

L'essentiel de l'immobilier

N°6 - trimestriel
septembre / octobre
novembre 2008

Immobilier locatif

Les résidences pour personnes âgées

Investissement

Les avantages fiscaux de louer en meublé

Faut-il encore acheter ?
Les bons choix pour l'avenir



Placements prix au m² régions programmes crédits...

OPPORTUNITÉS

L'Espagne Marseille, 93



La copropriété Maisons en bois Calendrier des enchères...

Rénovation

Passer par un courtier en travaux

A découvrir

Le grand retour du viager

Spécial annonces

100 opportunités à saisir



Lafont presse

Vive le courtage en travaux !



Finis les devis au petit bonheur la chance, le dialogue de sourds avec les artisans et les mauvaises surprises à la fin du chantier. Désormais, les courtiers en travaux s'occupent de tout.

Le courtage en travaux consiste à mettre en relation des particuliers avec des professionnels du bâtiment ou de la décoration. Ceux-ci ont ainsi pour mission de cibler vos besoins spécifiques afin de vous proposer non pas les prestations les moins chères, mais les meilleures d'un point de vue rapport qualité/prix. En effet, il est parfois difficile de s'y retrouver parmi les peintres, menuisiers, électriciens et chauffagistes de sa région. Pour le courtier en travaux : rien de plus facile ! D'où un gain de temps important ainsi que la garantie d'un résultat à la hauteur de vos espérances.

Domaines de compétences

De la simple pose de fenêtres à l'extension de la maison, comment savoir à qui s'adresser parmi les artisans débordés, injoignables ou à la fiabilité incer-

Votre avis

En mai 2007, le cabinet indépendant Créatests a réalisé un sondage dans le cadre d'une étude sur le service de courtage en travaux. Sur les 571 propriétaires interrogés, dont 65%

avaient déjà fait des travaux, 78% ont déclaré ne pas connaître les prix du marché et 60% ont estimé que trouver un artisan disponible et réactif n'était pas chose facile. www.creatests.com

taine ? C'est là tout le métier des courtiers en travaux, véritables professionnels du secteur bâtiment, qui synthétisent en un seul rendez-vous toutes vos demandes diverses et variées, le conseil et l'expertise en plus. Architecture, aménagement intérieur, revêtement de sol, plomberie, cloisons, charpente, isolation, électricité, chauffage, cuisine, menuiseries, véranda, piscine, voire aussi paysagisme, ils connaissent tous les acteurs de votre région et bénéficient de contacts privilégiés avec certains d'entre eux. En effet, les plus importants sont de gros prescripteurs

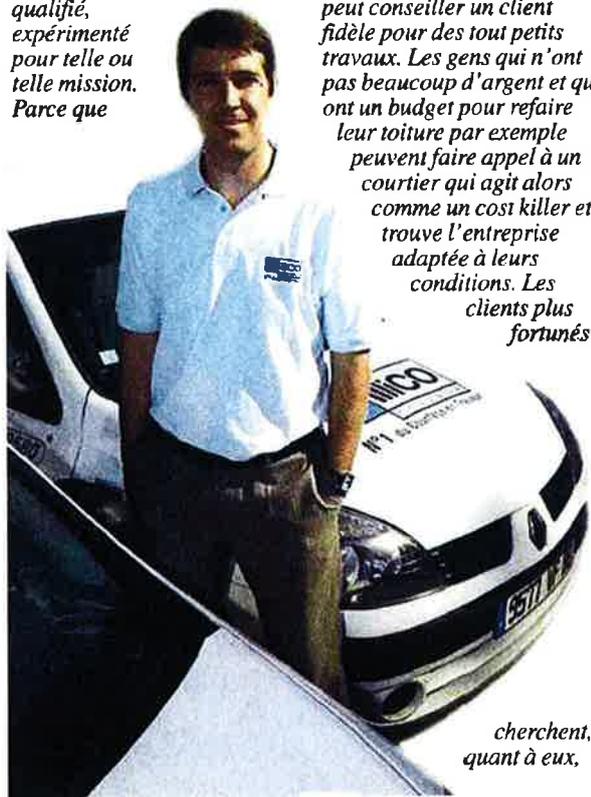
de travaux et sont donc en mesure de vous proposer des tarifs préférentiels.

