

J.111

Actualisation le 05/11/06

LES PETITS TRAVAUX DANS LE BÂTIMENT

Refaire l'électricité de son appartement, ajouter une cloison dans une pièce, isoler son grenier, installer une salle de bains dans sa résidence secondaire ou tout simplement refaire les peintures de son logement... sont des opérations courantes d'entretien ou d'amélioration que les particuliers hésitent quelquefois à entreprendre par ignorance des prix ou peur de ne pas trouver une entreprise de confiance. Demander un devis et faire jouer la concurrence sans trop tirer sur les prix, sélectionner une entreprise avec des critères de qualité sont des atouts pour réussir l'opération envisagée.

Depuis la loi Raffarin, en application depuis avril 1998, tous les professionnels du bâtiment ont une qualification minimale: certificat d'aptitude professionnelle (CAP) ou brevet d'études professionnelles (BEP), ou encore trois années d'expérience professionnelle.

COMMENT CHOISIR UN ENTREPRENEUR

De nombreux organismes professionnels ont mis en place des procédures pour améliorer la qualité des services. Un client mécontent pourra toujours s'adresser à l'organisme qui a délivré ces "signes de qualité". Toutefois, une entreprise qui ne serait ni qualifiée ni certifiée n'est pas à exclure pour autant. Chaque entreprise gère la qualité en fonction de ses besoins et de ses moyens.

Maître artisan

Le titre de maître artisan est attribué au titulaire d'un brevet de maîtrise qui justifie d'une expérience professionnelle de deux ans ou à l'artisan immatriculé depuis dix ans au répertoire des métiers. Le sigle de maître artisan est rouge. Le titre d'artisan ne requiert qu'un CAP, un BEP ou six ans d'immatriculation dans le métier. À ce jour, le sigle d'artisan est bleu.

Certificat d'identité professionnelle

Le Certificat d'identité professionnelle (CIP), délivré par le syndicat professionnel, la Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (Capeb), atteste que l'entrepreneur est assuré et qu'il suit des stages de formation continue.

La Capeb a créé un certificat d'identité professionnelle "Métiers du patrimoine", réservé aux entreprises artisanales compétentes pour intervenir sur le bâti ancien, protégé ou non.

"AB5", charte qui comporte cinq engagements de service au client, est l'étape qui précède la certification progressive des entreprises de la Capeb. (voir site internet)

Qualification et certification

- La qualification Qualibat atteste la compétence technique d'une entreprise, de sa classification en effectif et chiffre d'affaires, et de son niveau de certification. Le certificat n'est délivré que pour un an. Cet organisme, créé sous forme d'une association loi 1901, est placé sous l'autorité de tutelle du ministère du Logement. Qualibat est représenté dans chaque département.

- La certification va au-delà. Elle atteste de la bonne organisation de l'entreprise.

Qualifélec est un organisme qui, au même titre que Qualibat, délivre qualification et certification pour les entreprises d'électricité.

Le label "Artisan confiance"

Pour aider les clients à faire le bon choix, un assureur, la Maaf, a pris l'initiative de prouver la qualité professionnelle. Elle accorde un label "Artisan confiance" aux entreprises sociétaires assurées depuis dix ans et qui n'ont déclaré aucun sinistre.

LA SIGNATURE D'UN CONTRAT

Prenez le temps de comparer les entreprises. Demandez-leur la qualité des matériaux fournis, les délais d'exécution, les prix pratiqués. Faites établir plusieurs devis.

INFORMATION SUR LES PRIX

Le prix n'est pas tout et le client peut choisir de payer plus cher pour un meilleur service. Encore faut-il au départ qu'il connaisse et compare les prix proposés pour une même prestation. Un arrêté du 2 mars 1990 (modifié en 1999) réglemente la publicité des prix des prestations de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'électroménager.

Avant tous travaux, vous devez obtenir les informations suivantes:

- le taux horaire de la main-d'œuvre TTC;
- les modalités de décompte du temps passé (si le taux horaire peut être fractionné, dans quelles conditions, ou si l'heure commencée est due en son entier);
- les prix TTC des différentes prestations forfaitaires proposées;
- les frais de déplacement, éventuellement;
- la facturation ou non du devis et le prix;
- toute autre condition de rémunération.

