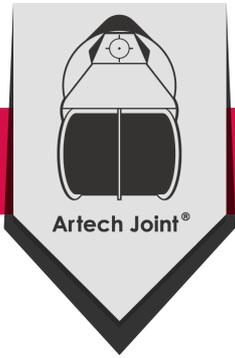


Textes en annexes du référentiel Artech Joint.

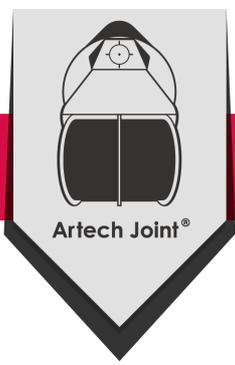
Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.



SOMMAIRE:

2 - 2 Prospection en amont de votre démarrage d'entreprise.	Page 1
2 - 3 Les bons outils pour l'administratif	Page 4
2 - 3 Modèle tampon encreur.	Page 6
2 - 4 Les documents qu'il faut impérativement avoir dès le démarrage de votre activité.	Page 7
2 - 5 Constitution d'un PPSPS.	Page 9
2 - 6 Dolibarr.	Page 17
2 - 7 Organisation des emails.	Page 18
2 - 8 Organisation des dossiers dans l'ordinateur.	Page 22
2 - 9 Dossier pour les documents administratifs.	Page 25
2 - 9- 1 Les attestations fiscales et sociales	Page 25
2 - 9- 2 Les fiches " type"	Page 26
<u>Les modèles:</u>	
- régularité fiscale (modèle 1)	Page 29
- attestation vigilance RSI (modèle 2)	Page 30
- attestation vigilance URSSAF (modèle 3)	Page 31et 32
- attestation sur l'honneur (modèle 4)	Page 33
- attestation travail illégal (modèle 5)	Page 34 et 35
- attestation salariés étrangers (modèle 6)	Page 36
- attestation caisse des congés payés (modèle 7)	Page 37
<u>Les fiches "type":</u>	
- fiche métrés de joints	Page 38
- fiche renseignement client	Page 39
- fiche suivi de rentabilité de chantier	Page 40
- fiche de chantier de joint	Page 41
2 - 10 Formules types sur facture et devis.	Page 42
2 - 11 La réactivité au téléphone et aux mails (texte pas encore fait)	Page 47
2 - 12 Entretien avec un prospect	Page 48
2 - 13 A quel chantier faut il savoir dire non.	Page 52
2 - 14 Quel chantier peut être dangereux pour vous.	Page 56
2 - 15 Quel client peut être dangereux pour vous.	Page 60
2 - 16 Comment savoir dire non. (fichier audio)	Page 63
2 - 17 Réception de support avec le plaquiste.	Page 64
2 - 18 Réception de support avec le peintre.	Page 69
2 - 19 Être constructif et positif (fichier audio)	Page 73
2 - 20 Les différents ouvrages et plaques de plâtre.	Page 74
- DTU 25-01	Page 75
- fiche conseil	Page 82
2 - 21 Fiches techniques Fermacell	Page 93
- fiche enduit Fermacell	Page 94
2 - 22 La sécurité sur les chantiers.	Page 95



Confidentiel

2 – 2 Prospection en amont de votre démarrage d'entreprise.

Le but de commencer la prospection de vos futurs clients est que, dès que vous avez effectué la formation et que vous commencez votre activité, vous ayez un minimum de travail tout de suite. Sachant qu'il y a toujours de l'inertie, entre le moment de la prospection et le travail réel.

Ce sont les balbutiements du début de votre démarrage d'entreprise.

Cela ne va pas être forcément évident pour vous, mais il faut impérativement le faire et bien suivre nos conseils.

Une fois que vous aurez commencé, après quelques mois, nous vous formerons à toutes ces techniques, mais aujourd'hui, l'urgence est de vous faire connaître, pour avoir un minimum de travail.

Ce que vous allez devoir faire peut être inconfortable, pas très fun et voir décourageant. Ne prenez pas peur, c'est normal et naturel. Un monde nouveau, pour beaucoup d'entre vous et vous n'avez pas encore les bons outils.

Ils vont arriver en temps voulu.

Soyez rassuré.

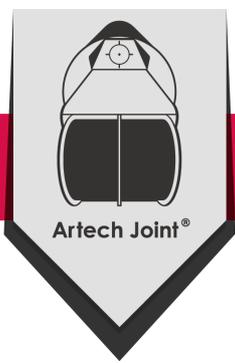
Une fois votre contrat signé, il va falloir être hyper réactif a nos demandes :

1 - Nous allons vous mettre sur le site internet Artech, et il va falloir nous faire parvenir votre texte de présentation.

2 - Il va falloir vous créer un compte Facebook perso, si vous n'en n'avez pas encore, afin que nous puissions vous créer un compte pro.

3 - Nous allons vous donner des cartes et flyers d'Artech. Nous ne pouvons pas faire faire les votre, tant que votre entreprise n'est pas enregistrée.

4 - Nous pouvons préparer ensemble votre interview pour créer votre vidéo.



5 - Vous devez connaître par cœur le site et savoir parfaitement naviguer dessus.

C'est votre vitrine et vous devez donc connaître ce qu'il contient et savoir avec qui on travaille.

6 - Il faut connaître nos tarifs et notre politique tarifaire.

7 - Il faut que vous soyez Artech Joint, comme si vous y étiez depuis 10ans.

8 - Commencez à inviter tous les constructeurs, promoteurs et plaquistes de France sur votre compte FB (si vous voulez des conseils, nous sommes là !)

9 - Vous allez avoir votre adresse mail Artech. Il faut qu'elle soit sur votre ordinateur, téléphone portable et tablette.(Sollicitez tout de suite Cathy, pour tout ce qui est administratif, ainsi que les noms des documents que des professionnels peuvent vous demander)

10 – A toutes les personnes que vous rencontrez, je dis bien toutes , dites que vous créez votre entreprise et que vous allez avoir besoin de travailler dans tant de temps.

Même au boulanger, à la caissière d'Intermarché, au pompiste ou autre. N'écartez personne et ne considérez surtout pas que cela ne vas pas les intéresser.

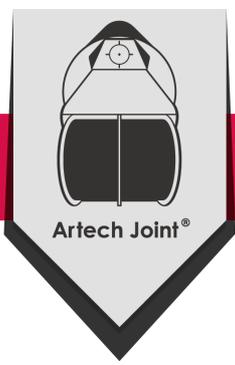
Peut-être pas eux directement, mais une connaissance, un copain ou autre, et laissez leur une carte, c'est impératif. N'ayez pas peur de faire ça, cela ne peut que vous rapporter aujourd'hui ou plus tard.

11 - Vous devez avoir en permanence des cartes de visite sur vous, dans votre voiture, dans votre veste ou autre. Vous allez au resto, laissez une carte sur la table en partant ; vous allez boire un café, laissez une carte sur le comptoir ; vous allez acheter votre pain, affichez votre carte à la boulangerie, à Intermarché, partout où vous passez, laissez une trace de votre passage sans exception.

12- Faites des recherches sur internet, Google, les pages jaunes, sur de sites, en utilisant plusieurs mots clefs différents (me demander). Recherchez tous les constructeurs, les plaquistes, les promoteurs, les architectes, les économistes en bâtiment, les bureaux d'étude, les peintres, les maçons et les menuisiers, dans un rayon de 50 à 70 km autour de chez vous.

Relevez sur une liste, leurs noms, adresses, téléphone et mail, et ensemble, nous adopterons la bonne stratégie pour les contacter.

13 - Recherchez et faites la liste de tous les fournisseurs de votre région, correspondant à notre métier.



14- Repérez tous les lotissements ou chantiers, marquer leur adresse et faites des photos du panneau de chantier, où il y a en général le nom du constructeur, du plaquiste ou de l'architecte.

15- Recherchez toutes les manifestations ou salons sur le Bâtiment ou la construction.

16- Renseignez vous pour savoir s'il y a un journal local qui pourrait faire un article sur vous gratuitement.

Une fois que vous aurez fait toute vos listes, nous commencerons ensemble à contacter par téléphone ou mail, tous ces futurs prospects et nous prendrons des rendez-vous.

Plus vite vous effectuerez ces tâches et plus vite vous aurez du travail.

Nous allons communiquer très régulièrement ensemble, mais je ne peux pas faire ce que vous devez faire, à votre place. Il est donc très important que vous soyez dans l'action lors de cette première étape.

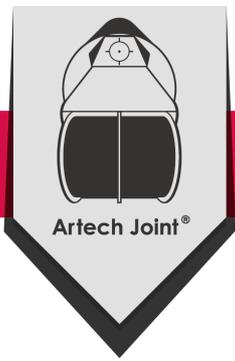
Pensez, mangez et dormez Artech Joint !

Votre obsession est que vous vous vous fassiez connaître très rapidement dans votre région et pour ça, plus vous serez focalisé sur ce sujet, plus vous attirerez ce que vous voulez, alors au boulot !

Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.

Emmanuel Comte.



Confidentiel

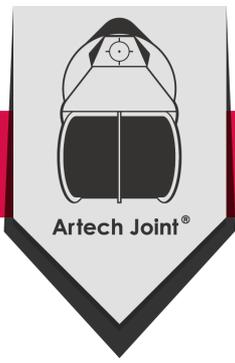
2 - 3 Les bons outils pour l'administratif

En général :

- Un ordinateur portable ou fixe.
- Une imprimante et un scanner (souvent un seul appareil fait les deux fonctions)
- Une tablette afin de pouvoir présenter votre site internet et vidéo chez un client.
- Un tel portable, sur lequel vous aurez tous vos mails, en relation avec votre ordinateur.
- Une oreillette Bluetooth, afin de pouvoir répondre au téléphone, sur les chantiers, tout en travaillant.

Pour le bureau :

- Quelques bannettes de bureau (permet d'y déposer vos documents divers avant de les traiter)
- Quelques classeurs avec intercalaires (classeurs « Devis », clients, constructeur, contrats, etc.)
- Un trieur de documents (pour les factures a payer)
- Un tampon
- un kutch (Règle de conversion d'échelle)
- Création d'un message pour le répondeur téléphonique « Artech »
(Bonjour, Prénom, nom concessionnaire Artech Joint, je ne suis pas joignable pour le moment, veuillez me laisser un message avec vos coordonnées, et je vous rappellerai dans les plus brefs délais, merci.
- Un logiciel de facturation et devis.



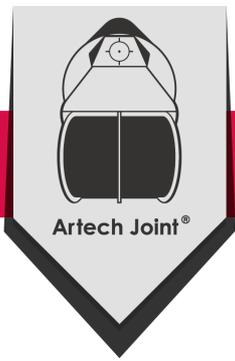
Avec vous en permanence, dans votre véhicule :

- Une mallette ou cartable.
- Un agenda papier.
- Des fiches de métrés de chantier.
- Un télémètre laser.
- Des cartes de visite.
- Des flyers.
- Une calculatrice.
- Des tarifs de vos prestations.
- Un tampon de transport (tout petit)
- Un bloc notes.

Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.

Emmanuel Comte.



Confidentiel

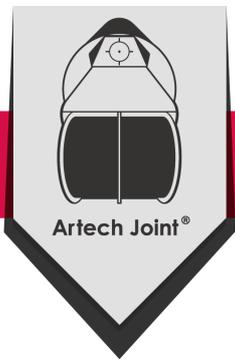
2 - 3 Modèle tampon encreur :

ARTECH JOINT -Nom Prénom (ou nom de société)
Entreprise indépendante membre du réseau de concession.
adresse – code postal
Tél :00 00 00 00 00
Siret : 000 000 000 00000
Tva intra : FR 00 000 000 000

Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.

Emmanuel Comte.



Confidentiel

2-4 les documents qu'il faut impérativement avoir dès le démarrage de votre activité.

Dès le début de votre activité, donc les tout premiers jours après vous être enregistré à la chambre des métiers et avoir obtenu votre extrait d'immatriculation SIRET ou un KBIS pour les sociétés, il faut impérativement réunir certains documents indispensables, à fournir aux nombreux clients susceptibles de vous les demander. Sans ces documents, vous aurez de fortes chances de ne pas pouvoir travailler, ce qui serait très dommageable au début de votre d'activité.

Certains de ces documents sont à demander tous les 6 mois à l'organisme concerné, si vous n'anticipez pas cette démarche, compte-tenu des délais d'optention, vous risquez de ne pas pouvoir signer de marché. Pensez donc à anticiper ces renouvellements.

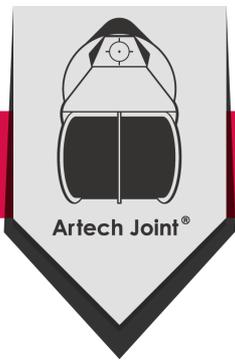
1 - Une attestation RC et Décennale. Cette attestation est à demander à votre assureur et, selon votre mode de règlement, il faudra le faire en temps voulu. Si vous faites un règlement mensuel, il faudra la demander tous les mois, si vous réglez au trimestre ce sera tous les trimestres etc...

2 - Un extrait d'immatriculation SIRET pour les artisans et un KBIS pour les sociétés. Il faudra en faire la demande tous les six mois, même si ce sont des documents qui restent les mêmes durant toute la vie de votre entreprise.

3 - La photocopie de la carte d'identité du gérant pour une société. Cette photocopie vous sera demandée régulièrement.

4 - Une attestation de fourniture de déclaration sociale. Ce document est à renouveler tous les six mois auprès de l'organisme de recouvrement des cotisations sociales (URSSAF) si vous avez des salariés ou que vous êtes vous-mêmes salarié ; au RSI si vous avez un statut d'artisan. Ces attestations peuvent se télécharger sur internet si votre comptable vous a créé un compte auprès de ces organismes.

5 - Un tampon encreur, l'idéal est d'en avoir deux : un pour votre bureau et un pliable, plus petit, que vous laisserez dans votre mallette, dans votre véhicule. Ce qui vous évitera de penser à le prendre ou de l'oublier, il vous le faudra sur les chantiers pour les PPSPS, par exemple. Vous pouvez faire faire ce tampon encreur chez un cordonnier ou chez un imprimeur.



Certains clients peuvent vous demander d'autres attestations pour effectuer un contrat de sous-traitance :

1 - Une régularité fiscale. Attestation à demander à votre comptable.

2 - Une attestation sur l'honneur. Cette attestation est à faire par vos soins, voir le modèle du dossier administratif, ou compléter celle fournie par le client.

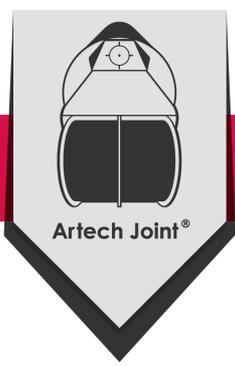
3 - Une attestation de travail illégal. Cette attestation est à faire par vos soins, voir le modèle du dossier administratif, ou compléter celle fournie par le client.

4 - Une attestation sur l'honneur pour les salariés étrangers. Cette attestation est à faire par vos soins, voir le modèle du dossier administratif, ou compléter celle fournie par le client.

Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.

Emmanuel Comte.



Confidentiel

2 - 5 Constitution d'un PPSPS

Ce document concernant la sécurité est primordial.

Il vous sera demandé très fréquemment dans le cadre de contrat de sous traitance, de marchés publics ou privés.

Pour votre sécurité (celle de vos employés) et surtout pour l'image et la renommée du réseau Artech Joint, ce document fait partie des incontournables que vous devez connaître et maîtriser.

Dans vos relations commerciales, c'est aussi grâce a ce document et sa connaissance que vous vous démarquerez de la concurrence.

C'est un argument de vente puissant que de pouvoir répondre a la demande de la plupart des clients.

Explication :

Les opérations du BTP où interviennent plusieurs entreprises ou travailleurs indépendants sont soumises à la coordination sécurité protection de la santé (SPS).

Dans la majorité des cas, un coordonnateur SPS élabore un plan général de coordination sécurité protection de la santé (PGC SPS) 1.

Par ailleurs, l'employeur doit formaliser l'évaluation des risques professionnels dans le document unique 2.

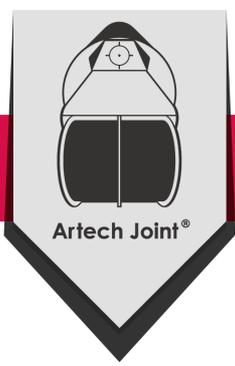
Le plan particulier sécurité protection de la santé (PP SPS) est issu du PGC SPS et des mesures de prévention prises par l'entreprise au regard de l'évaluation des risques transcrite dans son document unique.

Le PP SPS est requis pour les opérations de 1re et 2^e catégories soumises à déclaration préalable.

Le décret n° 2003-68 du 24 janvier 2003 a mis en place un plan particulier simplifié SPS, pour les opérations de 3^e catégorie incluant des travaux comportant des risques particuliers.

Le PP SPS est un document pratique fondamental qui explique à l'opérateur les mesures de prévention à prendre pour pallier les risques particuliers liés à ses tâches.

Fondé sur la réglementation Sécurité Protection de la Santé, ce guide permet de créer un outil d'organisation opérationnel pour l'entreprise et ses sous-traitants.



Le PP SPS : pour résumer:

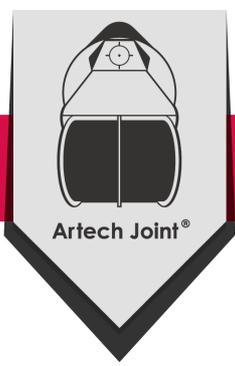
- établit par écrit les modes opératoires envisagés, à l'aide de textes, de plans, dessins et croquis ;
- renseigne sur les différentes dispositions applicables à l'opération : intervention sur chantier, hygiène des conditions de travail, secours et évacuation ;
- indique les mesures spécifiques prises pour prévenir les risques de l'opération dus à la coactivité, ainsi que les risques propres de l'entreprise encourus par ses salariés.

Le PP SPS peut être consulté:

- par les membres du CISSCT (Collège interentreprises de sécurité, de santé et des conditions de travail) ;
- par le médecin du travail ;
- par les représentants des services de prévention des CARSAT (**C**aisse d'**A**ssurance **R**etraite et de la **S**anté au **T**ravail)
- par le représentant de l'OPPBTP (***O**rganisme **P**rofessionnel de **P**révention du **B**âtiment et des **T**ravaux **P**ublics)*
- par l'inspecteur du travail ou le fonctionnaire assimilé.

Au moins un exemplaire du PP SPS est tenu en permanence à jour sur le chantier par chacune des entreprises.

Cet exemplaire est conservé par l'entrepreneur pendant 5 ans à compter de la réception de l'ouvrage.

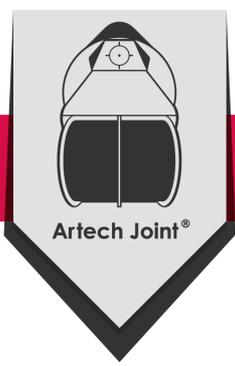


1 - Les outils pour le réaliser:

1 – 1 - Plan général de coordination SPS (PGC SPS):

Élaboré par le coordonnateur SPS, le PGC est joint aux documents remis, lors de l'appel d'offre, par le maître d'ouvrage aux entrepreneurs. Il constitue une pièce fondamentale pour l'établissement des PPSPS puisqu'il indique notamment :

- les renseignements d'ordre administratif intéressant le chantier,
- les mesures d'organisation générale du chantier arrêtées par le maître d'œuvre en concertation avec le coordonnateur SPS,
- les mesures de coordination prises par le coordonnateur SPS et les sujétions qui en découlent, telles que :
 - les voies ou zones de déplacement ou de circulation ;
 - les **conditions de manutention** des différents matériaux et matériels, en particulier pour ce qui concerne l'interférence des appareils de levage sur le chantier ou à proximité, ainsi que **la limitation du recours aux manutentions manuelles**.
 - la délimitation et l'aménagement des zones de stockage et d'entreposage des différents matériaux, en particulier s'il s'agit de matières ou de substances dangereuses,
 - les conditions de stockage, d'élimination ou d'évacuation des déchets et des décombres,
 - les conditions d'enlèvement des matériaux dangereux utilisés ;
 - **l'utilisation des protections collectives**, des accès provisoires et de l'installation électrique générale,
 - les mesures prises en matière d'interaction sur le site.
- les sujétions découlant des interférences avec des activités d'exploitation sur le site à l'intérieur ou à proximité duquel est implanté le chantier,
- les mesures générales prises pour assurer le maintien du chantier en bon ordre et en état de salubrité suffisant,



- les renseignements pratiques propres au lieu de l'opération concernant les secours et l'évacuation des personnels avec les mesures communes d'organisation prises en la matière,
- les mesures de coopération entre les différents entrepreneurs.

1 - 2 - Inspection commune: IC

Avant remise du PP SPS, le coordonnateur SPS procède avec chaque entreprise, y compris sous-traitante, à une visite détaillée du site au cours de laquelle sont en particulier précisées, en fonction des travaux que cette entreprise s'apprête à exécuter, les **consignes à observer ou à transmettre, les observations particulières** de sécurité et de santé prises pour l'ensemble de l'opération.

2 – Le contenu du PPSPS:

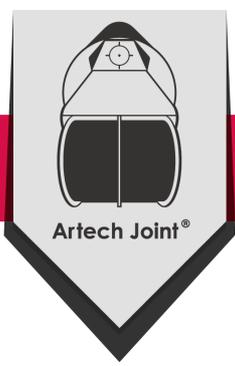
2 -1- Renseignements généraux:

Ils complètent ceux déjà contenus dans le PGC:

- **l'entreprise** : nom et adresse,
- **les travaux à réaliser** : désignation du chantier, nature du (ou des) lot(s) confiés à l'entreprise et description sommaire,
- **le personnel** : nom et qualité de la personne chargée de diriger l'exécution des travaux, évolution prévisible de l'effectif avec dates d'intervention.
- Nom et coordonnées des **entreprises sous-traitantes connues**.

