

Faites des travaux sans vous faire arnaquer !

par Corine MORIOU,
Grand Reporter à L'Entreprise.

Vous souhaitez faire des travaux dans votre institut de beauté ou votre spa : tout casser ou simplement refaire les peintures et changer le carrelage. Pour éviter que votre entreprise vienne au cauchemar, voici nos conseils financiers, techniques et juridiques. Parcours guidé en dix étapes. Vous avez pu lire les trois premières étapes dans notre précédent numéro de juin.

4) QUELLE EST LA RÉMUNÉRATION DU PROFESSIONNEL ?

Un architecte peut intervenir à tous les niveaux, de la conception à la réalisation des travaux. C'est vous qui définissez l'étendue de sa mission. Il peut vous demander une rémunération à la vacation horaire pour une consultation, une mission courte de conseil ou d'expertise. Il peut également proposer une rémunération au forfait ou au pourcentage du coût des travaux. Les honoraires sont librement négociés entre l'architecte et le maître de l'ouvrage dans les marchés privés sur la base de la grille établie par le Conseil de l'Ordre des Architectes. Ils varient selon la complexité du chantier. « Nos honoraires sont d'environ 13 à 15 % et descendent à 10 % pour un spa sur une grande surface. Plus le projet est important, plus le pourcentage diminue », souligne l'architecte Hugues d'Achon, co-dirigeant de Bureau d'Achon et associés à Nantes. À leur palmares, les Thalasso d'Alliance Pornic, Monaco, Cannes, La Baule, et l'an dernier, la création du spa du château de Breteche près de Nantes. L'homme de l'art n'aura pas forcément

exigé au préalable des honoraires pour le projet. Si tel est le cas, il les déduira lors de la signature du contrat. « Mes honoraires varient de 4 000 à 8 000 euros pour la création d'un institut de beauté », précise Daniel Fitoussi. Mais, bien souvent, sa rémunération sera réglée grâce aux remises obtenues sur le matériel acheté par la cliente. Par exemple, sur 80 000 euros d'équipement (une moyenne pour un spa de 200 m²), la remise sera de 10 % soit 8 000 euros. Une astuce que pratiquent bon nombre de concepteurs de spa. Par ailleurs, il ne faut pas hésiter à demander au bailleur l'exonération de plusieurs mois de loyer si les travaux embellissent considérablement son local. Cela peut marcher !

Jean-Pierre Demeerlaere qui a des budgets importants pour les spas d'hôtels de luxe (30 à 300 000 euros d'honoraires de consulting) reconnaît qu'il pratique des prix doux pour les esthéticiennes. Mais il n'intervient pas en tant que maître d'œuvre. C'est à la cliente de choisir l'entreprise générale. « Nous réalisons les plans, conseillons sur le choix du matériel et négocions avec les fournisseurs. Par ailleurs, nous proposons des formations qui sont remboursées par les organismes agréés », détaille-t-il.

5) COMMENT TRAVAILLER AVEC LE PROFESSIONNEL ?

Si vous faites appel à un architecte, celui-ci doit impérativement vous adresser un contrat qui se présente en plusieurs étapes, selon les règles de la profession. A chaque étape, vous paierez un pourcentage des honoraires correspondant à l'avancement des travaux. En général, l'architecte s'en toure de corps de métier de confiance qu'il coordonne. «Nous contactons plusieurs prestataires dans chaque corps d'état et nous établissons des grilles de comparaison», explique Hugues d'Achon. Parfois, le maître de l'ouvrage préfère choisir une entreprise de plomberie ou d'électricité dont la facture est moins élevée. Mais les moins disant ne sont pas forcément les plus sûrs. A ses risques et périls ! «Au final, compte tenu de toutes les mauvaises surprises, la note peut dépasser les 5 % de ce qui avait été initialement prévu», fait remarquer un architecte parisien. Rien n'est simple. Les devis vont parfois du simple au triple. Et le meilleur chauffagiste ou ébéniste n'est pas nécessairement le plus cher. «Le client a tout intérêt à travailler avec des entreprises qualifiées. Qualibat pour le bâtiment, Qualigaz pour le gaz, Qualifelec pour l'électricité», conseille la CAPEB, la Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment. C'est un bon moyen d'éviter les bidouillages par des non professionnels. Renseignez-vous ! Hélas, dans le BTP, il y a une pénurie de bons prestataires. Aussi, ne devez-vous pas perdre de vue qu'une entreprise générale sérieuse n'interviendra pas si vous lui demandez d'étrangler sa marge. Attention également aux travaux additionnels, en cours de chantier. Un mur pourra-t-il remplacer, des meubles à encasturer, une nouvelle porte à installer ? «Les corps de métier font volontiers leurs marges sur les modifications en cours de chantier», avertit un architecte marseillais.

