



L'Entreprise :

Article paru dans l'Entreprise.

Service de femmes de ménage Biarritz Côté Maison

Le secret de la réussite de Catherine Marée ? Sa capacité à appliquer les méthodes des grands groupes à sa petite entreprise, pourtant située dans un secteur peu valorisé : le ménage et le repassage à domicile. L'équipe de Biarritz Côté Maison

Dans une autre vie, cette Bayonnaise d'origine était directrice commerciale dans des firmes informatiques, en France et au Canada. De retour au pays, elle crée sa société, Biarritz Côté Maison, qui connaît une "croissance exponentielle". Cinq ans plus tard, elle affiche déjà 25 salariées et 436.000 euros de chiffre d'affaires. A 21 euros par heure, ça en fait des clients à satisfaire ! "Dès le départ, je me suis positionnée sur un créneau haut de gamme : le ménage est un vrai métier, utile, qui s'apprend. Cela demande du savoir-faire et du savoir-être." Elle recrute donc des "perles", si possible à plein temps, et met en place un plan de formation.

Pour faciliter le suivi des femmes de ménage qui se déplacent chez les clients, elle utilise un service innovant de pointage par téléphone. Elle communique beaucoup et se dote d'une batterie d'indicateurs pour contrôler la qualité, la satisfaction du client, la rentabilité, la productivité, etc. "Cela m'a permis de gérer la croissance rapide, car les marges sont serrées dans ce type de services."

Objectif 2009 ? "La certification qualité NF."

L'Eclair :

Article paru dans l'hebdomadaire L'Éclair du 19 septembre 2005. Propos recueillis par MPO.

Service domicile : Trois questions à Catherine Marée, Biarritz, Côté Maison (services à domicile)

Comment et pourquoi être passée de la profession de commerciale dans l'informatique à la création d'une entreprise d'aide ménagère aux particuliers ?

J'avais depuis longtemps le désir, non seulement de créer mon entreprise, mais aussi de vivre sur la Côte Basque. Je suis partie du constat assez agaçant qu'en France on ne sait pas faire du service correctement, le secteur souffrant d'une image négative. On ne sait pas bien se mettre à l'écoute des gens, répondre à leurs demandes. Et moi j'avais envie de le faire, alors j'ai choisi ce secteur des métiers de service, car c'est un créneau encore peu développé en France. J'ai créé Côté Maison à Biarritz en 2004.

C'est vrai qu'avec, entre autres, le vieillissement de la population, les services à domicile sont de plus en plus recherchés. Vous êtes « précurseur » ?

En fait, les entreprises de service existent depuis quelques années mais c'est l'agrément de l'Etat, jusqu'à maintenant réservé aux particuliers avec les chèques emploi-service, qui a permis à des entreprises d'en faire un vrai métier. C'est une véritable vague qui se développe de façon spectaculaire depuis trois ans et on voit même émerger de gros groupes qui cherchent à avoir dans ce domaine une couverture régionale ou même nationale. Mais c'est une tendance de nouveau marché et il faut voir ce que ça va donner ! C'est un métier à faible marge et pour compenser, beaucoup misent sur un gros volume d'activité. Ce qui est sûr, c'est que nous allons vers une professionnalisation de cette activité ce qui est positif pour ceux qui y travaillent et pour les clients!



Ne cherchez-vous pas la même chose, dans un souci légitime de rentabilité ?

Non. Je souhaite conserver une couverture locale mais mon objectif est autre. Je mise bien sûr sur le volume mais certainement pas au détriment de la qualité. La qualité, ce sont des procédures, certes, mais c'est aussi un personnel motivé, attentif et bien encadré, le sens de l'écoute, la souplesse du service. Notre personnel est formé et « employé de maison » est devenu un vrai métier avec un vrai emploi en CDI ce qui est formidable ! Nous sommes aussi bien capables d'aider des personnes âgées que de préparer un plat de lasagnes l'été par exemple, pour décharger une maîtresse de maison. Je mets donc plutôt l'accent sur le sens du service de proximité et l'adéquation au client et à sa demande.

Maison Française :

Parution dans le N° 534 de Maison Française et le N°42 de Maison Madame Figaro (février/mars 2005)
Biarritz, Côté Maison sélectionne et salarie des femmes de ménages sérieuses et qualifiées.

Le + : La prestation "ménage de printemps"

L'avis de la rédaction : 3 étoiles***

Attention ! Chaque intervention dure minimum deux heures.

