

Dossier de Presse

Juin 2007



1^{er} réseau national
d'entreprises* prestataires
pour l'entretien de la maison

MAISON & SERVICES est le premier réseau national d'entreprises prestataires pour l'entretien de la maison.

Il présente l'originalité de provenir du secteur de l'hygiène et de la propreté industrielle, d'où il a importé les techniques et le management.

Portée par un élan à la fois économique, politique et sociologique, l'entreprise projette de multiplier par 2 son réseau actuel.

Le secteur des services à la personne entre dans une phase de croissance, de grandes mutations sont en cours, **MAISON & SERVICES** entend y jouer un rôle de premier plan.

SOMMAIRE

■ L'ENTREPRISE, SON CONCEPT

Que se passe-t-il quand une entreprise du secteur **industriel** décide de servir les **particuliers** ?

- Le concept 3
- L'histoire d'une idée 4
- Le réseau 5
- Le partenariat avec AXA Assistance 6
- Interview de Patrice Deniau, le créateur 7

■ LA SOCIÉTÉ DES SERVICES À LA PERSONNE

Nouveau **phénomène sociologique et économique**, les SAP vont prendre beaucoup de place.

- Les femmes vont craquer 9
- Un gisement de 500 000 emplois 10
- Déverrouiller le marché 11
- Le cercle vertueux des SAP 11
- Incitations fiscales 12
- Législation 13

■ L'OFFRE DE MAISON & SERVICES

L'entretien de la maison et les services connexes. **De vrais métiers.**

- Les clients de MAISON & SERVICES 15
- Les prestations à domicile 16
- L'organisation de MAISON & SERVICES 17
- La formation interne 18

■ LE RÉSEAU MAISON & SERVICES

L'entreprise se fixe comme objectif de dépasser les **200 implantations en 2009**.

- Les moyens de ses ambitions 21
- L'implantations géographiques 22
- Le profil des franchisés 23
- Perspectives 24
- Maison & Services et la presse..... 25



L'entreprise,
son concept

Usine, bureau, maison la propreté se propage

Créée en 1999 par Patrice DENIAU, la société MAISON & SERVICES assure l'entretien et la propreté de la maison. La marque est la petite soeur de l'entreprise SPID, spécialiste de l'hygiène et de la propreté industrielle.

Que se passe-t-il quand une entreprise du secteur industriel décide de servir les particuliers ?

« Quand on est responsable de la propreté de la salle IRM d'un hôpital, on apprend à ne rien laisser au hasard. » Patrice Deniau, 43 ans, connaît l'origine du succès commercial de MAISON & SERVICES auprès des particuliers : l'expérience cumulée dans l'hygiène et la propreté industrielle.

Elle a conduit à l'expertise des intervenants, on ne confie pas le ménage ou le nettoyage des vitres à la même personne. Il s'agit de vrais métiers, avec des compétences et des techniques propres (voir page 16).

« L'expérience industrielle a conduit à l'expertise des intervenants »

Rattrapé par l'actualité

Patrice Deniau pressentait dans les SAP* un marché à fort potentiel, mais largement sous-estimé et peu perceptible. Car en 1999, le marché était encore constitué d'associations et indépendants travaillant chacun de leur côté. L'entrepreneur se trouve aujourd'hui au coeur d'un dispositif national piloté par les pouvoirs publics qui vise à professionnaliser le secteur (plan Borloo, voir page 10). S'ajoute à cela une tendance sociologique forte, les individus ont le désir de limiter le « gaspillage » du temps, en se consacrant à des activités jugées prioritaires. D'où le recours à des prestataires à domicile pour le ménage, repassage...

* SAP : Services à la personne

La création de MAISON & SERVICES : du déclic à l'expansion d'un réseau

Quelles sont les circonstances qui ont entraîné l'idée puis la création de MAISON & SERVICES ?

En 1999, l'entreprise SPID (propriété industrielle) reçoit régulièrement des demandes de ses clients professionnels, pour effectuer des prestations de ménage à leur domicile.

Une entreprise agréée pour ses prestations d'entretien de la maison auprès des particuliers permet à ceux-ci de déduire du montant de leur impôt sur le revenu 50% des sommes versées à ce prestataire. L'économie est substantielle pour le particulier, ce qui justifie la création d'une nouvelle marque : « Maison & Services » est née.



Règle numéro 1 des intervenants à domicile : une chasuble et des chaussures d'intérieur pour ne pas introduire la poussière de l'extérieur.

Autre phénomène, la pénurie de main-d'oeuvre qualifiée ; elle est difficile à trouver sur un marché au taux de chômage exceptionnellement bas (la Mayenne est à 6,7% en 99). Pour fidéliser ses précieuses compétences, Patrice DENIAU veut leur donner encore plus de liberté dans le choix des horaires (temps partiel choisi et adapté aux contraintes et préférences de chacun). Cela suppose d'étendre son offre au-delà de son marché d'origine pour accroître le nombre des clients.

