



Enquête sur les litiges en matière de travaux et construction

Des consommateurs parfois prisonniers

07/04/2014

AVANT-PROPOS

Réaliser des travaux est un acte extrêmement courant mais dont les conséquences peuvent parfois être douloureuses. Bien sûr, toutes les opérations ne sont pas comparables (difficile de faire un lien entre la construction entière d'une maison et la pose de fenêtres double vitrage par exemple). Pourtant, à chaque fois, la démarche du consommateur est la même : la recherche d'un professionnel compétent et une attente qui est fonction de l'opération et de son impact matériel et financier.

C'est pourquoi les litiges liés aux travaux sont souvent difficiles à résoudre : non seulement les sommes en jeu peuvent être importantes (reprise de malfaçons sur une maison...) mais, surtout, il y a un contexte émotionnel qui touche profondément celui que l'on ne considère parfois que comme un « client » et pour qui l'opération en question revêt une grande importance : construction d'une maison, extension pour accueillir un nouveau venu dans la famille ou tout simplement le souhait d'avoir un comportement écologique vertueux. Mais au-delà de ces considérations, c'est l'extrême difficulté que rencontrent les consommateurs à faire valoir leurs droits qui est marquante. D'aucuns se perdent ainsi dans de longues procédures judiciaires afin d'obtenir gain de cause.

Au regard des différentes remontées de nos associations locales, nous avons voulu nous pencher davantage sur la nature des litiges survenant en matière de travaux. Au final, ce sont plus de 300 dossiers traités en 2013 que nous avons analysés.

La présente enquête n'a nulle vocation statistique. Elle ne cherche pas non plus à établir une généralité concernant la qualité (ou plutôt la mauvaise qualité) des prestations effectuées par des artisans et autres professionnels ; le nombre de cas étudiés ne nous le permettrait d'ailleurs pas. Toutefois, elle dépeint le calvaire ou, pour les plus chanceux, la simple déception, de celles et ceux qui ont un jour eu un litige en ce domaine. A ce titre, nous voulons non seulement alerter les pouvoirs publics sur la situation actuelle, mais également donner des outils aux consommateurs pour éviter de se faire piéger.

1

I- CARACTERISTIQUES DE L'ETUDE

La présente enquête porte sur l'étude de 304 dossiers soumis à nos associations locales durant l'année 2013 ou en cours à cette date. Si certains ont été résolus depuis grâce à l'intervention de la CLCV, d'autres font encore l'objet de démarches amiables ou judiciaires. Ces témoignages ont été recueillis sur l'ensemble du territoire, et ce dans une grande variété géographique. Les litiges auxquels nous allons faire référence ont été notamment constatés dans le Nord (59), en Vendée (85), dans le Vaucluse (84), les Côtes d'Armor (22), la Loire-Atlantique (44), l'Hérault (34) ou encore le Val-de-Marne (94), sans que cette liste soit limitative.

Nous nous sommes focalisés sur quatre types de travaux :

- 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.

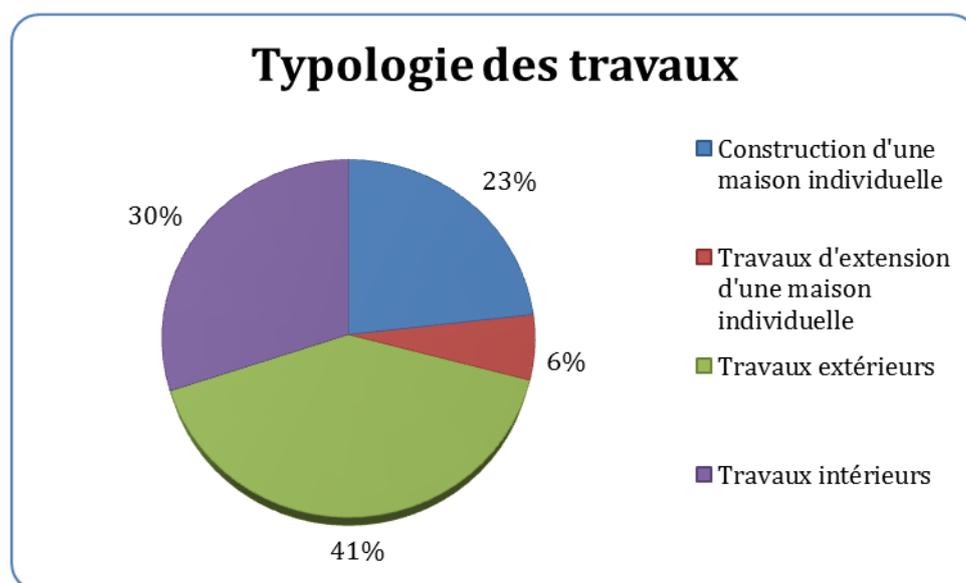
Nous avons ensuite établi la typologie des litiges suivante :

