

INCLUS : TABLEAU COMPARATIF
DES SOLUTIONS MÉNAGE

petit guide

À L'USAGE DE CEUX
QUI SE POSENT
DES QUESTIONS
[À JUSTE TITRE]
SUR LE MÉNAGE
À DOMICILE



6 questions essentielles à se poser pour **CHOISIR** sa société de ménage à domicile



1

PRESTATAIRE, MANDATAIRE, PLATEFORME WEB ?

> Une société prestataire est obligatoirement l'employeur des intervenants à domicile. Ce n'est pas le cas d'une société mandataire (*ex : Shiva*) ou d'une plateforme web (*ex : Helpling*).

> Attention, les sociétés mandataires et plateformes web ne communiquent pas clairement sur ce point essentiel. Il faut souvent lire les CGV en détail pour s'en rendre compte.



SEULE UNE SOCIÉTÉ PRESTATAIRE COTISE À LA FORMATION PROFESSIONNELLE, À L'APPRENTISSAGE, ET À LA MÉDECINE DU TRAVAIL POUR SES SALARIÉS INTERVENANTS.

2

COMMENT MON INTERVENANT EST-IL RECRUTÉ, FORMÉ ET SUIVI ?

Bon nombre de sociétés utilisent les mots "qualifiés", "compétents", "expérimentés", "de confiance" pour qualifier les intervenants et rassurer leurs futurs clients. N'hésitez pas à questionner les sociétés sur les moyens mis en place afin de tester et de former leurs intervenants. Seuls les intervenants salariés d'une société prestataire sont encadrés avec un rapport employeur/employé, permettant un management efficace.



LES PLATEFORMES WEB NE TESTENT PAS ET NE FORMENT PAS LES INTERVENANTS QU'ILS "SÉLECTIONNENT".

3

QUELLES SONT MES RESPONSABILITÉS ?

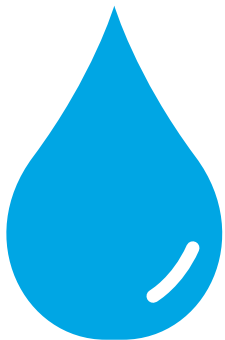
Vous ne supportez aucune responsabilité en faisant appel à une société prestataire. En revanche, les sociétés mandataires (*ex : Shiva*) ou plateformes web (*ex : Helpling*), n'étant pas l'employeur des intervenants, vous supportez les risques à leur place (accident du travail, sinistres...).



LES PLATEFORMES WEB RÉFÉRENCENT DES PERSONNES QUI DOIVENT ADOPTER LE STATUT D'AUTO-ENTREPRENEUR.



6 questions essentielles à se poser pour **CHOISIR** sa société de ménage à domicile



4

LA TAILLE DE LA SOCIÉTÉ EST-ELLE UN CRITÈRE DE CHOIX ?

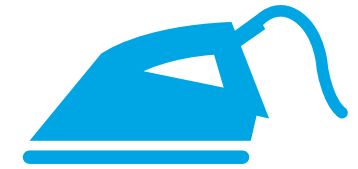
Comme environ 5 % des candidats sont “embauchables” après tests, il est déterminant de pouvoir attirer des candidats en nombre pour pouvoir sélectionner les meilleurs. Une petite entreprise ne pourra pas attirer des candidats en nombre. D'autre part, le suivi et la formation continue des salariés nécessitent une organisation logistique et humaine minimale, accessible aux entreprises d'une certaine taille.

5

UNE VISITE PRÉALABLE DE MON DOMICILE EST-ELLE NÉCESSAIRE ?

La société se déplace-t-elle gratuitement à votre domicile pour faire une évaluation de vos besoins, noter vos consignes et vérifier les mesures de sécurité pour l'intervenant ? Votre satisfaction future dépend fortement de cette étape. La société accompagne-t-elle gratuitement votre intervenant lors de la première prestation ? C'est une action qui peut être déterminante pour démarrer sur de bonnes bases. Pour des besoins et consignes “classiques”, un RDV téléphonique préalable peut aussi suffire. Ce point doit cependant correspondre à ce qui serait vu à votre domicile.

6



POURQUOI LES PRIX SONT-ILS DIFFÉRENTS ENTRE SOCIÉTÉS ?

En étant employeur de son personnel intervenant, une société prestataire supporte beaucoup plus de prélèvements obligatoires et charges d'employeur qu'une société mandataire ou qu'une plateforme web, qui ne le sont pas. Un bon service nécessite une bonne organisation, avec une équipe adaptée (recrutement, formations, Service Client), ce qui représente également un coût important. Le prix doit se comparer à ce qu'il apporte, rien n'est cher ou bon marché en soi.



LES PLATEFORMES WEB (EX: HELPLING) N'EMBAUCHENT PAS LES PERSONNES RÉFÉRENCÉES SUR LEUR SITE, CAR CELLES-CI SONT OBLIGÉES D'ADOPTER LE STATUT D'AUTO-ENTREPRENEUR POUR ÊTRE RETENUES.

