

# droit&argent

## MAISON

### Les femmes de ménage 2.0 débarquent chez vous!

Depuis quelques années, on voit se multiplier les entreprises qui gèrent les services de ces fées du logis. Qu'a-t-on à y gagner? Enquête sur un marché en plein essor.

Les femmes de ménage ont fait de l'art de l'époussetage, du nettoyage et du repassage leur métier. Beaucoup d'Helvètes n'hésitent d'ailleurs pas à leur déléguer tout ou partie de l'entretien de leur intérieur afin de gagner en temps et en confort. Combien sont-elles au juste? Impossible à dire, car les chiffres sont aussi rares que la poussière après leur passage! En revanche, elles sont faciles à trouver... Si le bouche à oreille et les petites annonces restent des moyens efficaces de dénicher ces fées du logis, une solution nouvelle est apparue ces dernières années: les entreprises proposant des services professionnels de nettoyage aux privés. Leurs devantures virtuelles se sont en effet multipliées sur internet. Il en va ainsi de putzfrau.ch, la première agence du genre, qui compte 17000 clients sur le territoire helvétique. Créée en 2001 à Zurich pour lutter contre le travail au noir, cette société œuvre en Romandie depuis six ans. «Nous avons chaque année une augmentation régulière du nombre de nos clients, qui sont aujourd'hui près de 1000 en Suisse romande», constate Marc Espirito, fondateur et directeur de l'antenne romande. Même constat chez batmaid.ch, plateforme qui met en relation clients et femmes de ménage: «Depuis notre création, en 2014, nous n'avons cessé de croître, et nous sommes déjà dans les chiffres noirs. Nous disposons aujourd'hui d'un

réseau de plus de 1000 batmaids sur toute la Suisse, contre 200 en 2016», se réjouit Andreas Schollin-Borg, son cofondateur. Dans un même temps, de nombreux acteurs, plus locaux, se sont développés, comme EcoDom Services ou Ménage à domicile Sàrl.

#### PLUS DE GESTION ADMINISTRATIVE

Mais pourquoi passer par ces entreprises? L'un des principaux avantages est de s'affranchir des formalités in-

hérentes à un tel engagement, sans lesquelles on se retrouve hors-la-loi. Plus besoin, donc, de faire signer un contrat de travail, de déclarer l'AVS, etc., puisque ces intermédiaires s'en chargent. La qualité des services est également souvent mise en avant... «En ce qui nous concerne, nous définissons systématiquement avec le client un cahier des charges précis selon ses besoins et son budget lors d'une première étape sans >>>



Si le recours à une société entraîne des coûts supplémentaires, il vous garantit, en revanche, un suivi et un remplacement en cas de vacances.

#### PRÉVOYANCE

Faut-il en faire encore plus?

52

#### PRO SENECTUTE

Le Festival de film visages met en avant des femmes vénézuéliennes.

54

#### TOURISME

Une Suisse libérée de ses obstacles.

58

#### MULTIMÉDIA

Google chrome ou Firefox: choisissez bien votre navigateur internet!

63

engagement, précise Marc Espirito. Après quoi, il reçoit une offre. S'il l'accepte, nous lui proposons une femme de ménage dûment formée auprès de la Maison romande de la propreté et qui lui correspond. Le client bénéficie alors d'un suivi par rapport à la qualité de son ménage, il peut prendre contact avec une responsable dans sa région si besoin, et a accès à un service de remplacement en cas d'absence prolongée de sa femme de ménage attitrée.» La plateforme Batmaid, elle, assure le sérieux de ses femmes de ménage grâce à trois rounds de recrutement.

Plusieurs sociétés offrent également la possibilité de recourir à des services supplémentaires, comme la blanchisserie, les achats ou encore la préparation du repas. L'an prochain, Batmaid prévoit d'étendre ses services aux dames de compagnie, à la prise en charge des animaux, au handyman (pour les petits tracas du quotidien), à la peinture ou encore à la pose de télé.

#### UN SERVICE QUI A UN PRIX

Seule ombre à ce tableau propre en ordre: le coût, forcément revu à la hausse afin d'intégrer les frais de

la structure commerciale et du marketing. «Dans ces conditions, un prix facturé au client qui se situe en dessous de 32 francs hors TVA est aujourd'hui suspect, car ce montant doit comprendre un 13<sup>e</sup> salaire et des vacances», prévient François Bouyssarie,

«Nous définissons avec le client un cahier des charges précis»

MARC ESPIRITO, DIRECTEUR ROMAND PUTZFRAU.CH



rie, directeur de la Maison Romande de la propreté. La convention collective de travail (CCT) de la branche fixe un salaire brut minimum à 19,85 francs à Genève et 19 fr. 10 dans le reste de la Suisse romande. «Chez putzfrau.ch, les prix débutent à 39 fr. 90/h, et nos femmes de ménage touchent un salaire horaire brut d'un peu plus de

26 francs, note Marc Espirito. Nous offrons des conditions de travail de qualité, et c'est une philosophie à laquelle adhèrent nos clients.» Qu'en est-il chez Batmaid, souvent considéré comme le Uber de la femme de ménage? «Nous sommes dans une logique de digitalisation, pas d'«uberisation», insiste Andreas Schollin-Borg. En misant sur la technologie, qui permet de s'affranchir d'une gestion manuelle très onéreuse et d'augmenter le volume, nous pouvons proposer des prix attractifs (dès 32 fr./h), tout en préservant la dimension sociale. Nos batmaids gagnent en moyenne 26 fr. 50

brut par heure, montant sur lequel sont prélevées toutes les charges de rigueur. Nous visons 33 francs d'ici à 10 ans, car il ne faut pas oublier que c'est un travail éprouvant. Et si, dans notre modèle, le client demeure l'employeur de sa femme de ménage, nous avons nos propres assurances en cas de dégâts et gérons les litiges.»

