

Bruxelles, le 21 novembre 2016

Besoin d'aide de toute urgence ? KBC et ONS ont la solution : l'écosystème Happy@home

Le temps que les ménages consacrent aux tâches ménagères a nettement diminué depuis quelques dizaines d'années. Ils sous-traitent désormais nombre d'activités traditionnelles, comme l'entretien du jardin et le nettoyage. Johan Van Gompel, senior economist chez KBC, a compilé une série de données relatives aux tâches effectuées par les ménages belges d'une part et par les ménages du reste de l'Europe d'autre part. Il a également étudié le marché de la sous-traitance des travaux ménagers. Ses conclusions figurent dans la version la plus récente du « Bulletins Economiques ».

Nombreux sont les ménages qui estiment que se mettre en quête d'une aide extérieure est chronophage et difficile. KBC et ONS entendent les aider sur ce plan. C'est la raison pour laquelle KBC propose dès aujourd'hui, avec la collaboration du prestataire de services ONS et du spécialiste informatique CUBIGO, Happy@Home.

La philosophie sous-jacente veut qu'un réseau d'entreprises liées visant un objectif commun – un écosystème, dans le jargon – peut offrir une importante plus-value. Happy@Home, c'est la solution pour les ménages en quête de confort qui souhaitent mieux équilibrer les rapports entre vie professionnelle et vie privée, et pour les seniors désireux de demeurer plus longtemps à leur domicile. Happy@Home veut décharger les ménages, en leur permettant d'accéder très facilement à des intervenants externes.

La complémentarité de l'écosystème réside dans le fait que les différents partenaires contribuent à la réalisation de l'objectif commun grâce à leur expertise et à leurs atouts. ONS officie ici en tant que prestataire de services. Lors de la phase de lancement de Happy@Home, ONS proposera une aide au nettoyage, au jardinage, au bricolage et à l'adaptation du logement. CUBIGO fournit la plate-forme numérique – une application simple, qui permet de consulter et de réserver les services proposés. Enfin, KBC offre un produit d'investissement (branche 23) à partir duquel les services peuvent être payés.

KBC est le premier organisme financier qui, par le biais d'un écosystème organisé en collaboration avec ONS, propose des prestations de services spécifiques (ménage, jardinage, etc.) accessibles au moyen d'une plate-forme numérique, elle-même créée par Cubigo.

ONS recule elle aussi les frontières, en proposant aux seniors dépendants, aux personnes malades et aux personnes handicapées un service de même niveau que le service rendu aux clients qui ont recours à son offre pour des raisons de confort. Le client dispose donc rapidement d'une solution concrète et de qualité pour ses besoins ménagers et sanitaires et/ou pour pouvoir mieux combiner vie professionnelle et vie privée.

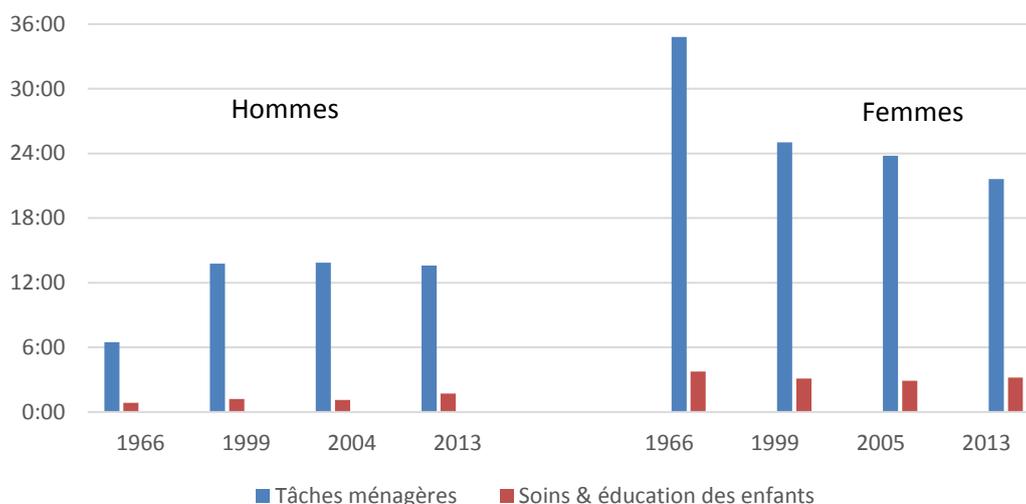
Avec Happy@Home, KBC et ONS contribuent activement à répondre aux défis importants qui attendent la société – en particulier, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, la qualité du temps disponible pour la famille et, à plus longue échéance, la possibilité de rester plus longtemps au domicile.

