgées en 2030** », étude publiée en septembre 2018.

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Les besoins spécifiques des seniors

Une enquête de Sociovision/Ifop pour la Fesp, réalisée en novembre 2018 auprès des seniors (+ 50 ans), indique que :

- plus d'un senior sur deux déclare avoir déjà eu recours à au moins un service d'aide à la personne, notamment pour des services liés à leur domicile (entretien, ménage, jardinage ou bricolage) ;
- les services consacrés au soutien des personnes en situation de dépendance ou relevant de petits travaux d'appoint au domicile restent les plus fréquents et les plus attendus ;
- 45 % des seniors n'ayant jamais eu recours à ce service pensent qu'ils pourraient avoir besoin de solliciter un professionnel du SAP pour du bricolage (tâches occasionnelles de petit bricolage, de moins de 2 heures) dans un avenir proche.

Selon cette étude, voici les différents postes pour lesquels les seniors ont répondu avoir déjà fait appel aux services à la personne :

- entretien de la maison et travaux ménagers (33 %) ;
- jardinage (27%) ;
- bricolage (15 %).

Source : SOCIOVISION ET IFOP POUR LA FESP. « **Seniors : marché et habitat inclusif, quelle offre de services ?** », conférence de presse du 07/02/2019.

Diversifier sa clientèle grâce aux plateformes numériques

Les plateformes de mise en relation, sur le secteur des petits travaux, se sont multipliées en quelques années, d'autant que bricoleurs amateurs (micro-entrepreneurs, par ailleurs salariés, retraités ou étudiants...) et artisans peuvent y proposer leurs services. Mais elles ne sont pas toujours pérennes. Un nombre suffisant d'utilisateurs est nécessaire pour convaincre et la satisfaction du client n'est pas toujours au rendez-vous. En outre, elles sont de plus en plus dominées par celles mises en place par de grandes enseignes (fournisseurs d'énergie, grandes surfaces de bricolage ou de mobilier, assureurs, industriels, etc.). Elles jouent la transparence en affichant les tarifs des interventions. Elles séduisent les particuliers en offrant un service réactif et de proximité. Elles apportent une activité aux micro-entrepreneurs, moins visibles du grand public que les artisans et les entreprises du bâtiment en général, du fait de leur statut et de leur taille d'activité, et permettent aux professionnels d'élargir leur clientèle. Mais en contrepartie, les intervenants ont moins – voire pas du tout – de liberté tarifaire, doivent accepter d'être notés (la e-réputation y joue un grand rôle), ou encore font face, sur certains sites, à une concurrence déloyale de travailleurs illicites.

Ces plateformes demandent une commission et des frais d'inscription. Mais elles offrent aussi, parfois, quelques services additionnels :

- une formation ;
- un accompagnement administratif ;
- une assurance ;
- la facturation, etc.

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

DEUX EXEMPLES DE PLATEFORMES DE MISE EN RELATION

Issue de l'économie collaborative et soutenue par la Ville de Paris, **Lulu dans ma rue** met en relation des particuliers avec des micro-entrepreneurs déclarés en SAP (sous contrat, sans clause d'exclusivité). Une dizaine de kiosques et *corners* et un partenariat avec Ikea renforcent sa notoriété. La plateforme Gens de confiance a lancé le service « **Pro de confiance** », destiné aux professionnels. De l'artisanat à l'aide à domicile, tous les métiers sont autorisés. Comme les particuliers, les HTM devront être parrainés par trois personnes pour pouvoir publier leurs annonces sur le site. Lancé en 2014, ce service était jusqu'à présent réservé aux annonces immobilières des particuliers. Le site repose donc sur la cooptation. Une fois les parrainages obtenus, l'utilisateur accèdera aux petites annonces publiées par les quelques 1,2 million de membres inscrits.

Afin de développer son chiffre d'affaires, l'Homme toutes mains peut compléter ses revenus en travaillant grâce aux demandes déposées sur ces nouvelles plateformes de mise en relation entre particuliers et bricoleurs. Les HTM y ont une place de choix mais préfèrent le plus souvent le bouche-à-oreille, plus adapté notamment aux personnes âgées.

Sources :

- Informations recueillies par Bpifrance auprès de la Capeb Grand Paris en avril 2021.
- SWEET HOME. « **Guillaume Vanneste : assistons-nous à l'uberisation des services à la personne ?** », article publié le 05/12/2019.

Pour en savoir plus :

- ➔ CMA FRANCE. « **Les plateformes numériques dans le bâtiment : études et plan d'actions FFB** », article publié le 22/05/2017.
- ➔ DGCCRF. « **Contrôle des plateformes de dépannage à domicile** », contenu en ligne.
- ➔ L'ÉCHO DE LA BAIE. « **Les 10 points à vérifier avant d'adhérer à une plateforme** », n° 118, publié en septembre 2017.
- ➔ LE MONITEUR. « **Moi, artisan : remplir nos plannings entre deux chantiers** », article publié le 20/03/2018.

Communication

Conseils pour capter, développer et fidéliser la clientèle

L'enjeu principal est de se faire connaître localement et d'acquérir petit à petit une excellente image, afin d'être celui à qui on peut faire confiance et tout demander. Le créateur devra :

• Prospecter par lui-même :

- > utiliser une camionnette avec un numéro de téléphone facile à mémoriser et glisser des cartes de visite dans les boîtes aux lettres ;
- > obtenir un article dans la presse locale et soigner son image sur les réseaux sociaux ;
- > adhérer à des plateformes locales et/ou des portails nationaux de SAP ou de prestations à domicile ;
- > avoir un site Internet attractif (référencement, photos, avis des clients), véritable outil de promotion lorsque le site est bien conçu et mis à jour. Veiller aux mentions légales, à la présence du logo SAP (le cas échéant), et à l'affichage du tarif des prestations ;
- > soigner sa e-réputation : c'est très important sur le secteur des petits travaux ; même si le bouche-à-oreille reste prioritaire pour de nombreux HTM.

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

- **Se faire recommander :**
 - > activer le bouche-à-oreille et son réseau (professionnel, associatif, amical) ;
 - > vous faire connaître des prescripteurs qui pourront vous recommander : magasins de bricolage, administrateurs de biens, agences immobilières, assureurs, caisses de retraite ;
 - > demander aux clients satisfaits de laisser leurs avis sur Google, PagesJaunes.fr, les réseaux sociaux, les formulaires de satisfaction...
- **Rassurer et jouer un rôle de conseil :**
 - > écouter le client, lui proposer des solutions pertinentes, quitte à lui recommander de faire appel à une entreprise spécialisée du bâtiment, et à lui rappeler les aides potentielles pour la rénovation de son logement ;
 - > être capable de donner des informations sur la prévention des risques (notamment électriques, mais aussi de chute pour les personnes âgées) ;
 - > justifier les prix, détailler le devis ;
 - > faire le suivi de ses interventions et s'assurer de la satisfaction des clients.
- **Conquérir la clientèle en faisant preuve de professionnalisme :**
 - > être quelqu'un de confiance, tenir ses engagements et ses délais, sans négliger la qualité du service, la ponctualité, la transparence sur les prix et la propreté des chantiers ;
 - > être accueillant et assurer un bon suivi de la clientèle ;
 - > être disponible pour intervenir en urgence si votre offre de services inclut ce type de demande ;
 - > trouver des clients (ponctuels et/ou abonnés) en nombre suffisant, pour assurer sa rentabilité, tout en étant certain de pouvoir respecter ses engagements.
- **Se regrouper et élargir son offre :**
 - > adhérer à une organisation professionnelle pour avoir accès à un réseau ;
 - > s'associer à d'autres professionnels pour pouvoir répondre à différentes demandes ;
 - > contacter les autres entreprises de SAP pour établir des partenariats ;
 - > se diversifier s'il y a lieu sur les autres métiers du SAP, pour répondre aux besoins de la clientèle et assurer sa rentabilité ;
 - > se former.
- **Utiliser les outils numériques :** logiciel de gestion ; applications sur smartphone et tablette pour l'édition des devis et factures, planning et inventaire du petit matériel, etc.

