

En route vers le secteur quinquenaire!

SERGE BIZOUERNE
LUC MATRAY

Priorité à la Personne

À la recherche d'un *business model* pour le secteur quinquenaire

: Dans leur tout récent ouvrage, Serge Bizouerne, PDG de
 : l'entreprise d'intermédiation Dom Plus, et l'économiste Luc
 : Matray nous emmènent au cœur du secteur « quinquenaire »,
 : un nouveau secteur économique « dans lequel le traitement
 : humain et la considération de la personne seraient à la
 : fois le centre et le moteur de développement ». Une belle
 : perspective pour, entre autres, les services à la personne.

Priorité à la personne, à la recherche d'un business model pour le secteur quinquenaire. Serge Bizouerne, Luc Matray, Gallimard, mars 2009, 12 €.

Et si l'on prenait un peu de hauteur? Dans un marché des services à la personne en pleine construction, où tous les acteurs, chacun à leur niveau, ont bien souvent le nez dans le guidon, le patron de Dom Plus, Serge Bizouerne, et l'économiste Alain Matray proposent, dans leur ouvrage commun, une vision prospective de ce que pourrait être une nouvelle économie, celle de la relation. À travers l'histoire singulière de cette petite entreprise grenobloise qu'est Dom Plus, inventeur, dans les années 2000, d'un nouveau métier – l'intermédiation par téléphone –, ils jettent les bases d'un nouveau secteur économique fondé sur la considération de la personne. Un parti pris plutôt réjouissant.

Priorité à la personne

Les secteurs primaire (agriculture), secondaire (industries) et tertiaire (services), tout le monde connaît. Le secteur quinquenaire est déjà plus compliqué à définir, tous les économistes n'en ayant pas la même acception : ce seraient les produits du savoir et de la communication, voire les produits qui ne correspondent ni au secondaire ni au tertiaire, voire encore le loisir et le tourisme. Rien, dans ces définitions, ne correspondant vraiment à la conjugaison de l'efficacité économique et du respect de la personne, les deux axes

que défend Dom Plus, Serge Bizouerne et Alain Matray l'inscrivent donc dans le secteur quinquenaire.

Mais que se cache-t-il vraiment derrière ce nouveau secteur économique? Que se cache-t-il aussi derrière la signature de Dom Plus, « *priorité à la personne* », que tous les opérateurs de services à la personne auraient adoré inventer, tant ils vantent tous leur souci du client?

Aujourd'hui, l'intermédiation dans les services à la personne entre le client final et le prestataire se fait majoritairement par les enseignes. Et comme le soulignent avec raison les deux auteurs, les clients perçoivent souvent mal la valeur ajoutée des enseignes, comme les producteurs de services se plaignent de devoir payer des commissions sans véritables contreparties. Dom Plus est dans un tout autre schéma. L'entreprise travaille pour le compte de grands donneurs d'ordre, les principaux groupes de protection sociale (PRO BTP, AG2R, D&O, etc.). Elle accompagne les adhérents – en majorité des personnes âgées, mais aussi les apprentis du BTP, par exemple – dans leur recherche de services, au sens très large du terme. Ses conseillers accompagnent par téléphone, sans préjuger du besoin de la personne, sans faire à sa place, et en se mettant à sa « hauteur ». C'est un peu cela, « *priorité à la personne* ». Dom Plus a construit une réponse économique rentable – son rythme de croissance est de 30 % par an – avec un parti pris éthique,

qui se décline au sein de son comité de réflexion éthique et scientifique, mais aussi dans le lourd processus de formation mis en place pour ses salariés et son organisation du travail (tutorat, temps de discussion, etc.) – d'ailleurs, le lecteur curieux découvrira dans cet ouvrage tous les détails de la politique de ressources humaines de l'entreprise.

Un débat ouvert

Bref, « *cette nouvelle manière de traiter les clients [...] pourrait devenir demain un nouveau standard de la relation client* », invitent les deux auteurs. En tout cas, Serge Bizouerne et Alain Matray imaginent le secteur quinquenaire dans cet esprit : aider les personnes à résoudre des problèmes, obtenir des réponses sans avoir à se déplacer. Ces prestations aujourd'hui délivrées surtout aux personnes âgées pourraient aussi se développer autour de l'habitat, de l'hôtellerie, de la formation, du coaching, estiment les auteurs. Mais ils voient ce type de prestations plutôt prescrites, par des assureurs, par exemple, ou dans le cadre de politiques publiques. L'intérêt de ce livre est là : proposer un *business model* pour une nouvelle économie. Le débat est ouvert.

Valérie Lespez