

Litiges en matière de travaux : Le consommateur toujours mal protégé

CLCV

10 août 2017

AVANT-PROPOS

La réalisation de travaux constitue toujours, pour le consommateur, une épreuve en soi. Bien sûr, on ne saurait mettre sur le même plan la construction d'une maison et le remplacement de fenêtres ou la mise à neuf de l'installation électrique, mais ces opérations ont des points communs : recherche d'un professionnel compétent, crainte d'un abandon de chantier ou tout simplement peur d'une arnaque financière. La possibilité d'éventuels litiges postérieurs à la réalisation des travaux n'est que rarement envisagé par le consommateur, à tort. L'absence de mentions claires sur le contrat (qui n'est bien souvent qu'un devis signé), la non-souscription des assurances obligatoires ou la non-communication d'informations concernant le professionnel (attestation décennale par exemple) sont autant d'éléments qui peuvent se retourner contre le consommateur en cas de litiges, alors que cela aurait pu être évité si des précautions préalables avaient été prises.

En 2014 et 2015, nous avons publié deux enquêtes concernant précisément les litiges survenus à l'occasion de la réalisation de travaux. Il ne s'agit nullement de déterminer un taux de sinistralité (ce qui est impossible à faire), mais de définir une typologie des litiges qui peuvent survenir.

Ces études ont mis en avant ce que nous appelions déjà le véritable parcours du combattant du consommateur pour obtenir gain de cause lorsque les travaux ne se déroulent pas comme prévus. Si l'impact financier peut être faible (simple remplacement d'une fenêtre par exemple), les conséquences économiques le sont nettement moins lorsqu'il s'agit de la réfection d'une toiture, de l'extension d'une maison ou d'une construction purement et simplement. Si le consommateur est protégé dans certaines situations, il ne l'est aucunement dans d'autres, ou de façon imparfaite.

Nous avons pointé du doigt ces insuffisances et fait des propositions afin d'améliorer la protection du consommateur. Aujourd'hui, rien n'a changé, le sujet ne semblant pas intéresser outre mesure les pouvoirs publics, peu attrayant sans doute en raison de sa complexité ou de son manque d'impact immédiat au sein de l'opinion publique...

Il n'en demeure pas moins qu'il s'agit de protéger des personnes qui se sont endettées pour rien et qui n'obtiendront rien au final.

Cette troisième édition de notre enquête sur les litiges travaux montre que la situation est loin de s'être améliorée et que les consommateurs sont malheureusement toujours aussi démunis.

SYNTHESE

Nous avons voulu donner suite à nos différentes études publiées en 2014 et 2015 sur la typologie des sinistres en matière de travaux, tout domaine confondu. Nous nous sommes basés sur 320 dossiers, 60 % provenant de notre réseau et 40 % résultant de témoignages d'internautes sur notre site à l'occasion d'un sondage spécialement conçu à cet effet.

Nous nous sommes focalisés sur quatre types de travaux, à savoir la construction d'une maison individuelle ou d'un appartement (VEFA), l'extension d'une maison, les travaux réalisés à l'extérieur du logement (ravalement de façade, réfection de la toiture, installation de panneaux photovoltaïques...) et ceux réalisés à l'intérieur (remplacement des fenêtres, installation d'une nouvelle chaudière, aménagement des combles...).

Et, au regard de ces travaux, nous avons déterminé la typologie des litiges suivante :

- 1° Malfaçons (fissures importantes, non-fonctionnement ou mauvais fonctionnement d'un élément d'équipement, non-respect des normes...)
- 2° Non-conformité contractuelle (les travaux ne correspondent pas à ce qui était contractuellement prévu, tel un mauvais modèle de fenêtre par exemple)
- 3° Retard (la date prévue dans le contrat n'a pas été respectée et les travaux ont été achevés en retard par rapport à ce qui était initialement prévu) / Abandon de chantier (l'entreprise ne vient plus et ne donne plus signe de vie)
- 4° Dépôt de bilan (l'entreprise chargée des travaux a fait faillite en cours de contrat)
- 5° Réserves non levées (des réserves mentionnées lors de la réception des travaux n'ont pas été levées par l'entreprise)

A une grande majorité, les litiges sont constitués principalement de malfaçons (**43%**). Viennent ensuite les cas de non-conformité (**22%**), les retards dans l'exécution des travaux (20%), l'absence de levée des réserves (8%) et les dépôts de bilan (**7%**). Des résultats sensiblement similaires à ceux de notre précédente étude. Par ailleurs, les dossiers deviennent de plus en plus complexes. Si, en 2014, 83 % des travaux ne rencontraient qu'un seul type de litige, ce taux est passé à 64 % en 2017 alors qu'en parallèle, les travaux subissant au moins 2 litiges, ou plus, ont augmenté, passant de 17 % à 36 %, soit près de 112 % d'augmentation.

Si le consommateur est parfois protégé, cela n'est pas toujours le cas. C'est pourquoi il convient de renforcer cette protection. Il ne faut pas perdre de vue que la marge de manœuvre du consommateur est fortement réduite lorsqu'il négocie avec un professionnel. Tout au plus peut-il intervenir sur le prix, éventuellement la date de fin de chantier, mais le reste tel que les pénalités de retard demeure inaccessible.

