

REVUE TRIMESTRIELLE -04- JUIN 2022

# FECAMO

Magazine des carreleurs et mosaïstes de Belgique

# PROCARRO



## CONCOURS

# LA PLUS BELLE RÉALISATION



# 2022



FECAMO

PROCARRO

Une édition de  
la Fédération  
des Carreleurs  
et Mosaïstes

Avenue des Arts 20  
1000 Bruxelles

bureau de dépôt  
BruxellesX  
Post P927188



**Confédération Construction**

Construction, énergie & environnement

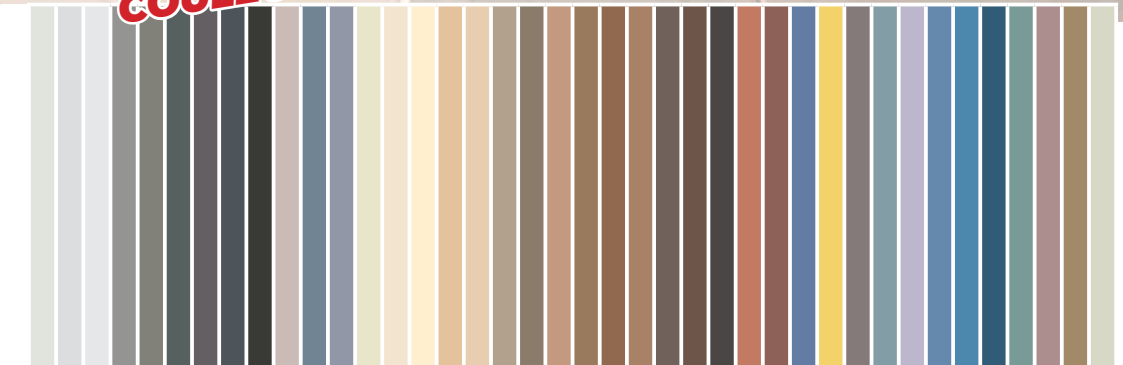


# *Kerapoxy Easy Design*

*Le joint epoxy le plus facile à appliquer.*



**41**  
**COULEURS**



# SOMMAIRE



- 03** Sommaire
- 05** Mot du président :  
Mettre nos beaux métiers en valeur
- 06** Interview Dieter Crombez:  
« Motiver filles et garçons pour un travail dans la construction, le plus tôt possible »
- 09** Fecamo était présente au Stone & Tile
- 11** Concours de la plus belle réalisation 2022
- 12** Bertrand: Interview Marie Compère
- 15** La méthode des 5S pour une gestion plus efficace de vos outils
- 18** Évitez les dommages lors de l'encollage de carrelages en grès cérame pleine masse sur les terrasses extérieures
- 20** Premiers secours pour le recouvrement des factures impayées : quelles mesures prendre ?
- 22** Des solutions sur mesure grâce à un suivi complet : la recette de Schlüter-Systems

## COLOPHON

**EDITEUR RESPONSABLE**  
**La Fédération des Carreleurs  
et Mosaïstes (FECAMO)**

Avenue des Arts 20 - 1000 Bruxelles  
Tél. : 02 545 57 70  
TVA : BE 409.355.044  
www.fecamo.com - www.pro-carro.be

**PARUTION**

4x par an / 800 exemplaires (FR+NL)

**RÉDACTION**  
Gaetan Cuttaia  
Conny De Vriese  
Patrice Dresse  
Thijs Eeckhaut  
Liesbeth Geerts  
Vanessa Mondelaers  
Nina Nguyen  
Robbert Thierens  
Fabian Miesse

**AVEC LA COLLABORATION DE :**  
**Rédaction et traduction**  
Redactiebureau Palindroom

**Mise en page**  
Ramdesign

# -10%\* SUR VOTRE PACKAGE D'ASSURANCES



## POUR UNE PROTECTION SUR MESURE

### CADEAU exclusif pour les membres de la Confédération Construction: une radio de chantier\*\*

Avec Build-Safe, profitez d'un package d'assurances **flexible** et sur mesure qui vous permet d'**économiser 10% sur vos primes**. En tant que membre de la Confédération Construction, vous bénéficiez en plus d'un **cadeau exclusif**: une **radio de chantier robuste**!

Découvrez Build-Safe et votre cadeau sur  
[go.federale.be/build-safe-confed](http://go.federale.be/build-safe-confed)



L'assureur qui partage ses bénéfices avec vous

\* Conditions de l'action sur [go.federale.be/build-safe-confed](http://go.federale.be/build-safe-confed). \*\* Offre valable jusqu'au 30/06/2022 ou jusqu'à épuisement du stock  
Fédérale Assurance - E.R. : Tom De Troch - Rue de l'Étuve 12 - 1000 Bruxelles [www.federale.be](http://www.federale.be). - Société Coopérative d'Assurance  
contre les Accidents, l'Incendie, la Responsabilité Civile et les Risques Divers SC. Compte financier : BIC : BBRUBEBB IBAN : BE31  
3100 0723 3155 - RPM Bruxelles TVA BE 0403.257.506 - Caisse Commune d'Assurance contre les Accidents du Travail. Compte  
financier : BIC : BBRUBEBB IBAN : BE19 3100 7685 5412 - RPM Bruxelles. TVA BE 0407.963.786

# MOT DU PRÉSIDENT

## Mettre nos beaux métiers en valeur !

C'est parti ! Le concours 2022 du meilleur carreleur-mosaïste et de sa plus belle réalisation est lancé ! Tous à vos appareils photo ! Faites-nous parvenir des projets récents, au plus vieux d'un an (1er janvier 2021) et mettez votre savoir-faire en lumière. Ce sont nos enfants, nos clients, nos confrères, nos amis, nos concurrents, nos producteurs, nos distributeurs ... qui vous regardent et vous attendent. Salles de bain, halls d'entrée, cuisines, piscines, terrasses ... de toutes les couleurs, dans tous les formats, faites éclater votre créativité ...