SUD-OUEST :

Article paru dans le Sud-Ouest du jeudi 20 janvier 2011. Article rédigé par Séverine SANNOM.

Une vraie fée du logis certifiée qualité

Si Biarritz Côté maison vient de recevoir une certification qualité, c'est bien grâce à la culture d'entreprise cultivée par Catherine Marée, centrée sur l'humain avant tout.

Une histoire de femmes : Après avoir vécu pendant des années aux États-Unis et au Canada en tant que commerciale pour des sociétés informatiques, Catherine Marée vit une "crise de sens". "À 35 ans, je me suis rendu compte que je ne faisais que gagner et dépenser de l'argent", confie-t-elle. Or, ce qui criait en elle, c'était son désir d'être utile.

10 ans plus tard, La Bayonnaise d'origine revient au pays. Son séjour de L'autre côté de l'Atlantique et son envie de travailler dans un univers féminin la mène, dans la continuité, à une autre ambition : celle de revaloriser le métier d'employé de maison.

En 2004, c'est avec Biarritz côté maison qu'elle se lance. Après une étude de marché, son intuition est confirmée: le secteur dans lequel elle veut investir peut être porteur au vue des potentiels clients.

Elle reçoit deux prix pour sa création d'entreprise: le concours d'Adour entreprendre et le prix "Création au féminin" du concours aquitain de création d'entreprises, organisé par l'Ordre des experts comptables. En décembre dernier, la certification qualité NF services vient confirmer sa politique mise en oeuvre pour tirer son entreprise vers l'excellence.

En poussant la porte de Biarritz Côté maison, des effluves d'un parfum frais et fleuri accueillent les clients. "On vient de faire le ménage", justifie d'emblée Catherine Marée. Et son entreprise, justement spécialisée dans l'aide ménagère à domicile, se doit de donner l'exemple. Un objectif qu'elle s'est fixé depuis sa création, en 2004 et qui vient de payer: il y a un mois, Biarritz Côté Maison a reçu la certification qualité NF services.



"On a mené un réel travail de fond afin de répondre à ces normes, assure la chef d'entreprise. Il ya des critères très exigeants à respecter, tant en terme de compétences des employés que de respect de déontologie ou de satisfaction des clients" explique Catherine Marée. Pour elle, cette nouvelle reconnaissance vient confirmer l'efficacité de certains dispositifs mis en place dès les premiers pas de son entreprise.

"Par exemple, on a un système de pointage téléphonique, argumente-t-elle. Quand l'employé arrive chez le client, il appelle un numéro gratuit enregistre son arrivée et son départ. Ce n'est pas du fichage mais un gage de transparence pour tout le monde", conclut Catherine Marée.

Une entreprise "sociale" :

Animée par le désir de porter une entreprise "qui remettrait l'humain au centre des préoccupations", l'entrepreneuse a mis ses paroles en actes. La formation est son cheval de bataille numéro 1 car, selon elle, "on ne s'improvise pas femme de ménage, cela demande un vrai savoir-faire". Après leur recrutement, ses 30 employées ont toutes bénéficié d'une formation d'une vingtaine d'heures, sur les gestes, les postures et les techniques d'entretien.

Et à Biarritz côté maison, les fées du logis ont la fibre écolo. "Chez nous, elles connaissent quels produits utiliser pour le respect de l'environnement car elles ont été formées. Après, le client est roi, poursuit Catherine Marée. Avec un taux de fidélisation frôlant les 100% et un turnover quasi nul, l'entreprise réussit le pari de satisfaire le client et l'employée. Et surtout, de ne pas connaître la crise.

PME qui monte, qui monte...

Avec un chiffre d'affaires pour 2010 de 482.000 euros, l'entreprise est en croissance de 11 % par rapport à 2009. "Et depuis qu'on est arrivé sur le marché, on grandit chaque année un peu plus", se félicite la chef d'entreprise. Pour autant, elle ne compte pas se reposer sur ses lauriers. "Là, on a eu l'agrément mais j'ai intérêt à progresser car dans deux ans, pour continuer à avoir la certification, je devrais avoir maintenu le niveau voire plus", s'inquiète-t-elle.

Sereine face à la concurrence de plus en plus importante dans son secteur, Catherine Marée pense avant tout à ses priorités pour 2011: renouveler le système d'information et mettre en place de nouvelles formations. "Et surtout, ajoute-t-elle, continuer sur notre lancée et toujours s'améliorer. Car rien n'est jamais acquis".

