

POURQUOI CHOISIR SHIVA ?



shiva

Vous allez adorer
rentrer chez vous

*Madame,
Monsieur,*

Vous avez souhaité découvrir nos offres pour l'entretien de votre domicile et nous vous en remercions chaleureusement.

Nous avons donc le plaisir de vous remettre ce livret d'information qui vous apportera toutes les réponses utiles pour vous conforter dans votre choix !

Respectueusement.

Shiva.



Des chiffres qui en disent long...

Un réseau de plus de

200
agences
de proximité

Le spécialiste du soin du domicile depuis près de

20 ans

4 millions
d'heures
de ménage réalisées
chaque année

Dans le secteur de l'entretien de la maison, on dénombre 2,2 millions de particuliers employeurs et 1 million d'employés de maison.

85% de clients
satisfaits
recommandent Shiva
à leur entourage

10 000
employés de maison
50 000
clients

Nos clients ont une ancienneté de

3,5 ans en moyenne

Plus de
10 000

clients ont tissé une relation de confiance depuis plus de 2 ans avec leur intervenant de maison. Le trio gagnant est une confiance mutuelle et tripartite entre le client, l'intervenant et Shiva.

*Etude réalisée en janvier 2019 sur les clients Shiva inscrits depuis plus d'un an.

Mieux nous connaître pour mieux nous choisir

L'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE PEUT SE FAIRE DE TROIS FAÇONS.

- L'emploi direct, qui consiste pour un particulier à recruter et gérer seul un salarié.
- Le service prestataire, pour lequel un organisme prestataire de services à la personne fait intervenir ses propres salariés au domicile de ses clients.
- Le service mandataire, grâce auquel vous restez employeur mais déléguez à un organisme (par la signature d'un contrat de mandat) un certain nombre de missions comme le recrutement de votre employé, les déclarations administratives, ...

AVEC SHIVA, BÉNÉFICIEZ DES AVANTAGES DU STATUT MANDATAIRE

UNE RELATION DE CONFIANCE ET DURABLE

Le mode mandataire présente surtout l'avantage de trouver l'aide à domicile qui correspond vraiment à vos attentes avec l'assurance d'avoir toujours affaire au même intervenant, aux heures que vous aurez choisies. À l'opposé du mode prestataire, pour lequel les organismes sont souvent amenés à changer d'intervenant et d'horaire. Vous bénéficiez ainsi de la meilleure garantie d'efficacité pour des interventions véritablement sur-mesure. Vous pourrez en plus développer une relation privilégiée avec votre employé de maison.

DES REMPLACEMENTS À TOUT MOMENT

Contrairement à l'emploi direct, le mode mandataire permet d'obtenir un remplaçant pour les absences programmées de votre employé (congrés payés) ou imprévisibles (maladie, accident). Il permet aussi de répondre temporairement à une demande spécifique (complément d'heures, intervention le week-end, ...).

UNE RESPONSABILITÉ MESURÉE

Shiva est en permanence à vos côtés pour vous informer et vous accompagner dans vos démarches en prenant en charge pour vous les formalités administratives qui vous incombent en votre qualité d'employeur. Pas besoin d'être un grand manager avec Shiva !

Les bonnes raisons de préférer Shiva !



LA PROXIMITÉ

Un interlocuteur Shiva unique et dédié, qui vous connaît, à proximité de votre domicile.



L'EFFICACITÉ

Des interventions sur-mesure et réalisées par un employé de maison sélectionné et formé selon vos besoins et vos attentes.



LA TRANSPARENCE

Un tarif horaire «tout compris» quelles que soient les tâches confiées à votre employé de maison.



L'ENGAGEMENT

Shiva est un acteur engagé depuis toujours auprès des employés de maison pour la valorisation et la promotion du métier.



LA SÉRÉNITÉ

Accompagnement permanent depuis la recherche de votre employé de maison idéal, son remplacement en cas d'absence et la gestion de toutes les formalités administratives.



LA FLEXIBILITÉ

Possibilité d'adapter les heures de vos interventions en fonction de vos besoins et de votre emploi du temps. Aucun frais d'annulation et aucune obligation de consommation : vous ne payez que ce que vous consommez.

NOS VALEURS



LA QUALITÉ

La qualité est une valeur motrice, elle est la source d'énergie de Shiva.



