

Mon chantier

Ça y est, les travaux commencent !

Quelles sont les démarches à effectuer en cours et en fin de chantier ? Que contrôler ?
Quand être présent ? À quoi sert une réception de chantier ?



POURQUOI SUIVRE LE CHANTIER ?


LE CHANTIER EST LA CONCRÉTISATION DE VOTRE PROJET, IL EST IMPORTANT QUE VOUS LE SUIVIEZ POUR PLUSIEURS RAISONS : VOIR VOTRE PROJET PRENDRE FORME.

- créer un climat de confiance avec l'entrepreneur;
- suivre chaque étape de votre chantier;
- pouvoir échanger avec l'entreprise sur les éventuelles difficultés rencontrées et prendre une décision le moment venu;
- vérifier la conformité des travaux réalisés par l'entreprise avec ce qui a été décidé au contrat.

COMMENT SUIVRE LE CHANTIER ?

LES RÈGLES DE SÉCURITÉ

Lors de votre présence sur le chantier, veillez à respecter systématiquement l'ensemble des règles de sécurité (ne pas gêner les professionnels dans la réalisation de leurs prestations, port de casque, chaussure de sécurité...).

 *Veillez également à respecter les consignes du coordinateur sécurité éventuel.*



LA RELATION AVEC L'ENTREPRISE


Vous avez engagé un professionnel, vous ne vous payez pas un nouvel ami !

Évitez tout excès : ne soyez ni trop familier, ni trop méfiant ! Pour une bonne entente, chacun doit garder son statut. Il est préférable que tout se passe **harmonieusement**.

Suivre le chantier ne consiste pas à chercher systématiquement à prendre en faute l'entreprise ! **En signant un contrat avec elle, vous avez choisi de lui faire confiance.**

En cas de désaccord avec l'entreprise, cherchez toujours à conserver le dialogue, cela vous permettra plus facilement de trouver un compromis acceptable pour tous.

RÉUNION DE CHANTIER / RÉUNION DE COORDINATION

 *L'intérêt d'une réunion de chantier est de rassembler tous les intervenants de votre projet sur place.*

Il est important que vous soyez présent. Ces moments-clés vous permettent de comprendre les problèmes posés par le chantier pour prendre des décisions rapides et efficaces. Pour rappel, vous prenez les décisions sur chantier et êtes responsable de celles-ci.

Même s'il n'y a qu'une seule entreprise qui travaille sur votre chantier, prévoyez des moments d'**échanges informels et formels** avec l'entrepreneur afin de suivre l'évolution du chantier.

Le plus souvent, les réunions ont lieu une fois par semaine. Leur **fréquence** est adaptée en fonction de l'avancement des travaux et du chantier.

Si vous avez un architecte pour suivre les travaux, il est votre seul interlocuteur. Veillez à vous adresser à lui pour toute remarque ou décision à communiquer aux entreprises.

Vous l'avez mandaté pour cette mission, dès lors, vous ne pouvez plus prendre de décisions avec l'entrepreneur sans le consulter.



GARDEZ DES TRACES DES DIFFÉRENTES ÉTAPES


Réalisez des **rapports de chantier** ou vérifiez que votre architecte les rédige. Ils constituent la mémoire de ce qui a été entrepris, de l'avancement des travaux, des éventuelles difficultés rencontrées et des décisions prises en cours de chantier. Conservez-les, vous pourrez vous y référer en cas de litige ou de désaccord. Ce rapport doit être envoyé rapidement à toutes les parties.

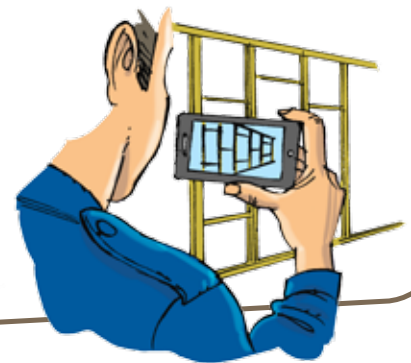
Conservez les **plans** et les **documentations techniques** et réalisez des **photographies** du chantier à chaque étape.

