

SHIVA

Shiva Dijon
1 quai Gauthey
03 80 71 38 22 ou dijon@shiva.fr



LA PAIX

DU MÉNAGE

Par Alexandra Capelovici
Photos : Christophe Remondière

Tout irait beaucoup plus vite avec quatre bras comme Shiva. À commencer par le ménage et le repassage ! Cela tombe bien, l'agence de services à domicile installe une franchise sur la métropole dijonnaise. Son gérant Aymeric Géant a déjà fait des converti(e)s à la divinité hindoue. Pas étonnant, vu l'enjeu que représente la paix du ménage...

« **V**ous allez adorer rentrer chez vous ! »
Telle est l'engageante promesse de Shiva, spécialisée dans le ménage et le repassage à domicile. Son modèle est éprouvé : plus de 150 agences en France, 38 000 clients actifs et 7 000 employés de maison. Fin février, une petite nouvelle a ouvert ses portes à Dijon, quai Gauthey. Au-delà de l'avantage géographique, son directeur a vite perçu le potentiel d'une telle installation, « car deux freins majeurs sont tombés : avoir des gens chez soi, dans l'intimité d'un foyer ; et le cliché de la

gouvernante pour millionnaire ». Ce genre de services n'est donc plus un luxe, à croire Aymeric Géant. Sur la base des prestations premium de Shiva, il propose une « tarification adaptée à chaque besoin ». C'est le prix de la tranquillité. « D'autant que chacun profite d'un crédit d'impôts à hauteur de 50 % », insiste l'intéressé, pour qui la démarche qualité n'est pas qu'un élément de langage commercial. « Le client profite d'un audit personnalisé in situ, pour une intervention calibrée. On touche à l'intime : certains objets méritent une attention particulière ou, à l'inverse, de ne pas y toucher. Nous prenons en compte tout cela. »
Puis, l'un dans l'autre, le ménage et le repassage à domicile est une tendance lourde, « comme toutes les autres formes de délégation,

devenues normalisées. Nos journées sont souvent trop courtes et les tâches du quotidien nous freinent ». Se dégager du temps libre n'aurait donc pas vraiment de prix. Et à chaque fois, le directeur invite les sceptiques : « Essayez-nous, c'est sans engagement ! »

RECONNAISSANCE

Ce Lorrain d'origine, « Bourguignon depuis 20 ans », est venu ici grâce au vin. Après différentes vies, dont une marquante chez le groupe Boisset, il a voulu « sortir de (sa) zone de confort » et découvrir le plaisir du service à la personne. Une relation très directe, avec la satisfaction visible. Un entrepreneur ne carbure pas seulement à l'excédent brut d'exploitation ! Il a aussi le droit, « après des expériences dans de grandes entreprises, à voyager partout dans le monde », de « retrouver l'échelle de l'humain ». Le sympathique quadra encourage d'ailleurs les moments de convivialité entre les employés de maison, dix femmes, « qui ont l'habitude de travailler seules, en autonomie, mais avec qui j'ai envie de former une vraie équipe ». Arrive sur le tapis (propre, évidemment) la question du manque de reconnaissance de la profession. Aymeric Géant croit plutôt que « le métier doit être valorisé, d'abord parce qu'il contribue au bien-être des familles. Ensuite car il n'est pas donné à tout le monde. En plus d'une grande volonté et d'une condition physique exigeante, il demande beaucoup de bases techniques et de connaissances théoriques ». Il en sait quelque chose, pour avoir suivi des heures de formation auprès de Shiva...

Plètement engagé dans sa nouvelle aventure, Aymeric Géant défend un métier souvent dévalué. « En plus d'une grande volonté et d'une condition physique exigeante, il demande beaucoup de bases techniques et de connaissances théoriques. »



SÉLECTION RIGOREUSE

La sélection est donc rigoureuse. Les profils expérimentés sont étudiés, puis, si retenus, vient le moment des formations aux procédés Shiva dans les locaux tout neufs du quai Gauthey. Aymeric Géant assume cette partie, tout comme l'administratif - « de A à Z » - et donne aussi de sa personne lors de contrôles qualité inopinés chez le client (avec son accord) après le passage du personnel d'entretien. Cette opération est en réalité « moins pour sanctionner bêtement en cas d'erreur que pour affiner la prestation et s'assurer que l'on est digne de confiance, tout simplement ».

Car l'enseigne a une réputation à tenir. Ses procédés exclusifs, ses larges prestations (grand nettoyage, surfaces vitrées, repassage et rangement...) et son matériel de qualité grâce à de multiples partenariats en font une référence. Puis, « historiquement, le métier s'est développé par le bouche à oreille. Si l'on est bons, on sera recommandés ». Imparable. Sur ces bases toutes propres, le directeur de l'agence dijonnaise aimerait compter à la fin de l'année une bonne vingtaine d'intervenantes. Dans l'ordre des choses, il pourrait bien s'entourer rapidement d'un(e) chargé(e) de clientèle. « Il existe une vraie demande sur la métropole dijonnaise », certifie l'intéressé, qui raisonne surtout en terme de clients actifs et d'heures facturées : « Tourner à 1 000 heures par mois au bout d'un an, ce serait bien. » Cela ferait en effet beaucoup de convertis, heureux de rentrer chez eux.