6) ET SI VOUS FAITES DES TRAVAUX EN FAMILLE ?

Certaines petites veinardes ont des maris ou des membres de leur famille qui sont des bricoleurs avertis ou des «pro» des travaux. Alors pourquoi se priver de leurs

services ? «Mon conjoint m'a aidé à faire la peinture et la décoration» témoigne Setta Sayeg, la propriétaire du salon de beauté Arlina's à Meaux. Qui dit petit budget, dit système D.

«Avec mon mari, nous avons repeint l'institut, changé la couleur des meubles et acheté des tables, lampes, tapis en bambou pour créer une ambiance zen», résume Isabelle Dazzi qui a ouvert Isa'Belle, près de Nancy grâce à un prêt de 25 000 euros auprès du CIC. Mais si l'opération est plus lourde, il n'est pas possible d'échapper au concours d'une entreprise générale. Sur un investissement total de 180 000 euros, Alexandre Corsand a débloqué 70 000 euros pour les travaux. «Mon oncle qui est entrepreneur a coordonné tous les corps de métier. Il n'y a pas eu de dérapage budgétaire. Pour les hauts parleurs au plafond et les caches tuyaux que je n'avais pas prévus, j'ai signé des avenants et payé les suppléments», explique la jeune esthéticienne qui a ouvert «Au Bonheur des Sens», à Quincieux, une commune près de Lyon. Propriétaire des murs, Virginie Bertrand a réalisé 150 000 euros de travaux sur un investissement total de 300 000 euros. Il s'agissait de transformer une agence immobilière en un spa. «Mon père, charpentier de métier, m'a aidé à négocier avec chaque corps d'état et à coordonner le chantier. J'ai signé le compromis de vente en février, démarré les travaux en mai après avoir obtenu les différentes autorisations et ouvert le spa en septembre», précise la propriétaire du Spa D'ivonne, à Divonne Les Bains. A Strasbourg, Ozlem Posbasoglu a racheté le fonds de commerce d'un ancien magasin de sport de 96 m². «C'est mon beau-frère qui a choisi les ouvriers avec lesquels il avait déjà travaillé. En septembre, nous avons démarré les travaux et en novembre, j'ai reçu mes premières clientes», se remémore la patronne de Gloriosa. Hélas, sa deuxième expérience, avec des moyens financiers vingt fois supérieurs, s'est soldée par une mega galère. Son erreur ? Sans doute avoir choisi un architecte dans les Pages Jaunes de l'annuaire. Rien ne vaut le bouche à oreille et la visite de quelques instituts renoués par les candidats retenus. La meilleure publicité, ce sont leurs réalisations. Ne l'oubliez pas ! Mais dans le secteur BTP, les beaux parleurs sont légion. Ils sont charmants, élégants, un brin séducteur. Et le tour est

joué. Vous êtes sous leur emprise. Si vous êtes une jeune femme célibataire, vous êtes une proie d'autant plus facile ! Pour pallier cette difficulté, vous devez impérativement recevoir les entrepreneurs sélectionnés en présence de votre père, d'un oncle ou d'un ami. Une présence masculine vous permettra d'échapper au piège.