En plus d'être un bon souvenir, ceci pourra vous être utile, notamment en matière de sécurité, lors d'éventuelles interventions ultérieures sur votre bâtiment (où se trouvent les réseaux de fluide, câblages électriques, les montants des ossatures, type d'isolant, épaisseur...). Comme un carnet de santé de votre bâtiment, il pourra être transmis aux professionnels qui réalisent les travaux. Ensuite, il devra être mis à jour après chaque intervention sur votre habitation. N'oubliez pas de le transmettre au futur acquéreur en cas de vente. À cette occasion,

Même si tout va bien,
consignez-le au rapport !

il vous permettra de valoriser les améliorations apportées à votre logement dont la performance énergétique.

 *Obligatoire en Belgique, cette compilation de documents constitue le dossier d'intervention ultérieure (DIU).*



COMMENT RÉAGIR FACE À UN IMPRÉVU ?


Il arrive parfois que des travaux supplémentaires non prévus soient décidés en cours de chantier. Un chantier peut réserver son lot de surprises positives comme négatives.

CES TRAVAUX SONT-ILS NÉCESSAIRES À LA BONNE EXECUTION DE L'OBJET DU CONTRAT INITIAL ?

- **Non** : l'entrepreneur doit obtenir

votre accord préalable sur les travaux à réaliser ainsi que sur leur prix. Il est vivement conseillé de procéder à l'élaboration d'un nouveau contrat ou minimum d'un accord/avenant écrit et signé.

- **Oui** et vous avez passé un **marché forfaitaire** : l'entreprise doit réaliser l'ensemble des travaux nécessaires à la réalisation de l'objet du contrat, sans modification

de tarif (même si ceux-ci n'ont pas été inscrits dans le descriptif des travaux figurant au contrat). 

- **Oui** et vous avez passé un **autre type de contrat** : vous devez supporter le coût de ces travaux supplémentaires. En fonction du type de contrat, les modalités peuvent varier.

QUE FAIRE EN CAS DE MODIFICATION ?

Vous souhaitez une modification technique ou esthétique ? Il y a rupture de stock d'une fourniture ? Vous êtes contraint de demander une modification ?... Parlez-en à votre entrepreneur et/ou votre architecte le plus tôt possible.

LES TRAVAUX CHANGENT-ILS LES MODALITES DU CONTRAT ?

- **Non** : les conditions du contrat doivent être respectées.
- **Oui** : demandez de rédiger un avenant ou un nouveau contrat. Rappelez-vous de consigner tout cela

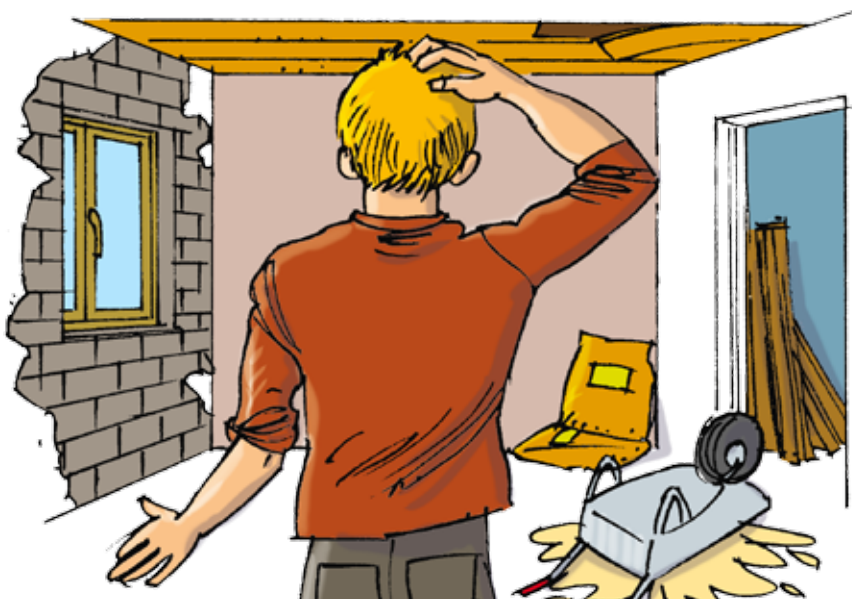
par écrit et de le faire signer par les 2 parties. L'entrepreneur peut vous demander un supplément ou, à l'inverse, réduire sa facture.

COMMENT RÉAGIR FACE À UN DÉSACCORD AVEC L'ENTREPRISE ?

Cherchez le dialogue, cherchez à bien comprendre la situation et gardez un regard objectif en vous référant au(x) contrat(s).

