



# PRÉSENTATION DE LA BOÎTE À OUTILS

## POUR LES ENTREPRISES ARTISANALES DE SERRURERIE-MÉTALLERIE INTERVENANT EN MATIÈRE DE DÉPANNAGE



**Dans le cadre de leur activité de dépannage, les entreprises artisanales de Serrurerie-Métallerie sont confrontées à une certaine forme de concurrence de la part d'entreprises peu scrupuleuses (tarifs excessifs, prestations de mauvaise qualité...) qui nuisent à l'image de la profession. On assiste également à une multiplication des intermédiaires (sites internet de mise en relation, création de réseaux...) entre les entreprises artisanales du bâtiment et leurs clients.**

Aussi, il est proposé aux entreprises artisanales de Serrurerie-Métallerie, faisant l'effort de proposer une offre de qualité en matière de dépannage, une Boite A Outils (BAO) leur permettant de se valoriser dans le domaine du dépannage et de leur conserver l'accès direct au marché. Cette BAO doit être considérée comme une aide méthodologique au démarrage ou au développement de l'activité dépannage.

Les fiches de la BAO sont à utiliser en fonction des besoins de l'entreprise et s'organisent de la façon suivante :

### Les bonnes pratiques

- Les bons conseils pour développer son activité dépannage (fiche 1)
- Les bonnes pratiques pour le dépannage en serrurerie métallerie (fiche 5)
- La charte d'engagement (fiche 6)
- Le contrat d'entretien portes et portails automatiques (fiche 7)

### La réglementation :

- Note explicative de l'arrêté du 24 janvier 2017 (fiche 2)
- Attestation de TVA (fiche 3)

### L'état des lieux de l'entreprise dans son activité de dépannage

- L'état des lieux de mon activité (fiche 4)

### La communication auprès des clients

- Communiquer vers ses clients (fiche 8)
- Artisans du bâtiment : créer votre site internet en 20 minutes (fiche 9)



# LES BONS CONSEILS

## POUR DÉVELOPPER SON ACTIVITÉ DÉPANNAGE EN SERRURERIE-MÉTALLERIE



### OBJECTIF DE LA FICHE

Identifier les actions à mener pour démarrer ou développer une activité de dépannage en serrurerie-métallerie.

### PRÉAMBULE

La particularité de l'activité dépannage est que le client peut appeler à n'importe quel moment pour une situation d'urgence (serrure bloquée...), qui peut aussi concerner les portes, les moteurs de portails, les rideaux, les volets, etc.

Aussi, il convient, dans le cadre de cette activité de dépannage, de respecter des règles de déontologie telles que : rassurer le client, dépanner les clients en sécurité et avec sérénité, pratiquer des tarifs non surévalués, veiller à la qualité des prestations et respecter la réglementation existante sur le dépannage.

## 1 / Connaître la réglementation en matière de dépannage

Une réglementation spécifique s'impose en matière de dépannage, un nouvel arrêté en date du 24 janvier 2017 réforme le dispositif de la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison à compter du 1<sup>er</sup> avril 2017.

**FICHE 2** « Note explicative de l'arrêté du 24 janvier 2017 »

**FICHE 3** « Attestation de TVA non obligatoire pour les travaux de réparation et d'entretien inférieurs à 300 € TTC »

## 2 / Définir les prestations que l'on souhaite proposer aux clients et ses prix

L'idée est d'identifier les prestations sur lesquelles l'entreprise est compétente et assurée, mais aussi son marché et la concurrence à savoir :

- Zone d'intervention, plage horaires (7j/7j), type d'équipements (serrures, portails...)
- Identifier la concurrence sur le secteur
- Connaître des apporteurs d'affaires (assureurs, fabricants de serrures...)

L'entreprise doit aussi avoir préalablement calculé ses coûts pour définir ses tarifs d'intervention.



**Rappel :** bien respecter les obligations d'affichage des prix dans le cadre de prestations de dépannage



## LES BONNS CONSEILS POUR DÉVELOPPER SON ACTIVITÉ DÉPANNAGE



Concernant le dépannage, différents niveaux d'intervention peuvent être proposés au client :

- 1<sup>er</sup> niveau : Ouverture de porte
- 2<sup>ème</sup> niveau : Ouverture de porte + remise en état à l'identique (ce que demande l'assureur)
- 3<sup>ème</sup> niveau : Amélioration de l'installation existante (ex : ajout blindage) et/ou mise en conformité
- 4<sup>ème</sup> niveau : Remplacement de l'installation (ex : une serrure)

**FICHE 4** « Etat des lieux de mon entreprise pour l'activité de dépannage »

### 3 / S'organiser et travailler en réseau pour répondre aux besoins du client

#### A. Etre assuré

Comme pour toute prestation délivrée au client, l'entreprise doit être assurée pour son activité de dépannage.

#### B. Etre bien formé et connaître les bonnes pratiques

L'activité dépannage est une activité à part entière. Il est important d'être bien formé. Des formations existent telles que : « Pratique de l'ouverture non destructive », « formation de haute sûreté ». Il faut prendre le temps de les suivre. Le respect des bonnes pratiques est également indispensable.

**FICHE 5** « Bonnes pratiques pour l'ouverture de portes »

#### C. Répondre aux demandes des clients dans les meilleurs délais

L'activité de dépannage s'inscrit dans un contexte d'urgence, aussi l'entreprise doit s'organiser pour répondre aux demandes des clients :

- Organiser la réception des appels, le cas échéant prévoir une permanence téléphonique
- Savoir identifier clairement l'objet de la demande de dépannage
- Mettre en place des équipes dédiées au dépannage
- Pour retrouver la trace des interventions antérieures : conserver l'historique des chantiers et leur suivi.

