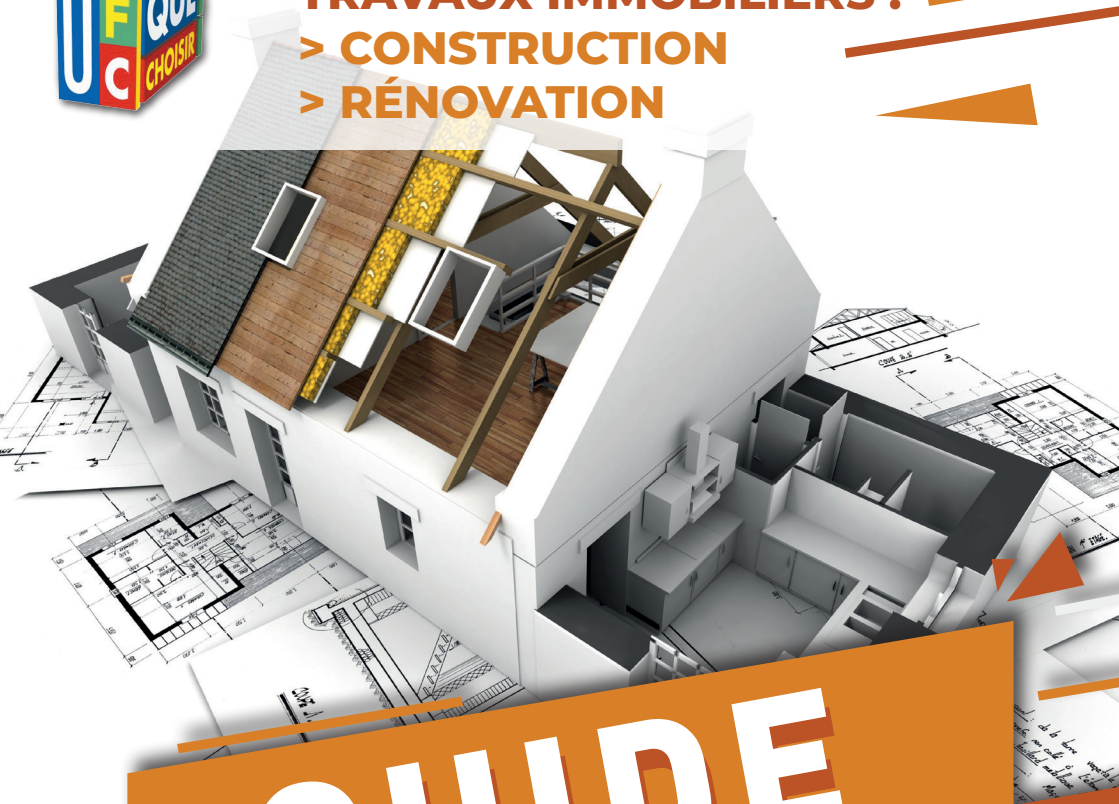




TRAVAUX IMMOBILIERS :

> CONSTRUCTION

> RÉNOVATION



GUIDE

LES TRAVAUX IMMOBILIERS : CONSTRUCTION & RENOVATION

ASSOCIATION UFC-QUE CHOISIR
UNION RÉGIONALE
PAYS DE LA LOIRE

GUIDE

LES TRAVAUX
IMMOBILIERS :
CONSTRUCTION & RENOVATION



→ **BON À SAVOIR**



Économies d'énergie : un véritable projet

Il est impératif de se renseigner auprès du réseau FAIRE ⁽¹⁾, qui va vous conseiller de façon neutre et désintéressée sur les travaux à effectuer, les aides possibles et les entreprises RGE ⁽²⁾, en vue de réaliser de véritables économies d'énergie.

Une rénovation énergétique efficace passe d'abord par un audit énergétique pour cerner le besoin, et après travaux pour vérifier l'efficacité de l'opération.

Retenez que l'isolation des combles est un préalable aux autres travaux : isolation des murs, système de chauffage, remplacement des portes et fenêtres.

Le démarchage à domicile est à éviter sur ce sujet technique et complexe où vous risquez de vous faire arnaquer.