Avant tout recours devant les tribunaux, tentez toujours de régler le problème à l'amiable. Si vous n'y arrivez pas, faites intervenir un médiateur (votre architecte, un organisme de conciliation...). En effet, le recours devant les tribunaux est une démarche lourde, longue et souvent coûteuse qui risque de définitivement mettre en péril le dialogue sur chantier.

Attention, ce n'est pas parce qu'il y a un désaccord qu'il y a une situation de litige.



LES DÉSACCORDS SUR CHANTIER

Vous avez constaté des problèmes sur chantier. Si vous ne trouvez pas d'accord, vous entrez en situation de conflit. Par exemple : travaux mal réalisés, travaux mal soignés, autres parties du bâtiment abîmées. Tentez de trouver un accord acceptable pour les 2 parties.

LA CONCILIATION

Pour vous aider à trouver un accord, vous pouvez faire appel à un organisme de conciliation. Celui-ci a pour but de régler le litige en prenant en compte, en toute neutralité, les positions des parties concernées dans le cadre d'une procédure rapide et impliquant un minimum de formalités. Il s'agit de la Commission de Conciliation Construction (Be) et du Centre de conseil et d'assistance aux usagers de l'habitat ou le conciliateur de justice (Fr).

LE LITIGE DEVANT LES TRIBUNAUX

Si vous pensez être en situation de litige, avant d'entamer toute démarche (retenue de paiement, mise en demeure...), vérifiez-en le bien fondé en vous référant au contrat et en prenant un avis éclairé auprès d'un service juridique compétent (association de consommateurs, avocats...). Si vous estimez être dans vos droits, envoyez à l'entreprise une lettre recommandée avec accusé de réception pour la mettre en demeure.

Une démarche moins formelle mais tout aussi probante est l'envoi d'un fax ou d'un courriel avec accusé de réception si l'on dispose d'une signature électronique.

L'INTERRUPTION DE CHANTIER

L'entreprise ne vient plus travailler sur votre chantier de rénovation depuis quelques jours, cela ne signifie pas forcément qu'elle l'abandonne définitivement. Cherchez à connaître l'explication de cet arrêt des travaux (intempérie, urgence sur un autre chantier, vous n'avez pas réglé la dernière facture...).

Une interruption momentanée d'un chantier est acceptable tant qu'elle ne met pas en péril le respect du planning et qu'elle est justifiée. Exigez que les travaux soient sécurisés et protégés des intempéries.

Si vous n'obtenez pas de justification sérieuse, si les travaux ne reprennent pas malgré vos demandes et si cela entraîne des retards dans le planning de chantier, vous entrez en situation de litige.

QUELLES DÉMARCHES EFFECTUER EN FIN DE CHANTIER ?

DEMANDEZ LES MODES D'EMPLOI, GUIDES D'ENTRETIEN ET DE MAINTENANCE

N'oubliez pas de demander aux entreprises de vous transmettre les modes d'emploi, garanties et toutes informations utiles pour l'entretien et la maintenance de vos nouveaux équipements (chaudière, ventilation, pompe à chaleur, panneaux solaires...).



Il est en effet impératif d'avoir ces informations au plus tard pour la réception.

QUE VÉRIFIER AVANT DE PAYER L'ENTREPRISE ?

LA FACTURE

POUR QUE VOUS PUISSIEZ LA PAYER, L'ENTREPRISE DOIT VOUS REMETTRE UNE FACTURE EN BONNE ET DUE FORME.

Elle doit comprendre au minimum les éléments suivants :

Données générales

- les coordonnées complètes de l'entreprise;
- le numéro d'identification de l'entreprise (en France, le n° Siren suivi de l'indication registre des métiers (RM) et/ou registre du commerce et des sociétés (RCS) + ville d'immatriculation);
- le compte bancaire sur lequel il faut effectuer les versements;
- le nom du client.

Données particulières

- le numéro de la facture établie;
- la date d'émission de la facture;
- le délai de paiement sur base du contrat ou du devis;
- le montant hors TVA;
- le taux de TVA;
- le montant TVA comprise (TTC);
- la description des travaux pour lesquels est établie la facture et tels que fixés au contrat et au sein des éventuels avenants;
- les conditions générales de vente (le plus souvent au dos du document).

LES MODALITÉS DE PAIEMENT

Les paiements se font suivant les modalités établies au contrat ou dans les conditions générales indiquées au devis, s'il tient lieu de contrat : échelonnement des paiements selon le calendrier du chantier, moyens de paiement...



