



UNIVERSITÉ  
PARIS  
DESCARTES

Chaumin Clotilde  
Feral Mathilde  
Garnier Maud  
Lemonnier Pauline

GMO2



FIVE STAR  
SERVICE



Une commande  
répondant au double  
besoin de Five Stars  
Services

# Sommaire

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Five stars services en recherche d'identité</b>   | <b>4</b>  |
| <i>1.1. La structure d'une petite organisation</i>  | <i>4</i>  |
| 1.1.1. La composition de l'entreprise   | 4         |
| 1.1.2. Organigramme   | 5         |
| <i>1.2. Finalités, visions et buts établis par l'expérience du dirigeant dans le secteur du syndicat de copropriété</i>   | <i>7</i>  |
| <b>2. Une entreprise souhaitant s'installer sur deux secteurs : Five Stars Service fait face à de doubles difficultés</b> | <b>8</b>  |
| <i>2.1. Le secteur du ménage : un environnement à forte concurrence que l'on souhaite intégrer</i>                        | <i>8</i>  |
| 2.1.1. Un marché attractif car en plein essor   | 8         |
| 2.1.1.1. Un chiffre d'affaires en perpétuel augmentation  | 8         |
| 2.1.2. Les difficultés pour notre entreprise à s'y intégrer   | 9         |
| <i>2.2. Le secteur de la paie : un environnement en pleine croissance mais fortement concurrencé</i>                      | <i>11</i> |
| 2.2.1. Un marché morose et concurrencé  | 11        |
| 2.2.2. Comment intégrer ce nouveaux marché  | 13        |
| <b>3. Une commande cohérente répondant aux besoins de Five Stars Services</b>   | <b>13</b> |

# Introduction

Les marchés du nettoyage et celui de la paie présentent de nombreux obstacles à l'entrée. En effet, le marché du nettoyage et celui de la paie sont des secteurs où la demande est en hausse et où ainsi la concurrence y est très forte.

Il s'agit pour Five Stars Service de s'insérer sur ces marchés et de voir si sa vision, ses finalités et ses buts sont réalisables. Cette entreprise en création bénéficie de l'expérience de son créateur Eric Lebrun dans un secteur lié aux deux vus précédemment : le syndicat de copropriété. C'est par ailleurs cette expérience qui est à l'origine de la finalité de cette nouvelle entreprise : rendre interne ce que son syndicat de copropriété externalisait.

D'autre part, l'intégration de Five Stars Service sur ces secteurs n'est pas arbitraire. Suite à une étude de marché que nous avons réalisée durant une première semaine de stage avec Monsieur Lebrun, nous avons pu établir les différentes difficultés auxquelles l'entreprise devra faire face, ainsi que les avantages que l'expérience du dirigeant apporteront à ce projet.

Enfin, de la mise en place de buts et suite aux études de marchés se sont dégagés différentes commandes. En plus de la création de l'entreprise nous devons mettre en place différentes stratégies et commandes cohérentes avec la vision de Monsieur Lebrun sur La société Five Stars Service.

# 1. Five stars services en recherche d'identité

## 1.1. La structure d'une petite organisation

### 1.1.1. La composition de l'entreprise

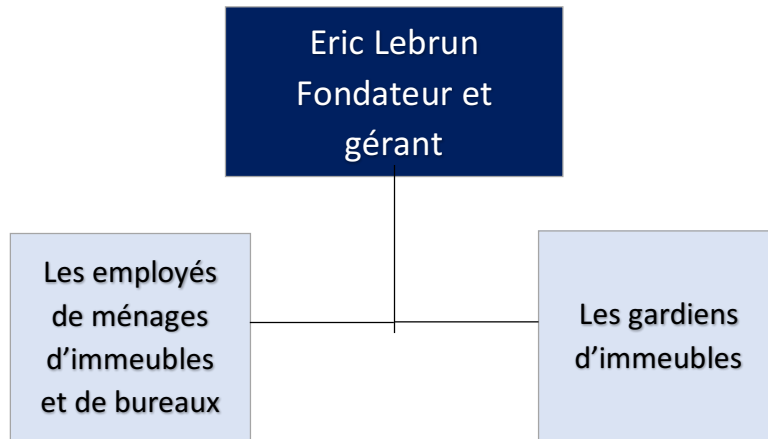
La structure de five stars services sera composée au début de Monsieur Lebrun (le fondateur), d'employé de ménages et de gardien d'immeubles.