Je vous attends tous, quant à moi, à la journée du parachèvement du 18 octobre 2022. Alors, devant la presse professionnelle et générale, nous dévoilerons le top, la crème, les meilleurs d'entre nous. Nous mettrons en avant leur savoir-faire, leur passion, leur professionnalisme, leur amour pour ce



05

Mot du président

métier formidable et du travail bien fait, pour ces techniques qu'il nous a fallu tant d'années à maîtriser. Aussi, nous rappellerons à nos (futurs) clients que la pose de carrelages et de mosaïques est un art qui se perd, mais, qui une fois maîtrisé, peut donner lieu au sublime !

Avec mes sentiments confraternels,

Gérard Mahaux  
Président Fecamo



# « Motiver filles et garçons pour un travail dans la construction, le plus tôt possible »

Depuis plus de 15 ans déjà, Dieter Crombez BVBA s'est établi comme un spécialiste pour toutes sortes de travaux de carrelage, à Roulers et dans ses environs. Sols, carrelages muraux, faïences, terrasses, allées... Tous les projets sont réalisés avec beaucoup de soin et jusqu'aux moindres détails, avec des matériaux comme les carreaux de céramique, la pierre naturelle ou les pavés en terre cuite. « *J'ai attrapé le virus de la construction dès mon plus jeune âge* », déclare le chef d'entreprise Dieter Crombez, également membre du conseil d'administration de la Fecamo, aussi bien au niveau national, qu'en Flandre-Occidentale.

06

Interview Dieter Crombez



Dieter Crombez,  
chef d'entreprise  
Dieter Crombez BVBA

Sols en pierre naturelle, carreaux en ciment, petits et grands carreaux de céramique, puzzles ... En pose traditionnelle au mortier ou collé sur un plancher chauffant. Grâce à une longue expérience en tant que poseur de revêtements de sol et à une formation continue, Dieter Crombez et son collaborateur sont en mesure de réaliser tous les travaux de sol possibles de manière experte. Les possibilités sont également illimitées pour le carrelage mural, les terrasses et les allées. En bref, une expertise globale dans le domaine du carrelage. Et il faut remonter dans le temps pour trouver les origines de cette expertise.

## Comment vous êtes-vous retrouvé dans le secteur du carrelage ?

J'ai attrapé le virus de la construction dès mon plus jeune âge. Quand j'avais environ 8 ans, je voulais construire une nouvelle maison pour notre chère voisine. Mes parents n'ont pas été surpris quand, après l'école primaire, j'ai voulu

aller au VTI de Roulers pour apprendre la maçonnerie. Avec un bon camarade de classe, nous avons réalisé de petits projets. C'est ainsi que nous avons plâtré la maison de ma sœur aînée après nos journées d'école, que nous y avons posé une terrasse ensemble pendant les après-midis d'étude en période d'examens et que nous y avons assemblé un abri pendant les vacances d'été. Notre premier sol en dalles de béton est d'ailleurs toujours visible dans cette remise.

Après mes études secondaires, j'ai suivi une année de spécialisation en restauration et rénovation, et en même temps j'ai commencé un cours du soir de deux ans comme carreleur à Syntra West. Après avoir travaillé quelques années pour différents employeurs, j'ai créé ma propre entreprise à l'âge de 22 ans. Malgré des revers occasionnels, je me suis constitué un beau portefeuille au fil de ces 18 années. Il y a cinq ans, j'ai été rejoint par mon employé Kevin, qui lui aussi donne le meilleur de lui-même chaque jour pour réaliser de beaux projets. Et bien sûr, je ne dois pas oublier ma femme, qui s'occupe de l'aspect administratif.

### **Considérez-vous comme un avantage le fait que l'entreprise s'appuie sur l'expertise d'une petite équipe ?**

Parce que nous sommes une petite entreprise, nous pouvons généralement nous arranger facilement et trouver une place pour intégrer un chantier occasionnel. Nous travaillons en priorité pour les particuliers et réalisons également des travaux de sol ici et là en tant que sous-traitant. Avec seulement Kevin comme employé, je suis sur chantier presque tous les jours, ce qui, bien sûr, facilite et favorise le contact



personnel avec les clients. Et j'y attache beaucoup d'importance, car ces clients sont aussi ma vitrine pour leurs connaissances et leur famille. Un bon exemple en est un client qui, quelques années plus tard, a refait appel à moi pour des travaux de sol, après un déménagement. Ce projet a été suivi d'un autre chez son fils et, entre-temps, nous avons également réalisé les travaux de sol chez sa petite-fille.

### **Comment décririez-vous les points forts de votre entreprise ?**

Grâce à des années d'expérience, nous avons de plus en plus le sens du détail. Ces détails doivent être parfaitement réalisés lorsqu'il s'agit de carreaux de sol ou de mur. Nous considérons également un chantier propre et bien organisé comme un point positif. Nos nouveaux clients nous disent souvent qu'ils ont rarement vu des professionnels travailler aussi proprement. Cela contribue, bien entendu, à une bonne publicité de bouche à oreille. En étant

présents de temps en temps sur des salons spécialisés pour la construction, nous entrons également en contact avec de nombreux nouveaux clients potentiels.

### **Quel est / a été l'impact de la pandémie de coronavirus sur votre travail ?**


Au début de la pandémie, il était plus difficile de travailler à l'intérieur des maisons privées, surtout lorsque les clients s'y trouvaient également. Nous avons essayé de trouver un moyen de contourner ce problème en ouvrant les fenêtres et les portes et en demandant aux clients de ne pas se rendre sur le chantier, afin de limiter les contacts autant que possible. Nous nous rendions toujours sur le chantier séparément et, à cause du virus, nous ne pouvions pas non plus nous rendre aux salons professionnels. Cela se ressent désormais dans le carnet de commandes pour l'automne prochain et pour 2023. L'augmentation constante des prix y est bien sûr pour beaucoup. J'espère que ce cercle vicieux pourra être ralenti ou inversé à court terme. D'un autre côté, nous pouvons constater qu'il existe encore des personnes qui attachent une grande importance à la finition parfaite de leur maison et de leur jardin. Cela me rassure pour la suite des événements.

### **Un showroom est-il indispensable dans votre secteur ?**

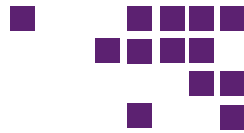
Je n'ai moi-même pas de showroom. D'une part, parce que j'aime encore être physiquement actif, et d'autre part, parce que je pense qu'il y a de meilleurs vendeurs que moi. Mon travail consiste principalement à informer

les clients en amont, à leur domicile. Qu'est-il possible de faire ? Que pouvons-nous proposer à notre client ? Ensuite, je laisse le client faire son choix chez Top Tegel 04 à Geluveld. Cette entreprise familiale dispose d'un beau et vaste showroom.