Source : IFOP POUR PLUS QUE PRO. « [Les Français & les avis clients dans le bâtiment](#) », sondage publié en 2021.

Concurrence

La concurrence est importante pour les HTM :

- les **travailleurs illégaux** ;
- les **gardiens d'immeuble** ;
- les **sociétés de dépannage d'urgence** qui déposent des prospectus avec des « numéros utiles » dans les boîtes aux lettres ;
- les **agences immobilières et les magasins de bricolage** qui peuvent recommander à leur clientèle leur propre sélection d'artisans ou d'HTM, pour l'installation du matériel acheté dans le magasin ou sur Internet ;

ÉLÉMENTS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ

- les **artisans du bâtiment**, dont ceux en multiservices ; certains se regroupent en réseaux de franchises ou de coopératives créés à l'initiative de fournisseurs d'énergie, de grandes surfaces de bricolage, de compagnies d'assurance, de fabricants de matériel, etc. , et dotés d'outils de communication d'envergure ;
- les **réseaux du SAP**, souvent organisés en franchises ou coopératives : les grandes franchises généralistes comme O2 (plus de 300 agences en France) ou Axeo Services (une marque de La Poste avec plus de 250 agences et le rachat en 2016 de l'enseigne de dépannage Help Confort) ont une offre complète de services à la personne, dont le bricolage réalisé par leurs salariés (voir les rubriques « **Réseau, groupement et franchise** » en partie 4 et « **La coopérative d'activité et d'emploi (CAE)** » en partie 6) ;
- les **unions et réseaux associatifs d'aide à domicile (ADMR, UNA, Adédom)** ou **associations intermédiaires de quartier** dont les tarifs défient toute concurrence. Face aux entreprises privées, les associations bénéficient d'une image positive, d'un savoir-faire, d'une notoriété et d'une forte présence dans les zones rurales, souvent délaissées par les entreprises privées qui préfèrent s'implanter dans les grandes agglomérations ;
- les « **bricoleurs du dimanche** » qui font leurs travaux eux-mêmes ;
- les **plateformes digitales** de mise en relation entre particuliers et bricoleurs, qui font aussi appel à des artisans qualifiés (voir la rubrique « **Diversifier sa clientèle grâce aux plateformes numériques** » plus haut dans cette partie).
- les **organismes de services à la personne** déclarés auprès des services de l'État et recensés dans l'**Annuaire des OSP**.

Sources :

- BFM BUSINESS. « **Vous ne savez pas bricoler ? Bricorama, Leroy-Merlin, Castorama ont chacun une solution** », article publié le 28/06/2018.
- DGCCRF. « **Baromètre des réclamations des consommateurs : le bilan 2019** », étude publiée en juin 2020.
- TOUTE LA FRANCHISE. « **Portraits de 13 entrepreneurs devenus bricoleurs professionnels avec SOS Bricolage** », article publié le 04/10/2019.

AUTRES SOURCES D'INFORMATION POUR UNE ÉTUDE DE MARCHÉ LOCALE OU RÉGIONALE

- La mairie, les organismes consulaires (Chambre de commerce et d'industrie – CCI – et Chambre de métiers et de l'artisanat – CMA), les **données de l'Insee** (ex-Odil) et les sociétés de géomarketing apportent des informations sur la population.
- Le site de la **Direction générale des finances publiques** (DGFiP) du ministère de l'Action et des Comptes publics permet d'accéder aux seuils d'imposition par commune.
- La consommation des ménages est analysée par l'Insee grâce aux **indices de disparité des dépenses de consommation** (IDC).
- Les antennes départementales des fédérations professionnelles (voir « **Contacts et sources d'information** » en partie 7) et la Fédération des centres de gestion agréés (FCGA) qui présente aussi **ses ratios par région**.
- La **base de données publiques** en open data.
- Pour les créateurs franciliens ou de passage à Paris, le **pôle Prisme de la Bibliothèque nationale de France** (BNF) permet l'accès – physique uniquement – à des études de marché couvrant l'ensemble des secteurs de l'industrie, du commerce, des services et de l'artisanat en France et dans de nombreux pays étrangers, voire au niveau mondial.
- **L'Observatoire des métiers du BTP** et les engagements de développement de l'emploi et des compétences (**Edec**).
- La rubrique sur le secteur du **bâtiment**, actualisée par le pôle veille de CMA France.

4.

**MOYENS POUR
DÉMARRER
L'ACTIVITÉ**

MOYENS POUR DÉMARRER L'ACTIVITÉ

Le créateur qui s'installe comme HTM, en services à la personne ou non, est souvent un ancien ouvrier du bâtiment ou un technicien expérimenté. Doté d'une pratique polyvalente, il veut s'installer à son compte, parfois juste pour régulariser une activité exercée occasionnellement auprès des particuliers. Vous trouverez ci-dessous des éléments pour appréhender au mieux les connaissances techniques et les investissements dont vous pourrez avoir besoin au démarrage de l'activité.

Formations

Les petits travaux des HTM, dans le cadre d'une activité de SAP ou non, ne nécessitent pas de qualification particulière. Toutefois, l'expérience ou **les qualifications sont un plus** pour exercer, voire une nécessité face à la concurrence, d'autant que les équipements des logements se complexifient et demandent une culture technique générale étendue pour faire face aux différentes situations ; et la réglementation évolue régulièrement dans certaines activités couvertes par les HTM. De nombreuses plateformes de petits travaux mettent d'ailleurs en avant les compétences et qualifications de leurs intervenants.

Pour acquérir les compétences d'un artisan du bâtiment, le CAP est le passeport minimal d'entrée dans la profession (ou une expérience d'au moins 3 ans dans le métier). Le BEP donne de meilleures bases. Des formations continues sont également proposées.

Les plateformes de mises en relation et les franchises (ou micro-franchises) dispensent parfois également des formations en interne.

Pour en savoir plus :

→ DGE. « [Services à la personne : des métiers, des formations](#) », guide publié en novembre 2019.

Locaux

Les locaux sont peu importants pour les HTM. Un garage pour le(s) véhicule(s) et éventuellement l'entreposage du matériel de base peut toutefois être nécessaire. Au-delà du coût engendré, le local présente l'inconvénient majeur de garder porte close à chaque déplacement chez le client, si l'HTM exerce seul. Si l'entreprise se développe, elle acquerra un local sur rue, situé dans un quartier fréquenté de préférence.

Comme pour de nombreuses activités de services dont les prestations s'effectuent chez les clients, l'entreprise peut être lancée à domicile sous certaines conditions. Le site de Bpifrance Création développe les différentes restrictions et contraintes liées à ce choix, dans la rubrique « [Domiciliation et exercice de l'activité chez soi](#) ».

Certaines entreprises de petits travaux choisissent une domiciliation en cœur de ville et investissent dans un local hors agglomération, pour des raisons économiques et logistiques.

Source : BATIACTU. « [Magasins de bricolage, déco et négoce : ruée sur les centres-villes](#) », article publié le 15/04/2021.

