

L'AMÉNAGEMENT DE L'HABITAT DES SENIORS

GUIDE À DESTINATION
DES PROFESSIONNELLS DU BÂTIMENT



Comment lire ce guide ?

p. 4 - Quel sera votre rôle ?

p. 6 - Qui seront vos clients ?

p. 10 - Un zoom sur le parcours « idéal »
d'aménagement du logement

p. 14 - Chez le client : zoom sur votre parcours,
en tant que professionnel du bâtiment



*Cœuvrer pour les seniors est pour moi une façon de préparer les logements de l'avenir.
Réaliser aujourd'hui des projets pour cette clientèle, contribuera à pérenniser nos entreprises de demain.*

Clément, 36 ans, artisan



Les travaux d'adaptation des logements constituent un marché prometteur avec des perspectives de développement.

L'adaptation de l'urbanisme, des moyens de transport et des logements au vieillissement est un enjeu politique et économique majeur : le maintien à domicile des seniors est une volonté de l'État pour optimiser les coûts de financement du vieillissement et rompre l'isolement et la solitude des personnes âgées (Loi d'adaptation de la société au vieillissement, 28 décembre 2015).

Ce guide est un outil conçu pour vous, professionnel du bâtiment. Il a vocation à vous accompagner dans les chantiers d'adaptation de logement des seniors, vous informer sur les attentes et les droits de ce public afin de répondre à leurs besoins de manière pertinente et de construire une relation client réussie.



En France, 90% des seniors veulent rester vivre dans leur domicile. 86% des 60 ans et plus sont propriétaires dont 82% dans des maisons individuelles !

Quelques chiffres régionaux pour comprendre l'ampleur du marché :

- montant total des subventions

Anah 2016 : 28,3 M €

- s'ajoutent à cela 5.5 M€ de crédits FART (prime Habiter mieux).

Montant de travaux générés au total : 77.5 M€

Aujourd'hui, 6% seulement des logements sont adaptés à la vie quotidienne de personnes en perte d'autonomie, et 450 000 chutes ont lieu chaque année, dont 62 % à domicile.

Quel sera votre rôle ?

POURQUOI FAUT-IL AMÉNAGER LES LOGEMENTS ?

L'aménagement d'un domicile ne profite pas seulement à celui qui y vit mais impacte aussi les proches qui viennent rendre visite ou aider, et les professionnels (aides à domicile...) qui y travaillent.

Aménager son logement c'est :

- ▶ en augmenter **la sécurité** : réduire les risques de chute, diminuer la pénibilité de certains gestes.
- ▶ en augmenter **le confort** : avoir un logement sain, agréable et bien adapté, c'est bon pour le moral et la santé des occupants, des visiteurs et des professionnels.
- ▶ en diminuer les **factures d'énergie** : un professionnel du conseil (Conseiller Espace Info Energie) est à votre disposition au numéro suivant (0 808 800 700) : il saura guider votre client pour identifier les aides financières adaptées à sa situation et les procédures pour les obtenir.



LES POINTS NÉGATIFS

Cette clientèle est parfois exigeante et complexe.

Les travaux chez les personnes âgées interviennent souvent quand des problèmes de santé apparaissent : le chantier est alors plus délicat.

Les aides demandées par les personnes peuvent ralentir le paiement des travaux.



LES POINTS POSITIFS

Améliorer le quotidien d'une personne fragile apporte une satisfaction personnelle et professionnelle.

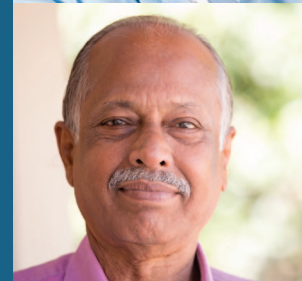
Une fois les aides acceptées, c'est une garantie de paiement.



En France, l'espérance de vie augmente et donc le nombre de personnes âgées également.

Qui seront vos clients ?