Avec son développement la structure pourra s'agrandir notamment en intégrant un salarié dans le service paie

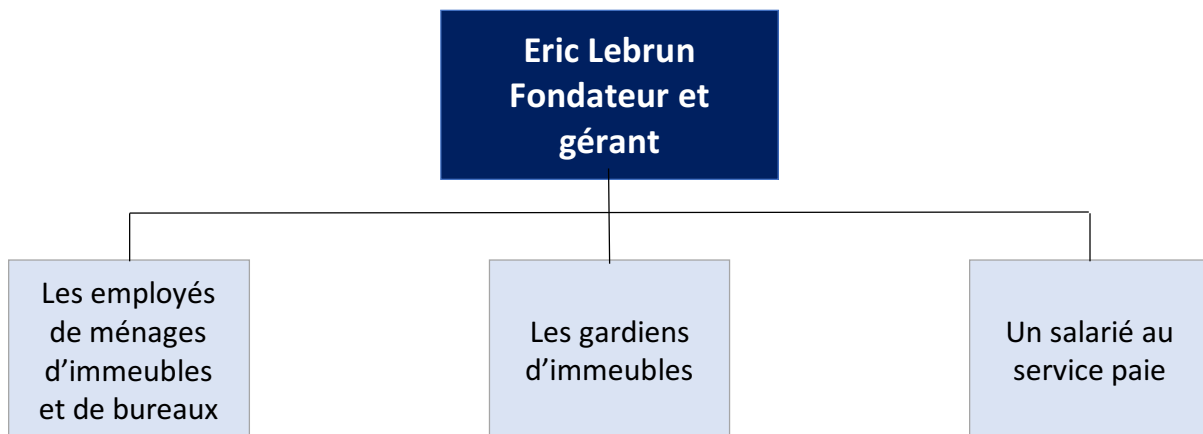
- ❖ Monsieur Lebrun, fondateur et gérant, a pour rôle de s'occuper de l'ensemble de la structure. Que ce soit en terme de communication, marketing, commercial ...  
En effet, il devra
  - Mettre en place une politique commerciale afin d'orienter les stratégies adopter par l'entreprise
  - Mettre en place des actions de communication et de marketing afin de promouvoir son entreprise
  - S'occuper de toutes la partie Ressources Humaine, c'est-à-dire le recrutement, le licenciement, les absences, le contrat de travail, les congés ...
  - S'occuper du service paie, qu'il veut administrer lui-même pour le moment
- ❖ Les employés de ménages et les gardiens d'immeubles, il sont par définitions les employés de la société Five Stars Services. Les missions qu'ils devront effectuer seront le ménage des parties communes des immeubles ainsi que le ménage des bureaux.
- ❖ Le salarié (service paie), suite à la première semaine de stage, notre tuteur nous a affirmé que suite au lancement et au bon fonctionnement de l'entreprise, il embaucherait un salarié pouvant l'aider ou le remplacer sur le service paie. Ce salarié sera donc en charge d'effectuer tous les missions relatives à la paye des employés et gardiens d'immeubles, en d'autres terme des autres salariés de l'entreprise.

D'autres part, Monsieur Lebrun nous a confirmé son envie de croissance, en effet il voudrait devenir une entreprise d'externalisation. Si son entreprise suit un bon développement il souhaiterait démarcher des syndicats de copropriétés afin de leurs proposer ses services, que ce soit en terme de ménage et de paie.

