



Charte multi-partenariale «Professionnels du bâtiment – Institutions»

2022 - 2024

Le Département de Loir-et-Cher, représenté par Philippe Gouet, Président du Conseil départemental de Loir-et-Cher,

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Loir-et-Cher (CMA 41), représentée par Stéphane BURET son Président,

La Fédération Française du Bâtiment de Loir-et-Cher (FFB 41), représentée par Frédéric THÉRET, son Président,

La Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment de Loir-et-Cher (CAPEB 41), représentée par François PIGEON, son Président,

L'Agence départementale d'information sur le logement de Loir-et-Cher (ADIL 41), représentée par Bernard PILLEFER, son Président ou sa représentante,

Le Centre National Innovation Silver Economie, Autonomie et Métiers (CNISAM), représenté par Monsieur Gomez, son Président,

Avec l'appui de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Loir-et-Cher, le Département, les deux organisations professionnelles CAPEB 41 et FFB 41, l'ADIL 41 et le CNISAM souhaitent *maintenir*, par la présente charte, un cadre de confiance propice au développement de l'adaptation des logements, en mettant le maintien à domicile des personnes âgées et handicapées au cœur des dispositifs.

Les objectifs

Pour la personne âgée et ou handicapée

- Bien vieillir à son domicile, prévenir la perte d'autonomie avec ou sans situation de dépendance,
- Répondre à ses besoins présents, et anticiper les besoins de demain dans son logement,
- Cadrer et sécuriser la relation avec les artisans lors de l'adaptation de son logement,
- Bénéficier d'un accompagnement individualisé au plan technique, administratif et financier.

Pour l'artisan

- Gagner en visibilité et lisibilité sur ce marché,
- Se sensibiliser au public « personnes âgées », « personnes en situation de handicap »,
- Monter en compétences et faire évoluer son offre de prestations en fonction des besoins, des normes, des évolutions techniques et technologiques,
- S'inscrire dans une démarche plus large du bien-vivre chez soi, notamment en proposant une réponse harmonisée en professionnels aux compétences complémentaires : bouquet de travaux conforme aux prescriptions d'un ergothérapeute ou technicien du bâtiment.

Pour l'artisanat

- Valoriser la plus-value de la compétence d'artisans formés,
- Conforter le secteur du bâtiment et de l'artisanat de proximité,
- Maintenir et développer l'emploi local.

Pour l'ensemble des partenaires signataires

- Construire un maillage départemental d'entreprises préparées aux enjeux du maintien à domicile,
- Faciliter la relation usager-artisan et simplifier le parcours de l'utilisateur, améliorer la lisibilité et simplifier les circuits administratifs et financiers, en particulier en cas d'aide (ANAH, Conseil départemental, caisses de retraite),
- Permettre l'accompagnement des personnes âgées tout au long de leur parcours, selon une démarche volontaire et respectueuse et apporter un soutien plus particulier aux personnes les plus fragiles,
- Améliorer les interactions entre tous les acteurs : les entrepreneurs du bâtiment, les techniciens de la compensation d'autonomie, les travailleurs sociaux, les organismes financeurs, et les services d'aide à domicile,
- Co-animer un réseau partenarial : que les professionnels se connaissent et se reconnaissent à travers des échanges autour de bonnes pratiques.

Article 1 : les engagements des professionnels, CAPEB 41, FFB 41, CMA 41

- Ils s'engagent à favoriser la montée en compétences, sur un plan technique, organisationnel et relationnel, de leurs professionnels au travers du label « **les pros de l'accessibilité** », la marque « **Handibat** » ou par la formation et les services dispensés par le CNISAM.
- Ils s'engagent à favoriser la montée en compétences des artisans chartés, à l'occasion de rencontres techniques.
- Ils s'engagent à favoriser les échanges afin de décloisonner les différents acteurs du maintien à domicile.
- Ils s'engagent sur l'organisation d'un programme d'animations au travers de rencontres techniques, dans l'optique d'améliorer la connaissance et fédérer les artisans.
- Ils conviennent que des enquêtes de satisfaction pourront avoir lieu auprès des différentes parties prenantes : clients, artisans, travailleurs sociaux, ergothérapeutes, etc.
- Ils s'engagent à fournir au Département et à tenir à jour une liste d'artisans « chartés » qui se conforment à ces objectifs et respectent ces préconisations.
- Ils s'engagent à mobiliser le plus souvent possible les compétences et expertises de la Maison Bleue 41 (visite préalable, formation dans la salle, etc.).
- Ils s'engagent à sensibiliser leurs adhérents aux objectifs de la charte.

