TOULOUSE 2022
21, 22 & 23 SEPTEMBRE

JOURNÉES PROFESSIONNELLES DE LA CONSTRUCTION

CAPEB
l'Artisanat du Bâtiment

JPC
JOURNÉES PROFESSIONNELLES DE LA CONSTRUCTION
CAPEB
22 et 23 SEPTEMBRE
2022

I ♥ CAPEB

MEET
TOULOUSE EXHIBITION & CONVENTION CENTRE
HAUTE-GARONNE • OCCITANIE • FRANCE

Se positionner sur le marché de la salle de bains

Atelier commun UNA MC et CPC

Déroulé

1. Marché de la salle de bains et concurrence

2. Solutions CAPEB pour se positionner sur ce marché

3. Débat avec les délégués

1- Un marché en plein essor …

Étude AFISB (Association des industriels de la salle de bains) pour 2021 :

- Progression du marché de 15% en 2021 : chiffre d'affaires de 1,983 milliards d'euros HT, tous secteurs confondus (robinetterie, meubles, céramique, baignoires et douches).

- Répartition des ventes de produits:

  - 68 % pour les réseaux professionnels (+ 1 % par rapport à 2020), pour un chiffre d'affaires de 1346 millions d'euros,

  - 32 % pour les réseaux grand public (dont 3 % dans le cadre de ventes en ligne).

- Projets ont été financés, en grande partie, grâce à l'épargne « Covid » des ménages

Le comportement des Français dans leur salle de bains

- 56 % des 18-24 ans et 47 % des 24-35 ans estiment que la salle de bains est le bon endroit pour réfléchir et trouver des idées !
- 49 % des Français estiment que les hommes passent plus de temps dans la salle de bains
- Pour 41 % des Français la salle de bains est la pièce qui révèle le plus les maniaques de la propreté depuis la crise sanitaire

=> Enquête Opinion Way /Geberit – juin 2021

https://www.lebatimentartisanal.com/le-comportement-des-francais-dans-leur-salle-de-bains/

Des besoins en termes d'accessibilité

chiffes ANAH - Habiter Facile 2021

Adaptation des logement à la perte d'autonomie

Habiter Facile

26 802 logements rénovés grâce à 86,7 millions d'euros d'aides dont :

		Maintien à domicile	Handicap	Accessibilité de l'immeuble
	Nombre de logement	23 244	2 994	564
	Montants des aides (en M€)	74,3	12,3	0,1
	Aide moyenne par logement (en €)	3 198	4 114	205

HABITER FACILE
Une aide pour adapter votre logement

=> https://www.anah.fr/proprietaires/proprietaires-occupants/bien-vieillir-chez-vous-avec-habiter-facile/

CAPEB l'Artisanat du Bâtiment

… concurrentiel …

Différents acteurs sur le marché :