Affichage des prix

L'entreprise doit afficher ses prix à l'intérieur de ses locaux de façon visible et lisible pour la clientèle. Lorsque l'entreprise se déplace chez le client, elle doit, préalablement à tout travail, présenter un document écrit contenant les informations énumérées ci-dessus.

ÉTABLISSEMENT D'UN DEVIS

Ce même arrêté de 1990 rend obligatoire la remise d'un devis à la demande du client ou pour une prestation d'un prix supérieur à 150 euros TTC. Mais il ne concerne que les travaux de réparation et d'entretien, car il s'agit d'un secteur où les abus sont nombreux en raison, notamment, de l'urgence des travaux. Ces travaux concernent tous les métiers du bâtiment: maçonnerie, fumisterie, ramonage, isolation, menuiserie, serrurerie, couverture, plomberie, installation sanitaire, étanchéité, plâtrerie, peinture, vitrerie, miroiterie, revêtements de murs et de sols, installation électrique.

Un arrêté du 30 juillet 1999 a étendu cette obligation aux opérations de raccordement, d'installation, d'entretien, de réparation ou de réglage portant sur des équipements électriques, électroniques, informatiques, radio-électriques et électroménagers.

Pour les travaux de réparation et d'entretien

Le devis doit comporter les mentions suivantes:

- la date;
- le nom et l'adresse de l'entreprise;
- le nom du client et le lieu d'exécution;
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue: dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité (taux horaire de main-d'œuvre, mètre linéaire ou mètre carré) et la quantité prévue;
- les frais de déplacement, le cas échéant;
- la somme globale à payer, hors taxes et TTC, en précisant le taux de TVA;

- la durée et la validité de l'offre;
- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis.
- l'indication de la date d'exécution des travaux est obligatoire si le devis est supérieur à 500 euros. (article 114-1 du code de la consommation)

Pour les autres travaux

Ces indications sont à reprendre pour l'établissement d'un devis descriptif, quantitatif et estimatif, pour des travaux neufs. Pour certains travaux (comme la pose d'une porte automatique de garage), il est utile de connaître le prix facturé pour l'achat de l'équipement. L'entreprise peut annoncer un prix de main-d'œuvre et de déplacement compétitif et prendre une forte marge sur les fournitures.

Autres clauses

Aux mentions obligatoires, il est possible d'ajouter d'autres indications selon l'importance du chantier. N'acceptez pas un devis imprécis ou un devis qui prévoit un changement ou une prestation que vous n'avez pas réclamée.

Faites compléter le devis par vos exigences personnelles avant sa signature par les deux parties.

Modalités de paiement

Pour un chantier important, un échelonnement des paiements sera nécessaire. Pour une prestation moyenne, l'entreprise prend un acompte à la commande pour couvrir son achat de fournitures, éventuellement un paiement au début du chantier et le solde à la réception de la facture. Pour une prestation plus simple, le règlement se fera comptant à la réception de la facture.

Délais d'exécution des travaux

La date de début et de fin des travaux est importante. Vous pourrez mieux gérer votre chantier. Prévoyez pour un chantier important des pénalités en cas de retard, qui s'appliqueront automatiquement.

Désignation précise de la qualité des fournitures

Pour éviter tout malentendu, il faut être exigeant sur la rédaction du devis. Il précisera donc le type ou la nature des matériaux, la marque, la technique employée.

Prix

Un prix forfaitaire "ferme et définitif" vous évitera les surprises d'une erreur d'évaluation ou d'une actualisation du prix qui peut perturber votre plan de financement.

Assurances

L'indication de l'assureur de l'entreprise et éventuellement du fabricant, avec remise d'une attestation personnalisée pour votre chantier avant son ouverture, est indispensable pour les travaux couverts par une garantie décennale; ce qui sera exceptionnel pour le type de travaux envisagés dans cette note.

L'entrepreneur doit souscrire une assurance de garantie décennale, pour les travaux pouvant être à l'origine de dommages importants (infiltrations, mauvais scellement des matériaux...). Il vous communiquera une attestation mentionnant l'expression "assurance de responsabilité décennale", le nom

de la compagnie d'assurances, celui de votre entrepreneur, la période de validité du contrat et l'activité couverte (qui doit correspondre à la nature de vos travaux). Vous pouvez vérifier ces indications en vous adressant directement à l'assureur.

