



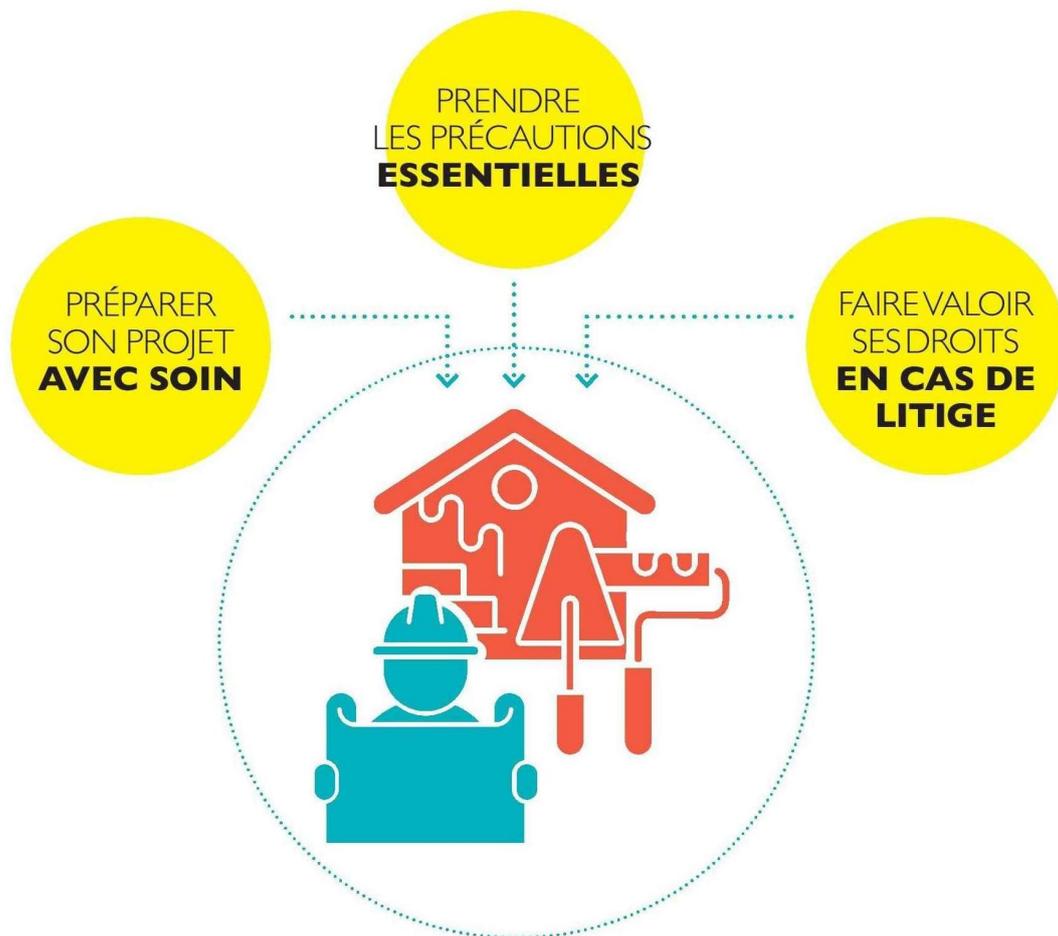
Dossier

# TRAVAUX À LA MAISON

## ÉVITER ET RÉGLER LES LITIGES

*Vous prévoyez des travaux de rénovation, mais vous craignez de tomber entre les mains d'entreprises peu fiables avec, à la clé, des déceptions coûteuses, voire une arnaque? Suivez la méthode pour vous prémunir des retards de chantier, malfaçons... et défendre vos droits en cas de conflit avec un artisan.*

ANNE BANCE



NOUN PROJECT

## PRÉPARER SON PROJET AVEC SOIN

### INFORMEZ-VOUS

→ Un client averti est souvent mieux servi. Même si vous n'êtes pas bricoleur, renseignez-vous un peu sur les travaux envisagés. Sur internet, de nombreuses vidéos expliquent simplement les solutions techniques en matière de plomberie, maçonnerie... Prenez le temps d'en regarder quelques-unes. Cela peut vous aider à discuter avec les artisans en toute connaissance de cause, et à mieux évaluer leurs compétences.