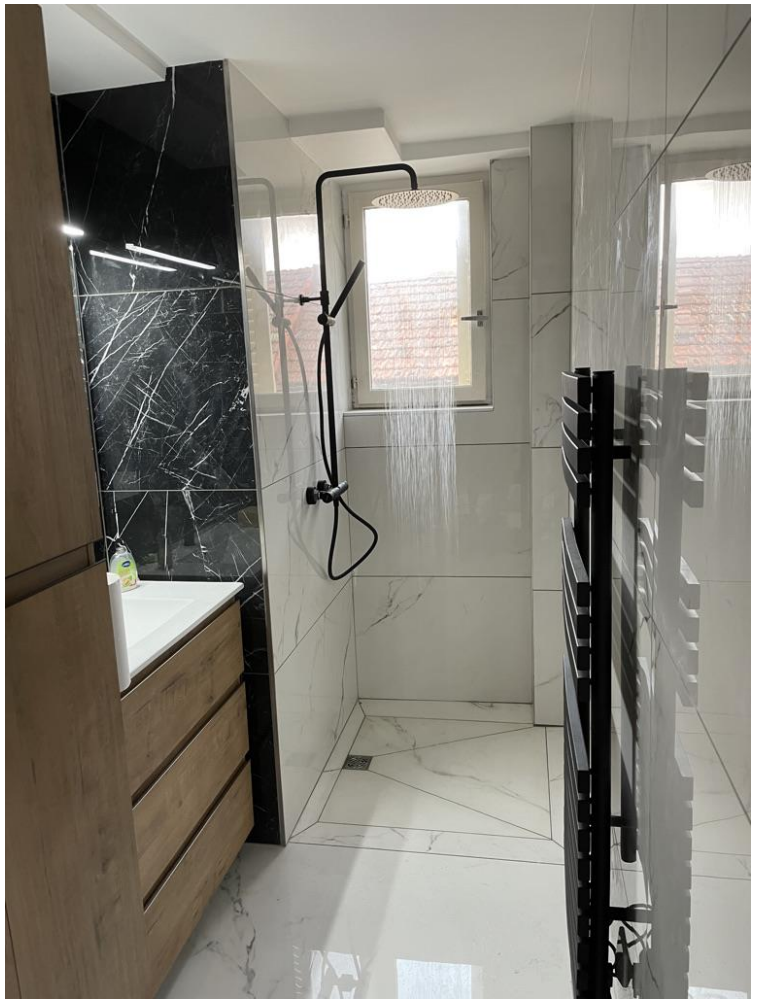
- Entreprises artisanales du bâtiment, cuisinistes, distributeurs d'équipements et matériaux de salle de bains, Grandes Surfaces de Bricolage, …

Différents positionnements :

- La salle de bains « bien être »
- La salle de bains « accessible »
- La salle de bains « assurance », suite à un dégât des eaux

Axe : salle de bains “bien être”

Entreprise artisanale du bâtiment

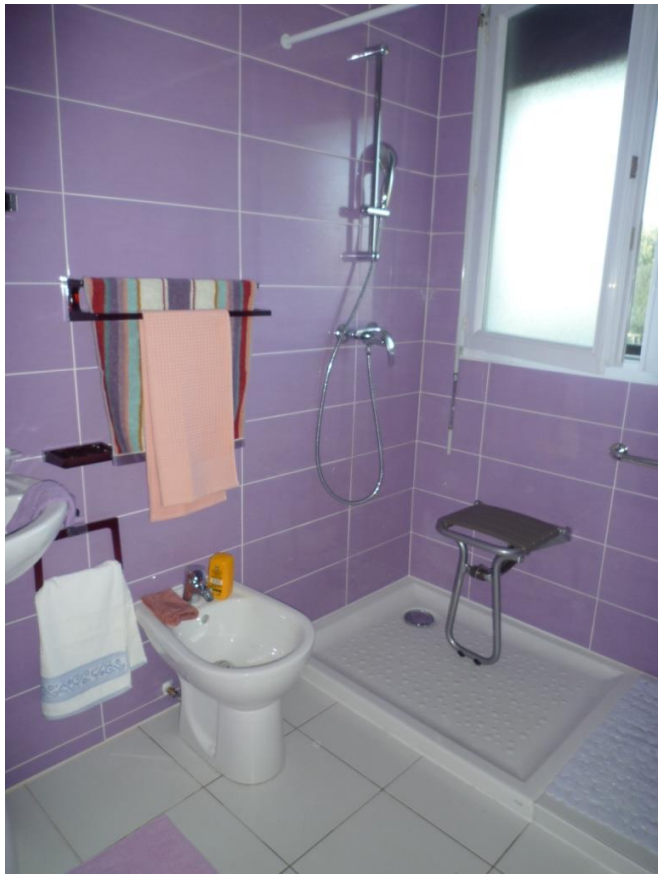


Axe : salle de bains “bien être”

Chez Schmidt, nous concevons la **salle de bains** comme une véritable pièce à vivre où le bien-être est la priorité. Vous y passez beaucoup de temps chaque jour : c'est pourquoi une salle de bain doit être agréable, fonctionnelle, pratique pour vous faciliter la vie et donc équipée de **meubles sur mesure** avec des équipements adaptés à vos attentes. Que vous ayez un petit espace ou une grande pièce d'eau, nous vous aidons à **aménager la salle de bains** dont vous avez toujours rêvé, de sa conception jusqu'à son installation. Et pourquoi ne pas y intégrer discrètement un **aménagement buanderie** ?

