

La lettre de Loiselet & Daigremont

SERVICES IMMOBILIERS

JANVIER 2009 ■ 22^{ème} ANNÉE

➤ POUR UN LOGEMENT PLUS SOLIDAIRE...

Loiselet & Daigremont, entreprise familiale, à capitaux familiaux, est depuis toujours extrêmement attachée aux valeurs de la famille. Nous n'avons jamais cessé de les défendre avec force, chaque fois que l'occasion s'est présentée. C'est pour les porter encore plus haut que nous avons rejoint le Family Business Network, l'organisation internationale des entreprises de famille. Cette caractéristique est essentielle dans la vie de l'entreprise. Elle est déterminante dans sa relation avec ses clients, ses collaborateurs et ses fournisseurs. Elle s'exprime dans notre charte d'entreprise, la Charte Gold, qui témoigne de l'esprit qui nous anime dans l'exercice de nos différents métiers.

www.loiselet-daigremont.fr

En cette période de crise du système traditionnel économique que connaissent les grands groupes financiers et industriels, les valeurs qui sont les nôtres sont autant de points de repères qui nous aident à partager, direction et collaborateurs confondus, une même vision de l'entreprise, dans l'intérêt de nos clients et, parmi eux, les plus âgés.

■ ÊTRE SOLIDAIRES...

La solidarité n'est donc pas un mot vain pour une entreprise comme la nôtre. Notre engagement syndical, nos actions en faveur de l'environnement dans le logement, notre soutien à des opérations telles que « Voisins Solidaires » (www.voisinssolidaires.fr) en sont des illustrations.

Dans une entreprise dédiée aux services immobiliers, la solidarité consiste, avant tout, à prendre en compte les besoins exprimés par ses clients. Cette démarche s'est traduite, il y a près de 10 ans, par la certification qualité ISO 9001 de nos principales activités et le renouvellement régulier de cette certification.

La prise en compte de la notion de « Bien-Être dans les immeubles » est également, si besoin en est, un signe de notre engagement pour une plus grande solidarité.

Mais être solidaires, c'est également tenir compte de l'évolution de la société et de la typologie de notre clientèle. Nous devons adapter nos services à ces évolutions. C'est notamment en prenant conscience des problèmes liés au vieillissement de la population et par conséquent de notre clientèle, que nous nous sommes intéressés à la relation entre l'âge et le logement.

Dans un premier temps, nous nous sommes investis dans la gestion de résidences avec services destinées aux seniors.

Une récente enquête (TNS SOFRES pour AXA France / 18 et 19 mars 2008) fait apparaître que :

- 62 % des Français s'attendent à être confrontés à une situation de dépendance d'un proche,
- 59 % sont ou ont déjà été confrontés à la dépendance d'un proche,
- 23 % sont actuellement confrontés à la dépendance d'une personne de leur entourage familial.

Le lien avec le logement est d'autant plus évident qu'il ressort de toutes les enquêtes réalisées sur le sujet que le souhait principal des personnes âgées en matière de logement est de rester le plus longtemps possible à leur domicile, avec tous leurs souvenirs et leurs habitudes de vie. C'est pourquoi, il nous a semblé, dans un second temps, nécessaire de proposer des solutions permettant d'apporter une réponse à cette problématique.

Loiselet & Daigremont s'est engagé dans trois directions pour accompagner cette démarche. La première concerne les services à la personne, la deuxième, l'assurance relative à la dépendance, la troisième,

enfin, touche plus directement notre métier de gestionnaire immobilier.

■ DES SERVICES... POUR UNE ASSISTANCE DE PLUS EN PLUS TECHNIQUE...

Si les services à domicile sont assez éloignés de nos métiers de base, ils s'en rapprochent lorsqu'ils ont pour objet de permettre à leurs bénéficiaires de continuer à vivre dans leur domicile, malgré la dépendance résultant du grand âge ou du handicap.

Régulièrement interrogés sur ces sujets par certains de nos clients, et par ailleurs concernés de façon directe et indirecte dans notre entreprise, nous avons recherché une réponse.

En juillet 2005 (cf La lettre n°74), nous avons ainsi recommandé les services de la société M&D*. Cette entreprise, spécialisée dans les services à la personne, met à disposition des auxiliaires de vie pour permettre à celles et à ceux qui en ont besoin, en raison de l'âge ou de la dépendance, de rester chez eux.

Devant la satisfaction manifestée par nos clients, utilisateurs des services de M&D, nous avons décidé récemment

*www.metd.fr

LE BIEN-ÊTRE DANS LES IMMEUBLES...