SOCIÉTÉ PRESTATAIRE

(Ex : Ménage à 3)

PLATFORME WEB AUTO-ENTREPRENEUR

(Ex : Helping)

MANDATAIRE (SOCIÉTÉ OU ASSOCIATION)

(Ex : Shiva)

EMPLOI DIRECT DÉCLARÉ

EMPLOI DIRECT « AU NOIR »

Critères d'évaluation

Vous achetez un service à une société via une plateforme web intermédiaire

Vous achetez un service à un auto-entrepreneur

Vous mandatez un organisme, mais êtes employeur

Vous êtes l'employeur

Vous êtes l'employeur de fait

Que cherche le client type ?

Cherche un service complet et flexible en se dégageant de la responsabilité d'employeur
Est prêt à faire un minimum de démarches et à payer à la prestation

Cherche un service complet et flexible en se dégageant de la responsabilité d'employeur

Cherche un service complet et flexible en acceptant de rester l'employeur à un prix compétitif

Accepte toutes les contraintes et démarches de l'emploi en direct

Accepte le risque de l'emploi non déclaré à un prix peu compétitif
Ne se rend souvent pas compte qu'une solution déclarée lui reviendrait moins cher

Réduction d'impôts de 50 %

Oui

Oui, si l'auto-entrepreneur est déclaré SAP

Oui

Oui

Non

Prix/heure après réduction d'impôts

En moyenne de 11 à 15 €

À partir de 9,50 €

En moyenne de 11 à 15 €

En moyenne de 9,50 à 13 €

En moyenne de 11 à 15 €

Modalités de règlement

Généralement après consommation (prélèvement, CESU, virement, chèque, CB...)

Généralement tout ou partie avant consommation (CB, virement, PayPal)

Généralement après consommation (prélèvement, CESU, chèque)

CESU bancaire, virement

En espèces

Paiement par CESU

Oui

En principe oui, mais aucune plateforme ne le propose

Oui

Oui (CESU bancaire)

Non

Engagement de durée

Non

Non

Oui, si CDI

Oui, si CDI

Non

Responsabilité civile (cas, sinistre causés par l'intervenant)

Côté Société

Côté Auto-entrepreneur

Côté Particulier

Côté Particulier

Côté Particulier

Dégagement de responsabilité d'employeur pour le client

Oui

Oui

Non

Non

Non

Visite d'évaluation de besoin à domicile

Oui pour beaucoup de sociétés

Non

Oui pour certains organismes

N/A

N/A

Contrôle qualité à domicile

Oui pour certaines sociétés

Non

Oui pour certaines sociétés

N/A

N/A

Que cherche l'intervenant type ?

Cherche un travail stable, l'encadrement professionnel et les avantages qu'offre une société

Cherche l'indépendance et la souplesse car peut choisir ses clients, ses horaires et fixer ses tarifs

Cherche à être salarié, mais a besoin de l'aide d'un mandataire pour trouver ses particuliers employeurs

Cherche à être salarié, mais doit trouver ses employeurs lui-même

L'emploi déguisé est soit subi, soit souhaité par l'intervenant. Raisons : autorisation de travail, fiscal, assedic...

Statut de l'intervenant

Salarié en CDI

Auto-entrepreneur

Salarié du particulier en CDI ou CDD

Salarié du particulier en CDI

Salarié « déguisé »

Processus de recrutement de l'intervenant

Censé être approfondi et minutieux, car la société est l'employeur

Minimal, car la plateforme réalise des marges horaires très limitées. L'intervenant est noté par les utilisateurs de la plateforme

Censé être approfondi, même si l'organisme n'est pas l'employeur, car le niveau de prix le permet en principe

Selon temps et professionnalisme du particulier

Selon temps et professionnalisme du particulier

Formations initiales ou périodiques

Oui, pour certaines sociétés

N/A

Oui, pour certains organismes

N/A

N/A

Obligations en matière d'accident de travail / maladie professionnelle

Côté Société

Côté Auto-entrepreneur

Côté Particulier

Côté Particulier

Côté Particulier

Statut du consommateur

Achète un service

Achète un service

Particulier employeur

Particulier employeur

Particulier employeur « de fait »

Test pratique de ménage et repassage lors du recrutement

Oui, pour beaucoup de sociétés (indispensable selon nous)

Non

Probablement oui

Selon temps et professionnalisme du particulier

Selon temps et professionnalisme du particulier

Suivi téléphonique de la relation client

Généralement oui

Pas à notre connaissance (plateforme informatique)

Généralement oui

N/A

N/A



6 idées **FAUSSES** sur le ménage à domicile



1

N'IMPORTE QUI SAIT FAIRE LE MÉNAGE.

N'importe qui peut faire le ménage. Mais le faire bien, ce n'est pas donné à tout le monde. Qui n'a jamais croisé des surfaces en inox rayées définitivement par une éponge grattante ou des taches indélébiles dues à l'utilisation d'un mauvais produit de nettoyage ?