Dans ce domaine, nous constatons énormément d'opérations inefficaces sur le plan énergétique. Bien qu'une visite technique préalable soit obligatoire, elle est bien souvent réalisée par un commercial qui n'a pas de compétences techniques.

→ **BON À SAVOIR**



À l'aide !

Des aides financières existent pour favoriser et encourager les travaux d'économies d'énergie. Elles peuvent se cumuler. Pour en bénéficier, avant de signer le devis des travaux, vous devrez faire valider votre dossier par le financeur de l'aide. L'entreprise choisie doit avoir la qualification RGE.

Les conseillers du réseau FAIRE ⁽¹⁾ peuvent vous renseigner en fonction de votre situation personnelle.



1 - FAIRE : Faciliter, Accompagner, Informer, pour la Rénovation Énergétique ; ce réseau de conseil gratuit est accessible dans les points d'accueil comme Info Energie et autres (www.faire.gouv.fr).

2 - Certification RGE : Reconnu Garant de l'Environnement

GUIDE

LES TRAVAUX IMMOBILIERS : CONSTRUCTION & RENOVATION



→ ALERTE



Fiabilité de l'entreprise : sage précaution

En cas de projets de travaux, **le bouche-à-oreille reste la meilleure des publicités**. Privilégiez les entreprises réputées localement. Mieux vaut contacter un professionnel extérieur à votre cercle privé (amis, famille) pour éviter qu'en cas de problème, au litige commercial ne s'ajoutent des difficultés personnelles.

Assurez-vous de l'existence, de l'ancienneté et de la solvabilité de la société en consultant des sites Internet tels que infogreffe.fr ou societe.com. Certaines sociétés disposent de qualifications, de certifications dans le domaine concerné. Pour le vérifier, vous pouvez consulter, notamment, les sites Qualibat, Qualit'Enr, Qualifelec. Mais attention : ces labels ne sont pas des garanties de fiabilité.



→ ALERTE

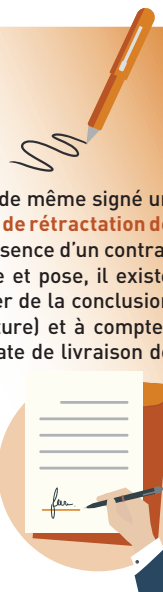


Démarchage : trop risqué

Il est préférable de ne **jamais signer un contrat lors d'une visite d'un professionnel au domicile**. En effet, vous subissez la pression des démarcheurs et vous n'avez pas le temps de la réflexion. De même, vous n'aurez pas eu le temps de vous renseigner avant sur le produit, la prestation, le prix, les garanties.

Un commercial n'est pas un technicien. Une visite technique préalable est indispensable.

→ **Astuce** : si vous avez tout de même signé un contrat, utilisez votre **droit de rétractation de 14 jours**. Sachez qu'en présence d'un contrat de vente, ou de fourniture et pose, il existe un double délai : à compter de la conclusion du contrat (jour de signature) et à compter de la réception du bien (date de livraison de l'équipement)





→ **IMPORTANT**



Les devis, un préalable indispensable

Un projet de travaux immobiliers se réfléchit : définir le besoin, vérifier son réalisme financier et technique, se renseigner auprès de plusieurs professionnels.

Pour les projets importants, il est conseillé de faire appel à un **maître d'œuvre**. Dans le cadre de votre démarche auprès des professionnels, sollicitez au moins **3 entreprises sérieuses** pour établir un **devis détaillé** aux fins de comparaison (assurez-vous que les prestations soient identiques). Votre choix ne doit pas être guidé uniquement par le prix.

Le devis doit comprendre certaines mentions obligatoires ⁽³⁾ comme le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue.

Faites préciser vos choix dans ce devis. Par exemple, vous avez demandé un carrelage bleu foncé, mais le devis ne mentionne que bleu, vous ne pouvez donc pas contester.

En cours de réalisation, si le besoin de **nouvelles prestations surgit, demandez un devis complémentaire**, sauf si ces dernières sont liées à une erreur du professionnel.

→ **ALERTE**



Attestation d'assurance, d'urgence !

Pour tous travaux sur devis, le client doit exiger la production de l'attestation d'assurances professionnelles.