Axe : salle de bains “bien être”

Axe : salle de bains “accessible”



Axe : accessibilité / adaptabilité de la salle de bains

CAPEB l'Artisanat du Bâtiment

… avec l'utilisation d'outils numériques dans le processus de vente

- Sites internet dédiés
- Photos, vidéos…
- Logiciel de conception 3 D
- Visites virtuelles
- …

Exemples :

GEBERIT

- ID Salle de bains : https://www.geberit.fr/inspirations/id-salle-de-bains/ (des idées inspirantes pour la salle de bain)
- 3D Salle de bains : https://www.geberit.fr/inspirations/3d-salle-de-bains/ (concevoir sa salle de bains en 3D)

CEDEO

- https://www.cedeo.fr/realisez-les-plans-de-votre-projet-de-salle-de-bain …

Martagon

- https://www.youtube.com/watch?v=l_0clkcXl8M
- ,,,

CAPEB l'Artisanat du Bâtiment

Constats sur le marché de la salle de bains

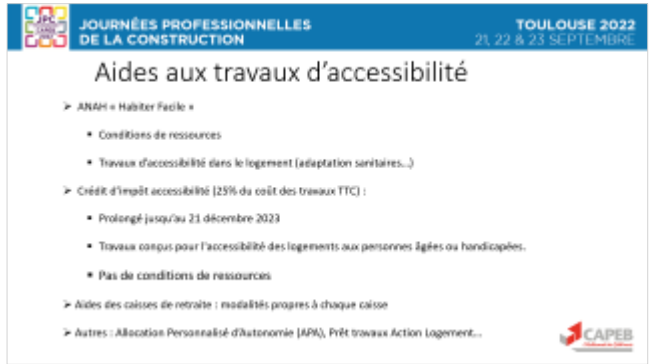
Malgré leur forte compétence sur ce marché, les entreprises artisanales du bâtiment :

- Utilisent peu d'outils de communication (numériques…) vers le client

- Les aides pour l'accessibilité des salles de bains sont mal connues

- Chaque corps de métier travaille séparément (client est en attente d'un seul interlocuteur)

- …



Les attentes des clients sur ce marché

- Se projeter/ imaginer sa future salle de bains (choix des matériaux, accessoires…)

- Être informés sur les aides (en matière de travaux d'accessibilité) et les recours en cas de dégâts des eaux

- Bénéficier d'un seul interlocuteur

- Planification, organisation du chantier (délais …)

2- Les solutions CAPEB pour se positionner

S'ORGANISER DANS L'ENTREPRISE

- Connaître les points clés pour les travaux de salle de bain
  - ⇨ *Connaissance des règlementations, des techniques de plans, croquis, calepinage, des couleurs, …*
- Mettre à jour ses documents commerciaux
- Utiliser les partenariats CAPEB et les exposants JPC (https://www.jpccapeb.fr/accueil)
- Développer la cotraitance entre entreprises artisanales du bâtiment

CAPEB
L'Artisanat du Bâtiment

Application GME 3 clics

Présentation en CNAE 2022

CAPEB
L'Artisanat du Bâtiment

2- Les solutions CAPEB pour vous positionner

SE POSITIONNER AUPRES DES CLIENTS

A - Se faire connaître auprès des clients

- Photothèque
- Showroom
- Site internet
  - ⇨ *Réflexion sur la mise en place d'un site internet dédié pour valoriser les artisans CAPEB qui interviennent sur le marché de la salle de bain.*

2- Les solutions CAPEB pour vous positionner

SE POSITIONNER AUPRES DES CLIENTS

B - Accompagner les clients

- Conseils sur le projet de salle de bain
  - ⇨ *Outils numériques : Logiciels 3D de conception de salle de bains, logiciels de réalité virtuelle…*
- Qualité de service
  - ⇨ *Guide CAPEB « Relations clients : Guide des bonnes pratiques »*
- Travaux de mise en accessibilité de la salle de bains
  - ⇨ *Dépliant de présentation de la démarche HANDIBAT et site www.handibat.info*

Les supports CAPEB

Relations client : Guide des bonnes pratiques

1

LE PREMIER CONTACT

Un client vous contacte pour un projet, il y a de fortes chances qu'il soit passé par internet ou le bouche-à-oreille pour vous trouver, vous… et très certainement d'autres !

