



mieux choisir

148
JUILLET
AOÛT
2023

LE MAGAZINE DE LA FÉDÉRATION
ROMANDE DES CONSOMMATEURS

L'INFO FRC

Conforama

Victoire en demi-teinte

Tests

Sauce froide:
été à plein tube

Chargeur générique:
l'USB-C, la panacée?

Influence

Bons réflexes pour
contrer les arguments
marketing

L'INVITÉ

Dr Philippe Schaller

Médecine de
premier recours
et nouveaux modèles
de prise en charge
.....

INDÉPENDANT
ET SANS PUBLICITÉ
DEPUIS 1966 | FR. 6.-

AIDE À LA PERSONNE

Petits services à domicile, un marché nébuleux



Cherche bricoleur, sympa, loyal, à prix justes et compétitifs



Sans confiance, pas de partage. Pas de partage, pas d'économie. C'est dans cet ordre qu'il faut poser le cadre.

Vous avez encore un concierge attentionné? Profitez, la perle est rare! Ces personnes aux talents multiples à qui l'on demandait volontiers un petit coup de main ont vu leur cahier des charges fondre comme neige au soleil. La profession traditionnelle est en voie d'extinction, remplacée par des contrats de mandat, certes efficaces et rentables, mais impersonnels et peu généreux quand il s'agit de rendre service.

Bien sûr, il reste certains voisins quand ils en ont le temps ou leurs enfants s'ils sont bien disposés. Ou les SEL, ces systèmes d'échanges locaux qui mettent en place des réseaux basés sur l'entraide et les compétences de chacun. Le Covid a d'ailleurs eu ça de bon qu'il a favorisé ce type de liens sociaux voire amicaux. Une (re)découverte. Pour beaucoup pourtant, la parenthèse a été courte, bien vite rattrapée par d'anciens réflexes et une vie menée à 1000 à l'heure.

Il y a encore les petites annonces, réduites à la portion congrue dans les journaux ou scotchées sur les

pilliers d'affichage public. Mais sans bouche-à-oreille ni recommandations, qui peut dire que l'affaire sera entendue en toute confiance et dans un cadre sécurisant? Car, finalement, c'est bien là que se trouve l'enjeu d'ouvrir sa porte à un inconnu.

Avec internet, l'économie du partage a pris le pas sur d'autres modèles. Ces plateformes se définissent comme de nouveaux intermédiaires collaboratifs qui relient des particuliers entre eux ou des professionnels avec des clients. Partage de compétences, d'outils, de forces vives. Encore faut-il que le niveau de protection du consommateur respecte au moins les exigences minimales de celles de l'économie traditionnelle.

Notre enquête du mois explore une facette moins visible des petits services à domicile que les heures de ménage ou la promenade du chien. Et le résultat montre que pour les travaux d'entretien, il reste du boulot en matière de transparence et de sécurité juridique entre parties prenantes. Une information claire sur l'identité et la nature privée ou professionnelle du prestataire, les droits et devoirs réciproques et le fonctionnement, y compris financier, de la plateforme font partie des douze mesures identifiées par la FRC dans un livre blanc publié en 2017. Elles engendrent des relations saines et profitables à tous les acteurs.

Quand les règles du jeu sont clarifiées, que la prestation est de qualité, le mot service prend pleinement son sens dans son acception la plus positive. ● **LAURENCE JULLIARD**

Bel été!
Nos bureaux seront fermés du 24 juillet au 11 août.



Publications 2023

Newsletter: 6x/an
Prochaine édition:
20 juillet

Magazine: 6x/an
Prochaine édition:
5 septembre

Petits services à domicile, un marché nébuleux

AIDE À LA PERSONNE

À qui faire appel pour réaliser de menues missions chez soi? La branche s'est fortement développée, mais il est difficile de faire le tri entre des offres aux prix très différents et des acteurs qui ne présentent pas tous le même sérieux.



3 SCÉNARIOS

Tout le monde a son idée d'un petit service à domicile. Pour l'enquête, la FRC a retenu des prestations que chacun pourrait effectuer soi-même en théorie, à condition d'être un peu équipé et habile.

Fixer une étagère, peindre un petit bout de mur, installer une machine à laver. Ces menus travaux nécessitent du temps, du matériel, des compétences et des capacités physiques. Ils ne sont donc pas forcément à la portée de tout le monde. Certains font appel au système D: coups de main entre voisins ou dans la famille, visionnage de vidéos YouTube pour apprendre à se débrouiller. Mais il s'est aussi créé un véritable marché autour de ces services à domicile. Sites et applications en ligne mettent en lien artisans ou bricoleurs avertis et personnes en demande de soutien ponctuel. Mais que peuvent valoir ces prestataires? Quelles sont les conséquences à laisser entrer chez soi une «personne à tout faire»? Et s'il y a un accident, un incident durant l'intervention, qui en porte la responsabilité? ▶

SCÉNARIO «MONTAGE»

Vous avez besoin d'une personne pour fixer deux étagères au mur et une lampe au plafond (remplacer un plafonnier par une suspension un peu plus élaborée et plus lourde). Il faut aussi monter une étagère standard achetée chez Ikea.



