

Chez Domidom « Nous sommes des facilitateurs de vie »

PERSONNALISATION

Le réseau d'agences DOMIDOM multiplie les implantations dans l'Hexagone, afin d'être au plus près de ses clients et de satisfaire leurs besoins, via des services à domiciles personnalisés.

Respect, intégrité, dévouement. Voici les trois valeurs fortes sur lesquelles le Groupe DOMIDOM a développé son réseau d'agences de services à domicile. Créée en 2003 à l'initiative de Damien Cacaret et d'un actionnaire principal, tous deux issus du milieu médical, DOMIDOM s'est concentré sur la problématique du devenir du patient à la sortie de l'hôpital. Depuis, la notoriété et les besoins de leur clientèle les ont encouragés à se spécialiser dans trois autres domaines, en marge de la prise en charge de la dépendance : l'entretien de la maison, les gardes d'enfants et le jardinage-bricolage. Comme l'explique

Damien Cacaret, « nous pouvons accompagner les familles selon leurs besoins tout au long de leurs vies, tels des facilitateurs de vie ». Aujourd'hui, le réseau est en pleine croissance avec 25 agences en France, employant 1 000 salariés pour effectuer 20 000 heures de prestation par semaine dans 2 700 foyers.

Des agences de proximité et de métier

Si chaque agence recrute ses propres intervenants, en CDI et à plein-temps, les tâches purement administratives sont centralisées. Les conseillers de vie des agences peuvent donc se consacrer exclusivement à la satisfaction de la clientèle. Les agences évaluent les besoins de chaque client visité avant la mise en place du service. DOMIDOM s'est par ailleurs doté d'un Institut de Formation des Services à la personne (IFSP), afin de mettre en œuvre des plans de formation et d'intégrer et fidéliser ses intervenants. Après un stage d'intégration, ils se voient proposer des formations diplômantes ou qualifiantes

adaptées à leur profil. Elles peuvent concerner, pour les auxiliaires de vie par exemple, des pathologies en particulier (Alzheimer, Parkinson...) ou s'adapter à des situations : lutter contre la déshydratation, aider à la toilette etc. Cet effort de professionnalisation s'applique aussi aux autres domaines, notamment les tâches ménagères (comment optimiser le repassage) et s'accompagne d'une période de tutorat où le nouveau salarié est suivi par un intervenant référent. Force est de constater que les intervenants ne sont donc pas livrés à eux-mêmes, mais au contraire qu'ils bénéficient d'un accompagnement permanent qui crée un esprit d'entreprise fort.

L'ensemble de ces particularités a permis à DOMIDOM d'obtenir dès sa création l'agrément Qualité du service à la personne. En mars dernier, elle a par ailleurs été reconnue « entreprise de croissance » lors de la remise du Trophée des Gazelles 2006 par le ministre des PME, Renault Dutreil. Les facilités d'accès aux services dont bénéficient les

particuliers depuis la loi Borloo, ont permis d'accélérer le développement du secteur. L'emploi de services, comme ceux fournis par DOMIDOM, donne droit à une réduction d'impôts de 50% de la dépense ; la création des chèques emploi services pré-financés (CESU) facilite d'autant plus leur recours. Damien Cacaret le confirme, « les capacités de développement du secteur sont énormes et, à travers le bouquet de prestations, l'offre de services peut encore être étoffée. Notre réseau devrait compter 30 agences à la fin de l'année et une soixantaine d'ici 2009 ... La France se familiarise enfin avec la notion de services ».



Damien Cacaret