
ENQUETE SUR LES LITIGES EN MATIERE DE TRAVAUX ET DE CONSTRUCTION

Des situations toujours délicates pour le consommateur

04/05/2015

ଓଏନଭିସି



L'année dernière, nous avons publié une étude sur la typologie des litiges en matière de travaux concernant des dossiers portés à notre connaissance en 2013. Il s'agissait, non pas de déterminer un seuil de sinistralité, mais d'avoir un aperçu sur la nature des litiges les plus courants et sur les obstacles auxquels les consommateurs sont le plus fréquemment confrontés. Définir un taux de sinistralité en matière de travaux n'aurait d'ailleurs pas été possible puisqu'il n'existe pas de données suffisamment précises en la matière. Saisir les compagnies d'assurance permettrait d'avoir une certaine visibilité, mais elle ne concernerait que les travaux dont la souscription d'une assurance particulière est obligatoire (garantie décennale par exemple), ce qui en limite la portée.

En fait, par cette étude, nous souhaitons mettre en avant le véritable parcours du combattant que subissent certains consommateurs lorsqu'ils envisagent de réaliser des travaux chez eux. Et quelle que soit la nature de ceux-ci, ils peuvent tous donner lieu à des litiges sans fin : malfaçons que le professionnel ne répare pas, retard dans la livraison, dépôt de bilan de l'entreprise... Si, dans certaines hypothèses, le consommateur est protégé (obligation pour le professionnel de souscrire une garantie de livraison ou une assurance décennale), cela n'est pas toujours le cas. Le coût, la complexité, la longueur et l'aléa des procédures judiciaires deviennent alors autant d'éléments qui vont pousser le consommateur à renoncer à toute action en justice, ou à la retarder au maximum. C'est d'ailleurs cette complexité qui pousse les consommateurs à saisir des associations telles que la nôtre.

Lors de notre précédente enquête publiée en 2014, nous avons déjà pointé du doigt certains dysfonctionnements et la nécessité de procéder à des réformes afin de protéger le consommateur. Comme nous le verrons, la situation ne s'est pas forcément améliorée depuis l'année dernière : le baromètre que nous publions est là pour le démontrer. Il devient indispensable de réagir sur ces sujets. La loi Macron, actuellement en débat, pourrait d'ailleurs permettre d'améliorer quelque peu la situation.

Il ne faut pas perdre de vue qu'il s'agit ici de litiges dont les montants peuvent être très importants et qui impactent la vie de tous les jours : difficile d'envisager sereinement son avenir lorsque l'on fait construire une maison et que le constructeur abandonne le chantier. Il faudra un long combat pour prendre enfin possession des lieux, le banquier, lui, risquant d'être beaucoup moins patient et compréhensif...

Nous avons voulu donner suite à notre étude publiée l'an dernier sur la typologie des sinistres en matière de travaux, tout domaine confondu. Nous avons donc réalisée une seconde enquête sur ce thème. Nous nous sommes basés sur 258 dossiers, la moitié provenant de notre réseau, et l'autre moitié de témoignages sur notre site Internet 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, son extension, 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)
- 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 (45%). Viennent ensuite les cas de non-conformité (21%), les retards dans l'exécution des travaux (17%), l'absence de levée des réserves (9%) et les dépôts de bilan (8%). Par ailleurs, nous constatons une complexité des litiges puisque, lors de notre précédente enquête, 3% seulement des cas étaient concernés par au moins 3 types de litiges, ou plus, contre 11% aujourd'hui.

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 les contrats passés avec les promoteurs, constructeurs ou autres professionnels ont une marge de négociation extrêmement réduite. Difficile, en effet, pour le consommateur d'exiger des pénalités de retard lorsque le contrat est muet sur le sujet.

C'est pourquoi nous demandons :

- la mise en place d'une garantie de livraison souscrite par le professionnel, pour tous les travaux excédent un certain plafond ;
- que le contrat mentionne obligatoirement des pénalités dues par le professionnel au consommateur en cas de non-respect de la date d'achèvement des travaux ;
- une meilleure information sur la souscription d'une garantie décennale ou dommage-ouvrage dans le cadre d'une vente. Le projet de loi Macron contient d'ailleurs une disposition sur ce point ;
- en parallèle avec le point précédent, qu'une fiche d'information sur les différentes garanties existantes soit systématiquement communiquée au consommateur en insistant notamment sur la garantie dommage-ouvrage.

