

ENQUETE. Vous souhaitez rénover vos locaux. Pour vous épargner des déconvenues, suivez un plan d'action en quatre étapes.

Travaux : mettez votre activité à l'abri

Huit jours après l'ouverture, le plafond de la réception suintait à grosses gouttes. Le plombier n'avait pas bien fait son boulot et nous avons subi un grave dégât des eaux », raconte Carole Franck, dirigeante de la société de cosmétiques éponyme. Des histoires comme celle-là, il en existe à la pelle. Certains entrepreneurs ont carrément mis la clé sous le paillason. Tout simplement ruinés ! Ainsi, ce restaurateur qui, faute d'une bonne extraction des fumées dans la cuisine, a fermé son établissement après avoir dépensé 800 000 euros de travaux. Ou encore ce patron d'un luxueux solarium, qui, n'ayant pas demandé l'autorisation de la copropriété pour une ventilation en façade, a dû cesser son activité. Et puis, il y a ceux qui pensent avoir fait un parcours sans faute. Néanmoins, ils ne sont

pas à l'abri de mauvaises surprises. Parmi les « grands » classiques : suppléments exorbitants, délais largement dépassés, assurances « trous de gruyère »... Alors, comment faire des travaux tout en protégeant votre activité ? *L'Entreprise* vous propose le guide des quatre étapes incontournables.

Quand faut-il recourir à un architecte ?

Si l'aide d'un architecte est superflue pour refaire peintures et moquettes, ses services sont précieux dès lors que vous touchez à la solidité du bâti. « Nous avons établi un cahier des charges et mis en concurrence trois cabinets d'architecture pour construire une usine de 1 500 m² et réaménager les bâtiments existants. Nous logerons provisoirement le personnel administratif dans des bureaux modulaires Algeco », raconte Christophe Cama-

ret, président du groupe Chastagner Delaize, fabricant d'outillage aéronautique et automobile. Un architecte peut intervenir à tous les niveaux, de la conception à la réalisation des travaux. C'est au chef d'entreprise de délimiter sa prestation. L'homme de l'art n'exige pas systématiquement des honoraires pour le pré-projet. « Les honoraires varient de 6 à 13 % du montant des travaux, selon la complexité du chantier. Mais, si le projet est important, le pourcentage diminue », précise Hubert de Malherbe, à la tête d'une agence de design et d'architecture de 60 personnes, spécialisée dans la grande distribution. Comment choisir son architecte ? Bien souvent, c'est grâce au bouche-à-oreille. Attention aux beaux parleurs ! « Il ne faut pas hésiter à demander un récapitulatif par écrit des clients pour lesquels l'architecte a travaillé », conseille Alexandre Job, avocat chez Gide Loyrette Nouel.

METTEZ-VOUS EN CONFORMITÉ AVEC LA RÉGLEMENTATION

« **Lorsqu'on fait des travaux**, il faut anticiper les gros ennuis ! lance Robert Dupuch, architecte chez Plan Consultants, à Paris. Faire l'impasse sur les autorisations préalables peut paralyser l'activité de l'entreprise.

• **Si les travaux nécessitent** l'accord des copropriétaires de l'immeuble, on réunit une assemblée générale extraordinaire.
• **Un permis de construire** peut être requis : par exemple,

lorsqu'on change d'activité [appartement transformé en local commercial] ; lorsqu'on modifie la façade de l'immeuble [baie vitrée élargie] ; lorsqu'on agrandit la surface [mezzanine, véranda].

La demande se fait à la mairie et le permis est accordé dans un délai de trois à quatre mois.
• **Par ailleurs, les établissements** recevant du public [restaurants, magasins...] sont soumis à

l'intervention obligatoire d'un bureau de contrôle [Socotec, Véritas, Apave...], qui vérifie, en fin de chantier, si toutes les installations électriques, risques incendie, sorties de secours, etc. sont conformes.