L'INTÉGRITÉ

L'intégrité est une valeur fondatrice, elle est l'empreinte Shiva.



LE RESPECT

Le respect est une valeur incontournable, il est le cœur de Shiva !



L'ALTRUISME

L'altruisme est une valeur essentielle, il est l'esprit Shiva.

Le soin du domicile selon Shiva

*...et tous les petits «plus»
qui font la différence.*

NOS SERVICES



SERVICE RÉGULIER

À partir de 2 heures
par semaine et extensible
à volonté.

Le prix ?

Le temps passé à vous
satisfaire est notre mesure
et rien d'autre !



SERVICE PONCTUEL GRAND NETTOYAGE

Pour toutes les maisons
ayant besoin d'une grande
remise en ordre ou
simplement pour une aide
momentanée en ménage
et/ou repassage.



RÉSIDENCE SECONDAIRE

Le savoir-faire Shiva se
déplace jusque dans votre
maison de vacances. Pour
préparer les lieux avant
votre arrivée, les soigner
pendant votre séjour,
les remettre en état après
votre départ.



MÉNAGE ET REPASSAGE ET BIEN PLUS ENCORE

En accord avec vous, votre employé de maison peut
ponctuellement nettoyer à fond votre réfrigérateur, ranger
et épousseter votre dressing ou encore faire briller votre
argenterie. Mais son intervention peut aller au-delà des
classiques du genre : petites courses, dressage de table,
arrosage des plantes, caresses sur le dos du chat, cirage
des chaussures, sauvetage du chemisier en soie...

Le « et bien plus encore » de Shiva change tout !

Votre intérieur ne ressemble à aucun autre et vos habitudes
n'appartiennent qu'à vous. C'est pourquoi Shiva vous propose du cousu
main. Cela exige de notre part beaucoup d'écoute en amont et
un accompagnement constant pour vous délivrer des interventions
toujours en harmonie avec vous et votre vie.

*On adore vos
petites manies !*

DU SUR-MESURE SINON RIEN

A woman with dark hair pulled back, wearing a white long-sleeved shirt, is sitting at a wooden desk. She is smiling and looking towards the camera. On the desk in front of her are a notebook, a pen, and a pair of glasses. In the background, there is a grey sofa with several cushions, including one with a patterned design. The wall behind the sofa is white with a textured, brick-like pattern.

*Il n'y a pas d'âge
pour aimer être choyé !*

Chez Shiva, nous savons qu'arrive un âge où il est particulièrement appréciable de se sentir aidé, de se sentir entouré ! Alors quelles que soient vos attentes (votre ménage et votre repassage bien sûr, mais aussi si vous le souhaitez vos petites courses, l'arrosage de vos plantes, etc.), vous pouvez pleinement compter sur votre employé de maison pour y répondre..., et bien plus encore !

Mieux vous connaître pour vous simplifier la vie

Shiva vous accompagne au quotidien, depuis la recherche de l'employé de maison idéal jusqu'à la gestion des formalités liées à votre statut d'employeur. Nous vous offrons une aide permanente pour que votre sérénité soit totale.

VOS FRAIS EN TOUTE TRANSPARENCE

UN DIAGNOSTIC À DOMICILE GRATUIT

Shiva vous remet gratuitement un devis personnalisé pour toute intervention ou un ensemble d'interventions dont le prix total est supérieur ou égal à 100€ TTC par mois.

FRAIS D'INSCRIPTION

Payables une fois mais valables toute la vie, ils intègrent votre immatriculation indispensable à l'URSSAF ainsi que la tenue de votre employé de maison pour garantir sa sécurité.

TARIFS MENSUELS (tarif horaire et frais de gestion)

Ils regroupent le salaire de l'employé de maison, les charges sociales, les autres frais et les nombreux services Shiva qui changent la vie ! C'est pour vous la possibilité de vous adresser - à proximité de votre domicile - à une personne dédiée pour résoudre, en conformité avec vos instructions et obligations, tous les imprévus qui pourraient survenir dans la relation avec votre employé de maison (remplacement en cas d'absence, définition d'un besoin spécifique, etc.). C'est une prise en charge de la gestion administrative (versements des salaires et des charges sociales, édition des fiches de paie et attestations fiscales, etc.). C'est l'accès à notre système de pointage afin de contrôler et valider les heures effectuées par votre intervenant. C'est l'accompagnement de votre employé de maison avec des visites contrôles qualité régulières. C'est enfin la possibilité de former votre employé de maison pour le perfectionner à certaines interventions.



