



Fiche n°4

FAIRE RÉALISER DES TRAVAUX

Cette fiche est destinée à présenter les principales informations que le Conseiller Info-Energie pourra exposer aux consommateurs concernant les travaux qu'ils souhaitent réaliser.

En effet, les consommateurs ne connaissent pas toujours les critères de sélection à adopter.

Choisir un prestataire

Pour aider le consommateur dans ses premières démarches, il peut lui être indiqué l'existence de « signes de qualité » et l'inviter à rechercher les professionnels qui en bénéficient.

Des organisations professionnelles, des organisations indépendantes (associations) et parfois même des assureurs délivrent ces « signes de qualité » (par exemple : Qualibat, Qualit'enr...).

Cependant, un professionnel ne bénéficiant pas d'un « signe de qualité » n'est pas forcément à exclure. Par ailleurs, le bénéfice, pour un professionnel, d'une certification est, en principe, un gage de qualité de la prestation de l'entreprise.

Néanmoins, la certification est chère et des professionnels non certifiés sont susceptibles d'offrir des services également satisfaisants.

Il est important de rappeler au consommateur qu'il est essentiel de se renseigner sur le professionnel et sur les produits et services qu'il propose, et également faire jouer la concurrence. A titre d'exemple, le consommateur peut demander au professionnel de visiter l'un des chantiers terminés du professionnel.

Signer un contrat

Avant le contrat : l'information

Il pèse sur tout professionnel une obligation légale d'information précontractuelle.

Ceci signifie qu'avant le contrat, le professionnel doit offrir au consommateur des précisions sur le détail de son offre.

Exemple : pour une installation photovoltaïque, le consommateur doit connaître la marque, la puissance, les garanties offertes....

Tout d'abord, l'article L. 111-1 du Code de la Consommation précise :

« Tout professionnel vendeur de biens ou prestataire de services doit, avant la conclusion du contrat, mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du bien ou du service. En cas de litige, il appartient au vendeur de prouver qu'il a exécuté cette obligation. »

L'article L. 113-3 al. 1 du Code de la Consommation ajoute :

« Tout vendeur de produit ou tout prestataire de services doit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix, les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle et les conditions particulières de la vente, selon des modalités fixées par arrêtés du ministre chargé de l'économie, après consultation du Conseil national de la consommation. »

En matière de travaux, un arrêté du 2 mars 1990 réglemente la publicité des prix des prestations de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'électroménager.

Ce texte s'applique tout d'abord aux prestations de dépannage, de réparation et d'entretien de maçonnerie, de fumisterie, de ramonage, d'isolation, de menuiserie, de serrurerie, de couverture, de plomberie, d'installation sanitaire, d'étanchéité, de plâtrerie, de peinture, de vitrerie, de miroiterie, de revêtements de murs et de sols, d'installations électrique, ainsi qu'aux opérations de raccordement, d'installation, d'entretien, de réparation ou de réglage portant sur des équipements électriques, électroniques, informatiques, radio-électriques et électroménagers.

Il s'applique également aux opérations de remplacement ou d'adjonction de pièces, d'éléments ou d'appareils consécutives aux prestations précitées.

La plupart des travaux sont donc concernés par cet arrêté.

En application de ce texte, avant tous travaux, le professionnel doit informer le consommateur sur les points suivants :

- les taux horaires de main-d'œuvre T.T.C.,
- les modalités de décompte du temps passé,
- les prix T.T.C. des différentes prestations forfaitaires proposées,
- les frais de déplacement, le cas échéant,
- le caractère payant ou gratuit du devis et, le cas échéant, le coût d'établissement du devis,
- le cas échéant, toute autre condition de rémunération.

Si le professionnel reçoit la clientèle dans ses locaux, ces informations font l'objet d'un affichage visible et lisible à l'intérieur de ces locaux, à l'endroit où se tient la clientèle.

Lorsque la prestation est offerte sur le lieu de l'intervention, les entreprises présentent préalablement à tout travail un document écrit, comme un devis, contenant les informations énumérées ci-dessus.

Avec ces informations, le consommateur est déjà en mesure d'opérer une comparaison entre les différents professionnels du secteur.

Sanctions en cas de défaut d'information de la part du vendeur envers le consommateur :

pénale : Le professionnel peut être condamné à des amendes et, si la pratique constitue une pratique commerciale déloyale, le professionnel pourra être poursuivi sur ce fondement (Voir Fiche n°3 - Pratiques Commerciales).

civile : essentiellement de la responsabilité (dommages et intérêts) et, parfois, nullité du contrat.

Le devis, qui devient contrat

Le professionnel doit remettre au consommateur, avant l'exécution des travaux supérieur à la somme de 150 € TTC ou, quelque soit le montant de la prestation, à la demande du consommateur, un devis devant comporter les mentions suivantes :

- la date de rédaction,
- le nom et l'adresse de l'entreprise,
- le nom du client et le lieu d'exécution de l'opération,
- 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 à laquelle il s'applique (notamment le taux horaire de main-d'œuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré) et la quantité prévue,
- les frais de déplacement, le cas échéant ;
- la somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de T.V.A.,
- la durée de validité de l'offre,
- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis.

NB : il est important pour le consommateur que les informations sur les performances soit indiquées, comme par exemple la PAC va chauffer X m² à 20°C, ou pour un système PV l'entreprise se charge des démarches administratives que sont les demandes de subventions, la demande de raccordement, le contrat d'obligation d'achat....

Le professionnel doit également indiquer au consommateur, si le montant du devis est supérieur à la somme de 500 € TTC, la date limite à laquelle il s'engage à exécuter la prestation (article L. 114-1 du Code de la Consommation).