> Identifiez bien la nature de son projet et les motivations de sa demande pour évaluer son potentiel pour votre activité.

CE QUI COMPTE À CETTE ÉTAPE POUR VOUS

Au-delà de la nature de la réponse que vous lui apportez, c'est la manière dont vous allez lui répondre qui est la plus déterminante.

« C'est difficile de trouver un bon artisan disponible »

ÇA PEUT VOUS AIDER…

POUR VOUS DÉCIDER

Questionnez votre client pour déterminer si oui ou non vous allez l'accompagner dans son projet. Appuyez-vous sur une grille pour évaluer son potentiel et aider votre décision.

	OUI = 1 NON = 0
Réalité du projet	
1 - Budget du client connu	☐
2 - Processus de décision connu	☐
Attractivité du projet	
3 - Envergure du projet	☐
4 - Bénéfice potentiel sur le projet	☐
5 - Business futur au-delà du projet immédiat	☐
Probabilité de transformation signature avec vous	
6 - Délai raisonnable de réalisation	☐
7 - Vous connaissez le client ou avez été recommandé	☐
8 - Vous connaissez vos concurrents (nombre, type et profil)	☐
Faisabilité du projet	
9 - Localisation	☐
10 - Ressources adaptées et disponibles	☐

En cas de score inférieur à 5/10, mieux vaut décliner le projet du client et le réorienter vers un confrère.

À l'inverse, plus le score est élevé, plus le projet de votre client est à prioriser et à soigner.

POUR DIRE « NON »

Un bon « non » vaut mieux qu'un mauvais « oui »

Exemple : Nous faisons face à un niveau d'activité élevé qui ne nous permet pas de vous accompagner suffisamment dans votre projet. Je peux vous orienter vers un confrère qui pourra peut-être vous aider [OU] je vous propose de prendre vos coordonnées afin de vous rappeler dès que nous aurons plus de disponibilités.

2

LE RENDEZ-VOUS

Pour votre client, ce moment est l'unique occasion d'apprécier et de comparer les interlocuteurs avant de s'engager.

> Prenez le temps de découvrir votre client, son projet et de décrypter ses besoins au-delà de ce qu'il formule. Faites connaissance, faites le tour des lieux avec lui, questionnez-le sur ses expériences passées, son budget. C'est à ce moment qu'il faut décrypter ses VRAIES motivations… et elles portent rarement sur le prix ! Dans le cadre d'une situation d'urgence, réalisez ce rdv / cet échange une fois la réparation effectuée pour détecter un éventuel autre besoin.

CE QUI COMPTE À CETTE ÉTAPE POUR VOUS

Vous n'aurez pas de seconde occasion de faire une bonne première impression. C'est aussi le bon moment pour détecter des projets additionnels qui ne sont pas forcément exprimés au départ par votre client.

« S'il ne m'inspire pas confiance je ne signerai pas avec lui »

ÇA PEUT VOUS AIDER…

POUR MIEUX ADAPTER VOTRE DISCOURS AU PROFIL DE VOTRE CLIENT

Adaptez votre argumentation à la sensibilité de votre client à l'aide du SONCASE

SÉCURITÉ • Aime-t-il prendre des risques ?
Exemple : Proposez-lui des garanties pour le rassurer.

ORGUEIL • Cherche-t-il à être valorisé ?
Exemple : Montrez qu'il bénéficie d'un traitement distinctif.

NOUVEAUTÉ • Est-il friand de nouveauté ?
Exemple : Mettez en avant l'innovation.

CONFORT • Recherche-t-il avant tout la facilité ?
Exemple : Valorisez la simplicité pour lui.

ARGENT • Est-il centré sur la réduction des coûts ?
Exemple : Démontrer l'avantage financier.

SYMPATHIE • Cherche-t-il la convivialité ?
Exemple : Créez la connivence.