Certainement des clients seniors car une personne sur trois sera âgée de plus de 60 ans en 2030



Vous pouvez avoir affaire à :

DES SENIORS EN FORME (les plus nombreux) plutôt dans une démarche de prévention

Les travaux demandés par cette population seront avant tout des travaux d'embellissement, de confort avant d'être des travaux de « mise en sécurité ».

DES SENIORS FRAGILES plutôt dans une démarche d'adaptation

Les problèmes de santé se font plus fréquents : ils doivent adapter leur logement et parfois dans des délais contraints. Ils ne sont plus tellement dans l'anticipation et la prévention mais plutôt dans l'obligation : s'ils veulent rester chez eux en bonne santé, il va falloir adapter le logement .

LES SENIORS DÉPENDANTS ET/OU MALADES plutôt dans l'urgence

Les travaux doivent se faire rapidement, souvent à la suite d'un souci de santé plus aigu : un logement adapté peut permettre de retrouver une certaine autonomie, de faciliter les interventions des aidants proches et des professionnels.

Parmi ces 3 types de seniors, vous pourrez encore rencontrer des profils différents : les convaincus et les potentiels (source : guide CAPEB).

LES CONVAINCUS (une minorité) savent qu'il est nécessaire d'intervenir. Ils ont conscience de leur vieillissement et des difficultés présentes ou à venir qui peuvent les empêcher de rester à domicile. Or, ils veulent rester chez eux !

LES POTENTIELS (les plus nombreux) doivent être convaincus de la nécessité d'adapter leur logement. Face à eux, il faut trouver les bons arguments voire leur donner des exemples. Il faut les conseiller car ils ne sont pas opposés aux travaux mais ne savent pas par quel bout commencer.



Pour convaincre, vous pouvez adopter une approche commerciale spécifique :

ATTIREZ l'attention de votre client sur l'intérêt à long terme des aménagements envisagés (valorisation du bien).

MONTREZ des photos ou parlez d'expériences vécues chez d'autres clients. Essayez de savoir si le client a dans son entourage des personnes confrontées à ces logements inadaptés.

RASSUREZ le client sur le fait qu'il peut envisager les travaux petit à petit et que des solutions existent pour chaque frais engagé.



On appelle ceux qui accompagnent les personnes âgées : des **AIDANTS** (leurs enfants, petits-enfants, voisins, aidants professionnels...).

Pour vous, professionnel du bâtiment, ces aidants peuvent être des personnes ressources. Il peut être rassurant pour la personne âgée de lui proposer un rendez-vous en présence d'un de ses proches ou de permettre à ce dernier de vous contacter ; mais attention de ne pas écarter le senior du processus de décision.



CE QUE LES CLIENTS APPRÉCIENT :

Avoir affaire à des professionnels auprès desquels ils peuvent se confier.

Bénéficier de conseils avisés et pouvoir choisir entre plusieurs propositions.

Que l'on tienne compte de leurs opinions.



CE QU'ILS N'APPRÉCIENT PAS :

Qu'on leur fasse peur avec des phrases maladroites évoquant une vieillesse difficile si leur logement n'est pas adapté.

Avoir l'impression qu'on leur force la main.

Le vocabulaire trop spécialisé.

52% des seniors sont éligibles à des aides.

(données ANAH - mars 2013)

Mais ils n'en bénéficieront pas s'ils en font la demande après le début des travaux ou si ces travaux ne respectent pas les préconisations d'un spécialiste (*ergothérapeute, diagnostiqueur*).

Le parcours idéal

Dans un « parcours idéal » d'aménagement d'un logement, il est important d'avoir un diagnostic sur les adaptations nécessaires et une aide aux demandes de financements.

AVANT LE DÉBUT DES TRAVAUX, LA CHRONOLOGIE DES ÉTAPES SUIVANTES DOIT ÊTRE RESPECTÉE.

1 - Information / sensibilisation : les proches, les aides à domicile, les travailleurs sociaux, les opérateurs « habitat », les mutuelles, les caisses de retraite... et vous-même contribuez à la prise de décision d'engager des travaux.