## 1.1.2. Organigramme



Ce qu'il pourrait devenir au bout d'un an  
d'existence



Ce qu'il pourrait devenir au bout de dix ans d'existence

**Eric Lebrun**  
Fondateur et  
gérant

Département  
commercial et  
marketing

Département  
administratif et  
financier

Service paie

Directeur  
commercial

Directeur  
marketing

Directeur du  
personnel

Directeur  
financier

Directeur paie

Responsable  
commercial

Responsable  
marketing

Responsable  
du personnel

Comptabilité

Responsable  
paie

Commerciaux  
et call center

Webmaster

Les gardiens  
d'immeubles

Les employés  
de ménages  
d'immeubles  
et de bureaux

Salariés

## 1.2. Finalités, visions et buts établis par l'expérience du dirigeant dans le secteur du syndicat de copropriété

Eric Lebrun, dirigeant de MySyndic, a décidé de créer cette nouvelle entreprise, Five Stars Service, autour de finalités de vision et de buts bien définis.

Il souhaite, dans un premier temps, créer cette entreprise dans le but de ne plus externaliser le service de paye et de ménage en copropriété.

En effet, le marché du syndicat de copropriété est un marché à forte concurrence où le besoin croissant de flexibilité pousse les entreprises à externaliser les services tels que le nettoyage, le gardiennage et la paie. En effet, le poids des charges de copropriété, ces dix dernières années, a augmenté à près de 3.8% en moyenne par ans. En faisant appel à des prestataires de services, les copropriétés les mettent en concurrence et obtiennent ainsi des propositions compétitives. Ainsi, la continuité du service est assurée tout au long de l'année. Cependant, le gardien devant être remplacé lors de ses congés, les dépenses supplémentaires sont encore à prendre en compte si l'externalisation des services ne pourvoit pas à l'occupation du poste de gardien. Pour ne pas faire face à cette autre forme de dépense, là encore les entreprises préfèrent externaliser le service lié au gardiennage. Or, comme le souligne la société COPRO +, société de conseil pour les copropriétés, le recours aux prestataires occasionne un surcoût pour le syndicat de l'ordre de 30 à 40 % par rapport au gardien. Externaliser ne devient ainsi plus la source d'une diminution des coûts mais les augmente au contraire. En suivant ainsi la volonté du dirigeant de Five Stars Service, Eric Lebrun, l'une des finalités de cette entreprise sera d'internaliser ce service.

Or, en ce qui concerne la gestion de la paie il en est de même malgré les avantages beaucoup plus marqués en ce qui concerne l'externalisation de ce service. En effet, s'il y a beaucoup plus d'avantages du point de vue des coûts à externaliser, Monsieur Lebrun souhaite profiter des faibles coûts que peuvent engendrer la gestion de la paie par un logiciel pour créer son entreprise autour de ce type de services. Il s'agit ici d'utiliser un logiciel professionnel permettant de réaliser une fiche de paie en peu de temps. Le but étant ainsi de récupérer ce service qu'il externalise actuellement chez Gercop pour ainsi gérer et réduire lui-même ses coûts. Ainsi la finalité principale de Five Stars Service est de réaliser ce que sa société actuelle de syndicat externalise.

D'autre part, la vision de Monsieur Lebrun concernant la nouvelle entreprise est la croissance suite à l'inscription de sa société sur les deux différents marchés. En effet, Five Stars Service va dans un premier temps intégrer les deux marchés grâce aux liens du syndicat de copropriété. Cela se fera par la propre demande de MySyndic auquel Five Stars Service répondra. Par la suite, et afin de réaliser un meilleur chiffre d'affaire, Five Stars Service va s'ouvrir sur de nouvelles clientèles. En effet, en ce qui concerne la gestion de la paie, Monsieur Lebrun souhaite que sa seconde société se spécialise dans la gestion de la paie des gardiens et des employés d'immeuble. Cette vision se base notamment sur les chiffres de progressions des entreprises dans ces différents secteurs. Monsieur Lebrun espère ainsi profiter de la hausse des parts du chiffre d'affaires sur le secteur du ménage qui est actuellement de 18%. Ayant récupéré la demande générée par sa propre société, sa vision concernant Five Stars Service est celle d'une entreprise faisant partie des petites entreprises qui, dans le segment immeuble, génèrent près de 34% du chiffre d'affaire de ce secteur.