LE CRÉDIT D'IMPÔT

Dans le cadre de la législation sur les emplois familiaux, et sous réserve de modification de celle-ci, vous pouvez bénéficier d'un crédit d'impôt de 50%* sur les services Shiva réalisés à votre domicile. L'ensemble des sommes versées (salaires, charges sociales, frais d'inscription et de gestion) ouvre droit à l'avantage fiscal.



LA FACTURATION

Dans un souci de totale transparence, la facturation est établie sur la base de notre système de pointage. À son arrivée chez vous et à son départ, votre intervenant appelle gratuitement notre serveur depuis votre téléphone fixe ou utilise l'application mobile géolocalisée. Les heures facturées sont ainsi calculées sans le moindre risque d'erreur, dans l'intérêt de chacun.



L'ASSURANCE

Si votre employé de maison Shiva cause un dommage (casse, mauvais usage d'un produit, ...) et que votre assurance habitation refuse de vous indemniser, il sera pris en charge par l'assurance de votre agence Shiva**.

85% de nos clients recommandent Shiva.

*Dans les conditions posées par l'article 199 sexdécimes du CGI. Sous réserve de modification de la loi de finance. Crédit d'impôt applicable sur les sommes versées.
**Moyennant une franchise de 250€.

Votre sérénité au quotidien

Chez Shiva, nous avons à cœur de soigner la qualité des interventions d'entretien tout au long de notre relation. Nous mettons un point d'honneur à respecter les fondamentaux du service à la personne.

*Votre sérénité
est au nirvana !*



Votre agence UN ACCUEIL EXIGEANT

C'est l'assurance d'un contact privilégié avec un chargé de clientèle qui connaît parfaitement votre région et ses particularités. Notre expérience prouve chaque jour que cette proximité est un facteur majeur d'un service de qualité. Votre chargé de clientèle vous accueille en agence ou par téléphone pour vous accompagner tout au long de votre expérience Shiva.



Votre centre d'aide RÉPONDRE À TOUTES VOS QUESTIONS

À tout moment, trouvez toutes les réponses à vos moindres questionnements dans notre centre d'aide assistance.shiva.fr



UN SENS DES RESPONSABILITÉS

Shiva s'engage aussi à la mise en sécurité de vos clés. Un exemplaire est précieusement confié à votre employé de maison dès la première intervention. Il en est le gardien et a été sélectionné pour cela. Vous pouvez donc laisser vos clés en toute confiance pour simplifier la gestion hebdomadaire de vos heures de ménage.



UN CONTRÔLE QUALITÉ CONTINU

Pour vous, nous assurons le bon déroulement des interventions et de leur qualité. Nous effectuons un appel le 1^{er} mois, une visite à domicile au cours des 6 premiers mois puis une visite tous les ans. Vous pouvez également déclencher vous-même une visite contrôle qualité quand vous le souhaitez - et gratuitement - en vous adressant à votre agence.



☆☆☆☆☆ 4,5/5*

NOTRE PRIORITÉ, VOTRE SATISFACTION

Nous travaillons avec eKomi pour recueillir vos avis sans aucune censure. Vous êtes régulièrement invité à évaluer la qualité des interventions et vos remarques ou suggestions sont toujours les bienvenues pour nous permettre d'atteindre une qualité irréprochable. Donnez votre avis à tout moment sur votre espace client ou sollicitez notre service client ou qualité.

*On aime les maisons
qui aiment la vie.*

Recevez, partagez, vivez... Demain, vos
coussins retrouveront leur place, les miettes
du tapis seront aspirées, la vaisselle
sera lavée et rangée et la tâche sur votre
chemisier se sera évaporée...



Votre employé de maison a choisi ce métier

Nous sommes persuadés que l'entretien d'une maison est un vrai métier avec ses méthodes, ses techniques et une connaissance des produits et des matériaux. C'est pourquoi les intervenants sélectionnés disposent d'un grand savoir-faire et sont aux petits soins pour votre intérieur. Mais ils font aussi preuve d'un vrai savoir-être que vous apprécierez au quotidien.



