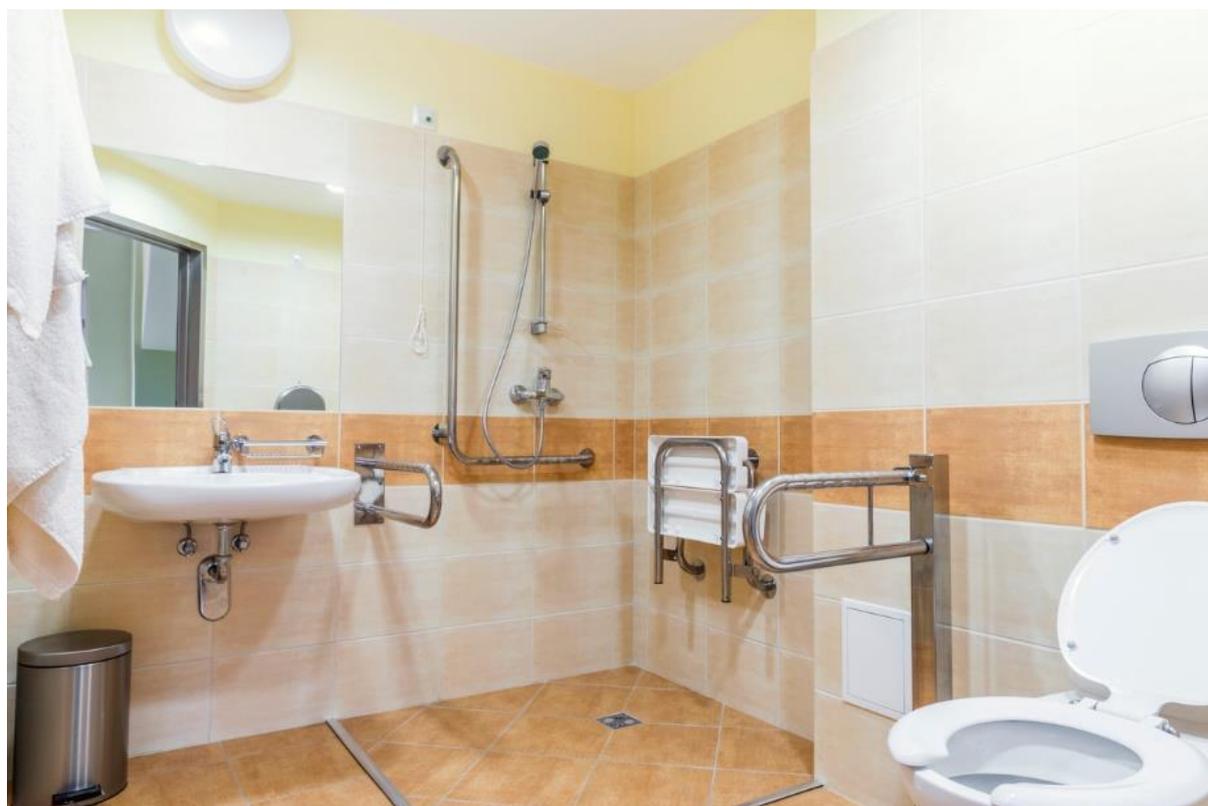


Etude sur la rénovation des salles de bain

Synthèse



1 – Introduction	p 2
2 - Besoins des clients et réponses apportées	p 2
3 - Analyse technique des devis	p 3
4 - Analyse des prix des devis	p 3
5 - Analyse juridique	p 4
6 – Conclusions	p 4

Avec le soutien
de la **CNSA**



1 – Introduction

D'après une étude Vitaris datant de début 2018¹, 56 % des boomers (personnes nées pendant le baby-boom d'après-guerre, qui ont aujourd'hui entre 50 et 63 ans) estiment que leur lieu de vie ne serait pas adapté à une personne en situation de dépendance.

Parmi les travaux d'adaptation du logement pour les personnes âgées ou en situation de handicap, nous pouvons citer celui de l'adaptation de la salle de bain, et notamment le changement d'une baignoire en douche. D'autant plus que l'Institut national de la consommation, par le biais de *60 millions de consommateurs*, reçoit de nombreux courriers sur ce sujet. Les consommateurs questionnent soit sur le sérieux des entreprises, soit font part de défauts constatés (étanchéité...).

