

82

Merkur

JUIL • AOÛT 2024

Success Story

**Georges
Schmit**

directeur et fondateur, MPG



À la recherche de l'autonomie perdue

TEXTE Stéphane Étienne / Hypallages

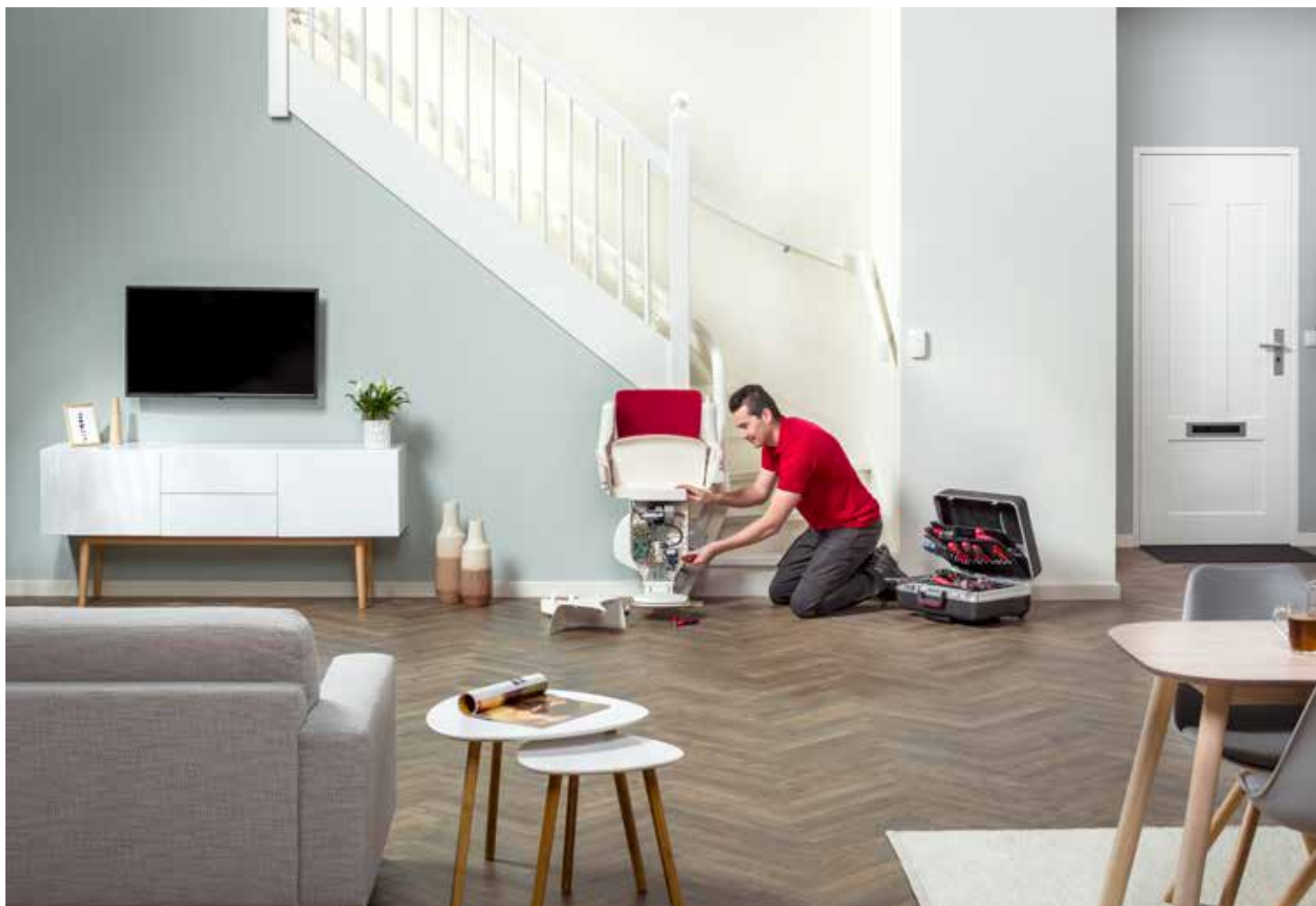
PHOTOS Emmanuel Claude / Focalize et Otolift (01, 05)

«Vous ne pouvez pas savoir à quel point l'installation de nos produits permet à nos clients de retrouver une vie normale !»