Réseau, groupement et franchise

Les organismes de services à la personne (OSP) peuvent se constituer en **groupement** et sont alors soumis à l'application de la [circulaire du 11 avril 2019](#) relative à la déclaration et à l'agrément des organismes de services à la personne (rubrique I-6.2.2 « Les groupements d'employeurs »).

En matière de SAP, le modèle de la **franchise** est en plein essor, tandis que l'emploi direct des particuliers est en baisse depuis 2015. Les avantages de la franchise sont notamment :

- un modèle économique testé sur lequel s'appuyer ;
- un réseau et une notoriété ;
- des supports de communication.

Selon l'Observatoire de la franchise, l'installation en franchise demande un investissement important, pour des activités aux marges faibles. Aussi, il existe la solution de la **micro-franchise**, adaptée aux porteurs de projet ayant des moyens financiers limités.

Sources :

- APPVIZER. « [Les chiffres-clés du marché des services à la personne en 2020](#) », article publié en décembre 2020.
- OBSERVATOIRE DE LA FRANCHISE. « [Entreprendre à moindres coûts : la micro franchise, une solution ?](#) », article publié le 24/08/2020.
- PÔLE ÉNERGIE BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ. « [Les groupements momentanés d'entreprises \(GME\)](#) », fiche disponible en ligne.
- TOUTE LA FRANCHISE. « [Franchises de bâtiment : Franchise Nettoyage – Entretien – Dépannage](#) », liste de réseaux de franchise par secteur d'activité disponible en ligne.
- TOUTE LA FRANCHISE. « [Quelle différence entre franchise et coopérative ?](#) », article publié le 12/02/2020.
- TOUTE LA FRANCHISE. « [Quelle différence entre franchise et commerce intégré ?](#) », article publié le 12/02/2020.
- TOUTE LA FRANCHISE. « [Portraits de 13 entrepreneurs devenus bricoleurs professionnels avec SOS Bricolage](#) », article publié le 04/10/2019.
- TOUTE LA FRANCHISE. « [Le marché des services à la personne en panne de croissance... sauf en franchise !](#) », article publié le 09/11/2018.

Pour en savoir plus :

- ➔ Bpifrance Création et la Fédération française de la franchise mettent à la disposition des porteurs de projet un [guide méthodologique](#) pour accompagner étape par étape le créateur d'entreprise en franchise.

Équipement – Investissement de départ

Le montant des investissements de départ varie en fonction du passé professionnel du créateur :

- Un HTM qui travaillait auparavant dans le bâtiment ou qui a l'expérience des petits travaux possède souvent tout le matériel nécessaire à l'activité, y compris un véhicule personnel qu'il va utiliser à des fins professionnelles.
- Un HTM peut également acheter d'occasion matériel et véhicule, ou louer certains outils.

Voici quelques exemples d'investissement nécessaire, quelle que soit l'activité couverte par le HTM :

- Un smartphone, une tablette.
- Un ordinateur, une imprimante et des logiciels pour la comptabilité et la gestion.
- Un site Internet et autres moyens de communication, dont les prospectus, une information sur les Pages Jaunes et le marquage publicitaire du véhicule (le flocage). Le film adhésif (259 à 500 € selon le modèle de véhicule utilitaire léger ou VUL) à poser soi-même, a pris le pas sur le *total covering* par un pro (autour de 1 500 €).

MOYENS POUR DÉMARRER L'ACTIVITÉ

- Une camionnette ou un vélo cargo (voir encadré ci-dessous).
- Une boîte à outils de base (perceuse, visseuse, ponceuse, pinces, clefs, etc.), échelle, table et tréteaux.

Source : REFLETS & NUANCES. « [Image et visibilité : des VUL bien en vue](#) », n° 184, article publié en juillet 2020.

Pour démarrer, il faut prévoir au moins une dizaine de milliers d'euros (véhicule et outillage) auxquels s'ajoutera le besoin en fonds de roulement ([BFR](#)). Ce dernier peut devenir important, dans le cas notamment d'une entreprise de services à la personne diversifiée, avec des salariés.

LES NOUVEAUX MODES DE TRANSPORT

Les questions liées à la mobilité sont cruciales pour les HTM. CMA France accompagne les professionnels vers une mobilité durable, à travers la signature d'une convention qui permet aux professionnels de tester pendant un an un vélo à assistance électrique ou un vélo cargo ou un triporteur (tricycle équipé d'une caisse à outils). À l'issue de cet essai, les artisans convaincus peuvent bénéficier d'aides financières pour leur achat.

Les avantages :

- gagner du temps (moins de difficultés à circuler ou à se garer en centre-ville) ;
- limiter les frais ;
- augmenter son capital sympathie et se rendre plus visible ;
- faire du sport.

Sources :

- BATIRAMA. « [Eliau Alluin : le cycloplombier de Paris veut faire des émules chez les artisans](#) », article publié le 07/06/2021.
- LE MONDE DES ARTISANS. « [Artisans, prenez le guidon !](#) », article publié le 18/05/2021.

ÉLÉMENTS FINANCIERS

5.

ÉLÉMENTS FINANCIERS

Chiffre d'affaires – Facturation

Fixation des prix de prestation

Les tarifs des HTM, comme ceux des artisans, sont libres. Toutefois, pour bien se positionner sur un segment fortement concurrentiel, les tarifs des prestations « Homme toutes mains » devront être sensiblement inférieurs à ceux constatés chez les artisans du secteur. Les rémunérations des micro-entrepreneurs HTM en SAP sont généralement comprises entre 30 et 80 € de l'heure (la déduction fiscale réduit le coût de la prestation pour le client). Les HTM non déclarés en SAP ont, quant à eux, des revenus le plus souvent compris entre 15 et 50 € TTC de l'heure. Si vous intervenez en franchise, ou via une plateforme de mise en relation, les tarifs sont souvent imposés, et parfois issus d'un référentiel de marché local.

À titre indicatif, voici quelques exemples de prix pratiqués en 2021 :

- Par **les franchises ou les plateformes** :
 - > **Bricoco** : entre 15 et 50 € TTC de l'heure, selon intervenant.
 - > **SOS Bricolage** : 40 € TTC de l'heure, déplacement inclus (dans un rayon limité).
- Déclaré en **SAP** (crédit d'impôt possible) :
 - > **Axeo Services** : forfait ponctuel à partir de 60 € TTC l'intervention en région parisienne, déplacement compris, en fonction du type d'intervention.
 - > **Lulu dans ma rue** : 30 € TTC de l'heure, frais de déplacement inclus et hors pré-visite éventuelle.
 - > **Mutuaide** (filiale de Groupama) : 69 € TTC de l'heure. Majorations possibles.
 - > **O2** : 40 € TTC de l'heure ou 41,50 € TTC/mois sur abonnement (soit 498 € TTC l'année).
 - > **OK Service** : 79 € TTC la première heure à domicile et 25 € TTC la demi-heure supplémentaire, ou sur abonnement, près de 30 € TTC mensuel (soit 360 € l'année) et près de 30 € TTC l'intervention.

Au sein de ces plateformes et franchises, la formule des **abonnements** (de 300 à 500 € par an) est souvent utilisée, pour un nombre convenu ou illimité d'interventions. Elle n'est cependant plus obligatoire pour rentrer dans le cadre de la loi Borloo (loi n° **2005-841** du 26 juillet 2005).

Dans le détail, les services de bricolage peuvent faire l'objet d'une pré-visite (pour évaluer la situation) qui peut être facturée 30 minutes, par exemple.

