



TRAVAUX A DOMICILE

Vous avez besoin de trouver un professionnel afin de faire réaliser des travaux à votre domicile, cette activité est encadrée : d'ailleurs, des règles en matière d'information s'imposent aux professionnels qui exercent notamment des prestations d'entretien.

▪ ***Qu'entend-on par travaux à domicile ?***

Les travaux effectués à domicile concernent notamment les secteurs tels que la maçonnerie, la fumisterie, le ramonage, l'isolation, la menuiserie, la serrurerie, la couverture, la plomberie, l'installation sanitaire, l'étanchéité, la plâtrerie, la peinture, la vitrerie, la miroiterie, le revêtement de murs et de sols en tous matériaux ainsi que l'installation électrique.

Ils peuvent concerner soit des travaux de réparation, d'entretien et de dépannage, soit des travaux de construction, mais également des travaux de création ou d'amélioration de l'habitat.

Remarque préalable : si les travaux que vous souhaitez faire réaliser sont à effectuer en urgence, ou bien si vous avez besoin de faire appel à un professionnel du dépannage à domicile, consultez plutôt la fiche pratique consommation relative au dépannage à domicile, consultable sur le site de la DGCCRF – Publications – Vie pratique – Fiches pratiques – dépannage à domicile.

▪ ***En cas de travaux à effectuer à domicile, prenez le temps de comparer le document précontractuel remis par chaque prestataire sollicité.***

Dans la mesure où vous souhaitez faire effectuer des travaux à domicile, il est fortement conseillé d'entrer en relation suffisamment à l'avance avec plusieurs professionnels ou artisans, par exemple trois, afin d'effectuer un choix éclairé avant la réalisation des travaux. Il convient en effet de faire jouer la concurrence en comparant les différentes rubriques de chaque document précontractuel détaillé établi par chacun des professionnels.

Il vous est donc conseillé de contacter les **artisans** (peintre, maçon, charpentier, entreprise générale de bâtiment, etc.) vous-même **ou alors de prendre l'attache de courtiers en travaux ou d'architectes** qui serviront dans cette seconde hypothèse d'intermédiaires avec les professionnels dans la réalisation des travaux.

Le courtier en travaux doit être en mesure de sélectionner différentes entreprises qu'il vous présentera ultérieurement avant la réalisation des travaux. Le courtier sélectionne les entreprises sur la base de différents critères (sérieux et notoriété de l'entreprise en bâtiment, chantiers déjà réalisés, ratios financiers et solvabilité de l'entreprise, attestations d'assurance, garantie décennale, etc.).

Ainsi, le courtier en travaux assure une intermédiation commerciale dans la réalisation des travaux entre vous et les professionnels du bâtiment aptes à les effectuer. La mission du courtier commence par l'analyse de vos besoins en tant que maître d'ouvrage et se termine par la présentation des documents précontractuels adéquats par les entreprises partenaires du courtier.

Il est également possible de recueillir diverses informations auprès des Chambres des métiers ou des syndicats et organisations professionnelles.

Dans l'hypothèse où le professionnel vous propose de réaliser des prestations complémentaires ou supplémentaires allant au-delà des prestations pour lesquelles vous l'avez sollicité initialement, les dispositions du démarchage à domicile s'appliquent.

Pour faciliter l'accueil des clients, certains réseaux incitent leurs courtiers en travaux à disposer d'une agence physique.

▪ ***Des obligations d'information doivent impérativement être respectées par les professionnels***

Les professionnels du BTP qui réalisent des travaux à domicile sont soumis à des règles d'information, telles que la remise d'un document précontractuel puis d'une note.

1- Le prix des prestations doit être communiqué à l'avance par écrit.

Avant toute intervention, l'entreprise de BTP est tenue de communiquer au particulier :

- les taux horaires de main d'œuvre TTC ;
- les modalités de décompte du temps passé ;
- les prix TTC des différentes prestations forfaitaires proposées ;
- les frais de déplacement, le cas échéant ;
- le caractère payant ou gratuit du devis et, le cas échéant, son coût ;
- le cas échéant, toute autre condition de rémunération.

Un document précontractuel est un document encadré par la réglementation qui devient, une fois que vous l'avez approuvé, un véritable contrat. Il s'agit en effet d'un descriptif estimatif mais détaillé, de toutes les prestations devant être réalisées par un professionnel. Ainsi, le document précontractuel permet de vérifier dans le détail la qualité, la quantité des matériaux nécessaires aux travaux (construction, rénovation, entretien, etc.) commandés, la main d'œuvre nécessaire, ainsi que le prix pratiqué par les professionnels sollicités. Pour chacune des indications inscrites, l'artisan devra réaliser l'estimation la plus objective possible.