#### UN REMBOURSEMENT POSSIBLE?

Dépenser 32 fr. ou plus par heure de ménage (voir tableau comparatif ci-contre) peut représenter un luxe dans un budget. Peut-on espérer une quelconque aide de son assurance? Seules les assurances complémentaires entrent en matière, mais uniquement à condition que l'on ait été victime d'une maladie ou d'un accident. Tout dépend dès lors de la compagnie d'assurances choisie et des prestations prévues... Ainsi, au Groupe Mutuel, la grande majorité des assurances soins ambulatoires proposent ces prestations. Les conditions générales d'assurance stipulent toutefois que, dans tous les cas, seuls les centres médicosociaux de la région sont reconnus par l'assureur. «Chez Assura, suivant le contrat, nous entrons par exemple en matière pendant et après une hospitalisation ou encore si un retraité assuré fournit un certificat d'un médecin attestant que, à la suite d'un accident, il n'est pas en mesure de faire son ménage, note Karin Devalte, sa responsable communication. Quant à l'entreprise mandatée, elle doit simplement être

## COMMENT RECONNAÎTRE UNE BONNE FEMME DE MÉNAGE

Beaucoup y voient un métier facile, que l'on apprend sur le tas. S'il est vrai que nous y sommes tous confrontés à un moment ou à un autre, ce ne serait pas faire honneur aux femmes de ménage que de penser cela. Car, comme dans tout travail, rien ne vaut le mariage des connaissances et de l'expérience. Alors, comment reconnaître une bonne femme de ménage? C'est la question que nous avons posée à François Bouyssarie, directeur de la Maison romande de la propreté. Verdict: «On peut évidemment vérifier qu'elle ait suivi une formation, mais cela ne garantit de loin pas tout, explique le spécialiste. Le plus simple, au début, est de l'observer au travail, de voir si elle suit les règles du bon sens, comme de ne pas utiliser le même chiffon pour les WC et le lavabo ou le téléphone. Vingt minutes avant son départ, on fera le tour des lieux déjà terminés et on lui demandera les ajustements souhaités. Parmi les erreurs courantes, citons l'absence de nettoyage dans les coins des pièces ou encore le fait de trop mouiller le sol, ce qui laisse des traces.» D'après François Bouyssarie, un autre élément important est de pouvoir se faire comprendre. «Il est capital que la femme de ménage parle et comprenne la langue dans laquelle vous vous exprimez, car beaucoup de soucis découlent d'incompréhensions. Le client, quant à lui, doit utiliser des termes précis. Donner un coup d'éponge, par exemple, cela ne veut rien dire. Est-ce essuyer, laver ou récurer? Il ne faut pas non plus hésiter à montrer comment on désire que les choses soient faites.» Dont acte.



### Petit comparatif de quelques prestataires offrant un ménage courant

LA SOCIÉTÉ	LE PRIX
EcoDom Services	dès 36 fr./h
batmaid.ch	dès 32 fr./h
Ménage à domicile Sàrl	dès 40 fr./h
putzfrau.ch	dès 39 fr. 90/h
Book a Tiger	dès 36 fr. 90/h

En plus du ménage, certaines sociétés proposent de l'aide pour les courses, les repas et autres services.

inscrite au Registre du commerce.» Bref, après un coup du sort, mieux vaut se renseigner auprès de son assurance complémentaire si on en a une.

Quid des bénéficiaires des prestations complémentaires dont le besoin en aide au ménage est reconnu? «Elles sont libres de choisir le prestataire qu'elles souhaitent pour effectuer leur aide-ménagère, répond Amélie Monnier, cheffe de section au Service des prestations de la Caisse cantonale neuchâteloise de compensation. Toutefois, avant d'effectuer une prise en charge, nous vérifions, quelle que soit la société intermédiaire, que le bénéficiaire soit bien affilié comme

employeur, afin de permettre le décompte des cotisations sociales de l'aide-ménagère.»

#### DÉCLARER FACILEMENT SON EMPLOYÉ DOMESTIQUE

Vous avez une santé de fer, mais des finances moins solides? Une autre solution, légèrement moins onéreuse, existe: faire appel à une société spécialisée qui permet de déclarer en quelques clics sa femme de ménage, comme Chèque Service à Genève, Chèque-emploi dans le canton Vaud, Top Relais en Valais, TAC travail au Clair à Neuchâtel ou encore Chèque emploi à Fribourg. «Si l'on connaît une femme de

ménage, que l'on a vu son CV et les documents obligatoires (permis de travail, carte AVS, etc.), cela reste la meilleure option, puisque l'on s'acquitte des charges sociales, mais en payant un minimum de frais administratifs», estime François Bouyssarie. Nous avons testé le simulateur de Chèque Service: pour une heure à 25 fr., cela coûtera au final un peu moins de 29 fr. à l'employeur, la femme de ménage touchant un peu plus 23 fr. net.

Maintenant que vous avez pris connaissance des modèles qui existent, il ne vous reste plus qu'à choisir celui avec lequel vous ferez bon ménage!

FRÉDÉRIC REIN