Happy@Home est actuellement en phase-pilote. Les partenaires – KBC, ONS et CUBIGO – ont l'intention d'étendre leur offre à terme, en proposant des formes supplémentaires de services aux ménages, comme la garde d'enfants, la garde d'enfants malades ou l'assistance individuelle aux personnes âgées ou dépendantes. Happy@Home est actuellement proposé en Flandre. En Wallonie, CBC est d'ores et déjà en quête d'un partenaire équivalent, pour pouvoir proposer Happy@Home dès 2017 dans cette partie du pays également.

« Besoin d'aide de toute urgence » - La sous-traitance des travaux ménagers en Belgique – Johan Van Gompel

Le temps que les ménages consacrent aux tâches ménagères a nettement diminué depuis quelques dizaines d'années, à la faveur notamment de la démocratisation des équipements électroménagers tels que la lessiveuse et le lave-vaisselle, qui permettent de faire plus, plus rapidement. Les ménages ont en outre délégué nombre d'activités traditionnelles au marché : ils achètent davantage de plats préparés, vont plus souvent au restaurant, etc. Mais ils confient aussi plus facilement à des tiers des tâches telles que le nettoyage, le repassage ou encore la garde des enfants. Le temps consacré aux tâches ménagères n'a toutefois diminué que chez les femmes : depuis les années 1960, il a reculé de près de 14 heures par semaine en Belgique. Reste qu'aujourd'hui, les femmes consacrent encore plus d'une fois et demie de temps en plus aux tâches ménagères et aux enfants que les hommes - contre plus de cinq fois plus de temps dans les années 1960.

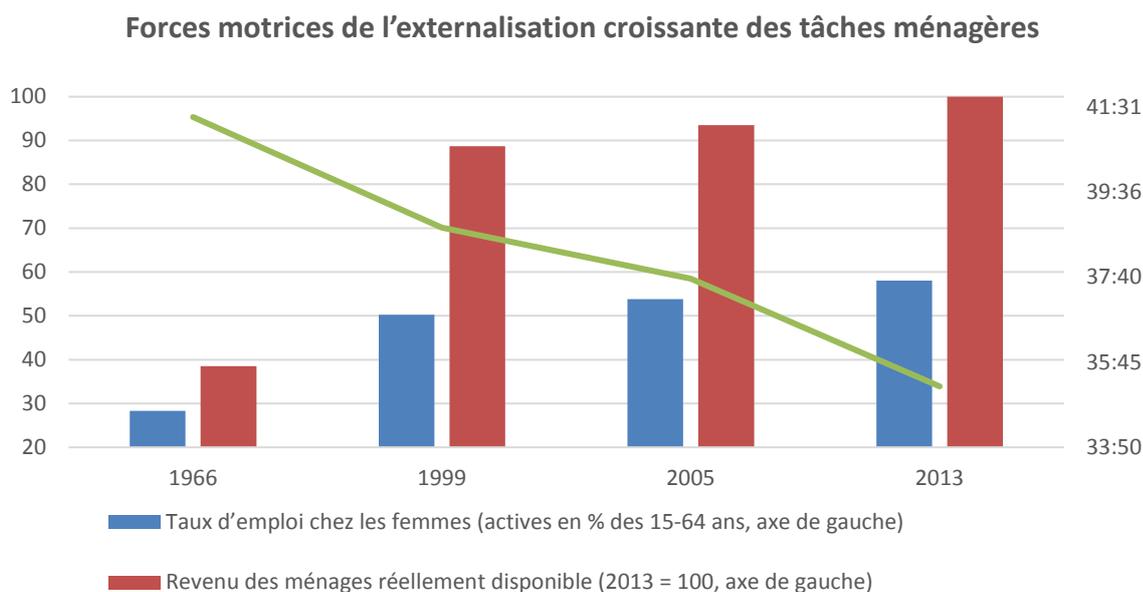
Évolution du temps consacré aux tâches ménagères et aux soins aux enfants (Belgique, en heures par semaine)



Source : Enquête sur l'emploi du temps (SPF Économie)

