

# Ménage : beaucoup de prestataires, peu de vrais pros

Nettoyage, lavage, repassage... Quelles entreprises assurent vraiment ? Notre test en conditions réelles.

Une vraie soubrette, la créature envoyée par 100% ménage : en talons aiguilles et mini-jupe, elle aurait été parfaite dans un film de Pedro Almodóvar. Mais pour donner un coup de propre à un appartement... Peinant à passer l'aspirateur dans cette tenue, incapable d'utiliser le fer à repasser, elle a perdu du temps et, du coup, bâclé le reste du travail. Résultat : le pire score de notre test des principales entreprises spécialisées dans le ménage (lire ci-contre).

Bienvenue dans la jungle des pros de l'astiquage. Avec quelque 14 500 sociétés répertoriées par l'Agence nationale des services à la personne, il faut en effet s'attendre à ce genre de déconvenues. Pour identifier les enseignes qui vous enverront la perle rare, nous en avons donc

sollicité six pour deux heures de ménage (lire la méthode de l'enquête), en préparant des pièges (boulettes de papier sous les meubles, stylos « oubliés » derrière le micro-ondes...). Rien de tel pour repérer une prestation superficielle !

Mais, avant d'observer les intervenantes à la tâche, nous avons évalué l'accueil et l'efficacité des sociétés. Gros progrès : le plus souvent, leurs hot lines sont désormais faciles à joindre. Fini de patienter des heures au son du « Boléro » de Ravel à 34 centimes d'euro la minute. Seul Shiva nous a donné du fil à retordre (quatre appels avant de joindre enfin quelqu'un). Autre bon point : partout, le téléopérateur nous a bombardé de questions sur l'appartement, signe que les sociétés évaluent sérieusement la nature de la mission afin d'envoyer une femme de ménage adaptée.

Attention toutefois à ceux qui poussent le zèle jusqu'à organiser une visite préalable, comme O<sub>2</sub> et dWého, car le chargé de clientèle joue souvent les pousse-au-crime. « Impossible de venir à bout de votre appartement en moins de quatre heures », nous a martelé la commerciale d'O<sub>2</sub> dans un trois-pièces de seulement 70 mètres carrés. Nous avons fini par signer pour trente minutes en sus, mais rien ne vous y oblige. A l'inverse, toutes les entreprises exigent une souscription minimale de deux heures par semaine.

## LA MÉTHODE DE NOTRE TEST

Nous avons commandé à six entreprises une même intervention : une heure de repassage et une heure de nettoyage (aspirateur, serpillière, poussière, lavage du frigo et du four dans la cuisine). La note finale mêle la qualité du service (accueil, délais, prix) et celle du travail accompli.



Entreprise	Couverture géographique	Frais de dossier	Tarifs horaires	Réactivité de l'entreprise	Ponctualité	Repassage (en 1 heure)	Nettoyage sous les meubles	Qualité de la prestation	Commentaires
<b>17</b> <b>20</b> Viadom www.viadom.fr 0 825 068 368	France entière (1 100 femmes de ménage)	35 euros	de 18,90 à 21,90 euros (2)	Inscription par téléphone simple et rapide. Une femme de ménage nous a été trouvée en 48 heures.	13 min. de retard	5 chemises et 10 autres pièces	Oui	Autonome, la femme de ménage a évité tous nos pièges et a même plié les chemises avant de les ranger.	Employée souriante et discrète, ménage nickel... Cela compense les 35 euros de frais de dossier, exagérés.
<b>16</b> <b>20</b> dWého www.dweho.com	France entière (300 femmes de ménage)	Aucuns	16,90 euros	dWého a mis 5 jours à nous appeler après l'inscription, mais nous a proposé quelqu'un en 48 heures.	A l'heure	6 chemises et 5 autres pièces	Oui	Vêtements pliés et repassés avec soin. L'intervenante a pris l'initiative de passer la serpillière sans qu'on le lui demande.	Excellent suivi qualité : un conseiller nous a appelés trois heures après la prestation. Les prix sont compétitifs.
<b>14</b> <b>20</b> Shiva www.shiva.fr 0 811 46 46 46	France entière (2 500 femmes de ménage)	15 euros	20,64 euros (3)	Le standard est souvent saturé. Souffrante, l'intervenante prévue a été remplacée immédiatement.	17 min. d'avance	5 chemises et 9 autres pièces	Oui	Si l'aspirateur a été passé correctement, le nettoyage de la cuisine a été beaucoup plus approximatif.	Prestation honorable. Mais Shiva n'assure pas les dégâts éventuels causés par ses femmes de ménage.
<b>13</b> <b>20</b> Menage.fr www.menage.fr 0 800 606 606	France entière (500 femmes de ménage)	Aucuns	de 21 à 26 euros	Pas d'attente au téléphone. La hot line est réactive et le dossier bien suivi par les conseillers.	20 min. de retard	3 chemises et 15 autres pièces	Non	L'intérieur du frigo a été bien nettoyé, mais l'aspirateur n'a pas été passé partout. Le repassage était parfait.	Créé en 2003, Menage.fr a plutôt bonne réputation. Attention, tout mois commencé est dû. Rageant.
<b>12</b> <b>20</b> O <sub>2</sub> www.o2.fr 0 811 16 11 16	France entière (5 500 femmes de ménage)	Aucuns	de 20,90 à 26,90 euros	Bon accueil. Vous pouvez indiquer sur le site Internet l'heure à laquelle vous souhaitez être appelé.	2 min. d'avance	8 chemises et 1 autre pièce	Oui	Les bibelots ont été dépoussiérés, mais pas certains meubles ! Il restait des plis sur plusieurs chemises. A revoir.	Le numéro 1 du marché est l'un des seuls à faire une visite d'évaluation. Mais il pousse trop à consommer.
<b>7</b> <b>20</b> 100% ménage www.100pour100menage.fr 0 810 434 440	France entière (2 000 femmes de ménage)	Aucuns	17,95 euros	Efficace, la hot line a mis à notre disposition une femme de ménage en moins de 48 heures.	5 min. de retard	1 chemise et 10 autres pièces	Non	Meubles sales, poussières au sol, chemise repassée en 15 minutes, tee-shirts pliés en cinq... Une vraie catastrophe !	La femme de ménage envoyée par la société n'y connaissait manifestement rien. Proprement inadmissible !