Ainsi le but principal de Five Stars Service est de s'occuper de ce que Mysyndic externalise en ce qui concerne la paie et le ménage et sa vision est celle d'une entreprise souhaitant réaliser une stratégie de croissance. Cela aura ainsi pour double conséquence la baisse des coûts pour la société Mysyndic et les bénéfices réalisés par la société Five Stars Service.

## 2. Une entreprise souhaitant s'installer sur deux secteurs : Five Stars Service fait face à de doubles difficultés

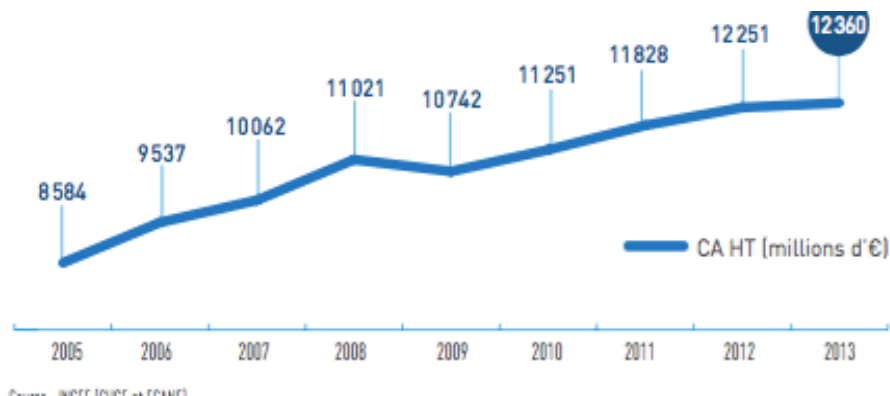
### 2.1. Le secteur du ménage : un environnement à forte concurrence que l'on souhaite intégrer

#### 2.1.1. Un marché attractif car en plein essor

##### 2.1.1.1. Un chiffre d'affaires en perpétuel augmentation

Le marché du nettoyage et de l'entretien a un chiffre d'affaires global de 12.36 milliards d'euros. Sur les 35 963 entreprises de ce secteur près du tiers sont des auto entrepreneurs n'employant qu'un salarié.

Si le poids des auto entrepreneurs dans ce marché reste marginal, la concurrence sur ce marché est très forte.

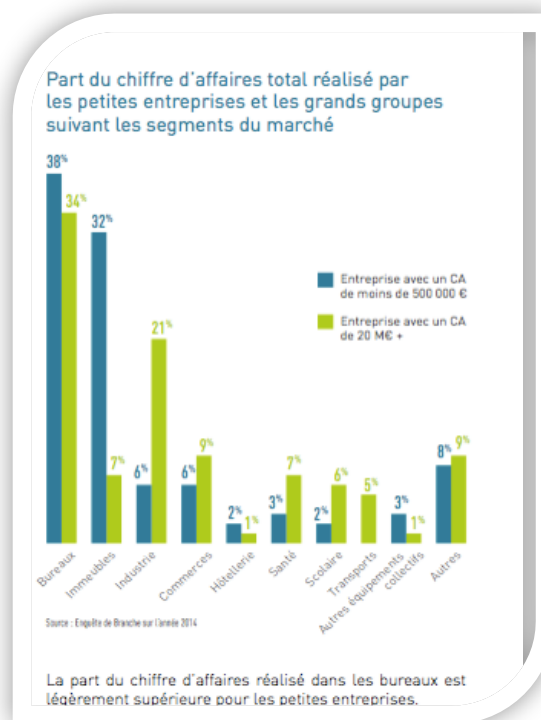


Les grandes entreprises ne se spécialisant pas sur le seul segment du nettoyage de copropriété, la majorité de la concurrence est faite par les PME, soit plus de la moitié des entreprises présente sur le secteur. En effet, les PME sont très visibles sur le segment des locaux d'habitations : elles réalisent près de 35% du chiffre d'affaires de ce segment, soit cinq fois plus que les entreprises ayant un chiffre d'affaires supérieur à 20 millions d'euros.



