



Faire réaliser des travaux chez soi



*Ce qu'il faut
savoir pour
préparer,
suivre et faire
aboutir des
travaux dans
votre logement*

Édition : novembre 2013



Des informations juridiques à connaître quand on se lance dans des travaux

Ce dépliant vous présente les principales informations juridiques à connaître si vous souhaitez réaliser des travaux dans votre logement. Il fait partie d'une série de guides juridiques qui comprend également le guide « Mieux connaître les pratiques commerciales » et le guide « Gérer un litige lié à des travaux dans un logement ».

Avant de démarrer LES TRAVAUX

Pour identifier les travaux de rénovation à mener dans votre habitat, nous vous conseillons de vous faire accompagner par un conseiller d'un Point rénovation info service. Rassuré sur la pertinence des travaux à réaliser, vous pourrez vous lancer.



Guide de l'ADEME

« Réussir une rénovation performante »

Sur internet: www.renovation-info-service.gouv.fr

Choisir un prestataire

Que devez-vous vérifier pour vous assurer du sérieux et des compétences des entreprises que vous consultez et que vous pourriez retenir ?

● Se renseigner

Il est important de **savoir à qui on a affaire** et de **faire jouer la concurrence**, par exemple en visitant des chantiers réalisés par les prestataires qu'on envisage de faire travailler, ou en contactant des personnes qui les ont déjà employés.

Vérifiez également la **solidité financière de l'entreprise** (auprès du tribunal de commerce par exemple).

● Chercher des « signes de qualité »

Certains professionnels bénéficient de « signes de qualité » délivrés par des organisations indépendantes ou professionnelles, des assureurs...

Cependant, un **professionnel non certifié peut être parfaitement compétent**: en effet, une démarche de certification coûte cher et certaines entreprises ne peuvent pas ou ne souhaitent pas s'y engager.

Qu'est-ce qu'un signe de qualité ?

Attestation, certification, qualification... sont apposées sur des services, des produits, des entreprises, pour donner confiance au consommateur et faciliter son choix. Leur usage est régi par des règles édictées par leur émetteur. Certaines font l'objet d'un contrôle par un organisme indépendant qui peut lui-même être accrédité (en général par un organisme officiel, le COFRAC), ce qui

atteste de sa compétence et de son impartialité.

RGE La mention RGE signale les entreprises qui réalisent des travaux d'économie d'énergie ou des installations d'équipements utilisant les énergies renouvelables s'engageant dans une démarche de qualité.

Établir un contrat

● Les informations auxquelles vous devez avoir accès

Avant de signer un contrat, le professionnel a l'**obligation légale de vous informer sur le détail de son offre**, en particulier son prix, les limitations de la responsabilité contractuelle et les conditions particulières de la vente. En cas de litige, il est tenu de faire la preuve qu'il a bien rempli ces obligations.

Dès que le montant estimé des travaux excède 150 € TTC, vous devez être informé de **toutes les conditions de rémunération** touchant à ces travaux :

taux horaires de main d'œuvre TTC,

modalités de décompte du temps passé,

prix TTC des différentes prestations forfaitaires proposées et des éventuels frais de déplacement,

coût ou gratuité du devis...

Pour que vous puissiez comparer facilement les offres des professionnels, leurs tarifs doivent soit **être affichés et facilement consultables** dans les locaux de l'entreprise ouverts à la clientèle, soit **figurer sur un document écrit** présenté par les professionnels, avant le démarrage des travaux, là où ils auront lieu.

Le non-respect de ces obligations peut donner lieu à des **sanctions** (amende, poursuites pénales, dommages et intérêts, annulation du contrat par voie de justice).

● Le devis, un contrat en puissance

Pour toute intervention d'un **montant supérieur à 150 € TTC** (toutes prestations et taxes comprises), le professionnel établit en votre présence (ou celle de votre représentant) un **ordre de réparation** qui doit vous être **remis avant intervention** et dans lequel il indique :

l'état initial des lieux ou de l'appareil à réparer,

le motif de l'intervention et les réparations à effectuer.