La lecture d'un article de presse sur l'existence d'un marché des services à la personne, marché promis à un bel avenir, va définitivement convaincre l'entrepreneur.

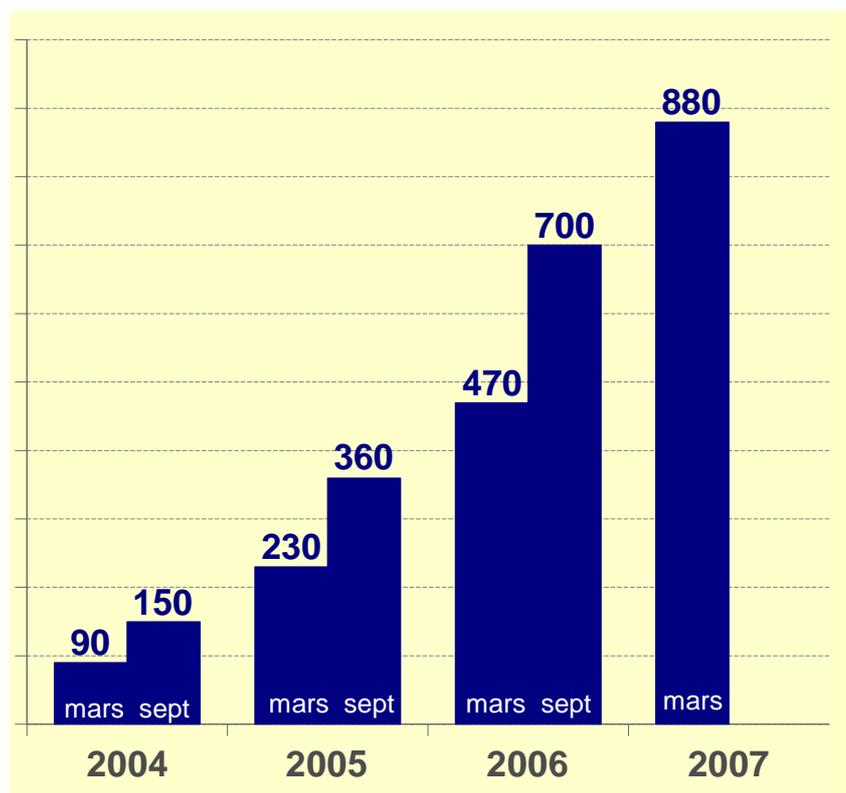
La lecture d'un article de presse va
définitivement convaincre
l'entrepreneur.

L'union fait la force

En 2002, la formule a fait ses preuves. Pour accélérer l'expansion de sa marque et répondre à une demande en augmentation, Patrice Deniau se fie à son expérience et au bon sens dont l'ont dotées ses origines Mayennaises. **A l'image des paysans regroupés en coopérative, il décide de créer un réseau d'indépendants** qui vont mettre en commun une partie de leurs ressources.

MAISON & SERVICES devient une franchise. À ce jour, elle est présente dans 95 villes. L'objectif est fixé à 200 unités ouvertes en 2009 (voir page 21).

Progression des effectifs du réseau MAISON & SERVICES



Plus de 4000 clients réguliers
sur l'ensemble du réseau

Le partenariat



&



Issy les Moulineaux, le 14/02/2006

Communiqué de presse

AXA ASSISTANCE RENFORCE ENCORE SON OFFRE DE SERVICES A LA PERSONNE ET SE RAPPROCHE DU RESEAU MAISON & SERVICES

AXA ASSISTANCE a décidé de rentrer dans le capital de la société MAISON et SERVICES qui assure, pour les maisons de particuliers, des prestations de services de ménage, petits travaux de jardinage, repassage, nettoyage de vitres, vérandas et autres travaux de nettoyage.

MAISON et SERVICES est un réseau d'entreprises indépendantes locales, prestataires de services, présent dans 50 villes de France.

Les points forts de **MAISON et SERVICES** sont sa méthode de travail, sa rigueur et sa démarche qualité issue directement de l'expérience de son fondateur, Monsieur Patrice DENIAU, professionnel du secteur de la propreté.

Cette stratégie d'AXA ASSISTANCE démontre sa volonté de développer et de diversifier ses prestations dans ce secteur, en forte croissance des services à la personne, et ce, sur l'ensemble du territoire.

AXA ASSISTANCE a déjà mis en oeuvre ce type d'offre pour ses clients particuliers depuis plusieurs années dans des prestations de services à domicile : envoi d'artisans vitriers, serruriers, plombiers mais encore aides ménagères, livreurs de repas et de médicaments etc... rigoureusement sélectionnés, entre autres pour leur disponibilité et leur savoir-faire.

L'offre de MAISON et SERVICES vient donc naturellement renforcer et compléter l'offre de services d'AXA ASSISTANCE pour ses clients et partenaires. Parmi eux, se trouve la société DOMISERVE -société commune d'AXA ASSISTANCE et DEXIA Crédit Local de France- qui fait partie des nouveaux émetteurs de CESU (Chèque Emploi Services Universel), ainsi que des nouvelles enseignes proposant des services à la personne.