- 1° Malfaçons (fissures importantes, non-fonctionnement ou mauvais fonctionnement d'un élément d'équipement...)
- 2° Non-conformité (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 un retard dans l'exécution des travaux.

II- 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 extérieurs (41%), suivis des travaux intérieurs (30%) et enfin ceux de construction d'une maison individuelle (23%).

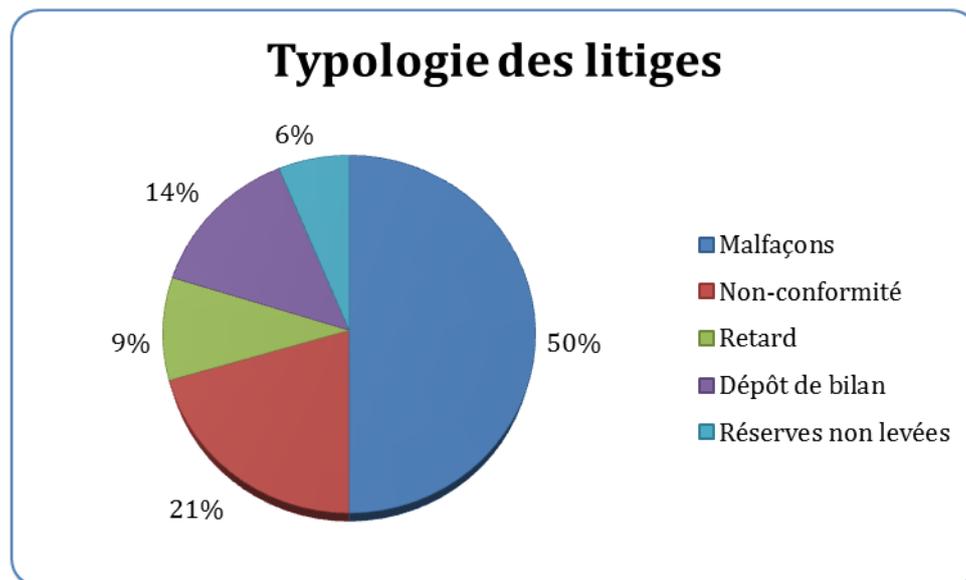


On peut constater une surreprésentation des litiges concernant les maisons individuelles. Cela est d'ailleurs logique : seuls des travaux intérieurs peuvent être effectués dans un appartement (remplacement des fenêtres ou de la chaudière par exemple). Les autres cas sont typiques des opérations d'une maison, à savoir l'extension (rare en appartement à moins d'aménager des combles inutilisées si l'on réside en dernier étage) ou les travaux extérieurs, lesquels supposent que l'occupant soit également le donneur d'ordre, ce qui ne peut se faire en copropriété (dans cette hypothèse, seul le syndicat des copropriétaires peut intervenir sur des parties communes telles que la toiture par exemple ou demander la réalisation d'un ravalement).

De fait, on peut dire que plus de deux litiges sur trois concernent une maison individuelle.

