

Plateformes de travaux

Charte de bonnes pratiques FFB

PREAMBULE

Après l'hôtellerie, le taxi, le voyage et de nombreux autres secteurs, le bâtiment est à son tour concerné par le développement des plateformes numériques qui mettent en relation des demandeurs de travaux, principalement des particuliers, avec des offreurs professionnels mais aussi de simples particuliers.

Sans nier le besoin auquel les plateformes entendent répondre dans le secteur du bâtiment et l'apport d'internet à cet égard, la Fédération Française du Bâtiment (FFB) demande aux pouvoirs publics d'encadrer leur activité. Il est en effet nécessaire de responsabiliser les plateformes afin de lutter notamment contre le travail illégal qui prospère sur certains sites. C'est l'une des priorités de la FFB en tant qu'organisation professionnelle représentant le secteur du bâtiment.

La FFB souhaite éclairer les artisans et entrepreneurs du bâtiment qui désirent travailler avec des plateformes responsables. Tel est l'objet de la présente charte de bonnes pratiques que la FFB propose de signer, sur la base d'un dossier documenté, avec les plateformes proposant un service d'intermédiation dans le secteur du bâtiment.

La plateforme signataire s'engage à faire tous les ans un bilan d'application de ses engagements avec la FFB.

La signature de cette charte ne constitue pas un label. La plateforme pourra communiquer auprès des artisans et des entrepreneurs sur les enjeux du numérique et des bonnes pratiques énoncées dans cette charte mais ne pourra pas s'en prévaloir dans ses actions de communication auprès du grand public.

Sélectionner des professionnels en règle avec les obligations légales...

- Le premier engagement pris par la plateforme, avant d'inscrire un professionnel, porte sur **la vérification de son immatriculation** au répertoire des métiers et/ou au registre du commerce et des sociétés en qualité d'artisan ou d'entreprise de bâtiment. En effet, hormis les prestations de « *petit bricolage* » visant des tâches occasionnelles et de très courte durée, les travaux de construction et de rénovation des logements et bâtiments ne peuvent être exécutés que par des professionnels qualifiés et immatriculés. A défaut d'immatriculation adéquate, la plateforme s'engage à refuser l'inscription du prestataire.

- Le deuxième engagement porte sur **la vérification et la mise en valeur des qualifications professionnelles** délivrées par des organismes accrédités. Le secteur du bâtiment connaît en effet des organismes comme QUALIBAT, QUALIFELEC ou QUALIT'ENR qui vérifient le respect des obligations légales et les références de chantiers réalisés par les professionnels avant de leur attribuer des qualifications ou certifications. La plateforme s'engage donc à vérifier la détention par les professionnels des certificats délivrés par les organismes précités, à s'assurer de leur authenticité et à les mettre en valeur. Dans l'hypothèse où les professionnels ne disposeraient pas encore de certificat, la plateforme leur laisse un délai raisonnable pour en obtenir un. Parallèlement, la plateforme est fondée à exiger le respect par les professionnels d'un certain nombre d'engagements concernant notamment la réactivité, le respect des délais ou encore la qualité des travaux.
- Le troisième engagement porte sur **la vérification des assurances** des professionnels. Ces derniers doivent en effet, quand ils réalisent des travaux de bâtiment portant sur des ouvrages, fournir au client une garantie couvrant les éventuels désordres et s'assurer au titre de leur responsabilité civile décennale pour les ouvrages qui y sont soumis. Sans exigence administrative excessive, la plateforme s'engage à collecter les attestations d'assurance décennale à jour des professionnels. Elle s'engage également à sensibiliser les professionnels en question sur l'importance de souscrire une assurance complémentaire couvrant leur responsabilité civile professionnelle.

Contracter avec ces professionnels en respectant les règles applicables...

- Le premier engagement à ce titre est de **respecter l'autonomie commerciale** des professionnels, lesquels doivent rester libres de fixer le prix de leurs prestations. Les conditions contractuelles proposées à la signature des professionnels ne doivent ainsi pas leur imposer de fourchettes de prix, ni leur interdire de faire des offres de services directes aux clients rencontrés par l'intermédiaire de la plateforme. Les professionnels restent libres du choix des matériaux et équipements mis en œuvre chez leurs clients. La plateforme pourra toutefois communiquer à l'entreprise les éventuelles demandes du client. De même, le contrat conclu par les professionnels avec la plateforme ne doit pas leur interdire de nouer des relations commerciales avec d'autres plateformes concurrentes ni de se désengager de l'accord signé moyennant le respect d'un préavis raisonnable.
- Le deuxième engagement porte sur **la rémunération de la plateforme** qui ne doit pas être excessive au point de priver les professionnels de toute marge sur les travaux réalisés. A cet égard, un prix d'abonnement - éventuellement variable selon le nombre de contacts client soumis par la plateforme - sera préféré par les professionnels. Enfin, conformément aux dispositions légales en vigueur, la plateforme s'engage à informer les clients de façon loyale, claire et transparente sur l'influence que pourrait avoir ladite rémunération sur la manière dont elle sélectionne les professionnels qu'elle leur propose. Elle fait de même en cas d'existence d'un quelconque lien privilégié avec le ou les professionnels proposés (ex : relation contractuelle, lien capitalistique, etc.).
- Le troisième engagement porte sur **les modalités de paiement des travaux**, lesquelles ne doivent pas priver les professionnels du prix de leurs prestations dès l'achèvement de leur réalisation, ni d'un acompte à la commande lorsque celui-ci est accepté par le client. Tout dispositif éventuel de paiement client par l'intermédiaire de la plateforme doit respecter ces principes et ne pas conduire à un allongement des délais de paiement des professionnels.

Vérifier les demandes des clients et leurs avis sur les chantiers réalisés...

- Le premier engagement de la plateforme à ce titre est de **vérifier l'intention réelle de travaux** des particuliers sollicitant l'intervention d'un professionnel. La plateforme doit à cet égard contacter téléphoniquement les particuliers pour les aider à qualifier leur demande et ainsi les mettre en relation avec les professionnels qualifiés.
- Le deuxième engagement de la plateforme est, de façon à éviter les sollicitations inutiles, de **limiter la transmission des demandes de travaux à un nombre raisonnable de professionnels inscrits**. La plateforme doit sélectionner les professionnels sur la base de critères objectifs tels que la proximité géographique en fonction de la nature des travaux. Le respect de cette exigence est ainsi susceptible de favoriser la rencontre d'une demande et d'une offre de qualité.
- Le troisième engagement de la plateforme est de **ne mettre en ligne que la notation ou l'avis du client** ayant effectivement confié les travaux au professionnel concerné, en respectant la norme NF Z 74-501 relative aux « principes et exigences portant sur les processus de collecte, modération et restitution des avis en ligne de consommateurs ».