

# FABRICE CASAGRANDE MISE SUR LA QUALITÉ

Pour Fabrice Casagrande, l'accessibilité se développe. Cependant, face à la concurrence, les artisans ne doivent pas hésiter à monter au créneau afin de plaider en faveur de la qualité



Fabrice Casagrande s'insurge contre le moins-disant.

dans le petit collectif constituent son unique activité. Il réalise lui-même l'étude, la mise en œuvre, la maintenance et l'entretien. En 2005, il est l'un des seuls artisans dans cette spécialité. Mais cet état de grâce ne dure pas.

## croissance

L'accessibilité est en pleine croissance. Avec l'augmentation de l'espérance de vie, les plus de 60 ans pèsent aujourd'hui 23,5 % de la population française. Et les plus de 75 ans, 9%.

Se pose dès lors la question de la prise en charge pour les personnes âgées dépendantes. Pour ces Français comme pour les Pouvoirs publics, le maintien à domicile constitue la priorité.

Depuis la loi de 2005 sur l'accessibilité et les règlements qui ont suivi, des aides plus importantes sont octroyées pour l'aménagement des logements aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. Selon la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie, cette prestation de compensation se situe en moyenne à 3 500 euros. Auxquels il faut ajouter un crédit d'impôt, accordé pour l'installation d'équipements privés - ce qui contribue à valoriser le patrimoine.

## LES MONTE-ESCALIERS NE SONT PLUS TABOUS

« Les particuliers hésitent de moins en moins à s'équiper », indique Fabrice Casagrande. Les aînés voient de plus en plus de publicités en faveur des monte-escaliers à la télévision. Ils constatent que ceux-ci ne sont pas réservés aux personnes souffrant de handicap lourd, et présentent même des designs modernes. Ils ne sont plus tabous. » Avant un éventuel départ en maison de retraite, les seniors réalisent une étude comparative des coûts entre la charge mensuelle que cela leur occasionnera et l'aménagement de leur logement. Ils perçoivent alors que l'installation d'un monte-escalier, voire d'un petit ascenseur, peut être vite ren-

tabilisée et qu'un logement sur plusieurs étages n'est plus nécessairement un obstacle au maintien à domicile. Pourtant, le coût de ces équipements peut être sensiblement important : de 3 000 à 12 000 euros pour un monte-escalier, selon le nombre de niveaux et de courbes. Et de 10 000 à 25 000 euros pour un élévateur.

## HANDBAT, UN LABEL DE QUALITÉ

Il n'est donc pas étonnant que ce marché en forte croissance (au moins 3% par an, selon un fabricant) attire de plus en plus d'entreprises. Mais toutes n'ont pas la même approche sérieuse que Fabrice Casagrande. Il a été l'un des premiers à obtenir le label Handi-

bat en Côte-d'Or, après avoir suivi les formations nécessaires. Ce label lui apporte de la crédibilité, notamment auprès du Conseil général. Il l'a aidé à se différencier, à rassurer quant à sa capacité à n'être pas qu'un installateur, mais un artisan formé à la problématique du handicap. Notamment en termes de proximité des personnes touchées. Depuis, le Conseil général n'hésite pas à le recommander.

## CONCURRENCE DU MOINS DISANT

Mais travailler avec le Conseil général implique de la part de l'artisan de lui renvoyer les clients qui sollicitent une aide. Le Conseil transmet au demandeur les réponses de trois entreprises, y compris certaines non labellisées. « Dans cette configuration, le marché va toujours au moins disant. En effet, le client paie la partie non subventionnée. Et il n'identifie pas souvent la différence qualitative entre les propositions », regrette Fabrice Casagrande. À l'inverse, certaines entreprises non labellisées se gardent bien de diriger les clients vers le Conseil général, pour ne pas être mises en concurrence. Quitte à aller à l'encontre de l'intérêt du client qui, du coup, ne bénéficie pas des subventions.



L'installation d'un ascenseur implique le partenariat avec un maçon.