La présente enquête porte sur l'étude de 258 dossiers répartis comme suit : la moitié résulte de l'activité de notre réseau et est issue des cas soumis à nos associations locales pendant leurs permanences, la seconde moitié provient 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 2014 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 : Paris, Marseille, Nantes ou Nancy ainsi que plusieurs communes de la Drôme ou de la Gironde 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
- 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.

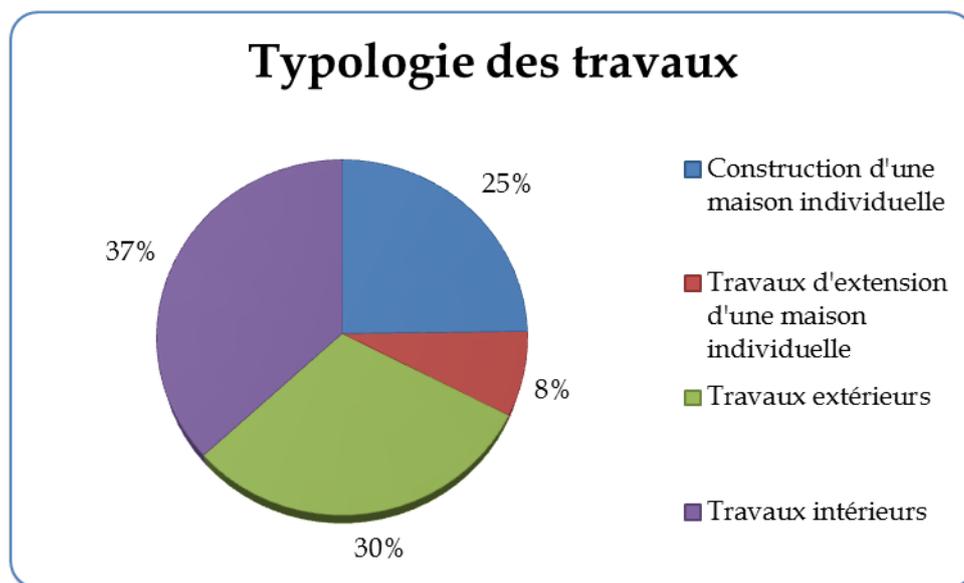
Nous avons ensuite établi la typologie des litiges suivante :

- 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)
- 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. A titre d'exemple, une faillite entraîne généralement un retard dans l'exécution des travaux.

I- TYPOLOGIE DES TRAVAUX

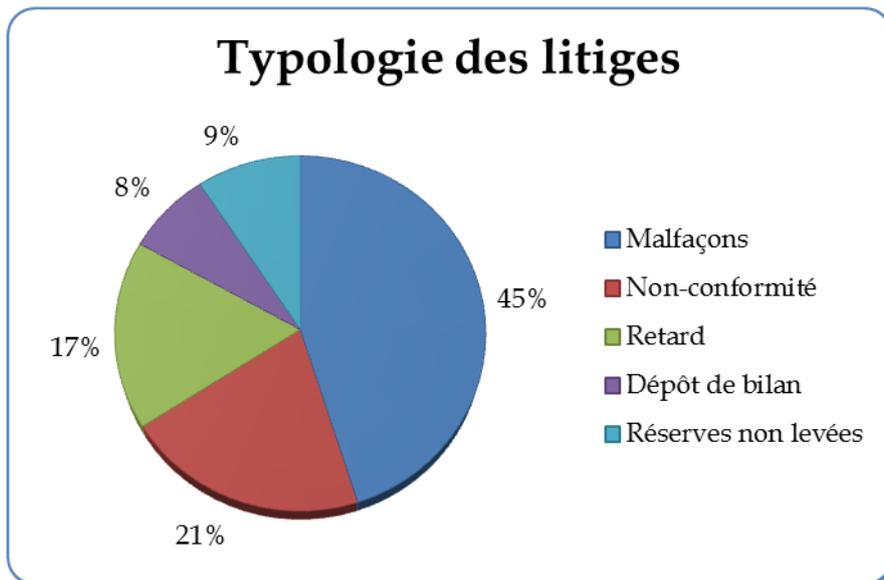
La répartition des travaux au sein de notre étude est assez variée. Si l'on met de côté les travaux d'extension, lesquels sont assez rares généralement, on constate une certaine prédominance des travaux intérieurs (37%), suivi des travaux extérieurs (30%), et enfin ceux de construction d'une maison individuelle (25%).