### DEMANDEZ UN CONSEIL PERSONNALISÉ ET GRATUIT

→ Parmi les experts à votre disposition, vous pouvez consulter sans rien déboursier :

- le Conseil d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement (CAUE) de votre département, notamment pour les aspects techniques et les aides;
- un conseiller France Rénov' ([www.france-renov.gouv.fr](http://www.france-renov.gouv.fr)), le plus proche de chez vous, notamment pour la rénovation énergétique (préconisations, matériaux à privilégier, aides au financement...);
- l'Agence départementale d'information sur le logement (Adil), pour connaître les aides financières éventuelles.

Utiles pour organiser et financer vos travaux, ces experts vous aideront à solliciter MaPrimeRénov' pour économiser l'énergie, MaPrimeAdapt' pour aménager votre logement après l'âge de 70 ans (ou avant en cas de perte d'autonomie), les aides locales... Avantage: vous ne serez pas berné par des entrepreneurs qui font miroiter des aides auxquelles vous n'aurez pas forcément droit.

### LE PIÈGE DES DEVIS SUR INTERNET

Fuyez les sites internet où vous décrivez votre projet pour obtenir des devis. Vous devez y donner vos coordonnées, au risque d'être victime de démarcheurs trop convaincants pour être honnêtes. Il sera difficile d'évaluer les compétences des personnes (souvent autoentrepreneurs) qui répondront : les avis, soi-disant déposés par les clients, sont rares et pas toujours fiables. Et les devis calculés en ligne risquent d'augmenter après une visite sur place.

→ « Un regard extérieur aide aussi à prévoir les travaux dans le bon ordre. Par exemple, ne pas commencer par le chauffage avant d'avoir isolé », explique Christian Pessey, fondateur et animateur du site [www.reno-info-maison.com](http://www.reno-info-maison.com).

→ **Notre conseil:** la mairie est un passage obligé, pour s'informer sur les obligations d'urbanisme locales. Par exemple, vous devrez peut-être respecter une couleur de volets, un matériau pour la toiture, parfois vous ne pourrez pas creuser votre piscine où vous voulez...

### REPÉREZ DES ARTISANS FIABLES

→ Lorsqu'ils sont compétents, les artisans sont souvent débordés. Ils ne viendront donc pas frapper à votre porte, ne déposeront pas des brochures dans votre boîte aux lettres, ne vous enverront pas de mails accrocheurs vantant des travaux presque gratuits (comme la pompe à chaleur à 1 €) grâce aux aides de l'État. Ces pratiques sont celles d'entreprises en mal de clients, prêtes à escroquer les plus crédules. C'est en répondant à ce type de sollicitations que de nombreux particuliers ont été victimes de travaux réalisés en dépit du bon sens, ou jamais terminés.

→ Le bouche-à-oreille est votre allié. Interrogez vos voisins, vos proches, le syndicat de l'immeuble (il a pu juger de la qualité des artisans et ces derniers seront enclins à bien vous traiter pour continuer à travailler dans la copropriété) ou d'autres artisans que vous connaissez. Un peintre peut vous aider à trouver un bon plombier, un électricien a sans doute croisé un menuisier compétent sur les chantiers...

- Ciblez de préférence des entreprises près de chez vous. Un artisan qui vient de loin en tient compte et rehausse son prix. Et s'il est sérieux, il a en général assez de clients pour ne pas avoir à accepter de longs trajets.