2 - Diagnostic / devis : les organismes diagnostiqueurs « spécialisés », les ergothérapeutes, les opérateurs « habitat » quantifient et qualifient les travaux pour un logement adapté et adaptable aux difficultés présentes et à venir de ses habitants. Le coût peut être pris en charge en partie voire en totalité.

3 - Aide(s) financière(s) : des aides conséquentes sont parfois possibles, mais différentes et multiples selon la situation des demandeurs. Pour s'y retrouver, les opérateurs « habitat » (tel que SOLIHA) peuvent accompagner le senior tout au long de ses démarches.

4 - Travaux : ils ne doivent commencer qu'APRÈS le diagnostic et les demandes financières. Ne faites pas perdre cette opportunité à vos clients sous prétexte d'efficacité et de rapidité.



Parler de la plaquette habitat « Je reste chez moi ! »

www.gerontopole-paysdelaloire.fr/files/plaquette-charte-habitat.pdf



Même si vous intervenez tout au long du parcours, les travaux n'en sont que la dernière étape.

Pendant tout le processus vous pouvez conseiller à la personne de se renseigner auprès de l'Agence Nationale de l'Habitat (ANAH) ou sur le site www.anah.fr ou d'appeler la Plateforme Rénovation Info Service 0 808 800 700 (prix d'un appel local).

La CAPEB et la FFB ont créé des labels/marques dans le champ de l'adaptation des logements. Ces labels peuvent vous aider à être mieux identifié par les clients seniors.



Handibat® est une marque de la CAPEB (Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment). Son but est de mettre en avant les entreprises du bâtiment qui interviennent dans le domaine de l'accessibilité et l'adaptabilité. Les professionnels qui l'obtiennent, respectent une charte d'engagements et d'exigences dont le suivi d'une formation spécifique. Les labellisés Handibat® deviennent automatiquement Silverbat® (spécialisés seniors). Un autre label est présent dans le département du Maine et Loire : « Habitat Facile A Vivre ».

Voir : <http://www.handibat.info>
<https://silverbat.handibat.info/>

Les pros de l'accessibilité® est une marque de la FFB (Fédération Française du Bâtiment). Elle est destinée aux entreprises qui ont une qualification métier délivrée par un organisme tiers (Qualibat ou Qualifelec) et incite les entreprises à aller vers le marché de l'accessibilité. La FFB propose des formations continues, des chantiers de référence : ce sont 2 façons d'obtenir la marque qui est attribuée pour une période de 3 ans.

Voir <http://www.travaux-accessibilite.lebatiment.fr>



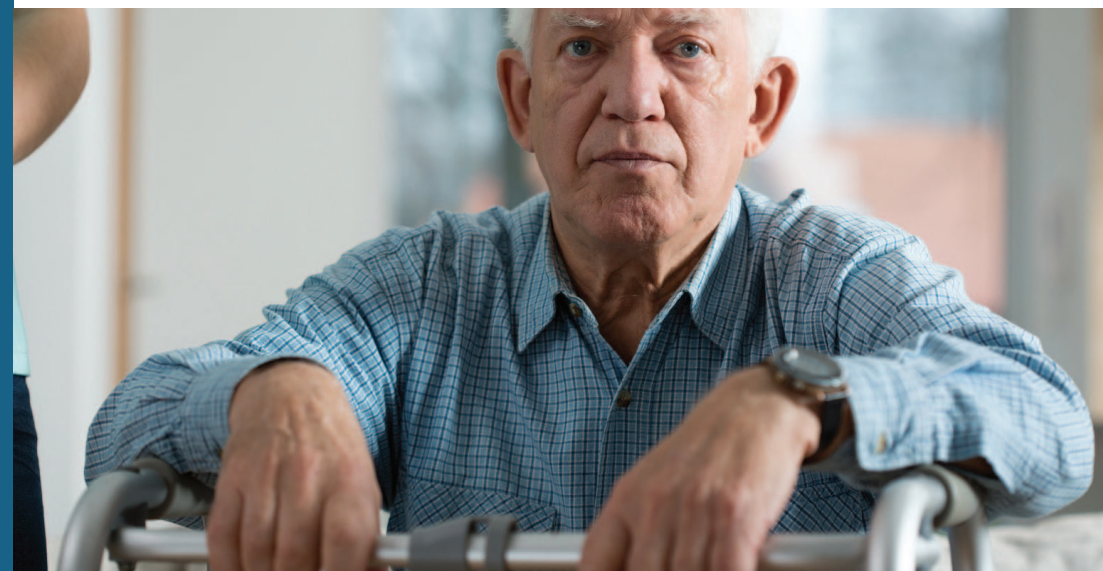
Un chantier réussi vous aidera à créer votre réseau. Si elles sont satisfaites, les personnes âgées vous recommanderont volontiers !