▶ Lancé par Loiselet & Daigremont en 2005, l'Observatoire du bien-être dans les immeubles a été repris cette année par le Conseil Supérieur de l'Administration de Biens. Cette année encore, l'enquête menée par IPSOS pour l'Observatoire montre que les Français se sentent bien dans leur immeuble : **84 % des personnes interrogées annoncent être heureuses dans leur logement, et 52 % des sondés déclarent même se sentir tout à fait bien.** Parmi les plus heureux, on compte les plus de 65 ans, propriétaires, retraités ou inactifs.

Les raisons exprimées restent sensiblement les mêmes d'une année sur l'autre. Le voisinage, la sécurité et la tranquillité apparaissent comme des éléments déterminants du degré de satisfaction. Autres facteurs de bien-être importants, les caractéristiques de l'immeuble (33 %), les relations avec le voisinage (29 %) et l'environnement (42 %). Les espaces verts, la proximité avec les moyens de transport, les écoles, les commerces et le travail occupent une place de plus en plus conséquente dans le bien-être des habitants d'immeubles.

Résultats de l'enquête disponibles sur :
www.loiselet-daigremont.fr

d'accompagner le développement de cette jeune entreprise créée en 2003, en prenant une participation au capital.

L'allongement de l'espérance de vie constitue un vrai défi de société. Comment répondre à cette situation soudaine ou progressive de dépendance importante qui nécessite une aide très spécialisée et technique : fracture du col du fémur, accident cérébral, maladie d'Alzheimer ou de Parkinson ?

Le métier d'« auxiliaire de vie » est susceptible aujourd'hui d'apporter une partie de la réponse. Il consiste à accomplir les gestes techniques de la vie courante permettant à une personne âgée ou dépendante de rester chez elle : aider à la toilette, aider à l'habillage, faire les courses, aider à marcher, surveiller la prise de médicaments, stimuler, assurer la coordination avec le monde médical... à l'exception toutefois des soins, réservés au seul monde médical.

Ce métier, peu connu et surtout absolument pas reconnu, est un métier noble. Les personnes qui l'exercent ont un vrai savoir-faire technique bien sûr, mais aussi de très grandes qualités humaines. Elles ont, en effet, une véritable motivation pour aider, créer une relation de confiance, apporter une sécurité dans le maintien à domicile. Tous les proches des personnes âgées connaissent cette difficulté de faire accepter l'aide d'un tiers. Une auxiliaire de vie est capable, par ses qualités, de se faire adopter progressivement.

■ UN SERVICE ET UNE ORGANISATION BASÉS SUR LA QUALITÉ...

Contrairement aux pratiques de nombreuses structures proposant ce type de services, les auxiliaires de vie, chez M&D, sont salariées. Ce fonctionnement présente un avantage essentiel de simplicité pour les clients et leurs familles. La personne âgée n'est pas l'employeur : elle est donc déchargée de toute la gestion du personnel. Sélection, encadrement, congés, maladie, toutes les démarches administratives et financières sont gérées et supportées par l'entreprise et non par le client.

Ce type de prestation étant basé sur la confiance et la personnalisation de la relation, c'est toujours la même auxiliaire de vie qui intervient. Sur simple demande, elle peut toutefois être remplacée sans que le client ait à gérer une procédure disciplinaire.

Lorsqu'une personne âgée ou sa famille ressent le besoin de recourir aux services de M&D, un contrat écrit est préparé par les soins de l'entreprise. Ce contrat fixe tous les éléments de l'intervention : contenu de l'aide et de ses modalités (choix des jours, des horaires et de la durée).

Il prévoit également des clauses d'interruption en cas de force majeure (hospitalisation) ou des clauses de suspension avec préavis (absence pour vacances). Le contrat peut être à durée indéterminée ou temporaire. Il est donc souple, sur mesure et adapté aux demandes et besoins de chaque client.

■ L'ENCADREMENT ET LE SUIVI DES INTERVENTIONS

Il est essentiel que les auxiliaires de vie ressentent qu'une structure organisée existe en soutien. Préalablement à chaque mission, une chargée de clientèle leur explique clairement et concrètement la nature et l'étendue des missions qui leur seront confiées, ainsi que les spécificités des personnes dont elles auront la charge.

L'auxiliaire de vie est ensuite accompagnée et présentée au démarrage de l'intervention. Chaque semaine, toutes les salariées doivent passer dans les locaux de l'entreprise pour informer de l'évolution de chacune de leurs missions. Ce suivi régulier et personnalisé permet un travail d'équipe sérieux et une information à la famille, en cas d'évolution de l'état de santé de la personne âgée.