Avant le début des travaux, le professionnel doit obligatoirement* vous remettre un **devis** si le montant des travaux excède 150 € TTC (coût du devis compris), et si vous en faites la demande quand le montant est plus faible.

Ce devis **édité en double exemplaire** doit mentionner :

la date de rédaction du devis, le nom et l'adresse de l'entreprise, le nom du client et le lieu des travaux,

le décompte détaillé (quantité et prix) des prestations et des produits nécessaires à leur réalisation, les frais de déplacement si nécessaire, le coût (ou la gratuité) du devis,

la somme globale à payer (HT et TTC) avec le taux de TVA,

la durée de validité de l'offre,

si le montant du devis excède 500 € TTC, la date limite à laquelle le professionnel s'engage à réaliser la prestation.

les caractéristiques techniques des équipements et matériels qui seront installés.

** sauf urgence absolue, c'est à dire si l'intervention se limite à faire cesser un danger manifeste pour la sécurité des personnes ou l'intégrité des locaux.*

À partir des différents devis, vous pouvez comparer et retenir le professionnel qui vous convient. Exigez, avant de signer, un devis précis, complet et final. Il n'y a pas d'engagement de votre part tant que le devis n'est pas signé.

Vous devez **dater et signer le devis** que vous retenez, **en ajoutant la mention manuscrite** « Devis reçu avant l'exécution des travaux ». Vous pouvez le compléter avec le délai d'exécution des travaux, l'échelonnement des paiements en fonction de l'avancement des travaux, la mention de pénalités de retard...

Le devis signé constitue un contrat entre le professionnel et vous.

● À vérifier : l'assurance du professionnel

Le professionnel doit disposer d'une **assurance de responsabilité civile professionnelle**, qui couvre la responsabilité civile classique et la responsabilité décennale.

Exigez une **attestation d'assurance personnalisée** précisant le nom de l'assureur et l'activité garantie (qui devra couvrir l'objet de votre chantier).

En cas de travaux importants, vous devez souscrire une **assurance dommages ouvrages** qui préfinancera le coût d'éventuels travaux ou réparations entrant dans la garantie décennale du professionnel, et cela même si celui-ci est défaillant (faillite...).



Sur internet: www.economie.gouv.fr/dgccrf/lassurance-dommages-ouvrage

Faire respecter LES DÉLAIS D'EXÉCUTION

La **date limite** à laquelle le professionnel s'engage à terminer sa prestation **doit figurer obligatoirement sur le devis** si son montant excède 500€ TTC.

Vous pouvez **dénoncer le contrat** par lettre recommandée avec accusé de réception* si la fin de la prestation excède de sept jours ou plus le délai d'exécution convenu (sauf cas de force majeure). Vous devez le faire dans un délai de **soixante jours ouvrés** à compter de la date prévue pour l'exécution du contrat.

Vous pouvez revenir sur les engagements que vous avez pris par contrat mais dans ce cas, **vous perdez les arrhes** que vous avez pu verser. Si c'est le professionnel qui revient sur ses engagements, il doit vous **restituer le double des arrhes** que vous avez versées.

** le contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par le professionnel en cause, de la lettre par laquelle vous l'informez de votre décision, si la livraison n'est pas intervenue ou si la prestation n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre.*



Dès que le montant des travaux excède 500 € TTC, les délais d'exécution doivent être précisés sur le devis.

Ne pas négliger LA FIN DU CHANTIER

Réceptionner le chantier

C'est une étape essentielle pour vérifier si les travaux ont été réalisés **conformément au devis et aux règles de l'art**.