Lors de notre précédente étude, les résultats étaient sensiblement identiques pour les travaux de construction ou d'extension d'une maison. Toutefois, nous avons une nette prédominance des travaux extérieurs (41%) par rapport aux travaux intérieurs (30%). Ici, la tendance s'est inversée. Il ne s'agit pas, au regard de l'échantillon étudié, d'en tirer des conclusions générales, mais il demeure possible, selon nous, d'expliquer ces résultats. En effet, nous avons constaté une certaine augmentation des travaux d'économie d'énergie. Or, ceux-ci correspondent, dans nos différents témoignages, à des travaux réalisés à l'intérieur du logement : remplacement des fenêtres ou de la chaudière, isolation des combles... Les discours sur les travaux d'économie d'énergie et le développement durable portent peut-être leurs fruits puisqu'il semble qu'il y ait une certaine prise de conscience en la matière. Mais cela démontre également qu'il y a un problème de qualification des entreprises à réaliser des travaux d'économie d'énergie et à s'approprier de nouvelles techniques ou de nouveaux matériaux.

II- TYPOLOGIE DES LITIGES

A une grande majorité, les litiges sont constitués principalement de malfaçons (45%). Viennent ensuite les cas de non-conformité (21%), les retards dans l'exécution des travaux (17%), l'absence de levée des réserves (9%) et les dépôts de bilan (8%).

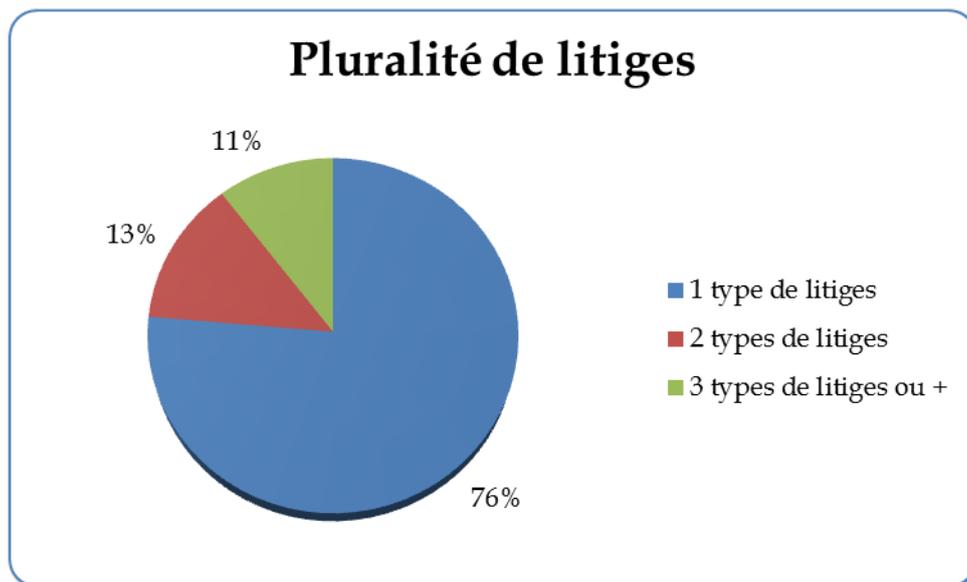


Nous constatons ici une évolution intéressante des litiges par rapport à notre étude publiée en 2014. Si les malfaçons et les cas de non-conformité demeurent toujours en tête (avec respectivement 50% et 21% lors de notre dernière enquête), les retards ont augmenté de façon importante (+8 points avec 9%) tandis qu'à l'inverse, les dossiers où l'entreprise a été mise en faillite ont diminué (-6 points avec 14%). Peut-on en déduire une meilleure solidité financière des entreprises ? Peut-être, mais il conviendra de réaliser des études complémentaires pour le démontrer.