Créée en 2006, MPG est une société luxembourgeoise spécialisée dans les monte-escaliers à chaise et à plateforme pour les fauteuils roulants. Son cœur de cible est constitué des personnes à mobilité réduite, et principalement les seniors, qui souhaitent rester le plus longtemps possible à domicile tout en conservant une certaine liberté de mouvement. Dotée de moyens modestes et fonctionnant de manière complètement décentralisée, cette petite entreprise familiale a su se faire une place au soleil dans un marché très porteur - d'après plusieurs études, la taille du marché mondial devrait dépasser le milliard de dollars d'ici 2028 - mais aussi très concurrentiel. Rencontre avec son directeur et fondateur Georges Schmit.

— Votre marché connaît actuellement une forte hausse. À quoi attribuez-vous cette augmentation ?

La demande pour notre type de produits a effectivement augmenté au fil des ans de manière significative et régulière. Cela fait 18 ans que je suis dans le métier et je n'ai jamais connu une baisse de nos activités. À l'heure actuelle, nous enregistrons jusqu'à 400 demandes par an. Cette hausse de la demande est due à plusieurs facteurs. Comme la plupart des nations développées, le Luxembourg connaît un vieillissement de sa population. Le Grand-Duché se classe même dans le top 5 des pays de l'Union européenne où l'espérance de vie est la plus longue. D'après le STATEC, les personnes âgées de 60 ans et plus représentaient 20,6% de la population totale au 1^{er} janvier 2023. Il y a de plus en plus de centenaires dans le pays et l'âge médian, qui sépare la moitié la plus jeune de la population de la moitié la plus âgée, s'accroît d'année en année. En parallèle, de plus en plus de personnes en perte d'autonomie souhaitent rester dans leur foyer plutôt qu'en maison de retraite ou de soins. En découle une prise de conscience accrue des différentes options disponibles pour améliorer la mobilité à domicile. Aujourd'hui, il n'est pas rare de voir des monte-escaliers dans les logements de personnes âgées. Ce n'était pas le cas il y a quelques décennies.



Est-il exact que l'installation d'un monte-escalier est totalement prise en charge par l'Assurance Dépendance ?

Oui, c'est également une raison de la croissance constante de ce marché au Luxembourg. L'Assurance Dépendance de la Caisse Nationale de Santé paie directement l'installateur du monte-escalier et le met gratuitement à disposition de la personne qui en éprouve le besoin. Cette mise à disposition entièrement gratuite vise à encourager le maintien à domicile des personnes à mobilité réduite comme les seniors, ce qui est moins coûteux à long terme pour la Sécurité sociale que les soins dans des établissements spécialisés. Cette mesure n'existe pas dans les pays limitrophes. En Belgique, par exemple, il s'agit d'une subvention qui ne finance le monte-escalier qu'à hauteur de 50% de son coût, TVA comprise, et avec un maximum de 1.500 euros.

Pour bénéficier de cette prise en charge gratuite au Luxembourg, plusieurs conditions sont à remplir. Il faut présenter un besoin

important et régulier d'aide pour les transferts, les déplacements, l'accès et la sortie du logement et les changements de niveau. De plus, l'état de dépendance doit persister pour une période minimale de 6 mois. Si le demandeur est locataire ou copropriétaire, il doit au préalable demander l'accord écrit du propriétaire ou des autres copropriétaires si le monte-escalier se trouve dans les parties communes. Enfin, il faut avoir obtenu l'accord de principe de l'Administration d'évaluation et de contrôle (AEC) de l'Assurance Dépendance.

Quelle est la procédure à suivre pour être éligible à cette prise en charge gratuite ?