En SAP, si le client ne fournit pas le petit matériel nécessaire à l'intervention (vis, chevilles, verrou, interrupteur, joint silicone, etc.), l'HTM se fournira dans les hypermarchés, grandes surfaces de bricolage, grossistes (petit matériel électrique, plomberie...), etc. L'approvisionnement peut être effectué à prix coûtant contre remboursement mais n'ouvre droit ni au crédit d'impôt ni à l'application du taux réduit de TVA pour le client, d'après la **circulaire du 11 avril 2019** relative à la déclaration et à l'agrément des organismes de services à la personne. Dans ce cas, l'HTM présente le ticket de caisse au client pour remboursement et peut facturer le temps consacré à l'achat, par exemple 10 € les 30 minutes. Ces précisions seront, de préférence, notifiées sur le devis de l'HTM.

Les **artisans micro-entrepreneurs** peuvent appliquer des **frais dits de débours** (avance des achats nécessaires au service) qui ne seront pas comptabilisés dans leur chiffre d'affaires.

Sources :

- LULU DANS MA RUE. « **Questions récurrentes : est-ce que le Lulu vient avec son propre matériel ?** », rubrique en ligne.
- PORTAIL AUTO-ENTREPRENEUR. « **Frais de débours : comment déduire vos achats professionnels de votre CA ?** », article publié le 26/08/2021.

ZOOM SUR LE DEVIS

Pour les prestations en SAP, la rédaction d'un devis est obligatoire lorsque le montant estimé est égal ou supérieur à 100 € TTC par mois ou lorsque le client le demande. L'établissement de ce devis est un acte gratuit de la part de l'entrepreneur.

La rubrique « [Devis](#) » sur le site de Bpifrance Création détaille l'intégralité des mentions qui doivent figurer dans un devis.

Pour en savoir plus :

→ BPIFRANCE CRÉATION. « [Factures : quelles sont vos obligations ?](#) », rubrique en ligne.

Moyens de paiement

Les prestations de petits travaux de bricolage peuvent se régler par chèque, par carte bleue, par virement Sepa, et sous certaines conditions, en chèque emploi service universel ([Cesu](#)), déclaratif ou préfinancé (en tout ou partie du montant de la prestation) par l'employeur du client (sur le même principe que le ticket restaurant ou le chèque vacances).

Attention : les paiements effectués en espèces n'ouvrent pas droit à l'établissement d'une attestation fiscale (article [D7233-3](#) du Code du travail).

Les prestations réalisées en dehors du cadre du SAP ne peuvent pas être payées en Cesu.

Il convient de se reporter à la [circulaire du 11 avril 2019](#) relative à la déclaration et à l'agrément des organismes de services à la personne qui détaille à la rubrique I-9.1 et I-9.2 les obligations liées à la **facturation** et à la délivrance au client d'une **attestation fiscale annuelle**.

Sources :

- CR-CESU.FR. « [Qu'est-ce qu'un Cesu préfinancé ?](#) », rubrique en ligne.
- MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA RELANCE. « [Le Cesu : un outil complet pour les services à la personne](#) », rubrique mise à jour le 11/10/2021.
- MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION. « [Le chèque emploi-service universel \(Cesu\) "préfinancé"](#) », article mis à jour le 16/11/2020.

Prix de revient – Marge – Résultat

Il n'existe pas de ratios de gestion disponibles concernant les HTM étant donné la dispersion possible entre différents codes NAF (voir la rubrique « [Activité](#) » en partie 2).

Toutefois, les marges sont réputées faibles pour les petits travaux de bricolage. Selon l'Acos, les services aux personnes font partie des secteurs où les travailleurs indépendants (dont les micro-entrepreneurs) ont les revenus les plus faibles. Les travaux de petits bricolages sont une activité dont les résultats varient selon qu'il s'agit d'une activité principale ou complémentaire, en réseau ou non. Elle dépend aussi du professionnalisme de l'intervenant, voire de sa diversification.

En 2019, dans le secteur des services à la personne, les clients payaient, en moyenne, environ 1,5 mois après la prestation de service selon Xerfi. Pour le petit bricolage, il est admis que le paiement soit comptant.

Sources :

- ACOS. « [Les indépendants : une croissance portée depuis 10 ans par l'auto-entrepreneuriat](#) », Bilan Acosstat n° 317, publié en décembre 2020.
- XERFI PRECEPTA. « Les stratégies de sauvegarde et de rebond des services à la personne face à la crise », étude publiée le 27/05/2020 (consultable par exemple au [Pôle Prisme de la BNF](#)).

Charges d'exploitation

Les charges peuvent être les suivantes :

- le loyer et les charges locatives potentielles ;
- la ligne de téléphone mobile ;
- les cotisations obligatoires et complémentaires de l'exploitant et, le cas échéant, les charges sociales des salariés ;
- la prime d'assurance du véhicule et autres frais liés au véhicule ;
- la prime d'assurance responsabilité civile (RC) et autres assurances ;
- les frais de comptabilité ;
- les frais postaux et de communication ;
- les petites fournitures ;
- l'amortissement du matériel...

Pour en savoir plus :

- BPIFRANCE CRÉATION. « [Par où commencer pour faire ses comptes prévisionnels et vérifier la viabilité économique du projet ?](#) », rubrique mise à jour en avril 2021.
- CRÉER MON BUSINESS PLAN. « [Évaluez votre projet d'entreprise](#) », rubrique en ligne.

Financements – Aides spécifiques

Le site de Bpifrance Création détaille les différentes formes de financement mobilisables en fonction du projet, de la situation personnelle du porteur de projet et de ses besoins. Ces informations se trouvent dans la rubrique « [Comment financer sa future entreprise ?](#) ».

Pour en savoir plus :

- BPIFRANCE CRÉATION. « [Les aides à la création et à la reprise d'entreprise](#) », rubrique en ligne.
- BPIFRANCE CRÉATION. « [Les financements](#) », rubrique en ligne.

6.

RÈGLES DE LA PROFESSION

RÈGLES DE LA PROFESSION

Les entrepreneurs HTM ont la possibilité d'exercer :

- en **services à la personne** (SAP) ;
- dans le cadre d'une **activité hors SAP**, moins contraignant en matière réglementaire.

Contexte général d'une activité en SAP

Les activités de SAP sont définies par les articles [L7231-1](#) et [D7231-1](#) du Code du travail, comme l'ensemble des activités réalisées au domicile de la personne ou dans l'environnement immédiat de son domicile (résidence principale ou secondaire). En font partie notamment les activités de la vie quotidienne, de garde d'enfants ou d'assistance aux personnes âgées ou dépendantes.

Pour bénéficier des avantages des prestations en SAP, les particuliers ont différentes options :

- Le **salariat** : le particulier emploie directement un salarié qui intervient à son domicile.
- La **mise à disposition** : un travailleur salarié d'un OSP est mis à la disposition du client et intervient au domicile du particulier.
- Le **mandataire** : l'entreprise propose le recrutement d'un travailleur à domicile à un particulier-employeur qui assume la responsabilité d'employeur. L'entreprise mandataire peut accomplir pour le compte du particulier différentes formalités administratives et déclarations sociales et fiscales, en contrepartie d'une contribution pour frais de gestion.
- Le **prestataire** : l'entreprise effectue elle-même la prestation de services auprès du particulier et la lui facture directement. Ainsi, le travailleur qui intervient à domicile est salarié de l'entreprise prestataire et travaille sous sa responsabilité et son autorité hiérarchique.

Les OSP – prestataires ou mandataires – peuvent être des entreprises, des associations ou encore des organismes publics (notamment les Centres communaux et intercommunaux d'action sociale – CCAS).

