

## PUBLI-INTERVIEW FRANCHISEUR

### R. Macé (Shiva) : « Nous établissons une véritable relation de proximité avec nos clients »

18.04.2011, Interview de la rédaction relue par l'enseigne

“ Enseigne de services à la personne, Shiva mise sur la formation de ses franchisés et de leurs employés pour garantir des prestations de qualité aux clients. Détails avec Régine Macé, directrice du réseau de franchise. ”



Crédits photo : Droits réservés  
Régine Macé, directrice du réseau de franchise Shiva.

**L'ORIGINALITÉ DE VOTRE CONCEPT ?** Créé en 2002, **Shiva** propose aux particuliers un service « à la carte » de ménage et de repassage à domicile, ainsi que de la garde d'enfants. Nous attachons une grande importance à la formation de notre personnel et assurons un suivi attentif des prestations, grâce à un contrôle qualité : des entretiens téléphoniques de satisfaction sont réalisés par le siège, tandis que les **franchisés** de chaque agence se déplacent régulièrement au domicile des clients pour vérifier le travail réalisé par les employés de maison. Nous établissons ainsi une véritable relation de proximité et de confiance avec nos clients.

**VALEUR AJOUTÉE POUR LE FRANCHISÉ ?** L'enseigne Shiva appartient au groupe Acadomia, ce qui représente une expérience de plus de 20 ans dans les services à la personne et permet de mutualiser de nombreux services entre les deux réseaux. Grâce à notre système de back-office, le franchisé se voit notamment déchargé de toute la partie administrative de son métier. Il peut donc se concentrer sur le management des intervenantes et la recherche de nouveaux clients, afin de développer plus rapidement son affaire. La rentabilité peut ainsi être atteinte au bout de 12 mois d'activité. A partir de la 2<sup>e</sup> ou 3<sup>e</sup> année, une agence compte généralement 40 à 50 intervenantes mandataires, encadrées par 2 salariés.

**QUELS SONT LES POINTS-CLÉS DE VOTRE ACCOMPAGNEMENT ?** Chaque nouveau franchisé bénéficie d'une **formation initiale** de 4 semaines, qui couvre tous les domaines nécessaires à son activité : maîtrise de notre système d'exploitation, communication locale, technique commerciale, formation et recrutement des intervenantes, suivi des clients, notions fiscales et juridiques... Le franchisé est ensuite suivi par une animatrice référente, qui vient sur place au moment du lancement de son agence puis l'assiste pour tout type de questions. Un ensemble d'experts est également accessible au siège pour des conseils juridiques, financiers, etc. Une **formation continue** sur mesure est prodiguée selon les besoins de chacun. Tout au long du contrat, nous rendons visite au franchisé une à deux fois par an, voire davantage si nécessaire. De plus, nous organisons tous les 2 mois des réunions thématiques avec des experts sous forme de groupes de travail, auxquels les franchisés peuvent participer en fonction de leurs centres d'intérêt. Enfin, 2 séminaires annuels permettent de réunir tout le réseau.

**BILAN DE L'ANNÉE ÉCOULÉE ET PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT ?** Depuis un an et demi, nous avons ouvert 18 nouvelles agences, ce qui porte le réseau à 49 unités au total, dont 8 en propre. Notre objectif est d'en compter 70 à fin 2011 et 100 à fin 2012. Mais nous sommes très sélectifs dans notre **recrutement** : nous ne voulons pas nous développer à n'importe quel prix. Notre priorité est de donner la possibilité à nos franchisés de se réaliser pleinement au sein du réseau. C'est pourquoi nous encourageons notamment la **multi-franchise**. Par ailleurs, nous faisons évoluer notre **concept** en lançant actuellement de nouveaux produits à destination des clients, tels que l'offre « résidence secondaire », actuellement en test dans certaines agences, et l'offre « emménagement-déménagement ». Pour l'exercice 2010-2011, le volume d'affaires pour l'ensemble du réseau devrait atteindre 30 millions d'euros, ce qui témoigne de la bonne santé de notre enseigne.

**QUELS PROFILS RECHERCHEZ-VOUS ?** Nous recherchons des personnes ayant des compétences en management, ainsi que le sens du commerce et du service. Toutefois, le critère déterminant pour nous est la personnalité du candidat. Enfin, le fait de résider dans la ville où il souhaite s'implanter n'est pas obligatoire, mais cela lui assurera un développement plus rapide.