

Fiche « devis »

Tableau de synthèse

Ce qu'est un devis	Risques	Bonnes pratiques
Un devis de travaux doit être honnête, transparent, partagé.	Concurrence déloyale. Sous-traitance masquée pour la maîtrise d'ouvrage. Niveau de prestation « acheté » inférieur à celui souhaité.	Implication des associations de consommateurs. Importance de la relation interpersonnelle. Appel à un tiers de confiance. Autorégulation, contrôle, formation des salariés des entreprises.
Un devis est une proposition commerciale et un contrat en puissance.	Nullité du contrat en cas de non-respect de la réglementation. Flou sur les conditions du marché. Incompréhension entre l'entreprise et la maîtrise d'ouvrage. Risque pour l'entreprise de mal estimer ses coûts.	Respect de la réglementation sur les affichages obligatoires. Engagement précis du professionnel sur l'étendue des travaux, leur coût, mais aussi les délais prévus. Appui sur un descriptif détaillé des travaux établi par un maître d'œuvre en vue de la consultation des entreprises, et sur son analyse des devis.
Un devis doit permettre de comparer des offres.	Choix du moins-disant au lieu du mieux-disant. Report des négociations après la signature du contrat. Risque pour l'entreprise de travailler à perte. Risque de défaillance de l'entreprise.	Respect de la réglementation exigé, de manière à rendre les devis comparables. Projet de la maîtrise d'ouvrage le plus précis possible. Possibilité laissée à l'entreprise de présenter des variantes. Vérification de la séparation entre la pose et la fourniture. Expression claire des variantes par l'entreprise.
Un devis doit traduire l'expertise de l'entreprise.	Risque de malfaçon. Problème des « découvertes » en cours de chantier.	Devoir de conseil : - de l'entreprise sur son secteur d'activité ; - du maître d'œuvre sur la globalité des travaux et sur leur cohérence. Importance de la visite sur site.

Un devis doit être honnête, transparent, partagé



Il ne peut être exigé des particuliers et maîtrises d'ouvrage non-professionnelles qui souhaitent engager des travaux qu'ils soient aptes à apprécier toutes les complexités techniques de leur chantier. Ceux-ci sont donc tributaires du professionnalisme des entreprises consultées. Le particulier est peu outillé pour détecter des formulations volontairement trompeuses, les coûts cachés, la sous-traitance masquée ou un défaut de compétence. Les questions d'honnêteté et de transparence des devis sont donc centrales.

Les risques avérés sont, par exemple, la concurrence déloyale lorsque l'entreprise passe sous silence, pour emporter le marché, des travaux nécessaires qui renchériront d'autant le coût total. La conséquence peut aussi être, à l'inverse, une minoration des travaux après la signature des devis, ce qui a pour conséquence une baisse de qualité, voire des malfaçons. Un autre risque fréquemment constaté est une sous-traitance masquée pour la maîtrise d'ouvrage. De plus en plus fréquemment, l'entreprise qui fait le démarchage commercial n'est pas celle qui va réaliser les travaux. Ainsi, cette entreprise mandataire qui signe le contrat ne présente pas forcément les devis détaillés à ses sous-traitants. Les personnes réalisant les travaux ne connaissant pas exactement le contenu de la prestation demandée, la qualité des travaux est fortement impactée. De plus, si la sous-traitance est masquée pour le particulier, celui-ci n'est pas en mesure de vérifier la compétence ou le niveau de garantie de chaque sous-traitant.

Pour atténuer ces risques liés à des pratiques peu scrupuleuses ou à l'opacité des devis, plusieurs types d'actions sont à envisager : la mobilisation des associations de consommateurs sur ces thématiques, la pédagogie sur l'importance de la relation interpersonnelle, l'introduction dans le processus d'un tiers de confiance, l'auto-régulation par les interprofessions, le contrôle ou la formation des entreprises.

Plusieurs acteurs sont mobilisés en ce sens. La CAPEB a, par exemple, édité une fiche de bonnes pratiques en matière de réalisation de devis. L'Agence Qualité Construction (AQC) émet des préconisations sous la forme de cahier technique. Le rôle des associations de consommateurs doit être appuyé pour effectuer une forme de régulation. Des sites internet de recherche d'artisans, basés sur des systèmes de notation, permettent aussi maintenant d'avoir des retours de clients. De même, l'Agence Parisienne du Climat (APC) a introduit dans son outil CoachCopro® un volet proposant des contacts avec des professionnels de confiance.