Dites l'essentiel lors de ce premier contact sans non plus donner trop d'informations car vous risquez « d'user » votre interlocuteur.

Chez la personne âgée
Pas de jargon technique, soyez synthétique !

3 points d'attention :

- La première impression influence le reste de la relation, comme dans tout entretien d'embauche !
- Un senior n'est pas forcément malentendant : soyez attentif à son attitude et adaptez votre façon de parler pour qu'il vous comprenne bien. S'il semble « tendre l'oreille », ne parlez pas plus fort, mais plus lentement, distinctement, face à lui, qu'il puisse s'aider éventuellement en lisant sur vos lèvres.
- Si le senior parle d'un membre de sa famille à qui il veut soumettre sa décision, proposez lui un nouveau rendez-vous avec celui-ci (au moins au téléphone), vous le rassurez en montrant que vous agissez en toute transparence.



86 % des seniors de 60 ans et plus sont propriétaires de leur logement.

Parmi eux, 52% sont éligibles aux aides de l'ANAH.

Les subventions de l'ANAH sont parfois cumulables avec d'autres aides existantes (des collectivités comme les mairies, conseils départementaux ou régionaux, des caisses de retraite, des mutuelles...)

Les demandes de financement sont souvent complexes, laissez les professionnels dont c'est le métier s'en occuper !



LE PREMIER CONTACT : AVANT TOUTE AUTRE CHOSE

Le diagnostic réalisé par un ergothérapeute (ou autre professionnel agréé par l'ANAH) est essentiel. Il permettra d'identifier quels sont les aménagements nécessaires ainsi que les financements possibles qui peuvent être conséquents si demandés AVANT les travaux ! Orientez la personne vers ce professionnel si elle n'y a pas encore eu recours. Vous pouvez l'informer que des aides financières sont possibles MAIS il faut surtout à ce stade faire le diagnostic. Les aides financières inciteront peut-être la personne à se lancer dans des travaux plus importants (et pourquoi pas de la rénovation énergétique ?)

- Une fois le diagnostic fait, s'il vous semble incomplet ou imprécis, n'hésitez pas à vous mettre en relation directement avec le professionnel qui l'a établi, vos deux compétences sont complémentaires pour un meilleur service auprès de la personne âgée.
- Validez et valorisez ce diagnostic commun auprès de la personne : une bonne coordination entre les différents acteurs rassure les clients potentiels.
- Vous devez comprendre les besoins, la demande de votre client.



Surtout ne remettez pas en cause les travaux effectués par d'autres, même s'ils vous semblent mal faits : vous dévalorisez l'ensemble de la profession ou les choix antérieurs du client lui-même.



Expliquez que ce qui a été fait hier n'est plus d'actualité aujourd'hui car les normes de l'habitat évoluent tout le temps !

Je ne connaissais aucune entreprise pour faire les travaux et l'ergothérapeute de SOLIHA m'a conseillé de plutôt faire appel à des entreprises ou des artisans labellisés.

J'ai tout de suite eu confiance en Emmanuel Y. Il m'a expliqué tranquillement comment et quand tout allait se dérouler, et surtout les délais auxquels il fallait s'attendre.