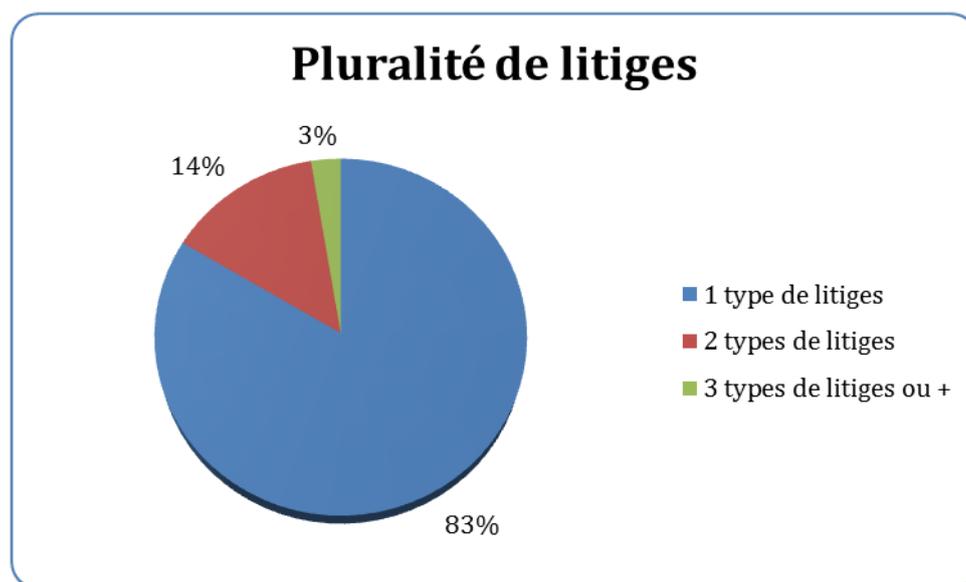
III- TYPOLOGIE DES LITIGES

A une grande majorité, les litiges sont constitués de malfaçons (50%). Viennent ensuite les cas de non-conformité (21%), les dépôts de bilan (14%), les retards de livraison (9%) et enfin les réserves non levées (6%).



La forte représentativité des malfaçons est assez révélatrice des inquiétudes des consommateurs et de tout un chacun : comment être sûr d'avoir un professionnel compétent ? Il est loin le temps où le simple fait de passer par un spécialiste constituait une quasi-présomption de compétence. Or, le fait que des malfaçons soient régulièrement constatées montre le défaut de formation, de compétence et/ou de rigueur des professionnels ou, du moins, de certains d'entre eux.

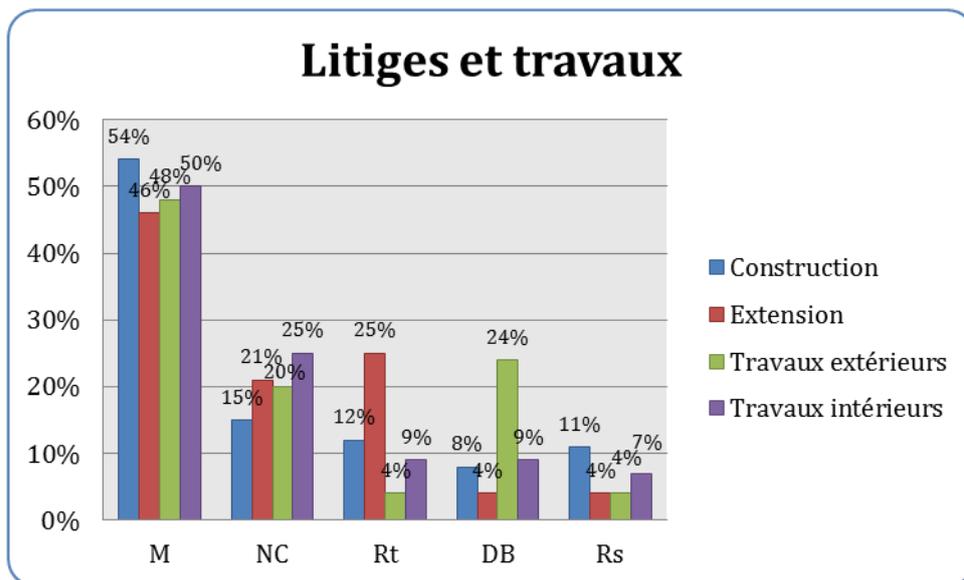
La question qui se pose alors est de savoir si un consommateur peut se voir confronté à plusieurs litiges successifs (retard de travaux et malfaçons par exemple).



Dans l'ensemble, nos adhérents n'ont eu à souffrir que d'un seul type de litige puisqu'ils sont 83% concernés. Ce taux passe à 14% pour au moins deux litiges différents et 3% pour trois litiges ou plus.

IV- LITIGES ET TRAVAUX

Enfin, nous avons voulu savoir si certains types de travaux prêtaient davantage le flanc à des litiges bien précis ou si, au contraire, ces derniers étaient équitablement répartis sans que l'on puisse mettre en avant un déterminisme d'aucune sorte.



Légende

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

Pour lire ce graphique : 54% des litiges constatés en matière de construction sont des malfaçons, 15% des cas de non-conformité, 12% des retards et ainsi de suite.