La communication à destination des entreprises peut insister sur plusieurs points : le devis est, pour l'entreprise, un tableau de bord qui lui permet de vérifier sa rentabilité. Il n'est alors plus uniquement un instrument commercial et cela limite le nivellement par le bas, qui se fait au détriment de la qualité. Il faut aussi insister sur le fait que la pertinence du devis n'est plus uniquement commerciale mais est aussi l'un des éléments pris en compte dans l'attribution des qualifications. QUALIBAT vérifie par exemple, dans les devis fournis, s'il y a bien séparation entre fourniture et pose.

La communication à destination des maîtres d'ouvrage non professionnels peut les inciter à recourir à un tiers indépendant, que ce soit un maître d'œuvre ou des structures d'accompagnement telles les plateformes de la rénovation. Il faut aussi insister sur l'importance de la visite sur site et de la relation interpersonnelle.

Un devis est une proposition commerciale et un contrat en puissance



La fonction première d'un devis est d'être une proposition commerciale. C'est par la suite, en cas d'accord, une pièce contractuelle entre le maître d'ouvrage et l'entreprise. Dans le cas de gros chantiers avec une maîtrise d'ouvrage professionnelle, la nature des prestations est définie en amont par la maîtrise d'œuvre le plus précisément possible. La décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF) et le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) sont par exemple, dans le cadre des marchés publics, des documents bien cadrés juridiquement. À l'inverse, dans le cas d'une maîtrise d'ouvrage non professionnelle, le devis est en même temps une proposition sur le contenu de la prestation et une proposition sur le prix de celle-ci.

Cette dualité entraîne un risque de flou sur les conditions du marché et d'incompréhension entre l'entreprise et la maîtrise d'ouvrage. Ainsi, il existe une tension entre la nécessité, pour le professionnel, d'être précis dans un devis et le risque de ne pas correspondre à la commande de la maîtrise d'ouvrage (qui peut parfois être imprécise ou changeante). En d'autres termes, il est tentant de reporter la négociation réelle après la signature du contrat et cela représente un risque financier tant pour le particulier que pour l'entreprise et un risque de non-qualité pour les travaux.

Le devis, en tant qu'estimation par le professionnel des travaux envisagés, est juridiquement une offre de contrat et, à ce titre, il engage fermement le professionnel de manière très précise quant à l'étendue des travaux, leur coût, mais aussi quant aux délais prévus. Un devis est donc un contrat en puissance. Cela présente donc des risques pour l'entreprise. L'entreprise risque une nullité du contrat en cas de non-respect de la réglementation. Ainsi, par exemple, si la date ou le délai limite d'intervention n'est pas noté dans le devis, le devis peut être annulé. L'entreprise risque aussi de s'engager sur des travaux à perte si elle estime mal ses coûts. Il est ainsi fréquent de constater qu'en phase chantier, la réticence d'une entreprise à réaliser des travaux qui étaient pourtant prévus aux devis, s'explique, non par une mauvaise volonté, mais par la prise de conscience tardive du coût réel de la prestation.

Il faut avant tout rappeler que le respect de la réglementation en vigueur protège non seulement les particuliers mais aussi les entreprises vertueuses. Cette réglementation précise qu'un devis doit comporter certaines mentions obligatoires (assurance, délais, etc.), doit distinguer la pose et la fourniture et doit être accompagné de pièces jointes obligatoires telles que l'attestation de TVA. Les obligations liées aux devis sont précisées dans le Code de la consommation, notamment dans le livre premier, « Information des consommateurs et formation des contrats ». La loi est là pour garantir le fait que les co-contractants expriment leur consentement de manière lucide. Le professionnel doit donc informer le client sur les prix et les conditions de vente. De même, la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance introduit l'obligation de déclaration de la sous-traitance à la signature du contrat ou en cours de chantier. Pour les pouvoirs publics, il s'agit de garantir, voire de stimuler la concurrence en garantissant l'accès au marché et la transparence, et de sanctionner la concurrence déloyale et les pratiques équivoques de concurrence (respect des règles de sous-traitance, entente...).

En ce qui concerne la nature contractuelle des devis, il s'agit d'informer le consommateur qu'il n'est jamais obligé de confier l'exécution des travaux au professionnel. Le devis n'engage le client qu'à partir du moment où il a exprimé sa volonté de faire exécuter les travaux par une signature accompagnée de la mention « bon pour travaux » au bas du devis. Pour les professionnels, il s'agit de les alerter sur le fait que leur responsabilité est engagée.