Parfois, les courtiers vous aident également à rechercher le financement nécessaire à votre projet et font intervenir un maître d'œuvre pour toute étude technique plus poussée. Mais c'est surtout leurs connaissances en bâtiment et en démarches administratives



Notre Expert
vous répondNicolas Daumont,
P-DG d'illiCO TRAVAUX

Pourquoi faire appel à un courtier en travaux ?
On fait appel à un courtier essentiellement en rénovation : agrandissement, amélioration, extension, quand on doit faire des travaux mais qu'on ne sait pas qui appeler et que l'on veut être conseillé, car on n'y connaît rien. Souvent aussi, le courtier permet tout simplement d'entrer en contact avec des artisans surbookés qui n'ont pas le temps de s'occuper de la partie devis, conseil... Chez illiCO, les courtiers travaillent avec 50 à 80 entreprises au quotidien. Ils gravitent dans le milieu du bâtiment et savent qui est disponible, qualifié, expérimenté pour telle ou telle mission. Parce que



nous sommes de gros apporteurs d'affaires, nous sommes en mesure d'obtenir des tarifs préférentiels. Chez illiCO, le courtier se déplace chez le client, prend des photos, pose des questions et coordonne les différents corps de métiers qui interviendront. Nos prestataires sont tous assurés et qualifiés et nous référençons des maîtres d'œuvre pour assurer le suivi de chantier lorsque c'est nécessaire.

Faut-il avoir un budget minimum pour faire appel à un courtier ?

Pas du tout. Nous intervenons entre 5.000 et 200.000 € environ, mais on peut conseiller un client fidèle pour des tout petits travaux. Les gens qui n'ont pas beaucoup d'argent et qui ont un budget pour refaire leur toiture par exemple peuvent faire appel à un courtier qui agit alors comme un cost killer et trouve l'entreprise adaptée à leurs conditions. Les clients plus fortunés

cherchent, quant à eux,

des spécialistes de la moulure, de la marbrerie, de la piscine... et trouvent grâce à nous les professionnels capables de prestations haut de gamme.

Le courtage est-il payant pour le client ?

Chez illiCO TRAVAUX, le client ne paye absolument rien, car la prestation du courtier est prise en charge par l'entreprise. Aujourd'hui, les courtiers en travaux, comme dans l'immobilier, se créent à partir du moment où il devient difficile pour le consommateur de trouver ce qu'il cherche. Quand la demande est supérieure à l'offre, il devient compliqué pour les particuliers de trouver une entreprise fiable et disponible. Cela dit, tout le travail de relationnel, commercial et communication que nous effectuons devrait théoriquement incomber aux entreprises. Mais elles manquent cruellement de temps et nous rétribuent donc pour ce service que nous leur rendons. Le client ne doit pas payer ses travaux plus cher, au contraire.

Quel est le taux de réussite de vos courtiers ?

Chez illiCO, un courtier en 1 année fait environ un taux de 50% mais dépasse les 70% la 2^{ème} année. Quand un client fait appel à nous, c'est qu'il a décidé de mandater quelqu'un pour faire des travaux à sa place. Sauf cas rares, nos clients ne trouvent pas de meilleur rapport qualité/prix ailleurs.

En plus de la mise en

relation avec les artisans, proposez-vous des partenaires de financement ?

Nous proposons des financements à nos clients via deux banques partenaires. Mais surtout, nos courtiers sont là pour expliquer et accompagner les démarches liées à tous les crédits d'impôt possibles, les exonérations, subventions liées aux énergies renouvelables... C'est donc un gros point pour le courtier qui apporte ces informations, dont les particuliers ne sont pas toujours au courant.

Quelles sont vos garanties ?

En tant que courtiers illiCO, nous offrons à nos clients une garantie spécifique. Notre client, qu'il ait fait appel à un maître d'œuvre ou non pour le suivi de chantier, peut appeler notre numéro consommateur et avoir accès à une protection juridique prenant en charge tous les frais de médiation et de protection. Ce service est gratuit pour tous nos clients car, dans la mesure où nous avons présenté un artisan ou une entreprise à un particulier, nous ne pouvons pas nous désintéresser du sujet s'il y a le moindre litige. Le numéro consommateur informe également sur les démarches auprès de la mairie, rédige les courriers administratifs... C'est un service propre à illiCO. À l'issue du chantier, le courtier revient faire une enquête de satisfaction sur l'intégralité des entreprises qui sont intervenues. L'objectif est de qualifier nos partenaires pour les prochains clients et de s'assurer que tout s'est bien passé.

qui sont les plus recherchées. Car ils vous informent des crédits d'impôt auxquels vous avez droit, vous aident à contacter la mairie en cas de permis de

construire particulier et peuvent même vous renseigner en cas de litige avec un voisin. Si ce ne sont pas toujours les courtiers eux-mêmes qui vous donnent

tous ces renseignements, les plus grosses sociétés de courtage possèdent un numéro consommateur et proposent une panoplie de services gratuits à leurs clients.

