

Droits de la consommation

Tous les samedis, *Var-matin* ouvre ses colonnes à UFC-Que Choisir. Une association particulièrement active dans le grand Est-Var (agglomération de Fréjus-Saint-Raphaël, Dracénie, golfe de Saint-Tropez) pour défendre les consommateurs. Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents ou d'un sujet traitant des obstacles des lois. Aujourd'hui, « Artisan, faire le bon choix ».

► Faire preuve de bon sens

Dans notre dernier article, il était rappelé la nécessité de faire preuve de la plus grande prudence avec le démarchage à domicile de personnes se présentant comme des artisans : risque de travaux mal exécutés, défaut de garantie des travaux en cas de malfaçon, difficultés à entreprendre une action en justice sans facture ou sans devis. Face à un projet de rénovation (ou même de décoration), il y a deux possibilités : se relever les manches et tenter de le mener à bien seul ou bien faire appel à un artisan qualifié.

En souvenir des problèmes rencontrés par nos adhérents, sol d'une terrasse dont les dalles se soulèvent à la première pluie, réfection de la salle de bain avec des joints continuant de fuir et des prises de courant sans

branchement à la terre, il convient de faire preuve d'un minimum de bon sens.

► Choisir un artisan de confiance

✓ L'une des méthodes les plus sûres pour trouver un artisan de confiance consiste à faire jouer le bouche-à-oreille. Parlez de votre projet autour de vous (voisins, famille, amis, collègues...) et demandez-leur s'ils n'ont pas quelqu'un à vous recommander.

✓ Partez du principe que vous confiez une partie de votre maison voire l'intégralité à un professionnel autant être certain que votre habitat soit entre de bonnes mains.

Vous pouvez vérifier les marques et les appellations délivrées aux professionnels sur des sites comme la Capeb (syndicat professionnel du bâtiment). Certains métiers comme carreleur, menuisier ou plombier nécessitent un diplôme prouvant l'expertise de votre artisan.

✓ Autre technique à partir de l'adresse professionnelle tenter de la visionner sur le site Google Maps.

✓ Certaines entreprises certifiées, Qualibat ou Qualifelec, peuvent être un bon point de départ pour vos recherches car ces labels sont les plus reconnus parmi les professionnels du bâtiment.

✓ Autre moyen pour éviter les

mauvaises surprises : vérifiez le statut de l'entreprise. Avec le numéro de Siret ou simplement avec le nom, recherchez l'entreprise sur le site www.societe.com. Cela vous permettra de savoir si l'entreprise est en situation de faillite ou de liquidation. Vous éviterez ainsi les escrocs ou les arnaques. Demandez des références ✓ Pour vous faire une opinion sur la qualité du travail effectué par un artisan, rien de mieux que de rencontrer d'anciens clients. N'hésitez pas à demander à l'artisan de vous donner des références (noms et coordonnées d'anciens clients). Mieux : demandez-lui de vous montrer ce qu'il a déjà réalisé pour d'autres particuliers. Les entreprises et les artisans sont habitués à ce type de demande. Si la personne que vous avez contactée refuse ou qu'elle vous fait attendre avant de vous fournir ces informations, méfiez-vous !

► Les devis

✓ Il est impératif de demander un devis et de recevoir une proposition écrite de la part des artisans ou entreprises avant la réalisation de vos travaux. C'est la meilleure façon de vous protéger et d'éviter une facture exponentielle. Une fois que vous aurez rencontré plusieurs professionnels, vous allez recevoir leurs devis. Prenez le temps de bien lire et d'étudier les

propositions qui vous seront faites. Cette tâche, certes fastidieuse, ne doit surtout pas être négligée et soyez prudent : à prestations égales, un devis très inférieur doit éveiller votre méfiance.

► Vérifier les assurances souscrites par l'artisan

✓ L'assurance responsabilité professionnelle, appelée aussi assurance décennale, est la référence lors de travaux de construction ou de rénovation de maison. Elle couvre et protège les particuliers contre de multiples problèmes. Un conseil ne pas hésiter à appeler la compagnie d'assurance en cas de doute.

✓ À noter : l'obligation récente de mentionner les coordonnées de l'assureur sur les devis et factures.

► Dernières précautions

✓ Consulter les photos d'anciens chantiers du professionnel. Souvent les artisans aiment prendre en photo leurs réalisations, ne croyez pas que les entreprises ou les artisans du bâtiment ne sont pas sur Internet. ✓ À partir du 1^{er} juillet 2015, en cas de travaux de rénovation énergétique, le recours à un artisan « reconnu garant de l'environnement (RGE) » devient obligatoire pour valoriser ses certificats d'économie d'énergie (CEE) et bénéficier des avantages liés au dispositif.