

ÇA FAIT DÉBAT

Le pouvoir de dire « Non ! »

Difficile à quantifier, le refus de chantier existe : clients pénibles, appels d'offres publics dissuasifs... Cependant, les artisans doivent maîtriser leur choix.



Après des années de disette, est-il bien raisonnable de refuser un chantier ? « Il est vrai qu'avec la reprise certains artisans se permettent de refuser des chantiers jugés trop complexes ou difficile à gérer en termes de relations humaines », admet Pascal Christol, responsable du service économique à la Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (Capeb) de l'Hérault.

De nombreuses raisons

Si ce cas de figure n'est pas quantifiable, il existe bel et bien, à en croire Amélia Oliveira, consultante en stratégie financière chez Bati'Sphère. « Le refus de chantier est un phénomène réel mais inavoué, explique-t-elle. C'est le cas, par

exemple, avec les clients qui pinaillement tellement que l'artisan préfère grossir le devis démesurément pour ne pas être choisi ! »

Les raisons, nombreuses varient selon la nature des maîtres d'ouvrage, au premier rang duquel figure le client particulier. L'artisan peut hésiter à se lan-

cer si le montant des travaux est jugé trop faible. « Le petit chantier constitue souvent une loterie et on observe la mise en place de forfaits de base »,

Refusez-vous parfois des chantiers ?

« Une fois, pour des raisons de santé »



« Même si je sais que je vais me retrouver débordé, j'ai du mal à refuser, car je fonctionne par le bouche-à-oreille. Certains collègues disent non quand le chantier est au-delà de 15 km – c'est vrai que nous perdons beaucoup de temps en déplacement. Pour un chantier en centre-ville, je dépose tous les matériaux en une fois et je m'y rends ensuite à vélo. Le seul chantier que j'ai décliné nécessitait de porter des tonnes de plaques de plâtre à un endroit inaccessible en VU. Je n'ai pas voulu accentuer mon mal de dos. »
Alain Stephan, maçonnerie générale, Gigean (Hérault)

« Oui, pour choisir nos chantiers ! »

« Nous refusons des demandes qui s'écartent de notre activité principale, comme le changement de menuiseries extérieures, sauf dans le cadre d'une extension. Il y a huit ans, lors de la création de l'entreprise, nous n'osions pas dire non, mais les temps changent. Alors que le carnet de commandes nous assurait dix mois d'activité jusqu'à présent, nous avons décidé depuis peu de le réduire à deux mois pour être plus réactifs et choisir des chantiers qui nous plaisent. »



Kévin Fanien, construction ossature bois, Nantes (Loire-Atlantique)

« Les artisans ne doivent pas hésiter à demander un acompte à leurs clients. »

Pascal Christol, responsable du service économique de la Capeb de l'Hérault

admet Amélia Oliveira. De même, les chantiers en centre-ville cumulent les handicaps : difficulté d'accès et de parking, tarifs de stationnement en constante augmentation... « Certains ne veulent plus travailler dans les centres-villes, confirme Pascal Christol. À moins de disposer d'un petit véhicule, se garer devient un enfer dans les métropoles, et le temps d'intervention dans les zones piétonnes est limité. » Enfin, des artisans n'osent toujours pas demander d'acompte

à la signature du devis, une situation toujours fréquente. « Il ne faut pas hésiter, insiste Pascal Christol. Si le particulier rechigne ou tarde à régler cet acompte, ce peut être le signe avant-coureur que le professionnel va au-devant d'ennuis de paiement. »

Savoir vérifier les informations

La situation semble plus simple dès que le maître d'ouvrage est un professionnel du secteur privé : il suffit de consulter les informations financières de ses clients sur des sites dédiés, comme celui d'Infogreffe. Ce peut être encore plus rapide, comme le souligne Amélia Oliveira : « On est souvent surpris par le manque de curiosité d'artisans qui ne pensent pas à Google ou à un site comme verif.com, qui fournit des informations essentielles. »

Pour éviter toute déconvenue, mieux vaut ne rester pas isolé et rencontrer des confrères,

Repères

La trésorerie, seule bonne raison de refus ?

La propre capacité financière d'une entreprise, surtout en période de reprise, peut justifier un refus. Si l'artisan enregistre de nombreux démarrages et ouvertures de chantiers, il doit disposer d'une trésorerie confortable pour régler les marchandises, les salaires, les factures... Plus il augmente son chiffre d'affaires (CA), plus son besoin financier (Besoin en fonds de roulement, BFR) progresse. Le rapport BFR/CA peut donc le pousser à décliner un marché. Pour maîtriser la croissance de son activité et ainsi reconstituer sa trésorerie, il peut sous-traiter ce marché ou l'aiguiller auprès d'un collègue.

lesquels ont parfois des informations précieuses. « Certains artisans ont eu des litiges ou impayés avec des promoteurs peu sérieux ou des sociétés en redressement, constate Pascal Christol. Nous vérifions systématiquement les informations pour éviter d'engager nos adhérents inutilement. »

Penser aux appels d'offres

Autre sujet, les marchés publics sont encore souvent considérés de manière négative. Certes, les stéréotypes ont parfois un fond de vérité. « Nombre de collectivités locales ne tiennent toujours pas compte de la réforme du code des marchés publics, regrette Olivier Demilly, associé-gérant d'Odialis, un cabinet spécialisé dans l'accompagnement et la formation des entreprises aux marchés publics. Entre le manque de pédagogie sur les dossiers, la demande de pièces administratives inutiles ou l'exigence de délais de réponses inadaptés à sa situation, les petites entreprises peuvent être décontenancées et se détourner des appels d'offres publics. Or, elles disposent de moyens pour réagir ! »

Il est envisageable de demander un délai supplémentaire au maître d'ouvrage qui n'aurait pas appréhendé les contraintes de l'entreprise. C'est à cette dernière, en fonction de la complexité des pièces demandées, du délai, de la qualité et de la perception du Cahier des clauses techniques particulières (CCTP), de refuser – ou non – d'y répondre.

En fait, elle a même intérêt à se lancer. « Répondre à un appel d'offres public n'a que des avantages pour l'entreprise, rappelle Olivier Demilly. C'est une occasion de faire monter les équipes en compétences sur les dossiers de consultation, sur les mémoires techniques et sur la dématérialisation. Enfin, travailler avec des collectivités publiques facilite l'accès aux marchés privés, parce que cela rassure. Et rien n'empêche de commencer comme sous-traitant pour découvrir un univers sans la lourdeur administrative. »

Une posture que résume bien Amélia Oliveira : « Les artisans prennent un risque réel en étant chef d'entreprise et non en s'extrayant de leur zone de confort. »

Laurent Duguet

« Non, car tout repose sur la fidélité ! »



« Nous refusons souvent les appels d'offres publics, en raison de prix bas, pour nous consacrer aux particuliers. Notre problématique est d'assurer une activité avec cet effectif dans un environnement très rural. Dans ces secteurs, le plombier a encore une notoriété et la fidélité n'est pas un vain mot. Nous développons les contrats d'entretien, mettons en place un système de parrainages et renouvelons régulièrement notre salle d'exposition de 500 m². Nous ne refusons pas, nous suscitons l'envie des particuliers ! »

Patrice Giraud, second œuvre et aménagement intérieur, 21 salariés, Civray (Vienne)