ECOLOGIE • Est-il engagé sur l'environnement ?
Exemple : Parlez de vos actions RSE.

POUR CONFIRMER LE RDV

La veille, envoyez un sms de rappel du rdv.

Exemple : Bonjour Madame LAURENT, je vous rappelle notre rendez-vous demain après-midi à 16h00 à votre domicile 12 rue Bernardo, à bientôt. Monsieur ARTISAN.

3

LE DEVIS

Votre client vous a exposé son projet et attend votre devis. Il a l'habitude d'utiliser de nombreux sites permettant d'obtenir rapidement des réponses et des tarifs en ligne (plus ou moins justes !)

> Identifiez bien le contexte de sa demande (urgence vs projet à 6 mois) et des contraintes de votre client (accès, finances, disponibilités) pour être réactif dans votre réponse et transparent dans ce que vous ferez et ne ferez pas.

> Proposez-lui des solutions de paiement adaptées à sa situation pour lui faciliter la décision.

CE QUI COMPTE À CETTE ÉTAPE POUR VOUS

Les besoins et le projet de votre client peuvent évoluer, en fonction des devis qu'il a comparé, des avis qu'il a consulté, des conseils que vous lui avez donnés. Il est essentiel de suivre et d'accompagner sa prise de décision.
Ce suivi des devis est également pour vous le moyen de mieux planifier votre activité.

« S'il ne me propose pas des facilités de paiement, je ne pourrais pas le retenir… »

ÇA PEUT VOUS AIDER…"

POUR RELANCER VOTRE CLIENT

Rappelez-le par téléphone
Exemple : Bonjour Madame LAURENT, avez-vous bien reçu le devis ? Quels sont les éléments ou les précisions dont vous avez besoin pour prendre votre décision ?
Joignez un croquis pour permettre à votre client de mieux se projeter

POUR FACILITER LA DÉCISION DE VOTRE CLIENT

Proposez différentes possibilités et facilités de paiement en fin de devis.

CAPEB l'Artisanat du Bâtiment

Les supports CAPEB

Accessibilité des bâtiments :
la démarche HANDIBAT

QU'EST-CE QU'HANDIBAT® ?

Une déontologie

Les professionnels HANDIBAT® ont avant tout une approche spécifique de leur métier pour :

- **détecter** les besoins de leurs clients en termes d'accessibilité
- **dépasser** la réglementation pour aller vers l'accès de tout à tous
- toujours **penser** à l'accessibilité quel que soit le chantier
- **viser** le confort d'usage de la personne et universaliser l'accessibilité
- **raisonner** en continuité de la chaîne de déplacement
- veiller au **respect** des délais et à la bonne gestion de chantier
- **collaborer** avec d'autres professionnels : ergothérapeutes, spécialistes de l'habitat, associations,...

Une marque ouverte à tout professionnel du bâtiment

HANDIBAT® s'adresse à tout professionnel qui respecte un règlement d'usage et une Charte d'engagements.

C'est une marque gérée et développée par une structure nationale, **HANDIBAT DEVELOPPEMENT** qui :

- attribue et renouvelle le droit d'usage de la marque et, le cas échéant, la retire en cas de non-respect des engagements
- assure la promotion de la marque sur tous les territoires.

Une démarche locale et partenariale

HANDIBAT® associe, au sein d'une commission départementale, **des partenaires locaux** qui instruisent et émettent un avis sur toutes les candidatures de professionnels.

Ces partenaires (Associations de personnes handicapées, Maison Départementale des Personnes Handicapées, Comité départemental des Retraités et Personnes Agées, représentant du Préfet, opérateur habitat...) **vous connaissent** ainsi dans votre département.

Une offre de formation

De nombreuses formations traitant des problématiques liées à **l'accessibilité** sont proposées pour **renforcer vos compétences** :

- les **fondamentaux** du handicap,
- le **maintien** à domicile,
- les **travaux** sur Etablissements Recevant du Public,
- l'aménagement des **espaces publics** et de la voirie,
- le **patrimoine**,
- les **sites touristiques**,
- les **commerces**,
- les **solutions domotiques**,...