2 - 2 – Secours:

- Consignes à observer pour assurer les premiers secours aux **victimes d'accidents et aux malades**.



- Nombre de travailleurs du chantier qui ont reçu l'instruction nécessaire pour donner les premiers secours.
- Matériel médical existant sur le chantier.
- Mesures prises pour assurer, dans les moindres délais, l'évacuation dans un établissement hospitalier de toute victime qui le nécessite.

2 – 3 – Hygiène:

- Mesures prises pour améliorer l'hygiène des personnes et la mise à disposition des locaux destinés au personnel conformément aux indications du PGC SPS.
- Pour chacune des installations, le PP SPS précise leur emplacement sur le chantier et la date de leur mise en service prévisible.
- Certains de ces points devraient être prévus dans le PGC SPS établi par le coordonnateur SPS.

2 – 4 - Mesures de prévention:

Une approche : la tâche, l'équipe

Le PP SPS n'est pas un document administratif destiné à satisfaire les organismes de prévention, mais un document de travail opérationnel.

Il prévoit bien en amont l'organisation du travail qui évite les risques ou les prévient.

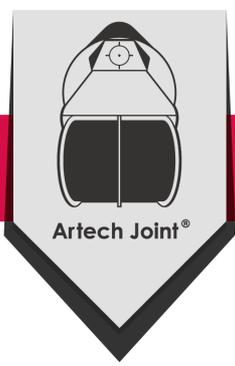
Le développement :

Le PP SPS est bien évidemment adapté aux conditions spécifiques

de l'intervention sur chantier, il est donc évolutif. Ainsi, il prend en compte les mesures de coordination générale décidées par le coordonnateur SPS dans le PGC SPS (lui-même évolutif), et

les 9 principes généraux de prévention :

- éviter les risques,
- évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités,



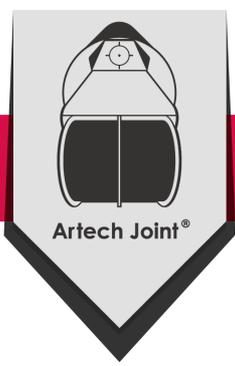
- combattre les risques à la source,
- adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé,
- tenir compte de l'état d'évolution de la technique,
- remplacer ce qui est dangereux par ce qui ne l'est pas ou par ce qui est moins dangereux,
- planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les relations sociales et l'influence des facteurs humains,
- prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle,
- donner des instructions appropriées.

Le PP SPS mentionne, en les distinguant, les mesures prises pour prévenir les risques :

- générés par l'activité des **autres entreprises**, le **chantier** ou son **environnement** (en particulier en matière de circulations ou d'activités d'exploitation dangereuses),
- générés par l'activité de l'**entreprise** sur les **autres intervenants**
- générés par l'activité de l'**entreprise** sur ses **salariés**.

Pour cela l'entreprise s'attachera à rechercher les informations permettant :

- d'identifier les autres entreprises,
- de connaître leurs activités et les risques afférents,



- de les situer dans l'espace et le temps.
-

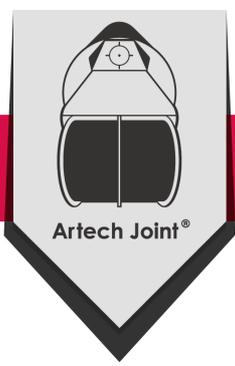
Lorsque l'absence de risque pour l'un des points cités ci-dessus découle du PGC SPS et de l'analyse des risques menée par l'entreprise, l'entrepreneur en fait **mention expresse** sur le PP SPS.

Dans le cas où une mesure de prévention prévue n'a pu être appliquée, l'entrepreneur indique sur le PP SPS les moyens mis en œuvre pour obtenir une efficacité au moins équivalente. Cette substitution est portée à la connaissance du coordonnateur SPS et des destinataires du PP SPS.

Le développement :

- analyse de manière détaillée les **procédés** ou **modes opératoires** retenus,
 - définit les **risques prévisibles** liés :
 - aux modes opératoires ;
 - aux matériels, dispositifs et installations,
 - à l'utilisation de substances ou préparations,
 - aux déplacements du personnel,
 - à l'organisation du chantier.
 - indique les mesures de **protection collective** ou à défaut, individuelle, adoptées pour pallier ces risques,
 - présente les conditions du **contrôle** de l'application des mesures. Il s'agit de préciser quelle personne est chargée de ces contrôles, la fréquence de ses interventions sur le terrain, les points concrets à vérifier, la procédure à mettre en œuvre lorsqu'il est constaté un écart entre le « prescrit » du PP SPS et la réalité du chantier,
 - prévoit l'**entretien** des moyens matériels,
 - précise les mesures prises pour assurer la **continuité** des solutions de protection collective.
-

Ce document est réalisé d'après les fiches de prévention des risques, réalisées par l'**OPPBTP** (*Organisme Professionnel de Prévention du Bâtiment et des Travaux Publics*)



Les règles en matière de loi et de sécurité changent et évoluent régulièrement.

Pensez à vous informer régulièrement de ces évolutions :

- auprès des organismes spécialisés
- de la chambre des métiers
- des coordinateurs SPS que vous côtoyez.

Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.

Emmanuel Comte.



Confidentiel

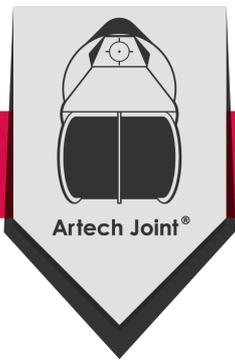
2- 6 Dolibarr

Pour l'utilisation du programme Dolibarr, vous pouvez vous reporter aux tutos d'explication en vidéo.

Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.

Emmanuel Comte.



Confidentiel

2 -7 Organisation des emails

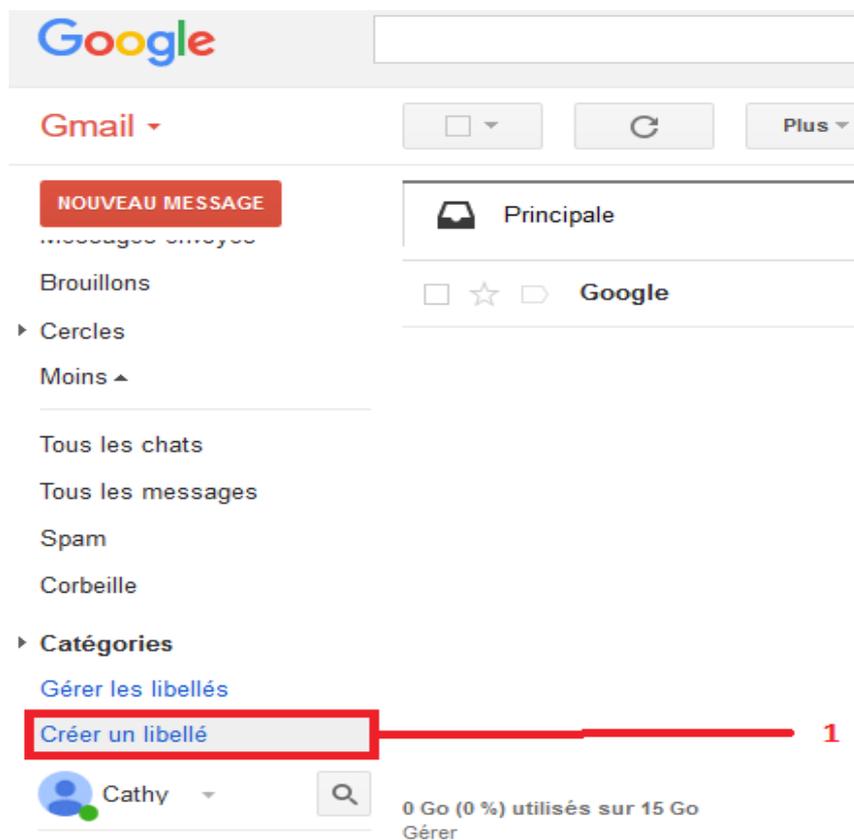
Afin de vous aider dans le classement de vos dossiers mail, je vous détaille ci dessous la façon de procéder:

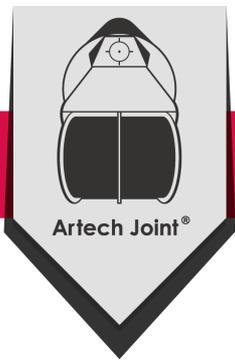
Il est important d'organiser votre messagerie afin de classer et de conserver tous les emails que vous recevrez

mais surtout, le plus important, de **pouvoir les retrouver lorsque vous les cherchez !**

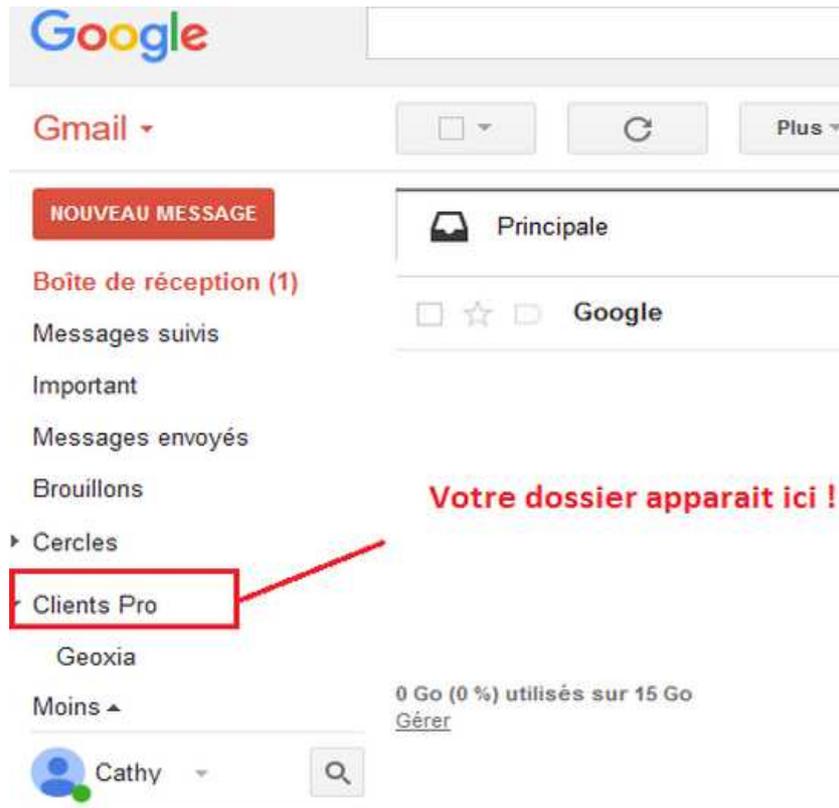
Votre adresse est sur gmail:

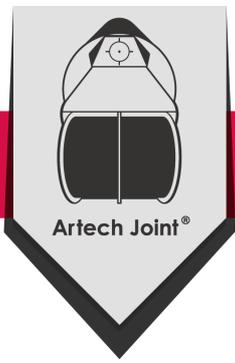
1 - dans votre messagerie, dans "catégories" cliquer sur créer un libellé
(voir image ci dessous)



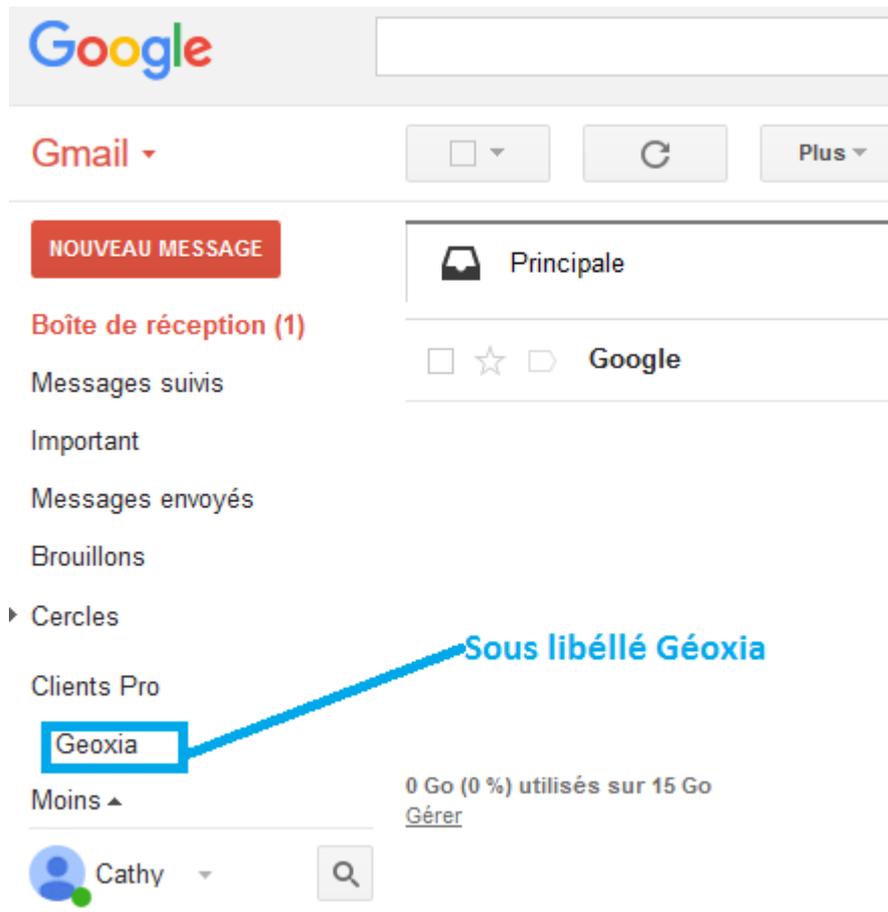


2 - Dans la nouvelle fenêtre, écrire le nom de votre dossier ici
" Clients Pro "





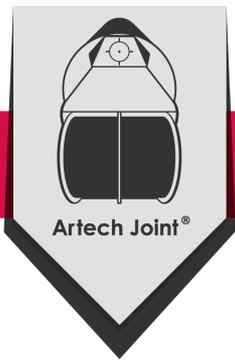
3 - En cliquant sur la flèche a coté de client pro, vous pouvez ajouter un "sous libellé " dans l'exemple: Géoxia



L'idéal est de créer des dossier principaux, puis d'ajouter des sous dossiers
Par exemple:

- **Clients Pro** (dossier principal)
 - **Geoxia 26 (sous dossier)**
 - **geoxia 38**
 - **Tartenpion**
 - **etc.....**

- **Gravir Conseil**
 - **divers** (mail échangés sur différents thèmes)
 - **charges sociales**
 - **prévisionnel**
 - **bilan**
 - **etc.....**



Pour chaque dossier, et sous dossier, vous pouvez rajouter un sous libellé:

Ex:

- **Clients Pro** (dossier principal)
 - **Geoxia 26** (sous dossier)
 - **Contrats** (sous dossier de Geoxia 26)
 - **Plans**
 - **plannings**
- **geoxia 38**

Les dossiers principaux que vous pouvez créer sont en général les suivants:

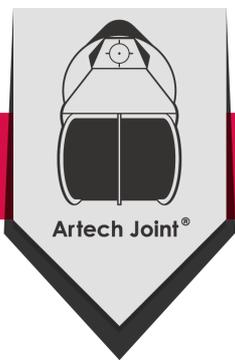
- **Banque** (pour y ranger les échanges divers avec votre banque)
- **Gravir** (votre comptable ou comptable pour les autres)
- **Clients Pro**
- **Clients particuliers**
- **Assurance** (avec en sous dossier vos échanges, attestations etc....)
 - **attestations**
 - **cartes vertes**
 - **devis**
- **RSI**
- **Artech Joint**
 - **administratif**
 - **factures**
 - **plannings**
 - **bon de commande**
- **Star Baz**
 - **bon de livraison**
 - **factures**
 - **devis**
- **MC Concept**
 - **bon de livraison**
- **factures**
- **devis**

N'hésitez pas a m'appeler si vous rencontrez le moindre soucis ou si vous avez besoin de conseils !

Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint

Emmanuel Comte.



Confidentiel

2 - 8 Organisation des dossiers dans l'ordinateur.

Vous allez recevoir régulièrement de nombreux documents.

Que ce soit du simple administratif (courrier d'information de votre banque, d'un organisme de cotisation sociales, des impôts ou bien aussi de vos clients)

Quel que soit le thème, l'organisation de vos documents est primordiale dans la vie d'une entreprise.

Des documents bien classés permettent d'avoir une organisation optimisée et donc , beaucoup de temps de gagné.

De nombreux documents sont transmis par voie numérique ; vous en recevez et vous en envoyez !

Prenez l'habitude, dès réception d'un document par mail (très souvent au format pdf), au lieu de laisser dans vos mails, enregistrez le directement dans le dossier correspondant de votre ordinateur.

De même, si vous scannez un document pour l'envoyer a quelqu'un, classer le directement dans le dossier concerné.

Dès que vous aurez besoin d'un document, quel qu'il soit, vous saurez ou le trouver.

Ci dessous , je vais vous détailler un mode de classement dans votre ordinateur pour ranger ces fichiers.

Ainsi, si vous respectez cette organisation, il sera beaucoup plus simple de ranger chaque fichier reçu dès sa réception

mais surtout, il sera encore plus facile de le retrouver quand vous en aurez besoin.

(Prenez conscience, que vous êtes maintenant des chefs d'entreprise et que l'organisation de vos documents est primordiale et " impérative" !)

Le classement professionnel n'a rien a voir avec le classement que vous pouviez utiliser en tant que particulier.

L'exemple ci dessous vous montre un principe de classement.

Libre a vous de nommer vos dossiers comme vous le souhaitez.

Le principe étant toujours d'avoir « un dossier principal » (en jaune dans l'exemple) puis des sous dossiers (en bleu et en gris dans l'exemple)



Entreprise

Banque

Contrats et documents

Relevés

Courriers

Contrats

Contrat de concession

EDF

Eau

Assurance

Activité

Devis 2016

Factures 2016

Courriers

Attestations

Assurance

Année 2016

RSI

Régularité fiscale

Clients Pros

GEOXIA

Bon de commande

Courriers

PPSPS

AST Groupe



D'une manière générale, comme je vous l'ai expliqué pour les mails, le classement en dossier dans votre ordinateur est très important.

Il faut toujours penser à sauvegarder sur son ordinateur les documents officiels !

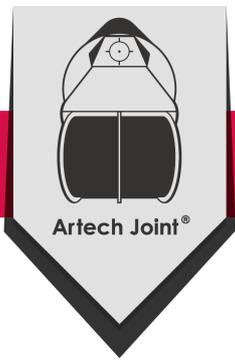
L'organisation en dossiers, permet de les retrouver très facilement.

À vous de jouer, de classer et si vous souhaitez une aide sur la façon de créer ses dossiers, n'hésitez pas à me téléphoner !!!

Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.

Emmanuel Comte.



Confidentiel

2 - 9 - Dossier pour les documents administratifs:

Dans ce dossier vous trouverez les modèles des différents documents administratifs qui peuvent vous être demandés pour la réalisation d'un contrat avec un professionnel du bâtiment, avec un constructeur ou un promoteur.

Nous vous joignons également des fiches " type" a utiliser pour simplifier votre organisation.

2 - 9 - 1 Les attestations fiscales et sociales:

1 - Une **régularité fiscale**. Attestation à demander à votre comptable. **(modèle 1)**

2 - Attestation de **vigilance du RSI** si vous êtes artisan. **(modèle 2)**

3 - Attestation de **vigilance de l'URSSAF** si vous êtes salarié de votre entreprise ou si vous avez des salariés.. **(modèle 3)**

4 - Une attestation sur l'honneur. Cette attestation est à faire par vos soins Voir le modèle du dossier administratif, **(modèle 4)** ou compléter celle fournie par le client.

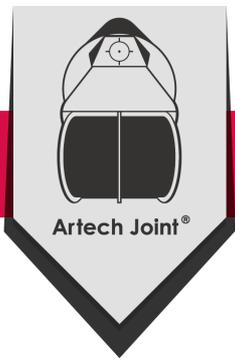
5 - Une attestation de travail illégal. (pour les marchés privés)
Cette attestation est à faire par vos soins Voir le modèle du dossier administratif, **(modèle 5)** ou compléter celle fournie par le client.

6 – Une attestation sur l'honneur pour les salariés étrangers. Cette attestation est à faire par vos soins. Voir le modèle du dossier administratif, ou compléter celle fournie par le client. **(modèle 6)**

7 - Attestation de la caisse des Congés Payés du Bâtiment précisant que vous êtes a jours de vos déclarations et du paiement de vos cotisations. (si vous êtes salarié de votre entreprise ou si vous avez des salariés).. **(modèle 7)**

Ces attestations sont montrées a titre d'exemple.
Elles vous seront demandées dans le cadre de contrats de sous traitance, signés avec des professionnels (plaquistes, constructeurs, promoteurs)

Les modèles 1, 2, 3, et 7, sont fournis par l'administration.
Elles sont demandées dans le cadre de marchés " privés".



Les mêmes attestations existent aussi mais pour les marchés " publics "

Concernant les attestations sur l'honneur (modèles 4, 5, et 6) , ce sont des modèles a titre d'exemple car très souvent, les clients professionnels vous fourniront leurs propres attestations, que vous n'aurez alors qu'a compléter.