Attention, veillez à bien effectuer le règlement des paiements selon les échéances prévues. En cas de non-paiement, l'entreprise peut exiger des intérêts de retard, voire suspendre l'exécution des travaux du fait du non-respect du contrat de votre part.

De manière générale, privilégiez les paiements bancaires. En cas de paiement en espèces, exigez un reçu mentionnant les références de la facture, le montant versé et la date.

Ne payez cependant pas la facture s'il existe des désordres et des mal-façons ou inachèvements. Si vous faites appel à un architecte, veillez à ce qu'il contrôle chaque facture avant de la payer.

EFFECTUEZ LA RÉCEPTION DES TRAVAUX

« La réception des travaux » est un **acte juridique** qui signifie que vous acceptez les travaux qui ont été réalisés avec ou sans réserve.

Il s'agit d'un moment-clé : durant les travaux, l'entrepreneur est **responsable** de l'ouvrage. À partir de la date de réception, vous devenez responsable de l'ouvrage et les garanties apportées par l'entreprise démarrent.

*Cette étape doit être formalisée par un document écrit appelé « **procès-verbal de réception** ». Il doit être établi en présence de toutes les parties (le représentant de l'entreprise et vous). (Voir le modèle de procès-verbal de réception en annexe)*

Sur demande de l'entrepreneur, vous êtes tenu de procéder à cette réception dès que les travaux sont terminés. N'hésitez pas à **vous faire assister** par un professionnel habilité (architecte, contrôleur technique...). Si un accord n'est pas possible, il faut désigner un expert (expert immobilier, architecte...) afin de statuer définitivement.



Attention, si vous occupez les lieux ou que vous payez le solde des travaux sans émettre de réserve écrite, vous acceptez la réception de manière tacite.

Lorsque plusieurs entreprises interviennent, vous pouvez soit procéder à une réception unique, soit procéder à une réception par entreprise.

« Attention si vous souhaitez bénéficier d'une aide financière, vérifiez que les caractéristiques demandées par les autorités publiques figurent bien sur la facture. Elle pourra vous être demandée afin de vérifier l'éligibilité de vos travaux à cette aide.



EN FRANCE :

La réception est réalisée suite à la demande de l'entrepreneur. Elle consiste à vérifier la conformité des travaux avec ce qui a été prévu dans le contrat d'entreprise ou devis signé et avenants.

Si **tout est conforme**, vous signez un procès-verbal « sans réserve » et payez le solde du prix des travaux.

Si vous constatez que certains travaux n'ont pas été réalisés conformément au contrat, vous pouvez indiquer des « **réserves** » dans le procès-verbal de réception (liste des dégâts, malfaçons, travaux qui ne répondent pas entièrement au contrat). N'oubliez pas de mentionner le délai fixé avec l'entreprise pour y remédier ou le montant de l'indemnité compensatoire.

Dans le cas d'une réception avec réserve, vous retiendrez le montant consigné d'un **commun accord** et suivant les termes figurant sur votre **contrat** avec l'entreprise. Cette retenue devra être versée lors de la levée des réserves.

Si les travaux sont inachevés ou comportent des imperfections telles que considérées comme inachevées, vous pouvez **refuser de réceptionner** les travaux. Dans ce cas, reportez à l'amiable la date de la réception.

EN BELGIQUE :

La réception se fait le plus souvent en **deux étapes** (même si ce n'est pas obligatoire) :

- Première étape, la **réception provisoire** : vous signalez vos réserves (les défauts apparents dans l'exécution, les dégâts, les malfaçons et les travaux qui ne répondent pas entièrement au contrat, le non-respect des délais...). Vous devrez définir, d'un commun accord avec l'entreprise, les travaux à modifier/réaliser ou le montant de l'indemnité compensatoire. N'oubliez pas de mentionner le délai fixé avec l'entreprise pour effectuer les réparations.

Si vous ne les signalez pas, vous les admettez !

Jusqu'à la date de la réception définitive (voir plus bas), l'entreprise a pour obligation de réparer, à sa charge, les désordres qui apparaîtraient.

Si aucune réception provisoire n'est formalisée, elle est considérée comme tacite si elle n'est pas assortie de réserves de votre part !

- Seconde étape, la **réception définitive** : vous acceptez les travaux de façon définitive.

Elle a lieu au moins trois ans après la réception provisoire (Attention les entrepreneurs réduisent encore souvent cette durée à un an dans leur contrat).