### **Pensez-vous qu'il existe suffisamment de formations pour les personnes qui veulent devenir carreleurs ?**

En ma qualité d'administrateur de la Fecamo nationale et Flandre-Occidentale, je constate que nos formations et nos soirées d'information attirent toujours un grand nombre de personnes intéressées. Il est donc important que nous puissions étendre ces programmes au niveau national, afin d'atteindre le plus grand nombre possible de carreleurs et de les encourager à suivre une formation de manière régulière. Cela ne peut qu'être bénéfique, au niveau du professionnalisme. Personnellement, je ne suis pas très optimiste pour l'avenir de la profession. Depuis quelques années, je suis également actif en tant que jury externe pour le projet final des étudiants de sixième année en spécialisations de finition (poseurs de sols et plâtriers). Tant au VTI de Courtrai qu'au VTI de Roulers, je constate que le nombre d'étudiants diminue sensiblement. La main-d'œuvre qualifiée et compétente se fait de plus en plus rare. C'est pourquoi je pense qu'en tant que fédération, nous ne devons pas seulement viser les jeunes adultes, mais aussi les garçons et les filles de l'enseignement secondaire inférieur, les enthousiasmer vis-à-vis des emplois dans le secteur de la construction. Il faudra en effet toujours de la main-d'œuvre pour faire de chaque projet de sol un petit bijou. 



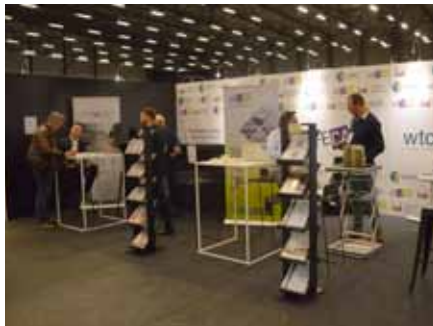


# Fecamo était présente au Stone & Tile

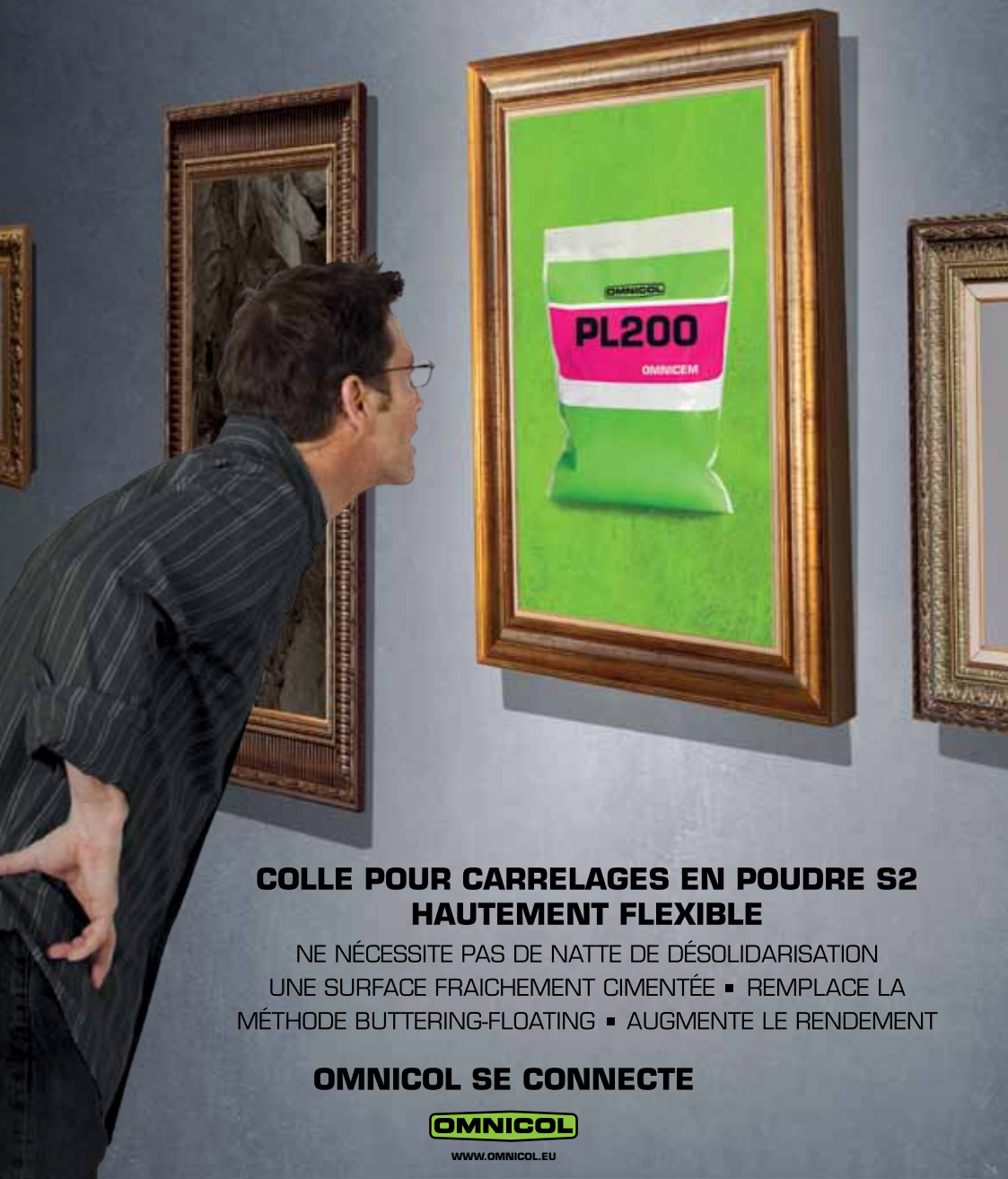
Les 17 et 18 mars derniers, nous étions présents au Stone & Tile, l'un des plus grands salons professionnels dans le Benelux pour le secteur de la pierre naturelle et la céramique. L'occasion parfaite de pouvoir rencontrer certains d'entre vous et d'échanger autour d'apéros et boissons sur notre stand !