Ces attestations concernent en général les points principaux suivants:

- non condamnation du dirigeant
- emploi de salariés réguliers et déclarés a l'administration
- emploi de salariés étrangers (sont considérés comme " étranger " les salariés ors de l'union européenne qui bénéficient d'un titre de séjour

2 - 9 - 2 Les fiches " type ":

- Fiche pour prendre les **métrés de joints**. Cette fiche serra utile pour relever les mètres sur vos chantiers, pour l'établissement d'un devis ou d'un facture.

- Fiche de **renseignement client**. Lorsqu'un client vous appelle, afin de ne pas oublier de lui demander des éléments importants, relatifs a son chantier, vous n'avez qu'a suivre les indication et a cocher les cases selon besoin.

- Fiche de suivi de **rentabilité des chantiers**. C'est un tableau type qui vous permettra de calculer la rentabilité de vos chantiers, afin d'avoir un suivi et une analyse financière selon vos clients.

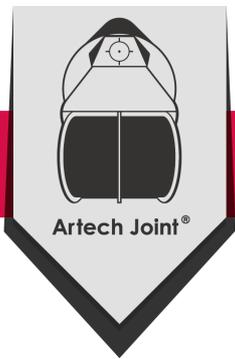
Le taux horaire sera a calculer avec votre comptable, en fonction de vos charges fixes. Ce tableau vous permettra de détecter si un client a des chantiers plus ou moins rentables,.

Cette fiche vous servira également , si vous avez des salariés, pour connaître et pour suivre la rentabilité par chantier ainsi que la rentabilité de chaque salarié.

- Fiche de **chantier de joint**. Cette fiche sera utilisée plutôt dans le cas ou vous avez des salariés. Elle permettra d'inscrire a l'avance les indications concernant le chantier et sera a compléter par le salarié lui même.

Cette fiche a plusieurs utilités:

- Elle sert de fiche d'intervention aux salariés.
- Elle sert a comptabiliser les zones de trajets et les heures de chaque salarié.
- Elle sert a suivre la rentabilité par salarié et par chantier.



A compléter par vos soins:

- Constructeur
- Nom du client
- Adresse du chantier ou position GPS si vous l'avez.
- Nombre de m²
- Nombre de ml de bandes armées.
- Étage (case a cocher)
- Temps estimé en jours

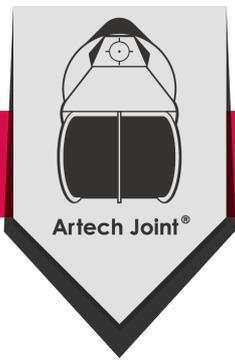
A compléter par le salarié:

- Son nom en face du numéro 1 (il y a 4 lignes au cas ou il y ai plusieurs salariés sur le même chantier. Cela leur évitent d'avoir a réinscrire leur nom dans la rubrique "temps passé"
- Zone ; c'est la zone de trajet (voir avec votre comptable)
- Pose du placo. C'est juste une case a cocher qui permet de se souvenir de la qualité de la pose des plaques.
- Nombre de seaux blancs et gris
- Nombre de rouleaux de bandes a joint (cela permet de recouper avec les m² donnés par le client, sachant qu'un rouleau de bande permet de coller environ 100 m² de joints de plaques de plâtre)
- Nombre de rouleaux de bande armée
- Le temps passé

Temps passé : durée à renseigner en heures	Date/...../.....	H SUP/...../.....	H SUP/...../.....	H SUP
	1						
	2						
	3						
	4						
Total :	hhhhhh

Date/...../.....	H SUP						
1								
2								
3								
4								
Total :	hhhhhhh

- Les problèmes rencontrés. Cela permet au salarié de noter s'il a rencontré des difficultés particulières (rebouche au MAP de nombreux trous ou écarts , vissage de nombreuses vis, protection des sols si le carrelage a été posé entre temps, sans que vous soyez au courant etc...) Cela servira également pour le calcul de la rentabilité. Si elle est moyenne, mais qu'il y a eu des difficultés rencontrées, cela permet de comprendre les raisons.



A compléter par vos soins une fois le chantier terminé:

Cette rubrique est à compléter, une fois que votre salarié vous l'a rendu.
Vous pourrez calculer la rentabilité horaire du chantier, en fonction des informations, le coût des matières premières et le temps passé.

RENTABILITE :			
Seau :	€ x	=	€
Bande 150 ml :	€ x	=	€
Bande armée 30 ml :	€ x	=	€
Total Fournitures (à déduire du montant de la facture) :			€
Chantier facturé :			€ HT
Temps passé :			heures
Soit une rentabilité horaire de :			€ / h

Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.

Emmanuel Comte.



DIRECTION GENERALE DES FINANCES PUBLIQUES

ATTESTATION DE REGULARITE FISCALE

Numéro de délivrance : 3650731

La société désignée ci-dessous :

DENOMINATION DE LA SOCIETE :
SARL AJ26

ADRESSE DU PRINCIPAL ETABLISSEMENT :
6 RUE GUSTAVE EIFFEL
26400 CREST

N° SIREN : 524167624

est en règle au regard des obligations fiscales suivantes :

- Dépôt des déclarations de résultats et de TVA
- Paiement de la TVA⁽¹⁾
- Paiement de l'impôt sur les sociétés⁽¹⁾

Date de délivrance : le 16/01/2017

Service gestionnaire :
SERVICE IMPOTS DES ENTREPRISES DIE
RUE FELIX GERMAIN
BP 78 26150 DIE
LU MA JE 8H30-12H 13H30-16H
ME VE 8H30-12H
04 75 22 29 22
SIP-SIE.DIE@DGFIP.FINANCES.GOUV.FR

⁽¹⁾ Y compris les pénalités y afférent éventuellement mises à sa charge.

CENTRE DE PAIEMENT DU RSI

6 rue du 19 Mars 1962
69691 VENISSIEUX CEDEX

A VENISSIEUX, le 19 Avril 2017

Modèle 2

VOTRE CONTACT RSI

Tél. : 3698

Courriel : www.rsi.fr/contact

MR COMTE EMMANUEL

VOS RÉFÉRENCES

N° Sécurité Sociale 1690869384171

Rappeler ce numéro de Sécurité sociale pour toute correspondance

N° SIRET 38400039400047 A

N° TI 827000002150321199 1

Page 1/1

ARTECH JOINT

6 R GUSTAVE EIFFEL
26400 CREST

CADRE LÉGAL

Articles L.8222-1 à L.8222-3 et D.8222-5 du Code du Travail.

Monsieur,

Le Directeur du centre de paiement RSI certifie que :

CODE DE SÉCURITÉ

KQV40Y320TETMS2

La vérification de l'authenticité et de la validité de ce document s'effectue sur www.rsi.fr/attestations

MR COMTE EMMANUEL

Numéro Sécurité sociale : 1690869384171

Numéro Siret : 38400039400047

Adresse d'activité : 9 RUE GUSTAVE EIFFEL
26400 CREST

est à jour de ses obligations en matière de déclarations et de paiements des cotisations de Sécurité sociale (maladie-maternité, indemnités journalières, retraite, invalidité-décès, allocations familiales) et des contributions sociales (CSG/CRDS et, le cas échéant, de la contribution à la formation professionnelle CFP) au 30/04/2017.

Ce document est établi à partir de vos déclarations. Il ne préjuge pas de l'exactitude de ces déclarations et ne vaut pas renonciation au recouvrement d'éventuelles créances. L'existence de délais de paiement respectés ne fait pas obstacle à la validité de cette attestation.

Fait à : VENISSIEUX

Le : 19/04/2017

Le Directeur


C. LOPPIN

A VENISSIEUX, le 23/02/2017

POUR NOUS CONTACTER

Courriel: <http://www.contact.urssaf.fr>
Tel.: 3957

RÉFÉRENCES

N°SIREN 524167624

Page 1/2

CADRE LÉGAL

Article L.243-15 du code de la Sécurité sociale.

CODE DE SÉCURITÉ

HZA8PAVKT2SSIFN

La vérification de l'authenticité et de la validité de ce document s'effectue sur www.urssaf.fr

SARL AJ26
6 RUE GUSTAVE EIFFEL
26400 CREST

OBJET : Attestation de fourniture des déclarations sociales et paiement des cotisations et contributions sociales.

Madame, Monsieur,

Je vous adresse votre attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions sociales.

En votre qualité d'employeur, cette attestation vous est délivrée pour les établissements dont la liste figure au verso.

J'attire votre attention sur le fait que ce document a été établi à partir de vos déclarations. Il ne préjuge pas de l'exactitude de ces déclarations et ne vaut pas renonciation au recouvrement d'éventuelles créances.

La validité de cette attestation et le détail des informations contenues doivent être contrôlés par votre cocontractant.

Pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à prendre contact avec nos conseillers Urssaf.

Cordialement,
Le Directeur



C. LOPPIN

CODE DE SÉCURITÉ

HZA8PAVKT2SSIFN

La vérification de l'authenticité et de la validité de ce document s'effectue sur www.urssaf.fr

SARL AJ26
6 RUE GUSTAVE EIFFEL
26400 CREST

En votre qualité d'employeur, la présente attestation de fourniture des déclarations et de paiement des cotisations de Sécurité sociale et d'allocations familiales, de contributions d'assurance chômage et de cotisations AGS, vous est délivrée :

- pour un effectif de 3 salariés,
- pour une masse salariale de euros,
- au titre du mois de janvier 2017,
- et au titre du (des) établissement(s) suivant(s) :

ÉTABLISSEMENTS CONCERNÉS

NUMÉRO SIRET

6 RUE GUSTAVE EIFFEL

26400 CREST

52416762400021

ATTESTATION DE L'UNION DE RECouvreMENT

La présente attestation ne préjuge pas de l'exactitude des bases sur lesquelles elle a été établie et ne vaut pas renonciation au recouvrement des éventuelles créances contestées.

Le Directeur soussigné certifie qu'au titre du (des) établissement(s) ci-dessus désigné(s), l'entreprise est à jour de ses obligations en matière de cotisations de Sécurité sociale et d'allocations familiales, de contributions d'assurance chômage et de cotisations AGS* à la date du 31/01/2017.

Fait à : VENISSIEUX
le : 23/02/2017

Le Directeur
ou son délégué



C. LOPPIN

* Cette attestation concerne les contributions d'assurance chômage et cotisations AGS dues au titre des rémunérations versées à compter du 1er janvier 2011. Pour les périodes antérieures à cette date, il convient de se rapprocher de Pôle Emploi.

ATTESTATION SUR L'HONNEUR

Je soussigné,, en qualité de
.....(adresse) ;, atteste sur l'honneur

- que la société pour laquelle il intervient ne tombe pas sous le coup des interdictions mentionnées à l'article R. 433-8, ou à l'article 50 de la loi n° 52-401 du 14 avril 1952, modifié par l'article 56 de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978, ou d'une interdiction équivalente prononcée dans un autre pays.

- que la société pour laquelle il intervient ne tombe pas sous le coup d'une interdiction de concourir (liquidation judiciaire, faillite personnelle).

- que le travail sera réalisé avec des salariés employés régulièrement au regard des articles L. 143-3, L. 143-5 et L. 620-3 du Code du Travail.

- qu'il n'a pas fait l'objet au cours des cinq dernières années, d'une condamnation inscrite au bulletin n° 2 du casier judiciaire pour les infractions visées aux articles L. 324-9, L 324-10, L 324-6, L 125-1 et L 123-3 du Code du Travail (décret du 31 Mai1997).

Fait en deux originaux à le

Signature et cachet de l'entreprise

Modèle 5

POUR LES MARCHES PRIVES NON REGLEMENTES (Promoteurs, industriels, commerçants, particuliers...)

DOCUMENTS A FOURNIR PAR LE SOUS-TRAITANT DANS LE CADRE DES LOIS SUR LE TRAVAIL ILLEGAL

Tous ces documents doivent être rédigés en français ou accompagnés d'une traduction en français.

Les documents fournis lors de la conclusion du contrat de sous-traitance doivent être renouvelés tous les 6 mois, jusqu'à la fin de l'exécution du contrat.

Je soussigné, (Nom et prénom)

Agissant en qualité de représentant de l'entreprise « raison sociale »(le sous-traitant)

Adresse... ..

" Sous-traitant établi en France

- Au titre de la lutte contre le travail dissimulé (article D 8222-5 du code du travail et D 243-15 du code de la sécurité sociale)

Une attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale prévue à l'article L 243-15 du code de la sécurité sociale émanant de l'URSSAF, datant de moins de 6 mois,

\$ Une copie de ma carte d'identification justifiant de l'inscription au répertoire des métiers,

ou,

une copie de l'extrait de l'inscription au registre du commerce et des sociétés (extraits K ou K bis),

ou,

un récépissé de dépôt de déclaration auprès d'un centre de formalités des entreprises pour les personnes en cours d'inscription.

- Au titre de la lutte contre l'emploi d'étrangers sans titre (article D. 8254-2 du code du travail)

% En cas d'emploi sur le chantier de salariés étrangers soumis à autorisation de travail : une liste nominative précisant, pour chaque salarié, sa date d'embauche, sa nationalité ainsi que le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail. Cette liste devra impérativement être complétée si le sous-traitant décide en cours d'exécution du chantier d'employer sur celui-ci du personnel étranger non prévu à l'origine, soumis à autorisation de travail.

" Sous-traitant établi ou domicilié à l'étranger

- Au titre de la lutte contre le travail dissimulé (article D 8222-7 du code du travail)

Un document mentionnant le numéro de TVA intracommunautaire ou si le sous-traitant n'est pas établi dans un pays de l'Union européenne, un document mentionnant l'identité et l'adresse du représentant du sous-traitant auprès de l'administration fiscale française.

\$ a) Un document attestant la régularité de ma situation sociale au regard du règlement (CE) n°883/2004 du 29 avril 2004 ou d'une convention internationale de sécurité sociale. Il peut s'agir des certificats de détachement (dits « A1 ») ;

et, lorsque la législation de mon pays de domiciliation le prévoit, un document émanant de l'organisme gérant le régime social obligatoire et mentionnant que je suis à jour de mes déclarations sociales et du paiement des cotisations afférentes, ou un document équivalent.

b) A défaut des documents mentionnés au \$ a) ci-dessus, une attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale prévue à l'article L 243-15 du code de la sécurité sociale émanant de l'URSSAF.

% Lorsque l'immatriculation du sous-traitant à un registre professionnel est obligatoire dans le pays d'établissement ou de domiciliation, un document émanant des autorités tenant le registre professionnel ou un document équivalent certifiant cette inscription.

- Au titre de la lutte contre la fraude au détachement (article R. 1263-12 du code du travail)

& Avant le début du détachement de salariés sur le chantier :

–copie de la déclaration de détachement transmise à l'unité territoriale compétente,

–copie du document désignant le représentant de l'entreprise en France chargé d'assurer la liaison avec les agents de contrôle pendant la durée du détachement des salariés.

ATTESTATION SUR L'HONNEUR

Je soussigné,, en qualité de.....
.....(adresse), atteste sur l'honneur que
l'entreprise que je dirige :

n'a pas l'intention de faire appel, pour l'exécution de ce contrat à des salariés de nationalité étrangère .

a l'intention de faire appel, pour l'exécution de ce contrat à des salariés de nationalité étrangère.
Dans cette hypothèse, je certifie que ceux-ci sont autorisés a exercer une activité professionnelle en France.

Fait en deux originaux à le

Signature et cachet de l'entreprise



Siège – Site de Lyon

SARL AJ26
6 RUE GUSTAVE EIFFEL
26400 CREST

Service Technique

Tel : 04.72.44.17.00

Fax : 04.72.44.17.17

e-mail : ccpb.lyon@conges-btp.com

Adhérent N°: 10124499

A St-Priest, le 06 Mars 2017

ATTESTATION

Valable 3 mois

Je soussigné, Axel LEMOINE, Directeur de Congés Intempéries BTP Caisse Rhône-Alpes Auvergne – Site de Lyon, certifie que l'entreprise mentionnée ci-dessus, régulièrement affiliée à notre Caisse, nous a adressé ses déclarations de salaires exigibles et se trouve, à la date actuelle, à jour du versement de ses cotisations.

Attestation faite et délivrée pour servir et valoir ce que de droit.

Le Directeur,

Axel LEMOINE

N.B : Cette attestation n'est pas valable pour les marchés publics.

PRO
PARTICULIER

De la part de :

NOM

ADRESSE CHANTIER

ADRESSE

TELEPHONE

Mail

RENOVATION

Etage

Plein pied

grande hauteur

Si oui combien: _____

échafaudage

Si oui: supplément _____

plafonds rampants

poutres apparentes

Si oui, description _____

eau sur le chantier

accès au chantier

distance du siège

Si oui, forfait déplacmt _____

clés

m² "estimés

NEUF

Plein pied

Etage

grande hauteur

Si oui combien: _____

échafaudage

Si oui: supplément _____

plafonds rampants

poutres apparentes

Si oui, description _____

eau sur le chantier

accès au chantier

distance du siège

Si oui, forfait déplacmt _____

clés

m² "estimés

Remarques diverses:



ARTECH JOINT FICHE DE CHANTIER

Constructeur

NOM du salarié

1	
2	
3	
4	

ZONE :

Nom des Clients : _____

Adresse du chantier : _____

Nombre de m² :

Temps Estimé (en Jours)	
-------------------------	--

Nombre de ml :

Soit nb d'Heures	
------------------	--

Etage :

OUI

NON

Pose du placo :

Très Bien

Bien

Passable

Mauvaise

Nb de seaux d'enduit :

Blanc

Gris

Nb de rouleaux de bande armée :

Nb de rouleaux de bande :

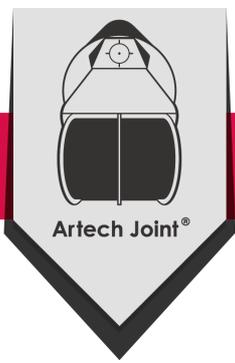
Temps passé : durée à renseigner en heures	Date/...../.....	H SUP/...../.....	H SUP/...../.....	H SUP	
	1							
	2							
	3							
	4							
Total :	hhhhhh	

Date/...../.....	H SUP						
1								
2								
3								
4								
Total :	hhhhhhh

Problèmes rencontrés et résolution

RENTABILITE :

Seau :	€ x	=		€
Bande 150 ml :	€ x	=		€
Bande armée 30 ml :	€ x	=		€
Total Fournitures (à déduire du montant de la facture) :				€
Chantier facturé :				€ HT
Temps passé :				heures
Soit une rentabilité horaire de :				€ / h



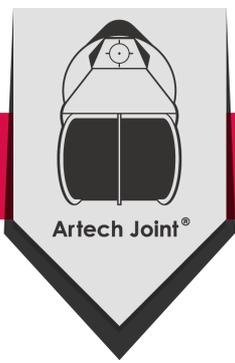
Confidentiel

2 - 10 Formules types sur facture et devis

Devis

Factures

Mentions obligatoires



Pourquoi des formules types:

| Dans notre activité, les principaux documents de vente que vous allez devoir éditer sont principalement des devis et des factures.

| Ce sont des documents commerciaux qui permettent de détailler les conditions et les tarifs auxquels vous allez travailler.

1/ Le devis:

- **Définition:**

Un devis signé par les deux parties devient un document contractuel au regard du Code civil. En cas de litige ultérieur, le devis est alors le document de référence.

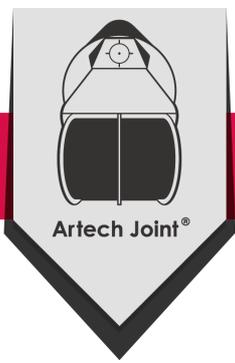
Ce que doit comporter un devis:

Identification du prestataire qui rédige le devis :

- nom et raison sociale
- adresse complète
- téléphone
- email et site internet
- numéro de siret
- numéro de TVA intracommunautaire

Identification de la personne qui a demandé le devis :

- nom, prénom
- adresse
- téléphone
- le mot **devis estimatif** écrit en grands caractères
- les prestations ou biens qui font l'objet du devis
- la liste des prix et le total des montants
- les conditions de règlement (avec le pourcentage d'acompte)
- la date du devis
- la durée de validité du devis



Formules pour devis:

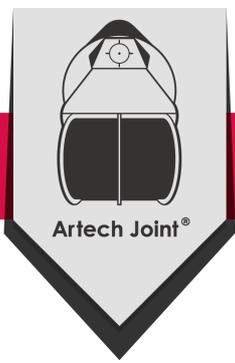
Chaque formule que vous allez rajouter sur vos devis vous permettra de « formaliser » certaines choses, de prévenir votre client et ou de déterminer le déroulement de certaines étapes.

Ces formules sont primordiales, car elles vous « couvrent » en cas de problème ou de non respect, par votre client de choses que vous aviez dites oralement.

Voici quelques exemples que vous pourrez modifier selon vos besoins:

-
- Attention, ce devis est réalisé d'après le quantitatif que vous nous avez communiqué. Un métré précis sera réalisé en fin de chantier en vue d'établir la facture.
 - Attention, ce devis est réalisé d'après des plans. Un métré précis sera réalisé en fin de chantier afin d'établir la facture.(pour un pro)
 - Attention, ce devis est réalisé d'après des plans. Un métré précis sera réalisé avant de commencer le chantier en vue d'établir un devis précis.(pour les particuliers. Cela permet de voir le chantier, et le quantitatif sera le même pour la facture)
 - Attention, le garage n'est pas compté dans le devis !
 - Le sol et les différentes pièces de la maison devront être débarrassés de tout encombrant.
 - Attention, comme nous l'avons constaté lors de notre rendez vous, les écarts entre les plaques de plâtre de plus de 3mm devront être rebouchés au MAP par vos soins, avant notre intervention.
 - Attention, les écart entre les poutres en bois et les plaques de plâtre sont très important. Malgré un rebouchage au MAP, des micro fissures risques d'apparaître dans le temps.
 - Les vis ne devront pas dépasser.
 - Les sols en carrelage devront être protégés par vos soins avant notre intervention.