Il convient donc d'améliorer la protection du consommateur sur tous ces aspects. C'est pourquoi nous proposons :

- de rendre obligatoire la signature d'un contrat écrit pour les travaux supérieurs à 150 € TTC, contenant au moins les mentions suivantes : date de signature, période de réalisation des travaux, date d'achèvement des travaux, modalités de paiement, pénalités de retard, références des garanties du professionnel ;
- de fixer un seuil minimum de pénalités de retard en fonction du montant des travaux (5 % par jour de retard par exemple) ;
- d'imposer au professionnel la souscription d'une garantie de livraison pour tous les travaux supérieurs à un certain montant (1 000 € TTC par exemple). Ainsi, en cas d'abandon de chantier ou de dépôt de bilan, le garant sera chargé de poursuivre les travaux, sans supplément de coût pour le consommateur ;

- de rendre obligatoire la production de l'attestation dommage-ouvrage par le consommateur pour toute demande d'emprunt bancaire ;
- de communiquer une fiche d'information pédagogique présentant au consommateur les différentes garanties existantes.

I- NOTRE ETUDE

La présente enquête porte sur l'étude de 320 dossiers répartis comme suit : 187 résultent de l'activité de notre réseau et est issue des cas soumis à nos associations locales pendant leurs permanences, 133 proviennent de témoignages d'internautes sur notre site www.clcv.org dans le cadre d'un questionnaire que nous avons spécialement mis en ligne à cet effet.

Il s'agit de dossiers ouverts en 2016 et début 2017 et qui, soit ont été traités depuis par la voie amiable ou judiciaire, soit sont toujours en cours.

Ces témoignages ont été recueillis sur l'ensemble du territoire, et ce dans une grande variété géographique : Avignon, Blois, Bordeaux, Clermont-Ferrand, Lanester, Rennes, Tours ou Vandoeuvre par exemple, sans que cette liste soit limitative.

Comme lors de notre précédente enquête, nous nous sommes focalisés sur quatre types de travaux, à savoir :

- 1° La construction d'une maison individuelle ou d'un appartement (VEFA)
- 2° Les travaux d'extension d'une maison individuelle
- 3° Les travaux réalisés à l'extérieur du logement (ravalement de façade, réfection de la toiture, installation de panneaux photovoltaïques...)
- 4° Les travaux à l'intérieur du logement (remplacement des fenêtres, installation d'une nouvelle chaudière, aménagement des combles...)

Nous avons voulu avoir une liste d'opérations assez large mais concernant cependant des chantiers plus ou moins importants financièrement. Si l'extension d'une maison est sans commune mesure avec la pose de panneaux photovoltaïques, cette dernière représente quand même plusieurs milliers d'euros. Nous sommes donc loin du simple dépannage à domicile.

Nous avons ensuite établi la typologie des litiges suivante :

- 1° Malfaçons (fissures importantes, non-fonctionnement ou mauvais fonctionnement d'un élément d'équipement, non-respect des normes...)
- 2° Non-conformité contractuelle (les travaux ne correspondent pas à ce qui était contractuellement prévu, tel un mauvais modèle de fenêtre par exemple)
- 3° Retard (la date prévue dans le contrat n'a pas été respectée et les travaux ont été achevés en retard par rapport à ce qui était initialement prévu) / Abandon de chantier (l'entreprise ne vient plus et ne donne plus signe de vie)
- 4° Dépôt de bilan (l'entreprise chargée des travaux a fait faillite en cours de contrat)
- 5° Réserves non levées (des réserves mentionnées lors de la réception des travaux n'ont pas été levées par l'entreprise)

Un même dossier peut cumuler plusieurs types de litiges. De même, certains sont liés. Il s'agit d'ailleurs d'une constante depuis que nous réalisons cette étude. Ainsi, sans surprise, une faillite génère un retard dans l'exécution des travaux, voire un abandon de chantier.

Faillite / Abandon de chantier : quelles différences ?

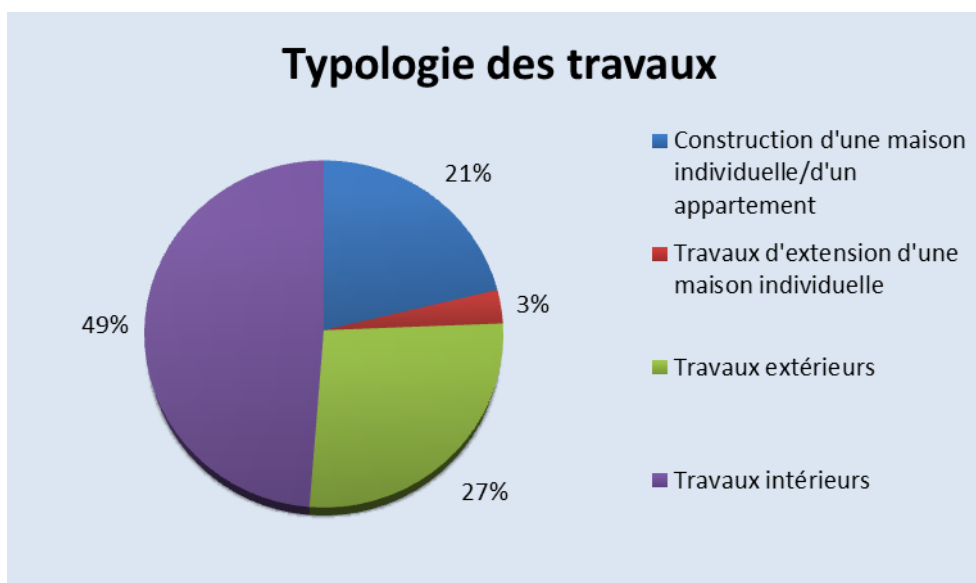
Pour le consommateur, la différence première ne saute pas forcément aux yeux vu que, dans les deux cas, son chantier n'avance pas, le professionnel étant défaillant. Pour autant, les conséquences peuvent être assez différentes selon le cas. Dans le cadre d'une faillite, le redressement et/ou la liquidation judiciaire seront prononcés : le consommateur devra se manifester s'il veut être indemnisé, ce qui ne pourra être le cas que s'il reste du patrimoine après avoir désintéressé les créanciers prioritaires (les employés et l'Etat notamment). Généralement, force est de constater qu'il ne reste rien, le client récupérant rarement sa mise.