Nous remercions chaleureusement tous ceux qui sont venus nous rendre visite. Nous remercions également Mapei et le CSTC pour leur aide lors de notre session d'informations qui avait pour thème : «Ce que vous devez savoir sur les terrasses sur terre-plein.» Découvrez quelques photos sur cette page.



# THE ART OF OMNICOL



## **COLLE POUR CARRELAGES EN POUDRE S2 HAUTEMENT FLEXIBLE**

NE NÉCESSITE PAS DE NATTE DE DÉSOLIDARISATION  
UNE SURFACE FRAICHEMENT CIMENTÉE ■ REMPLACE LA  
MÉTHODE BUTTERING-FLOATING ■ AUGMENTE LE RENDEMENT

**OMNICOL SE CONNECTE**

**OMNICOL**

[WWW.OMNICOL.EU](http://WWW.OMNICOL.EU)

# Concours de la plus belle réalisation 2022

Fecamo organise cette année le concours de la plus belle réalisation 2022. Ce concours récompense le savoir-faire et l'expertise des membres de la Fédération.

Tout carreleur membre de Fecamo peut participer à ce concours et être une source d'inspiration pour ceux qui recherchent un carreleur ou un mosaïste qualifié. Trois gagnants par catégorie (mosaïque, format standard, format XXL et junior) seront sélectionnés.

## CONCOURS LA PLUS BELLE RÉALISATION 2022



Les finalistes de chaque catégorie recevront la visite d'un jury professionnel, qui évaluera leur(s) projet(s) sur le plan esthétique et technique. Des médailles de bronze, argent et or seront ensuite décernées.

[www.fecamo.com](http://www.fecamo.com)

**Vous voulez en savoir plus ?**

Visitez notre site internet, [www.fecamo.com](http://www.fecamo.com), et inscrivez-vous au concours.



11

Concours de la plus belle réalisation 2022 |

# Bertrand : Le service expert et complet, du carrelage à la pierre naturelle

Marie Compère,  
responsable  
commerciale

Fondée à Charleroi en 1945 par André Bertrand, l'entreprise familiale Bertrand en est aujourd'hui à la troisième génération. Elle est reconnue comme une référence dans le domaine du carrelage, de la pierre naturelle et du façonnage en Belgique.



En misant sur un conseil expert, Bertrand accompagne professionnels et particuliers dans leurs projets de construction et de rénovation, pour un résultat à la pointe de la technologie et des tendances : « *Nous investissons énormément dans nos magasins comme dans nos ateliers et leurs équipements, pour proposer un service optimal* », explique Marie Compère, responsable commerciale au sein de l'entreprise carolo.

naturelle (céramique, quartz) : nous sommes d'ailleurs la seule entreprise en Belgique à proposer tous ces services sous un seul toit. Enfin, nous essayons de proposer une offre de produits la plus actualisée possible. Nous suivons les dernières tendances et innovations du secteur, afin de les exposer dans nos deux showrooms, à Wavre et à Gosselies, pour permettre aux clients, professionnels ou particuliers, de visualiser au mieux toutes leurs applications possibles.

**Comment Bertrand se distingue-t-il d'autres distributeurs du secteur, toujours plus compétitif ?**

Premièrement, nous disposons d'une gamme très large, entre les carrelages, les dalles en pierre naturelle et les techniques et accessoires liés à la pose. Ensuite, Bertrand est aussi actif dans le façonnage : nous réalisons des pièces sur mesures dans nos ateliers, à partir de tranches en pierre

**Avec les confinements successifs, le phénomène d'auto construction a pris beaucoup d'ampleur, notamment pour le domaine du carrelage. Avez-vous constaté une augmentation de clients particuliers dans vos showrooms ?**

Oui, très clairement. Le « Do It Yourself » a pris de l'ampleur avec les confinements et la nouvelle importance du confort pour l'habitation. Nous avons



donc ressenti une augmentation des visites de particuliers dans nos magasins. Ceux-ci restent cependant attachés par la mise en œuvre par un professionnel. Nos produits représentent un certain investissement pour le particulier, qui n'a donc pas envie de lésiner sur la pose ou les finitions, ce qui est très compréhensible. Au vu de la valeur ajoutée de nos produits, Bertrand recommande d'ailleurs vivement une pose par un professionnel du carrelage.

Par contre, là où nous percevons le plus de projets d'auto construction, ce sont les aménagements ou constructions d'espaces extérieurs, comme des terrasses par exemple, qui sont réalisables par des particuliers bien renseignés et équipés.

### **Justement, comment se passent les contacts avec les professionnels ?**

Alors, il y a deux cas de figure distincts. L'entrepreneur ou le carreleur qui travaille majoritairement sur des chantiers privés va généralement proposer à ses clients de visiter nos magasins, où nous pourrions les renseigner et les conseiller pour leurs projets. Ensuite, nous renvoyons les références des produits choisis à l'entrepreneur, qui se charge du reste. Pour les chantiers liés à de larges promotions immobilières ou encore des travaux publics, la démarche est totalement différente, car il faut prendre en compte le cahier des charges et un ensemble de conformités, ce qui va évidemment influencer le travail de notre collaborateur commercial.

### **Proposez-vous des formations ou démonstrations, pour professionnels et particuliers ?**

Il y a quelques années, nous avons mis en place la « B-Academy », qui propose chaque année différentes séances d'informations et de formations, à destination des professionnels sur des thèmes très précis. À titre d'exemples, nous en avons déjà réalisé sur la manipulation et pose de dalles XXL ou sur la pose sur plot. Ces séances sont également souvent développées en collaboration avec un partenaire.

### **Les crises successives, d'abord sanitaires avec la pandémie puis géopolitiques avec le conflit russo-ukrainien, ont-elles eu un impact sur vos activités ?**

La crise du Covid a favorisé le secteur de la construction, contrairement à d'autres qui ont beaucoup souffert. Les gens disposaient de temps pour mener à bien des travaux de construction et rénovation, de plus de moyens également vus l'impossibilité de profiter d'autres plaisirs (vacances, loisirs), et surtout passaient beaucoup de temps à la maison, ce qui a créé un nouvel engouement pour le confort intérieur. Nous venons de vivre une période de deux ans très faste, avec une augmentation conséquente des ventes.

