

ENTRE-SAMBRE ET MEUSE CES ENTREPRISES QUI VOUS FONT VIVRE



MOMIGNIES/COUVIN/CHIMAY LA MAISON DES SERVICES

"Les employés sont les ambassadeurs de la société"

Créée en 2005, la Maison des Services propose des services aux particuliers et entreprises

Bien connue dans le sud de l'Entre-Sambre et Meuse, la Maison des Services s'est développée au fur et à mesure des années. Avec une seule aide ménagère à sa création en 2005, la Maison emploie aujourd'hui près de 130 personnes.

Créée en 2005 à l'initiative de Jean-Marc Poullain, la Maison des Services du sud de l'Entre-Sambre et Meuse n'a cessé de diversifier son offre. "Je suis parti d'un constat simple: quand on vit dans une maison, on a beaucoup de choses à faire: repassage, nettoyage, tondre la pelouse... C'est à partir de cela que je me suis lancé le défi", explique le président, Jean-Marc Poullain.

Dès le départ, la société engage une aide ménagère et propose un service de nettoyage et de repassage. "Nous étions les premiers sur le marché. C'était le début des titres-services et nous avons tout de suite demandé l'agrégation. C'est ainsi que la société a démarré." Fort de son succès, elle s'est diversifiée dans ses activités pour proposer aujourd'hui près de dix services différents aux particuliers: repassage, nettoyage, brico-dépannage, entretien des espaces verts... Depuis peu, c'est également près de six services offerts

aux entreprises: autonet, nettoyage des locaux, conciergerie... Qui dit augmentation du nombre d'activités dit aussi besoin de plus de personnel. "Il est certain que nous avons dû engager des personnes. Aujourd'hui, 129 personnes travaillent pour notre société."

Des profils divers, des âges différents, principalement issus de la région. "Nous avons trois centres, l'un à Momignies, l'un à Chimay et l'autre à Couvin." Un personnel qui est un peu la vitrine de la société. "Les personnes qui travaillent chez nous sont vraiment les ambassadeurs, ils représentent l'entreprise chez les clients. Et si ces derniers sont contents, ils sont plus à même de vanter l'entreprise. Le bouche à oreille est très important pour nous." Particularité de l'entreprise, près de 90% du personnel est sous contrat à durée indéterminée. "Il y a une certaine continuité et fidélisation du personnel. Pour le client, si son prestataire change chaque semaine, cela ne va pas. Cela fait aussi partie de la qualité du service offert."

En 2011 et 2012, la Maison des Services a reçu le prix "Gazelle" décerné par le magazine Trends Tendence pour son évolution économique positive. «

GWENDOLINE FUSILLIER



L'entreprise a commencé avec une seule employée en 2005... Elle en compte aujourd'hui 129!

■ G.F./MONTAGE SUPPRESSE

LE PORTRAIT

"Il faut savoir rebondir"

Stéphanie Dropsy travaille au sein de la Maison des Services depuis huit ans, elle s'occupe de la gestion du personnel. "Mon travail consiste à gérer les contrats du personnel, les entretiens d'embauche. Il y a aussi l'organisation de certaines formations pour les travailleurs. C'est aussi gérer au quotidien les demandes de la clientèle."

Elle possède une formation d'assistante sociale, ce qui lui permet d'avoir une vision différente. "Cela permet de comprendre certaines situations, de prendre du recul par rapport à d'autres. Il faut parfois remotiver le personnel, lui réapprendre à travailler, lui (re) donner certaines habitudes car certains n'ont plus travaillé depuis quelques années." Présente depuis le début de l'activité titres-services, elle a grandi avec la société. "Elle est un peu le poumon de la société, elle se trouve entre le personnel, la direction et la clientèle", ajoute Jean-Marc Poullain.

"Dans mon métier, il faut savoir écouter, avoir une certaine rigueur administrative et rebondir." Rebondir, justement com-



Stéphanie Dropsy.

■ G.F.

me lors de cette anecdote. "Nous avions prévu de montrer le service autonet, cela fonctionne avec un matériel assez puissant. La personne qui devait faire la démonstration ne s'est pas présentée. Il a fallu lui trouver un remplaçant au pied levé. C'était la première fois que le remplaçant l'utilisait et il y a eu une petite erreur de pression. Toute la peinture de la voiture est partie. C'est ce genre d'incident qu'il faut savoir gérer aussi", sourit-elle. « G.F.

VALEURS

Entreprise familiale

Sans nul doute, la valeur prônée par l'entreprise c'est l'ambiance familiale qui s'y est développée. Une fois par trimestre, une assemblée du personnel est organisée. "C'est un moment de rencontre, de discussion. Cela permet au personnel d'échanger. Je pense que pour le patron, c'est important d'écouter la base, c'est un dialogue direct, cela fait partie de la dynamique de l'entreprise. Si le personnel est bien, il fera bien

son travail et le client sera satisfait", explique Jean-Marc Poullain. Depuis quelques années, un souper du personnel est organisé. "C'est une façon de se retrouver tous ensemble, dégager un lien. Finalement, les employés travaillent de leur côté et ne se voient pas. Grâce à cela, ils ont vraiment le sentiment d'appartenance à l'entreprise, à une équipe et à une grande famille." « G.F.

Les chiffres

POUR LES PARTICULIERS ET ENTREPRISES

129 travailleurs

C'est le nombre de personnes qui travaillent au sein de la Maison des Services.

1.400 clients

La Maison des Services possède près de 1.400 clients particuliers.

10 services

Une dizaine de services sont proposés aux particuliers.

100 entreprises

La Maison des Services offre ses services à près d'une centaine d'entreprises.

2 millions d'€

Le chiffre d'affaire de la Maison des Services pour l'année 2011 s'élève à 1.996.333,39€.

6 services

Ce sont six services qui sont proposés aux entreprises.

ENTRETIEN:

Monsieur Beelen

DIRECTEUR DE "100 CHEVAUX SUR L'HERBE" À COUVIN

Recherche un palefrenier

Gwendoline Fusillier
JOURNALISTE

Pour renforcer son équipe de cinq personnes, le refuge "100 chevaux sur l'herbe" à Couvin est à la recherche d'un palefrenier.

En quoi consiste le travail? Le palefrenier devra se charger

de l'entretien de l'environnement des animaux, de leur boxe mais aussi de leurs sorties, leur nourrissage. Il devra également être bricoleur pour l'entretien de tout le domaine comme, par exemple, le remplacement de clôtures.

Un diplôme est-il nécessaire? Non. C'est vrai que l'expérience est un plus mais elle n'est pas exigée. **Quelles sont les qualités à posséder?** Il faut absolument et

obligatoirement aimer les animaux. Sinon, je pense qu'il faut être courageux et autonome.

Quel type de contrat proposez-vous? Un contrat temps plein de 38 heures à durée indéterminée après une période d'essai de 14 jours. Il y a des prestations par tournante dans

l'équipe le week-end et les jours fériés.

Le plan Activa minimum C8 est quant à lui indispensable.

Intéressé? N'hésitez pas à consulter l'offre complète sur le site internet du Forem à la référence 1136578. Si vous souhaitez postuler, il faut impérativement contacter M. Beelen par téléphone afin de fixer un rendez-vous au 060/39.92.20. Il ne faut pas se présenter au refuge. «