En tout état de cause, il n'en demeure pas moins que les malfaçons sont la principale cause de litige en matière de travaux, ce qui met clairement en évidence le défaut de formation, de compétence et/ou de rigueur des professionnels ou de certains d'entre eux. Nous étions déjà parvenus à cette conclusion en 2014, et nous la maintenons. En effet, les « malfaçons » sont le seul litige qui montre les carences du professionnel. A titre d'exemple, un retard peut résulter d'un problème d'organisation, d'un manque de rigueur, mais cela n'empêche pas de réaliser les travaux selon les règles de l'art. De même, dans les cas de non-conformité, nous ne mettons pas forcément en cause les compétences du professionnel : ce-dernier n'a « seulement » pas réalisé la prestation qui était attendue de lui. En revanche, lorsque l'on constate des malfaçons, cela concerne directement l'aptitude du professionnel à travailler correctement. Il serait intéressant de s'attacher, dans une étude ultérieure, aux corps de métier les plus fragiles ou prêtant davantage le flanc aux reproches.

Concernant les retards, ceux-ci ont considérablement augmenté depuis notre dernière étude. Selon nous, cette hausse est due à une plus forte représentativité des travaux intérieurs dans le cadre de notre échantillon. Or, comme nous allons le voir plus loin, ce type de travaux est plus souvent sujet à des retards. En même temps, il s'agit de l'exemple type d'opérations pour lesquelles les contrats ne prévoient aucune pénalité de retard. Contrairement, par exemple, aux contrats de construction de maison individuelle. Cela montre donc clairement une certaine fragilité du consommateur sur ce point. Par ailleurs, si l'on rajoute les cas de dépôt de bilan (8%), nous constatons qu'un consommateur sur quatre ne voit pas les travaux achevés à la date convenue, ce qui est loin d'être négligeable. Ici encore, des améliorations doivent être apportées.

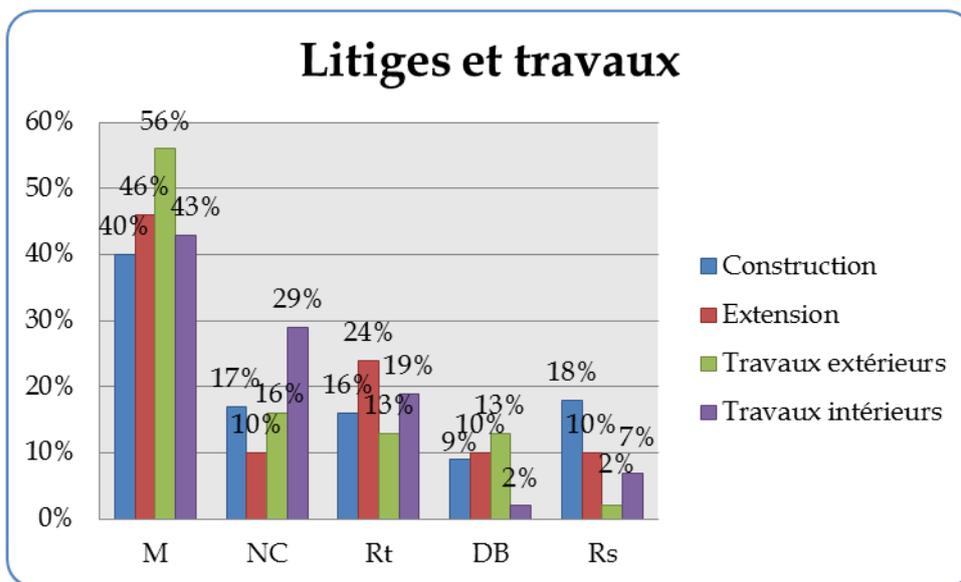
Nous avons également regardé si un consommateur pouvait rencontrer plusieurs types de litiges. Dans la très grande majorité des cas, il n'est rencontré de litiges que d'une seule nature.