Aujourd'hui, avec le conflit en Ukraine, nous devons faire face à des problèmes d'approvisionnement de certaines matières premières, et l'aug-





mentation des coûts de l'énergie, qui nous imposent des frais supplémentaires.

En fin de compte, le Covid a impliqué une nouvelle façon de travailler, notamment en termes de contact avec le client. Quant aux répercussions de la guerre en Ukraine, elles ont entraîné une hausse inévitable des prix des produits, mais surtout nous avons appris à nous débrouiller avec ce qui était disponible. Pour éviter un maximum de désagréments, Bertrand a travaillé ces derniers mois en « sur-stockage », pour garantir le plus de produits disponibles, pour nos clients distributeurs, entrepreneurs ou particuliers, sans distinction. Quand on traverse des crises, on doit sortir de sa zone de confort et réagir vite. ■■■



**Journée familiale avec la FECAMO à Walibi**  
 Dimanche 28 août 2022

**FECAMO** Confédération Construction  
 Construction, énergie & environnement

# La méthode des 5S pour une gestion plus efficace de vos outils

T. Vangheel, ir., conseillère principale senior, division 'Communication et formation', CSTC  
T. Vissers, ing., chef adjoint de la division 'Gestion et qualité', CSTC  
B. Coemans, ing., conseiller principal senior, division 'Gestion et qualité', CSTC

**En tant que carreleur, vous utilisez différents types d'outils. Il est donc primordial d'employer et d'entretenir correctement votre matériel, afin d'en prolonger la durée de vie. Par ailleurs, l'utilisation plus efficace de vos outils aura un impact important sur la qualité de votre travail et la rentabilité de votre chantier.**

On constate souvent des gaspillages sur les chantiers (**voir Les Dossiers du CSTC 2019/3.7**). Ceux-ci entraînent inévitablement une baisse de la rentabilité. Une utilisation plus efficace des outils réduit les pertes de temps au quotidien et garantit l'avancement des travaux (**voir Les Dossiers du CSTC 2020/3.7**). L'application de la méthode des 5S, issue du lean construction, peut s'avérer utile à cet égard (**voir Les Dossiers du CSTC 2018/2.15**). Cette méthode japonaise en cinq étapes propose aux entreprises de mettre en place une structure de travail devant leur permettre de créer systématiquement un **environnement de travail de qualité** sur tous leurs chantiers. Cet environnement doit être fonctionnel, propre, facile d'entretien et sécurisé.



## Etape 1 : Seiri (éliminer)

La première étape de la méthode des 5S consiste à s'assurer que **seuls les objets utiles et utilisables sont présents sur le lieu de travail**. Il est dès lors essentiel de contrôler régulièrement votre matériel et de le remplacer si nécessaire.

Par exemple, si les dents d'un peigne à colle sont trop usées par le frottement constant sur le support, il convient de le remplacer, car les sillons réalisés avec un tel peigne seraient moins épais que souhaités. Lors de la pose des carreaux, il se pourrait qu'il n'y ait pas assez de colle et que la surface de contact soit dès lors insuffisante.

Si votre longue règle n'est plus droite, elle laissera derrière elle des bosses et des creux, rendant ainsi inégale la surface à carreler.

Si vous sentez ou entendez que le mouvement de rotation de la molette de votre coupe-carreaux n'est plus aussi souple qu'avant, il est préférable de la remplacer. Il est également conseillé d'aiguiser régulièrement vos scies et vos mèches. En utilisant un matériel de découpe ou de sciage mal aiguisé, vous risquez effectivement d'obtenir des bords de coupe dentelés qui ne seront peut-être pas couverts par la plinthe.

Le matériel ne doit en outre être utilisé que pour les tâches auxquelles il est destiné. Si vous devez exercer une force excessive sur un outil, cela signifie qu'il n'est pas adapté au travail à accomplir et qu'il faut en choisir un autre.

## Etape 2 : Seiton (ranger)

Qu'il s'agisse de petits outils comme un peigne à colle, un mélangeur, un mètre laser, ... ou d'outils plus importants tels qu'un coupe-carreaux, une meuleuse, voire votre camionnette elle-même, l'ordre et le rangement sont primordiaux. C'est pourquoi il est conseillé d'**aménager votre camionnette et votre espace de stockage de façon méthodique et pratique**. Si vos outils disposent chacun de leur propre place et s'ils sont toujours bien rangés au même endroit, vous retrouverez rapidement celui dont vous aurez besoin. Par ailleurs, une camionnette bien organisée est un gage de professionnalisme.

En rangeant vos outils dans des coffres ou des caisses, vous évitez ainsi qu'ils ne soient couverts de poussière. En outre, si le matériel est correctement rangé ou fixé dans la camionnette, il risque moins d'être endommagé dans les virages ou lors de manoeuvres brusques.

Comme la molette du coupe-carreaux peut être endommagée pendant le transport, il est recommandé de la retirer avant le rangement et le transport.

## Etape 3 : Seiso (nettoyer)

En veillant à ce que le matériel soit **propre et prêt à l'emploi**, vous gagnerez aussi un temps précieux sur le chantier. Il est donc recommandé de nettoyer soigneusement le bac, le mélangeur, la truelle et le peigne à colle après chaque utilisation. En



effet, des résidus de colle séchée sont susceptibles de se détacher du peigne lors d'une utilisation ultérieure et d'entraîner la formation de grumeaux dans le mélange de colle. Ces résidus sont en outre beaucoup plus difficiles à éliminer lorsqu'ils sont secs.

Si les carreaux ne sont pas suffisamment plats et bien positionnés sur le coupe-carreaux, ils risquent de se briser autrement que prévu. Les débris de carreaux doivent donc être éliminés et le coupe-carreaux dépoussiéré.

En cas d'utilisation d'un coupe-carreaux électrique, tel qu'une débiteuse à pont ou une table de coupe, il faut s'assurer que les roulements à billes restent propres. Dans le cas contraire, les carreaux risquent d'être sciés en biais, donnant ainsi au carrelage une épaisseur de joint irrégulière.