Ces formules ne sont pas là pour faire peur au client, mais simplement pour lui rappeler certaines choses que vous lui aurez certainement dite, de vive voix, mais aussi, pour vous



couvrir car logiquement, votre client doit vous signer le devis et cela veut donc dire qu'il l'a lu et qu'il accepte vos conditions.
Par contre, si le Placo est très mal posé, cela ne sert à rien de l'indiquer. Peut être qu'il vaut mieux ne pas faire le chantier !!!
Voir « la réception d'un support »

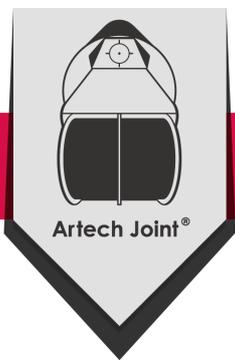
2/ La facture:

Définition:

Une facture est un document qui atteste de l'achat ou de la vente de biens ou services.

Ce que doit comporter une facture:

- Le nom des parties et leur adresse respective
 - Votre n° de TVA intracommunautaire
 - Votre n° de siret
 - La date de la vente ou de la prestation de service
 - Le nom du chantier ou numéro de marché ou du bon de commande
 - La quantité et la dénomination précise des biens ou services des biens ou services en facturés
 - Le prix unitaire hors taxes des produits vendus et des services rendus
 - Toute réduction de prix acquise à la date de la vente ou de la prestation de services et directement liée (sauf les escomptes non prévus)
 - La date de règlement
 - La mention « Autoliquidation – Régime de la sous traitance » dans le cas de travail avec un professionnel du bâtiment.
 - Les conditions d'escompte en cas de paiement anticipé
 - Le nom et le numéro d'assurance (RC-PRO)
- A compter du 1er janvier 2013, le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, due par le débiteur en cas de dépassement de la date de paiement indiquée sur la facture (montant fixé à 40 € par le Décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012).



I- Dans le cas de facture a un particulier et seulement en rénovation, vous devrez compléter et faire signer au client une attestation de TVA à taux réduit.

Les mentions obligatoires dépendent de la législation française, aussi, pensez a vous informer régulièrement auprès de votre comptable pour connaître les éventuelles modifications ou changements.

Formules pour factures:

Les formules a indiquer sur les factures servent uniquement a rappeler des points précisés lors du devis.

Surtout, si il y a des risques de micro fissures, dus a la réalisation de joints entre des supports spécifiques (bois- plaque, poutres apparentes, etc.....)

Voici quelques exemples que vous pourrez modifier selon vos besoins:

Comme précisé sur le devis, nous avons remarqué que certaines plaques n'étaient pas posées dans les règles de l'art. De ce fait, des plaques bougeaient légèrement a certains endroits, notamment au dessus de certaines menuiseries. Il est possible que des micro fissures apparaissent dans le temps.

Les plaques du plafond n'ont pas été posées de façon conforme au DTU en vigueur. Nous avons accepté le support mais cependant, des fissures sur les joints de plaques de plâtre risquent d'apparaître dans le temps.

•

Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.

Emmanuel Comte.



Confidentiel

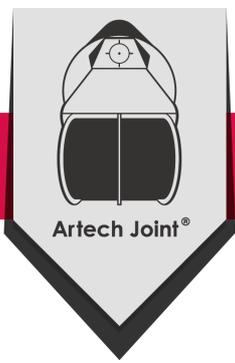
2- 11 La réactivité au téléphone et aux mails que vous devez avoir.

Le texte n'est pas encore fait.

Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.

Emmanuel Comte.



Confidentiel

2-12 Entretien avec un prospect

Un entretien avec un prospect se prépare.

- 1 - Vous devez vous être préalablement renseigné un minimum sur la structure de l'entreprise que vous allez rencontrer ;
 - Si c'est un constructeur, depuis quand il existe, combien de maisons il vend en moyenne par an, visiter son site internet, essayer de savoir quelle est sa réputation, vérifier qu'il est toujours en activité et vérifier son chiffre d'affaire.
 - Si c'est une entreprise de plaquiste ou autre, effectuer les mêmes recherches que pour les constructeurs et y ajouter son effectif salarial.
- 2 - Soyez toujours en avance à un rendez-vous, ce qui vous permettra d'être dans de bonnes conditions, non stressé. Arriver en avance vous permettra également de prendre le temps d'observer les locaux ou les bureaux où vous avez rendez-vous, ce qui peut vous donner une première impression de la structure de l'entreprise.
- 3 - Présentez-vous deux à trois minutes avant l'heure de votre rendez-vous.
- 4 - Retenez le nom de la personne avec qui vous avez rendez-vous.
- 5 - Présentez-vous dans une tenue correcte, pas en tenue de travail.
- 6 - N'oubliez pas d'avoir votre mallette avec vous afin de pouvoir fournir vos tarifs ou d'autres documents.
- 7 - Faites des compliments sur les locaux de l'entreprise où vous êtes reçu.

Votre entretien avec votre prospect.

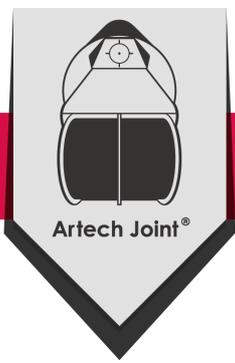
La première chose est de se présenter comme suit :

Société, homme, produit (vous retrouvez cette formule de présentation dans le protocole de vente article...)

L'objectif est de répondre à la demande de votre prospect et non de vouloir lui vendre vos services sans avoir préalablement cerné exactement quels étaient sa problématique ou son besoin.

Pour cela, après votre présentation, vous devez être à l'écoute de votre prospect afin de bien comprendre ce dont il a besoin, cette attitude vous permettra d'avancer les arguments répondant parfaitement à sa problématique.

Vous ne devez pas parler de prix avant d'avoir avancé vos arguments. Ne donnez jamais plus de 3 arguments, au-delà de 3 arguments votre prospect risque de ne pas les

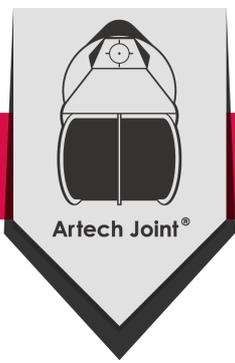


entendre, voire de les rejeter (Voir protocole de vente).

Si votre prospect vous pose trop de questions avant que vous sachiez quels sont ses besoins, faites en sorte de le questionner, utilisez l'art de poser des questions. Ce n'est que par l'écoute et le questionnement que vous saurez de quoi a réellement besoin votre prospect.

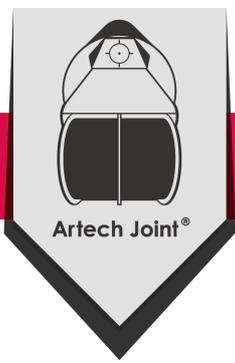
Points importants à retenir :

- Laissez parler votre prospect et ne le jugez pas.
- Apprenez à vous présenter d'une manière simple, rapide et très compréhensible.
- Écoutez, enregistrez et analysez ce qu'il dit.
- Respectez le temps de parole de votre prospect, ne l'interrompez pas, même si vous jugez qu'il a tort.
- Passez un minimum de temps à parler du prix.
- Restez inconditionnellement positif.
- Ne rentrez jamais dans la confrontation.
- Ayez une attitude posée, soyez souriant (mais pas nian nian !)
- Laissez vos mains à plat sur vos jambes ou croisez les.
- Tenez vous droit et pas avachi dans votre siège.
- Ne baissez pas le regard, regardez la personne dans les yeux, sans la mettre mal à l'aise.
- Parlez doucement et articulez bien.
- Ne parlez pas pour ne rien dire.



- Instaurez une convivialité avec votre prospect.
- Faites-lui des compliments sur son entreprise ou sur son bureau.
- Ayez parfois l'air étonné.
- Si vous voulez en savoir plus, utilisez la formule magique « à bon ! » sur un ton exclamatif.
- Ayez une parfaite connaissance de votre site internet, ce qui vous permet d'aller directement sur les bonnes rubriques.
- Utilisez la communication d'Artech, elle est là pour vous aider et représenter notre structure.
- Ne passez pas plus de 50 % du temps sur votre qualité de travail , les autres 50 % seront consacrés à votre réactivité, votre sérieux et les papiers.
- Restez ferme sur vos prix et utilisez votre politique tarifaire (Qui fera l'objet d'un autre enregistrement).
- Sachez rester ferme sur vos positions, sans déranger la personne et sans confrontation. Ayez un comportement sûr et affirmé.
- Retenez les qualités de votre prospect , mais analysez ses défauts.
- Lors de vos discussions, trouvez un point d'intérêt entre lui et vous, n'importe lequel , exemple :

Lorsque vous expliquez ce que vous faites, ou que vous parlez de votre structure, restez très modeste dans votre attitude. Parlez de vos produits, de la quantité de mètres carrés que réalise Artech Joint par mois, de vos clients qui vous font confiance depuis plusieurs années. Ne jouez pas les gros bras ou le gros dur, il faut que tout cela soit fluide et normal, sans en rajouter.



Ne rentrez pas dans des sujets politiques, économiques, ni sur le thème des étrangers. Si votre prospect vous en parle, restez évasif sans le contrarier, mais ne donnez pas votre avis. Surtout ne vous aventurez pas sur ce terrain là.

Ne vous aventurez jamais sur un terrain que vous ne connaissez pas parfaitement. Dites simplement : « **je ne peux pas vous répondre, je ne connais pas assez ce sujet** » ,

Soyez humble tout simplement , vrai et simple.

Si vous ne savez pas répondre à une question, dites simplement : « **je me renseigne et je vous donne la réponse au plus vite** » et là, par simple texto, si ça correspond aux services administratifs, vous aurez une réponse rapide et votre prospect pourra constater votre réactivité.

Invitez ou poussez votre client à voir votre travail. En parler c'est bien, le montrer c'est mieux.

Servez-vous à cent pour cent du service administratif d'Artech.

Les prospects type constructeur, promoteur veulent être rassurés par la structure.

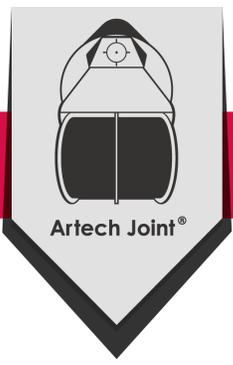
C'est donc notre force, utilisez là au Max !

Vous retrouverez beaucoup de sujets complémentaires dans : « Le protocole de vente Artech Joint »

Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.

Emmanuel Comte.



Confidentiel

2-13 A quel chantier faut-il savoir dire non

On vous proposera certains chantiers que vous devrez refuser, il faudra donc savoir dire non je ne peux pas vous faire ce chantier pour telle ou telle raison.

Le piège est de ne pas oser dire non pour diverses raisons, cependant, en disant oui, vous pouvez vous retrouver avec un chantier très compliqué à effectuer, pas rentable, ou avec une mise en œuvre tellement déplorable que votre travail sera non conforme à notre charte de qualité Artech Joint.

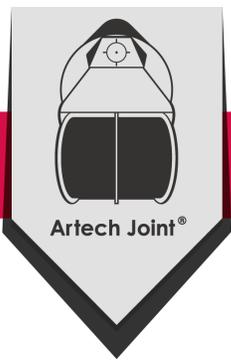
1- Un chantier en rénovation très compliqué : poutres bois apparentes, grandes hauteurs, plafonds rampants, plafonds rampants sous pente très basse, tableaux de fenêtres, niches en placo, passages de portes avec tableaux, charpente apparente, etc...

2 - Un chantier avec une mise en œuvre de placo déplorable, où vous aurez de grandes chances qu'il apparaisse des fissures par la suite, ou que vous ne puissiez pas faire un travail parfait à cause de la mise en œuvre de la plaque de plâtre trop mal exécutée : écarts trop importants entre chaque plaque, découpes très mal ajustées, etc...

3 - Un client dont vous aurez l'intuition qu'il vous créera des problèmes. Votre premier ressenti est souvent le bon, si vous n'adhérez pas à la personne et que vous avez un mauvais pressentiment, suivez votre intuition, n'insistez pas et n'essayez pas de vous auto-convaincre.

Souvent on sait cela, on en est conscient, mais, face au prospect, on éprouve fréquemment des difficultés à lui dire que nous ne souhaitons pas faire son chantier. Pourtant il faut arriver à refuser le chantier, mais de la meilleure façon qu'il soit, afin de ne pas froisser votre prospect.

Par exemple, vous allez voir un chantier, le chantier est très compliqué, placo mal posé, client bizarre, etc...



Le risque :

Dans cette situation, si ne vous savez pas dire non, vous allez dire oui. Cependant vous ne voulez pas perdre d'argent, votre seule et unique solution sera alors de faire un forfait journalier en prenant une grosse marge sur votre temps et éviter ainsi de perdre de l'argent. (réaction des plus courantes !)

Dans ce cas deux possibilités peuvent se présenter :

1 - Le client accepte. Vous avez dû prendre très cher, mais au vu de ce chantier déplorable, vous aurez 50 à 70 % de chance de ne pas pouvoir effectuer un travail parfait et d'avoir par la suite des retours de fissures ou autre.

Rappelez-vous, au départ vous avez dit OUI, et par votre oui, vous vous êtes mis dans une situation délicate.

Par votre oui vous aurez perdu beaucoup de temps à effectuer les mesures, faire le devis, l'envoyer etc...

2 - Le client ne vous fait pas travailler, il prend quelqu'un d'autre moins cher. Le concurrent est moins cher que vous, vous prenez donc le risque de passer pour un entrepreneur qui pratique des prix exorbitants, à la limite de l'escroquerie. Ca peut même devenir une contre-publicité pour Artech Joint : lors de forum ou de discussions on pourrait entendre des réflexions du type : « ouh là là ! Artech leur demande même pas, il sont hors de prix, ce sont des voleurs, ils se prennent pour d'autres, etc..."

De plus, le client ne retiendra que le prix, passant sous silence la mauvaise mise en oeuvre, les difficultés, la complexité d'exécution, etc...

Alors que sur un bon chantier votre prix, même s'il peut parfois être un peu plus élevé que celui de certains de vos concurrents, est cohérent, il est justifié par rapport à la qualité du travail, au respect des engagements et à la satisfaction du client.

Finalement vous aurez raté de bons chantiers (offerts à vos concurrents !) perdu du temps, pris le risque d'être critiqué, avec de fortes chances pour que le résultat final, très moyen vu les conditions de départ, ne donne pas entière satisfaction à votre client.

Tout ça pour un mot de 3 lettres : " OUI "

Alors qu'il y en a un autre de 3 lettres : " NON "

Mais Il y a plusieurs façons de dire non :



Ou vous dites NON et vous partez ! Ce qui ne correspond pas du tout à notre concept Artech Joint

Ou vous dites non avec l'art et la manière, un non qui vous rend responsable, professionnel, aligné, une personne qui donne confiance, qui, quand elle vous dit non, vous le prenez très bien. Il arrive même très régulièrement que les gens vous remercient de leur avoir dit non.

- Règle D'OR : ne critiquez jamais le travail, ou le chantier d'un prospect.

Exemples de messages positifs pour refuser d'effectuer un chantier :

- J'aurais vraiment souhaité faire votre chantier (vous pouvez rajouter : « de plus je vous trouve très sympathique »)

- Votre projet ou maison me plaît vraiment et vous êtes bien situé, mais j'ai beaucoup de délai et je préfère vous dire non, plutôt que de ne pas pouvoir respecter mes engagements.

- Le prospect vous dit : « Ne vous inquiétez pas je vous laisse le temps que vous voulez pour faire mon chantier ! »

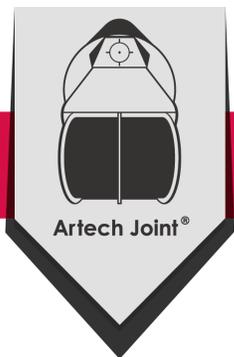
- Là vous pouvez lui répondre : « c'est très gentil à vous monsieur et ce n'est pas l'envie qui me manque, mais notre réputation et notre charte font que lorsque l'on commence un chantier on doit le finir, et là, au vu de mon planning, je ne pourrais pas respecter mes engagements, je suis donc malheureusement obligé de vous dire non ».

Vous pouvez imaginer d'autres réponses, mais adoptez toujours le même principe : trouvez un compliment, quelque chose de positif à dire à votre prospect, ne critiquez jamais, mettez vous dans la position d'une personne en qui l'on peut faire confiance, comme doit l'être un vrai professionnel. Enfin, restez ferme sur votre position de non.

Si vous appliquez cette méthode et que vous la maîtrisez avec aisance et naturel, nous pouvons vous promettre que vous aurez plus de 85% de bons retours. De plus, vous éviterez de faire un mauvais chantier et de fait, vous faire une mauvaise publicité.

C'est donc à votre concurrent que reviendra ce chantier déplorable, pendant que vous travaillerez sur un bon chantier.

Nous sommes amenés très régulièrement à dire non à des clients avec lesquels nous travaillons régulièrement. Ils le prennent toujours bien, juste parce qu'ils savent qu'en disant oui, nous ferons tout pour honorer et respecter nos engagements, et que si nous répondons

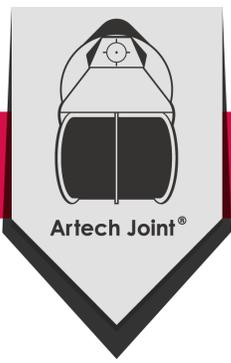


non, c'est que nous ne pouvons vraiment pas, ça leur laisse ainsi la possibilité de trouver un autre intervenant. Bien souvent ils nous remercient de leur dire non, ils considèrent que c'est une forme respect et ils savent qu'ils peuvent compter sur notre parole. Nous venons de transformer le non en un mot respectueux, positif, qui donne confiance en la personne qui le prononce !

Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.

Emmanuel Comte.



Confidentiel

2-14 Quel chantier peut être dangereux pour vous

Certains chantiers peuvent, au premier abord, vous paraître intéressants : le volume de joint qu'il représente, une période creuse avec pour conséquence la peur de ne pas avoir de travail, le challenge, mais aussi parce que vous avez du mal à refuser du travail. Toutes ces raisons sont humaines et compréhensibles, c'est pour cela que ça peut devenir un piège. Les chantiers que nous vous citons ne sont que très rarement rentables, et ce pour des raisons bien précises.

Chantier les plus courants :

Les chantiers de marchés publics type EPAD (maison de retraite), les hôpitaux, les musées, les mairies, les établissements scolaires, les gymnases, les complexes sportifs, les bibliothèques, les maisons pour handicapés, les maisons familiales, etc...

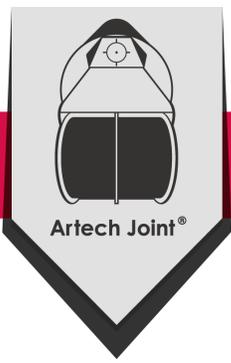
Concernant le privé, il faut être vigilant à certains chantiers, cependant ils peuvent être bien, comme pas bien du tout : les immeubles de plus de 5 étages, les hôtels (à éviter fortement), les bâtiments industriels (souvent de grandes hauteurs), les magasins, les bureaux (ça peut cependant être très bon comme très mauvais), les rénovations (souvent peu rentables par rapport au temps passé et souvent compliquées).

Ces chantiers comportent plusieurs inconvénients qui auront forcément un impact sur votre rentabilité.

1 - Pour les chantiers gérés par l'état, les délais de règlement sont en général très longs, ce qui impactera votre trésorerie.

2 - Du fait de la taille des chantiers, vous devrez travailler avec d'autres intervenants, avec pour résultat des pertes de temps et une désorganisation de votre travail.

3 - Sur les gros chantiers on rencontre fréquemment des problèmes de coordination entre les lots du plaquiste et les lots techniques. Le plaquiste ne peut que très rarement finir son travail en une seule intervention : les plombiers et les électriciens sont très souvent en retard par rapport à la pose des plaques de plâtre.



Ce qui veut dire que vous aussi, vous serez obligé de ré-intervenir à plusieurs endroits du chantier, et bien souvent pas qu'une fois, mais plusieurs.

4 - Sur ces chantiers il y a beaucoup de lots techniques : gaines de ventilation, clim, normes coupe-feu, chemins de câbles dans les parties communes, cages d'escalier, caissons techniques divers, etc... Toutes ces particularités vous feront perdre énormément de temps, et poser beaucoup de bandes armées.

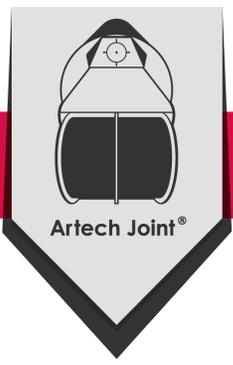
5 - Leur gestion au niveau du planning est très compliquée, on risque de vous demander, à certains moments d'aller très vite et à d'autres de quitter le chantier momentanément, donc difficile à gérer, surtout si vous êtes seul, sans collaborateur. La plupart du temps, il vous faudra être présent au moins une fois par semaine à la réunion de chantiers qui est obligatoire, en sachant que les absences sont pénalisées financièrement.

6 - Ce sont des chantiers où vous prenez plus de risques : financièrement, en cas de problème de délais non respectés, de réception de chantier avec le peintre, de règlements très longs, etc...

7 - Sur ces chantiers vous trouverez fréquemment de la plaque technique, bien souvent d'une largeur de 90 cm au lieu de 120 cm. Vous aurez forcément plus de joints à effectuer sur une plaque de 90 cm que sur une de 120 cm, cependant le temps et le coût supplémentaires ne vous seront que très rarement payés en plus.