#### D. S'équiper avec les outils adaptés

Il convient également de s'équiper avec les outils adaptés :

- Téléphones mobiles et tablettes
- Logiciel de gestion de planning, de géolocalisation, abonnement à un système de paiement en ligne...
- Terminal de carte bleue...

#### E. Avoir les bons fournisseurs

Pour le dépannage : il faut s'approvisionner en pièces et prévoir ce temps d'approvisionnement. Aussi, il est important d'avoir des fournisseurs qui proposent une gamme élargie (identifier marque et références...).



## LES BONNS CONSEILS POUR DÉVELOPPER SON ACTIVITÉ DÉPANNAGE



### F. Prévoir les documents, équipements, outils et pièces de rechange adaptés

Avant de partir en intervention, il est nécessaire de préparer les documents devis/facture, au préalable et de prévoir les équipements, outils et pièces de rechange dans le véhicule.

 *Fournir un devis détaillé (plus de minimum de montant avec le nouvel arrêté du 24 janvier 2017) avant l'exécution des travaux.*

Dans le devis détaillé, l'entreprise indique également la démarche pour l'évacuation des déchets (ex : mise en déchetterie) et en précise le coût si nécessaire.

Attention, le caractère particulier du matériel d'ouverture, et surtout l'usage qui peut en être fait, nécessite certaines précautions. Ainsi, tout matériel d'ouverture doit être rangé et sécurisé, pour qu'il soit à l'abri du vol.

### G. Se constituer en réseau avec d'autres collègues

Lorsque l'on n'a pas la compétence ou la disponibilité en interne, et afin de répondre aux clients, il est judicieux de réadresser les demandes à d'autres entreprises que l'on connaît et qui sont compétentes dans le domaine.

### H. Réaliser les dépannages dans les règles de l'art

Lors d'un dépannage, il convient d'étudier les caractéristiques de l'ouvrage avant d'intervenir puis de réaliser les travaux de dépannage dans les règles de l'art.

### I. Proposer un contrat d'entretien

Pour les entreprises de serrurerie métallerie qui réalisent aussi l'installation, il convient d'avoir le réflexe de proposer un contrat d'entretien pour assurer la durabilité des équipements et fidéliser le client.

### FICHE 7 « Contrat d'entretien portes et portails automatiques »

*NB : Les documents de la fiche 7 sont à commander directement auprès de la CAPEB.*

## 4 / Être identifiable pour être contacté lors d'un dépannage

Au-delà de la facture, il est important que le client conserve les coordonnées de l'entreprise.

Aussi, il est conseillé de personnaliser sa production avec sa propre signalétique (cartes de visite, marquage des productions...).

Il convient également de faire savoir à ses clients ce que l'on sait faire (site internet...).

### FICHE 8 « Communiquer auprès de ses clients »

### FICHE 9 « Artisans du bâtiment : créer votre site internet en 20 minutes »

Pour la suite, il convient de conseiller au client d'appeler rapidement l'entreprise s'il y a un problème avec l'équipement dépanné, mais de ne pas essayer de forcer les mécanismes.



# NOTE EXPLICATIVE

## DE L'ARRÊTÉ DU 24 JANVIER 2017



### OBJECTIF DE LA FICHE

Identifier les actions à mener pour démarrer ou développer une activité de dépannage.

### PRÉAMBULE

L'arrêté du 24 janvier 2017 réforme le dispositif de la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison à compter du 1<sup>er</sup> avril 2017.

Ce texte modifié par l'arrêté du 28 février 2017 est disponible sur le [site Légifrance](#).

## 1 / Les principales modifications concernant la publicité des prix et les devis détaillés pour les prestations de dépannage, réparation et entretien

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2017 (l'arrêté du 2 mars 1990 est abrogé), les principales modifications concernant la publicité des prix et les devis détaillés pour les prestations de dépannage, réparation et entretien sont :

- le barème des prix des principales prestations proposées par les professionnels doit dorénavant être **affiché sur la vitrine** et également publié sur le site internet mis en ligne par le professionnel ;
- Pour remplir son obligation d'informations pré-contractuelles et contractuelles, le professionnel doit

remettre à son client un **devis détaillé sans minimum de montant** (le seuil de 150 € n'est pas repris du fait du nouveau code de la consommation) ; il n'y a plus de dispense pour les situations d'urgence absolue ;

- en revanche, l'**ordre de réparation préalable au devis n'existe plus et la mention « devis reçu avant l'exécution des travaux »** n'est plus obligatoire ;
- une distinction explicite doit être faite entre les prestations conclues dans le cadre des contrats de vente ou de fourniture de services conclus à distance et hors établissement et les prestations conclues dans les locaux du professionnel ;
- Le professionnel doit utiliser le **modèle type annexé à l'arrêté du 24 janvier 2017**, informant le consommateur qu'il peut conserver les pièces ou appareils remplacés.



## NOTE EXPLICATIVE DE L'ARRÊTÉ DU 24 JANVIER 2017



### 2 / Le champ d'application de l'arrêté du 24 janvier 2017

#### 2.1. Prestations concernées

L'arrêté du 24 janvier 2017 s'applique à tous les professionnels qui réalisent les opérations visées à l'article 1<sup>er</sup>.

Il s'agit des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans les secteurs du bâtiment et de l'équipement de la maison suivants :

- Maçonnerie ;
- Fumisterie et génie climatique, y compris les énergies renouvelables ;
- Ramonage ;
- Isolation ;
- Menuiserie (y compris entretien des portes de garage, porte de garage automatiques et portails électriques) ;
- Serrurerie (y compris remplacement de ferme-porte) ;
- Couverture, toiture (y compris application d'hydrofuge et démoussage) ;
- Étanchéité (y compris réparation des joints de terrasse, entretien des terrasses et recherche et réparation) ;
- Plomberie, sanitaires ;
- Plâtrerie ;
- Peinture ;
- Vitrerie ;
- Miroiterie ;
- Revêtement de murs et de sols en tous matériaux ;
- Electricité ;
- Evacuation des eaux pluviales, curage des eaux usées, nettoyage et débouchage des canalisations ;
- Entretien et réparation des systèmes d'alarme et de télésurveillance ;
- Entretien et réparation des plates-formes élévatrices privatives ;

- Prestation de dératisation et désinsectisation ;
- Entretien et désinfection des vide-ordures ;
- Entretien des extincteurs.