Source : BPIFRANCE CRÉATION. « [Activités de services à la personne](#) », rubrique mise à jour en février 2022.

LES SAP : UNE RÉGLEMENTATION FAVORABLE AUX HTM

Les différentes politiques publiques en faveur des services à la personne ont d'abord encouragé le mode associatif avant de s'intéresser aux entreprises, qui constituent dès les années 1980, un réservoir important d'emplois, avec la nécessité de faire diminuer le travail non déclaré.

La loi Borloo (loi n° [2005-841](#) du 26 juillet 2005), en introduisant un cadre réglementaire et fiscal favorable aux SAP, a encouragé le développement de la filière, de même que la création du chèque emploi service universel (Cesu), bancaire ou préfinancé par l'employeur pour ses salariés. Cependant, depuis 2011, le nombre de comptes Cesu actifs est en baisse chaque année.

Le décret n° [2016-750](#) du 6 juin 2016 relatif à la liste des activités de services à la personne fixe la liste des 26 activités de SAP et précise la liste des activités relevant de la procédure de déclaration, permettant aux clients des OSP de bénéficier d'avantages fiscaux.

Enfin, la [loi de finances 2017](#) généralise à l'ensemble des contribuables le crédit d'impôt accordé pour l'emploi d'un salarié affecté à l'aide à la personne. Les contribuables sont donc remboursés par l'Administration fiscale si le montant de leur impôt dû est inférieur à 50 % des dépenses engagées pour les services à la personne (dans la limite du plafond annuel).

À la date de publication de ce dossier, les prestations en SAP permettent, sous conditions :

- un crédit d'impôt sur le revenu de 50 % des sommes dépensées ;
- une TVA à taux réduit, de 5,5 % ou 10 % selon les cas (sauf le **jardinage**, qui s'élève à 20 %) ;
- une réduction des charges sociales pour les employeurs (particuliers ou entreprises).

Sources :

- APPVIZER. « [Les chiffres-clés du marché des services à la personne en 2020](#) », article publié en décembre 2020.
- DGCCRF. « [Services à la personne : quelle réglementation ?](#) », fiche pratique publiée en décembre 2017.
- ECONOMIE.GOUV.FR. « [Lancement du plan 2 de développement des services à la personne](#) », article publié le 24/03/2009.
- IMPOTS.GOUV.FR. « [Emploi à domicile](#) », rubrique en ligne.

Conditions d'installation

Qualifications professionnelles et réglementation

En SAP

Le **petit bricolage élémentaire et occasionnel** ainsi que les **petits travaux de jardinage** ne requièrent pas de qualification particulière. Les HTM ne sont soumis à aucune qualification pour exercer leur métier.

En revanche, l'**exercice du métier d'HTM dans le cadre du service à la personne**, déclaré en tant que tel, est réglementé par la circulaire du 11 avril 2019 relative à la déclaration et à l'agrément des organismes de services à la personne.

La **déclaration et la demande** d'agrément ne sont pas nécessaires pour pratiquer l'activité d'HTM. Néanmoins, la déclaration est indispensable pour ouvrir droit aux avantages fiscaux et sociaux des SAP (par [téléprocédure Nova](#) ou par l'envoi d'une lettre recommandée à la Direccte).

Sont éligibles à la déclaration de SAP :

- les personnes morales de droit privé (entreprises, associations) ;
- les personnes morales de droit public (communes, établissements publics de coopération intercommunale, centres communaux ou intercommunaux d'action sociale) ;
- les personnes physiques (entrepreneurs individuels et micro-entrepreneurs) ;
- les cas particuliers que sont :
 - > les groupements d'employeurs, pour la coordination et la délivrance des services, qui sont mentionnés dans la [circulaire du 11 avril 2019](#) relative à la déclaration et à l'agrément des organismes de services à la personne, rubrique I-6.2.2 ;
 - > les coopératives, à savoir les sociétés coopératives ouvrières de production (Scop), les coopératives d'artisans et les sociétés coopératives d'intérêt collectif (SCIC). La coopérative reçoit les demandes des particuliers, établit les factures et les attestations fiscales ; un associé de la coopérative effectue la prestation à domicile au nom de la coopérative. Ce mode de fonctionnement coopératif ne peut être assimilé à de la sous-traitance.

Source : LÉGIFRANCE. « [Circulaire du 11 avril 2019](#) », disponible en ligne.

L'exercice de l'activité, déclarée en SAP, est soumise à la **condition d'activité exclusive (CAE)** : l'entreprise de petits bricolages HTM doit se consacrer exclusivement à l'exercice de l'une ou plusieurs des activités de SAP, c'est-à-dire celles prévues à l'article [D7231-1](#) du Code du travail.

Si le créateur d'entreprise HTM veut étendre son activité au-delà de ce cadre, il doit créer une autre structure pour porter ces activités ou, à défaut, choisir de ne pas déclarer son activité en SAP.

Hors SAP

Dans le cas où l'HTM **choisit de ne pas déclarer son activité en SAP**, il devra quand même respecter la réglementation, à savoir ne pas réaliser de travaux soumis à des qualifications professionnelles. En revanche, il pourra s'affranchir de la limite des deux heures consécutives et pourra exercer pour un public de particuliers et de professionnels (bureaux, commerces, syndicats, etc.).

Définition des « petits travaux »

Les travaux de petit bricolage sont des tâches élémentaires et occasionnelles n'appelant pas de savoir-faire professionnel et générant une durée d'intervention ne devant pas excéder **deux heures** (article [D7233-5](#) du Code du travail). Par exemple : fixer une étagère, accrocher un cadre, déplacer un meuble, monter des petits meubles livrés en kit, poser des rideaux, installer des équipements de sécurité tels que capteurs, détecteurs de fumée, barres d'appui, chemin lumineux.

Il faut néanmoins noter que :

- sont exclus de l'activité de petit bricolage les enlèvements de matériels, le débarras de cave ou de grenier, les activités de déménagement ;
- sont également exclues les activités de construction, d'entretien et de réparation des bâtiments, qui correspondent à des métiers de gros œuvre, de second œuvre et de finition du bâtiment.
- n'entrent pas dans le champ des prestations dites « Hommes toutes mains » la mise en place, l'entretien et la réparation des réseaux utilisant des fluides ainsi que des matériels et équipements destinés à l'alimentation en gaz, au chauffage des immeubles et aux installations électriques ;
- des interventions élémentaires sur des équipements domestiques utilisant des fluides sont toutefois admises (par exemple : remplacer un joint, poser un lustre, changer une ampoule) ;
- tout acte commercial lié à la vente de produits ou de matériels est exclu de la prestation ;
- l'approvisionnement des petites fournitures nécessaires à l'intervention peut toutefois être effectué à prix coûtant contre remboursement mais n'ouvre pas droit au crédit d'impôt ni à l'application du taux réduit de TVA (frais dits de débours) ;
- un plafond annuel de dépenses par foyer fiscal est fixé à 500 € (article D7233-5 du Code du travail).

Les petits travaux de maçonnerie ou d'électricité pris en charge par les SAP doivent se limiter au rebouchage de petits trous dans les murs ou au changement d'un interrupteur cassé.

Les petites retouches, les changements de joints ou encore une aide pour monter les meubles en kit ou pour déménager plus facilement et à moindre coût sont autorisés par le service de bricolage agréé Cesu. Pour autant, les organismes de bricolage à domicile recrutent des maçons, des électriciens, des déménageurs, ou encore des plombiers afin d'assurer le plus haut niveau de qualité, mais aucune compétence technique n'est légalement obligatoire.