Le tableau ci-dessus montre les proportions de litiges pour chaque type de travaux que nous avons déterminés. Plusieurs remarques.

Tout d'abord, nous constatons une certaine homogénéité dans les litiges à deux exceptions près (les travaux d'extension dans les retards et les travaux extérieurs dans le cadre de dépôt de bilan).

Ensuite, nous pouvons voir que les malfaçons constituent toujours le litige le plus important, qu'il s'agisse de travaux de construction, d'extension ou réalisés tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du logement.

De même, les cas de non-conformité demeurent assez homogènes (les taux varient entre 15% et 25%). On notera que le taux le plus bas correspond aux cas de construction d'une maison, ce qui est assez logique : on conçoit difficilement que, dans ce type d'opérations, il puisse y avoir un défaut de conformité important. Si tel devait être le cas (carrelage ne correspondant pas à ce qui était prévu par exemple), il s'agirait davantage de réserves effectuées lors de la réception des travaux et qui, en cas de litige, n'auraient pas été levées.

Concernant les retards de livraison, nous constatons une forte prédominance des travaux d'extension (25%) par rapport aux autres opérations. Aucune explication à cela, sauf peut-être le fait que la réalisation de travaux dans un logement habité pourrait rendre difficile une bonne estimation de la durée de leur exécution.

Nous constatons également que les réserves non levées sont surtout l'apanage des constructions. Cela est compréhensible dans la mesure où c'est surtout à cette occasion que la réception est clairement formalisée, cette dernière n'ayant pas lieu dans les mêmes conditions pour des travaux de moindre importance.

En revanche, concernant le dépôt de bilan, les travaux extérieurs paraissent surreprésentés puisqu'ils représentent le deuxième type de litige en la matière (24%). A cela, peu d'explications

peuvent être avancées. Nous pourrions éventuellement avancer que ces travaux sont l'œuvre d'entreprises de petite taille (comparativement à d'autres spécialisées, par exemple, dans la construction de maisons individuelles) et qu'elles sont, de fait, plus fragiles économiquement, mais il ne s'agit ici que de conjectures. Mais il n'en demeure pas moins que les dépôts de bilan sont peu fréquents dans les autres typologies de travaux.

V- QUELS SONT LES DROITS DU CONSOMMATEUR ?

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, les différentes garanties ne s'appliquent pas et 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...).

Publicité trompeuse

La responsabilité contractuelle peut également être mise en cause dans le cas d'une publicité trompeuse. Des particuliers ont acheté sur plan des appartements dans une résidence annoncée comme BBC*. Or, dans l'acte de vente, il est apparu que le promoteur ne s'engageait que sur du THPE**, c'est-à-dire un niveau de performance énergétique moindre. L'affaire est actuellement devant le tribunal afin d'obtenir des dommages et intérêts en raison des informations précontractuelles trompeuses.

* Bâtiment basse consommation.

** Très haute performance énergétique.

De fait, si le consommateur peut paraître protégé, il n'en demeure pas moins que les actions à mettre en place sont longues et parfois difficiles, notamment lorsqu'une expertise doit être réalisée. Par ailleurs, nous constatons une grande réticence pour ester en justice en raison du coût occasionné et de l'aléa existant quant à l'issue de l'action.

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 réparation, le consommateur ne pouvant actionner une assurance et le professionnel étant en faillite.

VI- NOS CONSEILS

Pour éviter les litiges, voici cinq conseils à suivre :

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.

Une perte totale de 17 000€ !

Dans le cadre de l'installation d'une cuisine équipée, l'entreprise choisie par notre adhérent a déposé le bilan. Le matériel n'a jamais été livré et, de fait, aucune pose n'a été réalisée. Montant du préjudice pour notre adhérent : 17 000 €.

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.

Un architecte un peu léger

Un particulier a fait construire un étage sur un logement de fond de cour situé en copropriété. L'accord de travaux voté en assemblée générale comprenait une hauteur limite. Or, lorsque la charpente du nouveau toit est achevée, le consommateur constate que la hauteur est dépassée de 35 cm. Le charpentier avait pris seul cette initiative afin d'améliorer le confort du logement et l'architecte avait contresigné le plan sans en référer au propriétaire. La responsabilité de l'architecte chargé de la coordination des métiers sur le chantier est donc entière. Pourtant, celui-ci n'accepte de prendre en charge les travaux nécessaires pour respecter la hauteur limite que si sa propre assurance en responsabilité peut être actionnée. A défaut, il y aura un contentieux. Par chance, l'assurance du professionnel a joué ce qui a débloqué la situation. Ce cas montre l'importance de contracter avec des professionnels dûment assurés.