Ainsi, l'INC a réalisé une étude, avec le soutien de la CNSA, sur la qualité des services promis pour l'adaptation des salles de bain par le changement de baignoire en douche. L'objectif de cette étude était notamment d'évaluer les offres et les conseils fournis par des professionnels du bâtiment et les installateurs pour cette prestation, dont les publicités sont nombreuses.

Le terrain de cette étude en « clients mystères » s'est déroulé entre fin 2018 et début 2019 en région parisienne. Des ergothérapeutes, se présentant pour des amis ou de la famille, étaient physiquement présentes aux différents rendez-vous avec les professionnels afin d'obtenir une analyse qualifiée en complément des ressentis des clients mystères. De surcroît, un expert technique sur les travaux d'accessibilité a également visité les logements et analysé les devis pour évaluer les propositions techniques des professionnels. Enfin, ces devis ont fait l'objet d'une expertise juridique interne à l'INC.

Les 5 clients mystères qui ont pris rendez-vous avec 7 professionnels (5 enseignes et 2 artisans) étaient pour 3 d'entre eux, des seniors actifs et autonomes, sans difficultés, 1 client mystère était fragile avec quelques douleurs de hanches, et le dernier était en fauteuil roulant.

Les résultats principaux émanant des experts techniques et juridiques de l'INC, ainsi que des ergothérapeutes et de l'expert technique mandatés sont les suivants :

2 - Besoins des clients et réponses apportées

Les ergothérapeutes ont clairement pointé un manque de recommandations pertinentes et d'analyse du besoin de la part des professionnels, notamment des enseignes. Les professionnels s'intéressent peu aux difficultés des clients et leur demandent parfois des questions troublantes par exemple la taille en position debout de la personne en fauteuil roulant.

Les enseignes cherchent avant tout à vendre leurs produits prédéfinis, incluant bac extra plat, barre d'appui et siège, mais les commerciaux ne remarquent pas certaines incohérences en plaçant, par exemple, le siège de façon à ce que l'utilisateur soit censé s'asseoir dans le sens du petit côté de la douche (difficulté à atteindre ses pieds sans toucher la vitre de douche) ou sous la robinetterie (nécessitant de se contorsionner pour utiliser les robinets). Également, le placement de la barre d'appui ne fait pas l'objet d'une analyse particulière puisque certains ont dit pouvoir l'installer où le client le souhaitait, alors que son emplacement doit être réfléchi pour une utilisation optimale. La supposée « expertise » de ces enseignes qui se disent spécialisées n'a donc pas été constatée dans notre étude.

De plus, ces enseignes ont tendance à « s'installer » chez le client pour présenter leurs produits, expliquer ce qu'ils comptent faire, comment ils vont faire, etc., et certains ont tenté de forcer la main aux

¹ <https://www.silvereco.fr/etude-les-attentes-et-la-perception-des-boomers-quant-a-leur-habitat/3195824>

clients. Ces pratiques sont d'autant plus préoccupantes que les populations cibles de ces produits sont principalement des publics fragiles.

Les artisans, moins commerçants, ont proposé des solutions plus personnalisables au regard des besoins, plus esthétiques, et souvent plus intéressantes techniquement, même s'ils ne sont pas toujours au point sur tous les produits spécifiques existants sur le marché. La qualification Handibat, que nous avons pu tester, ne semble cependant pas apporter de savoir-faire complémentaire à l'artisan, du moins, pas dans notre étude.

3 - Analyse technique des devis

La qualité des 21 devis fournis par les prestataires (de nombreuses visites n'ont pas abouti à des devis, notamment lorsque les professionnels sentaient l'hésitation des clients mystères sur la réalisation effective des travaux) était globalement insuffisante pour décrypter exactement la prestation technique proposée par le professionnel et faire une analyse approfondie par l'expert technique. Cependant, certains éléments ont pu être soulevés, notamment le manque de références exactes pour les différents produits, témoignant d'un manque d'information et de transparence pour les clients.

Le ressaut (la marche) du receveur de douche n'a été précisé que dans un seul devis, et pour une marche de 18 cm. Le fait de ne pas avoir la taille du ressaut dans les devis ne permet pas au client de savoir sur quoi il s'engage en signant le devis. Et concernant la marche de 18 cm, c'est une taille beaucoup trop élevée et qui aurait pu être évitée par l'installation d'une pompe de relevage, ce que l'enseigne aurait dû proposer.