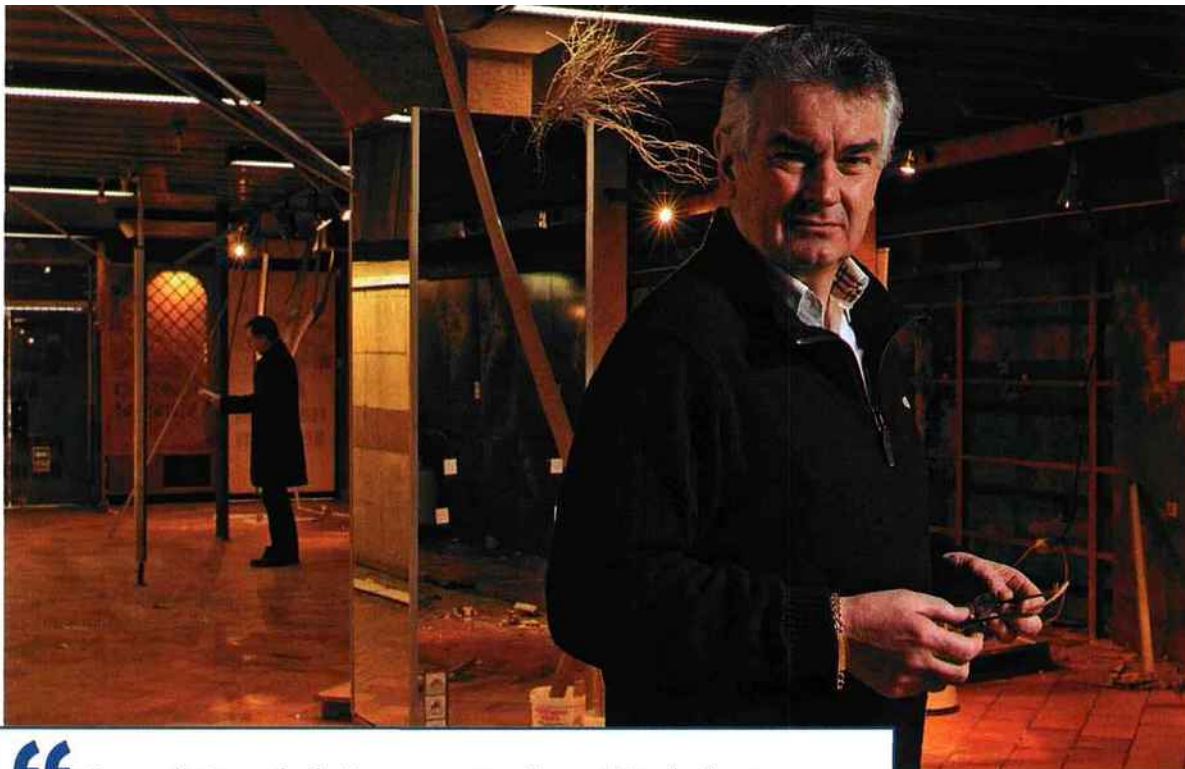


PHOTO : HÉLÈNE BIGNET POUR L'ENTREPRENEUR

“ Pour éviter de laisser porte close, j'étale les travaux et rénove une partie du magasin, puis l'autre ”

Bernard Warain, PDG de la maison Reigner

C'est à Béton Citron, cabinet d'architectes, que Bernard Warain a fait appel pour réagencer 260 m² répartis en une épicerie fine et un espace de restauration rapide. « L'opération s'élève à 150 000 euros, mais je prévois un dépassement de 10 %,

car il y a toujours des surprises. Les honoraires s'élèvent à 10 % hors taxes du montant total et je débourse 15 % à la signature », explique Bernard Warain, le patron de la maison Reigner. Tout est refait du sol au plafond. Mais pas question pour autant de laisser porte close.