A propos de MAISON et SERVICES

Créé en 1999, MAISON & SERVICES est aujourd'hui le réseau leader en France d'entreprises locales présente dans 17 régions et 33 départements qui connaît une très forte croissance, particulièrement depuis les derniers mois.

A propos d'AXA ASSISTANCE

Filiale à 100% d'AXA, AXA ASSISTANCE est devenue un des leaders mondiaux de l'assistance dans les domaines de la santé, du voyage, de l'automobile, mais également des services à la personne. Elle est implantée dans plus de 30 pays et aujourd'hui animée par plus de 3500 collaborateurs.

Contact Presse : Communication Externe - Vincent MOURAY 01 55 92 10 96

Patrice DENIAU
PDG



Les services à la personne attirent beaucoup de monde. Comment voyez-vous le marché dans 2 ans ?

Le marché va connaître une très forte affluence. Sous l'effet d'une multiplication de l'offre, les particuliers vont aller au plus sûr et opter pour des marques nationales qui leur offrent toutes les garanties. Vous n'auriez pas idée de confier vos économies à une agence bancaire totalement inconnue ? Comme les banques, nous sommes dans une relation de confiance. La marque MAISON & SERVICES est un contrat, une garantie. Des particuliers encore réticents à confier leurs clés (la majorité), demain feront la démarche SAP parce qu'ils auront confiance dans une marque nationale.

Un entrepreneur peut aussi faire le choix de se lancer en solo, en dehors de tout réseau.

Bien sûr. Notre franchise ne délivre aucune formule magique. Nous offrons du temps. Notre expérience, les techniques, les outils commerciaux permettent d'acquérir un savoir-faire qu'il faudrait 2 à 3 ans pour acquérir sans le soutien de MAISON & SERVICES. Vendre du service à la personne est relativement aisé. La difficulté consiste à recruter du personnel fiable, le former, l'encadrer et le motiver pour garantir une qualité de service constante.

Quels profils de candidats recrutez-vous ?

Etre franchisé nécessite un apport financier de 70 000 € mais aussi une solide expérience en management et en gestion sur les secteurs des services. Certains de nos jeunes candidats correspondent à nos critères d'exigences mais n'ont pas les moyens d'investir dans le projet. Le fait qu'AXA ASSISTANCE, leader mondial de l'assistance des personnes, entre au capital de MAISON & SERVICES DEVELOPPEMENT à hauteur de 34% en mai 2006, a fait germer l'idée de donner la chance à ces jeunes de pouvoir intégrer un réseau parallèle à la franchise : le réseau dit « intégré ». Les modalités financières pour ces structures passent par un apport personnel de 8.000 €, pour devenir gérant minoritaire à hauteur de 30%

Existe-t-il une culture MAISON & SERVICES ?

Contrairement à beaucoup de nouveaux arrivants sur le marché, nous ne jouons pas d'un effet d'aubaine. Notre métier a toujours été la propreté. J'ai 43 ans, j'ai commencé ma carrière en 1984 dans une entreprise de nettoyage avec en poche un BEP secrétaire comptable. Dix ans plus tard, je lançais avec ma femme la société SPID, pour le nettoyage des bureaux et usines. Aujourd'hui, nous employons 850 salariés. MAISON & SERVICES a hérité de cette culture de la propreté, ses métiers, son encadrement. Tout ce qui améliore le confort et participe à la valorisation du patrimoine des particuliers.



La société
des services à la personne

L'emploi du temps des femmes est sur le point de craquer

En accédant aussi librement que les hommes au marché du travail, les femmes ont gagné un nouveau rôle sans résilier le précédent. Situation intenable.

En 1975, une femme sur deux exerçait une activité professionnelle ; en 2003, leur taux d'activité entre 30 et 49 ans atteint les 81,9%. **Cumuler les casquettes est devenu un sport national** : mère à temps plein, professionnelle enjouée, cuisinière et experte du ménage, sans oublier, bien entendu, d'entretenir sa féminité dans les salles de gym... Comment font-elles ?

Dans cet emploi du temps ultra serré, les missions s'accumulent et les femmes doivent choisir, à chaque instant, laquelle est prioritaire. À ce petit jeu d'arbitrage, la fatigue et le découragement guettent.

Clin d'oeil

Les travaux ménagers demeurent le domaine des femmes, même quand ceux-ci sont délégués à une entreprise. En effet, lors du premier contact, MAISON & SERVICES est dans la majorité des cas en relation avec la « maîtresse de maison ».

