

Toilettage à domicile

Fri'zou revalorise le métier

► Né en 1998, Fri'zou est aujourd'hui le numéro 1 du toilettage à domicile. Il emploie 80 toiletteuses, couvre 65 départements et réalise une croissance, à deux chiffres, de son chiffre d'affaires.

Lorsque Daniel Dijols décide de créer sa société, il veut se lancer dans le service à domicile. Reste à préciser le secteur. Une chose est sûre, il cherche un métier franco français, plus précisément un savoir-faire. À y regarder de plus près, le toilettage lui apparaît intéressant à double titre. «*Tout d'abord, il s'agit d'un métier récurrent, parce que les poils repoussent, dit-il. Ensuite, le statut du chien a considérablement changé. Véritable compagnon, il est de plus en plus présent dans la maison, et ses maîtres prennent davantage soin de lui.* Fort de ce constat, Daniel Dijols regarde ce qui se fait et constate que le toilettage à domicile est peu développé et, surtout, très désorganisé. «*N'étant pas toiletteur moi-même, je n'ai pas d'a priori, souligne-t-il. Je suis à l'écoute du métier. Ce qui m'intéresse ? Le client et ses attentes.* Or ce dernier a changé. Et en matière de toilettage, il faut l'écouter, le guider, le conseiller. Le toilettage à domicile apparaît comme le seul moyen de revaloriser le métier. En effet, nombreux sont les maîtres qui appréhendent de laisser leur chien dans un salon de toilettage sans savoir précisément ce que la toiletteuse va faire et comment le

chien sera traité. «*Le toilettage à domicile gomme l'ensemble de ses freins, indique Daniel Dijols. Le chien, qui reste dans son environnement habituel, est moins stressé. Le maître voit ce qui se passe, peut participer et guider la toiletteuse.* Une toiletteuse qui subit, elle-même, moins de pression que dans un salon.

Recrutement constant

Aujourd'hui, Fri'zou emploie 80 toiletteuses et couvre 65 départements. La société dénombre 35 000 clients et en recrute 1 000 nouveaux chaque mois. Par ailleurs, le taux de fidélisation est très important puisque la société gagne une toilette par an, par rapport à un salon. Si elle toilette plutôt les petits chiens, elle compte aussi 14 % de grands chiens ainsi que des chats dans sa clientèle. C'est à chaque toiletteuse de décider. En matière de recrutement, Daniel Dijols exige une expérience de trois ans minimum. Et avant d'engager une toiletteuse, les candidates accompagnent une toiletteuse aguerrie afin de se familiariser avec cette facette du métier. «*De solides qualités professionnelles ne suffisent pas*

pour faire une bonne toiletteuse à domicile, précise Daniel Dijols. Elle doit aussi avoir un bon contact avec le client».

Rémunérées par un salaire fixe auquel s'ajoutent les commissions sur le toilettage et la vente de produits, les toiletteuses s'organisent comme elles le souhaitent. Mais, elles bénéficient d'un véritable accompagnement de la part de Fri'zou. Ainsi elles peuvent accéder à diverses informations en se connectant sur le site Internet de la société ou relancer



Fondateur et gérant de Fri'zou, Daniel Dijols, ici avec son Golden Retriever, assure un véritable accompagnement à ses toiletteuses.

Outre l'activité de toilettage proprement dite, Fri'zou vend des shampoings, des brosses et des produits an-



Autre avantage du toilettage à domicile, le client peut guider la toiletteuse et rassurer son chien ; voire participer au toilettage.

les clients par mailing. De même, elles sont régulièrement invitées à des rencontres professionnelles ou des séminaires au cours desquels elles confrontent leur expérience et prennent connaissance des diverses actions de la société (communication publicitaire, tracts, animations sur les marchés, participation aux salons, opération de relation publiques...). Dernière en date : la sortie d'un carnet de beauté (à l'image du carnet de santé du vétérinaire). Un guide conseil pour la beauté du chien ou du chat.

ti-parasitaires. Des ventes qui représentent 10% du chiffre d'affaires.

Ce n'est pas tout. Car Fri'zou envisage de développer des contacts avec des sociétés aux activités proches des chiens et des chats. «*Nous avons un pied chez le client, explique Daniel Dijols. Par exemple nous avons de nombreuses demandes pour la livraison à domicile d'aliments. Pourquoi ne pas profiter des visites des toiletteuses pour remettre des échantillons aux maîtres ?*»

Un véritable relais d'infos à exploiter sans attendre !

Martine Léonard



Avec le toilettage à domicile, les chiens et leurs maîtres sont moins stressés. Et les premiers se prêtent mieux au lavage et au brossage.