Toutefois, par rapport à l'enquête publiée en 2014, nous constatons une augmentation des personnes qui subissent 3 litiges ou plus (nous sommes passés de 3% à 11%). Les dossiers deviennent donc de plus en plus complexes.

III- LITIGES ET TRAVAUX

A l'instar de notre précédente étude, nous avons fait ressortir la nature des travaux concernés par chaque typologie de litiges.



Légende

M : Malfaçons
NC : Non-conformité
Rt : Retard
DB : Dépôt de bilan
Rs : Réserves non levées

Pour lire ce graphique : à titre d'exemple, en matière de construction, 40% des litiges constatés sont des malfaçons, 17% des cas de non-conformité, 16% des retards et ainsi de suite.

Ce graphe montre ainsi les proportions de litiges pour chaque type de travaux que nous avons déterminés. Plusieurs remarques.

Cela est logique au regard des résultats antérieurs, les malfaçons sont nettement en tête dans toutes les catégories de travaux. Qu'il s'agisse d'une construction ou de travaux réalisés à l'intérieur du logement, les malfaçons prédominent. Alors même que nous constatons une certaine homogénéité dans les résultats lors de notre enquête publiée l'année dernière, nous constatons ici d'importantes variations puisque les taux varient entre 40% et 56%. Alors même que les constructions étaient en tête en ce qui concerne les malfaçons (avec 54%), ces dernières reculent nettement (40%) ; en revanche, dans le cadre de travaux extérieurs, elles sont de plus en plus nombreuses (56% contre 48% lors de notre dernière enquête). Cela est étonnant dans la mesure où le nombre de litiges liés aux travaux extérieurs a diminué. Il y a donc un problème important de compétence des professionnels pour certains types de travaux.

Les cas de non-conformité concernent essentiellement les travaux à l'intérieur du logement (29%). Pour les autres types de travaux, les résultats varient entre 10% et 17%, ce qui est assez homogène.

Les dépôts de bilan concernent dans l'ensemble les entreprises chargées de la réalisation de travaux importants (construction d'une maison, travaux extérieurs...). Les résultats sont d'ailleurs assez homogènes puisqu'ils varient entre 9% et 13%. En revanche, les dépôts de bilan dans le cadre de travaux intérieurs sont très faibles (2%). On peut éventuellement en déduire que, s'agissant de travaux de nature distincte et généralement bien moins lourds que des opérations de construction ou de ravalements extérieurs, les entreprises sont ici plus solides financièrement. Il est clair qu'il doit être plus facile de trouver une clientèle pour de petits travaux d'intérieurs que pour de grosses opérations bien plus coûteuses. Dans l'ensemble, les dépôts de bilan demeurent assez stables par rapport à notre précédente enquête, hormis le cas des travaux extérieurs qui a diminué de 11 points (voir tableau ci-dessous).

Sans surprise, l'absence de levée des réserves se constate surtout dans les constructions et les travaux d'extension. En effet, c'est dans ces occasions que l'on réalise formellement un procès-verbal de réception des travaux sur lequel les éventuelles réserves sont, le cas échéant, mentionnées. Cette pratique se fait de façon davantage informelle lors de travaux moins importants.

	CONSTRUCTION			EXTENSION			TX EXTERIEURS			TX INTERIEURS		
	2014 ¹	2015	V	2014	2015	V	2014	2015	V	2014	2015	V
M	54%	40%	-14	46%	46%	---	48%	56%	+8	50%	43%	-7
NC	15%	17%	+2	21%	10%	-11	20%	16%	-4	25%	29%	-4
Rt	12%	16%	+4	25%	24%	-1	4%	13%	+9	9%	19%	+10
DB	8%	9%	+1	4%	10%	+6	24%	13%	-11	9%	2%	-7
Rs	11%	18%	+7	4%	10%	+6	4%	2%	-2	7%	7%	---

Légende : M : Malfaçons / NC : Non-conformité / Rt : Retard / DB : Dépôt de bilan / Rs : Réserves / V : Variation.