Il faut vérifier deux points sur ce document : la **date de début de la garantie**, et les **travaux garantis**.

L'attestation au nom de l'assureur mentionne le nom exact de l'entreprise, et le point de départ de la garantie : cette date doit être antérieure à celle de **l'ouverture du chantier** (en cas de **permis de construire**) ou à celle du **devis** (sinon).

Les **travaux décrits** sur l'attestation comme «nature d'activité» doivent correspondre exactement à **ceux mentionnés au devis**.



GUIDE

LES TRAVAUX IMMOBILIERS : CONSTRUCTION & RENOVATION

→ **IMPORTANT**



Organisation des travaux : qui choisir ?

Pour les travaux demandant **l'intervention de plusieurs corps de métier**, il est préférable de faire appel à un professionnel pour **organiser les interventions** des entreprises et **surveiller la qualité** des travaux ; ce peut être un architecte ou un maître d'œuvre ou constructeur pour une maison individuelle.

Si non la gestion du chantier sera sous votre responsabilité : la galère !



→ **ALERTE**



CCMI : un contrat en béton

Le **Contrat de Construction de Maison Individuelle (CCMI)** a été conçu pour protéger le consommateur. Il offre un degré de sécurité juridique élevé.

Les avantages pour le client :

- une garantie de livraison au prix convenu et à la date fixée
- une proposition d'assurance de dommage-ouvrage ⁽⁴⁾ incluse
- un droit de rétractation de 10 jours

Et enfin, c'est un contrat clés en main avec un interlocuteur unique.



4- Garantie couvrant les défauts graves (de nature décennale).



→ **ALERTE**

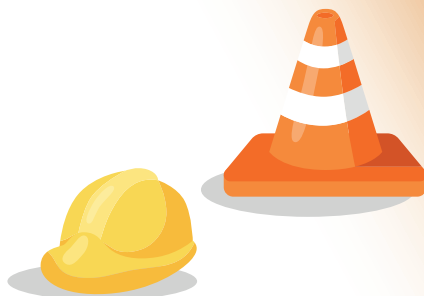


Chantier abandonné, que faire ?

Le chantier vous semble abandonné du fait d'une interruption anormalement longue des travaux et sans que l'entreprise en cause vous ait fourni des motifs sérieux à cette interruption.

La première démarche, par lettre recommandée avec avis de réception : dénoncer cet abandon du chantier et mettre en demeure de reprendre les travaux sous deux semaines avec, à défaut, l'annonce de la résolution du contrat.

Si vous estimez avoir trop payé et si l'entreprise est toujours en activité, un recours en remboursement est possible.



→ **BON À SAVOIR**



Un acompte à négocier

Le versement d'un acompte est normal, mais pas obligatoire. Son montant est librement déterminé par l'entreprise.

Généralement, un professionnel demande un versement entre **10 % et 30 % du montant des travaux avant le début du chantier**. Au-delà, libre à vous de refuser le devis.

N'hésitez pas à échanger avec votre artisan sur les raisons de ce pourcentage élevé : gage de qualité, prix des fournitures élevés, main d'œuvre nécessaire, etc.



GUIDE

LES TRAVAUX IMMOBILIERS : CONSTRUCTION & RENOVATION



→ ALERTE



Le solde : à réserver ou à solder

Deux options se présentent :

Soit vous êtes satisfait des travaux, et il faut payer le solde intégralement.

Soit vous estimez que les travaux ne sont pas terminés ou mal faits, et il faut l'écrire par lettre recommandée avec avis de réception et annoncer une retenue sur le prix ⁽⁵⁾.

→ BON À SAVOIR



La réception des travaux : n'oubliez pas les réserves !

La réception des travaux **valide** votre acceptation, avec ou sans réserves, des travaux réalisés par les entreprises.

Le client a toujours intérêt à signer le formulaire de réception des travaux, mais en notant soigneusement toutes ses remarques.

À défaut de ce document, la réception est considérée comme acquise à la date de paiement intégral de la facture sans réclamations.

La date de réception formelle ou tacite est le point de départ de toutes les garanties.



5 - Article 1217 du Code civil



→ ALERTE



La réception des travaux : chantage aux clés, déjoué !

