



Vitame Lille, les services à la personne avec un grand H

Cette SARL dédiée aux services à la personne en situation de dépendance est passée en SCOP en 2014 pour faire correspondre le flacon au parfum. Dans le parfum, on détecte des notes de qualité, de concertation... et d'Humanité !

C'est une auxiliaire de vie, ex-comptable, croisée dans les locaux de Vitame qui donne le la : "ici, j'exerce mon métier avec un grand H...". On s'étonne, elle poursuit : "... comme dans Humain".

On n'est pas au bout de nos surprises. L'un des co-gérants de Vitame Lille, Guillaume Brabant, est un ex-banquier d'affaires qui a pris un virage radical en 2006. "Je ne me sentais pas à l'aise dans mon travail. Lors d'un repas de famille, j'ai entendu une tante s'exclamer qu'elle n'irait jamais en maison de retraite." Déclat. Le jeune homme décide de créer une entreprise pour permettre aux personnes dépendantes de rester chez elles. Il

convainc Tanguy Desauw, camarade d'enfance, de s'associer et l'entreprise débute dans un petit appartement lillois. Aide aux personnes âgées et dépendantes ainsi que livraison de repas sont prévus.

Mais dès l'origine, la structure se démarque dans le milieu. "L'activité reposant entièrement sur l'humain, on ne pouvait pas se permettre d'avoir une salariée qui soit en difficulté, toute l'équipe en aurait pâti." Des demandes d'intervention sont ainsi refusées pour protéger les troupes : on ne fera donc pas la toilette et la prise de repas en moins de 20 minutes ! Peu à peu, des habitudes se prennent et les mentalités évoluent. "Je suivais

“**devenir un jour
"la championne régionale
des services à la personne
en SCOP"**”

”**permettre d'avoir
une salariée qui**

L'atout qualité

Féru de démarches qualité, Vitame Lille a passé la norme de certification Quali-cert (grâce à son appartenance au réseau national Vitame), puis Qualisap. La qualité, c'est le soin accordé aux personnes, mais aussi à l'alimentation. Les repas livrés sont réalisés par un traiteur, avec des adaptations en fonction des problèmes de santé (sans sel ajouté, hypocaloriques...). Dans cet esprit, les salariés sont incités à évoquer les problèmes rencontrés dans leur travail et à proposer des solutions. "Au début, certaines avaient peur de parler, explique Caroline Gai, responsable-adjointe de secteur. Mais aujourd'hui, ça ne pose plus problème. Ici, l'échange joue beaucoup. On fait de la médiation en cas de tensions."

Enfin, la qualité, c'est aussi le mode de recrutement. "Nous utilisons la méthode "LUCIDE" qui permet de lutter contre les discriminations et les exclusions en apportant une égalité de traitement : on se base uniquement sur les compétences", note le responsable.

des cours d'aïkido, discipline qui favorise l'union des énergies, puis je me suis intéressé à la communication non violente. Ça paraissait judicieux de transposer cet esprit dans notre organisation." La coopération et la responsabilisation sont ainsi encouragées dans l'équipe.

Bien avant que la convention collective des services à la personne ne devienne obligatoire en 2014, le responsable se préoccupe aussi des conditions de travail. En 2009, en lien avec Christine, déléguée syndicale CFDT, l'entreprise met en œuvre les préconisations du syndicat en la matière. "On a adapté l'organisation pour que les salariées puissent intervenir sur un même secteur géographique, proche de chez elles : le taux d'absentéisme a été divisé par deux."

Vitame prend son temps pour se développer. "On aurait pu doubler l'effectif comme d'autres l'ont fait, mais on a choisi une croissance durable".

En 2014, la structure compte une trentaine de salariés en CDI (dont une majorité à temps partiel) et se pose des questions. Créée sous forme d'entreprise classique, elle ne bénéficie pas des mêmes aides au titre des services à la personne qu'une association ou une SCOP, malgré ses pratiques vertueuses. "On verse un tiers du bénéfice aux salariés, un tiers à l'investissement, et un tiers au capital". Vitame n'a pas le flacon correspondant à son contenu. La transformation en SCOP lui permettrait d'être davantage reconnue par les pouvoirs publics. "Et puis on avait besoin de muscler les fonds propres, avec le projet de reprendre d'autres structures en difficulté pour sauver des emplois et nous développer." Une réunion générale des salariés est organisée,



P. Hanssens

Guillaume Brabant, co-gérant de Vitame Lille

ceux-ci votent massivement la transformation. Dans la foulée, deux clubs Cigales investissent de l'argent dans le capital. "A ce jour, 5 salariés envisagent de devenir associés. Les autres ne se sentent pas encore prêts et on ne veut rien forcer. Cela prendra du temps."

De toute façon, l'information circule partout, associés ou pas. Les bilans sont accessibles sur l'intranet de la structure et les décisions sont prises avec l'ensemble du personnel.

"Le plus compliqué a été fait, conclut Guillaume Brabant. On a construit un modèle qui tourne." Et de se remémorer cet accident qui l'a mis hors-jeu durant plusieurs mois. "A l'époque, l'équipe a su auto-organiser, elle a prouvé qu'elle était soudée !" Et le jeune homme de repartir asticoter ses collègues. Il y a encore un peu de boulot pour devenir un jour "la championne régionale des services à la personne en SCOP" !

www.vitamelille.fr

"Ce ne sont pas de doux rêveurs."

Jérôme Roquette, membre du club cigales des Rameaux

" Nous avons choisi d'investir dans le capital de Vitame Lille parce que l'activité était tournée vers les personnes fragiles, mais aussi parce que l'engagement personnel de son directeur nous a séduit : Vitame œuvre en faveur d'une économie où la richesse créée est répartie de façon équitable entre les acteurs. Ce ne sont pas de doux rêveurs, et même s'ils sont un peu brouillons, ils sont réalistes

et humanistes. Et ils ne nous ont pas déçus. Pour ma part, je suis leur parrain : comme j'ai été chef d'entreprise, je les accompagne sur le management et la communication qu'il faut structurer davantage, même s'ils ont bonne réputation. Aujourd'hui, l'enjeu majeur consiste à atteindre une taille critique et donc à se rapprocher d'entreprises qui ont la même vision de leur activité. "