(1) Avant déduction fiscale. (2) Plus 6,90 euros de frais administratifs par mois. (3) Plus 15 euros de frais administratifs par mois.

Si le «contact client» se vaut à peu près partout, la tarification est beaucoup plus contrastée et ne brille pas par sa transparence. Gare aux «frais de dossiers» parfois exigés, qui ne correspondent à rien mais atteignent 35 euros chez Viadom, excellent par ailleurs. Shiva ajoute même au prélèvement initial des frais administratifs de 15 euros par mois. De quoi obscurcir encore des grilles de prix comprenant déjà jusqu'à

quatre formules différentes, et affichant des montants «après réduction d'impôts». Dans notre palmarès, nous avons rétabli les tarifs bruts, hors avantage fiscal. Résultat : de 17 à 27 euros de l'heure. Attention au forfait de base : il convient pour un coup d'aspirateur et de serpillière, mais les employées sont incapables de nettoyer un four ou de repasser un pantalon de costume. Pour une mission sophistiquée (cirage de

meubles, argenterie...), payez-vous sans hésiter les formules dites «prestige» ou «standing». Par contre, attention aux options 100% marketing, comme le «kit écolo» de O<sub>2</sub> ; pour obtenir «gratuitement» serpillières et chiffonnettes «en microfibre», il faut prendre une option à 1 euro de plus à l'heure ! Autant les acheter soi-même en grande surface...

C'est de toute façon toujours à vous de fournir matériel et

produits d'entretien. Conservez l'emballage d'origine (sinon, en cas de mauvaise utilisation, l'employée pourrait plaider l'absence de notice). Prévoyez aussi le matériel, y compris des gants : à défaut, la pin-up de 100% ménage a passé dix minutes à vérifier que notre li- quide vaisselle ne risquait pas d'abîmer ses mains. Autre astuce pour éviter les pertes de temps : demandez des chemises repassées sur cintre, et non

pliés. Ce n'est pas précisé dans les formulaires, mais c'est à cette condition que les sociétés garantissent une productivité de 6 à 8 chemises à l'heure.

Enfin, de quelles garanties disposez-vous pour contrôler la ponctualité de votre fée du logis ? Toutes les sociétés utilisent la télégestion : l'employée pointe par téléphone à l'arrivée et au départ, depuis votre fixe et non depuis son portable. Pas de tricherie possible... En revan-

che, assurez-vous que la société a bien souscrit une assurance qui couvre les dommages que ses employées pourraient causer à votre domicile. Ce n'est pas toujours le cas, notamment chez Shiva. Et vérifiez le montant de la franchise : comme celles de 100% ménage et de Menage.fr s'élevaient à 350 euros, notre tee-shirt et notre sweat-fétiches, brûlés au repassage, n'ont jamais été remboursés.

Maël Lérissou ♦