Le dirigeant a choisi d'étaler le programme de travaux. Le chantier devient une opération à tiroirs : l'épicerie fine ferme cinq semaines, puis la sandwicherie, une semaine. « J'en profite pour offrir à mes salariés une formation de trois jours,

dont une journée d'exploration à Paris, notamment au Lafayette Gourmet. Par ailleurs, ils récupèrent, en moyenne, huit jours travaillés pendant les fêtes, quatre jours de RTT et je leur impose quinze jours de congé. »

REIGNIER

Activité : épicerie fine et restauration rapide ■ Localisation : Le Mans (72) ■ Effectifs : 15 salariés ■ Chiffre d'affaires 2006 : 2,2 millions d'euros ■ Montant des travaux : 150 000 euros

Bien négocier avec chaque corps de métier

En général, l'architecte s'entoure de corps de métier de confiance. Néanmoins, il laisse la possibilité au maître d'ouvrage d'opter pour d'autres professionnels. « L'un de mes clients a choisi un entrepreneur dont la facture était moins élevée. Mais, au final, compte tenu de toutes les mauvaises surprises, la note a été supérieure de 20 % à ce que j'avais initialement prévu », fait remarquer Robert Dupuch, un architecte parisien qui est associé avec Jean-Michel Wilmotte sur de prestigieuses réalisations. De manière idéale, il faut contacter trois professionnels dans chaque métier. Rien

n'est simple. Les devis vont parfois du simple au double. Et le meilleur chauffagiste ou électricien n'est pas nécessairement le plus cher.

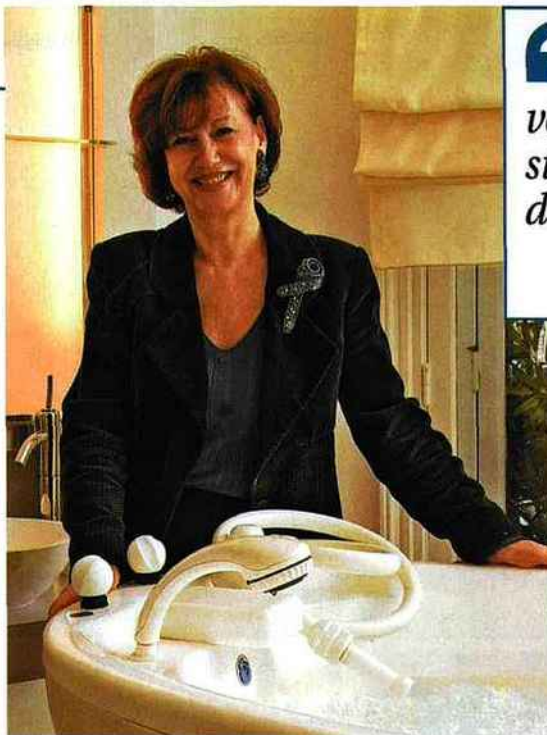
« Le maître d'ouvrage a plutôt intérêt à travailler avec des entreprises qualifiées, Qualibat pour le bâtiment, Qualifélec pour l'électricité, Qualigaz pour le gaz, pouvant remettre des certifications », conseille Annie-France Logez, juriste à la Capeb, la Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment. Un bon moyen d'éviter les bidouillages par des non-professionnels. Renseignez-vous ! Hélas, dans le BTP, il y a une pénurie de prestataires. Aussi ne devez-vous pas perdre de vue qu'une entreprise générale

sérieuse n'interviendra pas si vous lui demandez d'étrangler sa marge. Si c'est la débâcle, si vous n'avez aucun devis à l'horizon, vous pouvez aller faire un tour sur des sites spécialisés comme Devispresto.com ou Illico-travaux.com. Et pour vous assurer de l'identité juridique de vos futurs prestataires, vous pouvez lever un extrait Kbis sur www.greffes.com.

Devis, acomptes, délais : ce qu'il faut verrouiller

« Si le devis est signé, cela vaut acceptation du contrat, met en évidence Alexandre Job. Le chef d'entreprise doit opter soit pour un marché forfaitaire, où les prix sont fixés en bloc, soit pour »

