



# CHEZ-VOUS.COM

## Les Interviews de Lila

### GUIDE DE L'ENTRETIEN :

#### 1) Pouvez-vous nous présenter rapidement votre activité ? Quels services proposez-vous ?

La Fée du Raincy est une société prestataire de services à la personne basée au Raincy (Seine-Saint-Denis) avec pour cible, d'une part une clientèle locale de particuliers (Le Raincy et les localités environnantes), et d'autre part un personnel de proximité.

Les prestations proposées concernent tous les domaines de la vie quotidienne, familiale :

- Ménage, repassage, livraison de courses à domicile, petit bricolage ;
- Garde d'enfants de plus de 3 ans, baby-sitting, sorties d'école, accompagnement aux activités de loisirs, ... ;
- Assistance administrative, assistance informatique ;
- Soins et promenades d'animaux de compagnie.

Nos prestations sont proposées dans le cadre de services à la personne ouvrant droit à une défiscalisation (50 % de réduction ou crédit d'impôts) et possibilité de règlement par CESU.

#### 2) Comment vous est venue l'idée ?

Après plusieurs années passées dans une société de services en occupant un poste à responsabilité dans un grand Groupe de l'hôtellerie, j'ai souhaité m'orienter vers une activité plus personnalisée et plus localisée, dans un secteur où les valeurs humaines sont essentielles.

J'ai ensuite mûrement réfléchi et préparé ce projet en suivant par ailleurs un cursus de formation adapté afin de répondre au mieux aux attentes de la clientèle et contribuer ainsi à la pérennité de la société.

#### 3) Pourquoi avez-vous choisi ce métier ?

- Par goût des contacts humains ;
- Pour le désir d'œuvrer de façon personnalisée dans un secteur d'activité en plein essor.

L'évolution de notre société entraînant de nombreux changements dans notre mode de vie : le travail des femmes, l'urbanisation, le vieillissement de la population, amenant de plus en plus de personnes à déléguer certaines tâches.

#### 4) Comment vous adaptez-vous aux besoins de vos clients ? Agissez-vous au cas par cas ?

Chaque client est unique.

Il est impératif d'être à l'écoute et bien entendu être réactif au cas par cas.

Nous procédons toujours à une visite au domicile lors d'un premier rendez-vous.

Nous instaurons un climat de confiance ; nous réalisons une étude précise des besoins adaptés à chacun ; nous présentons toujours l'intervenant(e) avant chaque première prestation.

La satisfaction des clients est au cœur de notre activité.

#### 5) Quelles sont les interventions les plus demandées ? Quelles sont les interventions les plus originales à avoir été demandées ?

Les interventions les plus demandées concernent bien entendu le ménage mais compte-tenu de la "jeunesse" de la Fée du Raincy, nous nous attendons à être confrontés à toute demande ; quelle qu'en soit l'originalité, nous tenterons toujours d'y faire face avec satisfaction.

#### 6) Quels sont vos objectifs pour les prochaines années ?

- Le développement de la Fée du Raincy, tout en conservant une taille humaine en rapport avec la proximité.

L'objectif principal : service de qualité - satisfaction du client.

#### 7) Qu'est ce que le CESU a apporté à votre service à la personne?

Diffusé largement depuis janvier 2006, malgré un coût d'encaissement pour les structures, le CESU est pour le client un moyen de paiement facile d'utilisation et sécurisé qui offre des avantages fiscaux et sociaux.

Le fait nouveau associé au CESU est qu'il permet d'être cofinancé par une entreprise, une association voire une administration publique (mutuelles, caisses de retraite, ...) sur le même modèle qu'un ticket restaurant.

#### 8) Enfin que diriez-vous pour inciter les personnes qui n'osent pas faire appel aux services à domicile ?

La Fée du Raincy dispense les particuliers d'endosser le statut d'employeur et prend en compte toutes les charges administratives (rémunération, revalorisation salariale, déclaration URSSAF, rupture de contrat, ...).

Nos prestations de qualité, étudiées soigneusement en fonction des besoins de chacun, ne constituent aucun engagement sur la durée.

Les prix sont clairs, tout compris, donc sans surprise.

Bien entendu, l'aspect humain intervient dans nombre de cas de personnes qui ne conçoivent pas de se faire aider, qui n'en n'ont jamais eu l'habitude mais qui en ressentent pour autant une réelle nécessité.

Et puis, on rencontre aussi des personnes qui pensent financièrement ne pas pouvoir accéder à ce type de service : nous sommes là pour les aider et constituer pour eux tous les dossiers d'aides financières auxquelles ils ont droit.