De plus, sont concernées les opérations de **remplacement** ou **d'adjonction** de pièces, d'éléments ou d'appareils, consécutives à la mise en œuvre des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien précitées.

#### 2.2. Prestations exclues

L'arrêté du 24 janvier 2017 ne s'applique pas pour les prestations couvertes par des paiements forfaitaires effectués lors de la conclusion ou du renouvellement de contrats : des contrats incluant à titre accessoire la mise en service ou le raccordement du bien, des contrats d'entretien, des contrats de garantie ou de services après-vente.

L'arrêté du 24 janvier 2017 ne s'applique pas non plus aux prestations de raccordement à un réseau public effectuées par un concessionnaire public ou sous sa responsabilité et qui font l'objet d'une tarification publique.

### 3 / L'obligation de communiquer sur les tarifs

#### 3.1. Que faut-il communiquer ?

L'article 2 de l'arrêté prévoit la communication sur les tarifs du professionnel relevant de l'arrêté.

Cette communication détaillée des tarifs va s'appliquer aux prestations de dépannage, réparation ou entretien, aux opérations de remplacement ou d'adjonction de pièces, d'éléments ou d'appareils qui en résultent.



## NOTE EXPLICATIVE DE L'ARRÊTÉ DU 24 JANVIER 2017



Le professionnel doit communiquer les informations suivantes :

- Le ou les **taux horaire de main d'œuvre** toutes taxes comprises (TTC) ;
- **Les modalités de décompte du temps estimé** ;
- Le cas échéant, les **prix TTC des prestations forfaitaires** proposées, notamment les **prix au mètre linéaire ou au mètre carré** ;
- Le cas échéant, les **frais de déplacement** ;
- Le caractère **payant ou gratuit du devis** et, le cas échéant, le **coût d'établissement du devis** ;
- Le cas échéant, **toute autre condition de rémunération**.

Certains tarifs doivent être communiqués toutes taxes comprises donc TTC, ce qui implique de donner trois tarifs incluant les taux de TVA de 5,5 %, 10 %, 20 % selon la réglementation fiscale applicable aux opérations.

Par ailleurs, l'arrêté du 3 octobre 1983 prévoit que les conditions de délivrance d'une note obligatoire ou facultative doivent être affichées de façon lisible au lieu où s'effectue le paiement du prix.

### 3.2. Comment faut-il communiquer ?

#### 3.2.1. L'information préalable du consommateur avant toute conclusion du contrat

L'article 2 de l'arrêté précise que les tarifs doivent être communiqués au consommateur préalablement à la conclusion du contrat de prestation de services visés par l'arrêté, donc avant toute intervention.

La communication des tarifs est prévue par les articles L.112-1 et L.112-3 du code de la consommation, notamment par marquage, étiquetage, affichage ou tout autre procédé approprié. Pour les entreprises, il s'agira généralement d'une communication préalable par la présentation du barème des tarifs appliqués.

#### 3.2.2. L'affichage des tarifs dans les locaux, sur les vitrines, sur internet

##### ■ L'affichage dans les locaux du professionnel

L'ensemble des tarifs, doit faire l'objet d'un affichage dans les locaux du professionnel :

- **Affichage à l'intérieur** des locaux lorsque la clientèle y est reçue. Dans ce cas, l'affichage doit être visible à l'intérieur de l'endroit où se trouve la clientèle ;
- **Affichage à l'extérieur** : dès lors que les locaux ont une vitrine ou un accès indépendant à partir de la voie publique, l'affichage visible et lisible de l'extérieur des tarifs est obligatoire.

##### ■ Publication sur le site internet du professionnel

Le barème des tarifs doit être publié sur le site internet du professionnel « sur tout espace de communication en ligne dédié au professionnel ».

De plus, il doit être aisément accessible sur le site internet du professionnel.

##### ■ Remise préalable des tarifs au consommateur

En cas de contrat conclu hors établissement, les informations sont fournies sur papier ou autre support durable (article L221-8 c. cons.). En cas de contrat à distance, elles peuvent également être mises à la disposition du consommateur par un moyen adapté à la technique de communication à distance (L221-11 c. cons.).





## NOTE EXPLICATIVE DE L'ARRÊTÉ DU 24 JANVIER 2017

### 4 / Etablissement d'un devis détaillé préalable à l'exécution de toute prestation de dépannage, réparation ou entretien

Le devis détaillé pour les prestations de dépannage, réparation, entretien ou les autres prestations relevant de l'arrêté du 24 janvier 2017 doit toujours être remis avant l'exécution de toute prestation.

L'arrêté du 24 janvier 2017 distingue la présentation selon que le devis est conclu dans les locaux de l'entreprise (en établissement) ou hors établissement.

Enfin, l'ordre de réparation qui était obligatoire sous l'empire de l'arrêté du 2 mars 1990 n'est plus exigé.

#### 4.1. Devis détaillé pour une prestation conclue en établissement

L'article 4-1 de l'arrêté précise les mentions que doit contenir un devis détaillé en dépannage, réparation, entretien destiné à être conclu dans les locaux de l'entreprise. Ces mentions rappellent celles exigées par l'arrêté du 2 mars 1990 :

- La date de rédaction ;
- Le nom et l'adresse de l'entreprise ;
- Le nom du client ;
- Le lieu d'exécution de l'opération ;
- La nature exacte des prestations à effectuer ;
- Le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue :
  - Dénomination ;
  - Prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique (notamment l'heure de main d'œuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré) ;
  - Et la quantité prévue.
- Le cas échéant, les frais de déplacement ;
- La somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de TVA ;
- La durée de validité de l'offre ;
- L'indication du caractère payant ou gratuit du devis.