L'abandon de chantier peut résulter d'une faillite, mais elle peut également relever de la mauvaise foi du professionnel, voire d'une escroquerie pure et simple. Dans ce cas, c'est une action pénale que le consommateur devra effectuer.

I- TYPOLOGIE DES TRAVAUX

La répartition des travaux au sein de notre étude est assez variée. Si l'on met de côté les travaux d'extension, lesquels sont rares dans la pratique (3 % dans notre échantillon), on constate une forte prédominance des travaux intérieurs (49 %), suivi des travaux extérieurs (27 %), et de construction du logement (21 %).

Cette répartition est conforme à ce que l'on constatait lors de nos précédentes études, à savoir un taux important de travaux réalisés à l'intérieur et à l'extérieur du logement.

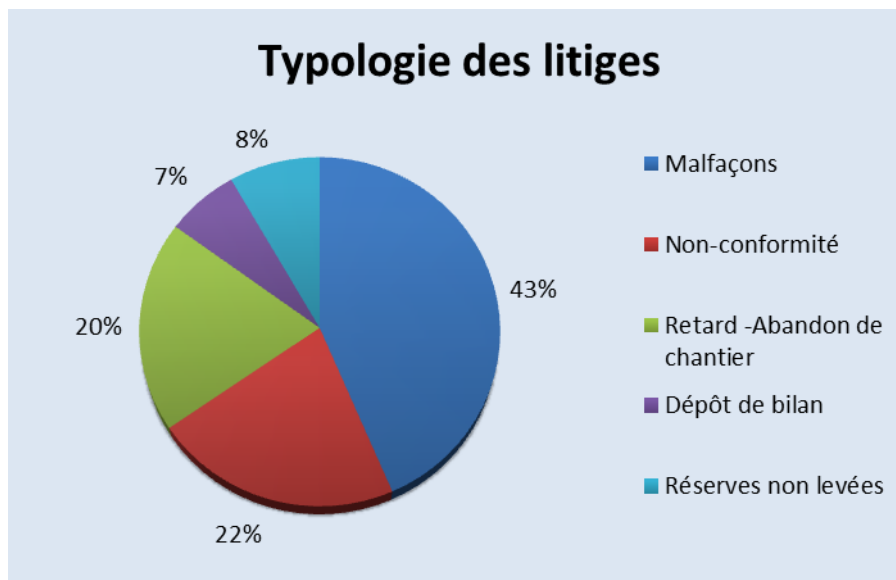


Les travaux intérieurs sont logiquement plus nombreux puisqu'ils peuvent concerner aussi bien des appartements que des pavillons, à l'inverse des travaux extérieurs, plutôt spécifiques aux maisons individuelles.

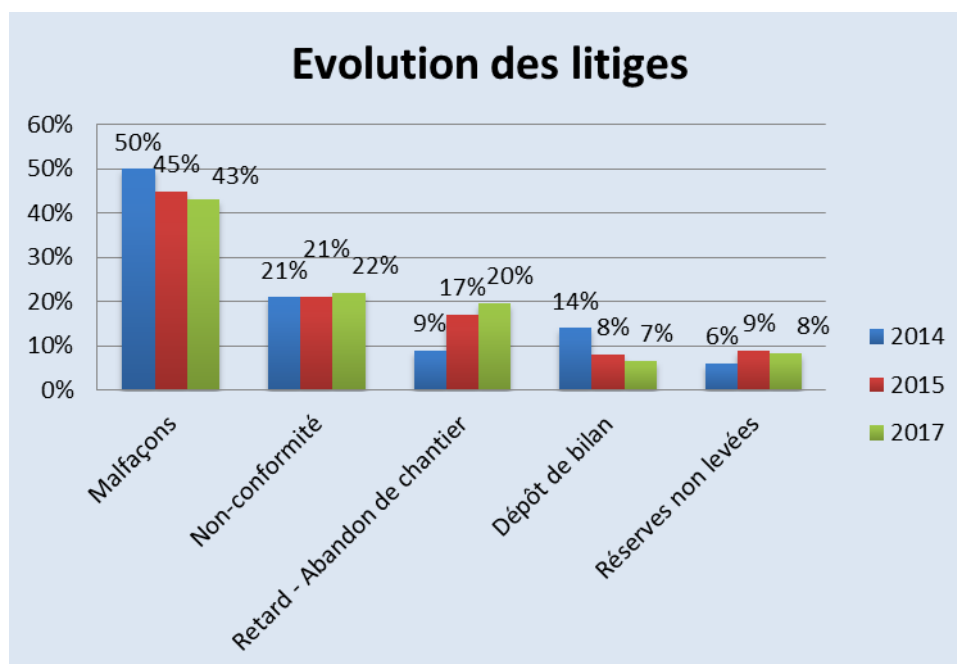
A noter que nous avons eu, dans le cadre du sondage mis sur notre site, des copropriétaires faisant état de problèmes dans la réalisation de travaux communs. Si le public visé initialement est bien le particulier faisant réaliser des travaux pour son compte, ces retours n'en sont pas moins intéressants puisqu'ils montrent que, quelle que soit l'échelle de réalisation des travaux, les litiges qui en résultent sont de même nature.

II- TYPOLOGIE DES LITIGES

Les résultats sont assez similaires à ceux de notre précédente enquête. Ainsi, les malfaçons constituent le principal litige rencontré (43 %). Viennent ensuite les cas de non-conformité (22 %), les retards et abandons de chantier (20 %), l'absence de levées des réserves (8 %) et enfin les dépôts de bilan (7 %).