Il s'agit donc de votre dernière possibilité d'émettre des réserves (liste des défauts apparus depuis la réception provisoire ou n'ayant pas encore fait l'objet de réparation).

Si vous émettez des réserves, l'entreprise doit venir corriger les défauts à sa charge et selon le calendrier fixé au contrat. Si vous ne les signalez pas, vous les admettez !



La date de réception/agrément (souvent la réception provisoire) est importante car elle marque le début de la garantie décennale qui ne couvre que les vices graves qui affectent la solidité ou la stabilité du bâtiment ou une de ses parties maîtresses.

Attention dans certains cas, l'occupation, la prise de possession des lieux sans réserve écrite vaudra réception tacite :

-soit réception unique en l'absence de double réception;

-soit réception provisoire si vous avez opté pour le mécanisme de la double réception dans votre contrat.

CETTE FICHE A ÉTÉ RÉDIGÉE DANS LE CADRE DU PROJET EUROPÉEN RE-EMPLOI.

LA SÉRIE DE FICHES « PAS À PAS, JE RÉUSSIS MA RÉNOVATION » A ÉTÉ RÉALISÉE DANS LE CADRE D'UN PARTENARIAT ENTRE LES PROJETS EUROPÉENS INTERREG IVA RE-EMPLOI ET INTERREG IVB LIVINGGREEN PAR L'AGENCE DE DÉVELOPPEMENT ET D'URBANISME DE LA SAMBRE ET ESPACE ENVIRONNEMENT ASBL EN ÉTROITE COLLABORATION AVEC LE CLUSTER ÉCO-CONSTRUCTION, LES COMPAGNONS DU TOUR DE FRANCE DE L'ÉCOLE DE JEUMONT ET LE FOREM.



AVEC LE SOUTIEN DE



UNION EUROPÉENNE : FONDS EUROPÉEN DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL

LES AUTEURS NE PEUVENT PAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES DIRECTS OU INDIRECTS QUI DÉCOULERAIENT DE L'UTILISATION DES FICHES. REPRODUCTION AUTORISÉE MOYENNANT MENTION DE LA SOURCE.

Liste des acteurs de mon projet de rénovation

BIEN DÉFINIR LA MISSION DE CHAQUE ACTEUR ET RÉUNIR L'ENSEMBLE DE LEURS COORDONNÉES SUR UN MÊME DOCUMENT PEUVENT VOUS ÊTRE UTILES.

Ce document devrait être complété régulièrement et distribué à l'ensemble des intervenants.

COORDONNÉES COMPLÈTES DE L'ENTREPRISE : NOM, PERSONNE DE CONTACT, FONCTION, TÉLÉPHONE, COURRIEL...	INTERVENTION(S)
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Procès-verbal de réception

RÉCEPTION PROVISOIRE / DÉFINITIVE (rayer la mention inutile)

Je soussigné(e), M./Mme, maître d'ouvrage,

assisté de,

après avoir procédé à l'état des lieux, après travaux dans le logement situé..... relatifs au contrat

signé en date du :..... et concernant des travaux effectués par l'entreprise

représentée par M./Mme

déclare(nt) que :

- La réception est prononcée sans réserve.
- La réception est prononcée et est assortie des réserves mentionnées ci-dessous.

ÉTAT DES RÉSERVES

Liste des réserves :

.....
.....
.....

Liste des travaux à exécuter :

.....
.....
.....

Délais de réalisation des travaux ci-dessus :.....

Liste des travaux non conformes acceptés en l'état et modalités d'indemnisations :

.....
.....
.....

L'entreprise et le maître d'ouvrage conviennent que les travaux nécessités par les réserves ci-dessus seront exécutés dans un délai global de :.....à compter de ce jour.

Fait à : en autant d'exemplaires que de parties soit..... exemplaires.

Signature du maître d'ouvrage :

.....

Signature de l'entreprise :

.....

Procès-verbal de levée des réserves

M./Mme, maitre de l'ouvrage,
assisté de M./Mme et M./Mme
représentant l'entreprise
constatent, après avoir procédé à l'état des lieux après travaux dans le logement situé

.....
suivant le contrat signé en date du..... et effectués par l'entrepreneur
constatent qu'il a été valablement remédié aux réserves mentionnées dans le procès-verbal de réception en date
du.....

Fait à..... le

Signature du maitre d'ouvrage :
.....

Signature de l'entreprise :
.....