

**GUIDE PRATIQUES**  
**BIEN CHOISIR**  
son artisan



**Faire réaliser des travaux chez soi n'est jamais aussi simple qu'il en a l'air. La mission de Quotatis est de vous prêter main-forte dans votre recherche du meilleur prestataire possible.**

En remplissant un formulaire en ligne, vous allez, gratuitement et sous 3 jours, obtenir jusqu'à 5 devis comparatifs. A partir de là, vous devrez faire votre sélection afin de prendre une décision et engager les travaux.

## ↳ UN DEVIS, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le devis est généralement un document qui dresse une estimation du coût des travaux. Toutefois, s'il est signé par le client et l'artisan, le devis est considéré comme un contrat et s'impose aux contractants.

**NB :** La gratuité du devis est un geste commercial, pas une obligation.

## ↳ UN DEVIS DANS LES RÈGLES DE L'ART

Dans les cas suivants, l'arrêté du 2 mars 1990 oblige l'artisan à établir un devis détaillé préalablement à l'exécution des travaux :

- Travaux de dépannage, d'entretien, de réparation, dans le secteur du bâtiment ou de l'électroménager
- A la demande du client
- Systématiquement dès que le montant est supérieur à 150 € (devis compris).

### Les mentions à vérifier :

Établi sérieusement, de façon détaillée, poste par poste, le devis doit contenir :

- la date de rédaction du devis
- le nom et l'adresse de l'entreprise
- le nom du client et le lieu d'exécution des travaux
- le décompte détaillé en quantité, en prix de chaque prestation et produits nécessaires aux travaux (dénomination, prix unitaire, désignation, taux horaire de la main d'œuvre, mètre linéaire ou mètre carré, quantité prévue)
- les frais de déplacement (le cas échéant)
- la somme globale à payer HT et TTC **en indiquant le taux de la TVA**
- la durée de validité de l'offre
- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis.

### L'acceptation du devis :

Le devis doit être établi en double exemplaire et comporter l'indication manuscrite du client :

**«Devis reçu avant exécution des travaux, bon pour exécution».**

Le devis ne vous engage qu'à partir du moment où vous aurez exprimé votre volonté de faire exécuter les travaux.

### Dépassement de devis :

Après exécution des travaux, l'artisan vous présente une facture d'un montant supérieur à celui prévu dans son devis initial. Deux cas de figure :

- Des travaux supplémentaires justifient cette hausse. L'artisan aura évidemment pris soin d'obtenir votre accord préalable.
- Dans le cas contraire, c'est le montant prévu dans le devis initial, et lui seul, qui sera à payer.

### Travaux non achevés :

L'artisan abandonne le chantier sans avoir exécuté la totalité des travaux. Conformément aux dispositions de l'article 1134 du Code civil : «Les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites.» L'artisan est donc tenu de réaliser les travaux prévus au contrat. Dans le cas contraire, vous pouvez vous prévaloir des dispositions de l'article 1144 du Code civil et demander au Tribunal, par voie de référé (procédure d'urgence), l'autorisation de faire réaliser ces travaux par une autre entreprise et aux frais de

l'entreprise défailante. De même, si vous avez subi un préjudice du fait du retard ou de l'inexécution partielle des travaux, vous pouvez demander, en vertu de l'article 1147 du Code, des dommages et intérêts.

**NB : N'hésitez pas à demander à l'artisan de s'engager par écrit dans le devis sur la date de début et de fin du chantier.**

## ➤ A SAVOIR

En règle générale, le paiement des travaux s'effectue en 3 phases :

- un tiers du montant total à l'acceptation du devis
- un tiers au milieu des travaux
- le solde à réception.

## ➤ CHOISIR SON ARTISAN SANS SE TROMPER : LES 7 RÉPONSES À OBTENIR

**Attention :** votre contact avec les artisans ne doit pas tourner à l'interrogatoire. La plupart de ces questions sont donc optionnelles ou vous en obtiendrez naturellement les réponses dans le cours normal de vos contacts.