Ce segment du marché est ainsi d'autant plus attractif que les plus grandes entreprises se concentrent majoritairement sur le segment industriel. Cela a un réel effet d'appel d'offre sur le segment de nettoyage de copropriété, un segment, d'ailleurs, en forte progression. C'est ainsi une réelle opportunité pour les entrepreneurs souhaitant s'inscrire sur ce marché en hausse.

En effet, le marché est de plus en plus attractif : en plus d'avoir un taux de pénétration de 42.2% sur le marché de la propreté dans les copropriétés, près de 18% du chiffre d'affaires total du secteur du nettoyage et de l'entretien est réalisé par la spécialisation au sein des copropriétés.



## 2.1.2. Les difficultés pour notre entreprise à s'y intégrer

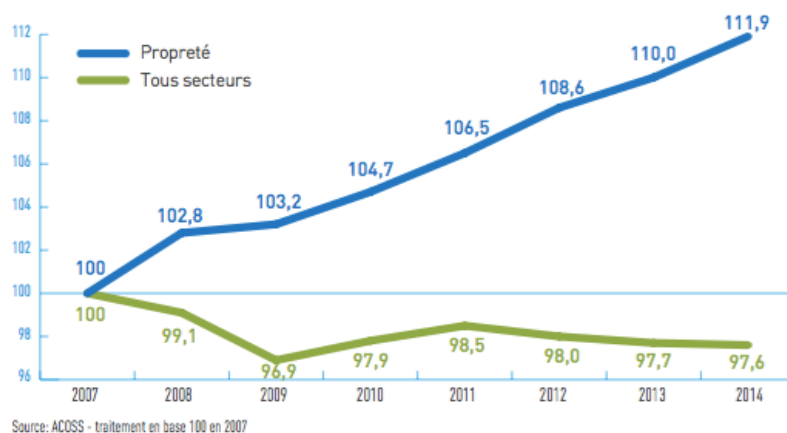
En plus de devoir faire face aux plus de 11000 entreprises de nettoyage, réalisant une majorité de leur chiffre d'affaires sur le segment de l'entretien d'immeubles, Five Stars Service va faire face à de nombreuses difficultés.

En effet, ce marché très attractif et très concurrentiel est aussi fortement lié à celui du syndicat de copropriété. En effet, ce marché, lui-même en hausse, est tout aussi concurrentiel. Ainsi, dans un besoin croissant de flexibilité, une majorité de ses entreprises externalisent. Elles créent ainsi la forte demande sur le marché du nettoyage et de l'entretien au sein des immeubles.

L'autre difficulté liée à l'intégration de ce secteur est la forte masse salariale.

En effet, l'évolution du nombre de salariés dans le secteur est fortement liée à l'évolution du chiffre d'affaires : la corrélation entre les deux est très forte.

Notamment, la plupart de l'effectif total de la branche est concentré en Ile de France dû à la masse majeure d'industries et d'entreprises. La demande de prestations de nettoyage afflue en masse dans cette région. Les cinq premières grandes régions en France qui comprennent les principaux centres urbains, concentrent près de 70% des salariés. L'Ile de France est le premier employeur du secteur.



Five Stars Service devra donc faire face non seulement à la difficulté de pénétrer un nouveau marché mais devra aussi faire face à des entreprises dont la masse salariale influence son chiffre d'affaires. Ainsi, l'entreprise sera en position délicate tant que son effectif ne sera pas égal à celui de sa concurrence sur le marché.