À SUIVRE

Faire l'impasse sur les autorisations préalables peut paralyser votre activité

Copropriété

Si les travaux nécessitent l'accord préalable des copropriétaires, présentez votre demande sous la forme d'une résolution avec l'annexion de documents clairement rédigés, en Assemblée Générale Ordinaire (AGO), ou si celle-ci est trop loin dans le temps, en Assemblée Générale Extraordinaire (AGE), à vos frais. Exemples : suppression d'un mur porteur, création d'une ventilation avec une sortie en toiture.

Permis de construire

Celui-ci est requis lorsque vous changez d'activité (appartement à usage d'habitation transformé en spa), lorsque vous modifiez la façade de l'immeuble (baie vitrée élargie), lorsque vous agrandissez la surface (création d'une véranda avec piscine, mezzanine). Vous devez faire la demande à la Mairie et le permis vous est accordé dans un délai de deux à trois mois.

Bureau de contrôle

En tant qu'établissement recevant du public (ERP), vous êtes soumise à l'intervention obligatoire d'un bureau de contrôle (Apave, Ventas, Socotec) qui vous conseille avant les travaux, et vérifie en fin de chantier, si toutes les installations (risque incendie, les circuits électriques, les sorties de secours, l'acoustique, etc.) sont conformes.

TÉMOIGNAGES

«J'ai conservé 10 % du montant des travaux»

Anne Lavaud, patronne
de CoCoon Beauté & Bien Etre
à Paris (14^e arrondissement)



Quoi de comparable entre un magasin d'appareils auditifs et un institut de beauté ? Quand Anne Lavaud a signé un bail 3/6/9 avec le nouveau propriétaire, elle s'est lancée dans des travaux importants. Changement de destination de bail oblige ! Pour cela, elle a signé un devis de 40 000 euros afin de créer un espace de beauté de 80 m². «J'ai été très déçue par l'entrepreneur que j'avais choisi, car il était la majeure partie de son temps dans le sud de la France ! Lorsqu'il venait à Paris, il faisait une apparition entre midi et 16 heures et repartait pour prendre son train. Finalement, j'étais sur le pont de 8 heures à 20 heures pour coordonner les travaux avec les différents corps de métiers. De plus, le montant des travaux s'est finalement élevé à 60 000 euros. Cela a été beaucoup de fatigue et de stress», relate avec amertume Anne Lavaud qui s'est engagée dans cette aventure, il y a quatre ans. Les prises n'étaient pas aux normes, le parquet et le tapis de l'entrée ondulaient, car l'entrepreneur n'avait pas posé de chape de béton. Heureusement, le mari d'Anne Lavaud, un brin bricoleur, a retroussé ses manches. «Nous avons conservé 10 % du montant des travaux que l'entrepreneur a réclamé, mais il ne pouvait nier ces ratages et, par ailleurs, je n'ai pu réceptionner le chantier que

quinze jours après la date fixée. Les cinq salariées que j'avais embauchées n'avaient pas de travail ! Je les ai envoyées en formation chez Yonka afin qu'elles ne perdent pas leur temps.»