Pour ce faire, la marche à suivre est la suivante :

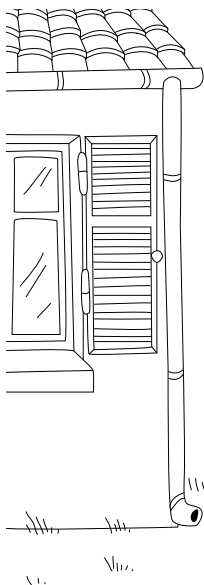
à l'issue des travaux, faites une **visite du chantier** avec le (les) professionnel(s) ;

après quoi, établissez un **procès-verbal de réception** en double exemplaire, un pour vous, un pour le(s) professionnel(s).

Si les travaux vous conviennent, **signez le document complété par la mention « sans réserve »**.

Si vous avez des réserves ou des observations, **indiquez-les de manière claire et précise** sur ce document. Faites contre-signer ces remarques par le professionnel afin d'éviter des contestations ultérieures.

Si le professionnel n'est pas là ou refuse de signer le procès-verbal, faites constater vos réserves par huissier.



Lors de la réception du chantier, faites établir un document écrit pour vous prémunir en cas de problème.



Organiser la facturation et le paiement

Un certain nombre de mentions doivent obligatoirement figurer sur les factures, notamment l'émetteur de la facture et le coût HT et TTC.

Une règle d'or: **ne réglez jamais l'intégralité d'une prestation** avant qu'elle ne soit totalement terminée et bien réalisée par le professionnel. Vérifiez bien votre contrat sur ce point.

À chaque versement d'un acompte ou d'arrhes, **faites établir un reçu**, surtout si le versement se fait en espèces.

En cas de réserves à la réception des travaux, **ne payez pas l'intégralité** des montants facturés par le professionnel. Négociez avec le professionnel un délai pour qu'il procède à la levée des réserves.

Gérer un éventuel litige

Si vous constatez que certains travaux ne sont pas conformes à ce que vous aviez convenu avec le professionnel, **adressez-lui une lettre recommandée avec accusé de réception** pour le mettre en demeure de se conformer à ses engagements et à ses obligations.

Dans toute la mesure du possible, **privilégiez un règlement amiable** quand un litige se présente. Si ce n'est pas possible, faites appel à une association de consommateurs, au service juridique de votre assureur ou à un avocat.

Si nécessaire, **faites une déclaration de sinistre** auprès de votre assurance. En cas de prestation mal ou pas réalisée, il peut être nécessaire de **faire réaliser une expertise**, à l'amiable (entre votre assureur et celui du professionnel) ou judiciaire.

Attention! En cas de **litige avec un professionnel certifié**, vous ne pouvez vous retourner contre l'organisme de certification qui a attribué le signe de qualité. Toutefois, vous pouvez vous rapprocher de cet organisme pour l'informer du type de litige que vous avez avec un professionnel qu'il certifie.



Guide de l'ADEME

«Gérer un litige lié à des travaux dans un logement»

L'ADEME

L'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME) participe à la mise en œuvre des politiques publiques dans les domaines de l'environnement, de l'énergie et du développement durable. Afin de leur permettre de progresser dans leur démarche environnementale, l'Agence met à disposition des entreprises, des collectivités locales, des pouvoirs publics et du grand public, ses capacités d'expertise et de conseil. Elle aide en outre au financement de projets, de la recherche à la mise en œuvre et ce, dans les domaines suivants : la gestion des déchets, la préservation des sols, l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables, la qualité de l'air et la lutte contre le bruit.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle du ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie et du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

www.ademe.fr

Pour bénéficier d'un dispositif complet d'accompagnement et de financement de vos travaux de rénovation énergétique, contactez les Points du réseau « Rénovation info service » et prenez rendez-vous avec un conseiller.



 **renovation-info-service.gouv.fr**
0 810 140 240
PRIX D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UN POSTE FIXE

Ce guide vous est fourni par :



Ce dépliant a été réalisé en collaboration avec l'association Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV)



978-2-35838-484-1