Les propositions formulées par les enseignes sont des offres packagées qui ont en général la même emprise au sol que l'ancienne baignoire existante, et il est regrettable qu'aucun professionnel n'ait proposé une douche à l'italienne (sans ressaut) aux 2 clients mystères pour qui cela aurait été possible.

Également, il manque des éléments dans les devis qui font la différence en termes d'esthétisme ou de qualité de vie : l'ajout d'une isolation acoustique, la finition de la peinture...

4 - Analyse des prix des devis

En moyenne, le prix des devis obtenus était de 6 408 €. Les artisans se trouvaient dans la fourchette haute des devis obtenus, mais étaient compétitifs face à des enseignes qu'on aurait pu penser beaucoup moins chères, car plus rapides donc avec moins de main-d'œuvre.

Certaines remises ont été effectuées de la part des enseignes sans demande des clients, et une enseigne a proposé à deux reprises d'ajouter une remise si le client trouve des voisins voulant faire les mêmes travaux (offre de groupage). C'est alors le client qui devient commercial de la marque pour une remise de 10 ou 20 %.

Dans les devis pour lesquels nous avons pu obtenir le détail des prix des différents éléments de la douche, certains prix étaient élevés par rapport à ce que l'on peut trouver dans des enseignes de bricolage. Ce sont notamment les prix des barres d'appui et des mitigeurs qui étaient facturés jusqu'au triple par certaines enseignes.

5 - Analyse juridique

L'analyse juridique de la situation des entreprises et des documents fournis aux panélistes a montré, pour principal problème, que **les devis n'étaient pas assez détaillés dans l'ensemble. Il manquait des éléments essentiels comme la description détaillée de la prestation ou les références des assurances. Le meilleur et le pire devis ont été établis par la même enseigne. L'enseigne n'est donc pas un gage de sérieux même si pour certaines, les devis étaient plus standardisés.** Il est également regrettable qu'un seul devis ait mentionné la possibilité d'avoir recours à un médiateur de la consommation en cas de litige.

Avant de s'engager dans ce type de travaux, **l'INC préconise donc d'être vigilant.** Certaines démarches doivent être réalisées avant de signer un document qui deviendra contractuel :

- faire réaliser plusieurs devis ;
- vérifier la solidité financière de la société sur le site societe.com ou infogreffe.fr ;
- vérifier si la société est effectivement RGE (Reconnu garantie de l'Environnement) sur le site faire.fr et étudier l'attestation ;
- demander les attestations d'assurances de la société ;
- demander un devis détaillé (nature de la prestation à réaliser, détail des matériaux, marque des produits, décompte de la main d'œuvre, modalités de paiement, durée de validité de l'offre, garanties commerciales et légales...) ;
- mentionner une durée et un délai de réalisation des travaux ;
- être précis sur les prestations annexes.

Pour répondre à ces objectifs et pour faciliter la démarche du client, il pourrait être intéressant de créer un devis type contenant des mentions minimales.

6 - Conclusions

Pour conclure, l'étude a montré que malgré une satisfaction ressentie assez bonne de nos clients mystères à 7,2/10, les ergothérapeutes, l'expert technique et les experts de l'Institut national de la consommation mettent en garde les consommateurs sur les propositions faites par les professionnels du changement de baignoire en douche :

- ***aucun professionnel ne propose une vraie solution adaptée aux besoins du client ;***
- ***l'analyse des besoins n'est pas effectuée par les professionnels. Il est donc recommandé aux consommateurs de faire appel à un ergothérapeute pour recenser ses besoins et difficultés avant de faire des demandes de devis ;***
- ***les devis sont imprécis et manquent de transparence alors même que les professionnels ne prévoient pas d'installer les éléments aux endroits les plus adéquats ;***
- ***les solutions sont intéressantes en soi, mais ne permettent pas l'évolutivité quand les problèmes commenceront à apparaître.***

- Pour en savoir plus sur les enseignes testées par l'INC, consultez les résultats de l'expertise technique sur la rénovation de la salle de bain, publiés [dans le mensuel de septembre 2019 de 60 millions de consommateurs](#) (contenu payant).

Antoine Champion, chef de projet et ingénieur d'étude des services à l'INC
et Virginie Potiron, juriste à l'INC