UNE SÉLECTION RIGOREUSE

Vos employés de maison sont sélectionnés avec la plus grande rigueur. Parmi les candidatures reçues, 2% sont retenues. Nous vérifions les références, faisons passer des tests théoriques et pratiques (test de repassage) et contrôlons systématiquement les casiers judiciaires. Une exigence qui porte ses fruits puisque 10 000 de nos clients sont avec le même intervenant depuis plus de 2 ans.



UNE CONFIANCE INDISPENSABLE

La confiance est fondamentale pour notre entreprise. Nous ne vous proposons que des intervenants scrupuleusement sélectionnés qui ont à la fois un vrai savoir-faire et toute notre confiance. Et nous faisons tout pour qu'ils gagnent la vôtre.



UN SENS DU DEVOIR

Nous ne sélectionnons que des intervenants pleinement conscients de leurs devoirs dans l'accomplissement de leur mission ainsi que de la confiance accordée par nos clients.



UNE VALORISATION DES INTERVENANTS

Grâce à vous, votre employé de maison peut bénéficier d'heures de formations rémunérées chaque année pour élargir ses talents en fonction de vos besoins (préparation des repas, repassage, entretien du linge, ...). N'hésitez pas à en faire la demande auprès de votre agence. Cette formation lui permettra d'obtenir un passeport de formation. Vous participerez ainsi à sa valorisation mais aussi à celle du métier.

«Chez Shiva, nous avons la conviction qu'il n'y a pas de ménage bien fait sans employé de maison valorisé.»

MERCI AUX 10 000 TALENTS QUI FONT CHAQUE JOUR LE BONHEUR DE NOS CLIENTS.

Ils et elles ont choisi SHIVA...

EVELYNE
Employée de maison
ANGLET (64)

« C'est le développement fulgurant de Shiva et sa communication qui m'ont donné envie de les représenter. Je suis aujourd'hui très épanouie dans mon métier, notamment grâce au contact de proximité avec mes clients et à la gestion d'équipe que j'affectionne particulièrement. »

VALÉRIE, 37 ANS
Cliente - mère de famille
NANTES (44)

Depuis que je fais appel à Shiva, nous profitons davantage de notre maison. Fini la montagne de papier à remplir chaque mois, fini le stress avant de recevoir des invités, et fini les week-ends machine à laver. Un gain de temps considérable, qui profite à toute ma famille !

PATRICIA
Employée de maison
PERPIGNAN (66)

« Shiva m'a offert une seconde vie. Ce qui m'a séduit, c'est d'être libre de mon emploi du temps et la perspective d'évoluer en interne. J'aime que les clients aient plaisir à rentrer chez eux. Faire un maximum de ce qu'il ne peut pas faire est une sorte de défi à relever. »

DANIELLE, 64 ANS
Cliente - retraitée
LYON (69)

Une intervenante aux petits soins, ponctuelle et à l'écoute de mes envies. La qualité du travail fourni est impeccable. Je recommande Shiva aux personnes désireuses de confier l'entretien de leur logement à des professionnels.

SANDRINE
Employée de maison
VITRY-SUR-SEINE (94)

« Ce que j'aime dans ce métier c'est non seulement le côté relationnel mais également la satisfaction et la reconnaissance des clients. Il y a un sentiment d'utilité très important au sein des foyers qui m'apporte un véritable épanouissement. »

STÉPHANE, 42 ANS
Client - commercial
TOULOUSE (31)

Je fais régulièrement appel à Shiva pour le repassage : les consignes sont toujours respectées à la lettre, et quand je rentre chez moi en fin de journée, mes habits sont toujours proprement repassés et pliés avec soin. Une constante rigueur, et une équipe disponible, bravo Shiva !



LA PRESSE AUSSI...

Le magazine **Capital** consacre Shiva comme le meilleur service de ménage et repassage à domicile ! Classée 1^{ère} enseigne avec une note générale de **15,5/20**, Shiva se distingue également sur de nombreux autres critères dont :

- Sa rapidité à répondre à votre demande d'inscription
- La meilleure note (5/5) pour la qualité constatée du repassage
- Le plus grand nombre d'aides ménagères facilitant l'identification de votre perle rare !

*Source Capital Juillet 2017



Confiez votre domicile
à une SPÉCIALISTE.

shiva

Vous allez adorer
rentrer chez vous

Ménage & repassage à domicile