Dès qu'on a eu le feu vert de SOLIHA, Emmanuel a installé le matériel que j'avais choisi. J'avais peur que ça fasse un peu trop « hôpital » mais même mes petites filles ont trouvé ça super et très confortable. Maintenant je fais visiter ma salle de bain à toutes mes copines !

Et elles veulent toutes les coordonnées d'Emmanuel !

*Annie P., 80 ans,
a voulu changer sa salle de bain.*



LE DEVIS

- Vous devez dire sous quel délai le devis sera envoyé (et vous tenir au délai annoncé)
- Vous pouvez proposer d'envoyer un double du devis à une personne ressource ou un proche aidant de votre futur client. Vous lui montrez ainsi que vous ne lui forcez pas la main.
- N'hésitez pas à contacter l'ergothérapeute ou le professionnel qui a fait le diagnostic : il prescrit les adaptations nécessaires mais vous connaissez le chantier. Ce doit être un travail d'équipe au service de la personne âgée.

RÉCEPTION DU DEVIS

- Si vous le pouvez, revenez expliquer le devis en face-à-face ou au téléphone. Dans tous les cas, vous montrerez que vous êtes disponible, cela rassurera la personne.
- Dans cet objectif de réassurance, vous devez expliquer le contenu du devis au maximum : par exemple, dites bien que les prix indiqués pour le matériel sont des coûts moyens et que les prix définitifs dépendront des choix de la personne. Orientez-la vers des produits modernes et design : le beau n'est pas forcément cher et c'est meilleur pour le moral de ne pas transformer son domicile en hôpital.



Les aides financières ne sont pas fonction de l'état de santé mais de l'âge, des revenus, de la dépendance et des caisses de retraite dont la personne dépend... c'est parfois compliqué de s'y retrouver et c'est la mission d'associations comme SOLIHA.
<https://www.soliha.fr/>



N'oubliez pas de préciser les modalités d'intervention (durée du chantier, déménagement de certaines pièces...) et les modalités de paiement. Faites état de la garantie décennale ainsi que de votre assurance.

DEVIS n°35 du 21/06/2017

Sujet : Rénovation de salle de bain - modifications suite demande ergo
Modifications en cours de chantier

Le présent devis comprend le remplacement d'une baignoire existante en douche avec receveur ultra plat :
- Protection de chantier / déposes / modifications de l'installation sanitaire / création d'un coffre technique et doublage des cloisons système WEDI / receveur antidérapant / talence / pose des accessoires / insons et nettoyage du chantier

Fourniture des accessoires selon listes de choix 4407-158 et 4407-159 du 17/02/2017

N	Désignation	U	Quantité	P.U. H.T.	Montant Total H.T.	TVA
1	Démolitions et déposes					
1.1	Protection de chantier comprenant pour toute la durée du chantier : - protection des sols, y compris des cheminements en partie commune, protection par bâche des meubles de la chambre attenante, nettoyage de fin de chantier.	F	1,00	250,00	250,00	10 %
1.2	Dépose de baignoire comprenant déaccolement des robinetterie et évacuation sanitaire, dépose et évacuation de la baignoire	U	1,00	120,00	120,00	10 %
1.3	Dépose de talence comprenant protection des supports, dépose soignée, chargement et évacuation des gravats	np	6,50	12,00	78,00	10 %
	Total Démolitions et déposes				448,00	
2	Ouvrages techniques					
2.1	Coffrage WEDI : création d'un coffre technique de la largeur de la douche permettant d'intégrer le raccordement de la robinetterie et l'évacuation existante du WC	U	1,00	320,00	320,00	10 %
2.2	Doublage cloison pour intégration alimentation robinetterie, hauteur 100cm avec banquettes pour pause accessoires de toilette	U	1,00	350,00	350,00	10 %
2.3	Doublage cloison WEDI BA6 : Doublage des cloisons périphériques pour support de la talence, système WEDI	np	2,20	30,00	66,00	10 %
2.4	Displacement alimentation eau chaude - eau froide sur le grand côté de la douche avec plomberie robinetterie douche	U	1,00	380,00	380,00	10 %
2.5	Modification évacuation PVC	U	1,00	90,00	90,00	10 %
	Total Ouvrages techniques				1 206,00	
3	Pose des éléments de finition					

Montants en Euros

Total H.T.	5 206,47
Total T.V.A. 10%	520,65
Total T.T.C.	5 727,12

A la réception du devis j'ai trouvé ça très cher et j'ai failli abandonner l'idée. Heureusement, je l'ai envoyé à SOLIHA qui m'a dit que le coût était réaliste.