L'externalisation des tâches ménagères est essentiellement due à la participation accrue des femmes au marché de l'emploi, à l'amélioration du bien-être et à la multiplication des opportunités de loisirs. Elle répond de plus en plus à une stratégie délibérée des ménages désireux de combiner travail rémunéré et vie de famille. Dans la pratique, les caractéristiques familiales individuelles (nombre et âge des enfants, taille de l'habitation et du jardin, revenus du ménage, etc.) influencent elles aussi la politique d'externalisation. **Reste que plus d'un ménage belge sur quatre profite aujourd'hui de l'une ou l'autre forme d'aide rémunérée. Pour les ménages à deux revenus, le rapport passe à un sur trois.** L'aide la plus fréquente concerne le nettoyage, suivi de la lessive et du repassage, puis du bricolage. Cela ne signifie toutefois pas que chaque forme d'aide soit rémunérée. Il existe des différences notables dans la mesure dans laquelle les ménages paient pour les différents services. **Sont surtout rémunérées, l'aide au jardinage (à près de 100%), l'aide au nettoyage (80% des cas) et l'aide au**

bricolage (62%). En ce qui concerne les enfants, la préparation des repas, les courses et les tâches administratives, les ménages font davantage appel à l'aide informelle et non rémunérée des parents, de la famille, des amis, etc.



Source : Enquête sur l'emploi du temps (SPF Économie) ; OCDE, CE (Ameco)

L'offre et le caractère de l'externalisation ont considérablement changé au fil du temps. Si les ménages avaient par le passé pour habitude d'engager eux-mêmes, ils font depuis quelques années de plus en plus appel à des organismes externes, encouragés en cela par les interventions publiques, notamment. En Europe, le modèle de l'embauche directe par les ménages ne domine plus que dans le Sud. Dans les autres pays, dont la Belgique, ce modèle n'est quasiment plus utilisé et les ménages se tournent de plus en plus vers l'embauche par des organismes intermédiaires. En Belgique, ce sont les titres-services surtout qui ont favorisé l'externalisation de l'aide. Le secteur s'est consolidé ces dernières années, de sorte que les services d'aide au ménage sont de plus en plus dominés par de grandes entreprises. La commercialisation et la professionnalisation de l'offre gagneront sans doute encore du terrain ces prochaines années, compte tenu notamment des défis majeurs qui s'annoncent, comme le vieillissement de la population et la nécessité d'augmenter le taux d'emploi.

La solution pour le client : Happy@Home

Le temps est un bien si précieux. Alors qu'il était en quête de réponses aux défis sociétaux précités, KBC est entré en contact avec ONS, un réseau d'organisations et d'associations comptant plus de 8000 collaborateurs. Ensemble, KBC et ONS ont émis l'idée de décharger les clients d'un certain nombre de tâches, comme une série de corvées quotidiennes et la recherche d'aide externe. Les clients ont de la sorte davantage de temps à consacrer à des activités qui leur plaisent et les seniors peuvent rester plus longtemps à leur domicile, éventuellement après l'avoir adapté à leurs besoins.

Les partenaires ont également réfléchi à une manière simple de présenter l'offre. Le spécialiste informatique CUBIGO a développé un outil très convivial pour les clients Happy@Home.

Pourquoi un écosystème ?

La philosophie sous-jacente veut qu'un réseau d'entreprises liées visant un objectif commun – un écosystème, dans le jargon - peut offrir une importante plus-value. L'objectif de *Happy@Home* consiste à « décharger » les ménages en faisant en sorte que l'aide externe leur soit aisément accessible.

La complémentarité de l'écosystème réside dans le fait que les différents partenaires contribuent à la réalisation de l'objectif commun grâce à leur expertise et à leurs atouts. ONS officie ici en tant que prestataire de services. Lors de la phase de lancement de *Happy@Home*, ONS proposera des services de nettoyage, de jardinage et de bricolage ainsi qu'une aide à l'adaptation du logement, pour permettre aux seniors de rester plus longtemps chez eux. CUBIGO assure la mise à disposition de la plateforme numérique, une application simple qui propose les services et permet de les réserver. Enfin, KBC offre un produit d'investissement (branche 23) à partir duquel les services peuvent être payés.

Daniel Falque, CEO de KBC Business Unit Belgique : « KBC est un bancassureur local ; à ce titre, il tient compte des défis qui attendent la société de demain, comme le vieillissement de la population, la qualité du temps dont disposent les ménages et la nécessité de favoriser l'indépendance de seniors. KBC prend son rôle sociétal très au sérieux. Il utilise les nouvelles structures de travail - en l'occurrence, des écosystèmes - pour développer des solutions qui répondent aux besoins et à la demande des citoyens, qui, souvent, font aussi partie de sa clientèle. Ce projet-pilote s'inscrit par ailleurs pleinement dans le cadre de la politique durable de KBC. »

Hans Verstraete, CEO de KBC Assurances : « Happy@Home est un écosystème développé par KBC Bank et Assurances et ONS, un réseau d'organisations et d'associations qui offre un large éventail de services destinés à promouvoir le bien-être de sa clientèle et à y concourir. Happy@Home est le premier écosystème à part entière, dans le cadre duquel les partenaires partagent les coûts et les revenus. Ce faisant, KBC exploite également les nouvelles formes de collaboration.