En dehors de cette assurance décennale, les entreprises peuvent également souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle qui couvre les incidents divers (dommages corporels ou matériels subis par le propriétaire ou par un tiers...).

Le coût d'un devis

Généralement gratuit, il peut être payant à la condition que

vous en ayez été informé préalablement. Le coût du devis est déduit de la facture finale.

Vérifiez la gratuité du déplacement si celui-ci est nécessaire pour établir le devis.

Le devis vous engage-t-il ?

Le devis est établi en double exemplaire et comporte l'indication manuscrite, datée et signée du client: «Devis reçu avant exécution des travaux.» L'un des deux exemplaires doit vous être remis. Dès lors, le devis vaudra contrat et vous serez engagé.

Attention, pour une bonne maîtrise du prix annoncé, l'entreprise doit estimer correctement le prix des fournitures, le temps nécessaire à la préparation et à la réalisation du chantier. Si vous constatez des écarts importants de prix, cherchez l'erreur. Un prix sous-évalué au départ peut vous réserver des mauvaises surprises: demande de suppléments, qualité des produits, etc. Il ne sera pas toujours facile de juger, car le prix le plus bas n'est pas automatiquement sous-évalué. Pour se faire une idée, il faut questionner les entreprises et juger par recoupement les informations recueillies.

LA FIN DU CHANTIER

Quelle que soit l'importance du chantier, un minimum de formalisme est nécessaire pour éviter des déconvenues. Il faut donc conserver des traces écrites et ne pas se contenter de promesses verbales. C'est pourquoi, à la fin du chantier, vous organiserez un rendez-vous avec vos entreprises pour formaliser la fin du chantier et échanger les pièces à conserver.

RÉCEPTION DES TRAVAUX

Après avoir vérifié la conformité des travaux et leur bonne exécution, vous signerez un procès-verbal "sans réserve" si vous n'avez pas d'observation. Sinon, vous indiquerez les réserves et vous fixerez un délai à l'entreprise pour exécuter les travaux nécessaires. Bien entendu, vous ne réglerez pas, dans ce cas, le montant intégral de la facture présentée. Vous retiendrez sur le solde à payer une somme représentant le montant des travaux à reprendre. Toutes les garanties dues par l'entreprise partent de la réception des travaux.

FACTURATION

Une facture est délivrée au client avant tout règlement. Elle doit être conforme au devis, sauf modifications acceptées par le client sous forme d'avenants à la convention. Pensez à réclamer à l'entreprise les notices d'entretien et les bons de garantie des appareils ou des équipements qu'elle a fournis. Si vous n'avez pas eu les attestations d'assurance de l'entreprise, c'est le moment de les réclamer.

La facture est obligatoire

A partir de 15,24 euros la facture est obligatoire, et elle doit être détaillée (arrêté du 3.10.1983).

Les mentions obligatoires de la facture sont les suivantes:

- la date de rédaction de la facture;
- le nom et l'adresse du prestataire;
- le nom du client, sauf opposition de celui-ci;

- la date et le lieu de l'exécution de la prestation;
- la somme totale à payer hors taxes et TTC;
- le décompte détaillé, en quantité et prix, de chaque prestation et produit fourni ou vendu, c'est-à-dire: la dénomination, le prix unitaire et la désignation de l'unité à laquelle il s'applique, la quantité fournie. Il est facultatif quand il existe un devis descriptif et détaillé préalable accepté par le client et conforme aux travaux exécutés.

Pour le paiement, préférez un règlement par chèque plutôt qu'en espèces (ce chèque vous servira de preuve du paiement). Si vous payez en espèces, exigez un reçu mentionnant votre règlement effectif et sa date.

ATTENTION AU TRAVAIL AU NOIR

Pour éviter les sanctions qui répriment le travail dissimulé, le client a intérêt à vérifier la régularité de l'entreprise, surtout lorsque les travaux sont d'un montant égal ou supérieur à 3000 euros. Le devis présenté par le travailleur indépendant ou l'entreprise doit porter obligatoirement son numéro d'immatriculation aux registres professionnels (répertoire des métiers, registre du commerce et des sociétés). Cette information figure également sur les documents publicitaires ou sur la correspondance.