→ Menez l'enquête. Prenez contact avec les entreprises qui vous ont été recommandées, et demandez des références parmi leurs précédents ●●●



chantiers, que vous irez visiter. « Se rendre sur un chantier en cours est instructif: on voit tout de suite s'il est bien organisé, si les ouvriers travaillent proprement, si la sécurité est assurée... », relève Christian Pessey. Quand l'artisan refuse ces visites, c'est mauvais signe.

➤ Avant de confier vos travaux à une entreprise, demandez, moyennant quelques euros, son « extrait Kbis » sur un site spécialisé comme [www.infogreffe.fr](http://www.infogreffe.fr), ou consultez le site [www.pappers.fr](http://www.pappers.fr). « Cela permet de vérifier que l'entreprise est bien inscrite au registre des métiers, de consulter le parcours professionnel du gérant, et de s'assurer qu'elle n'est pas en redressement ou en liquidation judiciaire (elle pourrait alors encaisser votre chèque, et ne jamais finir les travaux) », avertit David Rodrigues, juriste à l'association de défense des consommateurs CLCV (Consommation, logement, cadre de vie).

➔ Prudence avec les intermédiaires. Des enseignes (Ikea, Leroy Merlin...) ou des entreprises promettant des « travaux clés en main » proposent de vous mettre en contact avec des « partenaires » artisans prêts à intervenir chez vous. Mais qui sera responsable si le chantier vire au fiasco? « C'est en général ambigu, et donc risqué, pour le client victime d'une mal façon ou d'un abandon de chantier. Souvent, les fameux « partenaires » sont des indépendants, auxquels l'enseigne apporte simplement des clients et non des sous-traitants comme on pourrait le penser », rappelle Me Ludovic Gauvin, responsable de la commission de droit immobilier au sein d'[Eurojuris](http://Eurojuris) et avocat au cabinet Antarius. En cas de difficultés, il faut donc se retourner contre l'indépendant, qui n'est pas toujours solide financièrement. « Or, le client, croyant commander ses travaux auprès d'une enseigne, n'a pris aucun

#### AUTORISATIONS ADMINISTRATIVES, NE TARDEZ PAS!

Pour certains travaux, un permis de construire ou une déclaration en mairie sont obligatoires. « Certains particuliers remplissent leur dossier seul, d'autres avec l'aide d'un professionnel, ce qui entraîne un délai. De plus, à partir du moment où le dossier est complet, la réponse ou l'acceptation tacite de la commune exige entre un et trois mois, sans compter les éventuelles demandes de modifications », avertit Martine Combeau, architecte-conseiller au CAUE de Gironde. Il faut donc s'y atteler le plus vite possible.



MIEUX VAUT FAIRE UN CONSTAT D'HUISSIER. Certains particuliers en copropriété font réaliser des constats par un commissaire de justice (huissier) ou prennent des photos de la cage d'escalier et parfois des plafonds du voisin du dessous, afin de ne pas se voir imputer des dégradations ou des fissures qui existaient avant leurs travaux.

renseignement sur les artisans, n'a pas demandé leur attestation d'assurance... », déplore cet avocat.

➔ Ne vous laissez pas aveugler par les labels. De nombreux artisans mettent en avant les certifications obtenues: RGE (reconnu garant de l'environnement), Qualibat... C'est un atout, mais pas une garantie. « Certaines entreprises certifiées s'avèrent déplorables, tandis que d'autres non certifiées sont très professionnelles », remarque David Rodrigues. Ainsi, des particuliers se plaignent de travaux d'économies d'énergie réalisés par des artisans RGE (label parfois usurpé par des escrocs), alors que d'autres artisans très compétents refusent désormais de solliciter ce label, pour s'épargner les tracasseries administratives.

#### FAITES-VOUS AIDER POUR LES CHANTIERS COMPLIQUÉS

➔ Qui va coordonner les interventions de l'électricien, du peintre, du menuisier? Si vous ne vous en occupez pas vous-même, le plus économique est de faire appel à une entreprise générale de bâtiment: elle réalise tout le chantier, avec ses ouvriers et d'éventuels sous-traitants, pour un prix global convenu à l'avance, sous sa responsabilité.

