

OUVERTURE DE SA PREMIÈRE AGENCE SUR LA MÉTROPOLE LILLOISE

Joker veut jouer sa carte sur le marché des services à domicile

► David DESCAMPS

La société née en février vient de créer la première agence de services à domicile sur la métropole lilloise. Installée boulevard de la Liberté à Lille, Joker entend professionnaliser les métiers du secteur. Pour cela, elle a intégré un dispositif de formation unique à son activité de prestataire de services à domicile.

C'est une entreprise qui créera de l'emploi ! Stéphanie Morvan, dirigeante de Joker, en est certaine. De toute façon, pour que sa société de service à domicile soit viable, il faudra nécessairement qu'elle génère des emplois. Et pour cause. Sur ce marché très concurrentiel, où le prix est surtout déterminé par le coût du travail, c'est essentiellement le volume d'heures de travail effectuées chez les clients qui permet aux sociétés prestataires de dégager leur marge. Ainsi, avec les frais d'exploitation, de communication et les charges liées au personnel de gestion de l'entreprise, la société devra dégager au minimum 80 000 heures de prestations chez ses clients par an. "Pour atteindre le point mort, il nous faudra donc 70 équivalents temps plein", indique Stéphanie Morvan. Mais la dirigeante ambitionne d'aller bien au-delà. Pour le seul réseau lillois, il s'agirait ainsi de disposer de 100 équivalents temps plein d'ici la fin décembre et de 500 sous trois ans.

Par ailleurs, la dirigeante, qui a pour l'instant assuré le financement de sa société sans aucun concours bancaire, entend ouvrir rapidement de nouvelles unités. Durant le courant du second semestre Joker devrait s'implanter en Bretagne. Et, rapidement, la société devrait se développer dans les principales agglomérations de l'Hexagone.

La première vitrine lilloise. De manière à développer la notoriété du concept, la dirigeante s'est dotée d'une vitrine commerciale à Lille, sur le boulevard de la liberté. "Pendant mon étude de marché j'ai pu remarquer qu'il manquait généralement pour ce type d'activité un espace d'accueil pour les clients ; un espace pour réceptionner les chèques ou présenter les services d'une structure comme la nôtre", explique Stéphanie Morvan.

Mais l'enjeu de cette vitrine consiste également à améliorer l'image des métiers du secteur. L'originalité de l'agence réside en effet dans la volonté de la dirigeante de développer la professionnalisation des



D. R.

Pour développer sa notoriété, Joker s'est doté d'une vitrine commerciale à Lille, sur le boulevard de la liberté.

métiers du service à domicile. D'ailleurs, chez Joker, on ne parle pas de "femmes de ménage" mais d'"assistantes familiales". "Il faut donner une image valorisante du métier et des personnes qui y travaillent", explique Stéphanie Morvan. Actuellement, ce métier est réalisé principalement par des personnes n'ayant reçu aucune formation et les résultats ne sont donc pas toujours au rendez-vous. Sur le marché, énormément de personnes sont aujourd'hui en attente d'une offre."

Une formation très poussée. Pour renforcer son attrait auprès des particuliers, Joker a donc développé un dispositif de formation dont peuvent bénéficier les demandeurs d'emplois. Celui-ci porte sur une période de deux mois et doit permettre pour Joker de disposer à l'issue de personnels parfaitement formés aux

métiers de l'intervention à domicile.

Un premier groupe de dix personnes suit actuellement cette formation qui associe aux enseignements théoriques au sein de l'agence des enseignements pratiques au sein de maisons témoins.

"L'objectif est d'apporter à nos salariés un savoir-faire et un savoir-être", explique Stéphanie Morvan. Grâce à cette formation, on souhaite apporter un service haut de gamme".

Les formateurs ont d'ailleurs été choisis pour apporter de véritables compétences aux intervenants à domicile. "Une de nos formatrices était chargée de la gestion de l'hygiène dans un centre hospitalier, une autre a travaillé dans l'ébénisterie. Enfin, nous avons une formatrice qui a été gouvernante dans les hôtels du Ritz". Difficile de trouver plus professionnels. ■