Si l'on compare l'évolution des litiges par rapport à nos dernières enquêtes, nous constatons peu de bouleversement, même si le taux de malfaçons diminue de 7 %, passant de 50 % à 43 %. Peut-être les prémices d'un signe d'une amélioration de la compétence des professionnels ? De même, on constate une diminution (également de 7 points) des cas de dépôts de bilan (14 % en 2014, 7 % en 2017). Mais cela ne doit pas pour autant nous rassurer sur la solvabilité financière des entreprises puisque, sur le même intervalle, les retards et abandons de chantier sont passés de 9 % à 20 %, soit une augmentation de plus de 122 % ! Une situation guère rassurante pour les consommateurs.

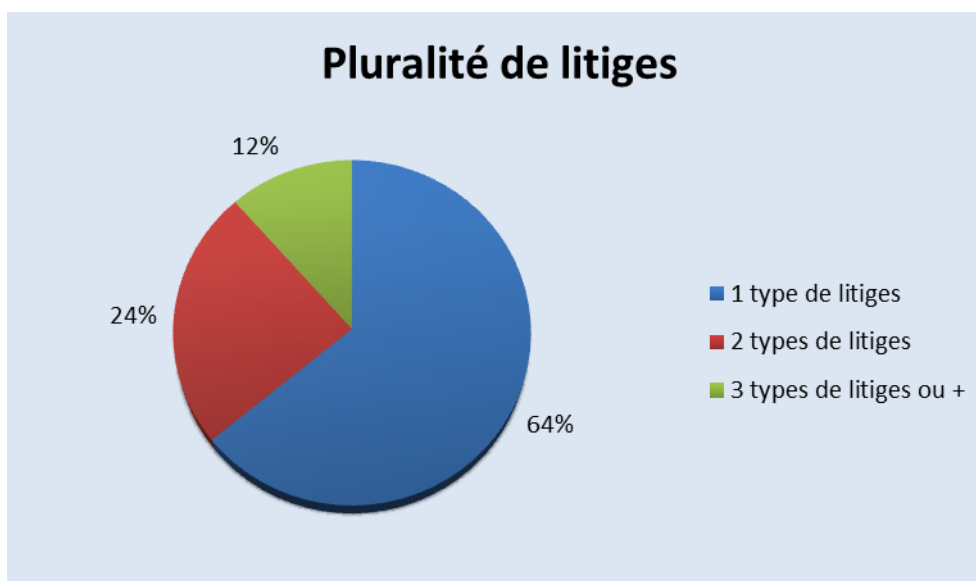


Comme nous l'avons dit, l'abandon de chantier peut s'apparenter à un dépôt de bilan et peut être même plus difficile à gérer pour le consommateur puisque, dans certains cas, le professionnel demeure purement et simplement injoignable. D'ici à l'arnaque pure et simple, il n'y a parfois qu'un pas qu'il peut être aisé de franchir.

Quant à l'absence de levées des réserves, celles-ci demeurent stables et sont, en moyenne, minoritaires dans notre classement.

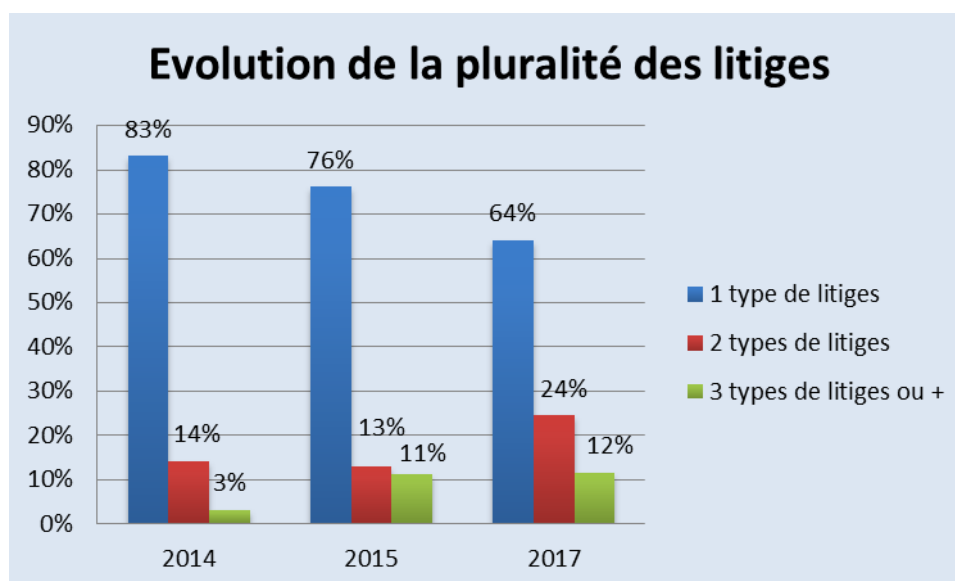
III- PLURALITE DES LITIGES

Bien évidemment, et malheureusement pour eux, les consommateurs ne se voient pas forcément confrontés à un seul type de litige. Certains cumulent littéralement les problèmes, rendant la fin de chantier extrêmement délicate, voire douloureuse. Il peut s'agir, par exemple, d'un retard important et de malfaçons.



Dans 64 % des cas, le litige rencontré est d'une seule nature. Ce qui signifie que plus d'un chantier sur trois connaît des litiges multiples (12 % en rencontrent 3 ou plus).

L'évolution comparée de la pluralité des litiges demeure intéressante. Elle montre très clairement une complexification des dossiers.