➔ Autre solution: vous appuyer sur un maître d'œuvre ou un architecte, qui sélectionne les artisans, orchestre leur venue, réceptionne les travaux de chacun... Ces professionnels peuvent aussi vous aider à concevoir vos travaux, faire des plans, notamment pour les demandes administratives. À quel prix? En général de 8 % à 12 % du coût des travaux (parfois un forfait pour les petits chantiers).

➔ **Notre conseil:** il existe de bons maîtres d'œuvre (un métier qui n'exige aucun diplôme) et de bons architectes (même si ces derniers ne sont pas tous habitués au suivi de chantier), et d'autres qu'il est préférable d'oublier... « C'est donc très important de se renseigner sur la réputation du professionnel et de visiter ses précédents chantiers », recommande Martine Combeau, architecte-conseiller au CAUE de Gironde.



## PRENDRE LES PRÉCAUTIONS ESSENTIELLES

### EXIGEZ DES DEVIS PRÉCIS

→ L'idéal est de comparer au moins trois devis, en veillant à demander la même chose (notamment pour les matériaux à utiliser) aux trois artisans. Mais les devis reçus sont souvent trop succincts.

→ Réclamez des précisions. Si l'un des peintres mentionne, par exemple, une couche d'accroche pour mieux faire tenir la peinture alors qu'un autre ne l'évoque pas, il est difficile de savoir s'il compte la réaliser, mais ne l'a pas indiqué, ou s'il a supprimé cette étape pour afficher un prix

### TRAVAIL AU NOIR, DANGER!

Il est fréquent et risqué. Outre les sanctions pénales prévues pour travail dissimulé, vous n'aurez aucun recours (pas d'assurance...) contre le professionnel si le travail est mal fait. Et vous pouvez être tenu responsable si ce dernier a un accident lors de son intervention chez vous.

plus bas. Même chose, par exemple, pour le nettoyage de fin de chantier, le débaras des gravats, les matériaux (médium ou contreplaqué prévu par un menuisier)... Or, une fois signé, le devis devient en général le contrat définitif et fait foi en cas de litige. Il est donc préférable que tous les détails soient consignés noir sur blanc.

→ Si vous demandez des suppléments en cours de chantier, ils seront facturés en plus, souvent au prix fort (dans le feu de l'action, votre pouvoir de négociation est réduit). Exigez à chaque fois un devis complémentaire (détail de la prestation, matériaux, prix...). Rien de pire que de recevoir à la fin des travaux la facture de multiples dépassements à des prix fantaisistes.

→ Vous pouvez sur le devis prévoir une date de début, et une date de fin de chantier. C'est très protecteur, surtout si vous prévoyez d'inscrire des pénalités de retard. Leur montant par jour ne peut dépasser un millième du coût du chantier, dans la limite totale de 5 %. Mais peu d'entrepreneurs acceptent le principe des pénalités. ●●●

### VÉRIFIEZ LES ASSURANCES

→ Si vous n'entreprenez que des travaux d'embellissement (peinture, rénovation de la cuisine...), demandez à l'entrepreneur l'attestation de son assurance professionnelle. Elle couvre sa responsabilité envers les tiers (par exemple s'il abîme la cage d'escalier ou le mur du voisin). « C'est important pour ne pas risquer d'être tenu vous-même responsable des dégâts », souligne Me Gauvin.

→ Certains travaux, de gros œuvre notamment, sont garantis dix ans par le professionnel, qui doit être couvert pour cela par une assurance responsabilité civile décennale.

« Neuf entrepreneurs sur dix ne fournissent pas leur attestation avec le devis bien que cela soit obligatoire. Or, si vous avez un litige avec un artisan dont l'entreprise a été liquidée, ou qui n'a pas la capacité financière de supporter la prise en charge des travaux de reprise, vous devez avoir les coordonnées de l'assureur pour lui demander directement réparation », explique Me Gauvin. Vérifiez aussi que l'assurance décennale de l'artisan couvre les travaux qu'il va faire chez vous. Certaines entreprises peuvent être assurées pour l'électricité, et pas pour la plomberie, par exemple.