Le ménage professionnel nécessite un savoir-faire technique, un sens du rangement, un regard pour l'essentiel et une dextérité qui ne sont pas donnés à tout le monde. Ce sont les qualités qu'un recruteur doit savoir repérer quand il engage et forme des assistants ménagers.

2

LE MÉNAGE, ÇA SE FAIT PARTOUT PAREIL.

Eh non, tout le monde n'a pas les mêmes attentes vis-à-vis du ménage.

Certains sont minutieux, voire maniaques, et veulent chaque chose à sa place précise. D'autres veulent un ménage « vite fait, bien fait ».

Ils s'impatienteront face à un intervenant minutieux qu'ils accuseront de perdre du temps. Avant de choisir un partenaire ménage, chacun doit donc s'interroger sur ses besoins... et sur ses manies.

3

L'EMPLOI « AU NOIR » EST MOINS CHER.

Non ! Une prestation déclarée facturée 24 € TTC de l'heure coûte en réalité 12 € TTC, grâce à la réduction fiscale de 50 % à laquelle a droit tout particulier. En Ile-de-France, une heure de ménage non déclarée coûte entre 11 et 15 €. C'est donc souvent plus cher. Sans compter les frais indirects en cas de bris d'objet, d'accident du travail, etc. Par ailleurs, le travail au noir étant un délit, d'autres risques s'ajoutent à celui-ci. Pour un travail dissimulé, l'employeur encourt une peine pouvant aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et une amende de 45 000 euros, voire 5 ans de prison et 75 000 euros d'amende lorsque la personne employée illégalement est une personne vulnérable ou dépendante. Il vaut mieux y réfléchir à deux fois...

4

LA RÉDUCTION FISCALE SUR LES SERVICES À DOMICILE A ÉTÉ RÉDUITE.

Absolument pas ! Elle reste de 50 % sur les dépenses engagées, et cela depuis 1996. Le plafond annuel de dépenses est de 12 000 € (20 000 € maximum dans certains cas).



6 idées **FAUSSES** sur le ménage à domicile



5

LES SERVICES À LA PERSONNE SONT UNE « NICHE FISCALE ».

Si les services à la personne étaient une niche fiscale, la première motivation du client serait d'économiser des impôts. Or, les particuliers qui ont besoin d'une aide au ménage feront de toutes façons appel à ce service, et seront éventuellement tentés par le recours au travail au noir si l'avantage fiscal n'est pas significatif. Il ne s'agit donc pas d'une niche fiscale mais d'une mesure contre le travail non déclaré.

6

L'EMPLOI DIRECT EST MOINS CHER QU'UNE SOCIÉTÉ DE SERVICES.

Cher par rapport à quoi ? Une société proposera une gestion complète de l'organisation des services, un suivi qualité, des remplacements pendant les absences maladie ou les congés de l'intervenant, sans contrainte administrative, ni engagement de durée. Le particulier employeur doit gérer seul sa relation avec son employé et respecter le droit du travail. Si l'on compare avec les offres professionnelles en Ile-de-France, qui s'étalent entre 20 et 28 € TTC par heure avant réduction fiscale, on se situe dans le même ordre de coût. Avec les responsabilités et la paperasserie en plus !

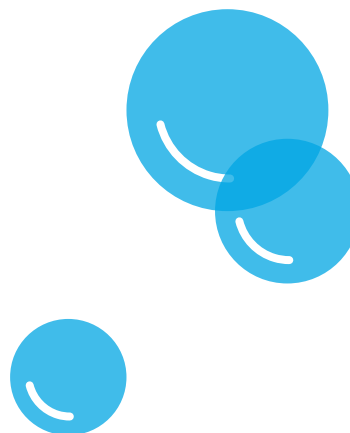
EMPLOI DIRECT

[avant réduction
d'impôt de 50 %]

	11,00	12,00	13,00	14,00
Salaire net/h €	11,00	12,00	13,00	14,00
Charges sociales totales	7,27	8,12	8,98	9,82
Coût total	18,27	20,12	21,98	23,82

Source : Urssat 2018

Quant aux plateformes de mise en relation, leurs prix « discount » s'expliquent par le fait qu'elles référencent des auto-entrepreneurs ménagers, et qu'elles ne paient pas pour eux les charges sociales d'employeur, les cotisations obligatoires à la formation professionnelle et à l'apprentissage, la médecine du travail, etc. Les plateformes recrutent très rapidement, sans tester les compétences et ne forment pas les intervenants. Leur Service Client est minimal et ne se déplace pas à votre domicile. Finalement, c'est le bon rapport entre le prix et la qualité ou le service recherchés qui compte.





ménage
à trois

www.menagea3-services.fr

01 43 98 01 01

GROUPE SWEETHOME

16, rue de la Fontaine au Roi - 75011 PARIS

