



## À votre service!



500 000 : c'est le nombre d'emplois que le gouvernement souhaite créer dans le secteur des services à domicile. Pour savoir comment cela se passe sur le terrain, Lyon chez moi a suivi deux structures qui ont un point commun : une approche originale du mot « service ».



Une équipe parée à balayer vos soucis domestiques

### Ménage, repassage et service à la personne

Située sur le cours du Docteur Long dans le troisième arrondissement, Ménage Service est une association lyonnaise créée en 1994. Elle propose des services à domicile tels que le ménage, repassage, lessivage, services aux personnes âgées, avec une particularité : œuvrer pour la réinsertion de femmes en difficulté. Agées de 25 à 55 ans, celles qui travaillent pour Ménage Service ont toutes un point commun : la volonté de se remettre en selle vers le marché du travail. Ainsi Ménage Service travaille avec l'ANPE et des structures référentes RMI, et donne la priorité aux chômeuses de longue durée.

Aux côtés du directeur Salem Abdellaoui, toute l'équipe associative les accompagne dans ce retour à la vie active. Curriculum Vitae, formulaires de santé, les formalités administratives sont revues à la loupe avec Aurélie Archier, la chargée d'insertion qui s'occupe aussi de détails plus personnels, comme trouver une baby-sitter pendant les heures travaillées. Puis, elle aide chacune à monter un projet professionnel. Car la durée de passage chez Ménage Service est limitée à deux ans, l'association n'agissant que comme tremplin vers le monde du travail.

Ce n'est pas pour autant que la satisfaction du client est prise à la légère, car il n'est pas question d'être moins exigeant sous prétexte de réinsertion, bien au contraire : « Nous ne faisons pas du caritatif ! » précise Karine Cascaro-Flambeaux, chargée de développement dans l'entreprise. « Il est clair que notre première mission envers ces femmes est leur réinsertion, mais nous n'en faisons pas un argument de vente. C'est justement pour les revaloriser que nous leur imposons une formation solide, qui met plutôt l'accent sur l'importance de satisfaire nos clients. »

Ainsi, deux encadrantes techniques dispensent 70 heures de formation à chaque candidate retenue. Au programme : ménage, repassage, travail sur le relationnel, en passant par des exercices pratiques et des mises en situations. Les apprenties apprennent à se familiariser avec leurs nouveaux outils de travail, et aussi à reconnaître et utiliser les différents produits d'entretien. Des cours de français sont mêmes prévus si nécessaires.



L'atelier repassage

Les trois premiers rendez-vous au domicile d'un client sont suivis de près : la première fois, c'est l'encadrante technique qui se rend sur le terrain pour évaluer la demande du client et choisir la salariée la plus adaptée, la seconde fois elles s'y rendent toutes les deux et la troisième fois, c'est l'évaluation finale, puisque la salariée y va seule, et l'encadrante téléphone ou se rend sur place à la fin.

Et l'exigence porte ses fruits : l'entreprise affirme afficher un taux de satisfaction de 95%. Les demandes de clients affluent, tandis que le recrutement s'avère de plus en plus difficile. « Nos partenaires sociaux ne nous proposent pas assez de candidatures », explique Aurélie Archier. « Sur une centaine de femmes, nous n'en retenons que trente qui correspondent à nos critères. Mais être en réinsertion signifie être en grosse difficulté sociale et relationnelle, et beaucoup de personnes dans ce cas ne sont pas capables de se mobiliser sur un emploi. »

Pourtant, chaque employée est libre de choisir combien d'heures par semaine elle veut travailler. Mais pour certaines, après une longue période de chômage, le retour aux règles et au respect des horaires et la fatigue après une journée de travail sont trop difficiles. Pour celles qui s'accrochent, la réinsertion peut alors commencer : en sortant de chez Ménage Service, elles sont 27% à obtenir un CDI, 16% à reprendre une formation et 11% à embrayer sur un CDD de plus de 6 mois. Pour les autres, la recherche d'emploi continue, mais cette fois avec un projet professionnel précis. Pour quelques temps, certaines deviennent même à leur tour formatrices auprès des nouvelles recrues de Ménage service.

### Bricolage, électricité et plomberie

Autre structure, autre approche : « Mieux Vivre À Domicile » (MVAD) est également agréée par l'État dans le domaine du service, plus particulièrement pour les travaux techniques. Le coût de ses services est alors partiellement déductible d'impôts. L'entreprise propose des interventions de bricolage, de plomberie, d'électricité et de serrurerie.

Son originalité, c'est que pour bénéficier de ces services à Lyon, il faut passer par La Poste ! En effet, ce projet est en expérimentation sur Lyon, Bordeaux et Marseille. Chez nous, les abonnements mensuels de MVAD sont donc seulement disponibles dans une vingtaine de bureaux de poste, dont celui sur le cours Lafayette dans le troisième. L'avantage de passer par La Poste pour souscrire un abonnement ? Une réduction pouvant aller jusqu'à 165 euros !

Pour Monsieur Kirichian, PDG de MVAD, les deux entreprises y ont trouvé leur compte : « La poste voulait du service de proximité pour ses clients. En échange, elle véhicule pour notre entreprise une image de confiance, qui est très importante pour nous. »

Tout comme Ménage Service, MVAD rencontre des difficultés de recrutement, mais pour d'autres raisons : « C'est difficile de trouver du personnel compétent, aimable, et qui arrive à l'heure ! La plupart sont issus du bâtiment et ce sont des façons de faire peu répandues dans ce milieu ! Nous voulons mettre l'accent sur la notion de service et nos techniciens sont surtout formés sur le relationnel », explique le directeur. La clientèle est en grande partie composée de femmes seules et de personnes âgées, d'où l'intérêt d'être courtois et de savoir rassurer.