8 - Très souvent les plafonds sont faits en dalles béton, idem pour les murs. Un simple ratissage y est effectué, sur ces parties donc pas de plaques de plâtre. Par contre, vous serez obligé d'y effectuer une cueillie, ce qui vous fera perdre du temps et ce n'est pas compté dans les M², en général.

9 - Les grandes hauteurs sont très courantes sur ces chantiers et cela vous demandera d'être parfaitement aux normes de sécurité : échafaudage, nacelle. Cela vous coûtera de l'argent et votre intervention sera beaucoup plus longue, moins rentable, sauf si vous arrivez à majorer votre prix, car il n'est jamais proportionnel à ces pertes de temps.



10 - Les chantiers en rénovation, en dépit des majorations que l'on peut appliquer, restent malgré tout, difficilement rentables et bien souvent plus fatigants que les autres.

11 - L'ambiance est très tendue sur ces chantiers, voire très désagréable.

Malgré tout, certains de ces chantiers peuvent bien se passer, mais cela reste relativement rare. Vous pouvez éventuellement faire ce genre de chantier quand vous avez du personnel, il faut alors bien suivre le chantier afin d'organiser au mieux vos collaborateurs. Pour ce faire, il faut vraiment être aguerri, non seulement dans votre travail : management, relation et leadership, pour ne pas vous faire manger par les autres, mais il faut aussi savoir s'imposer de la bonne manière en évitant les conflits qui vous amèneraient très vite au clash.

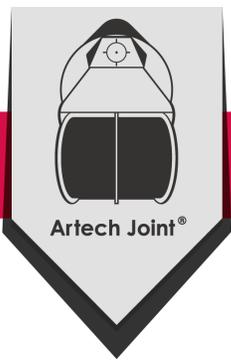
Les chantiers de magasins ou de galeries marchandes demandent des interventions qui doivent être très rapides, voire devoir travailler la nuit ou le week-end.

Les chantiers de particuliers :

1- Il y a de fortes chances que la mise en œuvre de plaques de plâtre soit non-conforme, des plaques mal posées. Ceci est dû au fait que les particuliers ne sont pas des professionnels de la pose de plaque de plâtre.

2 - Il vous faudra obligatoirement effectuer un devis, ce qui implique de vous déplacer chez le client, de prendre les mesures de tout les m² de la maison, de faire votre devis, de l'envoyer et enfin d'attendre une réponse positive ou négative.

Mais bien évidemment, vous facturez plus cher au m² pour un particulier que pour un professionnel. Le piège est surtout sur le temps que vous allez passer et le déplacement que vous allez effectuer pour faire ce devis, sans parler de l'incertitude d'avoir le chantier. N'oubliez pas que votre taux horaire est au minimum de 40 €. Faites avec précision un calcul prenant en compte : votre déplacement, les frais de route, le temps pour faire le devis, l'incertitude d'effectuer les travaux, etc... Donc estimez si le surcoût, compte tenu de tous ces paramètres ne risque pas d'être équivalent, voire de dépasser la majoration du prix au m² par rapport à un chantier pour professionnel.



3 - La clientèle de particuliers ne vous fera que très rarement faire plusieurs chantiers. Si vous décidez de travailler principalement avec des particuliers, il va vous falloir mettre en place une communication en permanence.

4 - Le danger qui existe aussi avec la clientèle de particuliers, est que si un client est mécontent, pour une raison ou pour une autre, il risque d'en parler à tout le monde autour de lui, sur les réseaux sociaux, forums et autres, et là, votre réputation peut vite être démolie, et ceci juste par une personne.

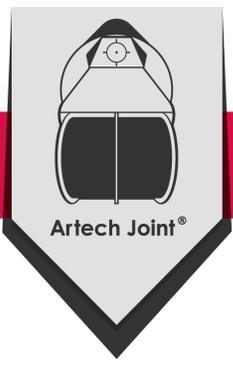
5 – En cas de litige, il vous sera beaucoup plus difficile d'entamer une procédure pour être réglé.

Néanmoins, les chantiers de particuliers peuvent vous combler des trous occasionnés par votre clientèle professionnelle. Il peut être intéressant de faire des chantiers de particuliers, mais nous vous conseillons de ne pas viser que ce type de clientèle.

Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.

Emmanuel Comte.



Confidentiel

2-15 Quel client peut être dangereux pour vous.

Les particuliers:

1 – La mise en œuvre de la plaque de plâtre peut être très mal faite, les plaques mal posées, cela peut se déceler immédiatement, mais certaines parties ne se voient pas au premier coup d'œil. Si la pose de la plaque de plâtre n'a pas été faite dans les normes DTU, votre joint risque de ne pas tenir dans le temps et vous en serez responsable. Vous êtes le professionnel, pas eux, ils rejeteront fatalement la faute sur vous. Si vous avez prévenu votre client oralement, cela n'a aucune valeur juridique : en cas de problème il n'y a malheureusement plus de parole.

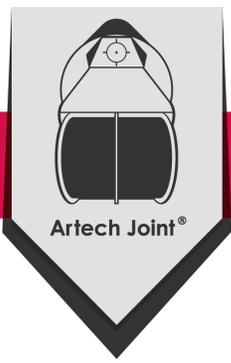
2 – Si votre client est insatisfait pour une raison ou pour une autre, il utilisera tous les moyens pour vous faire une mauvaise publicité. Les moyens peuvent être très divers : bouche à oreille, internet, réseaux sociaux, forums, c'est une pratique très courante pour dire tout et n'importe quoi. Il suffit que vous fassiez la moindre erreur pour que la terre entière soit au courant, et vous n'aurez aucune possibilité de faire un démenti.

3 – Si votre client met du temps ou ne vous règle pas, il sera difficile d'entamer une procédure, de plus il sait très bien que, dans tous les cas, il n'aura pas besoin de vos services de sitôt.

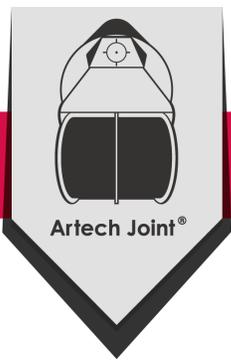
Le client particulier n'est cependant pas à exclure de votre clientèle potentielle. Il y a des clients particuliers très biens, chez qui vous trouverez une très bonne mise en œuvre de la plaque de plâtre, qui vous régleront en temps et en heure et qui vous feront une bonne publicité. Il faut juste être conscient des risques que vous pouvez rencontrer avec ce genre de clientèle.

Le plaquiste professionnel:

Les entreprises de plaque de plâtre de moins ou de plus de dix personnes sont un bon potentiel pour notre métier. Il faut cependant être vigilant sur certains points.



- 1 - Du fait des prix très bas qu'ils pratiquent, il n'ont que le choix d'avoir un minimum de personnel administratif et en conduction de travaux. Ce qui a fatalement un gros impact sur leur organisation, et cela à tous les niveaux. Cette désorganisation va avoir des conséquences, tant au niveau de vos prévisions de planification de chantier, que dans les documents administratifs à leur fournir. Ce sera régulièrement au dernier moment et dans l'urgence totale.
- 2 - Ils peuvent inconsciemment vous pousser à la faute : à tout faire dans l'urgence, vous pouvez être amené à faire l'impasse sur certains papiers administratifs ou, sous leur pression permanente, votre qualité de travail pourrait en pâtir.
- 3 - Ils ont souvent du mal à trouver de bons jointeurs qui ont le même fonctionnement qu'Artech Joint, tant sur le terrain qu'administrativement, ce qui est un bon point pour nous. Mais, *a contrario*, cela peut avoir un effet néfaste, ce serait qu'ils vous noient sous le travail, qu'ils vous en donnent de plus en plus et que vous vous retrouviez piégé dans le choix de vos clients.
- 4 – Il peut arriver un moment où vous n'aurez plus le choix, vous serez rentré dans un processus dont il est difficile de sortir. De plus, vous aurez inévitablement instauré un rapport convivial avec ce client, ce qui ajoute à la difficulté de s'en séparer, malgré tous les inconvénients que cela peut engendrer.
- 5 – Ce sont souvent des clients qui ont tous les styles de chantiers, des bons comme moins bons, et vous vous trouverez contraint de tout accepter. Il vous deviendra difficile de ne prendre que le meilleur, d'ailleurs il vous le fera très vite savoir.
- 6 – Travailler pour un seul client est interdit par la loi, de plus cela est très dangereux : le jour où vous le perdez, pour une raison ou pour une autre, vous vous retrouvez, du jour au lendemain, sans travail. Et il faut savoir qu'une clientèle ne se crée pas dans l'instantané, mais plutôt dans le temps.
- 7 – Dès le premier rendez-vous, si un client vous fait miroiter qu'il va vous donner beaucoup de chantiers, très rapidement, il faut être très prudent, surtout si le premier chantier qu'il vous donne n'est pas terrible. Il peut avoir fait appel à vous uniquement pour le dépanner sur ce



chantier et non pour vous faire travailler régulièrement.

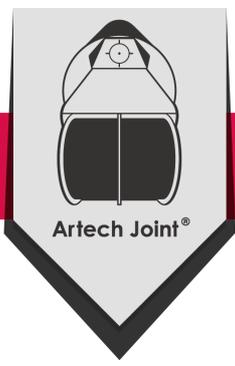
En général, les entreprises sérieuses vont vous demander de leur faire un chantier, ils vérifieront que tout se passe bien avant de vous promettre des chantiers à profusion et s'ils sont satisfaits, ils vous les donneront petit à petit.

8 - Renseignez vous sur l'année de création de l'entreprise et sur son effectif. Si l'entreprise a 2 ou 3 ans et que son effectif a augmenté en très peu de temps, il faut être méfiant, elle risque d'avoir des problèmes de trésorerie avec, pour conséquence, des difficultés à vous faire payer dans les temps, voire, plus grave, de ne pas pouvoir être payé.

Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.

Emmanuel Comte.



Confidentiel

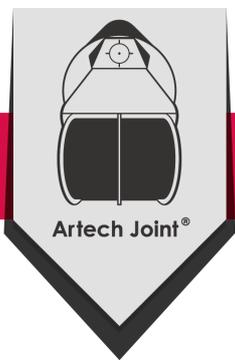
2- 16 Comment savoir dire non.

Se reporter au fichier audio.

Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.

Emmanuel Comte.



Confidentiel

2 -17 Réception de support avec le plaquiste.

Ce qu'il est impératif de savoir :

L'ouvrage de la plaque de plâtre complet comprend la pose du Placo et le joint !

L'ouvrage est complet, une fois que les joints sont effectués. La pose du placo et la réalisation du joint, normalement, ne doivent pas être dissociés.

Cela veut dire que, théoriquement, le plaquiste doit faire ses joints et cela fait partie de son métier. Le jointeur, lui, n'a pas un métier reconnu par l'état.

Je vous rassure maintenant, dans 80 % des cas, le plaquiste délègue le joint, mais il en reste à 100% responsable dans l'ouvrage complet.

Je travaille avec la Fédération du Bâtiment (branche UMPI), pour essayer de faire reconnaître une spécialisation et un diplôme appelés « CQP », pour le joint de plaques de plâtre.

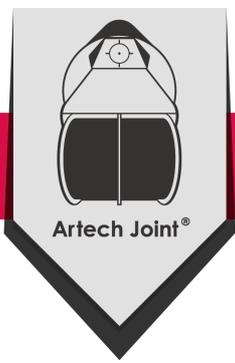
Cela peut prendre plusieurs années.

Il est difficile de trouver une explication bien définie de « comment doit être un joint fini », cependant, vous pouvez aller voir le DTU (DTU 25.41 et 25.42)

Je vais vous expliquer comment nous faisons depuis des années et ce qui marche le mieux, pour que vous acceptiez le support du plaquiste et que le peintre accepte votre support .(pour le peintre autre texte)

Que ce soit dans un cas, où dans l'autre, la négociation est prioritaire.

Si, dans un sens où dans l'autre, vous ne trouvez pas d'accord pour la réception du



support, vous vous embarquez dans des problèmes sans fin, qui seront très compliqués à gérer et qui retarderont le démarrage de votre chantier ou bien votre règlement si c'est le peintre qui ne réceptionne pas le support.

Ce qu'il est impératif de retenir :

De votre côté, si vous commencez à jointer sur du Placo, cela veut dire que vous avez accepté le support, et si le Placo est tellement mal posé qu'il risque de bouger dans le temps et donc que votre joint va, par définition, fissurer, il vous sera difficile de vous défendre, car vous, en tant que pro, vous aurez estimé que malgré la pose déplorable du Placo, vos joints ne fissureraient pas.

Attention ! vous êtes professionnel et votre devoir est de savoir et de juger si votre travail sera réalisé dans les règles de l'art, sur le support que l'on vous a fourni.

Malgré tout cela, on peut difficilement se couvrir en permanence.

De plus, vous faites des reproches sur la pose du Placo, donc à votre client ou au constructeur, qui lui, a fait en sorte de vous donner les joints, au détriment de son plaquiste.

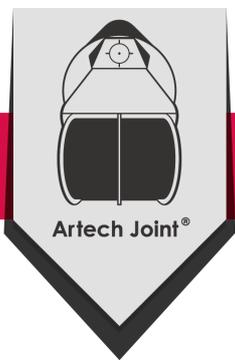
Et lui, le constructeur, ce qu'il veut c'est limiter les emmerdes. Il délègue cette tâche et ne veut pas perpétuellement gérer des problèmes.

C'est là qu'il faut être subtile et négociateur.

Ce à quoi il faut être très vigilant :

- Si l'écart entre deux plaques dépasse 3 à 4 mm. Soit vous faites reboucher au Map par le plaquiste ou bien vous le faites vous. Nos enduits ne sont pas fait pour boucher des grosses charges et n'ont pas la résistance pour boucher de tels écarts.
- Contre les murs extérieurs : si vous avez du Placo collé, assurez vous qu'entre les deux plaques, le Placo ne bouge pas par rapport à un manque de colle.
- Contre les murs extérieurs : (impostes bas et haut de fenêtres), à la jonction des deux plaques collées, assurez vous que le Placo soit bien collé à la jonction et qu'il ne bouge pas. Ce sont des endroits qui sont susceptibles de fendre, car il y a les fenêtres qui

s'ouvrent et se ferment, donc des contraintes mécaniques plus importantes.



- Idem au dessus des portes de Communication (impostes)
- Si vous remarquez qu'il manque des vis et que le Placo bouge, ne jointez pas. Ou bien remettez des vis vous même, ou le plaquiste doit le faire.

- Si les angles saillants sont très mal coupés et qu'il manque trop de Placo, ne Jointez pas avec notre enduit.
- Si des plaques sont cassées dans les angles, mais qu'il reste le papier, enlever tout ce qui n'est pas solide et rebouchez au Map avant de jointer, ou faites le faire par le plaquiste. Si vous camouflez ce genre de problème, il vous sera imputé très rapidement.
- Au plafond, faites attention que le ferrailage n'ai pas été réalisé dans le même sens que la longueur des plaques. C'est très rare, mais si c'est le cas, il y a de très fortes chances pour que vos joints fissurent à court terme.

Il y a d'autres choses à vérifier, mais les principales sont là et sur le terrain c'est plus parlant.

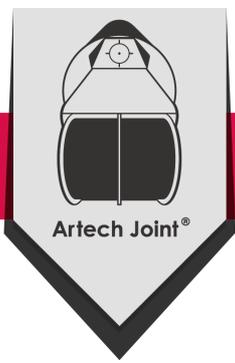
Il y a donc plusieurs manières de gérer ces problèmes.

Si ce n'est pas très grave et que cela ne vous prend pas trop de temps, faites le vous même, mais si ça craint pour la solidité de vos joints, parlez en à votre donneur d'ordre et faites des photos.

Les photos vous permettent de garder une preuve. Soit vous les envoyez sur le champs s' il y a un gros problème ou bien vous les stockez au cas où.

Pour ma part je fais tout pour que cela se passe bien :

- 1 - Je m'engage si ça n'est pas trop grave.
- 2 - Je me couvre par des preuves au cas où.
- 3 - J'en parle aux personnes concernées avec diplomatie et sans critique et je négocie à



mon avantage, afin que tout le monde y trouve son compte (cela fait partie du développement personnel que vous avez. De nombreux textes que j'ai fait vous aideront).

4 - Je refuse le support et je fait tout pour que le donneur d'ordre soit d'accord avec moi et qu'il reconnaisse que je suis un vrais pro et qu'il va tout faire pour arranger cela et que l'on

continue à travailler ensemble. Il faut faire en sorte qu'il vous remercie d'être vigilant et sans confrontation.

5 - Je refuse le support et je ne reviens pas sur ma décision car le plaquiste, quoi qu'il fasse, j'ai trop de risques que mes joints fissurent ou que mon travail soit déplorable. Mais toujours dans un dialogue constructif et sans reproche.

Pas évident, mais c'est une habitude à prendre et une fois que vous maîtrisez cela, ça passe comme une lettre à la poste.

Dans tous les cas de figures, votre responsabilité n'est pas à écarter. Si vous voulez toujours repousser la faute sur un autre, ça ne marchera pas.

Soyez responsable, positif, négociez, dialoguez, assumez vos responsabilités, et faites en sorte de ne surtout pas engager le conflit.

Dans tous les cas, gardez à l'esprit qu'il faudra probablement que je vous accompagne dans certains cas, où pour plus d'explications.

En 6 ans d'activité d'Artech Joint, à ce jour, nous n' avons jamais eu de conflits majeurs et ce n'est pas par hasard !!!!!

N'oubliez pas, comme je le répète souvent, considérez que 50% de votre réussite est votre travail sur le terrain et les autre 50% sont sur votre manière et votre comportement général, avec vous même et les autres.

Ça s'appelle le développement personnel. Peu d'entreprises prennent cela en considération. Seuls les deux réunis feront votre réussite à tous les niveaux. Tant dans votre business que dans votre vie personnelle.

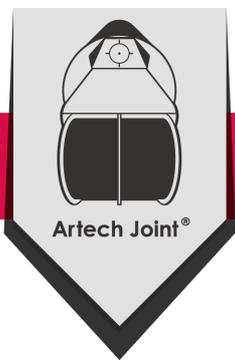
Apprenez à devenir le n° 1 dans tout ce que vous faites, et tout ça avec du plaisir.



Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.

Emmanuel Comte.



Confidentiel

2 - 18 Réception de support entre vous et le peintre.

Vous avez eu la réception avec le plaquiste, donc votre client ou donneur d'ordre et il vous a fallu être diplomate, pro, négociateur, pour pouvoir effectuer votre travail dans les meilleures conditions, tout en limitant tout risque de problème.

Super tout s'est bien passé, mais un autre intervenant va, lui, à son tour réceptionner votre travail et il s'appelle le peintre.

Ah ! Le peintre, il faut le comprendre et comme vous, son travail va en partie dépendre du vôtre, il va donc tout vérifier et accepter ou ne pas accepter votre travail, par définition, la réception de votre support.

Les joints, ça ne va pas, il manque de charge !!! Un peu facile non ? Il s'est engagé à poncer, donc il a accepté votre support, et s'il n'a pas poncé correctement !

Il a pu trop poncer vos joints et vous reprocher qu'il manque de charge !!!

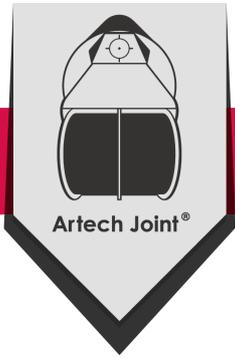
Pourquoi il ne vous l'a pas dit avant de poncer ? Il est pro non et doit savoir si un joint manque de charge. Pourquoi poncer et dire après qu'il manquait de charge ???

On appelle ça repousser sont incompétence sur l'autre (j'ai fait un texte sur ce sujet qui répond à cela)

Il arrive même que parfois, il ai tout peint en trois couches et qu'il vous dise que vos joints sont mal faits, car ils se voient ! oui pépère, mais tu as accepté le support au départ donc comment peux-tu affirmer que j'ai mal fait mon job et que toi, tu es le meilleur, puisque tu as accepté de travailler sur mon support et que tu n'as rien dit, seulement à la fin de ta mission, tu me reproches mon travail ?

Cette question peut vite calmer le peintre et le mettre dans une position où il ne peut se défendre. Sa seule solution, dans 90 % des cas, sera de se justifier et de rentrer dans un conflit avec vous, donc ce n'est pas forcément la bonne solution, même si vous avez à 100% raison.

Le conflit ne règle rien, il va vous falloir, faire comprendre au peintre qu'il a sa part de responsabilité et qu'il accepte tout ça, sans le critiquer, mais plutôt le mettre en



responsabilité de son travail.

L'objectif avec le peintre est qu'il tombe amoureux de vous et de votre travail.

Plus il sera content de vous, plus il gagnera de l'argent et plus il vous recommandera auprès de ses clients, ce qui fera que vous travaillerez dans de bonnes conditions.

Le principal problème actuel est que le peintre applique des prix extrêmement bas et il doit pouvoir réaliser un travail parfait, en un minimum de temps, et s'il se loupe, au lieu d'assumer sa responsabilité, il va vous la rejeter.

Maintenant, il peut refuser votre support avant de commencer, et là, il va falloir que vous soyez très pro. Vous pouvez ne pas avoir été parfait, que votre chantier ai des défauts et là, il faut que vous le reconnaissiez tout simplement.

Soyez humble, cela arrive de se planter. Si c'est le cas, ok, je me suis loupé et je le reconnais et je vais arranger tout ça maintenant pour que vous puissiez effectuer votre travail comme il se doit.

Ceci est un comportement de pro qui vous rendra responsable et le peintre vous trouvera honnête, et vous conseillera auprès d'autres personnes.

