

MASSIFIER L'ADAPTATION DES LOGEMENTS A LA PERTE D'AUTONOMIE

Charte de bonnes pratiques

Pourquoi une charte ?

Face à la transition démographique, la société doit s'adapter. Sur la décennie que nous traversons (2020-2030), la tranche des 75-84 ans va passer de 4 à 6 millions. Représentant près de 10% de la population aujourd'hui (plus de 6 millions de personnes), les plus de 75 ans représenteront près de 20% de la population en 2070 (13,7 millions de personnes).

La pierre angulaire d'une société adaptée au vieillissement est le logement. Quand 90% des seniors souhaitent vieillir à domicile, il s'agit de répondre à une aspiration sociétale et de permettre maintien du lien social et autonomie.

Les projections démographiques appellent une réponse massive et coordonnée. Ce dispositif doit permettre de répondre à la problématique économique en proposant une solution financière permettant une adaptation immédiate et un étalement du paiement. Il s'agit également d'un outil de communication en donnant de la visibilité à un dispositif simple et accessible.

Se positionner dans le secteur de l'adaptation des logements à la perte d'autonomie et plus globalement à celui de l'évolutivité implique de s'adresser à des publics seniors, potentiellement vulnérables. Cette charte engage les parties prenantes dans le respect d'un certain nombre de règles et de standards :

1. Professionnels disposant de compétences techniques et humaines en matière d'accessibilité, d'adaptabilité et de conception universelle du logement. Les fédérations signataires se réservent le droit de donner l'accès à ce dispositif à tout ou partie de leurs adhérents (la CAPEB s'appuiera par exemple sur ses labels Handibat/Silverbat)
2. Professionnels respectant un certain nombre de règles éthiques
3. Produits installés respectant un certain nombre de standards de qualité

Signer la charte, c'est :

- Bénéficier de la visibilité du dispositif auprès d'un réseau de prescripteurs au sein de la filière Silver économie
- Bénéficier d'une sensibilisation aux enjeux démographiques et d'une information relative au dispositif de financement assurée par France Silver Eco
- Augmenter le taux de transformation en accompagnant les clients vers une solution de financement
- Donner du sens à l'activité en contribuant à la sécurité et au bien-être des personnes en situation de fragilité et en répondant à un défi sociétal

Les engagements de la charte :

- Justifier de la régularité de sa situation administrative (obligations sociales et fiscales) et des attestations d'assurance (RC pro, garantie décennale couvrant les travaux à effectuer).
- Disposer des compétences techniques en matière d'accessibilité, d'adaptabilité et de conception universelle du logement ; le tout en respectant les règles de l'art.
- Garantir des solutions de travaux adaptées aux besoins des clients, en lien avec les réseaux de distribution et industriels en adéquation avec les normes et les pratiques des professionnels de l'adaptation du logement et dans un souci de solution économique.
- Proposer des matériaux et équipements répondant strictement aux normes, qualités et préconisations en vigueur sur le marché français, en s'assurant de l'existence d'un SAV.
- Conseiller et assister le client dans le choix des solutions les plus adaptées à ses besoins et tenant compte des contraintes du bâti, l'informer le cas échéant sur les démarches nécessaires à la bonne exécution du projet (déclaration préalable, demande d'autorisation...).
- Si le(la) client(e) présente des problèmes de santé ou une fragilité évidente, ou s'il (elle) en fait la demande, l'orienter vers un ergothérapeute.
- Délivrer un devis transparent et détaillé poste par poste, en distinguant fourniture et pose, afin de garantir la bonne compréhension du projet par l'ensemble des parties et dans l'optique d'une mise en œuvre différée des travaux.
- Expliquer clairement au client le phasage des travaux en étant précis sur les délais d'exécution des travaux, les nuisances potentielles (bruit, coupure d'eau, logistique etc.). En cas de co-traitance avec d'autres entreprises, en informer précisément le client qui ne doit avoir qu'un interlocuteur.
- Démarrer le chantier dans les délais validés au moment de la signature du devis par le client
- Assurer une qualité de service tout au long des travaux (mise en sécurité, protection et propreté du chantier, partage des informations avec le client, en intégrant notamment la gestion des déchets dans des filières responsables à la fin du chantier).

- Procéder à la réception des travaux en présence du client, l'accompagner à la prise en main des équipements et l'informer sur les conditions d'usage et d'entretien (remettre les notices et documents relatifs aux conditions de garantie). Fournir un PV de réception des travaux.
- Remettre sans délai au client une facture détaillée conforme au devis.
- Garantir un service après-vente de qualité, en intervenant rapidement en cas de défaillance du matériel ou de l'installation, ou de mauvaise compréhension du fonctionnement du matériel.
- Respecter des pratiques commerciales éthiques et les droits des consommateurs (information sur le délai de rétractation, communication respectant les règles en matière de publicité loyale et non abusive ou trompeuse, exclusion de tout démarchage excessif sous quelque forme que ce soit).
- Pour les professionnels, assurer la promotion de l'offre de financement proposée par CA-CF-Sofinco auprès de leur clientèle de particuliers.

En signant la charte, vous vous engagez dans une démarche de bienveillance auprès d'une clientèle parfois fragile :

- Être réactif dans la prise de rendez-vous pour la visite à domicile et l'établissement du devis
- Rappeler le client en cas de message laissé et le prévenir en cas d'impossibilité
- Expliquer comment va se mettre en place le chantier (sa durée, les horaires de travail, le nettoyage en fin de journée).
- Alerter un ergothérapeute référencé ou les services autonomie en cas d'identification de situation jugée préoccupante (défaut de normes électriques, gaz, insalubrité, situation de fragilité accrue...).

M. Luc BROUSSY
France Silver Eco / filière Silver économie

M. Alain CHAPUIS
Fédération française du bâtiment
(FFB)

M. Laurent PERMASSE
Crédit Agricole Consumer Finance
Sofinco

M. Thierry RAVON

Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment
(CAPEB)



M. José PRETOT

Coédis

M. Laurent MARTIN SAINT LEON

Fédération des Distributeurs de
Matériaux de Construction (FDMC)

Mme AGATHE DECOIN

Représentante de la profession des
ergothérapeutes

M. Bastien ZEMB

Association Française des
Professionnels pour l'Accessibilité aux
Personnes Handicapées (AFPAPH)

Mme Anne-Sophie PERRISSIN-FABERT

Ignes