Aouchka Meneau

## INTERVIEW

« Lyon chez moi, a rencontré Samia Benhammoud, une des femmes de ménage. »

« Elle revient sur son histoire, de sa déroute au retour de sa confiance en elle. »

**Lyon chez moi : Dans quel contexte êtes-vous arrivée chez Ménage Service ?**

► **Samia Benhammoud :** À la base j'ai une formation de couturière. Mais jusqu'en l'an 2000, je n'ai eu que des contrats à durée déterminée qui ne pouvaient m'assurer aucune stabilité. J'ai fini par baisser les bras, j'ai accepté de toucher le RMI, mais je me sentais totalement désœuvrée et inutile à force de rester chez moi sans rien faire. Au début l'idée ne m'enthousiasmait vraiment pas de faire du ménage, d'autant que je ne savais pas le faire ! Mais j'ai décidé de fermer les yeux et de me battre pour obtenir enfin un emploi stable.

**LCM : Justement, comment s'est passée la formation ?**

► **S.B. :** J'ai trouvé le travail très contrariant au début, vous savez on a sa fierté ! Mais j'étais bien décidée à passer le cap. Et puis les monitrices ont été sympas, à l'écoute. J'ai appris à repasser et faire le ménage correctement, et aujourd'hui je peux aider les nouvelles avec des trucs et astuces que j'ai appris. Elles savent que je suis passée par là aussi et que je sais donc que ce n'est pas facile d'accepter qu'on vous reprenne sur votre façon de faire. Ménage Service m'a donné la chance de devenir responsable.

**LCM : Et la première fois chez un client ?**

► **S.B. :** Ça a été très dur, je n'ai pas très bien vécu le fait de devoir rentrer comme ça dans l'intimité de quelqu'un, et puis c'est un travail très fatiguant physiquement. Pendant les six premiers mois je me motivais en me disant qu'au moins j'avais quelque chose à faire au lieu de rester chez moi. Aujourd'hui, je n'imagine plus ma vie sans travailler !

**LCM : Aujourd'hui, quel est votre projet ?**

► **S.B. :** L'équipe de Ménage Service m'a vraiment aidé à me battre, alors je n'ai pas trop envie de les quitter... Maintenant j'accompagne certaines nouvelles pendant leurs premières heures de travail et j'anime un atelier de repassage. C'est très motivant, j'ai repris confiance en moi. Mais en janvier 2007 je ne pourrais plus travailler chez Ménage Service. Ils ont d'autres structures d'aide à la personne, alors j'envisage sérieusement d'y travailler.

► « Ménage service »  
114, Cours du Docteur Long  
69003 Lyon  
04 72 34 67 67

► « Mieux Vivre A Domicile »  
0810 60 03 84  
Abonnements disponibles à La poste :  
168 Cours Lafayette  
69003 Lyon  
04 72 61 04 20

### Lyon chez moi

Édité par Lyon chez moi SARL • 47 rue Maurice Flandin • 69003 Lyon

• TÉL : 04 72 13 24 64 • FAX : 04 72 34 59 50

• E-MAIL : contact@lyonchezmoi.fr

RÉGIE PUBLICITAIRE : 06 28 06 86 21 • regie@lyonchezmoi.fr

TIRAGE : 60 000 exemplaires

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION : Michael Augustin

COLLABORATEURS : Aouchka Meneau, Marie Gouttenoire, Anne Philibert et Simo Taïb

MAQUETTE : Marie Dodin

IMPRIMEUR : IPS, Reyrieux (01)

DISTRIBUTEUR : MEDIA FRANCE, Lyon (69)

DÉPÔT LÉGAL : Mai 2006

Lyon chez moi est distribué dans toutes les boîtes à lettres du 3<sup>ème</sup> arrondissement (nord-ouest) et du 6<sup>ème</sup>. Si vous ne l'avez pas reçu, n'hésitez pas à nous contacter.

Journal gratuit, ne peut être vendu. Ne pas jeter sur la voie publique. Toute reproduction, même partielle, d'articles ou de photos parus dans Lyon chez moi est strictement interdite, sauf autorisation expresse, écrite et préalable du Directeur de Publication.

MERCERIE - LAINES - LOISIRS CRÉATIFS

NOUVEAU À LYON 6<sup>E</sup>



81, rue Garibaldi (angle rue Cuvier)  
69006 LYON (métro Massena)  
Tél / Fax : 04 78 52 31 99  
imaginafil@cegetel.net  
www.achat-lyon.net

*Imaginafil*  
TOUTES LES FOURNITURES NECESSAIRES À VOS TRAVAUX D'AIGUILLES.  
DECORATION DE LA MAISON ET LOISIRS CRÉATIFS  
ATELIERS : TRICOT, BRODERIE, CONFECTION D'ABAT-JOUR ....

Loisirs créatifs : Decopatch, peintures textile, objets décoratifs  
Tricot : Katia, Plassard, Fonty, Coton DMC, Feutrine, laine à feutrer et matériel  
Mercerie traditionnelle  
Broderie : Point compté, Hardanger et Broderie traditionnelle.  
Supports à broder : linge de maison, accessoires bébé, Canevas enfants, Fils à broder DMC, toiles et bandes à broder  
Customisation : rubans, boutons décoratifs, strass, paillettes ...  
Livres et revues de loisirs créatifs  
Service Encadrement



Bijoux : perles, nacrés, accessoires et cordons



Horaires d'ouverture :  
Mardi au Samedi :  
10h - 12h30 / 13h30 - 19h  
Fermeture Dimanche et Lundi