Le devis doit aussi comporter les autres mentions visées par les articles L111-1 et L111-2 du code de la consommation, telles que :

- Pour le prix, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement ou tous les autres frais éventuels (L112-3 du code de la consommation par renvoi) ;
- Pour un contrat assorti d'un abonnement, le prix total doit inclure les frais exposés pour chaque période de facturation ; en cas de tarif fixe, le prix total inclut le total des coûts mensuels ;
- En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai d'exécution de la prestation ;
- S'il y a eu lieu, les informations relatives aux garanties légales, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et autres conditions contractuelles ;
- La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation<sup>1</sup>.

Enfin, le devis doit, selon un modèle type fixé en annexe de l'arrêté du 24 janvier 2017, informer le consommateur qu'il peut conserver les pièces, les éléments ou les appareils remplacés. L'entreprise doit veiller à faire compléter cette information par le consommateur :

**Souhaitez-vous conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés ?**

Oui  Non

**Signature du consommateur précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé »**

<sup>1</sup> L'entreprise qui n'a pas signé individuellement de convention avec un médiateur de la consommation est invitée à se rapprocher de sa CAPEB départementale.





## NOTE EXPLICATIVE DE L'ARRÊTÉ DU 24 JANVIER 2017

### 4.3. Devis détaillé pour un contrat conclu hors établissement

Le contrat conclu hors établissement (article L221- c. cons.) est celui qui est conclu entre l'entreprise et son client consommateur :

- Soit dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle (donc en dehors de son établissement), en présence à la fois du professionnel et de son client consommateur (présence physique simultanée), et cela même si l'entreprise intervient suite à une sollicitation ou une offre faite par le consommateur (hypothèse la plus courante pour le dépannage) ;
- Soit dans les locaux de l'entreprise ou au moyen d'une technique de communication à distance (par courrier, par courriel...) IMMÉDIATEMENT après que le client consommateur ait été sollicité individuellement et personnellement en dehors de l'établissement du professionnel et où les parties étaient présentes (physiquement et simultanément) ;
- Soit encore, mais cela ne devrait pas se rencontrer pour le dépannage, pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur.

En cas de devis conclu hors établissement, le consommateur doit avoir les informations générales sur le contrat (articles L111-1 et L111-2 du code de la consommation), les informations sur le droit de rétractation de 14 jours et ses modalités d'application avec le bordereau de rétractation. **Lorsque le droit de rétractation ne peut pas être exercé (entretien ou réparation d'urgence, article L221-28-8°, accord express du consommateur pour une exécution immédiate, article L221-28-1° par exemple), le consommateur doit en être informé.**

Voir le formulaire de rétractation (cf. 5.3).

Le contrat doit être remis sur support papier et signé par les parties ou, avec l'accord du consommateur sur un autre support durable, confirmant l'accord express du professionnel et du consommateur.

Concernant l'information sur le prix pour les prestations de dépannage, réparation, entretien, contrats d'entretien et de service après-vente et autres prestations de l'arrêté du 24 janvier 2017, il convient de mentionner :

- Le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation, en particulier :
  - Le taux horaire de main d'œuvre et le temps estimé ;
  - Ou le cas échéant, le montant forfaitaire de chaque prestation ;
- La dénomination des produits et matériels prévus nécessaires à leur opération et leur prix unitaire, ainsi que, le cas échéant, la désignation de l'unité à laquelle il s'applique et la quantité prévue ;
- Le cas échéant, les frais de déplacement.

Enfin, le devis détaillé doit contenir selon le modèle type fixé par l'arrêté l'information du consommateur selon laquelle il peut conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés :

**Souhaitez-vous conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés ?**

Oui  Non

**Signature du consommateur précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé »**





## NOTE EXPLICATIVE DE L'ARRÊTÉ DU 24 JANVIER 2017

### 5 / La délivrance d'une note

#### 5.1. Conditions de délivrance de la note

Une note (ou « facture ») doit être établie et donnée au consommateur dès lors que les prestations visées par l'arrêté du 24 janvier 2017 ont été exécutées et sont supérieures à 25 € TTC. Cette note doit aussi être remise au consommateur qui le demande même si les prestations sont d'un coût inférieur à 25 € TTC. Ce montant de 25 € TTC est celui actuellement fixé par l'arrêté du 3 octobre 1983 auquel fait référence l'article 5 de l'arrêté du 24 janvier 2017.

En tout état de cause, la note doit être délivrée avant le paiement du prix.

La note de facturation doit être remise gratuitement au consommateur sur un support durable (papier, courriel).

Pour rappel, la note, qui doit être établie en double exemplaire dont l'original est remis au client, mentionne :

- La date de rédaction de la note ;
- Le nom et l'adresse du prestataire ;
- Le nom du client, sauf opposition de celui-ci ;
- La date et le lieu d'exécution de la prestation ;
- Le décompte détaillé, en quantité et prix, de chaque prestation et produit fourni ou vendu, soit dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique, quantité fournie. Le décompte détaillé est facultatif lorsque la prestation de services a donné lieu, préalablement à son exécution, à l'établissement d'un devis descriptif et détaillé, accepté par le client et conforme aux travaux exécutés ;
- La somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises.





## LES BONNS CONSEILS POUR DÉVELOPPER SON ACTIVITÉ DÉPANNAGE

### 5.3. Modèle de formulaire de rétractation

Annexe faisant partie intégrante du contrat

#### CONTRATS CONCLUS HORS ETABLISSEMENT

#### INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

##### DROIT DE RETRACTATION

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier, (à compléter par le professionnel)

Nom de l'entreprise : .....