## ATTENTION AUX PRIX TROP BAS

Fabrice Casagrande comprend la démarche des retraités attirés par le moindre coût. Leurs pensions ne sont pas toujours élevées et les banques octroient difficilement un crédit, passé un certain âge. L'artisan alerte néanmoins sur certains risques. Par exemple, un monte-escalier a dû être changé au bout de deux ans car il avait été choisi pour son prix attractif mais il n'était pas adapté au poids de son utilisateur. Et toutes les entreprises ne proposent pas la même qualité de service. Quand un appareil tombe en panne, son utilisateur ne peut pas attendre trois semaines pour qu'il soit réparé. De plus, il arrive souvent que les frais

de maintenance soient inversement proportionnels au prix de départ de l'installation. Certains fournisseurs proposent ainsi des monte-escaliers à prix plancher mais réalisent le gros de leur marge sur les frais de maintenance. Cf. Rénovation propose pour sa part des contrats d'entretien et de maintenance jusqu'à deux fois moins chers que certains de ses concurrents.

## LA QUALITÉ, UN CHOIX ÉTHIQUE ET STRATÉGIQUE

Pour Fabrice Casagrande, le choix de la qualité reste compatible avec les intérêts de l'entreprise. Les clients de Cf. Rénovation sont ses meilleurs commerciaux. Ils informent leur entourage de la qualité de la prestation réalisée. Après une première phase d'écoute, tant du client que des ergothérapeutes, et une analyse de la configuration du site, Fabrice Casa-

« Le choix de la qualité reste compatible avec les intérêts de l'entreprise. »

grande identifie la meilleure solution possible - monte-escalier, ascenseur intérieur, extérieur - et au meilleur coût possible. Il lui est même exceptionnellement arrivé de conseiller à la personne de déménager parce que la configuration des lieux interdisait toute solution. Il s'est entouré d'artisans d'autres corps de métiers sensibilisés aux problématiques du handicap. Notamment des maçons capables de le seconder dans l'identification des meilleures solutions lorsqu'il faut intervenir sur le gros œuvre et intégrer les angles de pente. Il travaille également avec suffisamment de fournisseurs pour rester indépendant. Et il leur soumet des améliorations de leurs produits. « Lorsque l'escalier est étroit et que l'utilisateur doit garder la jambe tendue, un monte-escalier tra-



ditionnel n'est pas adapté. Depuis mes suggestions, il existe désormais des appareils qui pivotent également dans l'escalier, au cours de la montée. » Enfin, l'artisan fidélise des clients en leur proposant une remise sur l'entretien de leur équipement en échange de leur recommandation.

Pour que les financeurs institutionnels intègrent eux aussi ces critères de qualité, il faudrait ne pas sélectionner les prestataires sur le seul coût de l'installation et de l'acquisition mais également sur les services associés - en particulier, les coûts de maintenance. Par exemple en demandant des devis sur cinq ans, installation et maintenance comprises. Et en mentionnant sur les réponses les atouts d'une entreprise labellisée Handibat.

A.D.

« L'accessibilité attire de plus en plus d'entreprises. »

Il n'est pas au contact direct de la clientèle, ce qui freine le développement de sa société. Cf. Rénovation. Entre 2003 et 2005, il se spécialise petit à petit dans l'installation de solutions pour personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. À partir de 2005, les monte-escaliers et ascenseurs pour les particuliers et



L'installation de monte-escaliers représente plus de 70 % du chiffre d'affaires de la société.

## Les produits suivent le marché

Le recours croissant aux monte-escaliers et ascenseurs particuliers a incité les fabricants à développer des offres spécifiques. « Nos fournisseurs sont attentifs au coût de leurs solutions. Les produits sont plus résistants, moins encombrants et moins lourds. Du coup, ils sont sensiblement au même prix qu'il y a dix ans », indique Fabrice Casagrande. Ils sont également plus simples à installer. Ce qui réduit le temps d'intervention de l'artisan ainsi que la facture du client. Les produits standard s'adaptent uniquement aux escaliers droits. Dès que celui-ci tourne, Fabrice Casagrande indique les modifications à apporter pour que la solution se conforme au terrain. C'est pourquoi les appareils sont souvent fabriqués à la commande. Il faut donc prévoir cinq à sept semaines de délai avant de les recevoir.