Les artisans s'engagent, auprès du public âgé et/ou en situation de handicap, au travers d'un document qu'ils signeront. Il y sera notamment fait mention des engagements suivants :

- Conseiller et évaluer au plus juste les besoins du client et s'assurer d'une bonne compréhension par le public fragile ;
- Des contacts réguliers avec l'ergothérapeute de la MDPH ou SOLIHA pourront être recherchés dans certains cas de figure ;
- En cas d'intervention préalable d'un ergothérapeute ou de tout autre professionnel, l'artisan réfléchira à une solution technique la plus en adéquation possible avec ses recommandations. La possibilité d'une réponse harmonisée entre artisans, aux compétences complémentaires, proposant un bouquet de travaux permettant de répondre aux besoins actuels et futurs du client sera privilégiée ;
- Répondre dans des délais raisonnables et annoncés aux demandes de devis ;
- Respecter autant que possible les délais (démarrage, planning des travaux, etc.) ;
- Éviter le changement d'équipe et informer le client le cas échéant ;
- Préserver l'intimité du client et son lieu d'habitation dans un souci de gêne minimale.
- S'informer de la possibilité de contacter un « tiers de confiance », si l'artisan repère une fragilité du client ;
- En cas d'aide, faciliter le déblocage de cette dernière par la transmission rapide d'une « facture acquittée » ;
- Accepter le fait qu'un tiers paie l'artisan à la place du débiteur selon un document de cadrage préalablement établi (par exemple par mandat, subrogation) ;
- Informer son client sur la possibilité d'aide financière et l'orienter en fonction des cas vers l'ADIL 41 ;
- Accepter le principe et contribuer à des enquêtes de satisfaction qui pourront avoir lieu tout comme d'autres parties prenantes pourront également y contribuer (clients, artisans, travailleurs sociaux, etc.) ;
- Contribuer et être présent à des démarches collectives, visites de chantiers exemplaires, forums de l'habitat, etc ;
- Accepter de figurer dans la liste d'artisans « chartés » qui se conforment à ces objectifs et respectent ces préconisations et prendre note de la possibilité éventuelle d'en être retiré en cas de non-respect des engagements ;
- S'engager à limiter le recours à la sous-traitance à un niveau par corps de métier ;
- S'assurer que le sous-traitant soit signataire de la charte (a suivi les formations ou CAPEB ou FFB ou CNISAM).

Article 2 : les engagements du Département

Le Conseil Départemental s'engage à porter et coordonner la charte et impulser la dynamique avec la contribution effective des différents partenaires. Il s'engage à organiser et conduire les comités de pilotage.

- Il s'engage à sensibiliser le grand public à adapter son logement, en particulier par l'intermédiaire de l'espace de démonstration de solutions d'adaptation du logement qu'est la Maison Bleue 41.
- Il s'engage à accompagner les publics en situation de fragilité par l'intermédiaire de ses différents dispositifs et services que sont notamment la Direction Insertion-Habitat, la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) et le pôle médico-social, Vivre autonome 41.
- Il s'engage à apporter son expertise aux rencontres techniques des artisans.
- Il s'engage à réserver aux artisans et à leurs salariés un accès privilégié à la « Maison Bleue 41 », et à faciliter la transmission d'informations entre les artisans et les professionnels du maintien à domicile.