Si vous avez choisi un contrat de construction de maison individuelle (très réglementé, à la différence des travaux sur simples devis), votre intérêt est de signer le procès-verbal de réception.

Si vous avez signé, sans l'assistance d'un expert, un procès-verbal de réception, avec ou sans réserves, vous disposez de huit jours pour **signaler, par lettre recommandée avec avis de réception, tous défauts ou malfaçons apparents au constructeur.**

Le **solde du prix** ne doit être payé que s'il n'y a eu aucune réserve dans les 8 jours, ou seulement après la réparation de tous les défauts signalés. Si on refuse de vous remettre les clés sans le règlement du solde, voilà ce qu'il faut faire :

- **Signez le procès-verbal**, avec ou sans réserves (vous pourrez les dénoncer par une lettre ultérieure).

- Prenez soin surtout de garder sur vous un exemplaire de ce document, que vous venez de signer : cet acte fait de vous le propriétaire effectif de la maison, et **ce logement devient de ce fait votre domicile.**
- **Refusez de payer le solde**, et précisez alors que vous vous ferez ouvrir la porte de votre **nouveau domicile** par un serrurier, et que ces frais seront couverts par votre retenue **sur le solde du prix**, que vous n'aurez pas encore versé.

Ce procédé est imparable : dès que vous détenez en main un exemplaire du procès-verbal de réception, **vous êtes réputé propriétaire des murs**, et ce logement est devenu votre domicile. Personne ne peut vous en refuser l'accès, et vous êtes maître des serrures : leur remplacement serait donc forcément à la charge du constructeur.



→ BON À SAVOIR



Les garanties

Les différentes garanties sont à faire valoir dans des délais fixés pour chacune d'elles :

- garantie de parfait achèvement : 1 an
- garantie de bon fonctionnement : 2 ans
- garantie décennale : 10 ans.

- responsabilité contractuelle de droit commun : 5 ou 10 ans en fonction des travaux.

Ces garanties expirent à la fin du délai, même après courrier recommandé ou expertise : seul l'engagement d'un procès interrompt la prescription.

GUIDE

LES TRAVAUX IMMOBILIERS : CONSTRUCTION & RENOVATION



→ **ALERTE**



Garantie de parfait achèvement : j'ai moins d'un an !

La garantie de parfait achèvement ⁽⁶⁾ impose à l'entreprise de réparer tous les défauts, même mineurs, et quelle que soit leur nature, signalés à la réception et au cours de l'année qui suit.

Attention, les défauts apparents, non signalés à la réception, ne seront pas garantis.

Pour faire jouer cette garantie, vous devez adresser, sans attendre, une lettre recommandée avec avis de réception à l'entreprise en réclamant la réparation des désordres.

A défaut de réparation rapidement, il faudra engager un procès avant la fin du délai de 12 mois.

→ **BON À SAVOIR**



La garantie décennale : j'ai 10 ans !

Pendant les 10 ans suivant la réception des travaux, cette garantie impose à l'entreprise de réparer les dommages qui compromettent la solidité du bâti ou la sécurité des personnes ou qui rendent la construction impropre à sa destination (étanchéité...).

Pour mettre en œuvre cette garantie, vous devez adresser une lettre recommandée avec avis de réception à l'entreprise en décrivant les désordres et à votre assurance dommage-ouvrage.



6 - Article 1792-6 du Code civil



→ **BON À SAVOIR**



La responsabilité contractuelle : un recours méconnu, mais bienvenu !

Ce recours s'ajoute aux garanties légales propres à la construction.

Il couvre les désordres dits "intermédiaires" : malfaçons qui n'ont pas la gravité du vice de construction, et celles qui touchent des éléments dissociables de l'ouvrage.

La responsabilité contractuelle en travaux immobiliers profite au client pendant 10 ans ou 5 ans selon la nature des travaux.

La mise en œuvre de cette garantie nécessite la preuve d'une faute de l'entrepreneur, donc une expertise contradictoire.

→ **BON À SAVOIR**



Faillite : où est l'assureur ?