Une décoration ambiance «Bali» confiée à Isabelle Guiho

Depuis ce pénible épisode, la persévérance et la volonté d'Anne Lavaud ont fait son succès. Son institut reçoit sans rendez-vous et ne désemplit pas. Pas moins de 100 personnes les samedis d'été ! Son mari est très impliqué dans la gestion de l'affaire. Le chiffre d'affaires annuel est de 540 000 euros, mais la masse salariale représente 50 % de celui-ci avec, aujourd'hui, douze employées. Une excellente raison pour revoir la décoration en 2008. L'artisan a fait appel à Isabelle Guiho, décoratrice spécialisée dans le relooking des instituts de beauté. «Nous avons pris un premier contact, puis nous nous sommes engagées sur un forfait de douze heures de conseil. Lors de notre première session de travail à l'institut qui a duré quatre heures, nous avons ébauché un premier plan et échangé des idées. C'est ainsi que j'ai opté pour une ambiance «Bali» plutôt que «Marrakech», car je vais tous les ans en Asie et j'adore les massages qu'on y pratique. Isabelle Guiho a travaillé une bonne semaine de son côté, puis elle est revenue me voir pour une nouvelle session de quatre heures afin de valider les différents choix. Le résultat se présente sous la forme d'un guide de réalisation des travaux décrivant pour chaque pièce (les six cabines, le hall, le couloir) la couleur des murs, les meubles, les accessoires avec les différents fournisseurs». Option intéressante : soit Anne Lavaud confie «ses courses» à Isabelle Guiho pour un montant de 75 euros de l'heure, soit elle part elle-même à la recherche des meubles, tapis et accessoires. Parallèlement, l'esthéticienne a fait appel à une «enseignante» lors du changement de nom de l'institut. Pour 1 500 euros, CoCoon Beauté & Bien-Etre apparaît désormais en relief avec un éclairage intérieur. Beaucoup plus efficace que les spots qui tombent en panne ! Reste que le plus gros budget, c'est celui de la climatisation. «Pour 25 000 euros, STF Clim

a fait les travaux dans les cabines, l'une après l'autre, pendant la période creuse de février. Les installateurs arrivaient à 6 heures et repartaient à 10 heures lorsque les clientes se présentaient pour leurs soins», explique Anne Lavaud. Prévoyante, la patronne prévoit un budget de 10 000 euros tous les trois ans pour donner une petite touche d'éclat à son institut.

«Un bon décorateur, c'est aussi un bon psychologue»

Isabelle Guiho, directrice
d'ICDécoration, à Paris



«Une esthéticienne m'a appelée, car au décès de son mari, elle voulait vendre son institut de beauté, mais elle n'y arrivait pas. Après m'avoir envoyé les plans et des photos, j'ai passé deux jours avec elle. Nous avons nettoyé le lieu, jeté tout ce qui était encombrant et procédé à un nouvel agencement de l'espace. Ce n'est plus le même institut», raconte Isabelle Guiho, décoratrice à Paris. Depuis, l'affaire a trouvé preneur ! D'autres consultent Isabelle pour donner un nouvel éclat à leur institut. Elles sont conscientes qu'elles doivent «faire quelque chose» si elles ne veulent pas perdre leurs clientes. Mais quoi ? Isabelle propose une séance de coaching «Un bon décorateur, c'est aussi un bon psychologue. J'écoute la cliente, ses attentes, ses désirs, mais je ne suis pas là pour lui faire des compliments. Je lui dis tout ce qui ne va pas. A commencer par les affiches aux murs et les photos sur les miroirs qui tiennent avec des bouts de scotch. Les prospectus

en abondance sur les présentoirs vont à la poubelle. La vitrine doit être sobre et dégagée de la lumière. Bien souvent, il faut ranger, vider, évacuer les bibelots qui encombrant l'espace et ne garder qu'un ou deux beaux objets.»

Une heure de consulting à 75 euros HT

Pas de décoration sans évaluer dès le départ un budget global. Isabelle s'adapte en fonction des moyens financiers de sa cliente. Mais il n'y a pas de miracle. Avec peu, on fait peu. Par exemple : un bon coup de peinture qui redonne des couleurs à l'institut. Encore faut-il choisir astucieusement les tonalités dans chaque cabine selon leur destination, voire faire des murs de couleur distincte. Les meubles peuvent être soit récupérés avec un bon ponçage et de nouveaux coloris, soit achetés chez des antiquaires ou grandes surfaces, soit fabriqués sur mesure.

