

REPORTAGE

Plongée au cœur de la formation des franchisés Shiva

24.07.2012, Camille Prigent

“ La formation est une étape essentielle pour tous les réseaux de franchise. Reportage auprès de six futurs franchisés et deux directrices d'agences de l'enseigne Shiva, au cœur du volet "recrutement des employés de maison", pierre angulaire des métiers de services à la personne. ”

Le 2 juillet : la formation théorique



Crédits photo : Camille Prigent

Les franchisés en formation, dans une salle de réunion du siège de Shiva, rue de la Baume

Il est 14h au 7, rue de la Baume, dans le 8e arrondissement de Paris. Les apprentis **franchisés** se sont rencontrés le matin-même, mais ont l'air de se connaître depuis longtemps déjà. Ils reviennent de leur premier repas, et font une dernière pause dans une salle lumineuse, qui abrite plusieurs machines à café. Tout le monde échange chaleureusement, **l'ambiance est bonne**. Ils sont huit à suivre cette formation de trois semaines, six franchisés et deux directeurs d'agence. Les conversations se croisent et s'entrecroisent, ils discutent **bail**, agrément, travaux, place du conjoint dans l'entreprise, rendez-vous chez divers notaires et experts-comptables...



Crédits photo : Camille Prigent

Une affiche dans les couloirs du siège de Shiva.

LES PRÉSENTATIONS La pause-café terminée, le vrai travail commence. Direction la salle de réunion. Tous assis autour d'une grande table, ils rencontrent pour la première fois Alexandra Martins, responsable du **recrutement** et de la formation des employés des **succursales** parisiennes. **L'occasion pour eux de refaire les présentations**. Gilles, déjà deux fois entrepreneur par le passé, est issu du secteur de la logistique, et s'apprête à ouvrir une agence **Shiva** à Compiègne (60). Corentin, anciennement dans la finance, s'implante à Nancy (54). Marie-Cécile, institutrice puis créatrice de bijoux, déménage quant à elle à Anglet (64). Corinne, fraîchement diplômée d'une école de commerce, ouvre en Martinique, où tout le monde lui a déjà suggéré d'organiser le prochain séminaire Shiva. Elle sera directrice d'agence, et le franchisé, Hervé, est attendu plus tard dans la semaine. Stevie, gérante d'une école de danse, s'apprête pour sa part à s'installer à Vannes

(56), avec son conjoint Grégory, qui la rejoint dans quelques jours. Sylvia, ancienne pharmacienne, éducatrice sportive et employée de maison Shiva, sera elle aussi directrice d'agence aux côtés d'Isabelle Lourau, **multi-franchisée** à Bordeaux et Mérignac (33). Elle est la seule à avoir une expérience dans le **service à la personne**, et, en outre, au sein de l'enseigne.



Crédits photo : Camille Prigent
Marie-Cécile, Corentin et Gilles sont concentrés.

CURIOSITÉ ET SOIF D'APPRENDRE Tous issus de milieux complètement différents, d'âges et d'origines professionnelles diverses, ils ont pourtant le même objectif : **être prêts, au bout des trois semaines de formation, à ouvrir leur agence dès la rentrée**. L'ambiance est studieuse : difficile pour eux de revenir sur les bancs de l'école, mais ils mettent la main à la pâte avec joie. Les questions fusent de toutes parts. Ils sont curieux, envisagent tous les scénarios, ont soif d'apprendre. Un débat s'installe : faut-il aller vérifier le travail de ses intervenants ? Corentin est pour, Sylvia contre. Au bout de quelques minutes de discussion, ils tombent d'accord : il faut le faire, mais ponctuellement.

FORMATION AU RECRUTEMENT Consacrée au recrutement des intervenants, cette demi-journée est extrêmement riche en informations. Sourcing,

problématiques de saisonnalité*, fidélisation des employés, critères de sélection conseillés par le réseau, déroulement de l'entretien individuel, présentation de l'entreprise, des partenaires, campagne de communication, salaires des employés... Tous les sujets sont abordés, discutés, questionnés, et devront être assimilés. Les apprentis **franchisés** restent concentrés, et **commencent à prendre conscience du grand nombre de notions qu'ils vont devoir maîtriser**. Et ce n'est pas terminé : ces trois semaines de formation prévoient des sessions pratiques de recrutement. « *Je préfère qu'ils fassent l'exercice en situation réelle, face à des candidats qui postulent vraiment pour être intervenant **Shiva**. Ils vont se rendre compte tout de suite des difficultés de l'exercice* », souligne Alexandra Martins.

Le 19 juillet : la formation pratique



Crédits photo : Camille Prigent
Les franchisés en plein travail, dans l'agence Shiva de la rue Cochin.

Dix-sept jours plus tard, la formation des six **franchisés** et deux directrices d'agences touche presque à sa fin. Nous avons rendez-vous 6, rue Cochin, au sein du pôle recrutement des agences franciliennes situé dans le 5^e arrondissement de Paris. Le quartier est calme, l'agence spacieuse, les téléphones sonnent sans arrêt.