GARANTIES

Le bon fonctionnement des éléments d'équipement est garanti deux ans au minimum. Tous les désordres importants sont couverts par une garantie décennale. L'entreprise doit assurer le service après-vente toute l'année qui suit la réception. Ensuite, et seulement pour les travaux couverts par une assurance décennale, elle pourra faire jouer son assurance (cf. note juridique sur l'assurance construction, INC Hebdo n° 983).

QUESTIONS-RÉPONSES

L'entrepreneur a-t-il une obligation de conseil?

Face à un particulier, le professionnel doit donner les conseils nécessaires et faire les mises en garde appropriées pour éviter des déboires à son client. Ainsi, le vendeur d'une cheminée en kit doit lui remettre une notice suffisamment précise sur son montage et son utilisation. Il s'agit là de travaux à risques qui nécessitent des précautions particulières, et non de travaux simples de raccordement sur un conduit existant. L'entreprise spécialisée dans la charpente et la couverture doit informer son client, qui se réserve la pose de l'isolant, sur la nécessité d'assurer la ventilation de la toiture en laissant un espace libre pour la circulation de l'air. Autre exemple, l'installateur d'un chauffage doit s'informer des besoins de son client et adapter le matériel proposé à l'utilisation qui en est prévue.

L'entrepreneur cesse les travaux

Dans un premier temps, envoyez une lettre recommandée avec avis de réception à votre entrepreneur, en lui fixant un délai pour la reprise des travaux en cours. N'acceptez jamais de versement anticipé en espérant que l'entreprise finira les travaux. À défaut de réaction de l'entreprise, vous devrez solliciter le tribunal pour être autorisé à prendre une autre entreprise.

Vous pourrez réclamer des dommages et intérêts pour compenser le préjudice subi.

Si votre entrepreneur est en redressement judiciaire, vous vous adresserez au greffe du tribunal de commerce du siège de l'entreprise afin d'obtenir le nom et l'adresse de l'administrateur judiciaire.

La date d'exécution des travaux n'est pas respectée

• Si aucune date d'exécution n'a été fixée dans le contrat

Vous pouvez considérer, si le professionnel n'a pas fait de réserves particulières, que ce dernier s'est engagé à exécuter sa prestation dans un délai raisonnable, et exiger l'exécution dans les plus brefs délais. Au besoin, mettez-le en demeure, par lettre recommandée avec avis de réception. En outre, vous pourrez demander en justice des dommages et intérêts pour le préjudice subi par ce retard.

• Lorsque le contrat mentionne la date prévue pour l'exécution des travaux

La date limite à laquelle le professionnel s'est engagé à exécuter la prestation doit être respectée. Vous devez obtenir à l'amiable ou par action en justice des dommages et intérêts pour le préjudice subi du fait de ce retard.

Si une indemnisation a été prévue au contrat en cas de retard dans l'exécution, vous pourrez opérer vous-même une compensation avec la somme que vous devez à l'entreprise.

• Pour un contrat dont le prix excède 500 euros

En cas de dépassement de la date fixée au contrat de plus de sept jours, sauf cas de force majeure, vous pouvez résilier le contrat en envoyant à l'entreprise une lettre recommandée avec avis de réception. Ce courrier doit être expédié dans un délai de 60 jours suivant la date indiquée pour l'exécution du contrat.

L'entrepreneur a exécuté des travaux qui n'étaient pas prévus au devis

Le devis signé ne peut pas faire l'objet d'une modification unilatérale de la part du professionnel. Celui-ci doit obtenir votre accord en cas de travaux supplémentaires imprévus. À lui de vous convaincre de la nécessité ou de l'urgence de leur exécution pour que soit mené à bien son travail. Pour les marchés signés à prix forfaitaire, l'erreur de l'entreprise reste à sa charge et elle doit exécuter les travaux indispensables à leur bonne exécution.

L'entreprise ne peut demander le paiement de travaux non commandés. C'est à elle de prouver que le client a fait une telle demande en fournissant un engagement écrit, sinon par tout moyen.

