



Présidente SESP

Stéphanie Morvan



des services à la personne



La qualité, voici le leitmotiv de Stéphanie Morvan, cette recherche du travail bien fait va la conduire à créer Joker, une entreprise de services à la personne, en 2006. Depuis toujours, Stéphanie sait qu'elle va entreprendre, et pour atteindre son but, elle va « faire ses armes » dans le salariat. Diplômée de l'Ecole Supérieure de Commerce de Brest, elle accède à divers postes de cadre supérieur chez Air Liquide, un grand groupe industriel. Pendant sept ans, elle apprend, elle capitalise des savoirs ; le marketing, la vente, la négociation, le management, et surtout l'importance de la qualité, celle des produits, des process, mais aussi des relations. Avec son mari et ses deux enfants, elle s'installe dans le Nord après une mutation, et c'est dans la région lilloise qu'elle envisage la création de son entreprise. Pour concrétiser son projet, elle se penche sur les secteurs porteurs, et se renseigne sur le plan Borloo ; le ministre de l'Emploi prévoyait une ouverture des marchés des services aux entreprises, avec une exposition de la demande des particuliers si l'entreprise répondait à une qualité de service maîtrisée. Le service à la personne, et notamment, le métier d'assistance ménagère résonne dans son parcours ; elle faisait des ménages pour payer ses études, sa maman travaillait en tant qu'agent des services médicaux, sa tante

a fréquenté l'école ménagère, et depuis qu'elle travaille, elle emploie une assistance dans son quotidien. Son idée prend alors forme, mais comment répondre à l'exigence de qualité qu'elle se fixe ? Il existe bien des formations de techniciens de surface, mais elles concernent les activités industrielles, quant aux écoles ménagères, la dernière a fermé en 1968. Pourtant, ce métier demande des techniques d'organisation, d'efficacité, de posture, d'ergonomie, de sécurité et d'hygiène. Elle décide donc de créer, non pas une entreprise, mais deux ! En 2006, Joker voit le jour en même temps que son centre de formation. Quelques mois plus tard, son troisième enfant rejoint la famille, montrant que la vie de famille est compatible avec une vie d'entrepreneuse enthousiaste. Pour son centre, elle s'entoure d'une formatrice dans le secteur et d'une ancienne gouvernante pour créer les contenus et les supports de sa formation. Sa première session compte dix stagiaires pour deux mois de formation. La durée peut paraître longue, mais c'est le temps nécessaire pour apprendre le savoir-faire et le savoir-être d'une « super » assistante ménagère. Les dix apprenties sont embauchées en CDI à l'issue de la session, elles seront les premières d'une longue liste, puisque toutes les personnes qui signent chez Joker sont embauchées à durée indéterminée. De plus, elles travaillent aux horaires qui leur conviennent entre 9h et 17h, afin que vie professionnelle rime aussi avec vie personnelle. Depuis quelques années, sa formation est certifiante, ses stagiaires accèdent à un diplôme, ce qui pour certains, est une première. Les stagiaires sont formés pour être employables dès l'obtention de ce diplôme, d'ailleurs son taux d'embauche est très élevé à l'issue de la formation. Stéphanie souhaite ainsi valoriser la profession, et souhaite, aussi, donner accès au métier aux personnes éloignées de l'emploi. Cette mission sociale, voire sociétale, se verra bientôt couronnée par un agrément pour l'entreprise. A ce jour, elle se concentre sur le développement des activités de la prestation de services, ouvrant des antennes sur Nantes, Rennes, Bordeaux et bientôt Lyon. Joker compte mille clients satisfaits et deux cent cinquante salariés. Stéphanie met l'accent sur l'importance d'être bien accompagné dans son cheminement entrepreneurial. « Une des qualités d'un dirigeant est sa capacité à bien s'entourer », et pour s'entourer de bons interlocuteurs, elle se fait confiance, cherche des personnes qui sont dans l'action, aussi rigoureux et pointilleux qu'elle, et notera qu'elle utilise sa capacité à comprendre et communiquer avec les autres, faisant alors référence aux

huit types d'intelligence théorisé par Howard Gardner. Deux fois Lauréate (création et croissance) de Réseau Entreprendre Nord et de plusieurs prix de l'entrepreneuriat, elle s'est aussi fait connaître des experts et des bonnes personnes. Avec humilité, elle ne cherche pas à être un exemple, pourtant, elle est toujours présente quand des femmes créatrices lui demande de parler de son expérience ou même de devenir mentore pour accompagner une entrepreneure novice. Elle montre qu'avec détermination, patience, et en s'entourant des personnes compétentes dans leur domaine, la réussite et la fierté du travail bien fait est accessible à tous et toutes, dans la création, comme dans la reprise entrepreneuriale. Stéphanie aime prendre la mer et la voile est une de ses passions. Elle est l'heureuse propriétaire d'un voilier et navigue sur la Mer du Nord. Elle aime les croisières et la compétition des régates et les sensations qu'elle procure. Elle doit montrer son aptitude à constituer un équipage et faire en sorte que tout le monde s'entende. Elle est épicurienne et le club-house du Yacht Club de la Mer du Nord est le point de ralliement de sa tribu.