



Réseau à la Une : Générale des Services, un concept abouti mais en quête de notoriété

Analyses



lundi 22 mars 2021, par **Camille Boulate**

Dans cette rubrique, nous ne traitons que les enseignes qui acceptent de nous confier l'ensemble des éléments du Document d'information précontractuelle exigé par la loi Doubin. Nous contactons librement les franchisés, des experts indépendants étudient les aspects juridiques et financiers du franchiseur. Beaucoup d'enseignes sont contactées et nombre d'entre elles refusent... Celles qui acceptent de jouer le jeu n'ont pas peur d'affronter nos critiques. Cela signifie en tout cas qu'elles sont réellement prêtes à se soumettre à des enquêtes serrées de la part d'éventuels candidats. **Générale des Services** en fait partie. L'enseigne spécialiste des services à la personne s'est lancée en 1999 et affiche désormais un réseau de 70 agences. Bien implantée dans l'Ouest de la France, **Générale des Services** commence à se bâtir un maillage territorial national mais doit encore composer avec une notoriété faible.

Entretien de la maison, garde d'enfants, aide aux seniors... L'enseigne **Générale des Services** a misé, dès sa création en 1999, sur le large panel de prestations qu'offrait déjà à l'époque le secteur des services à la personne. "Quand nous nous sommes lancés, c'était vraiment un risque fort d'être une enseigne généraliste et multi-services, rappelle Didier Chateau, président directeur général du réseau. Car tous les acteurs avaient fait le choix de privilégier une seule prestation." En adoptant cette approche marketing, **Générale des Services** a ainsi tout de suite considéré qu'un même client pouvait avoir besoin, tour à tour, de différentes prestations.

"Par exemple, nous savons que le soutien scolaire et la garde d'enfants sont des produits cycliques. L'avantage d'être multi-services reste qu'un même client peut faire appel à nous pour de l'entretien de la maison, de la garde d'enfants puis pour du maintien à domicile. Être dans un univers homogène est rassurant pour les bénéficiaires", insiste le fondateur de l'enseigne.

Partant de ce constat, **Générale des Services** ouvre sa première agence à Angers en 1999. Pendant huit ans, l'enseigne affine et rôde son concept avant de réfléchir à un développement en franchise dès 2007. "Nous voulions prendre le temps pour avoir un



vrai savoir-faire à proposer à des porteurs de projet. Nous estimions qu'il fallait un vrai modèle économique et de la rentabilité. Clairement, c'est le plan Borloo, déployé en 2005, qui a permis aux entreprises privées de décoller et de se développer. Nous avons attendu un peu et nous avons accueilli nos premiers franchisés en 2007", se rappelle Didier Chateau.

Retrouvez la suite de notre audit et de notre analyse de l'enseigne Générale des Services, ainsi que de son réseau de franchise, **dans notre fiche dédiée** !