Emploi du temps domestique des actifs par jour

	Homme	Femme	Comparaison Femme/Homme
Ménage, cuisine...	1 h 04 mn	3 h 06 mn	+ 74%
Soins aux enfants	11 mn	27 mn	+ 71%
Bricolage	30 mn	4 mn	-12%
Jardinage	14 mn	11 mn	-44%
TOTAL	1 h 59 mn	3 h 48 mn	65%

source : Francoscopie 2005 / Étude 1999
Gérard Mermet / éditions Larousse

En 2003, le taux d'activité des femmes de 30 à 49 ans est de 81,9%, il était de 56,6% en 1975. Une petite révolution en l'espace d'une vingtaine d'années.

On ne peut envisager ni un retour en arrière ni de continuer à ce rythme effréné. **Aussi naturellement qu'ils ont adopté le lave-linge après le lavoir, les Français auront recours à des prestataires pour soulager leur emploi du temps.** La charge de travail domestique sera donc transférée vers des entreprises spécialisées.

L'émergence d'une enseigne d'envergure nationale a pour but d'accélérer et faciliter ce mouvement de fond en levant les derniers freins psychologiques (voir page 11). Nous allons probablement assister, dans les mois et années à venir, à une révolution sociologique.

Engagée dans une carrière et leurs « obligations domestiques », les femmes combinent des emplois du temps impossibles.

Pour relancer l'emploi en France

Selon l'ancien Ministre de la Cohésion sociale, Jean Louis Borloo, les services à la personne constituent un gisement de 500 000 emplois.

Le plan de développement des services à la personne devra conduire à la création de 500 000 emplois en trois ans (estimations du cabinet du Ministre).

Symbole de ce nouvel élan : le Chèque Emploi Service Universel, ou CESU, qui simplifie la démarche du particulier et diminue le montant de son impôt sur le revenu.

Le ministère a identifié plusieurs freins qui bloquaient ce gisement d'emplois nouveaux :

- **Il est très difficile de confier ses clés à un inconnu.**
- **La complexité des démarches décourage les employeurs particuliers.**
- **Le coût réel des prestations est généralement surestimé.**

L'objectif de Jean-Louis Borloo est donc clairement affiché : promouvoir l'expansion d'entreprises spécialisées dans les services à domicile, comme MAISON & SERVICES. Des structures fiables qui attribuent un statut clair aux métiers des services à la personne (exit l'image « petit boulot »), tout en offrant aux particuliers et aux salariés des garanties clients / fournisseurs.

Avant MAISON & SERVICES, il n'existait pas d'enseigne nationale. L'essentiel de l'activité, 80%, était constituée de gré à gré, c'est-à-dire par les particuliers-employeurs. Crédit d'impôt encourageant, ce dispositif offre l'avantage de réduire le montant de l'impôt sur le revenu. La moitié des prestations payées par le particulier est déduite jusqu'à 12 000 € (majoré à 1 500 € par enfant à charge, plafond 15 000 €).



*Rencontre entre Jean-Louis BORLOO et Patrice DENIAU
le 13 octobre 2006 à TOULOUSE*

Les blocages

1 - Qualité des services aléatoire, peur de confier les clés : seule la recommandation d'un tiers fait diminuer les craintes. La confiance est indispensable.

SOLUTION : DES MARQUES SÛRES.

2 - Marché qui se développe par relation et bouche-à-oreille. Conséquence du point précédent. Développement lent. Limité géographiquement et socialement (il faut déjà connaître quelqu'un qui a recours aux services d'un intervenant à domicile).

SOLUTION : DES ENTREPRISES NATIONALES.

3 - L'image élitiste laisse à penser que les SAP sont réservés aux classes sociales aisées.

SOLUTION : DE LA COMMUNICATION.

Comment lancer le marché ?

Pour amplifier le développement des entreprises de SAP*, il a été fait le choix d'offrir une couverture nationale et une qualité de service homogène. Avec leurs moyens financiers et organisationnels, les entreprises de SAP vont faire un pas de géant pour passer d'un marché atomisé et flou à un marché structuré et solide.