Adresse géographique : .....

Téléphone (\*) : .....

Télécopie (\*) : .....

Adresse électronique(\*) : .....

(\*) si disponibles

, votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet, adresse du site internet.....

Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).

Si vous exercez votre droit de rétractation, vous pouvez utiliser le formulaire ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire.



#### MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

A l'attention de (complété par le professionnel)

Nom de l'entreprise : .....

Adresse géographique : .....

Numéro de télécopieur (si disponible) : .....

Adresse électronique (si disponible) : .....

Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous/

Commandé le (\*)/ reçu le (\*) : .....

Nom du (des) consommateur(s) : .....

Adresse du (des) consommateur(s) : .....

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : .....

Date : .....

(\*) Rayer la mention inutile



# ATTESTATION DE TVA

## NON OBLIGATOIRE POUR LES TRAVAUX DE RÉPARATION ET D'ENTRETIEN INFÉRIEURS À 300 EUROS TTC

### OBJECTIF DE LA FICHE

Indiquer la réglementation existante en matière d'attestation de TVA pour les travaux de réparation et d'entretien inférieurs à 300 € TTC.

### PRÉAMBULE

« Il est admis que l'attestation simplifiée de TVA n°1301-SD ne soit pas établie lorsque le montant des travaux pour réparation et entretien, toutes taxes comprises, est inférieur à 300 euros, à condition que la facture comporte les informations suivantes : nom et adresse du client et de l'immeuble objet des travaux, nature des travaux et mention selon laquelle l'immeuble est achevé depuis plus de 2 ans. »

### Extrait de la doctrine fiscale (bulletin officiel des impôts - TVA - LIQ-30-20-90-40-20160302)

Deux attestations, assorties de notices, sont disponibles en ligne sur les sites [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr) à la rubrique «Recherche de formulaires» ou [service-public.fr](http://service-public.fr) :

- un modèle n° 1300-SD (CERFA n° 13947) à utiliser lorsque les travaux affectent les composantes du gros œuvre et/ou les éléments de second œuvre ;
- un modèle n° 1301-SD (CERFA n° 13948) à utiliser pour les autres travaux (notamment réparation et entretien).

Ces attestations doivent être produites à chaque intervention d'un prestataire de travaux. Il est toutefois admis, afin d'alléger la charge administrative pesant sur les clients et les professionnels, que l'attestation n° 1301-SD ne soit pas établie lorsque le montant des travaux pour réparation et entretien, toutes taxes comprises, est inférieur à 300 euros. Dans ce cas, les informations suivantes doivent figurer sur la facture : nom et adresse du client et de l'immeuble objet des travaux, nature des travaux et mention selon laquelle l'immeuble est achevé depuis plus de 2 ans.



# ÉTAT DES LIEUX DE MON ENTREPRISE : MOYENS ET PRESTATIONS PROPOSÉS EN MATIÈRE DE DÉPANNAGE EN SERRURERIE-MÉTALLERIE



## OBJECTIF DE LA FICHE

Faire le point sur l'organisation de l'entreprise en matière de dépannage afin d'identifier les actions d'amélioration à mener pour pratiquer son activité de dépannage dans de bonnes conditions.

### 1 / Ouvrages concernés par l'activité de dépannage (entourer les réponses)

Portes et portails

Serrures et clés

Garde-corps/rampes/escaliers

Vérandas/tonnelles/pergolas

Grilles de défense

Clôture/balustrade

Volets roulants

Rideaux métalliques

Contrôle d'accès

Stores

Autres : .....

### 2 / Type de clientèle visée

Clients particuliers

Clients professionnels  
(magasins, entrepôts, locaux industriels...)

Donneurs d'ordre public  
(collectivités...)

Architectes, maître d'œuvre...

Autres : .....

### 3 / Zone d'intervention pour le dépannage, jours d'ouverture et horaires

Intervention en zone rurale

Intervention en zone urbaine

Intervention dans un périmètre de 30 km ou moins

Intervention dans un périmètre de 30 km et plus



# ÉTAT DES LIEUX DE MON ENTREPRISE : MOYENS ET PRESTATIONS PROPOSÉS EN MATIÈRE DE DÉPANNAGE EN SERRURERIE-MÉTALLERIE

## Jours d'intervention

Lundi au vendredi  Lundi au samedi

Lundi au dimanche

## Horaires d'intervention

8h-18h  8h-21h

24h/24h (dépannage)  7 jours/7 jours

Autres : .....

## 4 / Formation(s) suivie(s) en matière de dépannage

Pratiques de l'ouverture non destructive

Formation haute sûreté

Autres : .....

## 5 / Démarche qualité en matière de dépannage

Laquelle : .....

.....

## 6 / Organisation de l'entreprise pour le dépannage

Numéro de téléphone dédié

Logiciel de gestion de planning

Logiciel de devis/facture sur tablette avec possibilité de signature par le client sur la tablette

Terminal de paiement par carte bleue

Paiement en ligne

Autres : .....

.....

## 7 / Ressources de l'entreprise pour le dépannage

### Personnel de l'entreprise dédié à l'activité de dépannage :

Je travaille seul

1 à 3 salariés et apprentis

5 à 10 salariés et apprentis

10 à 20 salariés et apprentis

### Moyens en réseau :

Je connais une/des entreprises qui peuvent dépanner mes clients en cas d'urgence

Je travaille en groupement d'entreprises pour répondre à de plus gros chantiers

Autres moyens : .....

### Outillage et pièces de rechanges nécessaires à l'activité de dépannage dans les véhicules ?

OUI

NON

### Nombre de véhicules suffisants à mon activité de dépannage ?

OUI

NON

## 8 / Assurance(s) en matière de dépannage

Nom de la compagnie : .....

Assurance responsabilité civile

Assurance responsabilité travaux

Autres assurances : .....