Si certaines variations des résultats de nos deux enquêtes sont minimales (à peine quelques points en plus ou en moins), d'autres sont assez importantes, l'évolution des malfaçons en matière de construction par exemple. Il en va de même pour les cas de non-conformité lors de travaux d'extension.

¹ Il s'agit de la date de publication de l'enquête. Cette dernière porte sur les litiges remontés l'année précédente, soit 2013 et 2014 selon le cas.

Peut-on en déduire une évolution de certaines pratiques ou de la qualité des travaux pour autant ? Comme cela a été indiqué, il ne s'agit pas de réaliser une enquête sur le taux de sinistralité en matière de travaux mais d'étudier la typologie des litiges qui peuvent survenir. Le fait que le nombre de malfaçons diminue dans une catégorie de travaux pourrait indiquer une amélioration de la qualité des interventions effectuées. Nous espérons que cela soit le cas, mais il est évident que la taille de l'échantillon étudié permet difficilement d'arriver à une telle conclusion avec certitude. Par ailleurs, il ne faut pas oublier non plus que la proportion de certains types de travaux s'est inversée par rapport à notre précédente étude, ce qui peut avoir pour conséquence de faire ressortir certains éléments, la diminution des dépôts de bilan lors de travaux extérieurs et l'augmentation des retards pour les travaux intérieurs par exemple.

IV- CONCLUSION

A l'instar de notre précédente étude, nous constatons que les malfaçons constituent toujours le principal litige en matière de travaux. Que finalement le taux de litiges y afférent ait baissé ou non importe peu : il demeure trop important.

Les cas de dépôt de bilan sont sans doute les situations les plus problématiques ; nous avons, d'une part, un entrepreneur dans une situation difficile et qui devra mettre fin à son activité, avec toutes les conséquences qui en découlent, notamment d'un point de vue social et, d'autre part, le consommateur qui a payé pour une prestation qu'il ne recevra très certainement jamais. Ces litiges vont bien au-delà d'une simple question de travaux. Il s'agit parfois d'un investissement important, celui d'une vie, et les conséquences peuvent en être dramatiques.

Certes, comme nous le verrons plus loin, le consommateur n'est pas forcément démuné et peut, dans certains cas, faire valoir, ses droits. Mais cela n'est pas toujours le cas et suppose souvent la réalisation d'une action en justice. Il convient donc d'étudier les possibilités de protéger le consommateur de façon efficace.

Les textes ne sont pas muets et le consommateur dispose de plusieurs moyens pour obtenir réparation. Toutefois, cela suppose des actions parfois longues et difficiles à mener.

Il existe trois types de garanties-constructeur :

- 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 édifée 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. En fait, il n'en est rien et seule l'assignation dans le cadre d'une action en justice ou la reconnaissance par le professionnel de sa responsabilité peuvent interrompre le délai. 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.

Malgré les dispositions protectrices des consommateurs, celles-ci demeurent complexes à mettre en œuvre et les professionnels jouent souvent « la montre » afin de décourager toute action. Or, comme nous l'indiquons, il s'agit parfois de travaux d'un montant important. Il importe donc d'améliorer les textes actuels afin de les rendre compatibles avec la réalité et qu'ils puissent mettre en place des actions efficaces pour les consommateurs. L'existence de garanties n'est que théorique s'il est difficile ou trop compliqué pour les mettre en œuvre...

III- NOS DEMANDES

La grande majorité des acteurs estime que les contrats de construction de maison individuelle avec fourniture de plan constituent des conventions très encadrées par les textes et protectrices du consommateur. En effet, le Code de la construction et de l'habitation fixent notamment les informations minimales que doit contenir le contrat et prévoit notamment des pénalités de retard, à un taux minimum, si la date de fin du chantier n'est pas respectée.

Malheureusement, en dehors de ce cas, la réalisation de travaux de moindre importance ne bénéficie pas de la même protection. Or, on imagine difficilement un consommateur négocier avec un artisan ou une entreprise plus établie des pénalités de retard. En fait, il s'agit quasiment de contrats d'adhésion, leurs conditions étant pour la plupart imposées.