Avec ces informations, le consommateur est encore plus en mesure d'opérer une comparaison entre les différents professionnels du secteur.

Dans tous les cas, le devis doit être édité en double exemplaire.

Si le consommateur donne son accord, il doit être invité à dater et signer le devis, en y ajoutant de manière manuscrite : « Devis reçu avant l'exécution des travaux ».

Tant que le consommateur ne signe pas le devis, il n'est pas engagé auprès du professionnel.

Dès lors, le consommateur peut compléter le devis par d'autres mentions comme les délais d'exécution des travaux, un échelonnement des paiements en fonction de l'avancement des travaux, des pénalités de retard...

Le consommateur doit avoir, avant de signer, un devis précis, complet et final.

Une fois signé, le devis constitue le contrat liant le professionnel et le consommateur.

NB : si le professionnel réclame durant les travaux ou après achèvement de ce dernier une somme au titre d'un quelconque supplément, le consommateur n'est pas tenu de le payer, sauf devis supplémentaire accepté par le consommateur, donc signé de sa main.

Il est important de vérifier que le professionnel est assuré.

Cette assurance doit être une assurance de responsabilité civile professionnelle, couvrant d'une part, la responsabilité civile classique (par exemple, l'incendie provoqué par les travaux), et, d'autre part, la responsabilité décennale (par exemple, des travaux mal exécutés rendant le dispositif impropre à sa destination).

Le consommateur doit demander que lui soit remise une attestation d'assurance personnalisée garantissant que le professionnel est assuré au titre d'une police de responsabilité décennale, devant notamment contenir le nom de l'assureur du professionnel (vers qui le consommateur pourra se tourner pour vérifier l'existence et le contenu de la garantie d'assurance) et l'activité garantie (qui devra couvrir l'objet du chantier du consommateur).

Enfin, le cas échéant, si les travaux sont importants, il est utile de se renseigner auprès de son assureur afin de savoir s'il convient pour le consommateur de souscrire une assurance dommages ouvrages qui garantit le préfinancement des réparations et travaux entrant dans la garantie décennale à la charge du professionnel.

Par exemple, des gros travaux de rénovation entrent dans le champ de la garantie décennale du professionnel et, en cas de désordre, l'assurance dommages ouvrages pourra avancer le coût des travaux de reprise même si l'entrepreneur a fait faillite ou a disparu.

Réceptionner un chantier

Réceptionner un chantier consiste à vérifier si les travaux ont été réalisés conformément au devis et aux règles de l'art.

Pour réceptionner un chantier, l'écrit doit être privilégié pour se prémunir en cas de problème.

Pour préserver au mieux les intérêts du consommateur, il convient :

- qu'une visite du chantier soit réalisée avec le professionnel à l'issue des travaux,
- qu'un document soit établi en double exemplaire (un pour le consommateur, un pour le professionnel) à l'issue de cette visite :
 - si le consommateur n'a aucune réserve (le résultat lui convient), il pourra signer le document complété de la mention « sans réserve »,

- si le consommateur a des observations à formuler, il doit impérativement les indiquer sur ce document, de manière claire et précise.

Le document sur lequel apparaissent les réserves pourrait être contresigné par le professionnel pour s'assurer qu'il ne fasse l'objet d'aucune contestation par la suite.

Si aucune réception de chantier n'est effectuée, le consommateur peut, par lettre recommandée avec accusé de réception, émettre ses observations au professionnel.

La facturation et le paiement

L'établissement par le professionnel d'une facture est obligatoire lorsque le montant est supérieur à 15,24 €.

Une facture (note) doit comporter les éléments suivants (arrêté du 3 octobre 1983) :

- la date de la rédaction,
- le nom et l'adresse du professionnel,
- le nom du client, sauf opposition de celui-ci,
- la date et le lieu d'exécution de la prestation,
- le décompte détaillé, en quantité et prix de chaque prestation et produit fourni ou vendu, soit dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique, quantité fournie, sauf si les prestations réalisées ont été strictement conformes à celles qui avaient été mentionnées sur le devis.
- la somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises.

NB : pour le dispositif du crédit d'impôt il est très important que sur cette facture apparaissent les caractéristiques techniques et thermiques

Cette facture doit être établie en double exemplaire, l'original devant être remis au consommateur.



Pour ce qui est des paiements, le consommateur doit se protéger en ne réglant jamais la totalité de la somme demandée avant que les prestations aient été intégralement réalisées, et bien réalisées, par le professionnel. Pour toute somme versée, il convient de se faire établir un reçu, surtout lorsque les sommes sont versées en espèces (ceci afin de prouver le paiement).

A la réception des travaux, si le consommateur émet des réserves, il convient qu'il ne se libère pas de l'intégralité des sommes facturées par le professionnel.

NB : en cas de crédits affectés, voir Fiche n°5 – Crédits affectés.

Litige

Il convient dans tous les cas que le consommateur adresse au professionnel une lettre recommandée avec accusé de réception le mettant en demeure de se conformer à ses obligations.

Si un règlement amiable peut aboutir, le privilégier.

Dans le cas contraire, le consommateur peut se tourner vers une association de consommateurs agréée ou un avocat, qui pourront le conseiller.

Le cas échéant, le consommateur doit penser à faire une déclaration de sinistre à son assureur de protection juridique.

La plupart du temps, les litiges portant sur la qualité des prestations, sur les travaux non exécutés ... supposent le recours à une expertise qui peut être amiable et organisée entre assureur, soit judiciaire.

Attention : seule l'expertise judiciaire, c'est-à-dire demandée par un juge peut contraindre le professionnel. Une expertise indépendante n'a pas de valeur légale.