

>> Consommation

La maxi fiche

A quelle enseigne de services faire appel ?

Ménage, soins, bricolage, informatique... les besoins sont réels et les offres de plus en plus importantes. Pour vous aider dans votre recherche, des enseignes fleurissent sur tout le territoire.

► **L'enseigne est un guichet unique servant d'intermédiaire.** Son rôle est de mettre en relation les particuliers demandeurs d'un service et les entreprises ou associations capables de le rendre.

► **Les enseignes fonctionnent toutes à l'identique.** Elles sont matérialisées par un numéro de téléphone unique qui vous permet de formuler votre demande. Par exemple: "Je souhaiterais qu'une dame de ménage vienne chez moi deux fois par semaine, j'habite Quimper." Grâce à sa base de données, votre interlocuteur va trouver le professionnel dont vous avez besoin. Chaque enseigne référence des associations et entreprises productrices de services selon des critères qu'elle définit (essentiellement des critères de qualité). La richesse de la base de données permet une mise en relation efficace.

► **Pour choisir votre enseigne, trois critères sont à prendre en compte:** la nature des services souhaités, le lieu d'habitation et les organismes auxquels vous accordez votre confiance.

Quels services cherchez-vous ?

► **Les enseignes proposent en principe tous les services à domicile.** Toutefois, pour certains services spécifiques (par exemple le dépannage informatique), toutes ne couvrent pas la France entière. Certaines sont aussi plus spécialisées: par exemple, France Domicile pour une auxiliaire de vie. De par ses partenariats – Union nationale des centres communaux d'action sociale (Unccas), Union nationale de l'aide, des soins et des services aux domiciles (Una), Mutualité française –, elle saura bien répondre à ce besoin. De la même façon, Personia, en partenariat avec l'Association d'aide à domicile en milieu rural (ADMR), AG2R et Crédit mutuel, s'adresse notamment aux personnes âgées.

Où habitez-vous ?

► **Toutes les enseignes sont d'envergure nationale** (celles qui ne le sont pas ont vocation à le devenir). Il peut être néanmoins souhaitable, selon votre adresse, de faire appel à une enseigne plutôt qu'à une autre. Par exemple, Fourmi verte – Mutualité sociale agricole (MSA) et Familles rurales – répondra plus facilement à vos besoins si vous habitez dans une zone rurale.



Un répertoire d'organismes

► Si vous ne souhaitez pas passer par une enseigne, connectez-vous sur le site Internet de l'Agence nationale des services à la personne : www.servicalapersonne.gouv.fr.

A la rubrique "Répertoire national des organismes agréés", vous obtiendrez, département par département, tous les organismes disponibles (associations ou entreprises).

Un simple coup de fil suffit pour dénicher le service dont vous avez besoin.

A qui faites-vous confiance ?

A la plateforme mise en place par votre banque, assureur ou mutuelle (Séréna, CNP Services à la personne...) ? A une enseigne dont les partenaires sont des professionnels du secteur des services à la personne (France Domicile, Personia...) ? Ou enfin à la plateforme mise en place par l'émetteur du chèque emploi services pré-financé qui vous a été donné (Bien-être assistance, Domiserve...) ?

Quelle formule choisir ?

► **Vous embauchez directement votre salarié.** C'est la solution la moins chère mais la plus contraignante puisque vous vous chargez de l'embauche (recrutement, contrat de travail si vous employez quelqu'un plus de 8 heures par semaine, déclaration...). Vous devez aussi gérer les absences du salarié et, le cas échéant, son départ.

► **Vous passez par une association mandataire.** Vous restez l'employeur mais l'association se charge, moyennant des frais de gestion, du recrutement et des formalités administratives.

► **Vous faites appel à une entreprise prestataire.** Vous commandez un service à l'entreprise qui vous adresse un de ses propres salariés et vous facture la prestation. Cette solution est la plus simple mais aussi la plus onéreuse.

Lors de votre appel à l'enseigne, pensez à préciser votre choix afin que votre interlocuteur vous trouve un professionnel mandataire ou prestataire. En revanche, pour l'emploi direct, seule l'enseigne la Maison du Particulier employeur pourra vous aider.

