



Choisir son artisan

Vous rechercher un artisan ?

Chacun de nous est ici à votre écoute. Nous avons construit ce guide pour vous aider à bien choisir celui ou ceux d'entre nous à qui vous confierez vos travaux :

La première étape consiste à bien définir vos besoins et vos critères de choix.

La seconde à sélectionner les artisans que vous souhaitez rencontrer, leur demander un devis et prendre rendez-vous.

Puis à les rencontrer pour leur montrer le chantier et poser des questions.

Et enfin, après réception des devis, à choisir et commander vos travaux

Bonne lecture et bon travaux,

Les artisans du réseau ArtisanFacile

O i i ena

Bien définir son projet.....	4
Les travaux.....	4
Besoin de conseils	4
La date des travaux	4
Le budget.....	4
Le type d'artisan à sélectionner	5
Vos critères de choix	6
Choisir son artisan	7
Sélectionner les artisans.....	7
Lire la page web d'un artisan	7
Offre de service	7
Accroche commerciale	7
Recommandations clients	7
Le diaporama.....	7
Les certifications.....	8
Le Kbis.....	9
Les conditions de vente.....	9
Les assurances	9
Contacter un artisan, demander un devis et prendre rendez vous	10
Le rendez-vous	10
Lire le devis.....	10
Choisir.....	11
Négocier les prix	11
Commander ses travaux.....	11
Remercier	11
Satisfait, pas satisfait ?	12

œj lœj œno j l n fap

ao m r t

Quel est la nature des travaux ? Faites une liste pour nous donner une description la plus précise possible de ce que vous voulez. Prenez quelques mesures pour nous donner un ordre de grandeur du chantier lorsque vous nous contacterez pour la première fois

Vous êtes pressé ? Assurez-vous que vous n'avez rien oublié. Chaque changement ou demande additionnelle nécessitera des communications complémentaires et une modification de devis, donc potentiellement un délai avant de réaliser les travaux.

Est-ce du neuf ou de la rénovation ? Y a-t-il des choses à démonter, démolir et évacuer avant de faire les travaux.

Avez-vous des contraintes sur le chantier : accès étroit ou difficile à l'emplacement des travaux, stationnement, canalisation, gaine ou ligne électrique ou autre ?

Renseignez vous à la mairie si ce type de travaux nécessite une demande de travaux ou un permis de construire. Êtes-vous dans une zone protégée ?

Aurez-vous besoin d'un service après vente ?

ao œj a j œœb

Vous ne savez pas très bien ce qu'il y a faire ? Dans quel ordre ? Par quoi remplacer votre vieil équipement ? Ou quoi mettre comme revêtement ? Demandez conseils. Utiliser le bouton posez une question sur nos pages personnelles. Ou demandez nous lors de notre rendez-vous. Nous saurons vous guider vers les choix les plus appropriés.

pa ao m r t

A quelle échéance souhaitez-vous faire les travaux ? Avez-vous une urgence ? Avez-vous une contrainte de date?

a cap

De quel budget disposez-vous pour ces travaux ? Attention les travaux coûtent souvent plus cher que ce que l'on pense au départ. Le budget est-il suffisant? Pourrez-vous l'augmenter si nécessaire ? De combien ?

Devez vous faire un prêt bancaire ? Avez-vous un accord de principe de votre banque ? Si non, faites le avant de nous rencontrer. De quoi avez-vous besoin pour obtenir l'accord formel de votre banque? Devis ?

Une assurance couvre-t-elle le paiement des travaux ? Tout ou partiellement ? L'expert de l'assurance a t'il donné son accord pour demander des devis ou commencer les travaux?

a type d'artisan o la p e j j an

De quel corps de métier avez-vous besoin ? Aidez-vous de la liste ci-dessous et regardez les pages web des artisans concernés pour plus de précision.