Etre une entreprise HANDIBAT®, c'est :

- **Respecter** la réglementation (loi du 11 février 2005 sur l'accessibilité)
- **Adopter** une approche d'amélioration de l'accessibilité sur tous les chantiers
- **Privilégier** le confort d'usage et accès de tout à tous
- Avoir le souci permanent de **l'accès de tout à tous.**
- **Envisager** systématiquement la continuité de la chaîne de déplacement
- **Identifier** les besoins des clients en termes d'accessibilité
- **Apporter** une véritable qualité de service
- **Travailler** avec des professionnels venant d'autres horizons (médical, social, opérateurs habitat,...)

DEBAT

<u>1ère partie : quelle offre, aujourd'hui, de la part des entreprises artisanales du bâtiment, sur ce marché ?</u>

- Dans la salle, qui intervient sur le marché de la salle de bain ?
- Comment faites-vous pour vous informer et pour intervenir sur ce marché de la salle de bains ? Quelle organisation dans l'entreprise ?
- Quelle communication auprès des clients (photos, logiciel 3D…)?
- Comment imaginer la boite à outils pour intervenir sur le marché de la salle de bains ? Quels seraient vos besoins ?
- Quelles actions prioritaires pour se développer sur ce marché ?

DEBAT

2ème partie : Projet de mise en place de MaPrimAdapt

Plan Anti-Chute (fév 2022) ministère chargé de l'autonomie :

- Les chutes = première cause de mortalité accidentelle
- L'objectif : réduire le nombre de chutes mortelles ou entrainant l'hospitalisations des personnes âgées de 20% en 3 ans (2024).
- Permettre une meilleure prise en charge de la perte d'autonomie et répondre à la demande du « bien vieillir chez soi »

Projet de mise en place de MaPrimAdapt :

- Enjeux : le vieillissement de la population
- Hypothèse : regrouper sur une plateforme les aides mobilisables pour réaliser des travaux d'accessibilité du logement

DEBAT

2ème partie : Projet de mise en place de MaPrimAdapt

- Dans la salle, qui intervient sur le marché de la salle de bain accessible ?
- Pourquoi aller sur ce marché ?
- Quelle demande, aujourd'hui, pour une salle de bains accessible ?
- Quelle est la typologie des clients ?
- Quels travaux et quels budgets pour la mise en accessibilité de la salle de bains ?
- Quelles sont les spécificités de la mise en accessibilité des salles de bains ?
- Connaissez-vous le crédit d'impôt accessibilité, l'aide de l'ANAH « Habiter Facile » … ?
- Quels outils à développer pour aller sur ce marché ?

3- Conclusion et perspectives

- La salle de bain :
  - un marché pour de nombreux corps de métier
  - un marché pour travailler en cotraitance avec d'autres entreprises
  - un marché porteur (progression dans les années à venir)
- Accessibilité :
  - Pour les travaux d'accessibilité des salles de bain : GT en cours pour une nouvelle aide : « MaPrimAdapt »
  - Engagement de la CAPEB sur l'accessibilité : HANDIBAT/SILVERBAT, partenariat avec la Fédération Française de Handisport- Basket fauteuil en mars 2022
  - Faire converger la rénovation de l'habitat avec l'accessibilité
- Les entreprises doivent s'organiser pour rester sur ce marché et **Travailler ensemble !**

- Nécessité de mettre en place des dynamiques départementales CAPEB (artisans entre eux, artisans et partenaires CAPEB…)

CAPEB l'Artisanat du Bâtiment

Aides aux travaux d'accessibilité

- ANAH « Habiter Facile »
  - Conditions de ressources
  - Travaux d'accessibilité dans le logement (adaptation sanitaires…)
- Crédit d'impôt accessibilité (25% du coût des travaux TTC) :
  - Prolongé jusqu'au 21 décembre 2023
  - Travaux conçus pour l'accessibilité des logements aux personnes âgées ou handicapées.
  - Pas de conditions de ressources
- Aides des caisses de retraite : modalités propres à chaque caisse
- Autres : Allocation Personnalisé d'Autonomie (APA), Prêt travaux Action Logement…