→ Si vous engagez des travaux couverts par la garantie décennale, vous êtes obligé de souscrire vous-même une assurance dommages-ouvrage. Elle vous permet d'être indemnisé immédiatement, par votre propre assureur, sans recherche judiciaire de responsabilité, dès que les malfaçons sont constatées par une expertise amiable (*lire page suivante*). Budget: environ 2 % du coût des travaux. « Méfiance si l'assureur est basé dans un pays inhabituel (Singapour, îles Anglo-Normandes...) », indique Christian Pessey.

### CONCILIATION OBLIGATOIRE

Pour les litiges de moins de 5 000 €, une conciliation est obligatoire avant de pouvoir saisir le juge. Vous devrez porter votre problème devant le conciliateur de justice (gratuit), qui tentera de trouver un terrain d'entente entre l'entreprise et vous. « Pour des litiges plus importants, le juge peut aussi imposer une médiation (parfois payante) afin de soulager les tribunaux encombrés », prévient Me Gauvin.



### DEVIS : NE JAMAIS SIGNER TOUT DE SUITE

Même si l'entrepreneur invente une quelconque urgence, prenez du temps pour réfléchir au calme. Presser le client est une des techniques des entreprises malintentionnées, et vous devez donc vous méfier d'un commercial qui vous bouscule. Avant toute décision importante, soumettez si possible les devis au Conseil d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement de votre département, au conseiller France Rénov' ou encore à une association de consommateurs. Ils vous aideront à repérer les oublis, les facturations abusives...

### NE PAYEZ PAS TROP VITE

→ L'acompte n'est pas obligatoire. L'idéal est qu'il se limite à la somme nécessaire à l'achat des matériaux, sans jamais dépasser 30 % des travaux. « Certains artisans se font payer l'acompte, font semblant de démarrer le chantier, et disparaissent. Ils promettent toujours de revenir, et un jour, vous découvrirez qu'ils sont en liquidation. L'acompte s'est volatilisé », avertit Me Gauvin.

→ Si le chantier promet d'être long, un échancier de règlement peut être fixé avec l'entreprise, corrélé aux étapes des travaux. À chaque fois, vous ne devez régler qu'après une visite du chantier, lorsque les travaux prévus à ce stade sont finis et que toutes vos « réserves » (les petites choses à revoir) ont été « levées » (réparées).

« Le chantier terminé, gardez toujours un solde à payer, 5 % ou 10 % du coût des travaux, le temps de vérifier que tout est bien fait (vous n'avez pas forcément tout vu tout de suite), et que l'entrepreneur rectifie ce qu'il devait reprendre », conseille Martine Combeau. Si vous l'avez déjà réglé, il ne sera pas enclin à revenir pour les retouches.

### SOYEZ TRÈS PRÉSENT

→ Rendez-vous sur place le plus souvent possible, et au moins avant chaque paiement. Le but: répondre aux questions que se posent inévitablement l'entrepreneur et les ouvriers en cours de chantier, faire corriger au fil de l'eau les éventuelles bévues ou malfaçons (si elles sont découvertes en fin de chantier, c'est plus difficile). De façon générale, plus vous êtes présent, plus l'équipe se sent obligée d'avancer selon vos demandes.

• Munissez-vous d'une lampe torche puissante pour examiner les peintures sous différents éclairages, vérifiez que les équipements installés sont bien ceux commandés, ouvrez et fermez les fenêtres pour vous assurer qu'elles sont correctement posées, testez robinets et prises... Même si vous avez pris un architecte ou un maître d'œuvre, faites des visites régulières, avec ou sans lui. Les travaux ont été mal exécutés? Commencés et pas terminés alors que les semaines passent? Passez à l'action!