SAP : Service à la personne*

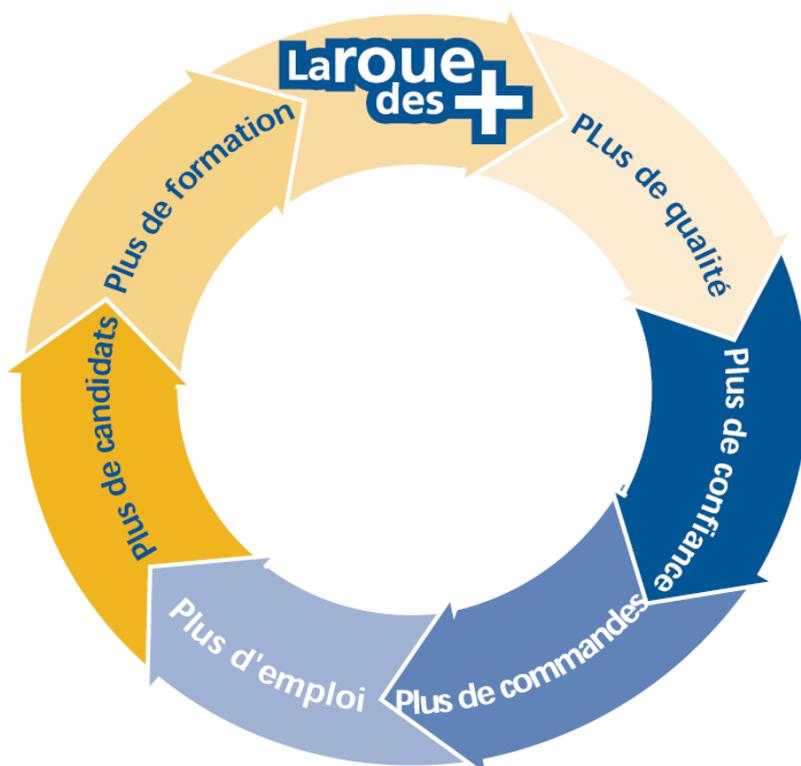
Le cercle vertueux des SAP

Augmenter la qualité des prestations rassure les ménages utilisateurs, ce qui augmente la demande, tout en profitant à l'image de ses métiers.

Résultat prévisible :
une augmentation des candidatures de qualité, donc une augmentation de la qualité des services... Et ainsi de suite.

Prévisions : 500 000 emplois en 3 ans.
Comment ?

En favorisant la création de grandes enseignes disposant d'un réseau et d'une marque (comme il en existe dans le secteur de la banque ou des assurances).



CESU

Chèque Emploi Service Universel

Le CESU remplace, depuis le 1er janvier 2006, le Chèque Emploi Service (CES) et le Titre Emploi Service (TES). C'est une des mesures phare de la loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne.

Le Chèque Emploi Service Universel (CESU) permet d'avoir recours à des prestations de service à domicile tout en dispensant l'employeur particulier des formalités comme déclaration à l'URSSAF, le calcul des cotisations sociales, ou le bulletin de paie... A moins de 8 heures par semaine ou d'un mois par an, il n'est pas nécessaire de rédiger un contrat de travail.

Le CESU cofinancé peut être fourni par l'employeur ou le comité d'entreprise, un organisme de protection sociale, une mutuelle, une compagnie d'assurance...

L'utilisateur reçoit des CESU financés, partiellement ou en totalité, par ces organismes. Cet abondement est net d'impôt et ouvre des avantages sociaux et fiscaux aux entreprises :

Avantages d'une participation de 100 euros d'une entreprise soumise à l'impôt sur les sociétés :

- 35 euros de déductibilité d'impôt sur les sociétés
- 25 euros de crédit d'impôts soit un **coût net pour l'entreprise de 40 euros.**

Exemple :

Une famille règle à l'année une facture de 2.280 € pour 3 heures de ménage hebdo-madaire pendant 40 semaines, elle pourra déduire de son impôt sur le revenu, la somme de 1.140 €.

Le coût réel de la prestation est porté à 1.140 €.

Si la famille bénéficie de CESU cofinancés pour 500 €, elle dépensera réellement 1.780 € (2.280 € - 500 €). Après réduction d'impôt, le coût final sera de 890 €.

Focus

Le décret du 29 décembre 2005 établit la liste des services éligibles. Elle est très large.

Échantillon : ménage, repassage, jardinage, baby-sitter, préparation des repas, aide à domicile des personnes âgées, petit bricolage, assistance informatique et internet accompagné, soutien scolaire, collecte et livraison de linge, arrosage des fleurs, promenade des chiens...



Les services à la personne

Vers une professionnalisation du secteur

Depuis quelques années, les acteurs du secteur agissent pour faire évoluer la législation pour qu'elle tienne compte des changements qu'a subi notre société.

Après un travail de longue haleine, ils ont obtenu gain de cause avec la publication :

-du décret n°2007-854 du 14 Mai 2007

-de la circulaire ANSP/DGEFP/DGAS n°1-2007 du 15 Mai 2007.

Ces deux documents ont permis non seulement d'ajouter des services à la liste des services à domicile mais aussi de préciser les contours de certaines activités et de réévaluer les modalités d'exercice de certains services.

Ces évolutions concernent notamment 3 grands thèmes que sont :

- Le petit bricolage
- Le petit jardinage
- Le ménage

Le petit bricolage :

Aussi appelé « prestation hommes toutes mains », il n'est plus soumis au système d'abonnement mensuel mais la durée de la prestation ne doit pas excéder 2 heures.

Cette activité ne comprend pas les métiers de gros oeuvre, de second oeuvre et de finition de bâtiment ainsi que la mise en place, l'entretien et la réparation des réseaux utilisant des fluides ou les matériels destinés à l'alimentation du gaz, chauffage et électricité.

Le ménage :

Les entreprises prestataires sont maintenant autorisées à utiliser leur matériel et produits d'entretien.

Le petit jardinage :

Les petits travaux de jardinage sont définis comme « les travaux d'entretien courant des jardins de particuliers ».