Il y en a qui n'ont pas de cerveau ou s'ils en ont un, ils le laissent tout simplement sur leur table de chevet tous les matins !

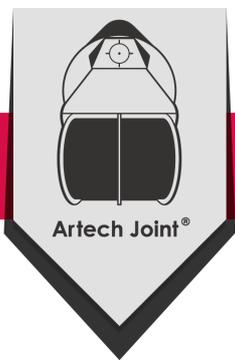
C'est avec eux où il va falloir avoir un bon développement personnel, parce que, quoi qu'il arrive, votre but et mission est qu'il finisse par vous apprécier et vous recommander, sans conflit et avec respect.

Nos joints ont besoin de peu de ponçage et eux bien souvent, ils ont l'habitude de beaucoup poncer par rapport aux joints manuels et bien souvent, ils ont du mal à se remettre en question.

Dans ce cas, le but n'est pas de leur faire reconsidérer leur travail, mais plutôt que grâce au temps gagné avec nos joints, qui ont besoin de peu de ponçage, ils vont gagner du temps donc de l'argent.

Là, vous ne leur faite pas de reproches, mais un cadeau et vu sous cet angle, vous avez tout à y gagner et eux aussi.

Revaloriser les sur leur professionnalisme et faite passer votre message. Là, vous



obtiendrez des résultats positifs et constructifs.

Reconnaître ses erreurs est un comportement adulte et responsable. La personne en face de vous le ressentira et y sera sensible. Cela ne veut pas dire que vous vous laissez faire ou que vous êtes trop gentil, non, juste humble et intelligent. C'est là que votre force prendra de la puissance pour la gestion des conflits.

Pour ma part, à chaque réception de support avec un peintre, mon seul et unique objectif est qu'il nous recommande auprès d'autres clients. Peu importe son humeur ou son intelligence, il faut qu'il accepte mon support, qu'il ait confiance en moi en cas de problème, s'il y a des reprises à effectuer. Que je lui laisse un bon souvenir, et une carte de visite, afin qu'il se souvienne en bien d'Artech .

Il y a aussi la prescription de la pose du joint de plaques de plâtre sur le quel vous pouvez, vous appuyez, et il faut savoir aussi que le peintre doit un minimum de reprises, après votre travail et bien souvent après son ponçage.

D'ailleurs quand il signe son marché, il doit être spécifier quelle qualité de finition il doit apporter. Il y en a 3 différentes A, B et C.

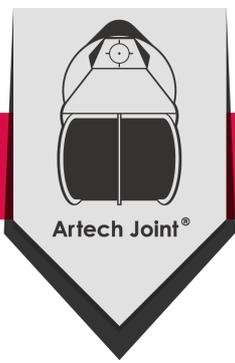
Dans la finition A, il doit un ratissage complet sur toute la surface du Paco , mais dans les 2 autres finitions, il a, dans tous les cas, un devoir de reprise de défauts du joint.

Attention, je n'utilise ces arguments uniquement quand j'ai utilisé tous les autres avant, car

ces arguments amènent souvent à des discussions tendues et plutôt conflictuelles, mais cela peut aussi très vite les calmer. Cela dépend des cas.

La dernière cartouche est le DTU de mise en œuvre du joint (DTU 25.41 et 25.42) et là, il y a aussi risque de conflit. Seul un expert peut départager ce conflit.

Je vous rassure, ça ne m'est jamais arrivé. Je suis tellement concentré sur mon objectif n°1, qui lui, donne les meilleurs résultats que nous recherchons.



Nous parlons de professionnels peintres et non de particuliers ou de pseudo-peintres au black, qui eux, ne connaissent rien et qui vont vous expliquer qu'ils savent faire et connaissent bien parce qu'ils ont un pote qui leur a dit que Ou que monsieur « internet » leur a dit que Ou je ne sais quel prétexte a deux balles.

Là, je ne gère pas de la même manière, je leur réponds : « bon écoute, ne me casse pas les couilles ! Tu n'es pas pro et tu bosses au black, alors paye peind et ferme, ta gueule !!!

Non, ne déconnez pas ! Dites pas ça ! je rigolais, humour !!!!!
En fait, le principe est un peu le même qu'un pro. Faire en sorte que tout se passe au mieux. Le particulier ne va pas vous vendre de la même manière qu'un peintre pro, par contre il peut vous démolir sur un forum et que ça entache la marque Artech. Ce qu'un pro ne fera pratiquement jamais, il ne vous recommandera pas, mais un particulier abruti peut vous démonter sur tout le territoire juste par internet et impossible de vous en défendre.

Donc faites très attention avec les particuliers, il peuvent penser détenir la vérité et être très pervers avec vous et cela peut vous coûter et nous coûter très cher.

Mais concernant notre stratégie d'Artech Joint, vu que les particuliers sont loin d'être une priorité (et d'ailleurs en partie pour ce genre de problèmes), vous n'aurez donc que rarement à faire à eux et à gérer ce genre de problèmes avec eux. Voilà en gros comment gérer une réception de support.

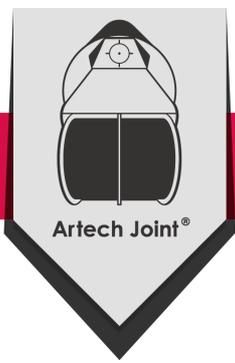
Comme dans le texte sur les plaquistes, le terrain et votre développement personnel vous seront d'une grande utilité pour une gestion sans conflit.

N'hésitez pas à me solliciter pour vous accompagner.

Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.

Emmanuel Comte.



Confidentiel

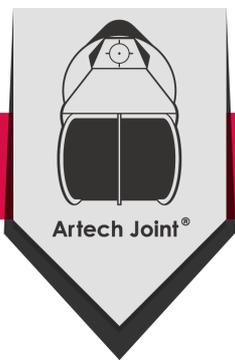
2 - 19 Être constructif et positif.

Se reporter au fichier audio.

Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.

Emmanuel Comte.



Confidentiel

2-20 Les différents ouvrages et plaque de plâtre

Voir ce lien :

<http://www.placo.fr/Solutions/Catalogue-produits/Plaques>

Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.

Emmanuel Comte.

DTU 25-1 « Enduits intérieurs en plâtre » et Bon de commande de ce DTU

Le DTU 25-1 « enduits intérieurs en plâtre », dont la dernière version datait de mai 1993, est publié sous une nouvelle version depuis novembre 2010. Cette récente mise à jour concerne plusieurs aspects du texte : matériaux, supports, mise en œuvre... La présente circulaire revient sur les points essentiels de la nouvelle version du DTU.

D'ores et déjà, on peut citer comme **points importants de cette nouvelle édition les éléments suivants :**

- Généralisation de l'emploi de plâtres B2 pour l'enduit proprement dit.
- Le gâchage d'au moins 100 kg de plâtre pour 70 litres d'eau
- Dans les locaux humides EB et EB+privatifs, une exigence de dureté Shore C supérieure à 60
- L'introduction comme supports des plaques de plâtre pleines de type P
- L'application d'un primaire d'accrochage comme solution envisageable sur les supports lisses maçonnerie ou béton.
- L'utilisation d'un régulateur de fond possible pour traiter le support.

1• Le Cahier des Clauses Techniques (CCT)

1.1. Domaine d'application

Le DTU 25-1 s'applique aux **travaux d'enduits en plâtre** réalisés manuellement ou par projection mécanique à l'intérieur des bâtiments **dans les locaux classés EA, EB et EB+Privatifs** au sens du cahier de prescriptions techniques (CPT) n°3567 (document librement accessible sur le site du CSTB).

Quelques exemples de locaux classés :

- EA : chambres, locaux de bureaux, circulations...
- EB : Salles de classe, WC, celliers chauffés, cuisines privatives...
- EB+Privatifs : salles d'eau avec douche/baignoire, celliers non chauffés, garages, cabines de douche et salles de bain des hôtels, résidences pour personnes âgées et hôpitaux, blocs WC/lavabos dans les bureaux...

A noter que sont exclus du DTU :

- Les travaux de pigeonnage (plâtre moulé armé par un grillage)
- Les enduits sur bardeaux et plafonnets en terre cuite (traités dans le DTU 25-231)
- Les enduits en sous-face de dalle chauffante en béton armé dont la température peut dépasser 35°.

1.2. Conditions préalables, supports

Les travaux ne peuvent être réalisés que dans des constructions **accessibles, hors d'eau et hors d'air** (toiture mise en place, ou, dans le cas de bâtiments collectifs, décalage d'au moins cinq niveaux par rapport aux travaux de gros œuvre avec étanchéité provisoire ; menuiseries extérieures vitrées posées). Les produits doivent être stockés **à l'abri des intempéries**.

Les **supports** traités dans le DTU 25.1 sont visés dans les critères généraux de choix des matériaux (CGM). Le CCT du DTU 25.1 apporte quelques précisions générales sur l'état des supports avant mise en œuvre de l'enduit plâtre :

- Les supports des **plafonds** doivent être aptes à supporter le poids du plafond et en un point quelconque une charge ponctuelle de 100 daN sans que sa flèche ne dépasse 1/500ème de sa portée.
- Pour les **supports continus**, l'enduit ne doit être appliqué que sur des supports secs, exempts de suie, de bistré, de poussière, d'huile de démoulage. Les aspérités des joints et balèvres de doivent pas dépasser le tiers de l'épaisseur de l'enduit.
- Le DTU traite aussi des **plafonds constitués par un enduit plâtre exécutés sur des lattis métalliques ou bois** fixés par clouage ou agrafage. Les supports « roseaux » ne sont plus pris en compte.
- Le DTU 25.1 prévoit l'**utilisation de support « plaques pleines à enduire »**, qui ne doivent être ni cassées, ni fendues, ni présenter de dégradation pouvant compromettre la résistance mécanique de l'ouvrage ou la tenue de l'enduit. Elles devront être disposées dans le même sens (longitudinal ou transversal).

Les parties **métalliques** en contact avec le plâtre doivent être protégées **contre la corrosion**. A noter que la protection par barbotine de ciment n'est admise que pour les armatures dont les fils ne peuvent être galvanisés ou pour des protections localisées.

1.3. Travaux préparatoires sur certains supports

En ce qui concerne les **inégalités de surface** importantes (>15mm), le DTU 25.1 distingue :

- **Les inégalités localisées (« dégrossis locaux »)**

Les **défauts sont rattrapés par des surcharges locales** exécutées au mortier bâtard, au mortier de plâtre ou au plâtre. Lorsque les creux ou inégalités locales dépassent 5 cm, ces surcharges s'exécutent au mortier bâtard ou mortier de plâtre avec remplissage en briques, tuileaux, hourdis, ... Les surcharges sur maçonnerie de plâtre sont exécutées au plâtre ou au mortier de plâtre. Les surcharges préalables à l'exécution d'enduit au plâtre B7 s'effectuent au mortier de ciment ou mortier bâtard ou au mortier de très haute dureté. Si les surcharges locales sont exécutées au plâtre ou au mortier de plâtre, la quantité du plâtre utilisé doit être celle prévue pour l'enduit proprement dit ou une qualité conférant aux surcharges des performances mécaniques supérieures à celles de l'enduit prévu.

- **Les inégalités généralisées (dégrossi)**

Lorsque le support présente des défauts **qui ne peuvent être rattrapés par l'enduit lui-même** (ex : maçonnerie de moellon...), il est procédé avant application de l'enduit à l'exécution d'une première couche générale de rattrapage ou «**dégrossi**», exécuté au **mortier de plâtre** ou au **plâtre seul**. Le dégrossi peut être armé au moyen de métal déployé ou grillage métallique.

D'autre part, en cas de projection, le dégrossi ne doit pas être exécuté avec du plâtre projeté sauf si la deuxième couche est appliquée sans attendre la prise complète du dégrossi ou si l'adhérence est améliorée par passage au préalable de la règle dentée.

Pour les dégrossis et dégrossis locaux, les dosages indiqués par le DTU 25-1 sont les suivants :

- pour le mortier de ciment : 300 à 350 kg de ciment par m3 de sable sec ;

- pour le mortier bâtard : 350 kg de mélange (2/3 de ciment et 1/3 de chaux) par m³ de sable sec ;
- pour le mortier de plâtre : 300 à 350 kg de plâtre par m³ de sable sec ;
- le plâtre seul est gâché dans la proportion d'au moins 100 kg de plâtre B1 pour 80 litres d'eau. Pour le plâtre B7, la quantité d'eau pour 100 kg de plâtre est toujours inférieure à celle prévue pour l'enduit.

- **Des préconisations par type de support**

Le DTU 25.1 détaille, par support, soit les références aux règles de l'art qui leurs sont propres, soit des règles spécifiques du fait de l'enduit à mettre en œuvre :

- Concernant les **murs en maçonnerie ou en béton armé** présentant une **surface lisse**, cette version du DTU 25.1 admet trois préparations possibles :
 - un bouchardage suivi d'un dépoussiérage,
 - l'application d'une barbotine de ciment et sable ou de plâtre et sable additionné d'un adjuvant.
 - l'application d'un **primaire d'accrochage** (une nouveauté de cette version du DTU).
- Les **plaques de plâtre à enduire** sont des plaques **pleines**, posées non jointives, et le DTU 25.1 fixe des règles de mise en œuvre spécifique pour ces plaques à enduire.
- Concernant les **lattis métalliques**, le DTU 25.1 donne des prescriptions de placement (en quinconce et perpendiculairement au support...), d'assemblage et de fixation (par agrafes en forme de U de 25 × 30 mm, laissant quelques millimètres de jeu entre le lattis et le support...).
- Des précisions sont apportées concernant les **supports laine de bois**, selon s'il s'agit de panneaux de laine de bois à liant plâtre, ciment ou magnésien.
- Pour les **autres supports** (planchers à poutrelles, maçonnerie de petits éléments, prédalles préfabriquées...) le DTU 25-1 demande, le cas échéant, la conformité aux prescriptions des règles de l'art les concernant.
- Le DTU 25-1 traite aussi du cas des **supports de natures différentes juxtaposés**, afin de limiter les risques de fissurations au droit des jonctions. Un grillage formant armature est alors cloué ou tamponné (mais non plaqué) à chaque jonction, en débordant de part et d'autre d'au moins 15 cm.

1.4. Mise en œuvre

La mise en œuvre ne peut se faire qu'à des **températures** de locaux compris entre +5° (et non plus 2°) et 35°. Cette nouvelle version du DTU 25-1 introduit de plus, pour l'humidification du support, l'utilisation d'un **régulateur de fond**.

Le DTU proscrit toujours le fait de « rabattre » des plâtres déjà pris.

1/ **Manuellement**, l'exécution s'effectue :

- soit **à la volée** sans nu, ni repère, en une ou deux couches ;
- soit **avec nus et repères**, en une ou deux couches avec les plâtres B2 ou B7, obligatoirement en deux couches s'il est fait emploi de plâtre B1.

2/ **Mécaniquement**, l'exécution s'effectue en **une couche** :

- soit à la volée sans nu ni repère ;
- soit avec nus et repères.

Concernant l'exécution de **nus et repères** :

- **Murs et cloisons** : les repères en plâtre sont déterminés et fixés en nombre suffisant pour servir de base à la construction des nus et cueillies d'angles. Ces nus et cueillies d'angle sont réalisés en plâtre serré sous les règles posées sur les repères.
- **Plafonds** : les nus sont exécutés parallèlement à la paroi la plus éclairée. Pour les supports type lattis (qui pourraient se soulever sous l'effet de la taloche), un gobetage est réalisé avant l'exécution des nus.

Cette nouvelle version du DTU 25-1 généralise l'emploi de **plâtre B2** pour l'enduit proprement dit, **sans adjuvant** (sauf pour sous-couche de support lisse) et dans un dosage d'au moins **100 kg de plâtre pour 70 litres d'eau** (contre 100 kg de plâtre pour 100 litres d'eau dans la précédente version). Si l'enduit est réalisé en deux couches, la première couche doit être gâchée plus serrée que la seconde.

Dans les locaux humides **EB et EB+privatifs**, et sauf autre indication dans les pièces du marché, le plâtre est de **dureté Shore C supérieure à 60**.

Mise en œuvre manuelle :

Après un premier gobetage, le plâtre est appliqué en une couche puis dressé et serré à la taloche ou au couteau.

La finition se fait par coupage de l'enduit (à la berthelée à dents puis à la berthelée côté uni) ou par lissage (à la truelle lisseuse).

Enduits au plâtre à projeter :

Le gâchage est alors effectué dans un rapport d'environ 100 kg de plâtre pour 60 litres d'eau. L'enduit est réalisé en une couche, le cas échéant en 2 passes successives. La deuxième passe (nécessaire si l'épaisseur (à garnir) dépasse 15 à 20 mm) est réalisée immédiatement après application de la première passe et réglage grossier de celle-ci. Le dressage de l'enduit s'opère à la règle dans les 10 à 15 minutes qui suivent la projection. Il est suivi d'un serrage à la truelle ou au plâtre.

La finition intervient par remouillage et feutrage de l'enduit avant la fin de prise suivis du lissage à la truelle lisseuse de la laitance ainsi formée.

En ce qui concerne les plâtres de **haute dureté**, le plâtre employé est du plâtre **B7**, le gâchage peut être soit manuel soit mécanique, dans une proportion d'environ **100 kg de plâtre pour 50 litres d'eau**. La mise en œuvre se fait alors en une ou deux couches, dès la fin du gâchage. La **finition** intervient, après dressage et serrage à la taloche, et après remouillage par lissage à la lisseuse.

Concernant l'application sur lattis :

l'épaisseur de la couche d'enduit est de 20 mm et celle-ci s'applique en deux couches. Un premier garnissage manuel ou projeté est appliqué sur le lattis afin de réduire le vide des mailles, raidir le support, et permettre l'accrochage de l'enduit. Le plâtre employé est le même que celui qui sera utilisé pour l'enduit. Le pourcentage d'eau de gâchage ne doit pas être supérieur à celui de l'enduit.

L'application sur cloisons minces en briques plâtrières :

Il est rappelé que si les deux faces de la cloison sont enduites, la mise en œuvre de la deuxième face d'enduit doit suivre de près celle de la première face, et l'enduit doit être de même composition sur chaque face.

En ce qui concerne les angles :

Le DTU 25-1 apporte des précisions d'usage sur les ouvrages suivants :

Angles rentrants : lorsque l'enduit est exécuté sur nus et repères, des **cueillies** sont exécutées avant façonnage des angles.

- **Angles saillants** : les éventuels protèges angles (s'ils sont prévus) sont scellés au plâtre sur le support. S'il n'est pas prévu de protège-angles et s'il s'agit d'un enduit sur nus et repères, il sera procédé à l'exécution de nus sur les deux côtés de l'angle.
- **Scellements** : les éléments métalliques à sceller auront été au préalable traités contre la corrosion. Les scellements au plâtre se font dans des trous préalablement nettoyés et humectés. Les pièces sont ensuite callées avec des morceaux de briques, tuileaux, à l'exclusion de gravois de plâtre. Le plâtre de garnissage est du plâtre B2, gâché serré, bourré fortement, et arasé au parement. A noter : le scellement au plâtre des autres corps d'états est à faire par le corps concerné.
- **Gorges** : Les gorges sont réalisées après la mise en œuvre de l'enduit, ce dernier étant « haché » pour assurer l'adhérence d'une couche supplémentaire appliquée et traînée au calibre simple.
- **Moultures et corniches** : Les corniches et moultures sont exécutées au moyen de calibres en bois tôleés ou zingués découpés suivant le profil à réaliser.

1.5. Caractéristiques de l'enduit fini

Le DTU 25-1 définit deux épaisseurs théoriques d'enduit :

- pour un enduit **sans nu ni repère** : 8 mm ;
- pour un enduit **avec nus et repères** : 12 mm.

L'épaisseur moyenne effective de l'enduit doit être au moins égale à l'épaisseur théorique avec une **tolérance de 2 mm en moins**. L'épaisseur moyenne de recouvrement des grillages pour les enduits qui en comportent doit être au moins égale à 6 mm. Localement, des épaisseurs inférieures à 6 mm et supérieures à 3 mm sont tolérées lors de jointement et de recouvrement particuliers. Le DTU 25-1 donne les moyens de contrôler cette épaisseur moyenne (sondages) et leurs modalités.

En termes d'**aspect de surface**, l'enduit ne doit présenter ni pulvérulence superficielle, ni gerçure, ni craquelure, ni trou ou strie de profondeur supérieure à 1 mm ; de plus, il ne doit pas présenter de façon systématique de trous ou stries de profondeur inférieure à 1 mm. Les défauts de surface doivent pouvoir être rattrapés par les travaux d'apprêt normalement prévus compte tenu du type de peinture et de la qualité de finition désirées.

Planéité locale : à la règle de 20cm, pas d'écart de plus d'un mm entre le point le plus saillant et le point le plus en retrait.

Enduit **sur nu et repère** : à la règle de 2m, pas d'écart de plus de 5 mm.

Enduit **sans nu et repère** : à la règle de 2m, pas d'écart de plus de 10 mm.

Pour la **verticalité**, et pour les enduits exécutés sur nus et repères seulement, le DTU 25-1 indique une tolérance de verticalité de 5 mm au plus est admise sur la hauteur de l'étage courant (2,50 m).

Enfin, sur la dureté, le DTU fournit la dureté de l'ouvrage en fonction des types suivants :

- **Enduit en plâtre** (plâtres utilisés B1, B2 et B3) :
 - Dureté moyenne de plus de 45 Shore C.
 - Dureté locale de plus de 40 Shore C.
- **Enduit en plâtre de construction à dureté superficielle renforcée** (enduit de type B7) :
 - Dureté moyenne de plus de 80 Shore C.
 - Dureté locale de plus de 75 Shore C.
- **Enduit en plâtre projeté** :
 - Dureté moyenne de plus de 65 Shore C.
 - Dureté locale de plus de 60 Shore C.