- Allées
- Architecte
- Carreleur
- Chauffagiste
- Charpentier
- Couvreur
- Démolition
- Electricien
- Energies renouvelables
- Espaces verts
- Façadier
- Isolation
- Maçon
- Maître d'œuvre
- Menuisier
- Peintre
- Piscine
- Plâtrier
- Plombier
- Portails
- Portes et fenêtres
- Métallier
- Serrurier
- Store
- Sol et parquets
- Tailleur de pierre
- Terrassement
- Zingueur

Qui fera la coordination entre les différents artisans s'il y en a plusieurs? Vous-même, l'un des artisans ou un coordinateur de travaux ou maître d'œuvre ? N'hésitez pas à regarder nos artisans partenaires sur nos pages web. Ce sont des artisans avec qui nous avons l'habitude de travailler.

R o n p m o a d e t

Qu'est ce qui est important pour vous et sur quoi vous ne ferez pas de compromis? Sans minimiser un critère par rapport à un autre, est-ce le volume de travaux, le budget ou le délai ?

Sur quoi êtes-vous prêt à faire des compromis ? Attendre pour avoir l'artisan chaudement recommandé ? Supprimer, reporter ou faire vous-même une partie des travaux pour tenir dans le budget ? Vous êtes pressé, la première personne qui travaille correctement fera l'affaire ?

Vous avez répondu à toutes les questions ? Ca y est vous êtes prêt à choisir votre artisan.

d e e n o j n p e o j

O h a p e j j a n h a o n p e o j o

Si vous ne connaissez pas d'artisan ou n'avez pas de recommandation, la première étape consiste à faire une liste d'artisans que vous souhaitez contacter. Une liste de trois artisans est généralement suffisante. Vous pourrez toujours en ajouter d'autre si vous n'avez pas trouvé parmi les trois. Utilisez la fonction recherche d'Artisan Facile pour afficher les pages web des artisans de votre région. Quand un artisan vous intéresse, ajoutez-le à votre liste d'artisans, demandez lui un devis et prenez rendez-vous.

N'hésitez pas à taper le nom de l'entreprise sur un moteur de recherche sur internet pour voir ce qui est dit.

e n a h p a g e w e b d ' u n a r t i s a n

Nous avons construit nos pages web pour vous donner le maximum d'information et vous aider dans votre choix. Il y a plusieurs rubriques que nous décrivons ci-dessous :

K h n a a o a n r e a

Dans la colonne de gauche, nous décrivons notre **offre de service**. Correspond-elle aux travaux à effectuer ?

n d a i i a n e h a

Dans la partie centrale, que met l'artisan en avant ? En quoi cela correspond-il à vos critères de choix ?

N a i i j p e j o h a j p o

Nos clients sont nos ambassadeurs. Le bouche à oreille est un critère important de choix d'un artisan. Que disent les clients ? Quel est le nombre d'avis ? Recommandent-ils l'artisan ? Quelles sont ses forces ?

La notation est la moyenne des avis clients. Elle est calculée automatiquement à partir de tous les avis clients reçus, les bons et les moins bons. Les avis clients proviennent uniquement de travaux commandés sur Artisan Facile et donc réellement effectués. Les commentaires de clients sont sélectionnés par les artisans parmi les commentaires reçus.

a e l n i

Voici quelques photos de nos réalisations pour vous montrer la qualité de notre travail.

ao anpde pe j o

Ces certifications peuvent être importantes. N'hésitez pas à poser des questions aux artisans si vous avez besoin d'éclaircissements.



La qualité d'artisan est accordée par la Chambre des Métiers aux artisans justifiant d'un CAP, un BEP ou un diplôme homologué de même niveau dans le domaine concerné et d'une immatriculation de six ans au moins dans le métier.



Le titre de maître artisan est attribué par la Chambre des métiers aux artisans justifiant d'un brevet de maîtrise ou d'un diplôme équivalent, d'un savoir faire reconnu et d'une immatriculation de 10 ans au moins dans le métier.