- Il s'engage à piloter la communication au travers d'un plan de communication co-construit avec les partenaires :
 - Il s'engage à diffuser sur son site Internet, à la Maison Bleue 41, sur la plateforme Vivre autonome 41, ou à l'occasion de ses relations avec les usagers et professionnels, la liste des artisans « chartés » ainsi que les coordonnées de l'ADIL.
 - Il s'engage à mettre en ligne sur son site Internet une rubrique d'informations pratiques dédiées à l'adaptation du logement (page web, boîte à outils, etc.). De plus, il convient d'organiser ou de participer régulièrement aux sessions d'information sur le maintien à domicile à destination des professionnels et communiquer dans la presse locale.

Article 3 : les engagements de l'ADIL 41

- L'ADIL 41 dans le cadre de sa mission d'intérêt général s'engage à être une porte d'entrée des usagers pour les orienter vers les services compétents : en cas d'accompagnement, SOLIHA, Maison Départementale des Personnes Handicapées, etc.
- Elle s'engage à faire connaître aux personnes les différentes aides mobilisables pour réaliser les travaux envisagés.
- Elle s'engage à apporter son expertise aux rencontres techniques proposées aux artisans et à faciliter la transmission d'informations entre ses services et les artisans.
- Elle s'engage à assurer la promotion de la charte auprès des usagers ou professionnels, en particulier dans le cadre de manifestations ou salons auxquels elle participe (salons de l'Habitat, Journée de l'Énergie, etc.) et sur son site.

Article 4 : les engagements du CNISAM

- Le CNISAM s'engage à offrir un accueil privilégié aux entreprises chartées et à leur délivrer une information au travers de sa newsletter *CNISAM'Infos* et par ses différentes fiches techniques.
- Il s'engage à fournir à la CMA 41 la liste des artisans qu'il serait amené à former dans le département de Loir-et-Cher ou dans les départements limitrophes sur l'adaptation de l'habitat ou sur les bonnes pratiques en chantier occupé par un public sensible.
- Il s'engage à apporter à la demande des partenaires de cette charte son expertise dans le domaine de l'adaptation du logement et aussi dans l'accessibilité de l'environnement direct du logement, constitué notamment par les entreprises traditionnelles locales.

Article 5 : les engagements des signataires

- Ils s'engagent à garantir l'efficacité de la charte et à conserver sa dynamique dans la durée.
- Ils s'engagent à diffuser la liste des artisans « chartés ». Ils pourront toutefois, en cas de contestation du non-respect des principes de la charte par un artisan, retirer ses coordonnées de la liste ainsi diffusée.
En cas de nécessité, une commission composée d'un représentant de chaque signataire pourra se réunir et statuer sur un éventuel retrait d'une entreprise de la charte ou toute autre difficulté liée à un usager.
- Les signataires s'engagent à ouvrir cette charte à de nouveaux partenaires dont les contributions seront précisées par un nouvel article et un avenant à cette charte.

Article 6 : animation et suivi de la charte

- Les signataires s'engagent à alimenter les contributions nécessaires à la tenue des comités de pilotage qui pourront se tenir autant de fois que nécessaire. Un minimum d'une fois par an semble adapté.
- Les signataires s'engagent à décliner le plan de communication selon les modalités définies en comité de pilotage.

Article 7 : durée de la charte

- La présente charte prendra effet à compter de sa signature, pour une durée de deux ans. Elle pourra faire l'objet d'avenants et est renouvelable par tacite reconduction.

Blois, le

Pour le Conseil départemental,
de Loir-et-Cher

Pour la Chambre des Métiers et de l'Artisanat
de Loir-et-Cher,

Philippe GOUET

Stéphane BURET

Pour la Fédération Française du Bâtiment
de Loir-et-Cher,

Pour la Confédération de l'Artisanat et des
Petites Entreprises du Bâtiment
de Loir-et-Cher,

François PIGEON

Pour L'Agence départementale d'information
sur le logement de Loir-et-Cher (ADIL 41),

Pour le Centre National Innovation Silver
économie, autonomie et métiers

Bernard PILLEFER

Jean-Pierre GROS