Lors de notre précédente enquête, nous avons souligné l'importance d'apporter de nouvelles garanties au consommateur.

Dans le cadre de la loi Macron, toujours en débat à l'heure actuelle, des discussions intéressantes ont eu lieu concernant la garantie décennale et l'instauration d'une attestation devant être conforme à un modèle type. Cette mesure se voulait davantage protectrice car, à l'heure actuelle, seul est défini le contenu minimal de l'attestation. Il est dommage que cette mesure ait été supprimée par le Sénat et nous demandons son rétablissement lors des débats en Commission mixte paritaire. De même, il nous paraît important que, dans le cadre d'une vente, l'acquéreur soit clairement informé de la souscription d'une assurance décennale ou dommage-ouvrage, non seulement par une clause expresse, mais également en communiquant ladite attestation. Or, la loi Macron semblait remettre en cause cette information ou, du moins, la rendre moins accessible pour le consommateur.

Toutefois, il ne s'agit ici que d'améliorer l'existant : ce qui importe, c'est de créer de nouveaux droits permettant de protéger efficacement le consommateur tout en améliorant son information. Certaines de nos propositions entraîneront une augmentation des coûts, le nier serait inutile, mais cela permettra d'assainir quelque peu la profession. Par ailleurs, et surtout, au regard des drames humains que l'on peut rencontrer, le jeu n'en vaut-il pas la chandelle ?

C'est pourquoi nous demandons :

- la mise en place d'une garantie de livraison souscrite par le professionnel, pour tous les travaux excédent un certain plafond. Cette obligation existe déjà dans certains domaines, mais pour des travaux importants (construction d'une maison par exemple) ;
- que le contrat mentionne obligatoirement des pénalités dues par le professionnel au consommateur en cas de non-respect de la date d'achèvement des travaux. Le taux de ces pénalités devra être fonction du montant du marché ;
- le rétablissement de l'article 25septies du projet de loi Macron concernant l'attestation de garantie décennale ;
- qu'une fiche d'information sur les différentes garanties existantes soit systématiquement communiquée au consommateur en insistant notamment sur la garantie dommage-ouvrage.

① Choisissez avec précaution votre entreprise

Cela va du bouche à oreille à la recherche d'informations sur Internet. Par ailleurs, pour les travaux les plus importants (construction d'une maison par exemple), il peut être conseillé de demander un état des droits des créanciers éventuellement inscrits sur le professionnel de votre choix (il vous en coûtera quelques dizaines d'euros auprès d'Infogreffe, www.infogreffe.fr). Ce document vous permettra notamment de savoir si des créanciers se sont enregistrés auprès du Tribunal de commerce envers l'entreprise en question.

Cela vous permettra ainsi de savoir si elle est financièrement solide ou non. D'autres documents vous permettront également d'apprendre si une procédure en redressement judiciaire a eu lieu.

N'hésitez pas non plus à exiger du professionnel qu'il vous montre son attestation d'assurance.

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 estiment qu'elle fait double emploi avec la garantie décennale du constructeur puisqu'elles recouvrent toutes deux le même champ d'application, à savoir les désordres affectant la solidité du bien ou le rendant impropre à sa destination. 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.

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 tous les 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 prévienne 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.

Que faire en cas de faillite ?

La faillite du professionnel qui réalise les travaux est la crainte principale du consommateur. Les conséquences qui en découlent peuvent être extrêmement dommageables si le chantier n'est pas achevé. Dans le cadre de la construction d'une maison individuelle, le constructeur doit souscrire une garantie de livraison. En cas de faillite, c'est le garant qui prendra en charge la poursuite du chantier et les dépassements de coût qui en résultent. Malheureusement, cette garantie ne concerne pas tous les travaux : pour des opérations plus petites, le consommateur devient un simple créancier qui devra se rapprocher de la personne chargée de la liquidation judiciaire pour faire inscrire ses droits. Autant dire qu'il ne sera jamais remboursé puisqu'il passe après les créanciers prioritaires que constituent les salariés et l'Etat.