Le devis à la loupe

Obligatoire dès 150 €, un devis est un état détaillé des travaux à effectuer et des fournitures à prévoir avec une estimation des dépenses. D'après l'article 3 de l'arrêté du 2 mars 1990 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'électroménager, un devis doit comporter les mentions obligatoires suivantes :

- le nom et l'adresse de la

société (numéro de SIREN, la mention RCS suivie de la ville où a été immatriculée l'entreprise et, le cas échéant, sa forme sociétaire (ex. Ravalement SARL) ;

- le nom du client et l'adresse du chantier ;
- la date de rédaction du devis ;
- le total à payer ;
- le montant toutes taxes comprises à devoir ;
- le montant de la TVA ;
- la durée de validité de

l'offre ;

- les dates de début et de réception des travaux (qui ne sont pas obligatoires dans tous les cas mais fortement conseillées par mesure de prudence) ;
- le prix du devis ou sa gratuité ;
- les conditions éventuelles de révision du prix ;
- les frais de déplacement, s'ils sont facturés ;
- le détail précis de chaque prestation : les quantités mais aussi le coût des

produits et de la main-d'œuvre, désignés par une unité de référence (le prix du mètre unitaire et/ou du m² pour les produits et le taux horaire pour le travail des ouvriers) ;

- la signature de chaque partie avec la mention manuscrite du client : «Devis reçu avant l'exécution des travaux et Bon pour travaux», suivie de la date du jour.

Les informations non

obligatoires sur le devis, mais qui doivent vous être communiquées par écrit sont :

- la méthode utilisée pour calculer le temps passé sur le chantier ;
- le prix horaire de la main-d'œuvre, toutes taxes comprises ;
- le prix des prestations, toutes taxes comprises ;
- le prix du devis s'il est payant ;
- les frais de déplacement s'ils sont facturés.

Les étapes du courtage

Après un premier contact par téléphone ou sur Internet, le courtier se rend chez vous afin d'écouter votre projet en détail. Il relève alors le maximum d'informations concernant votre budget, vos délais et la spécificité de vos désirs. Une fois votre dossier rempli, le professionnel le transmet aux entreprises qu'il a sélectionnées pour leur expérience, leur sérieux et la qualité de leur travail au prix le plus étudié. Rapidement, les entrepreneurs se déplacent chez vous pour prendre des mesures en vue du chiffrage. Pendant ce temps, vous n'avez rien à faire puisque c'est encore le courtier qui s'occupe de centraliser les devis ainsi établis afin de vous faire une proposition à votre domicile. Attention, ce service est généralement gratuit, mais il peut aussi donner lieu à une facturation d'indemnités. Renseignez-vous avant de signer. En effet, si la plupart des courtiers sont rémunérés par les entreprises qui effectuent les travaux, une participation peut vous être demandée (8 à 10 € par devis en moyenne). Par ailleurs, la loi n'interdit pas la facturation d'un devis, à condition que le client ait été averti.

Après votre accord, les travaux peuvent commencer. Ils ne sont alors plus

suivis par le courtier, mais il peut, dans certains cas, effectuer une enquête de satisfaction auprès de sa clientèle. Ces informations (respect des délais, efficacité des artisans, sérieux des équipes...) lui serviront à étoffer ou réajuster son carnet d'adresses. En ce qui concerne les délais, ils dépendent de l'ampleur du projet et du nombre d'entreprises sollicitées. Généralement, vous obtenez vos devis sous 5 à 10 jours à compter du premier rendez-vous avec le courtier.

Le suivi des travaux

Il faut bien faire la distinction entre courtier en travaux et maître d'œuvre qui sont deux métiers totalement différents. Si vous devez effectuer des travaux conséquents, avec un budget important, il peut être utile de faire appel au second pour suivre le chantier et garantir la qualité des prestations tout comme le respect des délais. En effet, l'intervention du courtier est purement commerciale (il sélectionne les entreprises et vous met en relation avec elles), il n'est donc pas res-



ponsable en cas de mauvais résultats. Mais cela ne veut pas dire qu'il vous laisse tomber dès que le contrat est

signé !

Pour vous éviter les

déconvenues (qui

lui colleraient une mauvaise réputation), il s'assure en amont de la solvabilité et du sérieux de ses partenaires : les entreprises qu'il recommande doivent lui fournir toutes les assurances de responsabilité professionnelle et décennale avant démarrage du chantier. Le courtier veille également à ce que ses clients ne se fassent pas «plumer» en ne proposant que des entreprises dont les tarifs respectent les prix du marché. Gain de temps, d'argent et sécurité supplémentaire... C'est à se demander pourquoi on n'y avait pas pensé plus tôt !

Louise Roumieu