SCÉNARIO «JARDINAGE»

Vous devez faire tailler votre haie de lauriers. La haie fait 40 à 50 mètres de long; elle est haute de bien 3 mètres. Vous ne l'avez pas touchée depuis deux ans.

Beaucoup de zones d'ombre

Ce marché en pleine croissance représentait 18 milliards de chiffre d'affaires en France en 2019. L'enjeu est important: le vieillissement de la population et l'allongement de l'espérance de vie fourniront à l'avenir encore de nombreux débouchés au segment de la *silver economy*, soit l'ensemble des activités destinées aux plus de 50 ans. Toutefois, les plus jeunes s'y intéressent également en raison de l'évolution des modes de vie. Ainsi, aux États-Unis par exemple, le service à la personne est une branche qui connaît actuellement une croissance d'environ 7% par an.

TENDANCE

La disparition des concierges

Renforcer le réseau informel permet de trouver des solutions pour des demandes irrégulières telles qu'exposées dans cette enquête, affirme Karine Tassin, responsable Information et bénévolat chez Pro Senectute Vaud. «C'est d'ailleurs la solution qui sera encouragée par des animatrices lorsqu'elles reçoivent ce type de demandes.» Dans ce contexte, elle regrette la disparition des concierges qui assurent volontiers ce genre de service, permettant aux personnes de rester autonomes plus longtemps à domicile. «Aujourd'hui, les régies font plus souvent appel à des entreprises qui assurent le nettoyage, mais le concierge a un regard porté sur l'autre, il agit comme liant dans un immeuble.» C'est pourquoi elle encourage la solidarité à l'intérieur des bâtiments. «Proposez de l'aide à cette femme qui peine à monter les escaliers avec ses courses. Et acceptez aussi qu'elle puisse dire non!»



Jean-Luc Birmaueran

Le secteur de la santé, de la livraison de repas ou du nettoyage est plutôt structuré, avec des acteurs connus, reconnus et validés. D'autres sont plus nébuleux. À qui s'adresser pour obtenir de l'aide dans les tâches qui sortent de l'ordinaire? «Il n'existe pas vraiment de vision coordonnée, explique Karine Tassin, responsable Information et bénévolat chez Pro Senectute Vaud. Les besoins sont sans doute là, mais nous n'avons pas beaucoup de demandes en ce sens.»

Raison pour laquelle, la FRC a mené l'enquête en Suisse romande en collaboration avec Pro Senectute, dans l'idée d'affiner les perceptions. Pour débusquer les prestataires éventuels, tout commence par un petit tour sur un moteur de recherche, comme le ferait un client potentiel. Premier constat: l'offre n'est pas pléthorique. La FRC a identifié une vingtaine de plateformes ou

De 200 à 2000 francs

Le devis pour tailler une haie est assez aléatoire dans les offres reçues.

de sites d'artisans capables d'effectuer ce type de missions dans les cantons romands.

Une trentaine de nos clients mystères devaient leur demander des devis concernant des travaux. Ces derniers étaient classés en trois scénarios. Certaines entreprises ont été contactées par plusieurs enquêteurs d'âge différent. L'idée sous-jacente était d'évaluer les prix, les précisions demandées et l'impression de sérieux laissée par les réponses. Le travail n'a pas été de tout repos: plus d'un mois après la prise de contact, une dizaine d'enquêteurs n'avaient pas obtenu de devis ou tout simplement pas de réponse!

Intermédiaires pas faciles à évaluer

Certaines plateformes proposaient de mettre en commun personnes et prestataires. Dans le cas de NeedHelp, un enquêteur a utilisé le scénario Déchetterie. Il a reçu pas moins de huit réponses, émanant aussi bien d'entreprises établies que de professionnels ou de passionnés de bricolage. Pareil chez Renovero, avec le scénario Montage de meubles ou Jardinage. Il faut parfois contacter une à une chaque entité pour obtenir des clarifications, car les réponses peuvent être très lacunaires. Les prix sont également difficiles à évaluer. Ainsi, pour une même prestation de montage de meubles et fixation de lampes et étagères, les propositions allaient de 65 à 350 francs. Pour un transport à la déchetterie, les devis tournaient autour des 300 francs et pour la taille de la haie, la seule offre chiffrée se montait à 1600 francs. Un enquêteur témoigne: «Je me suis senti en confiance avec NeedHelp, couverte par Axa.



Se tourner vers son réseau informel a plusieurs avantages, il rassure et crée du lien social.