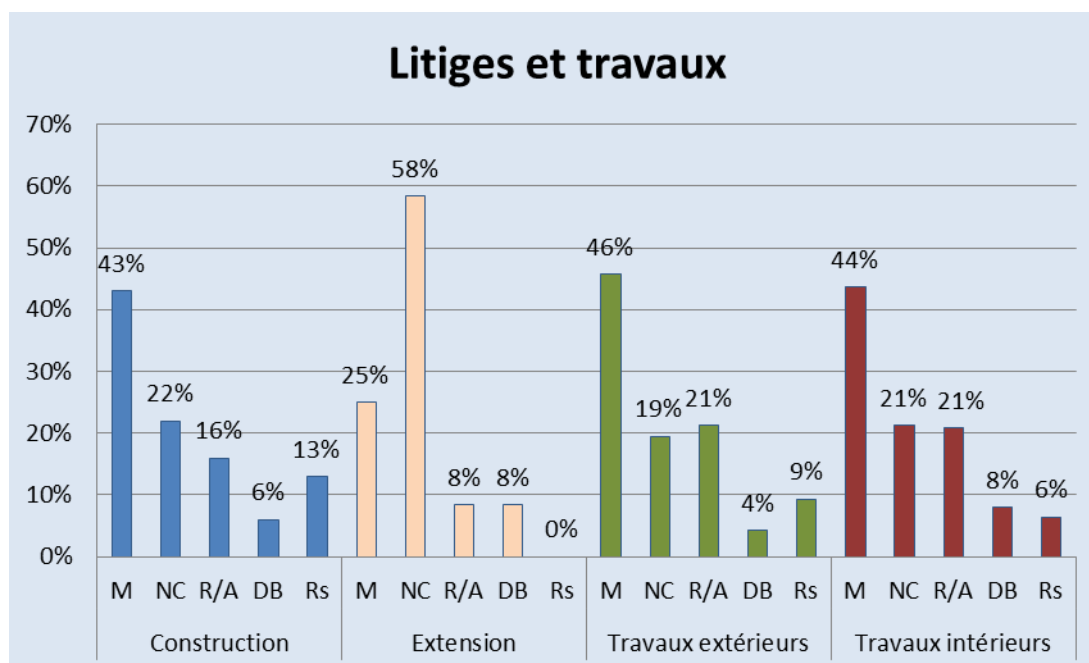


Ainsi, le taux des affaires « monolitige » est passé de 83 % en 2014 à 64 % en 2017. En parallèle, le nombre de dossiers où plusieurs types de litiges sont constatés ont augmenté. Les cas mettant en avant deux natures de litiges sont passés de 14 % à 24 %, soit une augmentation de plus de 71 %. Quant à ceux en ayant trois, voire davantage, le taux se stabilise après il est vrai un bon de 3 % à 11 % entre 2014 et 2015.

Les dossiers deviennent donc de plus en plus complexes à gérer, ce qui rend difficile leur résolution. Cela signifie aussi que les compétences des différents professionnels s'amenuisent.

IV- LITIGES ET TRAVAUX

Certains litiges sont-ils spécifiques à des catégories précises de travaux ? Le graphe ci-dessous ne semble pas confirmer cette hypothèse.



Légende :

M : Malfaçons

NC : Non-conformité

R/A : Retard / Abandon de chantier

DB : Dépôt de bilan

Rs : Réserves non levées

On peut constater que les malfaçons sont majoritaires dans presque toutes les catégories de travaux (les cas d'extension d'une maison sont à part et souffrent davantage de non-conformité des travaux).

Les cas de non-conformité ou de retard / abandon de chantier sont équivalents en matière de travaux extérieurs ou intérieurs. L'abandon de chantier demeure plus rare dans les constructions de maison puisqu'il existe ici une garantie de livraison de sorte qu'un garant doit alors reprendre le chantier en cours. Dans les faits, il en découle cependant un retard dans l'achèvement des travaux.

De manière générale, la nature des litiges présente de grandes similarités dans les différents travaux abordés. Les graphiques des travaux extérieurs et intérieurs sont quasiment identiques. Le cas de l'extension est à part, ceci en raison d'une plus faible représentativité au sein de notre panel (3 % des dossiers).

V- UNE REELLE MECONNAISSANCE DES CONSOMMATEURS QUANT A LEURS DROITS

Comme nous l'indiquions lors de notre dernière enquête de 2015, des textes existent et permettent au consommateur d'obtenir gain de cause en cas de litiges. Cependant, les actions qui en découlent peuvent être longues, complexes (nécessité d'une expertise par exemple), décourageant ainsi jusqu'aux plus entreprenants à faire valoir leurs droits. Par ailleurs, entre certaines subtilités et la méconnaissance par le consommateur de ses droits, mais également de ses obligations, il est loin d'être aisé d'obtenir réparation.

En matière de construction ou de travaux importants, il existe trois types de garantie :

- La garantie de parfait achèvement : elle impose au constructeur la réparation de toutes les malfaçons qui surviennent dans l'année qui suit la réception des travaux. Peu importe la nature des désordres.
- La garantie de bon fonctionnement : d'une durée de deux ans à compter de la réception des travaux, elle concerne les éléments d'équipement qui ne sont pas indissociablement liés à l'ouvrage. C'est le cas, par exemple, des appareils ménagers ou de l'installation d'un portail électrique. De manière générale, on considère qu'un élément d'équipement est indissociable lorsqu'il ne peut être retiré sans endommager l'ouvrage auquel il est attaché.
- La garantie décennale : elle impose au constructeur de réparer, dans les dix ans qui suivent la réception des travaux, les dommages qui compromettent la solidité de l'ouvrage (fragilité des fondations) ou le rendent impropre à sa destination (défaut d'étanchéité à l'air, infiltrations...).