Article paru dans le Sud-Ouest du mardi 07/12/2004. Article rédigé par Richard Picotin

.L'entreprise -unique- que vient de créer Catherine Marée : de l'aide ménagère aux seuls particuliers.

Lauréate de la création

"Dis, tu ne connaîtrais pas par hasard quelqu'un de sérieux pour faire des heures de ménage ?"

C'est parce qu'elle a entendu à maintes reprises dans son entourage cette question souvent restée sans réponse que Catherine Marée a eu l'idée de créer une entreprise spécialisée dans l'aide ménagère aux particuliers. Une entreprise baptisée Biarritz, Côté Maison, unique en son genre sur la Côte basque et qui vient de débiter ses activités. Et une initiative saluée par les entrepreneurs de la région qui lui ont décerné deux prix de la création d'entreprise.

"L'idée est simple. Il s'agit de mettre en relation des femmes de ménages formées et sérieuses avec des clients qui n'ont à s'occuper de rien en bénéficiant de toutes les garanties» confie Catherine Marée pour expliquer son concept. Et comme ces emplois bénéficient de déductions fiscales, ces heures de ménage ne reviennent pas plus cher que les heures d'une femme de ménage employée au noir. La tranquillité et la sécurité en plus".

Un métier à valoriser. Originaire de Bayonne et âgée de 39 ans, Catherine Marée a jusqu'à ce jour effectué sa carrière professionnelle comme commerciale dans l'informatique, pour le compte de l'un des leaders mondiaux de l'ordinateur. Son métier l'a conduite à Paris puis au Canada où elle est restée 6 ans, avant d'effectuer il y a quelques mois un retour au pays.

"Il y a longtemps que j'avais dans la tête de créer mon entreprise" raconte la jeune femme. "J'avais aussi envie de rendre service. Autant aux particuliers qu'aux femmes de ménage, une profession qu'il convient de valoriser, et un métier qui devient de plus en plus important"

Une étude de marché, menée au printemps dernier, confirme l'hypothèse de départ : il y a sur la Côte basque une forte demande des particuliers dans le domaine d'une aide ménagère de qualité, afin de répondre à des besoins réguliers ou à des demandes occasionnelles, vacances, convalescence, ménage de printemps.

Catherine Marée se charge donc de tout. Elle recrute les femmes de ménage, les forme et les paie. Car la grande idée de Catherine Marée est de proposer à son personnel des contrats à durée indéterminée. "On fidélise ainsi le personnel, dans un secteur où la règle est plutôt le travail au noir ou les CDD" note la chef d'entreprise. "Pour les femmes de ménage, disposer d'un salaire mensuel constitue un plus. Comment, par exemple, louer un appartement sans un salaire fixe? C'est pour moi -et pour les particuliers qui font appel aux services

de Biarritz, Côté Maison un gage de sérieux et de sécurité".

Exonérations fiscales. "Mieux même, poursuit Catherine Marée, Biarritz, Côté Maison a obtenu l'agrément de l'Etat qui garantit aux particuliers non seulement le sérieux de l'entreprise, mais aussi de bénéficier des exonérations d'impôts égales à 50 % des sommes facturées, dans la limite de 10 000 € de prestations par an. C'est ainsi qu'une heure de ménage facturée 18,50 € au client, lui permet de déduire 9,25€. C'est à dire que l'heure arrive à être concurrentielle avec le travail au noir. Pour un personnel qualifié et assuré".

Au cours des dernières semaines, les chefs d'entreprises de la région ont d'ailleurs salué l'initiative créatrice de Catherine Marée, lauréate 2004 d'Adour Entreprendre, et gagnante du prix "Création au féminin" du concours aquitain de création d'entreprises, organisé par l'ordre des experts comptables.

SIGNÉ PYRÉNÉES ATLANTIQUES :

Article paru dans le Signé Pyrénées Atlantiques N°17 du mois de décembre 2004.

DEMANDEZ VOTRE AIDE MÉNAGÈRE...

"Biarritz, Côté Maison" est la première entreprise spécialisée dans l'aide ménagère en Pays Basque... Lauréate 2004 d'Adour Entreprendre et gagnante du Prix « Cré'acc 2004 » organisé par l'Ordre des experts-comptables, sa créatrice, Catherine Marée, veut répondre aux difficultés des particuliers pour trouver une personne de confiance: recherche longue, manque de flexibilité des contrats de travail, des contraintes administratives, peu de qualification des personnes embauchées.