Plus d'information :

<http://www.artisanat.fr/Espaceartisans/Etreen%C3%A8gle/Qualificationprofessionnelle/tabid/203/Default.aspx>



QUALIBAT, organisme de qualification et de certification indépendant et accrédité, évalue les artisans sur leur gestion administrative, fiscale et sociale, sur leur couverture d'assurance, leurs compétences techniques, leurs moyens humains et matériels et leur engagement en matière de conformité aux règles techniques et de fourniture des matériaux. Ils délivrent un certificat valable 4 ans.

Plus d'information : <http://www.qualibat.com/Views/PagesStatiques/Documentation.aspx>



Quali Bois, Quali Pac, Quali Pv, Quali Sol sont des appellations qualité couvrant les énergies renouvelables. Elles sont délivrées par Qualit-ENR. Les artisans déposent un dossier dans lequel ils justifient de leur domaine d'activité, qu'ils ont les assurances nécessaires, et les compétences d'au moins une personne dans l'entreprise titulaire de l'expérience et des formations spécifiques. L'entreprise s'engage sur une charte qualité. Ces labels sont millésimés et valables 1 an.

Ces labels peuvent vous permettre de bénéficier d'aides financières de votre région ou collectivités locales.

Plus d'information : <http://www.qualit-enr.org/>



est une marque de la Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment (CAPEB). Elle est délivrée par Qualibat. Elle est attribuée pour 3 ans après validation des compétences par un examen. Les artisans s'engagent (1) à améliorer la performance énergétique des logements, quel que soit leur corps de métier, (2) à conseiller des solutions performantes qui répondent aux attentes de ses clients et (3) s'engagent sur la qualité de service et la bonne réalisation de ses travaux.

Plus d'information : <http://www.eco-artisan.net/accueil.html>

a eo

C'est le document officiel d'inscription de l'entreprise à la chambre des métiers. Il vous garantit que vous avez affaire à une entreprise régulièrement inscrite.

ao j qe j o a raj pa

C'est le contrat que vous signez avec l'artisan lorsque vous acceptez un devis et commandez les travaux.

ao oo n j ao

La responsabilité civile est obligatoire. Elle doit au minimum vous couvrir lors des travaux effectués chez vous ou sur votre chantier pour les accidents sur vous ou votre famille du fait de l'entreprise ou ses employés, les dommages causés par l'entreprise ou ses employés à vos biens mobiliers, le vol commis chez vous par l'entreprise ou l'un de ses employés.

La garantie décennale vous couvre contre les vices et malfaçons affectant la solidité de l'ouvrage ou l'un de ses éléments constitutif, le sol, le bâtiment et la non-conformité aux normes obligatoires ou le rendent impropre à sa destination. Les travaux neufs, de rénovation importante ou d'aménagement impactant des éléments liés aux ouvrages de base de la construction et ceux qui affectent la solidité du bâtiment : gros-œuvre, charpente, toiture, canalisation, chauffage, escalier, carrelage, véranda, piscine... sont concernés. Attention, les vices apparents lors de l'acceptation des travaux et ne faisant pas l'objet de réserve ne sont pas couverts.

Le tableau aide mémoire publié par la Fédération Française des Sociétés d'Assurances vous décrit les principaux risques couverts par les assurances :

http://www.ffsa.fr/ffsa/upload/docs/application/pdf/2010-02/p214_tam.pdf

Les assurances souscrites couvrent t'elle correctement les travaux envisagés?

j p pan j nœ j ai j an j arœapl naj na naj a r o

A partir de la page web de l'artisan vous demandez un devis en décrivant les travaux que vous souhaitez effectuer et prenez rendez-vous avec l'artisan.