En ce qui concerne les outils à lubrifier, il est conseillé de prévoir une lubrification régulière avec un lubrifiant approprié (graisse, huile, graphite, ...). Il est préférable d'adapter cet entretien à la fréquence et à la durée d'utilisation du matériel. En d'autres termes, plus vous utilisez un outil et plus vous l'utilisez longtemps un outil, plus vous devez le lubrifier.

#### Etape 4 : Seiketsu (standardiser)

Pour faciliter la mise en pratique des étapes précédentes, celles-ci doivent être **exécutées de manière cohérente et uniforme**. Un contrôle peut éventuellement être prévu dans le cadre d'une visite sur chantier.

#### Etape 5 : Shitsuke (suivre)

La dernière étape consiste à s'assurer que les étapes précédentes sont **appliquées systématiquement**. 



# Évitez les dommages lors de l'encollage de carrelages en grès cérame plein masse sur les terrasses extérieures

Les terrasses extérieures constituent toujours l'une des plus grandes catégories de dommages auxquels les fabricants de colle à carrelage sont confrontés. C'est pourquoi la Fédération des producteurs Belges et luxembourgeois de mortiers de ciment industriels (FEMO) a soulévé un certain nombre de points d'attention et de conseils lors d'une table ronde, qui sont résumés dans l'article ci-dessous. Les participants à cette discussion sont les membres fabricants de colles à carrelage.

Nous décrivons un schéma classique de dommages aux terrasses, à savoir le détachement des dalles. Nous allons examiner les causes possibles du décollement des dalles. La cause sous-jacente du décollement peut toujours être attribuée aux dommages causés par le gel et/ou la tension.

**1 Dégâts dus au gel :** l'eau qui reste emprisonnée sous les dalles les fait se dilater et se détacher.

**2 Contraintes thermiques :** les influences climatiques telles que le réchauffement et le refroidissement des carrelages créent des contraintes dans le support qui, en cas de possibilité de dilatation trop limitée, peuvent provoquer des fissures dans les couches sous-jacentes, ce qui peut finalement conduire à un décollement.

**3 Contraintes physiques du bâtiment :** dilatation et contraction du support.

## LES CAUSES :

### • Surface de contact insuffisante

Dans les applications extérieures, une surface de contact de 100% entre le carrelage et le support est toujours requise. Cela permet d'éviter la création d'espaces creux sous le carrelage, et par conséquent la présence d'eau qui pourrait y stagner. Le transfert à 100% de la colle est obtenu en utilisant la technique du « buttering/floating » ou double encollage. À la fois le support et les carrelages doivent être enduits de colle. L'utilisation d'une colle à carrelage fluide peut également garantir un transfert de la colle à 100%, à condition qu'elle soit appliquée correctement et que le transfert soit contrôlé régulièrement. Soyez prudent lorsque vous utilisez des systèmes de nivellement de carrelage !

### • Peigne à colle non adapté

Le format des carrelages et la planéité du support jouent un rôle. Il est préférable de toujours travailler avec une taille de dent minimale de 10 mm. L'utilisation de peignes à colle usés peut également entraîner une surface de contact trop faible et des dommages.

### • Utilisation correcte du système de nivellement des carreaux (TLS)

Voici l'erreur que nous constatons régulièrement : de nombreux carrelleurs posent le carrelage dans la colle, placent les cales et nivelent les carrelages. Puis ils posent le carrelage suivant de la même manière. Ce n'est pas la bonne façon de procéder. Des



recherches ont montré que le carrelage était ainsi placé sur la colle plutôt que dans celle-ci. La surface de contact de la colle est réduite de la sorte de 50%. Nous vous conseillons de poser le carrelage dans la colle selon la méthode du « buttering/floatage », de le faire glisser d'avant en arrière et seulement ensuite de placer les cales. De cette façon, vous brisez tout voile éventuel sur la colle et vous obtenez une bonne adhérence du carrelage avec une surface de contact correcte.

#### • Absence de système de drainage ou d'étanchéité

Il est essentiel que l'eau qui se déverse sur la terrasse soit évacuée et qu'elle ne s'infilte pas dans les couches sous-jacentes. L'eau qui reste piégée sous la terrasse va se dilater sous l'effet du gel et, par conséquent, endommager la surface carrelée.

Vous pouvez opter pour un drainage sous la chape au moyen d'un système de drainage/une natte de drainage. On peut également choisir d'imperméabiliser la chape juste en dessous du carrelage. Dans certains cas, cela peut se faire à l'aide d'une natte de découplage ou d'un joint de contact (flexible) au ciment. Il est primordial que l'eau soit évacuée.

#### • Perforations dans l'étanchéité

Si une protection contre l'humidité est installée, elle ne doit jamais être perforée, par exemple par l'installation de clôtures, de bacs à fleurs, de boulons, de garde-corps, etc. Cela pourrait faire pénétrer l'humidité dans le sol et entraîner des dommages dus au gel.

#### • Joints de dilatation défectueux ou absents

Les surfaces carrelées extérieures doivent faire face à des chocs de température extrêmes. Il suffit de penser à une averse orageuse sur une terrasse chauffée par le soleil en été ou à un soleil

d'hiver sur une terrasse froide. La pose de joints de dilatation est donc indispensable. La question de la mise en œuvre de ces joints est complexe. Il existe un certain nombre de règles empiriques qui doivent être respectées :

- Placez toujours un joint de dilatation entre la terrasse et le bâtiment.
- Une terrasse ne peut jamais être « enfermée », il faut toujours prévoir des joints périphériques.
- Divisez la surface en zones de 4×4m maximum (3×3m en cas d'exposition au sud), de préférence carrées donc.
- Les joints de dilatation peuvent être mis en œuvre avec des profilés adaptés ou avec un mastic d'étanchéité.

#### • Appareillages particuliers

Il est recommandé de ne pas utiliser d'appareillages particuliers en carrelage extérieur. Les dispositions décalées ou en diagonale augmentent le risque de dommages. Toutefois, si un découplage est réalisé entre la chape et le carrelage, des appareillages particuliers peuvent être autorisés. Consultez votre fournisseur de colle à carrelage.

#### • Produits utilisés de manière incorrecte

Il est recommandé d'utiliser une colle à carrelage en poudre liée au ciment qui répond à l'exigence de flexibilité S1 (EN 12002). Tenez compte des propriétés fortement changeantes du produit, comme le temps d'ouverture du mortier-colle, qui sera fortement influencé par la température, le vent ...