La situation est moins grave lorsque la faillite a lieu *après* la réception des travaux. En effet, le consommateur pourra saisir sa dommage-ouvrage en réparation des désordres constatés. Il pourra également se rapprocher de la garantie décennale du professionnel et demander à être indemnisé directement. Cette procédure peut cependant être plus complexe que la simple saisine de la dommage-ouvrage. **D'où l'intérêt, de manière générale, de conserver tous les papiers, contrats et attestations d'assurance pendant au moins dix ans.**

Par contre si les travaux ne sont pas soumis à la garantie décennale, il sera difficile d'obtenir

Attention au travail dissimulé

Plus communément appelé « travail au noir » ou « au black » pour les plus anglophones (ou anglophiles), le travail dissimulé est très répandu dans le domaine du bâtiment. Il est vrai qu'il s'agit souvent d'opérations d'un montant important de sorte qu'il est assez facile pour les parties de trouver un accord. Le consommateur obtient une diminution du prix total (le gain escompté porte sur au moins le montant de la TVA, voire plus) et le professionnel encaisse une rentrée d'argent nette d'impôts. Tout le monde y trouve son compte.

C'est juste oublier que cette pratique est totalement illégale (qui ne le sait pas...) et qu'elle est punie de 3 ans d'emprisonnement et de 45 000€ d'amende.

Mais au-delà de ces considérations juridiques, le travail dissimulé comporte de grands risques en termes de garanties. En effet, si après la réalisation des travaux vous constatez un vice, vous aurez de grandes difficultés pour obliger le professionnel à réaliser les travaux nécessaires. Et là, pour le coup, il n'est pas sûr que vous y trouviez votre compte...

« Le chantier a été supervisé par un maître d'œuvre qui m'a demandé de régler la totalité de sa prestation avant la livraison de la maison et qui ne me donne plus de nouvelles... ».

« Les travaux de notre maison ont commencé en 2013 et en sont toujours pas achevés. Nous avons intenté une action en justice contre le constructeur, mais ce dernier a fait appel. La maison a coûté 112 000 € et tout est bloqué pour le moment. »

« J'ai appris de la part de mon artisan que des infiltrations pouvaient être mineures et tolérées lorsqu'elles ont lieu dans un garage. »

« J'ai signé pour la construction d'une véranda fin 2014 avec le déblocage d'un acompte à ce moment et, à ce jour, je n'ai aucune nouvelle. »

« J'ai contacté un entrepreneur pour la réalisation d'une extension de ma maison. Coût : 71 000 €. J'ai donné 20 000€ au professionnel, lequel a fait ensuite l'objet d'un dépôt de bilan... »

« J'ai fait refaire l'intégralité de ma maison (isolation, fenêtres, VMC...). Suite à de nombreuses malfaçons, je suis allé en justice. J'ai obtenu gain de cause, mais les entreprises étaient insolvables. J'ai dû tout démolir et recommencer les travaux. »

« La société qui a installé mes panneaux photovoltaïques s'est mise en liquidation judiciaire. Au bout de 2 ans, j'attends toujours qu'ils soient raccordés. »

« On nous a installé des panneaux photovoltaïques qui ne correspondent pas à ce qui était prévu dans le contrat. Du coup, nous n'avons pas pu bénéficier du crédit d'impôt. »

« J'ai fait appel à un couvreur pour ma toiture. Au final, j'ai dû effectuer une action en justice en raison de toutes les malfaçons, mais je n'ai pu récupérer que 3 000€ sur les 20 000€ que j'ai dépensés ».

« Nous avons fait faire un devis pour un poêle à bois. Au bout d'un mois et demi, toujours rien. L'entreprise est alors venue faire quelques travaux (trous pour faire passer les conduits). Six mois plus tard, toujours pas de poêle : nous avons dû en acheter un nous-même ! ».

« Je me suis rapproché d'un professionnel pour la construction de ma maison. Comme il a été radié par son assurance pour non-respect des garanties, il m'a proposé de signer un contrat de marché ! Or, les garanties sont moindres pour le consommateur. »