Fournissez des éléments précis dans votre demande de devis pour que le projet soit correctement évalué par l'artisan dès le départ, donnez un maximum de détails sur la prestation à réaliser, vos attentes et contraintes.

a naj a r o

C'est un moment important de la sélection de l'artisan. C'est avec les informations que vous aurez recueillies lors du rendez vous et avec le devis que vous vous déciderez. N'hésitez pas à poser des questions, à demander des conseils ou à demander à rencontrer d'anciens clients si vous envisager des travaux importants.

Quelles questions que vous pouvez poser au fil de la conversation :

- Qui va effectuer les travaux ? L'artisan, un personnel qualifié, un sous-traitant ?
- Votre chantier est complexe ? L'artisan en a-t-il les qualifications ? L'expérience ? A-t-il fait des chantiers similaires? A-t-il des références ? Des personnes que vous pouvez rencontrer ? Des photos ? A-t-il l'équipement et les outils nécessaires ?
- Des certifications existent pour les travaux que vous effectuez. L'artisan les a t'ils ? Depuis quand ? Que signifient-elles ? si non pourquoi ?
- Vous avez besoin d'un service après vente : Qui le fera ? L'artisan ? Une entreprise recommandée ?
- L'artisan est-il à jour de ses cotisations d'assurances (responsabilité civile et décennale) ? Toujours régulièrement inscrit à la chambre des métiers? Qu'elle est la santé financière de l'entreprise ? Le carnet de commandes ?

œa la arœ

De nouveau le site de CAPEB vous fournit tout le détail nécessaire à la bonne lecture du devis à la rubrique « Bon à savoir – Le devis mode d'emploi »

http://www.capeb.fr/INTERNETCAPEBWeb/National/Publication/pour_vos_travaux/pourvos_travaux.jsp

Vérifiez le coût des matériaux, les quantités et les taux horaires. Sont-ils dans les standards du marché ? Comparez aux autres devis.

devenir

Vous choisissez votre artisan en prenant bien en compte les éléments techniques, temporels et financiers que vous avez récoltés lors des entretiens et dans les devis. Vous choisissez aussi en fonction des critères de choix que vous avez définis auparavant.

Attention, le prix ne doit pas être le seul critère. Il est très souvent le résultat de ce que vous avez demandé.

conseils

C'est ici que la loi de l'offre et de la demande joue en plein. Votre capacité à négocier dépend de l'importance de votre chantier pour l'artisan, de son envie de le gagner, de la concurrence, de son carnet de commandes et aussi de votre envie de le faire travailler.

Sachez qu'un bon artisan négocie très rarement son taux horaire. Il a souvent un carnet de commande très rempli, donc des délais d'exécution des travaux importants.

Si vous souhaitez baisser le coût des travaux, regardez aussi le coût des matériaux, la solution utilisée, la quantité. Y a-t-il possibilité de faire moins cher ? Demandez à l'artisan, son expérience vous aidera.

Un geste commercial est aussi possible. Certains le font. D'autres non.

important

Vous avez choisi. Vous commandez vos travaux en affichant le devis et en cliquant sur le bouton « commander ».

N'acceptez pas

Vous n'avez pas choisi un artisan. N'oubliez pas de l'informer et de le remercier. Il a passé du temps sur votre devis et s'est déplacé pour vous rencontrer. Vous pouvez l'informer très simplement en affichant son devis et en cliquant sur le bouton « refuser ». N'hésitez pas à ajouter un commentaire et l'informer sur les raisons de votre choix. L'artisan appréciera.

Vous décidez de ne pas faire les travaux ou de les reporter, faites de même, informez l'artisan.

Où j'ai été satisfait / Où j'ai été insatisfait

Les travaux sont effectués. Vous êtes satisfait ? Ou pas satisfait ? Faites le nous savoir. Nos clients sont nos meilleurs ambassadeurs. Votre avis s'ajoutera aux autres et modifiera notre note. N'hésitez pas à ajouter un commentaire.

Vous exprimez votre satisfaction en affichant votre commande et en cliquant sur « exprimer ma satisfaction ».