A tous les stades de la procédure, vous conservez la possibilité de contracter seul avec le professionnel ou l'artisan. En revanche, dans l'hypothèse vous avez recours à un courtier en travaux, dans un premier temps, le courtier se déplace à votre domicile pour évaluer vos besoins en matière de travaux. A l'issue de cette visite, le cahier des charges est présenté aux entreprises avec lesquelles le courtier a l'habitude de travailler. Puis, ce dernier coordonne la venue des différents corps de métier pour évaluer la faisabilité technique des travaux devant être réalisés et effectuer le chiffrage de ces travaux. Les différents devis sont ensuite transmis au courtier.

Dans un second temps, le courtier en travaux compare les différents documents précontractuels remis par les professionnels et vérifie leur adéquation avec vos besoins. Il vous adresse alors les meilleures offres et vous n'avez plus qu'à faire votre choix en retenant le ou les offres commerciales que vous renverrez directement aux entreprises sélectionnées par vos soins. Toutefois, vous conservez également la possibilité de refuser les offres qui vous sont proposées.

Enfin, vous devrez réceptionner vous-même les travaux commandés, tâche qui n'est pas toujours aisée dans certains cas. Toutefois, certains courtiers vous proposeront systématiquement une maîtrise d'œuvre. Généralement, le courtier en travaux est rémunéré par l'entreprise et non par le client.

2- Avant de débiter les travaux, le professionnel constate l'état des lieux et motive les diverses réparations à effectuer.

Le professionnel constate dans le document précontractuel l'état initial des lieux ou de l'appareil en indiquant la motivation de votre appel et les réparations à effectuer en votre présence ou de toute personne habilitée à vous représenter.

Conseil : pour toute prestation, dès le 1^{er} euro, n'oubliez pas de demander un état des lieux des locaux ou de l'appareil, de manière à avoir une vision précise des travaux à faire réaliser par le professionnel.

3- Un document précontractuel est remis de manière systématique dès le 1^{er} euro.

Le professionnel communique au consommateur préalablement à la conclusion d'un contrat de prestation de services, les informations suivantes :

- le ou les taux horaires de main-d'œuvre toutes taxes comprises (TTC) ;
- les modalités de décompte du temps estimé ;
- le cas échéant, les prix TTC des différentes prestations forfaitaires proposées, notamment les prix au mètre linéaire ou au mètre carré ;
- le cas échéant, les frais de déplacement ;
- 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.

Lorsque le professionnel reçoit la clientèle dans ses locaux, les informations susvisées font l'objet d'un affichage visible à l'intérieur de ces locaux de l'endroit où se tient la clientèle. Lorsque ce local dispose d'un accès indépendant à partir de la voie publique, ou d'une vitrine, ces mêmes informations sont affichées de façon visible et lisible de l'extérieur.

Ces informations doivent également être aisément accessibles sur tout espace de communication en ligne dédié au professionnel.

Préalablement à l'exécution de toute prestation de services, conclue en établissement commercial, le professionnel remet au client un document précontractuel, qui comporte, notamment les mentions suivantes :

- la date de rédaction ;
- le nom et l'adresse de l'entreprise ;
- le nom du client ;
- le lieu d'exécution de l'opération ;
- la nature exacte des réparations à effectuer ;
- 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 l'heure de main-d'œuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré) et la quantité prévue ;
- le cas échéant, les frais de déplacement ;
- la somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de TVA ;
- la durée de validité de l'offre ;
- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis.

II. - Lorsque le contrat est conclu hors établissement, le document précontractuel détaillé comporte :

- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation, en particulier le taux horaire de main d'œuvre et le temps estimé ou, le cas échéant, le montant forfaitaire de chaque prestation ;
- la dénomination des produits et matériels nécessaires à l'opération prévue et leur prix unitaire ainsi que, le cas échéant la désignation de l'unité à laquelle il s'applique et la quantité prévue ;
- le cas échéant, les frais de déplacement.

Le consommateur doit être informé qu'il peut conserver les pièces, les éléments ou appareils remplacés. Cette information s'effectue selon un modèle-type figurant en annexe de l'arrêté du 24 janvier 2017 modifié.

