

# L'ubérisation heureuse du dépannage à domicile

*Alors qu'un arrêté oblige les artisans à la transparence, des plateformes garantissent aux clients des entreprises sérieuses.*

**E**st-ce la fin des escroqueries? Le 1<sup>er</sup> avril, un arrêté obligera les artisans du dépannage à domicile à afficher leurs tarifs sur Internet – s'ils ont un site – et à fournir des devis avant d'intervenir. Plombiers, serruriers, électriciens devront être plus transparents avant de sortir leurs outils. Et beaucoup s'en réjouissent. Ce secteur est l'un de ceux qui enregistrent le plus de plaintes selon la Direction de la répression des fraudes (DGCCRF), derrière le commerce non alimentaire, mais largement devant les opérateurs téléphoniques ou les vendeurs de voitures d'occasion. Qui n'a pas été confronté, directement ou indirectement, à l'une de ces escroqueries, quand une simple fuite ou une porte claquée se solde par une facture de plusieurs centaines d'euros? « Nous avons même eu vent de professionnels malveillants qui court-circuitent le compteur électrique », raconte Julien Desarnauts, fondateur et PDG du site HelloCasa. Derrière, ils facturent la

réparation et un tableau neuf avec des marges faramineuses. » Désormais, toutes les informations concernant le coût horaire de la main-d'œuvre, le temps d'intervention estimé, le prix TTC des prestations ou les frais de déplacement devront être présentés avant le début des travaux.

## Un marché très émietté

Cet encadrement, attendu de longue date, devrait accélérer la structuration d'un marché encore très émietté (121 350 entreprises). Selon un sondage réalisé par OpinionWay pour HomeServe, la moitié des Français estiment difficile de trouver sur Internet des professionnels fiables et de qualité. « Et dans les situations d'urgence, deux tiers d'entre eux estiment qu'ils n'interviennent pas assez vite », indique Guillaume Huser, le président d'HomeServe France. C'est précisément à ce moment-là que les devis deviennent délirants et que les tarifs s'envolent.



Didier Pailhages/AFP

**Un plombier à domicile.** Les artisans devront afficher leurs tarifs sur leur site ou fournir un devis avant d'intervenir.

## UN FOYER DE CONTESTATIONS

Réclamations des consommateurs (dépanneurs, réparateurs, installateurs, bâtiment et maison)



Depuis quelques années, le secteur du dépannage à domicile est l'un de ceux qui enregistrent le plus de plaintes.

La création de plateformes en ligne, sur le modèle d'Uber, devrait réguler ce secteur où plus de la moitié des entreprises agiraient illégalement (pratiques commerciales agressives ou abus de faiblesse, notamment). « Nous travaillons avec 700 artisans dont nous avons contrôlé les compétences et qui sont notés par nos clients », indique Julien Desarnauts. *« Quelques 300 types de panne font l'objet d'un prix forfaitaire. »* Comptez 129 euros pour une porte claquée ou 89 euros pour une fuite simple. « Nous faisons signer une charte de comportement aux professionnels avec lesquels nous travaillons », indique Katia Sogreeva, cofondatrice du site MesDépanneurs. *« Nous vérifions qu'ils paient leurs impôts et possèdent une garantie décennale. »* Grâce à son appli que l'artisan télécharge, la start-up peut suivre en direct la rapidité d'intervention et le prix pratiqué. Et chaque dépannage fait l'objet d'un contrôle de satisfaction. La chasse aux vilains canards est ouverte. **K. M.**

# 94%

De réduction du volume des déchets avec les WorkForce Pro

Pour plus d'informations, rendez-vous sur [www.epson.fr/inkjetsaving](http://www.epson.fr/inkjetsaving)

Les résultats parlent d'eux-mêmes. Les tests indépendants sont basés sur des comparaisons effectuées avec des imprimantes laser concurrentes.

[epson.fr/workforcepro](http://epson.fr/workforcepro)



Des performances en harmonie avec l'écologie



**EPSON**  
EXCEED YOUR VISION