► un marché au mètre, où les prix sont fonction du prix unitaire et des quantités de matériaux. Mais cela n'exclut pas les travaux supplémentaires demandés par le client, qui font alors l'objet d'un avenant. » Mieux vaut prévoir un dépassement de 10... à 30 % du montant global. « Pour mon "sport bar", l'architecte m'a imposé une isolation phonique de 80 centimètres au plafond, à laquelle je n'avais pas pensé et qui a coûté plus de 45 000 euros. Sans celle-ci, les voisins faisaient fermer mon établissement dans les deux semaines, par décision de justice ! », raconte Sébastien Blanchet, le propriétaire du Play Off, à Paris, qui se félicite d'avoir fait appel à un « pro » des restos. Bien souvent, les entrepreneurs demandent un acompte de 40 % à la signature du devis. A vous de négocier. On a vu des malchanceux ne jamais voir le chantier démarrer ! « J'ai réglé en quatre tranches de 20 % pour la rénovation de mes bureaux », raconte Sandra Legrand, PDG de la société Canalce.com, qui a fait permuter ses salariés sur les deux étages successivement en travaux. Reste que, s'il s'agit d'un gros chantier, vous avez intérêt à prévoir une garantie de 5 % payable à la réception des travaux. Par ailleurs, vous devez vous assurer que le devis prévoit au minimum les dates de démarrage et d'achèvement des travaux. Dans la pratique, les pénalités de retard sont rarement exercées. Sauf en cas de litige, devant les tribunaux.



« Nous avons vécu une galère story : quatre mois de retard »

Carole Franck, directrice générale de Carole Franck

la balnéothérapie et, huit jours après l'ouverture, la cabine fuyait jusque dans la salle de réception. Les rideaux et les peintures ont été bousillés. Il y avait un court-circuit continu dans les spots. Une cheminée a été dérobée par le fameux "gang des cheminées"... Nous nous sommes retranchés dans un hôtel du quartier pour continuer à travailler. » Alors que le spa devait ouvrir à Noël, les premiers clients ont été reçus début avril. Depuis, tout est rentré dans l'ordre. Et les assureurs ont ouvert le dossier...

CAROLE FRANCK
Activité : vente de cosmétiques, centre de formation et spa ■ Localisation : Paris XVIII^e ■ Effectifs : 45 salariés ■ Chiffre d'affaires 2006 : NC ■ Montant des travaux : 230 000 euros

A l'accueil, un lustre s'est décroché et les hôtes ont failli le prendre sur la tête. Une esthéticienne s'est bloqué le pied dans des fils électriques qui n'étaient pas sous goulotte et elle a dû s'arrêter une semaine », raconte Carole Franck, la fondatrice d'un joli spa niché dans un hôtel particulier Napoléon III de 400 m², à Paris. C'est une

vraie galère que les salariés de cette PME ont vécue après les travaux entrepris en septembre 2005 ! « Nous sommes tombés sur un entrepreneur malhonnête, résume la dirigeante. Selon le bureau de contrôle Socotec, l'électricité n'était pas aux normes. Il manquait des prises de terre ! Le plombier n'a pas mis le bon surpresseur dans

Passer les assurances au peigne fin

« Le chef d'entreprise doit demander à l'architecte et à l'entreprise générale (ou aux corps de métier) l'attestation d'assurance en responsabilité civile professionnelle ainsi que la garantie décennale », souligne Séverin Abbattucci, directeur des affaires juridiques à la Fédération française du bâtiment. Mais attention, il convient de lire attentivement les contrats. Certains professionnels ont des assu-

rances « trous de gruyère » afin d'alléger leurs cotisations. Et c'est la catastrophe quand vous espérez pouvoir faire jouer une garantie ! « Vous avez l'obligation de prendre une assurance dommage d'ouvrage si vous engagez des travaux importants. La police ne vous sera délivrée que sur rapport d'un bureau de contrôle, qui appréciera l'étendue du risque », met en évidence Yves Renault, directeur de Socotec, société de contrôle technique, à Paris. Le prix est élevé, mais cette assurance « travaux sur existant » permet une réparation rapide des désordres qui relèvent de la

garantie décennale. « La signature de l'acte de réception des travaux marque le point de départ de l'ensemble des garanties contractuelles, martèle Annie-France Logez. Pendant un an, vous pouvez demander l'intervention des prestataires au titre de la garantie de parfait achèvement. » Bienvenue dans vos locaux flambant neufs !

Corine Moriou cmorieu@lentreprise.com

En savoir plus

- Ordre des architectes www.architectes.org
- Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment www.capeb.fr
- Fédération française du bâtiment www.ffbatiment.fr