La première étape consiste à introduire auprès de la Caisse Nationale de Santé (CNS) une demande de prestations de l'Assurance Dépendance accompagnée d'un rapport médical (R20) à remplir par le médecin traitant. Ce rapport médical est gratuit pour le demandeur : le médecin est payé directement par

l'Assurance Dépendance. Un référent AEC effectue une visite à domicile pour déterminer le requis d'un monte-escaliers par rapport aux difficultés éprouvées par le demandeur pour monter et descendre les escaliers. Dès que l'accord de principe est obtenu, le demandeur doit envoyer au minimum deux devis de deux firmes différentes à l'AEC qui sont analysés par le référent du dossier. Celui-ci peut, si nécessaire, faire adapter les devis. Le demandeur reçoit une décision officielle avec mandat de la CNS indiquant le montant pris en charge ainsi que le nom de l'entreprise choisie. Une fois le mandat complété, signé et renvoyé à la CNS, celle-ci se charge de la commande auprès de l'entreprise choisie. Le demandeur devient le propriétaire du monte-escalier et ne prend à sa charge que les frais de contrat d'entretien annuel, les contrôles annuels par un organisme de contrôle et les éventuelles réparations.

Vous venez d'évoquer l'aide au financement de l'Assurance



01



02



03

Dépendance. Concrètement, combien coûte en moyenne l'installation d'un monte-escalier ?

Le prix va dépendre des besoins du client, de la configuration du logement et de la disposition de l'escalier. Celui-ci se trouve à l'intérieur ou à l'extérieur de la maison ? S'agit-il d'un modèle droit, d'un modèle tournant ou d'un modèle en colimaçon ? Est-ce que le siège sera placé sur le côté intérieur ou extérieur de l'escalier ? Est-ce que l'escalier est suffisamment large et courbe ou, au contraire, étroit avec des virages très serrés ? Dans ce dernier cas, il faudra prévoir un siège qui ne se déplace pas latéralement comme c'est généralement le cas, mais un siège pivotant qui se déplace de manière oblique. Le nombre d'étages est également à prendre en compte. Le poids de la personne va également avoir un impact sur le prix. Certains modèles sont adaptés pour un maximum de 125 kilos, d'autres peuvent aller jusqu'à 160 kilos. En clair, chaque installation est une solution sur mesure et

son prix peut fortement varier d'une situation à l'autre. C'est la raison pour laquelle nous ne pouvons pas établir une estimation fiable des coûts sans nous être rendus au préalable sur place. L'AEC exige d'ailleurs que nous fournissions des explications avec photos à l'appui pour justifier notre devis. Cela dit, pour donner un ordre d'idées, l'installation d'un monte-escalier pour un logement à un étage avec un modèle tournant coûtera en moyenne 9.000 euros et montera à 13.000 et 14.000 euros s'il y a un étage en plus.

Comment les avancées récentes dans la technologie ont-elles transformé la conception et la sécurité des monte-escaliers ?

La fabrication du rail a connu de profondes évolutions ces dernières années. C'est notamment le cas chez le fabricant néerlandais Otolift dont nous assurons la distribution au Luxembourg. Il propose notamment un modèle avec le monorail le plus compact du monde, ce qui permet de prendre le moins

01. 02. 03. De plus en plus de personnes en perte d'autonomie souhaitent rester dans leur foyer plutôt que d'aller en maison de retraite ou de soins, et MPG fait partie des différentes options disponibles pour améliorer leur mobilité à domicile.

« De plus en plus de personnes en perte d'autonomie souhaitent rester dans leur foyer... En découle une prise de conscience accrue des différentes options disponibles pour améliorer la mobilité à domicile. »

04. 05. L'installation des différents produits de MPG permet à ses clients de retrouver une vie normale.



04

de place possible dans l'escalier. De plus, il est composé de modules intelligents et interchangeable. Sur base des photos et des relevés que nous leur envoyons, les équipes d'Otolift peuvent combiner facilement les modules les uns aux autres pour s'adapter au plus près de la forme de l'escalier. Du coup, la livraison est très rapide: le produit sur mesure est livré en quelques semaines par morceaux, nous préassemblons le tout dans notre atelier et l'installons chez le client en 3 à 4 heures. Autre avantage: le rail est fixé sur l'escalier avec une colle spéciale et non pas avec des vis, ce qui permet d'enlever facilement le monte-escalier quand celui-ci n'est plus utile et de restituer l'escalier dans son état initial, sans aucun trou, parfois difficile à combler, surtout quand il s'agit de marbre.

Comment garantisiez-vous la sécurité et la fiabilité des produits que vous commercialisez ?