Il est préférable de jointoyer les carrelages avec un mortier de jointoiement fortement modifié de type CG2 ArW (résistant à l'eau et à l'abrasion). Le mortier traditionnel de sa propre composition est toujours déconseillé pour la pose d'une terrasse, de même que le jointoiement avec du sable et du ciment. ■■■



# Premiers secours pour le recouvrement des factures impayées : quelles mesures prendre ?

Pour un entrepreneur, il n'y a rien de plus frustrant qu'une facture qui reste impayée pendant plusieurs semaines ou mois, et ce le plus souvent sans raison valable. Dans la pratique, les entrepreneurs doivent parfois envoyer plusieurs rappels ou réclamations pour convaincre leurs clients de payer, ce qui n'aboutit malheureusement pas toujours au résultat souhaité. Quelle est la meilleure attitude à adopter face à une telle situation ? En tant qu'entrepreneur, que devez-vous absolument prendre en compte ? Ci-dessous, nous parcourons pour vous quelques méthodes qui vous permettront d'améliorer vos chances d'obtenir un résultat favorable.

## Étape 1 : Mieux vaut prévenir que guérir

**Soyez proactif**, prévoyez des accords clairs avec votre client

Afin de limiter les risques et les conséquences de non-paiement, il est préférable que les entreprises concluent au préalable des accords clairs avec leurs clients. Ceux-ci peuvent prendre différentes formes, mais se résument souvent au versement d'un acompte, l'établissement de factures intermédiaires, l'octroi d'une réduction en cas de paiement anticipé, à une clause de réserve de propriété, à la mise en place d'une procédure de réclamation et de sanctions en cas de dépassement du délai de paiement...

Si vous souhaitez être en mesure de faire valoir ces accords à un stade ultérieur, il est important que vous puissiez démontrer que ces accords ont été communiqués à votre client de manière claire et non ambiguë.

Attention : si votre client est un particulier (consommateur), il peut être important qu'il accepte explicitement (de préférence : par écrit) les dispositions prises, afin qu'il lui soit plus difficile de revenir dessus par la suite. Si votre client est une autre entreprise, l'accord peut également être déduit de certaines circonstances factuelles (accord dit "implicite").

En pratique, les accords susmentionnés sont généralement inclus dans les conditions générales, lesquelles figurent sur le devis, la facture, voire le site web de l'entreprise. En tant qu'entreprise, vous avez tout intérêt à peaufiner vos conditions générales, pour lesquelles vous pouvez faire appel aux documents types de la Confédération Construction ou à l'un de ses experts.

**Soyez prudent** : contrôlez toujours la solvabilité ou la situation financière de votre client (professionnel)

Si votre client est un professionnel ou une autre entreprise, il est toujours bon de jeter un coup d'œil au bilan de la société et de vérifier s'il s'agit ou non d'une entreprise financièrement saine. Si, pour la plupart des analyses de solvabilité, vous devez faire appel aux services (payants) d'un bureau d'information, vous pouvez également choisir de consulter vous-même les comptes annuels de l'entreprise sur le site web de la Banque Nationale de Belgique (en libre accès et gratuit).

**Soyez correct et ponctuel** : assurez le suivi de votre administration de manière régulière

Dans certains cas, les factures impayées peuvent également être le résultat d'un mauvais suivi administratif, à la suite



duquel certains documents sont mal établis, sont envoyés tardivement (ou pas du tout), et le client ne peut évidemment pas être tenu de les payer. En tant qu'entreprise, il est donc toujours judicieux d'effectuer un suivi régulier de votre administration, afin d'éviter de telles erreurs.

## Étape 2 : Le recouvrement extrajudiciaire ou à l'amiable (B2B vs. B2C)

**Soyez constructif** : essayez toujours de régler un différend sans l'intervention des tribunaux

Compte tenu des coûts, du temps de traitement et de l'incertitude qu'implique une procédure judiciaire, il est toujours préférable pour une entreprise d'essayer de résoudre le conflit à l'amiable ou par le biais d'une procédure extrajudiciaire dans un premier temps. Selon les circonstances, une telle solution peut être envisagée de l'une ou de plusieurs des manières suivantes :

- Envoi de rappels de paiement ou de réclamations, suivi d'une mise en demeure ;
- Proposer une solution alternative (par exemple un plan d'étalement du paiement) ;
- Faire appel à des professionnels externes (comme une agence de recouvrement ou un système d'affacturage) ;
- ...

Si le client n'est pas d'accord avec votre proposition ou conteste simplement votre facture (que ce soit pour des raisons valables ou non), vous devez alors, en tant qu'entreprise, saisir le tribunal compétent (voir l'étape 3). Le même principe s'applique dans le cas où le client ne répond pas, sauf s'il s'agit d'un client

professionnel (lire : B2B), auquel cas vous pouvez toujours recourir à une procédure spéciale, extrajudiciaire, qui vise à recouvrer les factures non contestées.

**Renseignez-vous sur l'existence d'un certain nombre de procédures spéciales** : le recouvrement des factures non contestées dans une relation B2B (la procédure dite IOS)

Pour pouvoir invoquer la procédure spéciale IOS, les conditions suivantes doivent être remplies :

- Il doit s'agir d'une facture émise entre entreprises (B2B) ;
- Il doit s'agir d'une facture dite 'non contestée', ce qui signifie qu'il ne doit pas y avoir de différend entre les parties concernant la base ou le contenu de la facture.

Si ces deux conditions sont remplies, la facture peut être recouvrée directement par l'intermédiaire de l'huissier de justice, et ce sans l'intervention du tribunal. L'avantage de cette procédure est qu'elle est non seulement beaucoup plus rapide et moins chère qu'une procédure judiciaire, mais qu'elle a également la même force contraignante qu'une décision de justice (à condition, bien sûr, que la procédure ait été menée à bien).

## Étape 3 : La procédure judiciaire

Si une solution à l'amiable ou extrajudiciaire ne peut être trouvée, vous devrez malheureusement vous tourner vers le tribunal compétent. Pour cela, il est préférable de faire appel aux services d'un avocat, qui se chargera de l'affaire à partir de ce moment.