.....



# ÉTAT DES LIEUX DE MON ENTREPRISE : MOYENS ET PRESTATIONS PROPOSÉS EN MATIÈRE DE DÉPANNAGE EN SERRURERIE-MÉTALLERIE

## 9 / Connaissance d'apporteurs d'affaires

- Assureurs
- Fabricants de serrures
- Autres entreprises
- Autres : .....
- .....

## 10 / Type d'ouvrages dépannés et fournisseurs

### Ouvrages dépannés :

- Portes
- Serrures
- Portails
- Autres : .....
- .....

### Fournisseur(s) :

Identifier ses fournisseurs :

- Serrures : .....
- Portes / portails : .....
- Fermetures extérieures : .....
- Volets roulants/stores : .....
- Motorisation : .....
- Autres : .....

L'entreprise est un installateur agréé par rapport à une marque ou un produit :

- Oui
- Non
- Si oui, précisez : .....
- .....
- .....

## 11 / Tarifs pratiqués par l'entreprise

- Taux horaire de main d'œuvre : .....
- Coût du déplacement chez le client : .....
- Pièces détachées : .....
- Majorations type « nuit », « week-end » ou « jours fériés » : .....
- Autres coûts éventuels : .....
- .....

## 12 / Actions de communication menées par l'entreprise sur l'activité de dépannage

- Dépliant
- Carte de visites
- Site internet
- Salons/foires
- Autres actions : .....
- .....

## 13 / Concurrence : nombre d'entreprises exerçant une activité de dépannage en serrurerie-métallerie dans un rayon de 30 km

- De 1 à 5 entreprises
- De 5 à 10 entreprises
- De 10 à 15 entreprises
- Au-delà de 15 entreprises



# BONNES PRATIQUES

## POUR LE DÉPANNAGE EN SERRURERIE-MÉTALLERIE (PORTES, SERRURES, PORTAILS...)



### OBJECTIF DE LA FICHE

Adopter les bonnes pratiques pour le dépannage de serrures, portes, portails... (par exemple : usure de l'équipement, dégrippage de serrures, réparation de porte qui accroche, porte claquée/ fermée à clé/vandalisée...).

### En amont

- Répondre dès le 1<sup>er</sup> appel/la 1<sup>ère</sup> demande (email...) du client
  - Si l'on n'est pas disponible ou si l'on n'a pas la compétence, savoir dire non et renvoyer vers un collègue compétent : ne pas laisser le client seul
- Identifier clairement le problème du client, renseigner et rassurer :
  - Réaliser un 1<sup>er</sup> diagnostic au téléphone avec le client : proximité/situation géographique, raison de l'appel/ cause du problème, type de matériel, type d'occupant (propriétaire / locataire)
  - Demander au client s'il a contacté son assurance pour la prise en charge
  - Demander les coordonnées précises de la personne
  - Donner un ordre de prix
  - Demander au client de préparer les papiers justifiant de son identité et de son lieu de domicile

- S'engager sur des délais/créneaux d'intervention par téléphone
- Prévoir les matériels et pièces de rechange dans le véhicule (fiche de contrôle des équipements...)
- Ne pas oublier les aspects gestion : tablette avec logiciel de devis/facturation, carnet de devis/facturation...

### Sur place

- Etre vigilant sur l'identité du client
  - Demander les papiers justifiant l'identité (et notamment la carte d'identité pour toute ouverture de porte) ou demander au voisin si c'est le bon occupant, voire contacter la gendarmerie
  - Exiger la présence d'un tiers pour l'ouverture de porte (sauf s'il s'agit du gestionnaire) ou faire signer une demande d'intervention ou d'autorisation d'ouverture de portes



## BONNES PRATIQUES POUR LE DÉPANNAGE EN SERRURERIE-MÉTALLERIE (PORTES, SERRURES, PORTAILS...)



- Savoir apprécier l'urgence : agir avec discernement en fonction de ce qui se passe derrière la porte
- Conseiller le client, le rassurer et l'informer sur la nature de l'intervention.
- Etudier les caractéristiques de l'ouvrage avant d'intervenir
- En cas de pastilles de sécurité sur l'ouvrage, vérifier leur intégrité avant toute intervention
- Respecter les règles du démarchage à domicile (cf. arrêté du 24 janvier 2017)
  - Informer le client sur les prix
  - Fournir un devis détaillé (plus de minimum de montant avec le nouvel arrêté du 24 janvier 2017) avant l'exécution des travaux
  - Respecter les clauses du devis et à ne les modifier qu'en accord avec le client par écrit (avenant)
  - Avec le nouvel arrêté du 24 janvier 2017, l'ordre de réparation n'est plus obligatoire, le devis doit donc contenir la nature exacte des réparations à effectuer
- Faire signer le devis
- Baliser la zone d'intervention
- Intervenir dans les règles de l'art et privilégier la réparation lorsque c'est possible
- Nettoyer le chantier
- Ne pas oublier de refermer la porte (obligation de l'entreprise)
- Donner des conseils et informations clairs et objectifs sur l'entretien de la porte et/ou serrure (fournir la documentation client sur l'équipement, le cas échéant)
- Faire signer le PV de réception
- Facturer de suite le dépannage et en demander le règlement
- Faire signer au client un document indiquant s'il souhaite ou non conserver les pièces remplacées
- Dans le cas d'un changement de serrure, indiquer précisément (ex : sur la facture) au client le nombre de clés remises et faire signer le document
- Apposer un autocollant avec les coordonnées de l'entreprise sur l'équipement dépanné : serrures, rideaux métalliques..., afin que le client puisse rappeler l'entreprise
- Laisser un dépliant ou une carte de visite de l'entreprise
- Vérifier la satisfaction du client (par SMS, e-mail...)
- Proposer, le cas échéant, un contrat d'entretien
- **Cas des portes et portails**
  - Vérifier que le portail est aux normes avant d'y toucher
  - Mettre en sécurité, la porte ou le portail en position ouverture ou fermeture, lorsqu'il y a danger et bien prévenir le client (pour éviter toute responsabilité de l'entreprise)

### Après l'intervention

- Se rappeler aux bons souvenirs du client (mailing, carte de vœux...)
- Faire connaître au client les autres prestations de l'entreprise (installations de portails, garde-corps, vérandas...)
- Conserver la trace du dépannage dans le dossier client (travaux réalisés, référence produit ...)