Le Cahier des clauses techniques du DTU 25-1 s'achève avec une annexe « Conseils pour la rédaction des Documents Particuliers du Marché (DPM) et pour la préparation des opérations par le maître d'ouvrage ».

2• Les critères généraux de choix des matériaux (CGM)

La nouvelle version du DTU 25.1 voit la création d'un cahier « critères généraux de choix des matériaux (CGM) ».

A noter parmi les points importants de ce CGM :

① Les plâtres et enduits à base de plâtre utilisés doivent être conformes à la norme NF EN 13279-1 et être de type :

- plâtre de construction (notation B1) ;
- enduit à base de plâtre (notation B2) ;
- enduit plâtre/chaux (notation B3) ;
- enduit plâtre allégé (notation B5) ;
- plâtre de construction à dureté superficielle renforcée (notation B7) ;
- enduit protection contre l'incendie (C5) ;
- enduit mince (C6).

② Les enduits en plâtre peuvent être exécutés :

- manuellement, catégorie comprenant les enduits coupés et lissés ;
- mécaniquement, par projection.

③ Les plaques de plâtre à enduire doivent être conformes à la norme NF EN 520+A1, **type P**. L'ancienne version du DTU 25-1 ne faisait pas référence à ces plaques pleines, mais aux « plaques de plâtre et carton perforées ».

④ Le CGM détaille aussi les exigences de conformité des **lattis métalliques** norme NF EN 13658-1, de type 4), dont il existe deux types de produits :

- support métallique nervuré en rouleaux ou en panneaux (treillis) pour enduit ; les treillis peuvent également comporter un papier paraffiné ;
- support métallique déployé en rouleaux ou en panneaux pour enduit.

Il est également précisé les conditions de protection à la corrosion des feuillards et fils constituant ces lattis.

⑤ Concernant les lattes, contre-lattes, et lattis en bois, les bois utilisés doivent être traités en usine et répondre aux prescriptions définies dans la norme NF B 52-001 et être au moins de la catégorie III de cette norme pour ce qui concerne les ossatures primaires et au moins de la catégorie I pour les ossatures secondaires (contre lattage...).

Le CGM ajoute des précisions sur le taux d'humidité maximum du bois mis en œuvre (18%) ainsi que les protections contre les reprises d'humidité, et selon la résistance des bois, les traitements contre les attaques des insectes xylophages et des champignons. **Les lattes et lattis manufacturés en bois** sont en sapin, chêne, pin, épicéa, châtaigner et l'emploi des lattes en peuplier est exclu du présent document. **Les lattes** ont au maximum 5 cm de largeur, une épaisseur comprise entre 0,5 cm et 1 cm, et sont séparées par un intervalle de moins de 13 mm. Les fils de liaison des lattes doivent être protégés contre la corrosion.

⑥ Le CGM définit ensuite l'ensemble des autres matériaux couverts par le DTU 25-1, à savoir :

- Les matériaux de fixation des treillis métalliques
- Les chevilles
- Les cornières métalliques de protection des angles saillants.
- Les primaires d'accrochage, nouveauté de cette édition du DTU 25-1.
- Les régulateurs de fond, faisant eux aussi leur apparition dans cette édition.

3• Le Cahier des Clauses Spéciales (CCS)

Le cahier des clauses spéciales spécifie, sauf indication contraire des documents particuliers du marché (DPM), ce que comprend le marché, à savoir :

- le **dépoussiérage et le brossage du support** ainsi que le **rebouchage** éventuellement nécessaire ;
- la fourniture et l'application de la **couche d'accrochage** s'il y a lieu ;
- les **dégrossis et surcharges locales** si les **documents particuliers du marché prévoient** qu'ils soient exécutés **au plâtre ou au mortier de plâtre** ;
- la fourniture, la mise en œuvre et la fixation du grillage ou treillis métallique, métal déployé ou grillage céramique servant d'**armature** à ces **dégrossis ou surcharges** et à l'enduit proprement dit, y compris l'application de barbotine de ciment sur le treillage céramique ;
- la fourniture et la mise en œuvre des armatures ou produits de désolidarisation au droit des **jonctions** de supports de natures différentes ;
- l'exécution, toutes fournitures et produits incorporés compris, des **différentes couches constitutives de l'enduit** selon le type imposé par les documents particuliers du marché, y compris toutes sujétions d'angles rentrants et saillants ;
- la fourniture des **échafaudages, engins et appareils** nécessaires aux travaux, leur pose, déplacements, dépose et enlèvement ;
- le **nettoyage** et l'enlèvement de toutes projections sur les parois verticales, plafonds et sols, etc., ainsi que de tous **déchets et gravois** résultant des travaux et leur enlèvement aux décharges publiques.

Le CCS du DTU 25-1 définit de plus les travaux ne faisant pas partie du marché, sauf dispositions contraires des DPM :

- les **piquages, bouchardages** destinés à rendre rugueuse la surface du support, ainsi que **l'arasement des joints et balèbres trop saillants** ;
- les ouvrages de redressement, les **dégrossis ou surcharges locales lorsqu'ils sont prévus au mortier de ciment ou au mortier bâtard**, ainsi que **leurs armatures** en grillage métallique ou céramique, ou en métal déployé ;
- la **protection contre la corrosion** des parties métalliques ;
- la fourniture et la pose des **protège-angles** ;
- l'exécution de gorges, moulures et corniches.

Des **travaux supplémentaires** non-inscrits dans les DPM sont envisageables, mais ils doivent, avant toute exécution, faire l'objet d'un **accord préalable** avec l'entreprise, d'un **devis** et d'un **avenant** au marché.

Le CCS du DTU 25-1 se conclut par des dispositions de coordination avec les autres entreprises et intervenants, et des dispositions pour le règlement des contestations et litiges.

Bon de commande du DTU 25-1 :

Si vous êtes intéressé, vous voudrez bien nous retourner le bulletin de commande ci-après accompagné de votre règlement.

✂

Bon de commande « DTU 25-1- Enduits intérieurs en plâtre »

ENTREPRISE.....

Adresse

Ville ☎ / / / / / /

<input checked="" type="checkbox"/>		Prix unitaire	Quantité
<input type="checkbox"/>	DTU 25-1- « Enduits intérieurs en plâtre »	23,55 €	

A retourner par retour de courrier accompagné de votre règlement
☒ CAPEB - 8 Bld Barotte - BP 54 - 52002 CHAUMONT Cedex - ☎ 03.25.35.04.29

OUVRAGES EN PLAQUES DE PLÂTRE ORIGINES ET TRAITEMENT DES FISSURES

(Plaques, carreaux, enduits)

Cette fiche a pour objet d'informer les intervenants sur des méthodes simples visant à déterminer la nature des fissures, leurs causes probables et les solutions de « reprise » à recommander.

En règle générale, ces fissures ne mettent en cause ni la sécurité des occupants ni la solidité des ouvrages : elles sont toujours rectilignes et se situent au droit des joints qui sont en fait des « zones de discontinuité mécanique ».

Les plaques de plâtre sont des matériaux particulièrement stables : le coefficient de dilatation est négligeable et les variations dimensionnelles dues à l'hygrométrie ambiante sont nulles. Il convient toutefois de rappeler que les plaques de plâtre sont des matériaux orientés ; les modules d'élasticité (raideur) d'une même plaque sont différents entre le sens long et le sens travers et varient en fonction de l'épaisseur, du type, de l'origine des plaques (standards, spéciales...). Ces modules varient également en fonction des conditions hygrométriques.

Les composants des systèmes de traitement des joints entre plaques sont décrits dans la norme NF EN 13963 et dans les spécifications complémentaires des DTU 25-41 et 25-42 ; leur conformité aux exigences peut faire l'objet de la marque de qualité CSTBat.

- Les films de peinture, quelle que soit leur qualité ou la classe de finition (A, B ou C) sont fragiles et ne supportent pas de déformations (rupture des films de peinture).
- Les enduits de finition à projeter (lisses ou gouttelettes) en pâte et en phase aqueuse sont très « mouillants » ; leur mise en œuvre doit être conforme aux spécifications du DTU 59-1 ou aux recommandations des fabricants.

SYSTEMES DE JOINTOIEMENT

Les systèmes de jointoiment assurent dans le temps la continuité d'aspect des ouvrages en plaques de plâtre et sont compatibles avec les différents modes de finition (peintures, papiers peints, revêtements muraux, carreaux de céramique collés...).

Les composants d'un même système sont définis dans les Avis Techniques : enduits et accessoires de pontage (bandes en partie courante, protection d'angles sortants...) ; ils sont indissociables.

- Les caractéristiques et performances des bandes de pontage « papier » associées aux enduits (traitement de surface, variations dimensionnelles, indice Cobb, résistance en traction, cohésion...) sont les garanties du bon comportement des joints.
- Les bandes autocollantes en fibre de verre sont à proscrire.

Les enduits de jointoiment peuvent être classés en trois grandes familles

■ Les enduits à prise (poudre)

Ils sont dédiés soit à la réalisation de petits chantiers, soit au traitement des joints en période humide et froide (mais pour des températures supérieures à 5°C). Les temps de prise sont de 1/2 heure, 1, 2, 4 ou 8 heures. Les joints atteignent 60 à 70% de leurs caractéristiques définitives après la prise de l'enduit et 100% après le séchage complet du joint.

Entre le début de prise d'un joint et son séchage complet, il existe donc une « **période fragile** » durant laquelle d'éventuelles contraintes peuvent être à l'origine de microfissures peu visibles avant l'application des finitions.

■ Les enduits à séchage (poudre)

Ceux-ci sont généralement dédiés à la réalisation de chantiers plus importants quelles que soient les conditions climatiques (températures entre 5°C et 30°C).

■ Les enduits à séchage prêts à l'emploi (pâte)

Pas de préparation, pas de perte, pour tous types de chantiers ; ces enduits existent également en « versions hydrofugées » destinées au traitement des joints dans les locaux humides.

Pour les systèmes associés aux enduits à séchage, en poudre ou en pâte, les joints atteignent progressivement 100% de leurs caractéristiques mécaniques, après séchage complet du joint. Dans le cas de conditions climatiques défavorables (temps froid et humide), ce temps de séchage peut atteindre une semaine.

TYPES DE FISSURES

Les fissures peuvent avoir plusieurs origines : mouvements anormaux des structures qui supportent les ouvrages en plaques de plâtre, contraintes excessives dues aux erreurs de conception et/ou de réalisation, mauvaises conditions ou défauts de mise en œuvre, « sensibilité » des finitions...

Les fissures vivantes ou fissures mortes

- Les **fissures vivantes** (largeur de 0,3 à 1 mm) **sont évolutives dans le temps** (ouverture, fermeture). Leur origine est généralement soit le non-respect des règles de conception et de mise en œuvre des charpentes, planchers et autres structures bois, soit le non-respect des règles de mise en œuvre des ouvrages en plaques de plâtre. Leur traitement relève prioritairement de l'analyse des structures. Il convient impérativement de remédier aux causes avant d'en traiter les effets.

Les contrôles de conformité des structures et des ouvrages doivent alors être confiés aux experts désignés par les compagnies d'assurance ; les industriels n'intervenant qu'au titre de « sachant ».

- Les **fissures mortes** ou les **microfissures ne sont pas évolutives** et sont dues au gonflement, retrait, manque d'adhérence des matériaux entre eux. Elles apparaissent souvent après application des finitions ou après la mise en service des locaux (chauffage, séchage...).

Quel que soit le type d'ouvrage en plaques de plâtre (horizontal ou vertical), les fissures mortes sont généralement rectilignes et affectent :

- soit les seules finitions (peintures, enduits de finition...),
- soit le film de finition et la couche de recouvrement du système de jointoiment sans rupture ni décollement de la bande de pontage,
- soit le film de finition et la couche de recouvrement du système de jointoiment sans rupture, avec décollement de la bande de pontage,
- soit le film de finition, la couche de recouvrement du système de jointoiment avec rupture de la bande de pontage et de la couche de collage.

Les conditions climatiques (température et hygrométrie) durant les périodes de traitement des joints et d'application des finitions sont importantes et peuvent expliquer certains désordres.

Vérifications préalables

Avant de procéder à l'analyse des fissures, il convient de valider l'origine des matériaux (marquage) et de vérifier le respect des principales règles de mise en œuvre (conformité aux DTU).

- Interruption des ouvrages par des joints de rupture ou de fractionnement afin de permettre les mouvements différentiels : au droit des joints de dilatation des structures, au droit des jonctions entre supports de natures ou de comportements différents, au droit des jonctions entre supports de portées et/ou de flexibilités différentes, au droit des changements de sens des supports (charpentes et ossatures dans les maisons en L).
- Joints de fractionnement : les surfaces maximales des ouvrages ne doivent pas être supérieures à 300 m² et les longueurs maximales doivent être inférieures à 25 m.
- Ensemble des règles de mise en œuvre : dispositions des ossatures, sens de pose des plaques... conformité aux recommandations des DTU 25-41 et 25-42.
- En plafond, les désordres se situent le plus souvent en bout de plaque, au droit des jonctions entre bords francs (en cause, la faible épaisseur des couches d'enduit afin de respecter les règles de planéité ; c'est la raison pour laquelle les industriels proposent maintenant des plaques à 4 bords amincis).
- Dans le cas particulier de fissurations sur des plafonds chauffants (PRP), il faut vérifier :
 - la puissance des films chauffants qui doit être inférieure ou égale à 135 W/m (une température de fonctionnement supérieure à 45°C entraîne une déshydratation des matériaux provoquant des variations dimensionnelles irréversibles) ;
 - le respect des règles de mise en œuvre et de mise en service propres aux Plafonds Rayonnants en Plâtre.

Analyse des fissures

En règle générale les désordres sont localisés et la méthode d'examen et d'analyse est « destructive » :

- **sélectionner l'une des fissures jugées « représentatives » du désordre,**
- **poncer délicatement tout en dépoussiérant** la fissure sur une longueur d'environ 20 cm,
- **constater la « profondeur » du désordre** qui peut être uniquement superficiel ou concerner l'ensemble du joint.

1^{ER} CAS

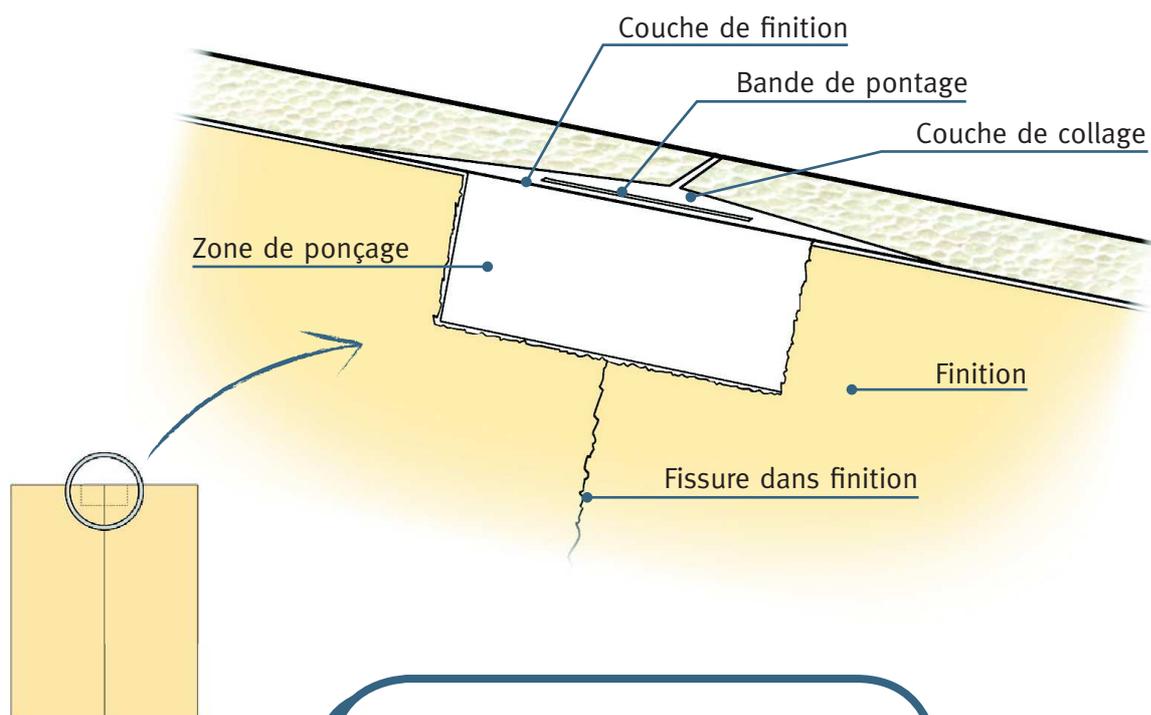
Les fissures affectent les seules finitions

Origines probables :

- pour les ouvrages horizontaux et verticaux, faibles mouvements dus à la mise en service des locaux.
- pour les ouvrages verticaux, mise en service et exploitation des ouvrants avant séchage complet des joints et des finitions, sens de pose des plaques ou des complexes au droit des impostes et allèges (sens travers contre sens long, bords francs contre bords amincis).

Recommandations :

- poncer l'ensemble de la ou des fissures, réviser les joints avant la remise en peinture.

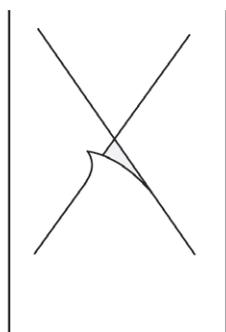
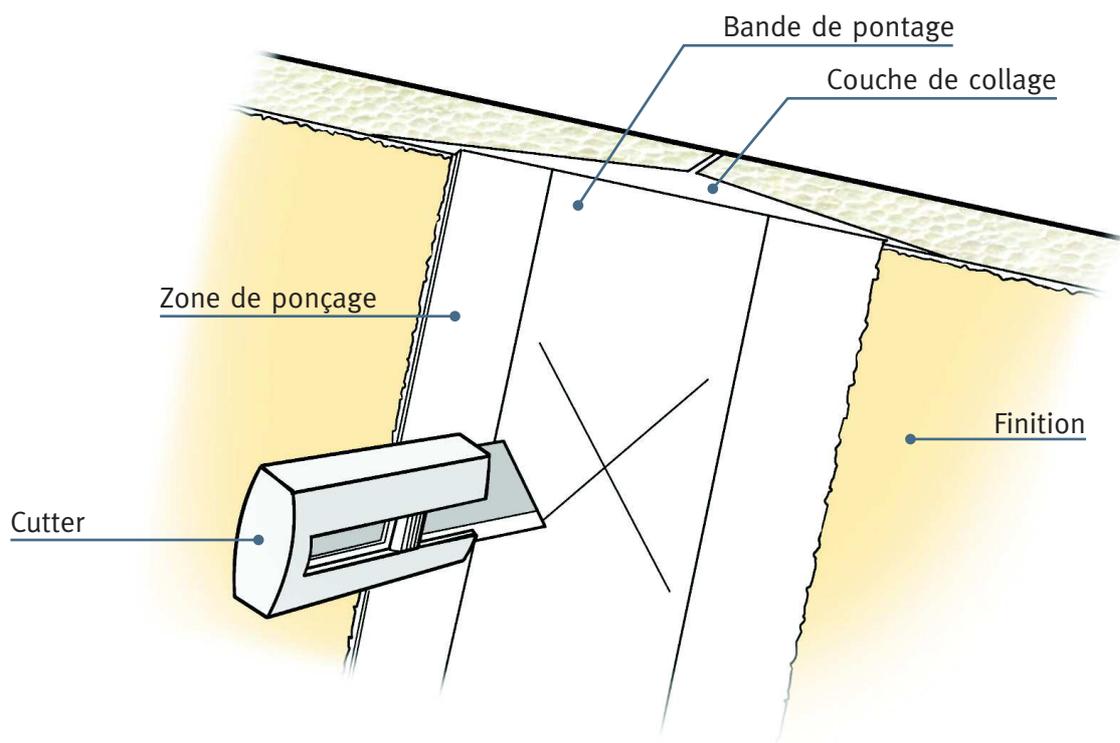


2^{EME} CAS

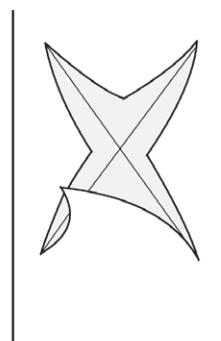
Les fissures affectent les finitions et le joint en surface, sans rupture de la bande

Procéder au test de la croix au droit de la partie poncée afin de vérifier l'adhérence de la bande.

On peut exprimer le niveau d'adhérence en % ; 100% correspondant au dédoublement de la bande sur toute sa surface.