Tous nos produits disposent d'une homologation européenne et nous sommes tenus de faire appel à un organisme de contrôle agréé (Luxcontrol ou Vinçotte) après chaque installation chez le client pour en vérifier la conformité. En outre, il est vivement conseillé de souscrire à un contrat d'entretien annuel et faire vérifier chaque année son installation par un organisme de contrôle agréé. Nous assurons également un service de dépannage 24 heures sur 24. Il arrive fréquemment que le monte-escalier s'arrête en cours de route, généralement parce que les batteries sont déchargées ou parce qu'un obstacle bloque son cheminement. C'est pourquoi

nous conseillons toujours à nos clients d'éviter de descendre du siège en cas de panne et de toujours avoir un téléphone portable sur eux afin de pouvoir alerter notre service au besoin lorsqu'ils sont seuls à la maison.

Quelle est la moyenne d'âge de vos clients ?

Comme vous l'aurez deviné, la majorité de nos clients sont des seniors, souvent autour des 80 ans, mais nous fournissons également des personnes de tout âge ayant des besoins spécifiques dus à des handicaps.

Pouvez-vous nous donner des retours d'expérience positifs de vos clients ?

L'installation d'un monte-escalier change-t-elle à ce point leur existence ?

Oui, incontestablement. Vous ne pouvez pas savoir à quel point l'installation de nos produits permet à nos clients de retrouver une vie normale! Je me rappelle avoir vu un jour une dame pleurer de joie lorsque nous avons installé un monte-escalier chez elle. Pendant trois ans, elle était restée enfermée chez elle, car elle n'était plus physiquement apte à descendre l'escalier pour accéder à son jardin. Des mois et des mois durant, elle a observé, le cœur serré, son jardin depuis une fenêtre du premier étage et là, tout d'un coup, elle pouvait à nouveau jardiner comme avant! Des exemples pareils, je pourrais vous en donner des tas, comme ce monsieur qui devait se laver dans sa cuisine, car il ne lui était plus possible d'accéder à sa salle de bains au premier étage ou cette dame qui est restée coincée dans sa chambre pendant des mois



«Lorsqu'une personne me contacte parce qu'elle souhaite découvrir nos produits, je l'emmène systématiquement chez l'un de nos clients. Cette manière de procéder est beaucoup plus efficace qu'une méthode de vente traditionnelle... »



05

parce qu'elle n'avait plus accès aux autres pièces de la maison.

Votre mode de fonctionnement est assez particulier. Pouvez-vous nous en dire plus ?

Nous sommes une petite entreprise familiale et travaillons depuis le début presque exclusivement avec des sous-traitants. La commerciale, l'installateur et le service de dépannage et d'entretien sont des indépendants avec lesquels nous travaillons depuis des années. Quant à moi, je travaille depuis mon domicile à Luxembourg. Lorsqu'une personne me contacte parce qu'elle souhaite découvrir nos produits, je l'emmène systématiquement chez l'un de nos clients. Cette manière de procéder est beaucoup plus efficace qu'une méthode de vente traditionnelle : le prospect peut constater par lui-même à quoi ressemblent nos installations et poser des questions directement à l'utilisateur final, ce qui ajoute un niveau de transparence et de crédibilité à notre

présentation. En observant un de nos produits en action, le prospect est souvent plus enclin à comprendre sa valeur et son efficacité dans un contexte réel. De plus, cela permet d'établir un lien de confiance entre nous, car il voit un client satisfait et profitant pleinement de sa solution. Cela transforme souvent une simple visite en une opportunité concrète de vente.

En d'autres mots, votre meilleure publicité, c'est le bouche-à-oreille.

Exactement. Nos clients satisfaits restent notre meilleure publicité et notre approche relationnelle fait toute la différence. Il arrive souvent que les prospects nous choisissent, même si nos tarifs ne sont pas les plus bas. En effet, lorsqu'un prospect envoie ses devis obligatoires à l'Assurance Dépendance, celle-ci opte généralement pour le moins cher. Si le prospect préfère néanmoins notre offre, il doit alors payer la différence. Beaucoup sont prêts à le faire pour bénéficier de nos services. —

« Nos clients satisfaits restent notre meilleure publicité et notre approche relationnelle fait toute la différence. Il arrive souvent que les prospects nous choisissent, même si nos tarifs ne sont pas les plus bas. »