7

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.

Pas d'engagement verbal !

Dans le cadre de travaux de construction, tout s'était fait oralement. Aucun contrat n'a été signé, aucun devis écrit présenté. Des difficultés se sont fait sentir dès le départ pour aboutir, *in fine*, à un retard de livraison des travaux et à des défauts de conformité.

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.

Des panneaux photovoltaïques non branchés

Un adhérent a fait installer des panneaux photovoltaïques sur sa toiture. Malheureusement, ceux-ci n'étaient pas branchés... Face à l'inertie du professionnel, le consommateur a dû procéder lui-même au branchement, à ses frais.

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.

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...

VII- QUELQUES TEMOIGNAGES

Réfection de toiture

Dans une copropriété, à l'occasion de la réfection de la toiture, le maître d'œuvre a changé également l'isolant alors même que cela n'était pas prévu au contrat et malgré l'opposition des copropriétaires. Au final, les copropriétaires des appartements situés sous la toiture ont constaté depuis des infiltrations et une grande sensation d'inconfort thermique, été comme hiver.

En vrac

- Une chaudière neuve tombe constamment en panne. Un échange standard de différentes pièces a pu être effectué.
- De nombreuses malfaçons sont constatées suite à des travaux mais l'artisan est introuvable.
- Lors de la réfection d'une toiture, les ardoises n'avaient pas été triées et, de fait, ont été mal posées. L'entreprise a toutefois repris les travaux à ses frais.
- Construction d'une maison sans respecter les normes parasismiques.
- Défaut d'étanchéité d'une douche. Notre adhérent a saisi le tribunal.
- Les radiateurs posés dans une maison sont moins puissants que ceux prévus au devis.
- Des fenêtres ont été mal posées et mal calibrées. Le consommateur attend toujours leur remplacement.

Construction d'une maison

Pouvoir emménager dans la maison de ses rêves relève parfois du parcours du combattant. C'est ce que ressentent les acquéreurs de maisons individuelles qui sont venus contacter notre association locale du Nord (59). En effet, certains vont de déception en déception : portes de garages peu étanches, problèmes d'écoulement, baie vitrée mal posée... Tous ces points ont fait l'objet de réserves lors de la réception des travaux, mais rien n'y fait et le constructeur fait la sourde oreille. Une action contentieuse est envisagée.

De multiples malfaçons

Un collectif de propriétaires a été créé en Indre-et-Loire contre un promoteur. Celui-ci a livré plusieurs maisons individuelles, non seulement en retard, mais également avec de nombreuses malfaçons. Pour l'un d'eux, la voie d'accès au garage est plus étroite que prévue (près de 40 cm), le plancher du rez-de-chaussée présente une pente de 0,5 %, le diagnostic de performance énergétique remis lors de la vente n'est visiblement pas le bon et la clôture du terrain ne correspond pas au bornage, créant ainsi un empiètement par rapport au terrain voisin ! La municipalité a été alertée de la situation : le bras de fer continue toujours avec un promoteur qui fait la sourde oreille. Un blog a d'ailleurs été créé.

VIII- NOS REVENDICATIONS

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 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 négociateur avec un artisan ou une entreprise plus établie des pénalités de retard.

Au regard des différents témoignages recueillis, il apparaît nécessaire que plusieurs garanties soient apportées au consommateur.

Tout d'abord, celui-ci doit avoir la certitude que le chantier soit achevé. Ensuite, le professionnel doit respecter ses engagements et indemniser le consommateur s'il ne respecte pas le délai de livraison. Enfin, dans un autre registre, et dans un souci de pédagogie, il nous paraît nécessaire qu'une fiche d'information sur les différentes garanties légales soit communiquée systématiquement au consommateur.

C'est pourquoi nous demandons :

- que dans le cadre de la réalisation de travaux, une garantie de livraison soit systématiquement souscrite par le professionnel, avec obligation de mentionner les coordonnées du garant dans le contrat ;
- 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 ;
- qu'une fiche d'information sur les différentes garanties existantes soit systématiquement communiquée au consommateur.