La bande est adhérente à 100%
délaminage sur toute surface



La bande n'est pas adhérente
ou partiellement adhérente

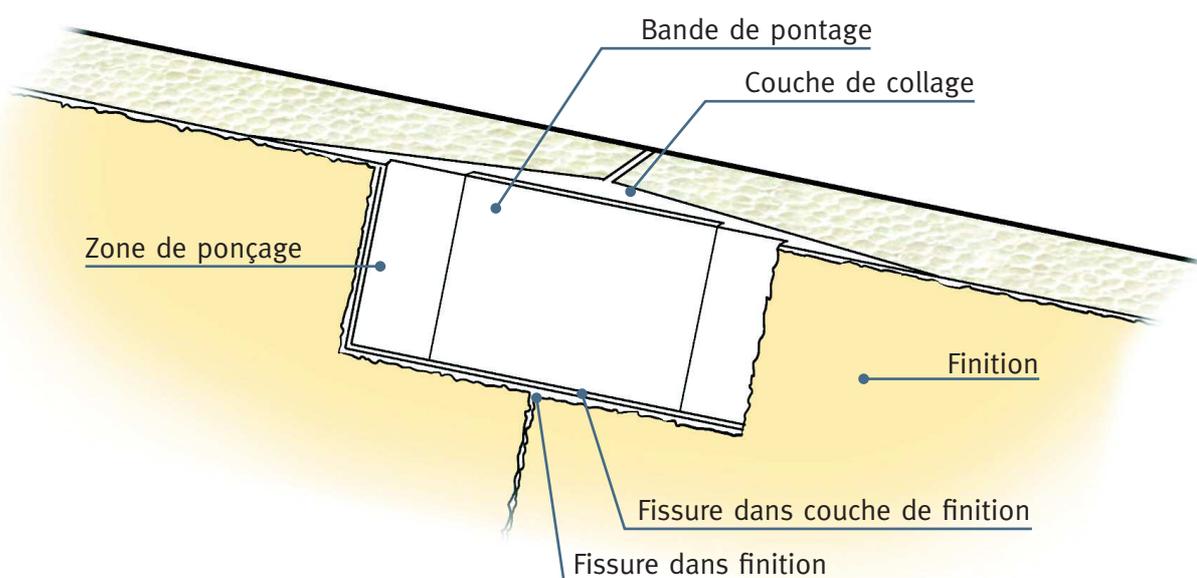
La bande est adhérente et tendue

Origines probables :

- pour les ouvrages horizontaux et verticaux, mouvements plus importants dus à la mise en service des locaux et/ou à des contraintes excessives, sens de pose des plaques (sens travers contre sens long).
- pour les ouvrages verticaux, mouvements dus à l'exploitation des ouvrants, sens de pose des plaques ou des complexes au droit des impostes et allèges, défauts de fixation des ossatures (rails et montants) sur les dormants des menuiseries (montants, traverses hautes et basses), sous-dimensionnement des ossatures verticales (montants d'huissieries pour portes lourdes), absence de solidarisation montants d'huissieries - montants d'impostes...

Recommandations :

- reprendre les défauts de solidarisation ossatures/ouvrants, puis poncer l'ensemble de la fissure jusqu'à la bande, recouvrir le joint par l'intermédiaire d'un enduit à séchage avant la remise en peinture.



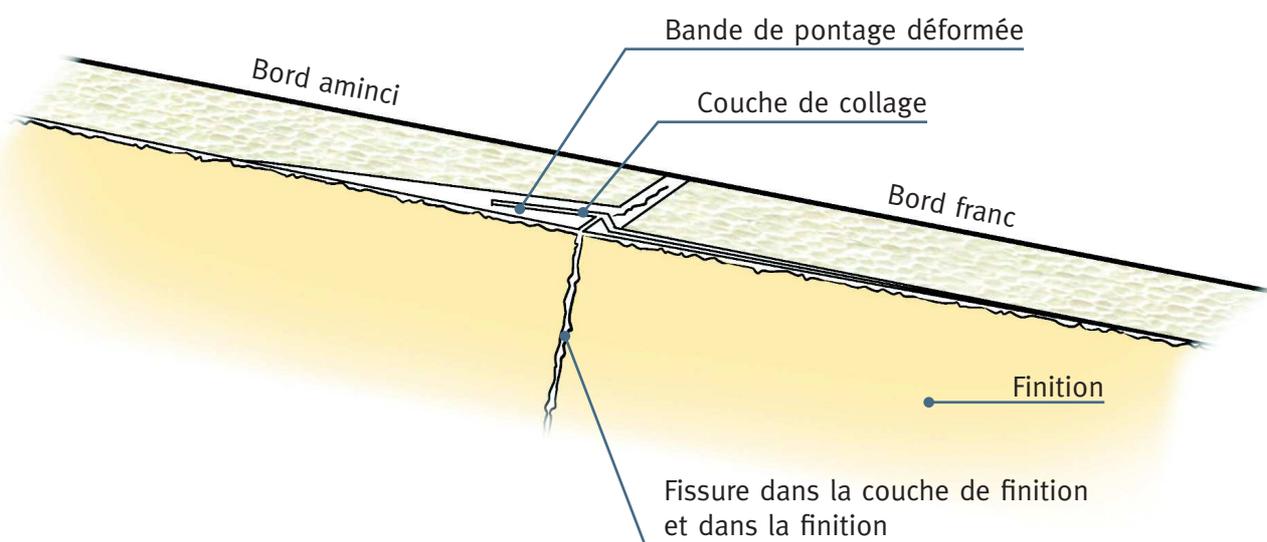
La bande est adhérente et déformée

Origines probables :

- pour les ouvrages horizontaux et verticaux, sens de pose des plaques (sens travers contre sens long) ; des bords amincis ont été associés à des bords francs, les joints ont probablement été traités par l'intermédiaire d'un enduit à séchage, sans « rebouchage » préalable au collage des bandes ; leur déformation est due au retrait de la couche de collage en bout des bords amincis.

Recommandations :

- décoller la bande, rattraper la planéité des joints (mortier de collage) et retraiter le joint par l'intermédiaire d'un enduit à séchage avant la remise en peinture.



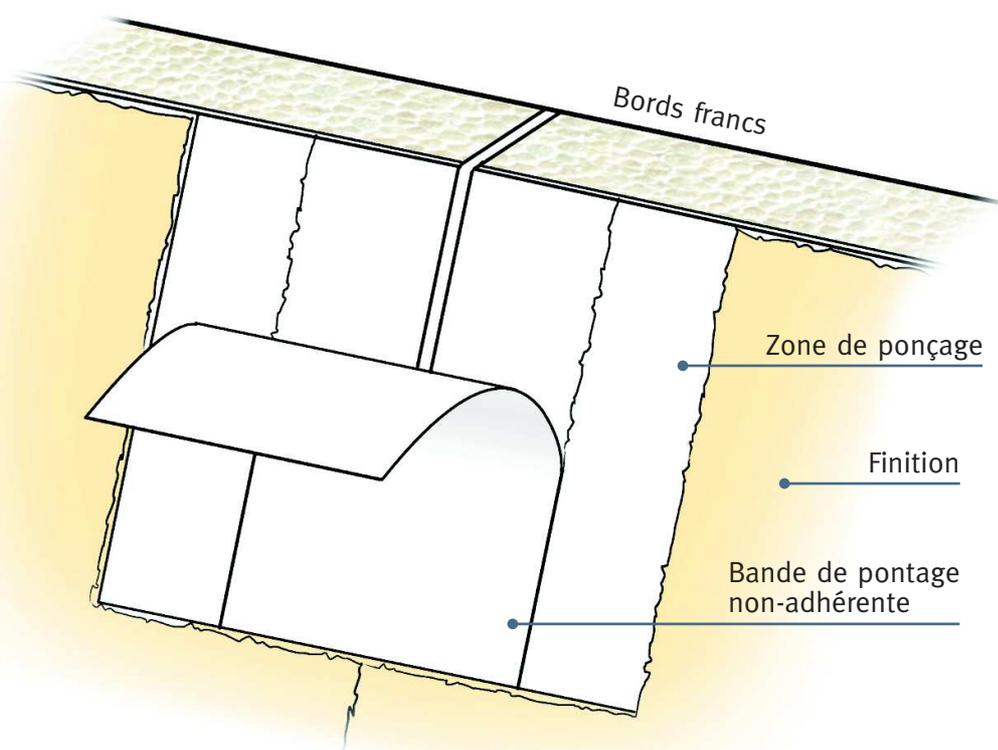
La bande n'est pas adhérente

Origines probables :

- pour les ouvrages horizontaux et verticaux, soit un manque d'enduit sous la bande (le désordre peut être ponctuel ou généralisé), soit l'utilisation d'un enduit trop sensible à la réhumidification apportée par les finitions (réversibilité et perte des caractéristiques de l'enduit de collage), soit le traitement des joints par temps trop froid (enduit gelé) ou trop chaud (enduit grillé). Le désordre est alors généralisé, les enduits adhèrent mal sur les bandes et/ou aux supports (supports pulvérulents, gras...) ; l'apport d'humidité dû aux travaux de finition « révèle » les défauts.

Recommandations :

- décoller les bandes, gratter les enduits et retraiter l'ensemble des joints par l'intermédiaire d'un enduit à séchage avant la remise en peinture.



3^{EME} CAS

Les fissures affectent l'ensemble du joint avec rupture de la bande de pontage et de la couche de collage

Origines probables :

- pour les ouvrages horizontaux et verticaux, mouvements trop importants des supports des plaques de plâtre. Il convient de définir la nature des fissures (vivantes ou mortes).

Recommandations :

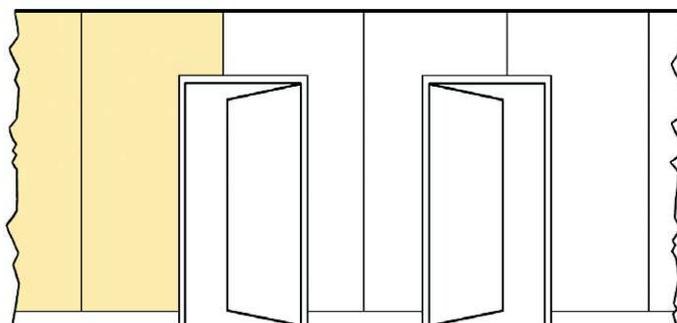
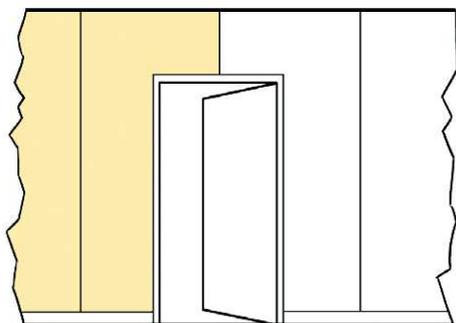
- dans le cas de fissures vivantes, suivre les recommandations arrêtées par les experts désignés par les compagnies d'assurance.
- dans le cas de fissures mortes, décoller les bandes, gratter les enduits, reboucher et retraiter l'ensemble des joints par l'intermédiaire d'un enduit à séchage avant la remise en peinture.

Cas particulier des impostes et des allèges

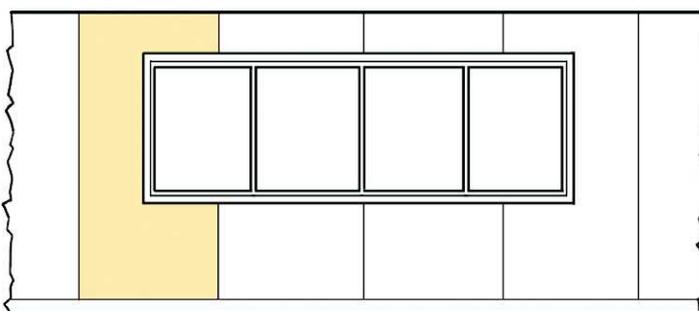
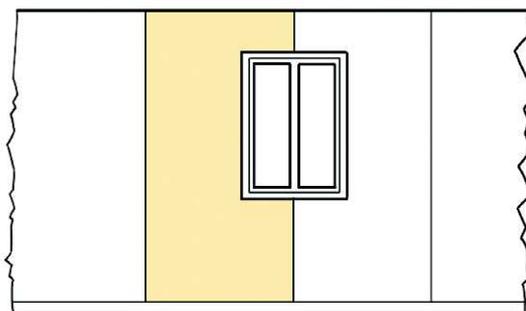
Quel que soit le type d'ouvrage, cloison ou doublage sur ossatures métalliques, les fissures se situent dans l'alignement des montants dormants des menuiseries, la mise en évidence d'un défaut de mise en œuvre nécessite un démontage au moins partiel de l'ouvrage, opération généralement impossible, les locaux devant rester opérationnels.

Une solution : la remise en état dont le résultat peut être totalement garanti consiste à mettre en place des joints de rupture au droit des désordres.

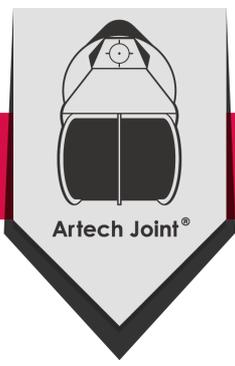
La mise en œuvre des plaques de plâtre en « drapeau » évite les risques de fissuration en imposte comme en allège.



Pose des plaques en « drapeau » au droit des portes



Pose de plaques en « drapeau » au droit des châssis



Confidentiel

2-21 Fiches Techniques - Fermacell

Allez voir ce lien :

https://www.fermacell.fr/fiches_techniques_produit_1605.php

Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.

Emmanuel Comte.

Enduit de lissage fermacell Powerpanel

Description du produit

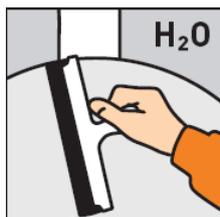
L'enduit de lissage **fermacell** Powerpanel est un enduit de surfacage prêt à l'emploi. Il convient aux supports intérieurs et extérieurs à base de ciment ainsi qu'aux pièces humides. Il est parfaitement adapté pour : enduire les têtes de vis et la zone du joint, lisser et compenser les inégalités des surfaces aux murs, plafonds et sols. Il sert également de support avant les travaux de peintures ou avant l'application du système d'étanchéité **fermacell**. Cet enduit est approprié aussi bien pour les plaques Powerpanel H₂O que pour les plaques de sol Powerpanel sol TE. Il est, par ailleurs, également adapté pour le lissage de béton, béton cellulaire, briques, crépis minéraux et d'enduits en résine synthétique.

Caractéristiques techniques

Consommation	Env. 1 l/m ² par mm d'épaisseur
Solvant	Eau
Masse volumique	0,8 kg/l
Température d'utilisation	> 5 °C
Temps de séchage	2 heures par mm d'épaisseur, en fonction de la température et de l'humidité relative de l'air.
Stockage	12 mois au frais et à l'abri du gel
Couleur	Gris (Blanc sur demande)

Propriétés

- Résistant à l'humidité
- Très bon rendement
- Adhérence élevée
- **Finition de haute qualité** : permet d'obtenir une surface très lisse avec un fini haut de gamme
- Spécialement conçu pour les plaques **fermacell** Powerpanel



Application

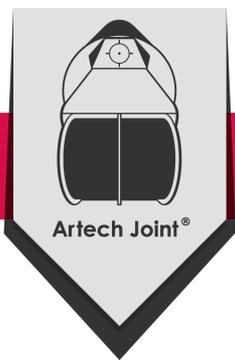
- 1- Le support doit être propre, résistant et sec.
- 2- Les plaques **fermacell** Powerpanel doivent être traitées avec le primaire **fermacell**.
- 3- Les autres supports absorbants doivent être traités avec une sous-couche adaptée.
- 4- Le produit peut ensuite être appliqué, sur une épaisseur maximale de 10 mm, à l'aide d'une spatule, d'une taloche ou d'une truelle à lisser.
- 5- Les petites aspérités s'enlèvent facilement à la main ou avec une ponceuse à manche. La surface peut être traitée au moyen d'une toile à poncer ou du papier de verre d'un grain P100 à P200. Lors de ces travaux, porter un masque et des lunettes de protection.
- 6- Après mise en œuvre, les outils se nettoient facilement à l'eau.

Finition

L'enduit de lissage **fermacell** Powerpanel peut être recouvert d'un revêtement de couleur sous forme de peintures en dispersion, de peintures acryliques, de peintures au latex ou de peintures aux silicates. Attention : Il n'est pas compatible avec des peintures à base de résines époxy.

Informations produit destinées aux revendeurs

Réf. Article	79090
EAN	40 0 7548 01414 4
Quantité unitaire	Seau de 10 l
Quantité / palette	44 seau



Confidentiel

2 - 22 La sécurité sur chantier.

Suite à un petit accident de Joël sur l'échafaudage, j'ai trouvé bon de vous faire un rappel sur les règles de sécurité.

Oui, la sécurité est primordiale et bien souvent on l'oublie.

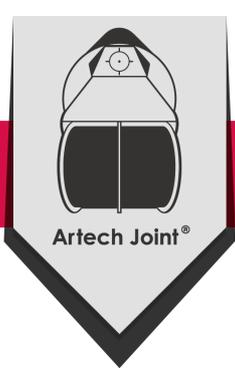
Souvent nous rentrons dans une routine de fonctionnement et nous oublions et nous ne prenons plus conscience que le risque de chute est tous les jours présent.

De plus, vous faites régulièrement des petits chantiers de maisons individuelles et il est assez rare que vous ayez des commissions de sécurité qui passent vous voir pour vous rappeler ces règles.

Je vais vous rappeler quelques règles à vous remettre en mémoire :

- Garez-vous toujours en marche arrière sur un chantier, faites en sorte que votre véhicule soit au plus près de la maison pour éviter de porter trop de poids sur un terrain inapproprié. Faites en sorte que le déchargement de votre véhicule soit sur un terrain le plus propre possible .
- Faites très attention de vous échauffer avant de décharger votre véhicule. Les seaux sont lourds et il vaut mieux attendre un petit peu que votre dos soit chaud avant de les porter.
- Vérifiez qu'il n'y ai pas d'encombrement sur le sol de votre maison, avant de commencer à travailler. S'il y a du bordel concentrez le au même endroit.
- Lors de l'utilisation d'un échafaudage, ne le montez pas à moitié éveillé. Pensez à bien mettre des sécurités à une hauteur de 1, 20 m au-dessus de vos plateaux, bloquez les roulettes de l'échafaudage à l'aide du frein.
- Ne mettez surtout pas d'escabeau ou échelle sur le plateau de votre échafaudage. Ce n'est pas fait pour et vous avez de gros risques que votre échafaudage parte sur le côté. C'est d'ailleurs exactement ce qui s'est passé pour Joël !
- Il faut savoir que les escabeaux ne sont plus autorisés. Ils peuvent être utilisés

uniquement dans les pièces exiguës, toutefois ils sont encore largement tolérés. Faites en



sorte d'avoir toujours des escabeaux en bon état et surtout que les marches ne soient pas pleines d'enduit, ce qui pourrait avoir une influence sur votre stabilité. Ne travaillez jamais avec un escabeau, sur la dernière marche, la plus large, car vous n'avez plus la sécurité exigée .

- Si vous travaillez sur des gros chantiers où il y a des contrôles de sécurité, on risque de vous interdire l'escabeau. Il existe donc ce que l'on appelle des PIR (plate-formes individuelles roulantes), qui sont des escabeaux améliorés avec une sécurité périphérique. Il existe aussi des tous petits échafaudages, très rapide a monter, qui remplace des escabeaux et qui ont une petite plate-forme de 1,50 m sur 40 cm de large, ce qui permet de pouvoir travailler dans les couloirs, de passer les portes, voir même de travailler dans les salles de bain tout en sécurité.

- Si vous utilisez des échasses, au jour d'aujourd'hui, les textes de lois sont très flous. Je ne peux pas vous dire que c'est autorisé, par contre, bien souvent on nous l'a été toléré. Mais attention ! utilisez les échasses uniquement si vous avez un sol parfaitement dégagé, sans encombrement et surtout pas sur du polyane au sol, qui pourrait vous faire glisser.

- Au sein de la société Star Baz, nous avons inventé un chariot pour la pénibilité du travail et sur lequel on peut mettre le seaux et le bazooka, ainsi que divers outils. Ce chariot a été validé par l' OPBTP du bâtiment. Si vous voulez l'acheter, l' OPBTP peut en subventionner une partie.

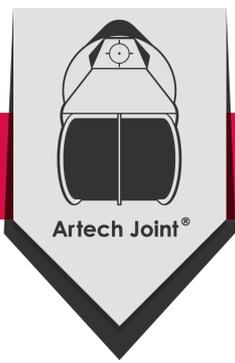
Si vous êtes intéressé, nous pouvons vous expliquer le montage du dossier.

- Concernant les cages d'escalier, vous vous doutez bien que le plateau Macc est extrêmement dangereux. Malheureusement, il est très compliqué d'effectuer une montée d'escalier quand l'escalier est en place, sans plateau Macc.

Si vous utilisez le plateau Macc, soyez extrêmement vigilant sur son installation ainsi que quand vous travaillez dessus. Par contre, si l'escalier n'est pas posé, n' hésitez pas à monter un échafaudage. Ça vous prendra peut-être 10 minutes de plus, mais pas une vie.

- Autour des trémies, il y a également très rarement des barrières de protection. Elles sont normalement obligatoires. Si elles sont inexistantes, faites très attention car rien ne vous retient de tomber d'un étage.

Il est aussi important que, lorsque vous rencontrez des problèmes et que vous ne pouvez pas être en sécurité, de faire remonter l'info à votre donneur d'ordre, (constructeur,



plaquiste, promoteur, conducteur de travaux), car eux aussi ont une responsabilité et une obligation de sécurité sur leur chantier.

- Je vous conseille également de toujours avoir votre téléphone avec vous, dans votre poche, et idéalement d'avoir une oreillette, car si vous avez le moindre problème, que vous tombez, vous pouvez beaucoup plus facilement téléphoner à quelqu'un.

Vous pouvez mettre un numéro d'urgence ou quelqu'un à contacter très rapidement dans les premiers noms de votre agenda téléphonique, ce qui peut vous permettre d'appeler très rapidement la bonne personne sans trop chercher.

Restez toujours conscient que la sécurité est primordiale, que ce soit la votre ou celle d'un de vos employés.

Les accidents arrivent souvent très bêtement. C'est pour cette raison que je vous fais un petit rappel et gardez le en mémoire, et n'oubliez pas que ce simple rappel peut vous sauver la vie.

Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.

Emmanuel Comte.