Les petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage, sont définis comme des travaux d'entretien courant des jardins et potagers particuliers. L'enlèvement des déchets occasionnés lors de la prestation de petit jardinage est inclus dans cette activité. Le déneigement des abords immédiats du domicile est également assimilé à cette activité.

Ces travaux comprennent aussi :

- la cueillette des fruits et légumes à des fins de consommation personnelle ;
- la taille des haies et des arbres ;
- le débroussaillage du jardin ;
- l'entretien courant des abords du domicile ainsi que celui des bassins, piscines ou autres pièces d'eau ornementales (enlèvement de feuilles par exemple).

Ces travaux ne comprennent pas :

- tous les autres travaux forestiers tels que définis à l'article [L722-3](#) du Code rural et de la pêche maritime ;
- outre les travaux agricoles ou forestiers, les activités telles que les actes commerciaux (vente de plantes, de graines ou de matériels), ainsi que la conception et la réalisation de parcs paysagers, les travaux de terrassement, etc. Ils n'intègrent pas l'entretien de sépultures.

Dans le cadre d'intervention en mode prestataire, et afin d'assurer la sécurité des travailleurs, le matériel doit être fourni à ses intervenants par l'OSP prestataire. En revanche, dans le cas d'un OSP intervenant en mode mandataire, d'une mise à disposition ou dans le cadre de l'emploi direct, la fourniture du matériel utilisé incombe au particulier-employeur. Dans tous les cas, la sécurité des salariés doit être une préoccupation majeure et le matériel utilisé doit toujours être conforme aux normes en vigueur.

Un plafond annuel de dépenses par foyer est fixé à 3 000 € (article [D7233-5](#) du Code du travail).

Sources :

- LE COIN DES ENTREPRENEURS. « [Cumuler une micro-entreprise avec une autre activité : les règles](#) », dossier mis à jour le 25/10/2021.
- LÉGIFRANCE. « [Circulaire du 11 avril 2019](#) », disponible en ligne.
- MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA RELANCE. « [La condition d'activité exclusive](#) », rubrique en ligne.
- MON-AUTOENTREPRISE.FR. « [Auto-entrepreneur en multi-services : le guide complet pour se lancer](#) », article publié le 10/11/2020.

Règles et usages de l'activité

Normes de sécurité et d'accessibilité

Si le créateur possède ou loue un local pour recevoir ses clients, les obligations relatives aux établissements recevant du public (ERP) doivent être respectées en termes :

- de [sécurité incendie](#) : des mesures de prévention et de sauvegarde propres à assurer la sécurité des personnes doivent être mises en place ;
- d'[accessibilité](#) : l'accès aux locaux pour les personnes à mobilité réduite notamment doit être assuré.

Pour en savoir plus :

➔ BPIFRANCE CRÉATION. « [Les établissements recevant du public](#) », rubrique en ligne.

Information du consommateur

Les entreprises sont soumises à des obligations qui peuvent varier selon le secteur d'activité :

- **Les organismes de services à la personne (OSP)** sont évoqués par l'Institut national de la consommation ([INC](#)) et détaillés dans la [circulaire du 11 avril 2019](#) relative à la déclaration et à l'agrément des organismes de services à la personne.
- L'OSP, qu'il s'agisse d'une société, d'une association ou d'un entrepreneur individuel, doit apposer sur tous ses supports commerciaux (y compris devis et factures) le **logotype** identifiant l'activité en SAP. Il est téléchargeable gratuitement à partir de l'extranet Nova.
- Tous les professionnels qui proposent des prestations relevant des SAP doivent respecter les dispositions de l'[arrêté du 17 mars 2015](#) relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne. L'[article 6](#) précise notamment : « Le prestataire de services affiche de façon visible et lisible dans les lieux de vente et sur les offres de services proposées à distance la phrase suivante : "Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande" ».

RÈGLES DE LA PROFESSION

Y sont présentées les informations sur les prestations ([article 2](#)), sur le mode d'intervention ([article 3](#)) et sur les prix ([articles 4 et 5](#)), ainsi que les obligations relatives aux devis ([article 7](#)) et aux factures ([article 8](#) et [articles D7233-1 à D7233-4](#) du Code du travail).

Sources :

- DGCCRF. « [Dépannage à domicile](#) », fiche pratique publiée le 17/12/2020.
- DGCCRF. « [Services à la personne : quelle réglementation ?](#) », fiche pratique publiée le 05/02/2020.
- INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION. « [Services à la personne : de nouvelles obligations d'information](#) », article publié le 20/05/2019.
- LÉGIFRANCE. « [Circulaire du 11 avril 2019](#) », disponible en ligne.

Assurances et responsabilité

Les prestations de petits bricolages des HTM **déclarés en SAP** doivent être couvertes, au moins, par une **garantie responsabilité civile professionnelle** (RC pro) qui concerne les dommages que le prestataire est susceptible de causer lors de son intervention. Les travaux concernés sont obligatoirement assortis de la **garantie légale biennale** dite « de bon fonctionnement », d'une durée minimale de deux ans à compter de l'intervention, pour les seuls éléments d'équipements dissociables du bâtiment, c'est-à-dire ceux dont la dépose, le démontage ou le remplacement peuvent s'effectuer sans détérioration ou enlèvement de matière de l'ouvrage. Ces assurances ne sont pas obligatoires.

Plus globale, la **responsabilité civile générale** concerne avant réception les dommages aux tiers et l'effondrement de l'ouvrage, et après réception, notamment la garantie de bon fonctionnement, les dommages aux ouvrages existants et tous les autres dommages causés tant au maître de l'ouvrage qu'aux tiers. L'assurance n'est pas obligatoire.

D'autres assurances non obligatoires couvrent la garantie des dommages aux existants, la garantie de la responsabilité contractuelle de l'entreprise et la garantie des dommages immatériels.

Les biens de l'entreprise peuvent être garantis par un « contrat multirisques locaux professionnels ». Il est également obligatoire d'assurer tous ses véhicules à moteur, y compris les engins de chantier.

Enfin, tous les travaux mettent en jeu la **responsabilité contractuelle de droit commun** garantissant les dommages causés par une faute de l'entreprise ou par un manquement à **son devoir de conseil**. Toutes ces garanties doivent être couvertes par des assurances professionnelles appropriées

Pour en savoir plus :

- ➔ BPIFRANCE CRÉATION. « [Cerner ses besoins d'assurance en évaluant ses risques](#) », rubrique mise à jour en septembre 2021.

Statut de l'entrepreneur

Le statut artisanal s'applique aux activités d'HTM.

L'immatriculation se fait auprès de la Chambre de métiers et de l'artisanat (**CMA**) si l'activité, exercée sous forme d'entreprise individuelle ou de société commerciale, ne compte pas plus de dix salariés.

L'immatriculation de l'entreprise individuelle ou de la société commerciale comptant plus de dix salariés se fera auprès de la Chambre de commerce et d'industrie (**CCI**).

Pour en savoir plus :

- ➔ BPIFRANCE CRÉATION. « [Vérifier la nature de mon activité](#) », « [Les formalités de création d'entreprise](#) », « [Où et comment s'inscrire pour devenir micro-entrepreneur \(ex-auto-entrepreneur\)?](#) », rubriques en ligne.

Structure juridique

Les prestations de petits bricolages dites « Hommes toutes mains », lorsqu'elles ne sont pas intégrées dans un large bouquet de services, relèvent d'une activité le plus souvent exercée en entreprise individuelle, voire en tant que micro-entrepreneur. Cependant, toutes les structures juridiques sont possibles, en fonction de la situation du créateur : entreprise individuelle, micro-entrepreneur, société, association, Scop, etc.