D'autre part, le marché est très diversifié et compte environ 35 000 entreprises réparties ainsi :

- De très nombreuses TPE : elles représentent 87 % des sociétés de nettoyage et sont principalement actives sur le segment des locaux d'habitation et des commerces. Ce secteur attire aussi les auto entrepreneurs, qui représentaient 23 000 structures en 2013. La majorité des créations d'entreprises de propreté se fait toujours sous ce statut, même si la tendance est à la baisse.
- Un nombre limité de PME : gérant plutôt les immeubles collectifs.
- Un petit nombre de grands groupes : (5 % des entreprises), qui génèrent toutefois 75% du chiffre d'affaires du secteur, surtout dans les locaux commerciaux, les usines, et dans le domaine du nettoyage spécialisé (centrales, hôpitaux).

Avec autant d'acteurs, le secteur du nettoyage est très concurrentiel, et les donneurs d'ordre en profitent pour faire jouer la concurrence et négocier les prix à la baisse.

Or Five Stars Service s'intégrera principalement sur le segment des immeubles et des bureaux. Or comme les chiffres le démontrent, les plus grosses entreprises du secteur sont principalement tournées vers le segment industriel du secteur. Cependant cette difficulté est encore moindre puisque l'étude du marché a montré que 18% du chiffre d'affaires du secteur entier est réalisé par le segment immeuble.

L'entreprise va d'autre part, devoir faire face aux difficultés liées à la crise qui impacte les activités immobilières et les activités tertiaires et induit une baisse de l'activité pour les professionnels du nettoyage. Ces évolutions limitent les besoins en termes de nettoyage et donc la croissance du chiffre d'affaires des professionnels.

Les petites structures, telles que l'est Five Stars Service, sont très sensibles à ce contexte et doivent rogner sur leurs marges ou trouver de nouvelles sources de revenus en développant des activités connexes.

## 2.2. Le secteur de la paie : un environnement en pleine croissance mais fortement concurrencé

Comme dit auparavant, Monsieur Lebrun veut gérer la paie de ses salariés au lancement de son entreprise, néanmoins, avec une stratégie de croissance celui-ci voudra développer son service en terme d'externalisation de paie.

En effet, le secteur de l'externalisation de la paie est en pleine croissance. Le marché de l'externalisation a connu une croissance annuelle de +40% au cours des 3 dernières années, contre à peine 10% pour celui du logiciel fournit par les éditeurs.



### 2.2.1. Un marché morose et concurrencé

Deux fortes tendances se dégagent ; d'un côté le marché de l'externalisation est en pleine croissance ne cessant d'augmenter et de l'autre il est fortement concurrencé.

L'externalisation consiste à confier à un prestataire spécialisé l'intégralité de la gestion de la paie et de l'administration du personnel. De ce fait, l'entreprise se décharge du traitement de la paie et les obligations qui en découlent ainsi que de la partie administrative allant de la déclaration d'embauche « DPAE », le suivi des indemnités journalières de sécurité sociales « IJSS » jusqu'à la gestion de la formation de ses collaborateurs.

