

Pourtant, cette piste est intéressante, à double titre. Tout d'abord pour la facilité de la démarche : de l'achat du matériel au rendez-vous pour la pose (qui a lieu, généralement, dans les 7 jours qui suivent), tout se passe en magasin et, en principe, chaque produit acheté peut être installé à domicile, même s'il s'agit d'une simple applique murale, d'une étagère ou de quelques façades de prises électriques. En revanche, les reprises de travaux entamés ou mal effectués, les raccords et les dépannages d'urgence ne sont pas pris en charge. D'autre part, cette solution est avantageuse financièrement, car en couplant achat et pose, si le logement a plus de 2 ans, la TVA applicable est de 5,50 %, sur la pose comme sur le matériel.

Des partenariats noués avec des réseaux locaux d'artisans. Toutes les enseignes qui disposent d'un service d'installation ont conclu des accords avec des professionnels locaux : ceux-ci interviennent en tant que mandataires ; ils ne sont donc pas payés directement par le client. Pour les travaux les plus simples, certaines ont mis en place des forfaits tout compris : 199 € TTC pour la pose d'une paroi de douche par Leroy Merlin ; 25 % de la valeur des meubles à monter, avec un minimum de 139 €, à Ikea, par exemple. Il est dommage que ces forfaits ne soient pas toujours proposés par l'ensemble des magasins ou qu'ils ne s'appliquent qu'à des interventions géographiquement peu éloignées. D'autres enseignes privilégient une facturation au temps passé : 99 € la première heure d'intervention, déplacement inclus, au BHV (plus 49 € l'heure supplémentaire). D'autres, enfin (Bricorama, Lapeyre...), préfèrent, de façon classique, établir un devis, souvent facturé (45 € en moyenne) mais déductible à la commande.

Une fois son travail terminé, l'artisan remet au distributeur un procès-verbal de réception des travaux : c'est un plus pour le consommateur, qui dispose, à partir de

cette date, d'une garantie de pose d'un an (BHV) ou de 2 ans (Leroy Merlin) et, en cas de malfaçons, d'un recours.

La mise en relation avec un professionnel via Internet, la loterie! Lorsqu'on fait une recherche sur le Net, le premier réflexe est, souvent, de se diriger vers les sites de courtiers. Il faut savoir que, en général, les "petits" travaux – dont le montant ne dépasse pas 1500 € – ne les intéressent guère. Et pour cause ! Avec une rétrocession de 5 à 15 % en moyenne sur le chiffre d'affaires généré, le ratio temps/travaux est peu rentable. Mieux vaut se tourner vers les sites d'intermédiation (on les compte par dizaines : e-travaux.com, devispresto.com, 123devis.com...). Ceux-ci proposent soit de vous fournir gratuitement un devis, soit de vous mettre gracieusement en relation avec des artisans proches de chez vous. Tous fonctionnent de la même façon : les artisans paient tantôt un abonnement (250 €/an environ sur devispresto.com, par exemple), tantôt un forfait ponctuel (22 € par contact sur batirenover.com) pour avoir accès aux coordonnées des particuliers intéressés. Lorsque la liste des entreprises partenaires est suffisamment importante pour que le site puisse répondre, partout en France, à toutes sortes de demandes, ce système présente l'avantage de vous mettre assez rapidement (3 jours au maximum) en relation avec des professionnels motivés, qui ont envie de rentabiliser leur investissement – vous devez, bien sûr, avoir laissé vos coordonnées téléphoniques et exposé clairement votre projet. Toute médaille a son revers : en dépit d'une charte d'engagement (sur les délais de réponse aux prospects, etc.), aucune sélection qualitative des intervenants n'est effectuée (puisque le fichier clients est accessible à tous ceux qui produisent un extrait Kbis et ont leurs assurances professionnelles à jour) ; par ailleurs, vous n'êtes pas assuré de bénéficier d'un juste prix ni d'une garantie complémentaire à la responsabilité professionnelle de l'artisan lui-même.

Roselyne Poznanski