Pour en savoir plus :

- ➔ BPIFRANCE. « [Quel statut juridique pour votre entreprise ?](#) », rubrique en ligne.
- ➔ BPIFRANCE CRÉATION. « [Que dois-je savoir avant de choisir un statut ?](#) », rubrique mise à jour en janvier 2019.

Certaines structures juridiques « alternatives » sont particulièrement adaptées à l'activité d'HTM notamment pour ceux qui souhaitent proposer leurs services aux particuliers (en SAP) et en BtoB (hors SAP). Elles autorisent en effet l'exercice de l'activité en SAP sans être soumis à la condition d'exclusivité et évitent l'obligation de créer une autre structure. Il s'agit des sociétés coopératives et participatives (Scop) et des coopératives d'activité et d'emploi (CAE).

La société coopérative et participative (Scop)

Les Scop de services à la personne, en tant qu'intermédiaires administratifs entre le professionnel adhérent et son client particulier, permettent aux entreprises du bâtiment (ou aux artisans micro-entrepreneurs) de réaliser des prestations de SAP, **sans créer de nouvelle structure**. Les tâches administratives et de facturation sont effectuées par la coopérative. L'adhérent bénéficie de la déclaration de la coopérative afin de faire profiter ses clients particuliers des avantages fiscaux du SAP. La coopérative devient alors le client unique du prestataire sur ce type de prestations.

Dans ce cas, l'activité de petit bricolage « Homme toutes mains » n'est le plus souvent pour un artisan qu'une activité **complémentaire** répondant à la demande des clients de bénéficier des avantages fiscaux du SAP pour les petites interventions. En parallèle, l'HTM peut continuer son activité d'artisan du BTP pour les chantiers plus importants ou ne relevant pas des SAP s'il le souhaite.

La coopérative permet également à un HTM (qui ne serait pas artisan par ailleurs) de **déléguer les tâches administratives et la recherche de clients**. Dans ce cas, les prestations de petit bricolage et de petit jardinage sont le plus souvent associées à d'autres activités de services à la personne. Les paysagistes de métier peuvent également adhérer à ces coopératives pour réaliser des prestations de SAP, en petit jardinage et bricolage.

En contrepartie, l'adhérent paye une **adhésion** (souvent moins de 100 €, correspondant à plusieurs parts sociales), puis la coopérative répercute sur la facture des clients des **frais de fonctionnement** (un pourcentage) qui varient selon que l'adhérent est assujéti à la TVA ou non.

Sources :

- ARTISANS À DOMICILE. « [Vous êtes artisan : vous souhaitez bénéficier des avantages de la coopérative ?](#) », rubrique en ligne.
- BPIFRANCE CRÉATION. « [Entreprendre autrement : coopératives d'activité, couveuses, sociétés de portage salarial](#) », rubrique mise à jour en août 2020.
- BPIFRANCE CRÉATION. « [La coopérative artisanale, un outil au service du développement économique des entreprises](#) », interview de Pascal Sicot publié en octobre 2017.
- Informations recueillies par Bpifrance auprès d'Accès SAP et Jardiniers Professionnels en juillet 2021.

La coopérative d'activité et d'emploi (CAE)

Les CAE permettent à un porteur de projet de tester son activité. Le principe de la CAE repose sur le fait d'offrir un statut « d'entrepreneur-salarié » qui permet à ce dernier de percevoir un salaire et de bénéficier de la couverture sociale d'un salarié classique. Elles proposent :

- un cadre juridique ;
- un statut d'entrepreneur-salarié en contrat à durée indéterminée (CDI) à temps partiel dans un premier temps ;
- une gestion administrative ;
- des échanges avec les autres entrepreneurs-salariés ;
- de la prévention ;
- un accompagnement individuel et des services mutualisés.

En contrepartie, l'entrepreneur-salarié verse une contribution.

Les CAE accueillent tout type d'activité mais certaines sont spécialisées, notamment dans les services à la personne et le bâtiment. Des groupements de CAE fournissent des informations sur ces spécialisations et proposent des outils afin de les localiser :

- la SCIC « [Coopérer pour entreprendre](#) » ;
- la [Confédération générale des Scop](#) ;
- l'association « [Coopéa](#) ».

Source : BPIFRANCE CRÉATION. « [Coopératives d'activités et d'emploi](#) », rubrique mise à jour en août 2020.

Régime fiscal – TVA

À la date de publication de ce dossier Projecteurs, les prestations HTM, dans le cadre d'une activité déclarée en SAP (à la résidence principale ou secondaire d'un particulier), sont soumises au taux de TVA réduit de 10 %. Attention : pour les petits travaux éventuels de [jardinage](#), le taux est de 20 %.

S'agissant des **petites fournitures** nécessaires à la réalisation de la prestation, ou frais dits de débours, la [circulaire du 11 avril 2019](#) relative à la déclaration et à l'agrément des organismes de services à la personne précise : « Tout acte commercial lié à la vente de produits ou de matériels est exclu de la prestation. L'approvisionnement des petites fournitures nécessaires à l'intervention peut toutefois être effectué à **prix coûtant contre remboursement** mais n'ouvre pas droit au crédit d'impôt ni à l'application du taux réduit de TVA. »

La circulaire précise également le **régime fiscal des activités de sous-traitance** à la rubrique I-7.2.

Cela étant, les taux réduits peuvent, le cas échéant, s'appliquer sur d'autres fondements. Ainsi, le taux réduit de 10 % s'applique notamment en vertu de l'article [279-0 bis](#) du Code général des impôts aux travaux d'entretien effectués dans les locaux d'habitation achevés depuis plus de deux ans. Ils peuvent donc être appliqués dans ce cas aux prestations d'entretien réalisées par des entreprises n'ayant pas fait ou obtenu leur déclaration. Elles doivent alors faire signer une [attestation](#) de TVA à taux réduit à leur client.

Sources :

- BIOFIP.IMPÔTS.GOUV.FR. « [TVA – Liquidation – Taux – Taux normal – Prestations de services imposables au taux normal](#) », rubrique VIII, article 530, publié le 23/09/2020.
- BIOFIP.IMPÔTS.GOUV.FR. « [Annexe : tableau récapitulatif des modalités déclaratives et ventilation des services d'aide à la personne par taux de TVA](#) », publié le 15/05/2019.
- BIOFIP.IMPÔTS.GOUV.FR. « [TVA – Liquidation – Taux réduits – Prestations de services imposables aux taux réduits – Services d'aide à la personne](#) », publié le 15/05/2019.
- IMPOTS.GOUV.FR « [Plusieurs taux de TVA](#) », disponible en ligne.
- SERVICE-PUBLIC.FR. « [Quel est le taux de TVA pour les services à la personne ?](#) », article publié le 21/12/2020.

Normes, labels et qualifications

Les services à la personne de petits bricolages (encadrés par la loi Borloo – loi n° [2005-841](#) du 26 juillet 2005) ne sont pas concernés par les Documents techniques unifiés ([DTU](#)) qui précisent les conditions techniques de bonne exécution des ouvrages.

Les HTM ne sont pas non plus soumis aux normes en vigueur sur le secteur de l'électricité, n'étant pas qualifiés ni habilités pour intervenir sur une installation électrique (ou à proximité d'une installation présentant des risques). Toutefois, dans la pratique, ils peuvent intervenir sur la pose d'un luminaire ou encore sur le changement d'une prise de courant ou d'un interrupteur. Il n'est donc pas superflu de se former aux **normes de sécurité** (voir par exemple Promotelec et les organismes de formation).