En cas de faillite de la société :

- **En cours de travaux**, seuls les Contrats de Construction de Maison Individuelle (CCMI) sont garantis.
- **Après les travaux**, si le nom de l'assurance n'apparaît pas sur la facture ou le devis, vous pouvez demander au liquidateur judiciaire dont vous retrouverez le nom sur le site bodacc.fr. Les coordonnées de l'assurance sont également sur le certificat RGE⁽⁷⁾ de la société à retrouver sur les sites qualit-enr.org ou qualibat.com.



7 - Certification RGE : Reconnu Garant de l'Environnement

GUIDE

LES TRAVAUX IMMOBILIERS : CONSTRUCTION & RENOVATION



→ BON À SAVOIR



L'expert : au moins cher !

• L'expertise par l'assureur de dommage-ouvrage

En cas de désordre d'ordre décennal, il faut faire une déclaration par lettre recommandée avec avis de réception à l'assureur dommage ouvrage qui missionnera un expert. C'est une solution rapide et gratuite, si l'on dispose de cette assurance, pourtant obligatoire.

L'expert intervient obligatoirement dans les 2 mois. Même s'il ne retient pas la garantie, son rapport peut permettre de mettre en cause directement le constructeur, par la preuve d'une faute (défaut de mise en œuvre).

• L'expertise amiable

À défaut d'assurance dommage-ouvrage, vous pouvez faire appel à un expert indépendant (se faire préciser le tarif avant et demander un devis).

Il faut absolument que l'expertise soit contradictoire : entreprise convoquée par lettre recommandée (présente ou non ensuite, qu'importe).

Il faut aussi que le rapport soit exploitable : constats complets et documentés, causes élucidées, désordres qualifiés, préconisations claires.

• L'expertise judiciaire

C'est une option vraiment coûteuse.

Après ordonnance de référé requise par avocat, l'avance des honoraires de l'expert est à la charge du client. Les délais de remise du rapport peuvent être longs.

Si le rapport est favorable et l'entreprise condamnée, les frais seront à sa charge.

→ IMPORTANT



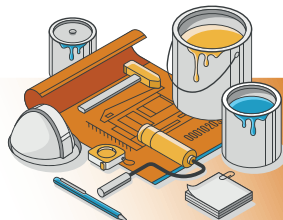
Non aux malfaçons !

Dans un premier temps, et avant d'engager des procédures plus formelles, il convient toujours de demander à l'entreprise d'intervenir pour réparer les malfaçons.

Faites intervenir l'assureur dommage-ouvrage, si vous êtes assuré. Sinon, il faudra se retourner contre les entreprises ou leurs assureurs.

Demandez conseil et assistance auprès de votre association locale UFC-Que Choisir.

Saisissez les tribunaux si la procédure amiable auprès de l'entreprise responsable des malfaçons et de son assureur n'aboutit pas. En cas d'urgence, le juge des référés peut ordonner une expertise ou le paiement de dommages-intérêts provisoires.





GUIDE LES TRAVAUX IMMOBILIERS : CONSTRUCTION & RENOVATION

Une réalisation de l'UFC-Que Choisir des Pays de la Loire

L'UFC-QUE CHOISIR :

Un mouvement associatif indépendant de toute influence, financé essentiellement par les consommateurs pour les informer, les conseiller, défendre leurs droits, promouvoir leurs intérêts.

Un réseau de plus de 140 associations locales, réparties sur tout le territoire, en France.

Un groupe de pression indépendant de tous les pouvoirs, mais au service de tous les consommateurs que nous sommes.

Un organisme pour informer, alerter les consommateurs : Que Choisir mensuel, Que Choisir Santé, Que Choisir Argent, Que Choisir Pratique, www.quechoisir.org

**CHACUN PEUT AIDER OU REJOINDRE
LA PREMIÈRE ASSOCIATION DE CONSOMMATEURS DE FRANCE :**

devenez adhérent, bénévole, donateur.

**BESOIN D'UNE INFORMATION, D'UN CONSEIL,
D'UNE AIDE POUR UN LITIGE AVEC UN PROFESSIONNEL :**

contactez votre association locale.

CONSOMMATEURS, avec nous, faites-vous respecter !

Association locale de l'UFC-QUE CHOISIR