Aujourd'hui plusieurs avancées ont eu lieu dans ce domaine :

- le débroussaillage et l'enlèvement des déchets verts entrent désormais dans le champ de cette activité ;

- dans le cas d'intervention en mode prestataire, le matériel doit être fourni par l'organisme prestataire ;

- le plafond annuel autorisé a été réévalué et atteint aujourd'hui 3000 € par foyer fiscal contre 1500 € auparavant.



L'offre de
MAISON & SERVICES

Les clients de MAISON & SERVICES

- Couples avec enfants et foyers mono-parentaux
- Hommes et femmes actifs
- Imposables à l'impôt sur le revenu
- Plus de 35 heures / semaine de travail

40% n'ont encore jamais acheté une prestation d'entretien de la maison

60% se déclarent déçus par les organismes associatifs*

Leurs motivations :

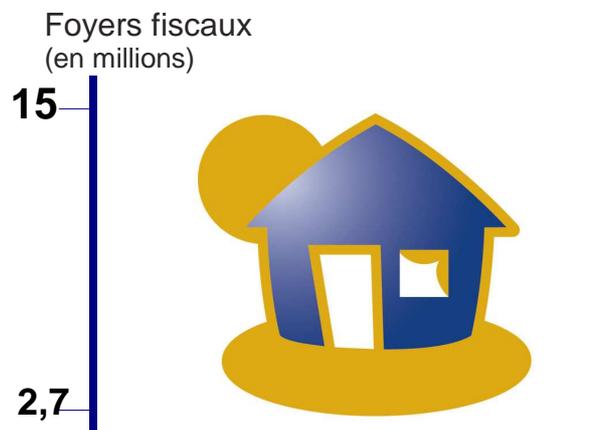
- ▶ Consacrer leur temps libre à des activités prioritaires sur le ménage
- ▶ Économiser le bien le plus rare : le temps libre
- ▶ Ne pas entrer dans une relation employeur / employé
- ▶ Déléguer les contraintes administratives et le suivi
- ▶ La prestation doit être au moins aussi bien faite que s'ils l'avaient faite par eux-mêmes
- ▶ Disposer des garanties d'une entreprise « historique » sur le marché

* Source MAISON & SERVICES, estimation hors enquête.

Qui les oriente vers MAISON & SERVICES (prescripteurs SAP) ?

- ✓ Compagnies d'assurance et d'assistance
- ✓ Comités d'entreprises, entreprises
- ✓ Agences immobilières et notariales
- ✓ Hopitaux, cliniques, maison de retraite et de convalescence
- ✓ Déménageurs
- ✓ Médecins, professions paramédicales, ambulances
- ✓ Plate-formes

Sur 15 millions de foyers fiscaux, 2,7 millions ont recours aux services à la personne.



Ménage et repassage restent les plus demandés

Le nombre et le type de services à la personne, ou SAP, augmentent avec la demande. MAISON & SERVICES, habilitée désormais à intervenir près des publics plus fragiles, n'oublie pas le coeur de son savoir faire : l'entretien de la maison.

L'activité de MAISON & SERVICES est regroupée en trois grandes familles :

- le ménage et le repassage,
- les petits travaux de jardinage,
- les nettoyages spécifiques.

Ménage et repassage

Ce sont les interventions les plus régulières et les plus demandées, elles représentent 60%* de l'activité de MAISON & SERVICES.

*Clientèle : couple d'actifs avec enfants, entre 30 et 50 ans

Petits travaux de jardinage

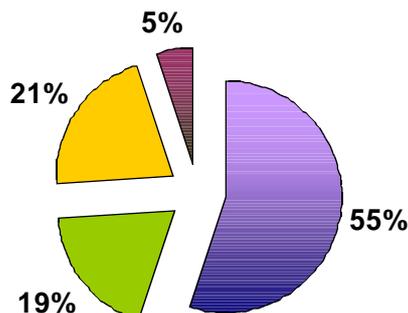
L'activité génère 25%* du chiffre d'affaires. La demande provient en grande partie de retraités pour qui l'exercice du jardinage est devenu physiquement difficile.

* Chiffre d'affaires constaté à Laval

Le nettoyage

Le nettoyage concerne les vitres et les travaux ponctuels. Le nettoyage des vitres est généralement confié à un homme.

Exemple de travaux de nettoyage :
À la fin d'une location, avant l'état des lieux nettoyage des moquettes, décapage des sols.



Comment se répartit la demande des prestations de services en France selon l'INSEE ?



L'organisation comme mot d'ordre

Pour assurer une qualité de service homogène dans le temps, partout en France, MAISON & SERVICES s'inspire des méthodes éprouvées dans l'industrie. Elle a défini une procédure, écrite noir sur blanc, qui fixe les étapes avant et après intervention chez le particulier.

1 - Évaluation prestation ménage / repassage

Le responsable d'agence visite la maison pièce par pièce. À l'aide d'une check-list et accompagné du propriétaire, ils font l'état des lieux et déterminent précisément ce qui doit être fait. Poussières, sols, appareils ménagers... La demande est totalement personnalisée.