L'HTM veillera également au **marquage CE** des petites fournitures qu'il sera susceptible d'acheter pour son client et à la bonne utilisation de ces produits : détecteur de fumée ou de CO₂, syphon de lavabo, quincaillerie, prises et interrupteurs, *etc.*

7.

CONTACTS ET SOURCES D'INFORMATION

CONTACTS

ET SOURCES D'INFORMATION

Organismes professionnels

Pourquoi adhérer à un organisme professionnel ?

Cela a de nombreux avantages : rompre son isolement, être tenu au courant des évolutions de sa profession, se constituer un réseau, participer aux congrès annuels, obtenir des conseils juridiques, recevoir une assistance administrative, suivre une formation, etc. Les services offerts sont généralement mis en valeur sur le site Internet de ces organismes.

La procédure d'affiliation diffère beaucoup d'un organisme à l'autre. Il en est de même des coûts : certaines adhésions sont gratuites, d'autres payantes, en fonction des revenus ou du chiffre d'affaires. Des tarifs spéciaux sont parfois prévus pour les nouveaux adhérents en phase de création. Certains organismes n'acceptent pas les créateurs et réservent leurs services aux entreprises ayant une certaine ancienneté.

Principaux organismes professionnels et fédérations

- **Adédom**

Fédération nationale reconnue d'utilité publique depuis 1938, Adédom représente un réseau de 400 structures gestionnaires à but non lucratif œuvrant dans l'aide, le soin à domicile et les services à la personne.

- **Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (Capeb)**

Cette confédération regroupe 8 unions nationales artisanales (UNA) et publie des guides pratiques à l'attention de ses adhérents. À contacter au niveau de chaque département pour obtenir des informations sur la création d'entreprise, les assurances, les formations, les bonnes pratiques et constituer son réseau.

- **Fédération du service aux particuliers (Fesp)**

Créée en 2006, cette fédération accueille l'ensemble des acteurs du marché des services à la personne : entreprises prestataires de différents métiers, micro-entrepreneurs, émetteurs de Cesu, plateformes d'intermédiation et assistants. À ce jour, 1 300 entreprises agréées sont regroupées au sein du Syndicat des entreprises de services à la personne (**Sesp**), représentant 80 % des entreprises de la branche.

- **Fédération française des services à la personne et de proximité (Fédésap)**

Fondée en 2007, cette fédération représente les intérêts des entreprises de services à la personne auprès des pouvoirs publics. Elle compte plus de 3 000 adhérents.

- **Union des entreprises de proximité (U2P)**

Cet organisme représente 2,8 millions de TPE-PME dans les secteurs de l'artisanat, du commerce de proximité et des professions libérales.

- **Union nationale de l'aide, des soins et des services aux domiciles (UNA)**

Cette association à but non lucratif et reconnue d'utilité publique, regroupe plus de 800 structures issues de l'économie sociale et solidaire ou des services publics (associations, services publics territoriaux, organismes mutualistes et fondations).

Organismes institutionnels

- **Chambres des métiers et de l'artisanat (CMA)**

Ces établissements publics de l'État représentent et défendent les intérêts généraux des artisans au niveau départemental et régional. À l'échelon national, la représentation est assurée par CMA France.

- **Direction générale des entreprises (DGE)**

Au service du ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, cette direction conçoit et met en œuvre les politiques publiques concourant au développement des entreprises. Elle porte des missions à la fois sectorielles (politiques de soutien à l'artisanat et aux services par exemple), transverses (simplification réglementaire, politique d'innovation) et relatives à la transformation numérique et écologique de l'économie.

Ouvrages, rapports et études

- ACOSS. « **Porté par l'auto-entrepreneuriat, le nombre de travailleurs indépendants reste dynamique en 2020 malgré la crise sanitaire** », Stat'UR n° 339, publié en février 2022.
- ACOSS. « **Les indépendants : une croissance portée depuis 10 ans par l'auto-entrepreneuriat** », Bilan Acosstat n° 317, publié en décembre 2020.
- APPVIZER. « **Les chiffres-clés du marché des services à la personne en 2020** », article publié en décembre 2020.
- ASSISTANT-JURIDIQUE.FR « **S'installer dans les services à la personne** », édition 2021-2022.
- DARES. « **Organismes de service à la personne : résultats de l'enquête flash Covid-19** », enquête réalisée en concertation avec la DGE et publiée le 23/11/2020.
- DARES. « **Les services à la personne en 2018** », Dares Résultats n° 11, publié le 27/02/2020.
- DGCCRF. « **Dépannage à domicile** », fiche pratique publiée le 17/12/2020.
- INSTITUT MONTAIGNE. « **Travailleurs des plateformes : liberté oui, protection aussi** », rapport publié en avril 2019.
- TERRASSE PASCAL. « **Rapport au Premier ministre sur l'économie collaborative** », publié en 2016.
- XERFI PRECEPTA. « **Les nouveaux défis des services à la personne à l'horizon 2024** », publié le 03/11/2021.
- XERFI PRECEPTA. « Les stratégies de sauvegarde et de rebond des services à la personne face à la crise », étude publiée le 27/05/2020 (consultable par exemple au **Pôle Prisme de la BNF**).

Revue et sites d'information

Actualité bâtiment et artisanat

- **Batiactu**, actualité du BTP, portail d'information (construction, architecture et immobilier).
- **Veille Artisanat de la CMA**, actualité sur l'évolution du secteur de l'artisanat et service d'alertes personnalisables.
- **Zepros.fr**, plateforme d'information et d'échange BtoB.
- **Zepros.eu**, journaux gratuits en ligne.

Bricolage, réparation, jardinage et entretien

- L'application **Floriscope** donne accès à une base de données recensant 160 000 variétés de plantes pour les jardins et les espaces verts. Destinée aux paysagistes concepteurs, aux entrepreneurs du paysage et aux professionnels de l'horticulture, elle est accessible gratuitement et leur permet notamment de mieux connaître les végétaux et de conseiller les clients dans leur choix. Elle a été lancée par Plante & Cité et Val'Hor, avec des partenaires scientifiques et techniques (dont l'Unep).
- Les rubriques « **Extérieur** » du site Maisonapart.com et « **Jardin** » du site Lefigaro.fr s'adressent aux jardiniers amateurs. Elles présentent les « nouvelles idées et tendances » dans le domaine du jardinage.
- **Système D**, magazine papier présentant des conseils de bricolage, avec notamment une rubrique en ligne dédiée à la réparation et l'entretien.

Services à la personne

- **Bourseauxservices.com**, portail du service à domicile (professionnels du service à la personne, artisans).
- **Chez-vous.com**, portail des opérateurs de services à la personne.
- **Doc domicile**, revue pratique, à destination des aidants professionnels prenant en charge des personnes dépendantes à domicile (âgées, malades ou handicapées).

Annuaire et bases de données

- **Annuaire des CAE**, de la SCIC Coopérer pour entreprendre (CPE).
- **Annuaire des services à la personne**, sur le site de la DGE.

Événements et salons

- **Salon des services à la personne et de l'emploi à domicile**, salon annuel professionnel et grand public, à Paris.
- **Confex SAP Nice**, salon annuel professionnel et grand public, à Nice.



www.bpifrance-creation.fr



<https://twitter.com/bpifrancecrea>



<https://www.linkedin.com/company/bpifrance>

bpifrance

CRÉATION

CE DOSSIER EST VENDU DANS LA LIBRAIRIE DE BPIFRANCE CRÉATION

Prix : 16 € TTC

ISBN : 978-2-38076-031-6