Avec les aides financières, le prix a diminué de moitié, ça valait le coup d'attendre le temps d'instruction du dossier...et c'est sans compter le crédit d'impôt !

Annie P. 80 ans



Aide à la préparation du chantier, rangement, organisation d'hébergement temporaire pendant la durée des travaux ... : toutes ces démarches peuvent être accompagnées par des professionnels spécialisés dans le soutien au domicile des personnes âgées : le CLIC de la commune ou les services dédiés du Département.



PENDANT LES TRAVAUX

Bravo ! Vous avez été choisi pour faire les travaux.

Votre implication et votre sérieux pendant cette phase seront essentiels et pourront vous apporter par la suite d'autres chantiers !

- Avant toute chose, **vous devez vous assurer que votre client a bien sollicité des aides financières. Il faut l'accord des organismes avant de demander un acompte et de commencer les travaux.** C'est l'assurance d'un règlement garanti.
- Avant de débiter le chantier, pensez à bien expliquer vos contraintes et proposez des solutions pour que le chantier soit le moins impactant possible (donnez quelques exemples : horaires, poussière, bruit...).
- Donnez toutes les informations possibles sur le calendrier des travaux : qui va intervenir, pourquoi, combien de temps...
- Egalement, informez régulièrement sur l'avancée du chantier, les retards éventuels et expliquez les raisons.



Avec les temps de pose, de séchage, Emmanuel m'avait annoncé 15 jours de travaux . Je me suis donc installée dans la chambre d'amis. Si le chantier avait été plus important ou plus long, j'étais prête à aller dans ma famille ou en hébergement temporaire.

Pour aller dans la salle de bain il faut traverser ma chambre, Emmanuel m'avait prévenue et a bien protégé tous mes meubles. Il a ensuite tout remis à sa place et en a même profité pour réparer la prise de la lampe de chevet.

Sur la facture tout est bien clair et on distingue bien les coûts du matériel et de la main d'œuvre, il paraît que c'est important pour les impôts, c'est ma fille qui va être contente !

Annie P., 80 ans



DITES CE QUE VOUS FAITES ET FAITES CE QUE VOUS DITES !

Vous intervenez parfois chez des personnes fragiles ou malades qui seront sur place, essayez de les préserver autant que possible des nuisances et de l'insécurité (bruit, poussière, courants d'air, porte d'entrée laissée ouverte, animal de compagnie qui s'échappe, nouveaux ouvriers inconnus...)

RÉCEPTION DU CHANTIER

- Informez la personne (et éventuellement ses proches) sur la manière d'entretenir et d'utiliser les nouveaux équipements.
- Donnez éventuellement les documents techniques nécessaires.
- Faites un procès verbal de réception de chantier.
- Envoyez la facture (voir exemple) : différenciez bien le coût des équipements de celui de la main-d'œuvre pour faciliter les demandes de crédit d'impôt pour votre client.