Ces garanties s'appliquent au constructeur d'un ouvrage, généralement un bâtiment ou une extension de bâtiment. Il peut s'agir par exemple (outre la construction pure et simple d'une maison), d'une véranda édifiée sur un balcon d'appartement, d'une cheminée lorsque son installation nécessite des travaux affectant le gros œuvre ou de travaux de rénovation de la façade extérieure. En revanche, lorsque les travaux ne constituent pas un ouvrage, ces garanties ne sont pas applicables. On citera par exemple le simple ravalement de façade. Dans cette hypothèse, le professionnel engage sa responsabilité contractuelle. Il faudra donc démontrer qu'il n'a pas respecté les termes du contrat, qu'il a manqué à son devoir de conseil ou que les travaux n'ont pas été réalisés correctement (malfaçons...). A noter qu'il existe également dans certains cas une garantie de livraison, assurant au consommateur que le bien sera construit au prix défini dans le contrat (cette assurance est censée couvrir les abandons de chantier par exemple).

Chacune de ces garanties concerne des désordres bien particuliers et ne peuvent être actionnées que pendant un délai bien précis (une, deux ou dix années selon le cas). Or, ce n'est pas uniquement le désordre qui doit apparaître pendant ce délai : les réparations doivent également être réalisées. Bon nombre de consommateurs pensent qu'il s'agit d'informer par LRAR le professionnel des vices qu'ils constatent pour suspendre, voire interrompre, la prescription. Or, il n'en est rien, ce point étant fortement méconnu, d'aucuns pensant que n'importe quel courrier est susceptible de suspendre la prescription et *a fortiori* s'il s'agit d'un acte extrajudiciaire. En réalité, seule l'assignation dans le cadre d'une action en justice ou la reconnaissance par le professionnel de sa responsabilité peuvent interrompre le délai. C'est pourquoi il peut être utile, lorsque la prescription est près d'être acquise, d'intenter directement une action en justice en procédant à une assignation, quitte à négocier dans un second temps.

Si les travaux n'ont pas été réalisés dans le délai idoine, le consommateur devra alors engager la responsabilité du professionnel. De fait, il arrive que l'action soit finalement prescrite ou que l'intéressé renonce à toute poursuite.

Par ailleurs, actionner une garantie décennale est loin d'être aisée. Car celle-ci peut subordonner son application au respect, par le professionnel, de certaines règles de construction ou de travaux. A défaut, l'assurance ne couvrira pas les dommages constatés. Alors certes, cette absence de

couverture n'est pas opposable et relève de l'affaire personnel du professionnel, mais si cela aboutit à le rendre insolvable, autant dire que le consommateur ne sera jamais indemnisé.

Il existe une grande méconnaissance du public en ces domaines. Cela est particulièrement flagrant en matière de garantie dommage-ouvrage. Alors même que la plupart des consommateurs savent que le professionnel est tenu de souscrire une garantie décennale, nous constatons qu'ils sont particulièrement ignorants quant à la dommage-ouvrage, garantie que le consommateur doit lui-même souscrire et qui s'applique dans les mêmes conditions que la décennale. Nombreux sont ceux qui font la confusion entre ces deux assurances ou pensent qu'elle doit être souscrite par le professionnel, en sus de la décennale.

De même, qu'il s'agisse de la décennale ou de la dommage-ouvrage, les cas permettant de les actionner sont peu connus avec précision. Ici encore, dans le cadre de nos permanences, nous constatons que certains pensent que les désordres esthétiques ou l'abandon de chantier sont couverts par ces garanties alors que cela n'est pas le cas.

Quant au fameux label RGE (« reconnu garant de l'environnement ») que doivent arborer les professionnels réalisant des travaux d'économie d'énergie pour que ceux-ci puissent ouvrir droit à un crédit d'impôt, il demeure largement méconnu. Et les consommateurs qui en ont entendu parler n'ont qu'une idée imprécise de ce qu'il représente.

Nous avons donc une réelle méconnaissance par les consommateurs de toute la sphère englobant les travaux. L'information doit être ici renforcée. Mais au-delà de cette méconnaissance, c'est l'adaptation de la réglementation actuelle à toutes ces situations qui doit être étudiée et, le cas échéant, remise en cause.

VI- CONCLUSION

Nos études se suivent et, malheureusement, se ressemblent. Les malfaçons constituent toujours le principal motif de mécontentement et de litige. En parallèle, se pose également la question des retards ou d'abandon de chantier. Bien que les montants des marchés souscrits puissent être très variables d'une situation à une autre (comme indiqué, on ne saurait comparer le coût de la construction d'une maison avec celui du simple remplacement de fenêtres), il n'en demeure pas moins que rien ne justifie que le consommateur ne puisse être indemnisé convenablement.

La réglementation actuelle concerne essentiellement les contrats de construction de maison individuelle, laquelle demeure très protectrice du consommateur. Toutefois, en dehors de ce type de d'opérations bien particulières, les textes demeurent vagues, génériques, voire inexistantes.

Selon nous, une action importante des pouvoirs publics doit être réalisée en ce domaine et comporter deux aspects, l'un relatif à l'information des consommateurs, l'autre portant sur l'amélioration de la réglementation actuelle.

II- NOS DEMANDES

L'inadaptation des textes actuels ne fait aucun doute ; la question des intérêts de retard en constitue un bon exemple. Si ceux-ci sont fixés règlementairement dans le cadre des contrats de construction de maison individuelle, cela n'est nullement le cas pour d'autres types de chantiers, tels des travaux de réfection de la toiture ou de l'installation intérieure d'électricité.