Marleen Vanhees, ONS : « Nous sommes spécialisés dans l'externalisation de tâches ménagères. Notre réseau d'organisations et d'associations compte plus de 8000 collaborateurs. Ainsi Happy@Home peut-il compter, pour les tâches ménagères, sur PUUUR, notre entreprise de titres-services qui emploie plus de 3000 aides ménagères. Dans les autres domaines, comme le jardinage et le bricolage, nous avons acquis une expertise certaine en collaborant avec Landelijke Thuiszorg. Nous capitalisons à présent sur ce savoir-faire pour proposer Ons Thuiscomfort, un nouveau service qui fonctionne selon des principes identiques mais destiné à une clientèle non dépendante. Quoi de plus naturel ? »

Happy@Home, c'est la solution pour les ménages en quête de confort qui souhaitent mieux équilibrer les rapports entre vie professionnelle et vie privée, et qui permet aux seniors de demeurer plus longtemps à leur domicile, moyennant éventuellement certaines adaptations. Le client confie à ONS la partie « recherche de prestataires » et le volet administratif. ONS s'engage à reprendre contact avec lui dans les deux jours ouvrables, et à lui fournir le service demandé dans les 30 jours calendrier (en phase initiale, uniquement pour les agences-pilotes).

Ensuite ?

Le projet-pilote sera proposé dans une trentaine de communes. Happy@Home sera disponible dans toute la Flandre dès la mi-2017. En Wallonie, CBC est d'ores et déjà en quête d'un partenaire équivalent, pour pouvoir proposer Happy@Home dès 2017 dans cette partie du pays.

Informations pratiques

- La souscription du contrat Happy@Home a lieu à l'agence KBC.

- Le chargé de relations chez KBC enregistre le placement nécessaire au paiement des services fournis (à l'heure actuelle, un produit KBC-Life Solutions de la branche 23 – voir les détails en annexe).
- Sur la base d'une simulation des services requis, le client fixe le montant qu'il investit dans le produit.
- Une fois le contrat souscrit, le client dispose d'une personne de contact dédiée : **son coach ONS Confort**, qui se charge des contacts entre lui et les services.
- Le client peut s'entretenir avec son coach Confort par le biais d'une application.
- Il peut utiliser KBC-Touch pour s'acquitter des factures.
- Produit sous-jacent : KBC-Life Solutions
 - KBC-Life Solutions est un produit d'assurance qui propose plusieurs options en matière d'investissement. À l'heure actuelle, le client est invité à choisir parmi plusieurs fonds d'investissement branche 23 sans échéance finale, dont chacun a ses propres politique d'investissement et rendement potentiel.
 - KBC-Life Solutions permet au client de constituer un patrimoine à son rythme. Le client verse quand il le souhaite - soit en une fois, soit périodiquement.
 - La réserve constituée dans KBC-Life Solutions permet de payer les partenaires externes.
 - KBC-Life Solutions n'offre ni garantie de rendement, ni protection du capital.
 - 2,5% de frais d'entrée sont prélevés sur chaque versement (après prélèvement de la taxe d'assurance de 2%) ; les frais de gestion vont de 0,20 à 0,85%, en fonction du mode d'investissement choisi.

Annexes :

- Bulletins économiques « Besoin d'aide de toute urgence » - L'Externalisation des tâches ménagères en Belgique
- Produit branche 23 sous-jacent (KBC-Life Solutions) : fiche produit

KBC Groupe SA

Avenue du Port 2 – 1080 Bruxelles
Viviane Huybrecht
Directeur Corporate
Communication /
Porte-parole
Tél. 02 429 85 45

Service Presse
Tél. 02 429 65 01 Stef Leunens
Tél. 02 429 29 15 Ilse De Muyer
Fax 02 429 81 60
E-mail : pressofficekbc@kbc.be

Les communiqués de presse de KBC sont disponibles sur www.kbc.com ou sur simple demande adressée par courriel à pressofficekbc@kbc.be

Suivez-nous sur www.twitter.com/kbc_group