# CHARTRE D'ENGAGEMENT DE L'ENTREPRISE POUR LE DÉPANNAGE EN SERRURERIE- MÉTALLERIE (PORTES, SERRURES, PORTAILS...)



## OBJECTIF DE LA FICHE

Présenter la charte que l'entreprise s'engage à respecter lorsqu'elle intervient en matière de dépannage chez un client.

## PRÉAMBULE

En matière de dépannage, les clients ont besoin d'être rassurés sur la qualité de l'entreprise. Indiquer aux clients que l'on respecte une charte d'engagement souligne le sérieux de l'entreprise et permet de se distinguer de la concurrence.

Les engagements au verso sont à faire connaître à l'ensemble des personnes de l'entreprise, puis à porter à la connaissance des clients par différents moyens : pièce jointe au devis, affichage dans l'entreprise et/ou sur le site internet de l'entreprise... (cf. fiche « Communiquer auprès de ses clients »).

Cette charte peut aussi être personnalisée avec des engagements complémentaires et/ou être utilisée pour toute autre activité de l'entreprise. Elle doit être signée par le chef d'entreprise.



## CHARTRE D'ENGAGEMENT DE L'ENTREPRISE POUR LE DÉPANNAGE EN SERRURERIE-MÉTALLERIE (PORTES, SERRURES, PORTAILS...)



### Charte d'engagement

- 1 / **Écouter (rassurer) et conseiller le client**
- 2 / **Établir un devis clair et détaillé**
- 3 / **Respecter les délais et prévenir en cas de retard**
- 4 / **Établir un avenant, en cas de travaux supplémentaires**
- 5 / **Intervenir dans les règles de l'art**
- 6 / **Protéger le chantier et maintenir la propreté des lieux**
- 7 / **Procéder à la réception des travaux avec le client**
- 8 / **Informer sur l'entretien des appareils et équipements (le cas échéant, proposer un contrat d'entretien)**
- 9 / **Établir une facture conforme au devis**
- 10 / **S'assurer de la satisfaction client**

Date : ..... / cachet et signature du chef d'entreprise



# CONTRAT D'ENTRETIEN

## PORTES ET PORTAILS AUTOMATIQUES



### OBJECTIF DE LA FICHE

Présenter le contrat d'entretien portes et portails automatiques de la CAPEB.

### PRÉAMBULE

Conformément à la réglementation, les portes et portails motorisés sont soumis à l'obligation de souscription à un contrat de maintenance. Aussi la CAPEB a rédigé un contrat type qui s'applique à l'habitat collectif individuel, et aux lieux de travail (ex : lieux publics, bureaux, centres commerciaux,...). En effet, quelque soit le lieu (habitat ou lieu de travail), deux visites par an sont obligatoires.



### / Contenu du «Contrat d'entretien portes et portails automatiques» de la CAPEB

Ce contrat type est inclus dans un dossier spécifique (couverture ci-contre) créé par la CAPEB et comprenant:

- 15 exemplaires du constat préalable de l'état apparent de la porte ou du portail automatique ou semi-automatique
- 10 exemplaires du contrat d'entretien type des portes et portails automatiques ou semi-automatiques
- 10 exemplaires de l'annexe tarifaire
- 10 exemplaires d'annulation de commande à remettre au client dans le cadre du démarchage et de la vente à domicile
- 10 exemplaires du « livret d'entretien - bulletin de visite »
- 5 exemplaires de bulletin de visites supplémentaires

Pour se procurer le dossier (payant), il convient de s'adresser à la CAPEB de son département. Il sera également prochainement disponible dans la boutique CAPEB ([www.boutiquecapeb.fr](http://www.boutiquecapeb.fr)).



# COMMUNIQUER AUPRÈS DE SES CLIENTS



## OBJECTIF DE LA FICHE

Faire savoir à ses clients ce que l'on sait faire en matière de dépannage en identifiant les différentes actions de communication possibles.

## PRÉAMBULE

L'entreprise qui intervient en matière de dépannage doit le faire savoir auprès de ses clients, mais doit aussi valoriser ses autres activités et démarches qualité.

## 1 / Préalable

Il est nécessaire de bien identifier les prestations que proposent l'entreprise (cf. « Fiche 4 - Etat des lieux de mon activité de dépannage ») et de les indiquer clairement sur tous les supports de communication de l'entreprise. Il convient aussi de faire savoir à ses clients que l'entreprise s'engage vis-à-vis de ses clients (cf. « Fiche 6 - Charte d'engagement »).

## 2 / Conseils

Il faut prévoir du temps et un budget pour faire connaître son offre à ses clients, par exemple : définir un kit de communication (charte d'engagement, prestations proposées par l'entreprise...). On peut également faire appel à une société de conseil en communication.



**Important :** il convient de vérifier l'efficacité de chaque action de communication menée par l'entreprise et d'analyser les retours clients pour mieux cibler sa clientèle.

## 3 / Communiquer via différents supports

- Magasin/showroom avec photos de réalisations de l'entreprise et visites d'ateliers
- Enseigne, affiche devant l'atelier
- Mailing à ses clients sur nouvelles offres de l'entreprise, carte de vœux...
- Dépliant dans les boîtes aux lettres
- Carte de visite (plastifiée, avec sa photo...)
- Panneaux de chantier
- Signalétique sur le véhicule
- Petits cadeaux aux clients (porte-clés avec lampe, porte-monnaie avec nom de l'entreprise...)
- Salons, foires, marchés, journées portes ouvertes...