En ce moment, elle sélectionne les aides ménagères, leur fait passer des tests et vérifie leurs références professionnelles. "La qualité du service est à ce prix", dit-elle. Une création d'entreprise qui débarrassera les clients des tracas quotidiens liés à l'aide ménagère. Si l'activité de "Biarritz, Côté Maison" est unique à ce jour sur la Côte Basque, le parcours de cette Bayonnaise est, lui aussi, inattendu. Elle a, en effet, travaillé pendant 15 ans en tant que commerciale au sein de grands groupes informatiques à Paris et au Canada, et enseigne la négociation et la stratégie d'entreprise dans les écoles de commerce de Paris, Bordeaux et Pau. Elle prévoit une douzaine d'embauches dans les deux prochaines années.

CCI de BAYONNE :

Article paru dans la publication de la chambre de Commerce et d'industrie de Bayonne au mois de décembre 2004.

Ouverture de "Biarritz, Côté Maison", 1ère entreprise spécialisée dans l'aide ménagère en Pays basque...

Biarritz, Coté Maison, lauréate 2004 d'Adour Entreprendre et gagnante du Prix "Cré'acc 2004" organisé par l'Ordre des experts-comptables. Une entreprise spécialisée dans l'aide ménagère pour les particuliers (ménage, repassage et préparation des repas), c'est pour le moins original !

Sa créatrice, Catherine Marée, veut répondre aux difficultés des particuliers pour trouver une personne de confiance : recherche longue, manque de flexibilité des contrats de travail, des contraintes administratives, peu de qualification des personnes embauchées.

Catherine Marée a eu l'idée de "Biarritz, Côté Maison" et elle a obtenu l'agrément de l'Etat qui permet de faire bénéficier ses clients d'exonérations d'impôts égales à 50% (dans la limite de 10 000 euros de prestations par an). Aujourd'hui, Catherine Marée sélectionne les aides ménagères, leur fait passer des tests et vérifie leurs références professionnelles. "La qualité du service est à ce prix", dit-elle.

Elle rend visite à ses clients afin de bien comprendre leurs besoins voire leurs "manies"! Elle prend en charge toutes les démarches administratives liées à un salarié. "Il faut dans ce domaine une relation de confiance absolue", souligne la créatrice.

Elle garantit également la continuité de service en cas de maladie, d'absences imprévues ou de vacances. "Le client n'a plus à se préoccuper des tracas quotidiens liés à l'aide ménagère", insiste Catherine Marée.

Un itinéraire professionnel atypique :

Si l'activité de "Biarritz, Côté Maison" est unique à ce jour sur la Côte Basque, le parcours de Catherine Marée est, lui aussi inattendu. Elle a en effet travaillé pendant 15 ans en tant que commerciale au sein de grands groupes informatiques à Paris et au Canada.

Aujourd'hui, elle enseigne la négociation et la stratégie d'entreprise dans les écoles de commerce de Paris, Pau et Bordeaux.

Originaire de Bayonne, elle décide fin d'année 2003 de s'installer dans la région et de créer son entreprise. Elle prévoit une douzaine d'embauches dans les deux prochaines années.

LES PETITES AFFICHES :

Article paru dans la publication des Petites Affiches du Pays basque et des Pyrénées-Atlantiques du 24 novembre 2004.

Une entreprise spécialisée dans l'aide ménagère :



Lauréate 2004 d'Adour Entreprendre et gagnante du Prix "Cré'acc 2004" organisé par l'Ordre des experts-comptables, "Biarritz, Côté Maison" est la première entreprise spécialisée dans l'aide ménagère pour les particuliers en Pays Basque.

Sa créatrice, Catherine Marée, veut répondre aux difficultés pour trouver une personne de confiance : recherche longue, manque de flexibilité des contrats de travail, des contraintes administratives, peu de qualification des personnes embauchées. Elle a obtenu l'agrément de l'Etat qui permet de faire bénéficier ses clients d'exonérations d'impôts égales à 50 % (dans la limite de 10.000 euros de prestations par an).

La société rend ainsi visite à ses clients afin de bien comprendre leurs besoins (ménage, repassage et préparation des repas) voire leurs "manies". Elle prend en charge toutes les démarches administratives liées à un salarié, et garantit également la continuité de service en cas de maladie, d'absences imprévues ou de vacances. Une douzaine d'embauches est prévue dans les deux prochaines années.