Bien souvent, dans le cadre de ces prestations, aucun contrat n'est signé, le consommateur se contentant juste de valider un devis qui ne contient qu'un descriptif succinct des travaux et leur coût. Or, des informations fondamentales telles que la période de réalisation ou leur durée maximum n'y figurent pas. Difficile alors pour le consommateur de plaider un réel retard, si ce n'est en invoquant devant le juge un défaut de réalisation du contrat de bonne foi par le professionnel. En parallèle, il est évident qu'un particulier ne peut négocier efficacement un contrat et imposer des pénalités de retard à un professionnel, les conventions et/ou devis étant la plupart du temps rédigés en termes génériques sans modification possible.

De même, les cas d'abandon de chantier, qu'il s'agisse d'une arnaque ou d'un dépôt de bilan, demeurent trop fréquents et ne laissent aucun espoir au consommateur de voir ses travaux réalisés ou les fonds versés remboursés.

Il convient donc d'améliorer la protection du consommateur sur tous ces aspects. C'est pourquoi nous proposons :

- de rendre obligatoire la signature d'un contrat écrit pour les travaux supérieurs à 150 € TTC, contenant au moins les mentions suivantes : date de signature, période de réalisation des travaux, date d'achèvement des travaux, modalités de paiement, pénalités de retard, références des garanties du professionnel ;
- de fixer un seuil minimum de pénalités de retard en fonction du montant des travaux (5 % par jour de retard par exemple) ;
- d'imposer au professionnel la souscription d'une garantie de livraison pour tous les travaux supérieurs à un certain montant (1 000 € TTC par exemple). Ainsi, en cas d'abandon de chantier ou de dépôt de bilan, le garant sera chargé de poursuivre les travaux, sans supplément de coût pour le consommateur ;
- de rendre obligatoire la production de l'attestation dommage-ouvrage par le consommateur pour toute demande d'emprunt bancaire ;
- de communiquer une fiche d'information pédagogique présentant au consommateur les différentes garanties existantes.

Certaines de ses propositions, notamment l'obligation de souscrire une garantie de livraison, entraîneront une augmentation des tarifs. Malgré cela, elles permettront d'améliorer significativement la protection des consommateurs et d'assainir la profession.

ANNEXE N° 1 : NOS 5 CONSEILS POUR EVITER LES LITIGES

① Choisissez avec précaution votre entreprise

Cela va du bouche à oreille à la recherche d'informations sur Internet. Mais il ne faut pas hésiter à aller plus loin. La recherche d'informations financières (état des créances, des dettes, gages...) peut s'avérer indispensable en cas de doutes et vous permettra d'avoir une bonne idée sur la solidité de l'entreprise choisie. Des sites Internet spécialisés (www.infogreffe.fr) ou le tribunal de commerce peuvent vous aider à trouver ces informations (il vous en coûtera une petite centaine d'euros, somme relativement faible si l'on veut réaliser des travaux importants).

N'hésitez pas non plus à exiger du professionnel qu'il vous montre son attestation d'assurance. En cas de doute ou si votre interlocuteur feint l'outrage (« *Je suis un professionnel* », « *Je travaille correctement et n'ai pas l'habitude que l'on me remette en cause* »...), passez votre chemin. Enfin, demandez-lui également des références de ses précédentes réalisations. Certains le fonds d'ailleurs d'office.

② Souscrivez une assurance dommage-ouvrage et demandez les attestations du professionnel

Bien qu'obligatoire, peu de consommateurs souscrivent une assurance dommage-ouvrage dans la mesure où ils n'en voient pas l'utilité, pensent qu'elle incombe au professionnel ou, tout simplement, n'en connaissent pas l'existence. On voit même certains professionnels la déconseiller afin de faire des économies. Il est vrai que son coût peut représenter plusieurs milliers d'euros (il varie en fonction du montant de l'opération et est de l'ordre de 3% environ). Pourtant, cette garantie permet, en cas de sinistre, d'obtenir une indemnisation bien plus rapide que par l'action de la décennale et de façon moins contraignante. En effet, il n'y a pas de recherche de responsabilité : il suffit que le bien présente un désordre relevant de son champ d'application. Peu importe qu'une faute du professionnel ait été commise ou non. Pour obtenir une diminution de son coût, il peut être intéressant de souscrire la garantie auprès de l'assureur du professionnel. A noter que d'aucuns proposent des contrats avec un montant comprenant le coût de la dommage ouvrage : la garantie est alors souscrite pour votre compte.

En parallèle, n'oubliez pas de demander l'attestation d'assurance décennale du professionnel. Et si vous passez par un maître d'œuvre (un architecte par exemple), demandez-lui également l'attestation de son assurance responsabilité civile professionnelle.

Enfin et surtout, conservez bien tous ces documents !

③ Lisez avec attention le contrat

Dans certains cas (construction d'une maison individuelle par exemple), le contrat doit contenir des mentions obligatoires (désignation du terrain, caractéristiques techniques du bâtiment, coût des travaux, date d'ouverture et de fin du chantier, pénalités de retard...). Lorsque le contenu du contrat n'est pas légalement fixé, vérifiez à ce que les principales informations soient précisées (coût total de l'opération et délai d'achèvement des travaux par exemple). Bien sûr, il sera difficile de demander à ce que le contrat prévoie des pénalités de retard si ces dernières ne sont pas prévues expressément par la loi, mais vous pouvez limiter un minimum les risques en prévoyant une date ferme d'achèvement des travaux et en vous assurant que le prix est ferme et définitif afin d'éviter toute évolution au cours de l'opération.