Toute prestation visée à l'arrêté susvisé doit faire l'objet dès qu'elle est exécutée et, en tout état de cause avant le paiement du prix, de la délivrance d'une note dans les conditions prévues par l'arrêté du 3 octobre 1983 modifié. Si le

consommateur le demande expressément, une note doit lui être remise pour les prestations effectuées quel que soit le montant des prestations réalisées. Ce document est remis gratuitement sur un support durable.

Attention : si le document précontractuel prévoit une clause de révision de prix pour tenir compte d'une modification du prix des pièces, vous devrez régler le montant des travaux sur la base du prix modifié.

Conseil : pour toute prestation, dès le 1^{er} euro, exigez un document précontractuel de la part du professionnel, cela vous évitera toute mauvaise surprise quant au prix à payer une fois les travaux réalisés.

4- La délivrance de note (« facture ») est obligatoire au-delà de 25 € TTC.

Conformément aux dispositions de l'arrêté n° 83-50 A du 3 octobre 1983 modifié relatif à la publicité des prix de tous les services, **pour toute prestation d'un montant supérieur à 25 euros TTC**, le professionnel est tenu de vous remettre un document sur lequel apparaissent :

- les coordonnées du prestataire ;
- le nom du client, sauf opposition de celui-ci ;
- la date de rédaction de la note ;
- les dates et lieu d'exécution de la prestation ;
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit fourni ou vendu (ex : taux horaire et nombre d'heures travaillées) ;
- la somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises.

La note doit être délivrée dès que la prestation de travaux a été rendue, et en tout état de cause avant le paiement du prix de la prestation.

Le décompte détaillé est facultatif si la prestation a donné lieu, préalablement à son exécution, à l'établissement d'un document précontractuel descriptif et détaillé, accepté par le client et conforme aux travaux effectués.

La note doit être établie en double exemplaire ; l'original est remis au client.

Attention : si vous le demandez, une note doit vous être remise pour toute prestation dont le montant est inférieur à 25 euros TTC (cf. dispositions de l'arrêté ministériel n°83-50 A du 3 octobre 1983 modifié).

5- Comment résoudre les éventuels litiges ?

En cas de problème dans l'exécution des travaux ou de litige sur les prix, plusieurs organismes de concertation peuvent régler le conflit avant de saisir les tribunaux.

Le conciliateur dans les tribunaux d'instance (nommé par le président de la cour d'appel) peut vous aider à régler les différends à l'amiable. Il peut être saisi par simple courrier.

Les associations de consommateurs peuvent vous soutenir dans vos démarches juridiques. De même, les Chambres syndicales et les organismes professionnels peuvent également intervenir dans certains cas particuliers.

En revanche, si la phase judiciaire s'avère inévitable pour résoudre le litige

- Le tribunal d'instance est compétent pour les sommes allant jusqu'à 7 600 €. Jusqu'à 3 800 €, il existe une procédure simplifiée auprès du greffe du tribunal. Entre ces deux sommes, vous devez vous en remettre à la procédure normale avec nécessité d'assigner l'adversaire par l'intermédiaire d'un acte d'huissier.
- Le tribunal de grande instance est compétent au-delà de 7 600 €. La présence d'un avocat est indispensable. Si après exposé du cas devant les juges, la mauvaise foi du professionnel a été prouvée, le juge peut alors enjoindre l'entrepreneur récalcitrant à effectuer les travaux, les juges peuvent autoriser le maîtres d'ouvrage à recourir aux services d'une nouvelle société pour achever les travaux en cours.

En cas d'infraction à la réglementation, vous pouvez contacter la préfecture de votre département, plus précisément la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) .

Télécharger la fiche pratique

En cas de malfaçons ou d'abandon de chantier, n'hésitez pas à vous référer aux deux fiches pratiques de la consommation relatives à la malfaçon et à l'abandon de chantier consultables sur le site de la DGCCRF – Publications - Vie pratique – Fiches pratiques – malfaçon - abandon de chantier.

Textes applicables

- Arrêté du 24 janvier 2017 modifié relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison
- Arrêté n° 83-50 A du 3 octobre 1983 modifié relatif à la publicité des prix de tous les services
- Code de la consommation
 - articles L. 121-18 et suivants (démarchage à domicile)
 - article L.122-8 (abus de faiblesse)

Liens et adresses utiles

- Modèle de lettre pour travaux non terminés ou non exécutés

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de votre département.

Actualisée en mai 2017