

Des professionnels à la maison

SUR MESURE

Garde d'enfants, femmes de ménage, jardiniers... Créée en 2006, la société Solutia propose une gamme complète de prestations à domicile. Entretien avec son directeur général, Laurent Lartaud.

Comment définiriez-vous Solutia ?

Notre métier est de faciliter la vie de nos clients avec une offre de services à domicile sur mesure pour répondre à tous les besoins des familles : aide ménagère, garde d'enfants, sortie d'école, jardinage... et des personnes isolées ou en perte d'autonomie. Nos clients sont issus de toutes les catégories socioprofessionnelles de la population du fait de notre politique de prix adaptée, tenant compte des possibilités de prise en charge et d'allègement fiscal (réduction ou crédit d'impôt). C'est cette qualité du relationnel et la simplicité des démarches qui font la différence.

Quelles sont aujourd'hui les ambitions de la société ?

Depuis 2 ans, l'offre sur le marché des services à la personne a explosé avec une multiplication des intervenants. Cela a stimulé le secteur mais également créé une grande disparité dans l'offre et de la confusion au niveau des consommateurs. Dès sa création, Solutia a fait le choix de la qualité avec des objectifs clairs : créer un service haut de gamme, professionnaliser les métiers des services à la personne et tout mettre en œuvre pour garantir 100% de satisfaction chez les clients.

Solutia c'est :

- Un réseau de 30 agences et implantations locales
- 11 partenariats nationaux
- Un concept de satisfaction client avec « Satisfait + »
- Un service formation (stages inter/intra/DIF) : 03 89 86 43 38
- Une plateforme clients : 0820 80 94 74 (0,12 €/MN)

www.solutia-domicile.com

Comment cela se traduit-il ?

L'organisation de Solutia est basée sur le cahier des charges de la certification SQS-Qualicert. Nos directeurs d'agences reçoivent une solide formation professionnelle. Ils s'appuient sur des intervenants qui sont tous des professionnels du service à domicile, rigoureusement recrutés pour leur sens des responsabilités et leurs qualités humaines. Ceux-ci ont également tous un véritable statut (97% sont en CDI). C'est un enjeu stratégique. Au même titre que la formation dont la société Solutia a résolument fait le choix en s'enregistrant comme organisme formateur dans le domaine des services à la personne. Grâce à leur expertise, les responsables d'agence Solutia réalisent un diagnostic précis des attentes de chaque client et lui proposent la solution la plus adaptée. Un suivi régulier des interventions permet ensuite de confirmer les choix retenus.

Quelles sont vos perspectives de développement ?

Présent dans les grandes villes de France, Solutia poursuit son maillage du territoire au rythme de 3 à 4 nouvelles agences par trimestre. Ces ouvertures d'agences sont complétées par l'intégration d'entre-



prises indépendantes qui rejoignent le réseau Solutia pour bénéficier de l'infrastructure et du soutien de l'enseigne. Nous avons également développé, avec succès, des partenariats avec des enseignes nationales réputées (mutuelles et assurances, grande distribution, banques) et poursuivons dans cette voie. Solutia confirme son développement et devient un acteur majeur dans le secteur des services à la personne.

PROPOS RECUEILLIS
PAR REBECCA ASSOUN