Il ne s'agit pas de plaquer une décoration vue dans un magazine, mais d'adapter celle-ci au goût de l'esthéticienne. Son institut doit être comme ses vêtements, une seconde peau. En se sentant en parfaite adéquation avec l'espace, elle vendra mieux ses prestations. La première visite d'Isabelle est facturée 40 euros HT à Paris et 80 euros HT en Ile de France. Celle-ci est remboursée si l'esthéticienne signe un contrat de décoration. L'heure de consulting s'élève à 75 euros HT, mais il vaut mieux viser plusieurs journées de

travail. «Pour un institut de 60 m², mes honoraires sont d'environ 5 000 euros HT. Ils comprennent la création du concept, l'agencement de l'institut, la réalisation du cahier des tendances et les rendez-vous avec la cliente, détaille Isabelle. A cela, bien entendu, s'ajoutent les budgets travaux, achat déco et mobilier. Une fois les dates du chantier arrêtées, l'esthéticienne signe également un contrat avec une entreprise générale ou différents corps de métier. Et si elle se lance dans le percement d'un mur porteur, elle prendra la précaution de faire appel à un Bureau d'Etudes Techniques.

En savoir plus : www.icdecoration.com

«J'ai dépensé 400 000 euros en travaux, décoration, matériel et formation»

Christiane Gkotzaridis, dirigeante et propriétaire du spa «Les Portes de Bacopa» à Paris



Après avoir réussi dans l'agro-alimentaire, Christiane Gkotzaridis a préféré reprendre un spa plutôt que mener la vie tranquille d'une jeune rentière. Elle n'a pas été déçue par l'aventure ! «Nous sommes entrés dans les lieux le 18 février et les travaux étaient achevés fin juillet dernier. Alors que je prévoyais un budget de 180 000 euros, j'ai dépensé 400 000 euros en travaux, décoration,

matériel et formation. Nous sommes allés de surprise en surprise. Ainsi, le poste «électricité» a coûté deux fois plus que ce que nous avons envisagé au départ», raconte la patronne des Portes de Bacopa, un spa situé au 1er étage d'un immeuble de grand standing, avenue George V, à Paris.

Un budget de 10 000 euros d'entretien par an

Sur un espace de 230 m² et sept cabines, nous avons tout refait du sol au plafond. «Nous avons installé des points d'eau dans toutes les pièces et fait procéder à la révision complète du hammam. Par ailleurs, nous avons créé un coin «beauté», installé une lingerie», détaille la femme d'affaires qui espère amortir les dépenses qu'elle a autofinancées en sept ans. Lors de la reprise du spa, les clients n'ont pas remarqué que des travaux étaient en cours. Les ouvriers arrivaient dès six heures du matin et travaillaient les jours de fermeture. Toujours dans la plus grande discrétion. Pas question de croiser une cliente en peignoir, dans le couloir ! «Nous avons des codes entre nous pour indiquer à un ouvrier qu'il pouvait quitter la cabine qu'il venait de repeindre», s'amuse à dire Christiane. Amatrice de destinations exotiques, Christiane a ramené d'Afrique et de l'Océan Indien des statuettes et sculptures qui donnent une touche coloniale à ce joli spa dont le vaste salon est une invitation à la relaxation avec des amis. Rideaux et double-rideaux qui isolent de l'ambiance trépidante des Champs Elysées ont représenté un budget de 4 000 euros. Chaque détail est soigné jusqu'à la plaquette de soins qui ouvrent les Portes de Bacopa... et de l'excellence du bien-être.

«Il est sans doute plus facile de créer un spa qu'en reprendre un, car il faut rénover l'existant et ce n'est pas toujours facile. Dès cette année, j'ai prévu un budget de 10 000 euros d'entretien par an», confie Christiane, heureuse de sa nouvelle vie. ■

Devis en ligne

Les devis en ligne vous permettent d'avoir une première idée du coût de votre chantier. Mais, ils doivent être utilisés avec précaution. Vous ne pouvez pas vous engager sans avoir rencontré les artisans qui officient sur chacun des sites.

www.devispresto.com

www.quotatis.com

www.123devis.com

www.clicdevis.fr