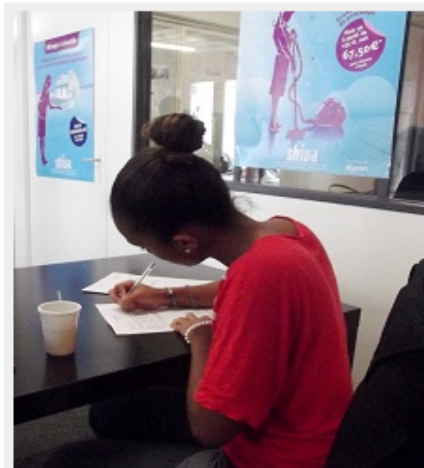
L'ARRIVÉE DES CANDIDATES Cet après-midi, sept candidates se sont présentées pour la session de recrutement. Alexandra Martins les fait asseoir dans une salle isolée afin de remplir un court questionnaire. Pendant ce temps, les futurs franchisés s'affairent, chacun dans un petit bureau, au téléphone pour rappeler les intervenants qui ne se sont pas présentés, ou sur l'extranet afin de revoir telle ou telle procédure. « **Il y a énormément de chose à apprendre**, explique Corentin. *On se rend compte rapidement que chaque jour de la formation est nécessaire et que nous manquons encore de pratique !* » Chacun sait désormais ce qu'il doit faire, mais ils conservent la même envie, la même soif d'apprendre qu'au premier jour.



Crédits photo : Camille Prigent
Un exercice de repassage attend les candidates.

LES ENTRETIENS INDIVIDUELS Après avoir rempli le questionnaire, les candidates repassent une chemise, test faisant partie intégrante du processus de recrutement. Les futurs franchisés **ont appris les techniques professionnelles de repassage** pendant la semaine, et regardent avec attention leur travail, un petit carnet de notes à la main. Chacun d'entre eux reçoit ensuite une candidate pour un entretien individuel. Un brouhaha emplit la pièce, les futurs franchisés sont concentrés, les candidates stressées. Corinne, Marie-Cécile et Stevie, dans deux bureaux accolés, restent **très professionnelles** : si elles ont des doutes, elles ne laissent rien paraître. Seul un chuchotement attrapé au vol laisse trahir leur manque d'expérience : « *Peut-on passer la serpillère sur un parquet vitrifié ?* », demande Stevie. « *Oui !* », souffle Corinne, heureuse d'aider sa consœur. Au terme de ce premier entretien, les deux candidates seront

retenues.



Crédits photo : Camille Prigent
Corinne fait le bilan de son premier entretien de recrutement.

APPRENDRE À DIRE NON Les trois femmes laissent ensuite leur place à Grégory et Corentin, qui mènent l'un et l'autre de nouveaux entretiens. Ils sont patients, prennent le temps d'expliquer les différentes techniques de repassage, les étiquettes des vêtements, la procédure à suivre quand on réalise une prestation chez un client. Ils ne retiendront pas les candidates, ce qui les abat un peu. « *Le plus dur dans le recrutement, c'est de refuser des candidats, confie Stevie. Mais il faut se rappeler que **cette étape est primordiale, pour nos clients et donc pour notre entreprise.*** » Gilles s'assoit en face de Corentin, lui dit de ne pas s'en faire. « *Il faut se demander si tu l'engagerais pour ta propre maison* », conseille-t-il.

LE SOUTIEN DU RÉSEAU L'avant-dernière journée de leur formation touche désormais à sa fin, et si les futurs chefs d'entreprise ont une leçon à retenir de cette expérience, c'est bien que **rien ne vaut le soutien d'un réseau**. « *On échange les informations, on avance plus vite* », explique Marie-Cécile. D'autant plus qu'ils bénéficient d'un **concept** qui a fait ses preuves : « *Au fur et à mesure, on se rend compte que pour réussir, il faut suivre les règles **Shiva*** », constate Corentin. Plus qu'une nouvelle activité, ils changent pour la plupart de ville, emmenant avec eux enfants et conjoint. « *C'est notre vie qui se joue !* s'exclame Grégory, qui s'apprête à déménager à Vannes avec Stevie. *Nous pouvons profiter des expériences de chacun, des compétences en mathématiques ou en finance des uns, mais aussi du dynamisme et de la bonne humeur des autres.* »

DES LIENS INDÉFACTIBLES Tous confiants pour l'avenir, ils ressortent renforcés de cette formation. « *Nous avons eu une vraie vie de groupe pendant trois semaines, affirme Marie-Cécile. Ce partage d'expérience a été très enrichissant.* » Eprouvés par cette session de formation intensive, ils ne veulent pas se quitter. Ils savent cependant que désormais, ils bénéficieront du soutien de l'enseigne, **mais également des cinq autres entrepreneurs qui ont partagé cette expérience**. « *Nous avons l'impression de faire partie d'une même promotion !*, s'exclame Corentin. *Ce qui est certain, c'est que nous allons tous rester en contact.* »