## COMMUNIQUER AUPRÈS DE SES CLIENTS



### 4 / Utiliser internet et les outils mobiles

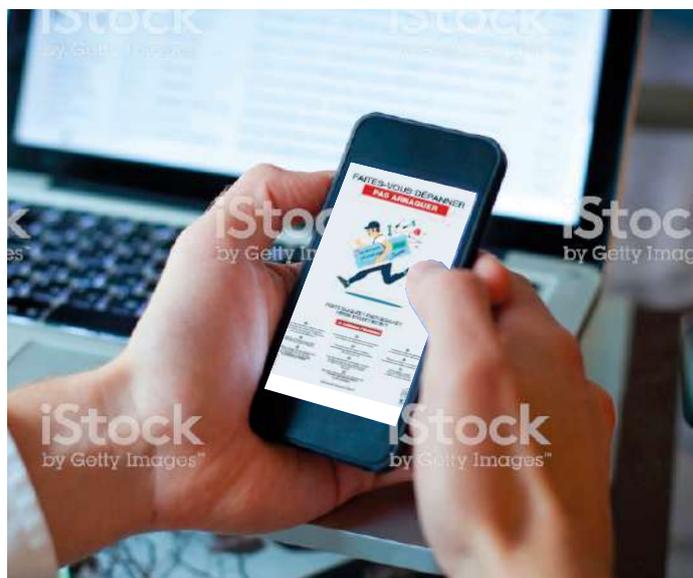
- Mettre en place un site internet de son entreprise (cf. partenariat avec Simplébo - fiche n° 9)
- Utiliser les réseaux sociaux...
- Demander au client de laisser son avis sur les sites internet, réseaux sociaux...
- Être référencé dans les pages jaunes
- Adresser des e-mailing ou SMS à ses clients

### 5 / Communiquer via un tiers (relais de confiance)

- Être référencé :
  - dans le « Guide de la ville » diffusé par la commune aux habitants
  - dans le calendrier des pompiers de la ville qui est distribué aux habitants
- Se faire connaître auprès des commerçants (pharmacie...)
- Participer à des actions locales (avec les commerçants de la commune à l'occasion des différentes fêtes : Fête des Mères et des Pères...) pour se faire connaître
- S'impliquer dans la vie associative, de quartier...

### 6 / Signer ses productions et protéger ses installations

- Étiquette de scellement sur organes de fermetures (ferme portes, serrures, automatismes...) : « vignette de garantie »
- Plaques gravées sur serrure à l'extérieur
- Signature du portail, du garde-corps, des clés (support sur la clé avec le nom de l'entreprise et téléphone)...
- Autocollants sur serrures, rideaux métalliques...
- Pastilles de sécurité (pour vérifier que l'ouvrage n'a pas été touché)



© DGCCRF.



# ARTISANS DU BÂTIMENT, CRÉER VOTRE SITE INTERNET EN 20 MINUTES



**-400€ pour les adhérents CAPEB**

→ **83%** des clients cherchent votre entreprise sur Google avant de signer vos devis.  
Ils veulent en savoir plus sur vous avant de signer !

## Quelques témoignages d'artisans du bâtiment...

### ■ ESCS SERRURIER [www.ij28.fr](http://www.ij28.fr)

"Le site permet d'être visible sur Google et de faire la différence par rapport aux concurrents. Les mairies et les particuliers nous prennent bien plus au sérieux depuis que nous avons un site. Merci !"

### ■ AMF Menuisier [www.menuisier-95.fr](http://www.menuisier-95.fr)

"J'ai mis l'adresse du site sur mes cartes de visites et les devis. Je sais que cela rassure les clients, donc ils acceptent plus mes devis. Cela a mis peu de temps mais c'est rentable !"

### ■ Établissement Rouget Vitrier [www.vitrier-rouget.fr](http://www.vitrier-rouget.fr)

"J'ai été impressionné par leur rapidité : en moins de 10 jours le site était en ligne. Je n'ai pas de temps pour rédiger mes textes donc c'est vraiment top qu'ils le fassent !"

Note facebook

4.9/5 ★

Note Google

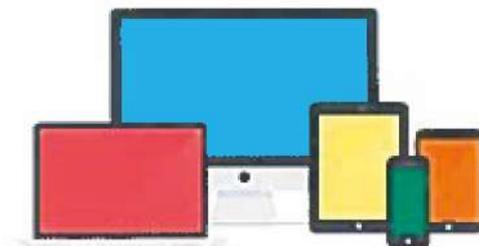
4.8/5 ★

- ✓ Augmenter votre visibilité grâce à Google
- ✓ Gagnez en professionnalisme
- ✓ Montrez votre expérience (photos de chantiers...)

Pour en savoir plus contactez votre CAPEB ou appelez le 01 84 17 49 76



## ARTISANS DU BÂTIMENT, CRÉEZ VOTRE SITE INTERNET AVEC L'OFFRE CAPEB - SIMPLÉBO



1

30 questions nous permettent d'identifier votre besoin

- ✓ Textes et images fournis
- ✓ Référencement Google optimisé

2

Nous créons votre site en 2 à 3 jours

- ✓ Une totale liberté pour tout modifier
- ✓ Plus de 1000 apparences possibles

3

Nous l'ajustons avec vous puis nous le mettons sur Google

### Tarifs :

Adhérent CAPEB :

**400€HT**

+ **9,90 €** HT/mois sans engagement

Non-Adhérent CAPEB :

**800€HT**

+ **9,90 €** HT/mois sans engagement

Détail de l'offre sur [www.boutiquecapeb.fr](http://www.boutiquecapeb.fr)