## CONCLUSION

Il découle de ce qui précède qu'en tant qu'entreprise, vous avez tout intérêt à anticiper les risques potentiels et les conséquences de non-paiement dès le départ, en concluant des accords clairs (de préférence par écrit) avec votre client. Si les problèmes persistent, il est toujours préférable de trouver une solution à l'amiable (plan de remboursement, report de paiement, etc.) plutôt que de recourir à une procédure judiciaire, qui est généralement très coûteuse et chronophage. Dans le cas où une procédure judiciaire ne peut être évitée, il est préférable de se faire accompagner par un avocat compétent dans ce domaine.



Rudy Genon, Sales and Technical Advisor

■ Des solutions sur  
■ mesure grâce à  
un suivi complet:

## la recette de Schlüter-Systems



22

Interview Rudy Genon

Active depuis plus de 50 ans, l'entreprise Schlüter-Systems est considérée comme une référence sur le marché des profilés de finition pour salles de bain et techniques pour la pose de carrelage et de pierre naturelle. Le groupe allemand Schlüter-Systems a développé sa gamme au fil des années, pour proposer aujourd'hui une offre très vaste, complétée par des solutions d'étanchéités, de désolidarisation, de drainage et des systèmes de chauffage par le sol – hydrauliques et électriques – ou encore d'évacuation d'eau de douches. Depuis plusieurs décennies, l'entreprise familiale se distingue par son accompagnement du client, dès les premières phases de projet de construction ou de rénovation. « *L'aspect humain est essentiel pour nous* », confirme Rudy Genon, Sales and Technical Advisor chez Schlüter-Systems

### Quel est le quotidien d'un conseiller Schlüter-Systems ?

Nous venons en aide à tous les professionnels, de la vente ou la pose, en apportant les compléments d'information pour un projet particulier ou en suggérant l'utilisation de telle ou telle solution, la plus adaptée au besoin du client. Nous nous rendons également sur les chantiers, à la demande de l'architecte, de l'entrepreneur ou même du maître d'ouvrage, pour les conseillers des solutions garanties de pose de revêtements, vu que tous nos produits gravitent autour de cette activité. Nous sommes présents dès les phases de conception de projets de construction ou de rénovation, afin d'assurer une installation la plus fiable possible de nos solutions.

## **Ces dernières années, le phénomène d'auto construction prend de l'ampleur. Est-ce que cette nouvelle vague de nouveaux carreleurs « amateurs » a changé votre façon de travailler ?**

Dans l'absolu, non. Nous avons déjà cette habitude de guider nos clients, professionnels ou privés dans leurs projets. Cette augmentation de "carreleurs amateurs", ou de gens se lançant comme carreleurs professionnels, nous a même plutôt confortés dans notre démarche d'accompagnement.

Nous rappelons bien la nécessité de se former et de s'informer. C'est pourquoi nous sommes si présents sur les chantiers : parfois pour les démarrer sur de bonnes bases, parfois pour démontrer l'utilisation ou la pose d'un nouveau produit, ou simplement pour un suivi ponctuel. Nous mettons en place aussi de nombreux événements de formations ouverts à tous : dans notre bureau à Arendonk, dans notre centre de formation à Iserlohn, le WorkBox, lors de portes ouvertes ou des soirées de présentations chez nos clients.


Nous venons de terminer une tournée de démonstrations dans le Benelux, réalisées dans un semi-remorque adapté comme un showroom, la « Work Box on Tour » : nous avons rendu visite à plusieurs clients, avec un démonstrateur, qui présentait nos nouvelles solutions dans des cas pratiques.

Nous faisons aussi des soirées d'information, par exemple avec les IFAPME, pour présenter un thème, d'un des 6 domaines de compétences. Pour la dernière en date, j'avais d'ailleurs été invité par le président de Fecamo, Gérard Mahaux.

## **Comment s'adapter au mieux aux évolutions notables dans le domaine du carrelage ?**

Il faut être le plus réactif possible, pour suivre, ou encore mieux, anticiper les évolutions technologiques et les tendances. Chez Schlüter-Systems, nous disposons d'une division Product Management internationale, qui analyse les idées développées dans différents pays où nous sommes actifs, pour les adapter dans d'autres. Par exemple, une de nos solutions d'écoulement de douches, développée en Angleterre pour répondre à une norme nationale, a été ensuite mise à disposition au niveau international, car nous étions très satisfaits de ses performances. Nous avons aussi développé un nouveau thermostat, pour nos solutions de chauffages électriques, compatibles avec les applications d'assistance vocale, comme Google ou Alexa.

## **L'augmentation des prix des matériaux et de l'énergie a-t-elle un impact sur vos ventes ?**

Nous devons faire face à l'augmentation des prix de nombreuses matières premières, comme l'acier ou l'aluminium pour nos profilés. Nous avons cependant la chance de disposer d'un stock important de ces matières premières, ce qui nous permet d'assurer des prix annuels fixes, du 1er janvier au 31 décembre. D'ailleurs, un nouveau centre de stockage est actuellement en construction. Il aura une capacité de 50.000 cassettes (où sont rangés les profilés et les accessoires), ce qui renforcera encore notre capacité à proposer des prix fixes et à répondre le mieux possible à la demande. 



# Schlüter®-Systems innove

NOUVEAU  
SYSTEME

## Schlüter®-KERDI-LINE-VARIO

Évacuation linéaire avec profilés  
Flexible. Astucieux. Esthétique.



reddot winner 2021



Schlüter®-SHELF-E



Schlüter®-SHELF-N



Schlüter®-SHELF-W

NOUVEAUX  
DESIGNS  
DE SHELF

### Nouveautés chez Schlüter-Systems :

Schlüter-KERDI-LINE-VARIO est un nouveau système de douches à l'italienne qui allie flexibilité individuelle et design minimaliste. Schlüter-SHELF est une solution créative pour des espaces de rangement pratiques sur les murs carrelés. Cette étagère pratique est maintenant disponible en trois nouveaux designs élégants PURE, SQUARE et

WAVE. Cela ouvre encore plus de possibilités de conception pour un espace de rangement pratique.

Tant Schlüter-KERDI-LINE-VARIO que Schlüter-SHELF et les profilés sont disponibles en acier inoxydable brossé et aluminium finition structurée TRENDLINE