④ Soyez vigilant lors de la réception des travaux

La réception est l'acte par lequel vous acceptez l'ouvrage, avec ou sans réserve. C'est à cette occasion que vous indiquerez toutes les malfaçons, défauts, vices... que vous constaterez. Vous devez être extrêmement précis. Il peut d'ailleurs être conseillé de se faire accompagner car tout le monde n'est pas forcément un professionnel en matière de construction. Cette étape est d'autant plus importante que les différentes garanties ne fonctionnent pas pour les vices apparents qui n'auraient pas été relevés lors de la réception. Par ailleurs, le simple fait de s'acquitter de l'ensemble du coût des travaux ou de s'approprier les lieux ne constitue pas forcément une réception tacite : celle-ci doit résulter d'un acte positif. Les arguments des professionnels tendant à invoquer une réception sur ces fondements sont donc contestables.

⑤ Soyez réactif

Dès que vous constatez un vice, un défaut de fonctionnement..., vous devez immédiatement vous rapprocher du professionnel qui a réalisé les travaux. Prenez des photos le cas échéant afin de constituer un dossier le plus précis possible. Si le désordre relève de la garantie décennale, actionnez votre dommage-ouvrage. Dans les autres cas, demandez au professionnel de mettre en œuvre ses différentes assurances. Celles-ci ne pourront plus être actionnées après leur délai de prescription (respectivement un an, deux ans et dix ans selon les cas) : il convient donc de ne pas traîner. Par ailleurs, seule une action en justice peut interrompre le délai en question : si vous êtes proche de la prescription, il peut être préférable d'intenter immédiatement une action contentieuse quitte à rechercher, après, une solution amiable.

ANNEXE N° 2 : QUELQUES TEMOIGNAGES

« J'ai versé un acompte de près de 1 300 €, représentant 40 % du montant des travaux. A ce jour, malgré nos demandes réitérées et les promesses orales du représentant de la société, les travaux n'ont toujours pas débutés. Le représentant ne répond plus ni au téléphone, ni à nos mails. A l'adresse indiquée, il n'existe aucune boîte aux lettres au nom de la société. »

« Depuis novembre 2015, la société n'a toujours pas procédé aux réparations des dégâts causés par une fuite de leur installation photovoltaïque. Elle a entraîné une dégradation des plafonds de la cuisine et de la salle de bain. Après de nombreux courriers, nous n'avons toujours pas eu réparation et n'arrivons même pas à obtenir l'attestation d'assurance garantie décennale de leur part. »

« J'ai fait, le 30 août 2016, appel aux services d'une société afin d'effectuer des travaux à mon domicile, à savoir réparation des vitres de la porte menant au jardin. Un technicien est venu et m'a fait payer 120 € de frais de déplacement, alors que sur le site il est bien marqué "Devis Gratuit 7j/7 et 24h/24". Ensuite, il m'a forcé à payer la totalité de la facture à l'avance, à savoir 476,6 €, en me promettant de faire les travaux le lendemain. Or, il n'est plus revenu et les travaux n'ont pas encore commencé. Il a laissé ma famille exposée, pendant une longue semaine, aux dangers, comme les travaux en question concernent une des portes principales de la maison, et au froid (sans compter que certains membres de ma famille sont handicapés). »

« J'ai fait appel à cette société pour qu'elle réalise un abri de jardin. Un devis a été signé (plus de 3 400 €) le 4 avril et j'ai versé un acompte qui a été encaissé le 5 avril. Sur ce qui a été réalisé il n'y a que des malfaçons (mauvaise étanchéité au sol, pose non conforme, instabilité de la structure, toiture modifiée 3 fois sans résultat...). L'entreprise a reconnu son incapacité à réaliser l'ouvrage, et a abandonné le chantier sans aucune nouvelle. Mon acompte ne m'a jamais été remboursé. »

« Le chantier est inachevé et j'ai subi des vols de matériaux... »

« L'artisan a fermé son entreprise de lui-même... »

« Notre maison a été livrée le 13 septembre 2016. A ce jour, et malgré 2 courriers recommandés, le couvreur n'a toujours pas terminé son travail (il manque une gouttière et des caches pour protéger les sorties de toit). Du coup, ma façade est déjà pleine de mousse car la pluie coule directement dessus. »

« Nous avons fait appel à une entreprise certifiée Qualibat, RGE... pour des travaux intérieurs et extérieurs. Le délai annoncé -verbalement et non notifié sur le devis malgré nos relances-était de 8 à 10 semaines, nous en sommes à 6 mois. Il y a eu des problèmes sur tous les postes. Une chape intérieure et une autre extérieure ont dû être refaites ainsi que 3 marches extérieures, une porte-fenêtre, déplacée 3 fois, n'est toujours pas d'aplomb et le crépis a été réalisé sans déposer les volets. Maintenant, on ne peut plus dégondrer les volets pour les entretenir... Aujourd'hui l'entreprise nous presse pour le paiement de la dernière partie et la signature de fin de chantier. »

« Dans le cadre de travaux d'agrandissement d'une douche, le chantier traîne depuis plus de 2 mois, la cabine de douche n'est pas fonctionnelle et bas de gamme. Impossible d'avoir l'artisan depuis plus de 3 semaines. »

« Les travaux ont commencé il y a 13 mois, ils devaient prendre 3 mois au départ, la rénovation de ma maison n'est pas terminée, l'entrepreneur ne vient plus car occupé sur un autre chantier. J'ai payé l'ensemble des travaux. Je suis malade depuis 14 mois, dans l'incapacité de travailler et ma maison est loin d'être finie. Je suis désespérée. »

« J'ai signé un devis le 30 mars 2017. Le délai pour faire les travaux était de 6 semaines, la date était donc vers le 15 mai 2017. J'ai avancé 3 500 €, mais depuis je n'ai plus aucunes nouvelles de l'entrepreneur. Pire, la commande chez le grossiste n'a pas été confirmée. J'ai appelé plusieurs fois, mais il ne me répond plus, ni au téléphone, ni au mail. Je ne sais plus quoi faire. »