Les prestations de M&D rentrent dans le cadre du plan Borloo 2005 des services à la personne et sont agréées, à ce titre, par la Direction du Travail. De ce fait :
- elles bénéficient de la déduction fiscale de 50 % des dépenses réalisées, dans la limite prévue par la loi (12.000 € en 2008),
- elles peuvent être réglées à l'aide de chèques-services,
- elles peuvent, si les autres conditions sont remplies, être financées à l'aide de l'APA (Aide Personnalisée d'Autonomie), allocation versée par les conseils généraux [Pour en savoir plus sur l'APA : www.service-public.fr, puis Accueil particuliers > Retraite > Aides aux personnes âgées > Allocation personnalisée d'autonomie].

■ L'ASSURANCE DÉPENDANCE...

Les professionnels ont analysé les conséquences de l'allongement de la durée de la vie sur le régime général de la sécurité sociale. Les sociologues ont mis en avant les problèmes grandissants pour les différents régimes de retraite.

La dépendance liée à l'âge entraîne des coûts, pour les personnes concernées et pour leurs familles. Comment s'occuper d'un parent dépendant en fin de vie alors que l'on doit poursuivre sa vie professionnelle ? Comment financer les services qui deviennent nécessaires au 4^{ème} ou au 5^{ème} âge ?

Les économistes et les assureurs, soucieux d'apporter une réponse raisonnable et efficace, ont imaginé des contrats d'assurance « dépendance ». Leur objet est de permettre le financement des conséquences du vieillissement.

Différents types de contrats arrivent sur le marché. Il peut s'agir de contrats collectifs, mis en place par certaines entreprises pour leurs salariés (au même titre que les contrats dits de prévoyance santé). Dans ce cas, un salarié s'assure sur les conséquences futures de son éventuelle dépendance due au grand âge, à la maladie ou à un accident. Ces contrats peuvent éga-

2009

La direction et l'ensemble des collaborateurs de Loiselet & Daigremont vous présentent leurs vœux les plus sincères pour une excellente année 2009.

lement permettre la couverture du conjoint.

Un autre système d'assurance commence également à apparaître sur le marché. Tout le monde n'est pas salarié d'une grande entreprise qui peut mettre en place un contrat collectif pour ses salariés. Certaines compagnies proposent donc désormais des contrats individuels, offrant des garanties du même type.

Courtier accrédité auprès des principales compagnies d'assurances françaises, Loiselet & Daigremont propose ce nouveau type de contrats, collectifs comme individuels. La Lettre de Loiselet & Daigremont ne permettant pas de détailler l'ensemble des solutions existantes, n'hésitez pas à nous renvoyer le coupon, en bas de page, si vous êtes intéressés par cette couverture qui se développera dans le futur...

■ DES LOGEMENTS ADAPTÉS...

Si le maintien des seniors à domicile nécessite, en général, des services humains, il est évident qu'il serait facilité par l'existence de logements adaptés.

Malheureusement, force est de constater que les logements proposés sur le marché sont rarement, à l'exception des immeubles entiers prévus pour cette fonction, adaptés au grand âge.

Pourtant, l'adaptation des logements, leur situation en centre ville, proche des commerces et des centres de soins, sont l'une des conditions essentielles à l'amélioration de la vie du quatrième âge. C'est la raison pour laquelle Loiselet & Daigremont travaille actuellement avec plusieurs spécialistes du handicap, de la dépendance et de l'habitat, pour proposer prochainement des appartements facilitant le traitement de la dépendance.

Les compétences du groupe (maîtrise d'œuvre, nouvelles technologies appliquées aux immeubles, centre d'appel téléphonique) permettent une approche globale du problème et apportent des réponses concrètes et performantes pour aujourd'hui et pour demain.

COUPON - INFO

Vous êtes intéressé(e) par les sujets développés dans cette lettre ?

Remplissez ce coupon et retournez le à :

Loiselet & Daigremont - 15, avenue Mac Mahon - 75017 PARIS

- Je suis intéressé(e) par les services de maintien à domicile. Je souhaite être contacté(e), sans aucun engagement de ma part.
- Je suis intéressé(e) par l'assurance dépendance. Je souhaite recevoir une documentation.
- Je suis intéressé(e) par le projet de logement adapté aux personnes âgées. Je souhaite recevoir une documentation.

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse postale : _____

Adresse électronique : _____

Tél. : _____