2 - Budget

Le prix est fonction du nombre d'heures estimées et de la fréquence des visites. La moyenne s'établit à 3 heures par semaine, dont 30 minutes de repassage. Pour le ménage, il faut compter entre 17 et 20 € TTC l'heure, le nettoyage des vitres, 30 € TTC l'heure. Le contrat est annuel, résiliable sans conditions (un mois de préavis). Le coût est modulable en fonction du temps passé : pour réduire la facture, il suffit de diminuer le nombre des prestations.

La fiche d'expression qualité qui sert à mesurer le niveau de satisfaction du client et les points éventuels d'amélioration.



MENAGE - REPASSAGE	BON	A REVOIR	OBSERVATIONS
<i>Meubles & meublants</i>			
<i>Sols</i>			
<i>Sanitaires</i>			
<i>Finitions</i>			
<i>Repassage</i>			
NETTOYAGE DES VITRES			
JARDINAGE	BON	A REVOIR	OBSERVATIONS
<i>Tonte de pelouse</i>			
<i>Taille des haies / arbustes</i>			
<i>Entretien des massifs</i>			
<i>Finitions</i>			

3 - Première intervention

Le responsable d'agence accompagne le salarié et le présente aux clients ; c'est un détail important qui assure un climat de confiance dès le début. Une "charte qualité sécurité" est également mise en place (consignes de sécurité).

4 - Communication

Dans le cahier de liaison, le client note ses observations. Le salarié y trouve le cahier des charges dans lequel est consignée sa mission dans les moindres détails (par exemple ne pas faire le lit des enfants, car les parents souhaitent les responsabiliser). Deux fois par an, le client est invité à remplir un questionnaire de satisfaction.

La formation : la clé d'une bonne intégration

Les salariés recrutés sont généralement issus du secteur du nettoyage industriel, l'hôtellerie ou la restauration. Ils sont souvent détenteurs d'un BEP sanitaire et social ou bio-services.

On leur demande, en plus de leurs compétences techniques, de savoir faire preuve de confidentialité, car ils opèrent en « territoire sensible » : la maison d'un particulier, son cocon, son intimité. Laval, agence historique du groupe, compte une équipe de 75 femmes de ménage, dont deux salariés animatrices. Elles supervisent, accompagnent et conseillent les intervenantes.

L'entreprise reçoit beaucoup de candidatures spontanées, mais les hommes, pour les travaux plus physiques, comme le jardinage, sont plus difficiles à recruter.

Le saviez-vous?

On estime à 1 heure par semaine le temps nécessaire au repassage des vêtements d'un adulte.

Avec une centrale vapeur, le délai est diminué de moitié !

Les avantages offerts par MAISON & SERVICES à ses salariés comparés aux particuliers- employeurs

- Formation aux techniques et produits
- Encadrement (accompagnement)
- Horaire aménageable (pas de travail de nuit ou le week-end)
- Valorisation du métier et des compétences
- Le salarié n'est pas seul, il est entouré d'une équipe
- Un seul employeur, un seul bulletin de salaire
- La couverture sociale, maladie retraite, simplifiée
- La compensation des absences clients est assurée par MAISON & SERVICES.



Le réseau
MAISON & SERVICES

MAISON & SERVICES veut multiplier son réseau par deux

N'étant plus en mesure de répondre à une demande qui n'a cessé de croître à partir de 2002, la société MAISON & SERVICES a fait le choix d'un développement national en franchise. Elle se fixe comme objectif de dépasser les 200 implantations en 2009.

Au 1er juin 2007, le réseau compte 80 franchisés qui ont suivi une formation aux métiers et aux méthodes de management propres à l'entreprise. **MAISON & SERVICES grandit début 2007 à un rythme de 3 ouvertures par mois environ.**

A l'objectif quantitatif, s'ajoute la volonté de recruter les meilleurs candidats dans chaque ville en n'hésitant pas à effectuer une sélection sévère. Partager l'esprit MAISON & SERVICES est le minimum requis.

Chaque semaine, le service Développement, reçoit par mail entre 50 et 60 demandes d'information. De nombreuses demandes sont réceptionnées suite au Salon de la Franchise à Paris sur lequel MAISON & SERVICES était présent en 2006 et 2007.

Après une première approche des services à la personne par le biais du site internet, une journée découverte attend les candidats sélectionnés, pour faire naître ensemble un projet gagnant.

Progression en tâche d'huile

L'agence pilote a été lancée à Laval en 1999, dans le département de La Mayenne, avec une extension aux deux villes voisines Mayenne et Château-Gontier.

MAISON & SERVICES a identifié les facteurs de succès et les reproduit pour chaque nouvelle ouverture.

Étude de viabilité

La zone d'implantation d'une nouvelle franchise inclut au moins 75 000 foyers fiscaux imposables et imposés pour un objectif moyen de trois agences. Chacune d'elle rayonnera sur un secteur de 20 minutes à partir du site d'implantation (étude de l'infrastructure routière).