**De plus, les artisans auxquels vous aurez affaire par le biais de Quotatis sont, à notre connaissance, tout à fait dignes de confiance.**

Néanmoins, vous pouvez vous servir du tableau ci-dessous comme base de discussions lors de votre première prise de contact ou avant de finaliser votre accord.

**NB : La question de l'assurance est, elle, primordiale. N'hésitez pas obtenir une information parfaitement claire pour démarrer vos travaux l'esprit tranquille.**

### 1 - QUALIFICATIONS

Question a priori superflue, elle mérite cependant une réponse sans ambiguïté : l'artisan retenu est-il **qualifié** pour effectuer les travaux demandés ? A-t-il déjà réalisé des **projets similaires** ? Demandez à consulter son book ou à visiter l'une de ses réalisations récentes pour se faire votre propre opinion. Vous pouvez également consulter le **Répertoire des Métiers**. Géré par l'assemblée permanente des Chambres de Métiers (qui délivre aussi les titres de qualification), tous les artisans dignes de ce nom y figurent.

### 2 - PERSONNEL ET MOYENS TECHNIQUES

Votre chantier est important. L'artisan dispose-t-il du **personnel compétent** et en nombre suffisant pour réaliser les travaux dans les délais ? Dispose-t-il des **moyens techniques et matériels** adéquats ? Sera-t-il obligé de sous-traiter une partie du chantier ? Si oui, à qui ?

### 3 - FOURNITURE DES MATERIAUX

Des matériaux sont nécessaires à votre chantier. **Qui les fournit ?** Si c'est votre artisan, à quel prix et sous quel statut :

- matériaux bruts soumis à une TVA à 19,6%
- matériaux inclus dans sa prestation globale, sous TVA à 5,5% ? (à privilégier sous réserve d'une marge inférieure au différentiel de TVA !)

#### 4 - SANTE FINANCIERE

Une bonne santé financière est le gage de travaux menés à terme sans soucis. Votre artisan est-il **solide financièrement** ? Est-il en règle, administrativement et juridiquement ?

#### 5 - ASSURANCES

Pendant ou après les travaux, tout peut arriver ; accidents, malfaçons...! L'artisan retenu est-il bien assuré ?

**IMPERATIF** : assurez-vous qu'il offre bien une garantie décennale et/ou biennale et qu'il a bien souscrit une responsabilité civile ?

#### 6 - LABELS

Souvent gage de qualité et de professionnalisme, les Labels peuvent également être surestimés (voir en fin de document). Si votre artisan annonce un **label ou une certification**, peut-il en fournir la preuve et que signifie-t-il exactement ?

#### 7 - SAV

Entretien, réglages, visite de contrôle... : votre artisan sera-t-il amené à assurer un «**service après-vente**» ? Si oui, dans quelles conditions ?

#### ↳ INFOS +

##### Les labels :

- **Qualitel** : Il exige rarement plus que l'application pure et simple de la réglementation.
- **NF Produits** : C'est un gage de qualité pour les matériaux. Il certifie que les produits, tous testés, sont conformes aux normes.
- **Qualibat** : Ce label est décerné par la société du même nom (qui délivre aussi un «Certificat Assurance Qualité»). Le professionnel y a droit pour un métier spécifique (sauf électricité).
- **Les syndicats professionnels** : Tout professionnel pouvant y adhérer sans aucun contrôle ou presque, l'appartenance à un syndicat ou une fédération professionnelle n'offre aucune garantie particulière..
- **Le logo Artisan ou Maître Artisan** : Ces logos signifient qu'on a vraiment affaire à un professionnel. Pour y avoir droit, l'artisan doit justifier d'un diplôme (CAP, BEP...). Celui de Maître Artisan implique un brevet de maîtrise ou diplôme équivalent et d'une inscription depuis plus de 2 ans au Répertoire des Métiers.