Sandra Imsand
Responsable Enquêtes

On touche à une économie en partie souterraine, mais les prestataires semblent motivés et fiables. La coordinatrice du site m'a appelé pour me signaler que j'avais reçu des offres, ça m'a plu.» Par ailleurs, sur cette plateforme, le règlement se fait en ligne directement, sans échange d'argent entre les acteurs. Même sentiment de confiance pour nos enquêteurs à propos de Renovero, entreprise rachetée en 2010 par Localsearch (Swisscom). Le système d'évaluation des entreprises ainsi que le suivi de la plateforme sont un plus. Une enquêtrice a cependant relevé que le fait de correspondre en ligne ne permettait pas de savoir qui viendrait chez elle. La concernant, c'était un facteur d'insécurité. ▶

SCÉNARIO «DÉCHETTERIE»

Vous devez emmener des choses à la déchetterie: principalement des cartons en tous genres, des bouteilles en verre, et quelques petits meubles et appareils électroniques cassés. Le tout est assez encombrant. Vous ne disposez pas de voiture.



Jean-Luc Barma verain

- La question du prix est aussi intéressante. Les entreprises ne disposaient pas toujours de beaucoup d'informations pour fixer une somme, donnant au final des estimations très variées. Ainsi, tailler une haie allait de 200 à près de 2000 francs, avec une durée de travail évaluée entre huit et vingt heures. Dans la mesure où nos enquêteurs ont obtenu des offres aussi bien d'étudiants motivés que de sociétés de jardinage établies, le prix juste se situe certainement quelque part entre les deux. Pour les deux autres scénarios, les offres se montaient en moyenne entre 200 et 300 francs. Certains enquêteurs ont estimé que c'était onéreux, d'autres non.

Un gros bémol de l'enquête porte sur les mises à jour des sites, comme celui de Suisse Services.

PRATIQUE

Besoin d'aide? Nos conseils

ACTIVEZ VOTRE RÉSEAU

Famille, amis, voisins, scouts ou étudiants, n'hésitez pas à demander autour de vous si quelqu'un serait disposé à vous aider. Il y a très souvent une ou plusieurs personnes prêtes à rendre service. L'occasion aussi de resserrer les liens et de rendre la pareille.

ADRESSEZ-VOUS À VOTRE COMMUNE

Il existe peut-être des associations ou groupes disposés à donner des coups de main aux habitants gratuitement ou contre une somme symbolique. De nombreuses initiatives, dont certaines nées durant le Covid, proposent un soutien. Encore faut-il les connaître!

PRATIQUÉZ LE BOUCHE-À-OREILLE

Sollicitez votre entourage, quelqu'un a peut-être déjà fait appel aux services d'une société et peut la recommander (ou non).

SOYEZ PRÉCIS-E

Plus la demande est clairement formulée, avec un maximum d'éléments, plus le devis sera juste et vous évitera de mauvaises surprises.

COMPAREZ LES DEVIS

Demandez plusieurs offres.

VÉRIFIEZ LES ASSURANCES

Demandez si l'entreprise ou l'artisan sont couverts en cas d'accident ou de problème.

De 200 à 300 francs

Le montant moyen des offres pour fixer du mobilier ou jeter des encombrants.

Plusieurs enquêteurs ont obtenu des messages alarmants, comme: «Votre connexion n'est pas privée. Des individus malveillants tentent peut-être de subtiliser vos informations personnelles (mots de passe, messages ou numéros de carte de crédit...)» Explication: le certificat de sécurité du site est échu, bloquant l'accès à la plateforme selon le navigateur ou les réglages de l'appareil. Ces artisans sont-ils toujours actifs? Nous n'avons pas obtenu de réponse. Quoi qu'il en soit, ces sociétés et artisans passent à côté de potentiels clients, échaudés par des messages effrayants. Un faux pas à éviter, alors qu'internet reste une vitrine importante dans un marché morcelé et peu développé.

BricoTravo, pour sa part, est une plateforme fantôme, inachevée, mêlant textes en français, anglais et latin et dont les portraits sont tirés de banque d'images. Créé il y a plus de deux ans, il s'agit soit d'un essai non abouti, soit d'une erreur. Dans tous les cas, ce site est à éviter.

Pour finir, les enquêteurs ont dû donner leur impression sur le sérieux ressenti lors des échanges avec l'entreprise. En général, ils se sont dits en confiance lorsqu'ils ont obtenu rapidement des réponses par téléphone ou par message et lorsqu'ils ont pu échanger en direct avec leurs prestataires. De même, ils étaient rassurés quand ils ont reçu un devis détaillé, sans risque de dépassement si l'opération prenait plus de temps que prévu. Enfin, plusieurs entreprises ont appliqué spontanément un rabais de 10%, un geste qui a été fort apprécié et qui donnait, à tort ou à raison – les services en eux-mêmes n'ayant pas été évalués – une impression de geste commercial très professionnel.

● SANDRA IMSAND



Dossier Économie du partage ► frc.ch/partage