Facture n°29 du 30/06/2017

Sujet : Rénovation de salle de bain - modifications suite demande ergo

N	Désignation	U	Quantité	P.U. H.T.	Montant H.T.	TVA
1	Démolitions et déposes					
1.1	Protection de chantier comprenant pour toute la durée du chantier : protection des sols, y compris des cheminements en partie commune, protection par bâche des meubles de la chambre attenante, nettoyage de fin de chantier.	F	1,00	250,00	250,00	10 %
1.2	Dépose de baignoire comprenant déracordement des robinetterie et évacuation sanitaire, dépose et évacuation de la baignoire	U	1,00	120,00	120,00	10 %
1.3	Dépose de faïence comprenant protection des supports, dépose soignée, chargement et évacuation des gravats	m²	6,50	12,00	78,00	10 %
	Total Démolitions et déposes				448,00	
2	Ouvrages techniques					
2.1	Collage WEDI : création d'un coffre technique de la largeur de la douche permettant d'intégrer le raccordement de la robinetterie et l'évacuation existante du WC	U	1,00	320,00	320,00	10 %
2.2	Doublage cloison pour intégration alimentation robinetterie	m²	2,20	30,00	66,00	10 %
2.3	Doublage cloison WEDI B46 : Doublage des cloisons périphériques pour support de la faïence, système WEDI	U	1,00	380,00	380,00	10 %
2.4	Déplacement alimentation eau chaude - eau froide sur le grand côté de la douche avec platine robinetterie douche	U	1,00	90,00	90,00	10 %
2.5	Modification évacuation PVC				1 106,00	
3	Pose des éléments de finition					
3.1	Pose Receveur extra plat dimensions maximales 75x155cm y compris confection d'une banquette de finition pour comblement du vide entre le receveur et le petit côté	U	1,00	450,00	450,00	10 %
3.2	Pose de faïence et profils de finition	m²	7,50	42,00	315,00	10 %
3.3	Pose de combiné de douche avec robinetterie	U	1,00	70,00	70,00	10 %

Montants en Euros

Total H.T.	3 662,36
Total T.V.A. 10%	366,24
Total T.T.C.	4 028,60
Total règlement	0,00
Net à payer	4 028,60

»

Le chantier de création de la douche d'Annie s'est parfaitement déroulé, sur les plans humain, technique et financier. Le travail en partenariat avec l'ergothérapeute a permis de valider les fournitures proposées et de réaliser une prestation parfaitement adaptée aux besoins de la cliente.

Le dossier de financement a été traité par SOLIHA, qui m'a tenu informé de l'avancement et a permis un règlement rapide au moment de la livraison. C'est un travail d'équipe et une belle aventure humaine !

Emmanuel Y., 42 ans, artisan

»



Laissez votre carte professionnelle : expliquez que vous êtes disponible en cas de dysfonctionnement et également pour de nouveaux travaux.



En cas d'aménagement senior ou Personne à Mobilité Réduite, le crédit d'impôt est de 25% du montant TTC des équipements et de la main d'œuvre dans la limite d'un plafond défini par le Code général des impôts.



DANS LA MÊME SÉRIE :

- Guide à destination des aidants et des professionnels de l'aide à domicile
- Plaquette « Aménagement de l'habitat Je reste chez moi ! » à destination des personnes âgées
- Charte régionale pour la simplification et l'accompagnement des personnes âgées dans le parcours d'aménagement de leur habitat

Disponibles sur le site internet : <http://www.gerontopole-paysdelaloire.fr>

VOS ORGANISMES PAR DÉPARTEMENT :

EN LOIRE-ATLANTIQUE :

- SOLIHA 44 : 02 40 44 99 44
- Citémétrie - antenne 44 : 02 85 52 33 29
- Une famille, un toit : 02 40 97 08 68

DANS LE MAINE-ET-LOIRE :

- SOLIHA 49 : 02 41 88 87 03
- Citémétrie - antenne 49 : 02 41 36 28 67

EN VENDÉE :

- SOLIHA : 02 51 44 95 00
- HATEIS HABITAT : 02 51 36 82 63

EN MAYENNE :

- SOLIHA 53 : 02 43 91 19 91

EN SARTHE :

- SOLIHA 72 : 02 43 42 12 72
- Citémétrie - antenne 72 : 02 52 35 04 26

La réalisation de ce guide a été rendue possible grâce au travail des adhérents et partenaires du Gerontopôle des Pays de la Loire.

L'AMÉNAGEMENT DE L'HABITAT DES SENIORS



GUIDE À DESTINATION DES PROFESSIONNELS DU BÂTIMENT