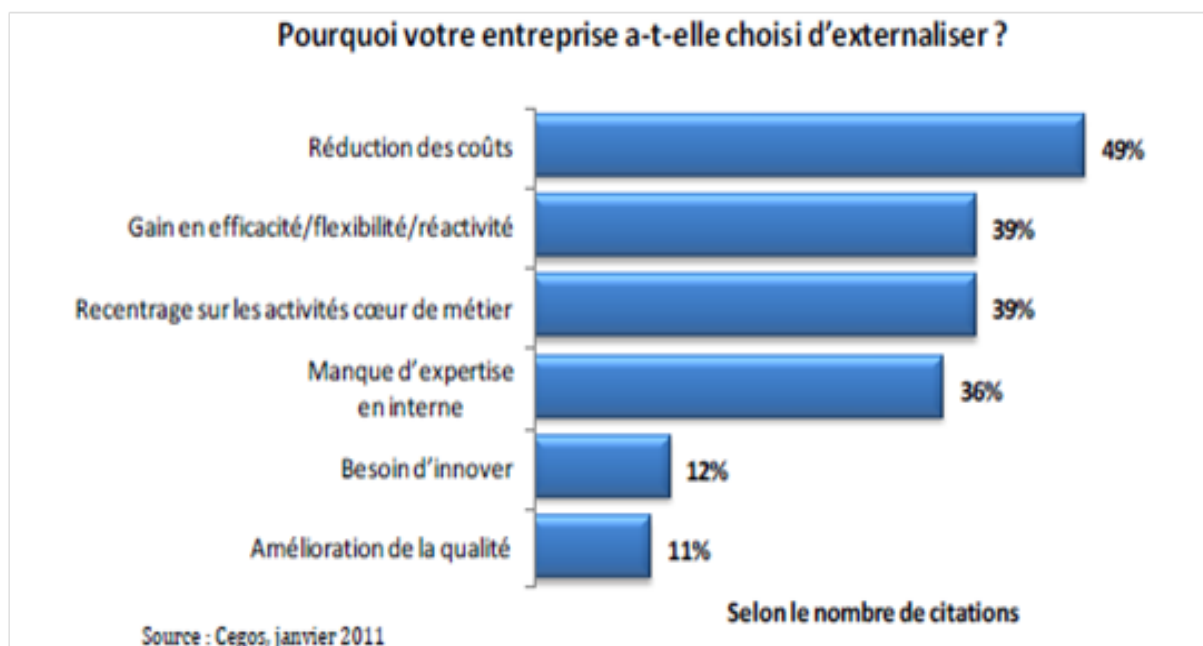
Le principe de la sous-traitance de la paie est de confier la totalité du poste paie soit à un expert-comptable, soit à une société spécialisée. Dans les deux cas, l'entreprise se focalise sur son métier et communique simplement des données variables à l'édition des fiches de paye des salariés et les informations concernant son salarié pour réaliser la DPAE, les inscriptions aux formations, etc.

Comme ci-dessus, ce marché est en pleine croissance, mais pour qu'elle raison ?

De plus en plus d'entreprise décide d'externaliser la fonction RH de paie. En effet, plusieurs facteurs expliquent cette décision, par exemple la complexification de la législation, l'évolution des technologies

imposant des formations ou encore les choix stratégiques des sociétés en terme d'allocations des moyens financiers et humains.

D'autres part l'externalisation des paie comporte de nombreux avantages comme : la réduction des coûts (ne plus investir dans des logiciels et des formations ; en effet externaliser ses paies permettrait à l'entreprise de réduire de 20 à 30 % son coût pour la gestion de la paie) ; le gain en productivité et en compétitivité (fonction chronophage et sans aucune valeur ajoutée) et la précision (la paie est souvent sujette aux erreurs. Celles-ci diminuent avec le savoir-faire d'un prestataire spécialisé)



Néanmoins, ce marché est mal desservi et concurrencé. En effet, ils existent de nombreuses offres : on peut soit faire appel à un expert-comptable, soit passer par un logiciel de paie (c'est-à-dire en interne) ou encore faire appel à une société spécialisée.

En effet, ce marché est tout d'abord concurrencé par le fait des diverses offres qu'ils puissent exister, par le fait des prix qui puissent être pratiqués ainsi que par la confiance accordée par les entreprises au prestataires.

D'autres part nous pouvons affirmer que ce marché est morose. Effectivement les prestataires proposent des offres plus larges, malheureusement les entreprises françaises reculent face à ses propositions.

Ils existent plusieurs explications à ces réticences : le périmètre d'externalisation est souvent mal défini avec un manque de lucidité sur l'organisation réelle du processus en interne ou sur une mauvaise compréhension de l'offre ; par rapport à des difficultés sociales ; par des problème opérationnelle : sur un plan process, les éléments variables de paie collecter par l'entreprises doivent être fournis au prestataires, hors ce process long et délicat maintient une part encore trop importante de travail au sein de l'entreprise même ; sur un plan humain, les tâches liés à l'administration de la paie sont souvent atomisée, dans les petites structures, induisant donc des suppressions de postes.