MAISON & SERVICES accompagne chaque candidat dans l'étude de son projet pendant 3 mois.

L'implantation au 1er juin 2007



Agences intégrées	19
Agences franchisées	80
Départements couverts	53
Effectif salariés	960



Profil du candidat MAISON & SERVICES

Le profil d'un gérant en franchise

- Le franchisé MAISON & SERVICES est âgé entre 35-50 ans.
- Il possède une expérience de cadre ou cadre supérieur dans les services qui lui confère les compétences en management et gestion.
- Il est entreprenant et a l'esprit d'indépendance.
- Son apport financier s'élève à environ 20 K€

Le profil d'un gérant en intégré

- L'intégré a en général entre 30 et 40 ans.
- Il dispose très souvent d'une expérience de gestion dans une agence de services (Travail temporaire, nettoyage industriel,...).
- C'est un entrepreneur qui n'a pas assez de moyens financiers pour investir dans la franchise. En apportant 8 K€, il devient gérant minoritaire, tout en conservant les avantages du statut salarié.

L'intégré et le franchisé bénéficient tous les deux d'une assistance au démarrage et d'un suivi au développement de leur entreprise.

Le Kit de démarrage

- la mise à disposition d'un logiciel d'exploitation clients-salariés
- 70 000 prospectus 10x21 cm "Doc Standard"+ 10 présentoirs
- 1 000 dépliant 2 volets "Doc 1er Contact " ; 1 000 prospectus 3 volets "Spécial déménagement "
- 100 affiches format A4 ; 5 affiches format 80x120 cm
- 1 signalétique auto-collante pour véhicule type Clio (non-posée)
- 1 500 lettres à en-tête (non-repiquées)
- 250 cartes de visite ; 250 cartes de correspondance
- 50 livrets d'accueil salariés ; 10 chasubles pour les agents de services
- 1 roll-up ; 10 totems



Comment grandit une agence MAISON & SERVICES ?

Prévisionnel MAISON & SERVICES pour le lancement d'une agence

Lancement	Un (ou une) secrétaire comptable à mi-temps. 3 salariés ETP* (effectif 10 à 12)
Deuxième année	Un collaborateur à temps plein 6 salariés ETP* (effectif 15 à 18)
Troisième année	Un collaborateur à temps plein Un commercial 9 salariés ETP* (effectif 25 à 27)
Quatrième année	Un collaborateur à temps plein Un commercial 12,5 salariés ETP* (effectif 35 à 45)

*ETP : Equivalent temps plein

Le chiffre d'affaires prévisionnel à l'issue des deux ans est de 250 000 €.

À Orléans, Charles de Baudus, franchisé MAISON & SERVICES depuis 2002, atteignait un chiffre d'affaires de 416 000 € dès sa troisième année d'exercice et 518 000 € dans sa quatrième année.

Activité domestique au féminin ou au masculin ?

La sémantique en dit long sur l'avenir d'un métier. On parle de moins en moins de femme de ménage, mais d'agents de services ou intervenants à domicile. Expression qui laisse entrevoir l'arrivée de salariés hommes dans un secteur 100% féminin.

Maison & Services

Et la presse

Tout au long de l'année, Maisons & Services n'a de cesse de travailler sa notoriété notamment en étant présent dans les médias régionaux et nationaux.

Quelques exemples de notre présence dans les médias nationaux :

Le Monde : Le boom des services à la personne (26 avril 2007)

« Maison & Services, leader français de l'entretien de la maison.(...) Patrice Deniau peut se frotter les mains : sa recette marche. Les clients du réseau comme les franchisés en redemandent. »

Le Monde économie : Le boom des services à la personne (11 avril 2007)

« Maison & Services, enseigne spécialisée dans le ménage, le repassage, le nettoyage, le jardinage couvre avec une centaine de franchisés la moitié du territoire national. »

L'Express : Le marché poursuit sa croissance (mars-avril 2007)

« La société Maison & Services ambitionne d'ouvrir six nouvelles agences par mois pour approcher les ... 200 implantations d'ici la fin de l'année. »

TF1 : Journal télévisé de 13 heures du 7 mars 2007

Reportage sur Maison & Services Evry pour illustrer l'essor du secteur des services à la personne.

La Tribune : Services à la personne : la balle est dans le camps des professionnels (14 février 2007)

Interview de Patrice Deniau : *« Il faut que les professionnels se regroupent par profession, par métier et mettent en place des outils de labellisation et de certification. »*

Maman : Les meilleures astuces des mamans (février 2007)

« Ras le bol de la corvée carreaux, de décaper la moquette ? On clique sur www.maison-et-services.com. »



Contact presse : **Patrice Deniau** - PDG
Tél. 02 43 49 56 31 • cpeneau@maison-et-services.com

MAISON & SERVICES DEVELOPPEMENT
La Briquetterie • 53810 CHANGE

SA au capital de 37.000 € - RCS LAVAL 480 628 397