

# Domidom joue la carte des services à la personne

Cette entreprise parisienne, qui s'est fait un nom en assurant le maintien à domicile de personnes dépendantes, se diversifie et recrute à tour de bras

De notre correspondante

Au rez-de-chaussée d'un immeuble bourgeois de Paris, à deux pas de la tour Eiffel, le modeste siège de Domidom a des allures de chantier. Des cartons encombrant l'entrée, des cloisons amovibles séparent les bureaux... «C'est devenu trop petit, nous allons devoir déménager cette année», reconnaît Damien Cacaret, 30 ans, gérant de cette jeune entreprise de services à la personne agréée par les pouvoirs publics.

Il faut dire que Domidom connaît une croissance enviable. Créée il y a trois ans, elle emploie aujourd'hui 1 000 salariés en CDI, dont 450 à temps plein, et prévoit 300 embauches supplémentaires

cette année. Son chiffre d'affaires suit lui aussi une courbe exponentielle: 2,5 millions d'euros en 2005, plus du double l'année suivante, et 13 millions d'euros prévus en 2007. Damien Cacaret prévoit que l'entreprise atteindra son équilibre financier à la fin 2008. Il imagine même qu'elle pourrait s'introduire en Bourse l'année d'après.

Domidom se distingue des 11 000 autres structures agréées du secteur par son positionnement fort sur la prise en charge de la dépendance à domicile. Cette orientation tient à l'histoire de l'entreprise, issue du groupe Médidep, un des grands gestionnaires privés d'établissements de soins pour personnes dépendantes en France, dont elle s'est séparée en 2004. «Nous avons commencé en assurant des suites d'hospitalisations, c'est-à-dire les prises en charge les plus difficiles. Ce lien avec la santé nous a donné une légitimité», analyse Damien Cacaret. Ce type d'aide représente encore 60 % de l'activité de Domidom, qui s'est diversifié depuis en proposant des services de femmes de ménage

(30 % de l'activité), de garde d'enfants (5 %) et d'hommes à tout faire, pour bricoler ou jardiner par exemple (5 %).

L'autre particularité de Domidom est d'avoir monté un réseau d'agences avec pignon sur rue. On en compte 21 en France, plus 17 qui ouvriront avant la fin 2007. Derrière ces vitrines de proximité, on reçoit les candidats qui veulent postuler, les employés de passage

**Créée il y a trois ans, Domidom emploie aujourd'hui 1 000 salariés en CDI, dont 450 à temps plein.**

et les clients potentiels. «Cela nous permet de toucher le grand public: les gens poussent la porte, entrent, nous connaissent...», résume Damien Cacaret.

Pour l'aide à la dépendance, ce sont surtout les professionnels qui conseillent aux «bénéficiaires», comme l'entreprise préfère

les appeler, de faire appel à Domidom. Tout chef d'agence passe donc une bonne partie de ses journées à rencontrer les médecins, les cadres infirmiers des hôpitaux, les assistants sociales ou encore les représentants de réseaux de soins de sa région. Puis il rend visite à la personne âgée, au malade ou à sa famille, évalue les besoins, s'occupe même de débloquer les allocations, qui peuvent couvrir jusqu'à 100 % des frais, pour des prestations nuit et jour si nécessaire. Le sérieux, ici, est fondamental. Il ne suffit pas, en revanche, pour les prestations «de confort» (ménage, baby-sitting, jardinage...), plus sensibles au prix. Domidom met donc en avant l'argument des réductions d'impôts, de 50 % jusqu'à 15 000 € de dépenses. Crucial, quand l'heure de ménage coûte d'emblée au client 17,80 €. «Mais lorsque le chèque emploi service universel (Cesu) pré-financé par l'employeur sera généralisé, nous pourrons la vendre pour un coût final à l'utilisateur de 3 €», se réjouit Damien Cacaret.

En attendant, Domidom entend participer à la professionnalisation du secteur. Au-delà des diplômes obligatoires, notamment pour les auxiliaires de vie, ses salariés – ou plutôt ses salariées, les femmes étant largement majoritaires – doivent respecter des règles strictes: le port d'une blouse et d'un badge nominatif, le respect de la ponctualité, des séances régulières de préparation aux missions puis de compte rendu à l'agence... Un organisme de formation interne dispense par ailleurs des enseignements pratiques de terrain (gestes et postures, hygiène, etc.). Deux cents employés les ont suivis en 2006. En contrepartie, les postes sont des CDI, d'un volume horaire très variable mais évoluant dès que possible vers un temps plein, avec des trajets réduits. «Nous faisons tout pour former des équipes et fidéliser nos salariés», ajoute Damien Cacaret. Un point clé, car ces métiers payés au smic ou à peine plus, parfois durs pour le corps et le moral, n'attirent pas encore les foules.

CHRISTINE TACONNET