

M. Aiach (Shiva) : « D'ici 4 à 5 ans, nous visons les 300 points de vente »

25.04.2014, Interview de la rédaction relue par l'enseigne

“ Filiale du groupe Acadomia, l'enseigne spécialiste de l'entretien du domicile Shiva devrait dépasser les 100 agences en France cette année, maintenant un rythme de développement de 20 nouvelles agences par an. Retour sur cette stratégie avec Maxime Aiach, président du groupe Domia et de l'enseigne Shiva. ”



Crédits photo : Droits réservés

COMMENT CONCEVEZ-VOUS VOTRE RÔLE DE TÊTE DE RÉSEAU ? Le rôle de Shiva en tant que tête de réseau est de diffuser et renforcer son concept, qui a fait sa renommée. En effet, plus il est fort, plus il a de la valeur, ce qui induit un plus grand retour sur investissement pour nos franchisés, et c'est ce que nous recherchons. Pour y parvenir, nous travaillons sur plusieurs points. En particulier, nous avons développé un savoir-faire commercial et administratif que nous mettons à la disposition de nos franchisés. Idem pour la gestion financière, les déclarations sociales et autre. En résumé, nous mutualisons toute la partie back office pour que nos franchisés puissent consacrer tout leur

temps au travail commercial.

La tête de réseau s'attache aussi à promouvoir la marque Shiva au niveau national, afin que nos franchisés en bénéficient au niveau local et puissent à leur tour se faire ambassadeurs du réseau dans leur zone géographique. Voilà pourquoi nous consacrons 4,5 % du chiffre d'affaires du réseau à la communication nationale. Enfin, notre mission en tant que tête de réseau est de recruter les bons franchisés, pour nous comme pour eux. La franchise est comme un mariage, il s'agit d'une relation longue durée, d'un engagement. Nous ne voulons pas que le franchisé se trompe en nous choisissant, ce ne serait vertueux pour personne.

COMMENT AVEZ-VOUS FAIT ÉVOLUER VOTRE CONCEPT DEPUIS SA CRÉATION ? Le concept Shiva a été créé en 2006 et se développe en franchise depuis près de cinq ans. **Depuis toujours, nous avons opté pour un développement maîtrisé**, afin de ne pas nous tromper, à raison d'une vingtaine de franchisés par an. En parallèle de cette croissance, le réseau a innové en permanence : que ce soit dans le service, les produits ou encore dans notre professionnalisme. **En faisant le choix de nous concentrer sur un métier, nous avons accru nos compétences** et sommes devenus des spécialistes dans l'entretien du domicile. Notre volonté affichée dans notre nouvelle signature : *« Nos clients vont adorer rentrer chez eux »*.

QUEL RÔLE L'ADHÉRENT PEUT-IL JOUER À L'INTÉRIEUR DE VOTRE RÉSEAU ? En règle générale, l'esprit de la franchise réside dans le fait que le franchiseur propose son succès aux franchisés, tout en restant seul maître à bord. **Si le réseau devient plus franchisé que succursaliste, des changements s'opèrent. Le franchisé devient garant du concept et du dynamisme du réseau**, il lui incombe de partager ses bonnes pratiques avec les autres membres. Se créent alors des commissions dans lesquelles des franchisés élus par leurs pairs ou volontaires prennent un certain nombre de décisions stratégiques en accord avec la tête de réseau. C'est le cas chez Shiva. Le but est de faire remonter les **bonnes pratiques**, d'échanger sur les opérations des uns et des autres et de diffuser les méthodes qui marchent. Dans cette même logique de créer du lien à l'intérieur du réseau, nous organisons plusieurs rencontres dans l'année pour réunir tous les membres. Ces rendez-vous sont d'une grande importance car ils permettent, bien sûr, de rencontrer tout le monde mais aussi de présenter de façon claire à tous les franchisés la stratégie du groupe.

BILAN DE L'ANNÉE ÉCOULÉE ET PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT ? En 2013, nous avons atteint notre objectif en inaugurant vingt deux agences partout en France et nous souhaitons maintenir ce rythme cette année. Aujourd'hui, nous totalisons 85 agences réparties sur toutes les grandes zones du territoire, nous n'avons donc pas de zones cibles prioritaires. **D'ici 4 à 5 ans, nous visons les 300 points de vente.**