## 2.2.2. Comment intégrer ce nouveaux marché

Ce marché se confronte à un véritable problème d'évolution du système.

En effet, il se découpe en 3 grandes catégories :

- Pour les TPE : gestion des paies par un expert-comptable majoritairement contre 15% pour les logiciels de paie
- Pour les PME : les éditeurs de logiciels monopolisent le marché avec plus de 70%
  
- Pour les grandes entreprise (salariés > 500) = ce sont les experts comptables les leaders, toutefois talonner par les sociétés spécialisées.

Pour réussir son intégration dans ce marché il faudra :

- Ciblé les clients potentiels
- Créer des partenariats avec des syndicats de copropriétés
- Etre claire, précis et concis sur les offres proposées
- Se démarquer de la concurrence grâce à un avantage concurrentiel ou encore de son savoir-faire, de son expertise, de sa connaissance du secteur et du marché

## 3. Une commande cohérente répondant aux besoins de Five Stars Services

Etant donné que notre entreprise, Five Stars Services a pour finalités :

- La prise en charge du ménage et de la paie, de son autre société MySyndic et d'autres sociétés
- La réduction des coûts
- Une stratégie future de croissance
- L'optimisation de ses ressources

Nous allons effectuer diverses missions durant les sept semaines de stage répondant aux besoins de Five Stars Services, en terme, principalement, d'organisation interne.

En effet, nous allons effectuer des missions de Ressources Humaines (campagne de recrutement, mise en place de process RH), d'organisation (mise en place des devis et matrices, création de process), démarchages des syndicats de copropriétés, recherche de fournisseurs...

# Conclusion

Ainsi en prenant en compte la structure de l'entreprise et l'expérience de son dirigeant, il a été possible de dégager différentes prévisions sur le développement de l'entreprise en phase de création : Five Stars Service. Se sont dégagés différentes finalités à la création de cette entreprise par rapport aux futurs liens qu'elle aura avec la première entreprise de syndicat de copropriété de Monsieur Lebrun.

Si d'autre part, l'entreprise devra faire face à de doubles difficultés concernant son intégration sur deux marchés, cette dernière bénéficie tout de même de la demande déjà présente de l'entreprise Mysyndic.

Ainsi, ont pu être dégagé différentes commandes suivant la vision de l'entreprise qui est de répondre au besoin d'internaliser le ménage et la gestion de la paie au syndicat de copropriété et de réaliser des stratégies visant à faire croître Five Stars Service.

# Bibliographie

<http://www.hellopro.fr/le-marche-de-l-externalisation-de-paie-et-les-couts-78-guide.html>

<http://www.universpaie.com/2015/01/lexternalisation-de-la-paie-tour-dhorizon/>

<http://www.manpowergroup.fr/wp-content/uploads/2011/06/Pourquoi-externaliser.png>

[http://www.leparticulier.fr/jcms/p1\\_1406467/copropriete-nos-solutions-pour-reduire-vos-charges-1ere-partie](http://www.leparticulier.fr/jcms/p1_1406467/copropriete-nos-solutions-pour-reduire-vos-charges-1ere-partie)

<http://www.servicespropres.fr/Imprimer/fiche/?id=1187&from=actualites&type=archive>

<http://blog.horizonentrepreneurs.fr/21153-nettoyage-entretien-secteur-porteur-8/>

[http://www.leparticulier.fr/jcms/c\\_45068/re negocier-les-contrats-d-une-copropriete-des-economies-poste-par-poste](http://www.leparticulier.fr/jcms/c_45068/re negocier-les-contrats-d-une-copropriete-des-economies-poste-par-poste)

dossier resweb "*Les chiffres clés*"