

Maîtriser les risques au domicile des clients

→ Pour Home Privilèges, société présente depuis 15 ans sur le secteur du service aux particuliers à Paris, la bonne connaissance du risque au domicile du client est essentielle. Audit, formation, information, tous les moyens sont mis en œuvre pour responsabiliser les collaborateurs et leurs clients.

« **L**e cœur de notre problématique est simple : nos salariés travaillent au domicile de particuliers au sein desquels nous avons besoin de bien connaître et évaluer les risques. Nous avons résolu le problème en mettant en place des tutrices qui accompagnent nos salariés lors de la première visite chez le client » note Corinne Duplat, directrice générale de la société Home Privilèges, spécialisés dans les prestations de ménage et de repassage à domicile sur (l'ouest de) Paris. Les 90 salariés – qui interviennent chez quelque 400 clients – bénéficient donc d'un diagnostic complet de leur futur poste de travail : risques liés aux chutes (vitres, mezzanines non protégées), conformité de l'installation électrique et des appareils qui seront utilisés, nature du sol (tapis ou moquettes gondolés)... Au terme de cet audit un document est signé et partagé par le client qui pourra être contraint d'apporter des modifications avant toute intervention de la femme de ménage. « Cette démarche n'est pas toujours bien perçue par le particulier qui n'est pas au forcément au fait des questions de sécurité, mais il n'est pas question pour nous de faire travailler nos salariés dans n'importe quelles conditions » poursuit Corinne Duplat qui travaille en relation étroite avec son médecin du travail et accorde une grande importance au document unique au sein de son entreprise.

UNE ANCIENNETÉ MOYENNE DE 6 ANS

Une fois le diagnostic du poste de travail réalisé la deuxième action porte sur la formation des intervenants à la sécurité. Pas question, pour les nouvelles recrues, d'échapper à une des cinq journées de formation organisées chaque année et consacrées notamment aux gestes et postures. L'âge moyen des salariés – 98 % sont des femmes, majoritairement issues de l'immigration et mères de famille – est de 40 ans. « Ce sont elles qui choisissent leur temps de travail, et leur organisation. De même que nous leur imposons un minimum de 20 heures par semaine afin de les fidéliser. L'ancienneté moyenne chez Home Privilèges est de 6 ans et petit à petit nos femmes de ménage abandonnent d'autres petits emplois qu'elles pourraient occuper par ailleurs, notamment chez des particuliers pour prendre plus d'heures avec nous. C'est un élément de stabilité important. Le volet social et l'accompagnement que nous pouvons offrir à ces femmes est complémentaire des efforts accomplis en matière de sécurité » poursuit la dirigeante dont l'entreprise adhère de façon volontaire à une prévoyance collective, offrant un complément d'indemnités journalières et une assurance invalidité et décès.



Corinne Duplat, dirigeante de Home Privilèges, accorde une importance particulière à l'évaluation des risques au domicile de ses clients. (DR)

CHAQUE MÉTIER DU SERVICE À LA PERSONNE EST SPÉCIFIQUE

L'entreprise tient à conserver sa spécificité sur son cœur de métier. Pas question d'évoluer vers d'autres types de prestations, même si la tendance veut qu'aujourd'hui, dans l'univers des services à la personne, la polyvalence trouve sa place. « 15 ans d'expérience dans le secteur m'ont appris qu'une femme de ménage ne peut pas faire le travail d'une auxiliaire de vie, ou garde d'enfants, et réciproquement. Ce qui ne veut pas dire que les intervenantes ne peuvent pas évoluer au travers de la formation. Au contraire, nous encourageons et accompagnons celles qui le souhaitent à aller vers d'autres métiers, dans le domaine des services à la personne ou non ! Le résultat de ces efforts peut se mesurer de façon très concrète : Home Privilèges n'a enregistré qu'un accident du travail en 2009 et en 2008, 2 accidents qui n'étaient pas liés à l'activité ou à la pénibilité au travail (une salariée a glissé sur un trottoir enneigé). L'optimisation des déplacements et du planning fait aussi l'objet de toutes les attentions. Les intervenantes ont des missions de trois heures d'affilée et travaillent le plus près possible de leur domicile. L'optimisation des plannings nécessite un véritable travail d'orfèvre de la part des responsables d'agences à qui Corinne Duplat demande de se consacrer en permanence afin que ses intervenantes passent le moins de temps dans les transports. ■