L'entrepreneur refuse de reprendre les travaux mal exécutés

Malgré la retenue de garantie, l'entrepreneur reste sourd à vos réclamations ou rejette la responsabilité sur un sous-traitant ou sur un fabricant, alors qu'il est seul responsable vis-à-vis de son client. Différentes possibilités s'offrent à vous: demander la résolution du contrat et l'autorisation de finir les travaux avec une autre entreprise, obtenir l'exécution forcée des travaux, négocier une diminution du prix. À défaut d'arrangement amiable, vous serez obligé de saisir le tribunal.

Le matériel ou l'équipement fourni est défectueux

Bien que l'entrepreneur soit responsable du matériel fourni, vous pouvez agir directement contre le fabricant au titre de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil.

Vous pouvez demander l'échange du matériel ou son remboursement, voire négocier une diminution du prix.

L'action doit être engagée dans un délai de 2 ans (art. 1648 C. civ.). Son point de départ est le jour où l'acheteur a connaissance du vice de la chose. Les juges peuvent tenir compte des tentatives de règlement amiable, mais il vaut mieux ne pas tarder.

Si vous bénéficiez d'une garantie commerciale, adressez vous à l'entreprise qui figure sur le bon de garantie.

LES RECOURS

Il faut toujours tenter un règlement amiable. En cas d'échec, vous adressez une lettre de mise en demeure, en recommandée avec accusé de réception.

Un constat d'huissier peut vous être utile si une preuve risque de disparaître.

Pour vous aider à prendre la décision de recourir à la justice, vous pouvez faire appel à un expert pour faire la preuve que le

travail n'a pas été exécuté conformément au contrat ou pour évaluer le dommage. Attention, le juge n'est pas obligé d'en tenir compte à moins que l'entreprise ait été présente le jour de l'expertise. Si le juge nomme un expert judiciaire, les frais que vous avez engagés au préalable resteront à votre charge.

Pour les litiges qui n'excèdent pas 10 000 euros, vous vous adresserez au tribunal d'instance ou à la juridiction de proxi-

mité (jusqu'à 4 000 euros). Au-delà, ce sera le tribunal de grande instance et vous aurez besoin d'un avocat, sauf pour demander en référé la nomination d'un expert judiciaire.

Pour les travaux couverts par une assurance, vous pourrez solliciter l'assureur de l'entreprise, ou votre assurance dommages-ouvrage si vous l'avez souscrite.

Chantal MARTIN

NOTES JURIDIQUES COMPLÉMENTAIRES

- Rénover avec le contrat d'entreprise (J 171/4-97): pour les travaux plus importants.
- Loi sur l'assurance construction (J 159/3-97): garanties décennale et biennale, assurances obligatoires.
- Fiches pratiques du Ministère de la justice (vos droits - procédures) : www.justice.gouv.fr/publications

ADRESSES UTILES

- **Associations départementales pour l'information sur le logement (Adil)**. Tél.: 01 42 02 65 95 (les consultations sont gratuites).- site internet: anil.org
- **Association française de normalisation (Afnor)** – 11, avenue Francis de Pressensé, 93571 Saint Denis La Plaine cedex - site internet: afnor.fr
- **Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (Capeb)** – 2, rue Béranger, 75140 Paris cedex 03. Tél.: 01 53 60 50 00.- site internet: capeb.fr
- **Fédération française du bâtiment (FFB)** – 33, avenue Kléber, 75016 Paris. Tél.: 01 40 69 51 00.
- **Association pour la promotion de la qualité et la sécurité des installations électriques (Promotélec)** – Espace Élec, Cnit BP 9, 2, place de La Défense, 92053 Paris-La Défense. Tél.: 01 41 26 56 60.- site internet: espace-elec.com
- **Qualibat** – 55, avenue Kléber, 75784 Paris Cedex 16. Tél.: 01 47 04 26 01- site internet: qualibat.com
- **Qualifélec** – 109, rue Lemercier, 75017 Paris. Tél : 01 53 06 65 20.- site internet: qualifelec.fr
- **Agence qualité construction** – 9, boulevard Malesherbes, 75008 Paris. - site internet : qualiteconstruction.com.