Pour s'assurer de la bonne information des maîtrises d'ouvrage non-professionnelles, les associations de consommateurs ont un rôle particulier à jouer. Elles peuvent aussi jouer un rôle de lanceur d'alerte en repérant les dérives. Pour cibler les professionnels, le rôle de la formation initiale mais aussi le rôle des interprofessions sont à mettre en avant.

Un devis doit permettre de comparer des offres

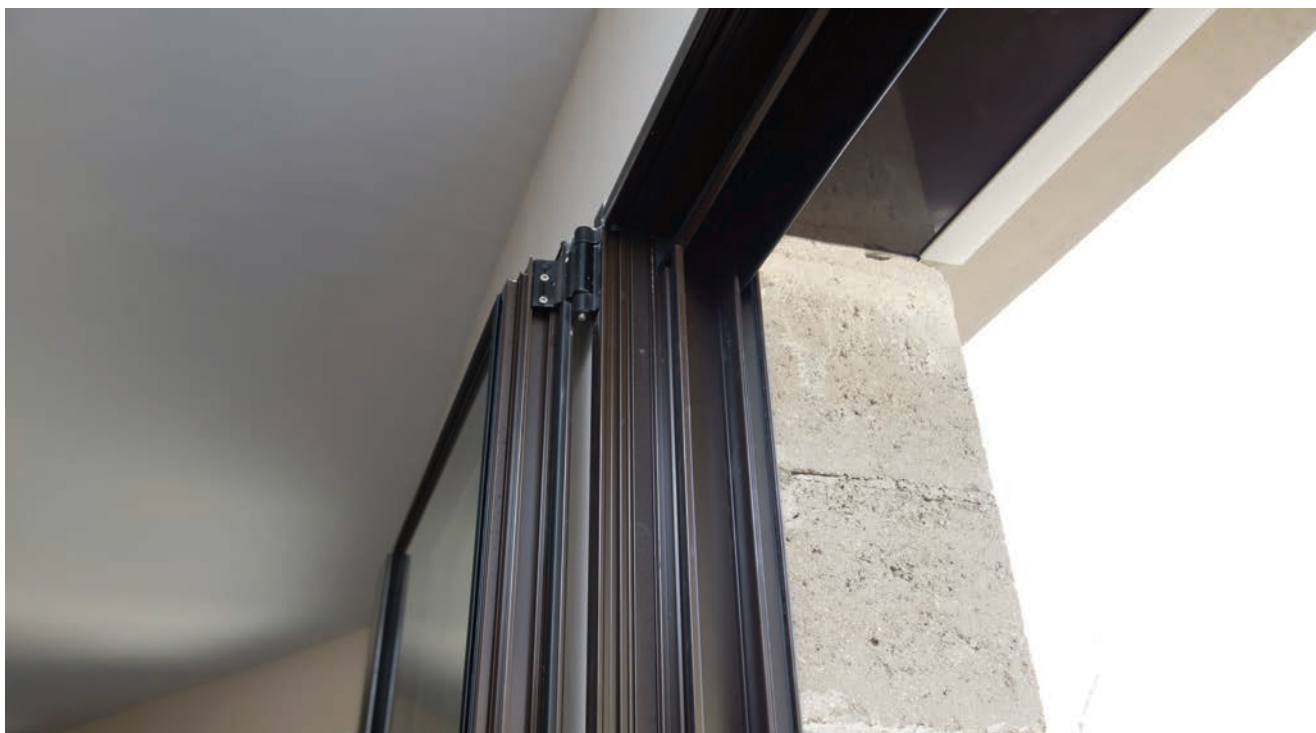
La seconde fonction du devis est de permettre une mise en concurrence des entreprises. Celle-ci n'est possible que si le devis est assez précis sur la nature des prestations. Cela présente la difficulté de décrire assez précisément un objet qui est encore virtuel au moment de cette phase du projet. De plus, il est nécessaire que le découpage des prestations soit similaire entre deux entreprises mises en concurrence. En l'absence de précision, c'est généralement la solution qui est considérée comme usuelle qui est mise en œuvre. Or, les nouvelles exigences de qualité, notamment thermique et, plus largement, environnementale, nécessitent un dépassement de ces solutions de mise en œuvre « de base ». Il y a donc un enjeu actuel, au cours de cette phase de montée en gamme des filières, à promouvoir des devis plus précis.

Le risque pour le particulier, s'il ne peut sélectionner les offres en toute connaissance de cause, est de choisir le moins-disant au lieu du mieux-disant, c'est-à-dire de ne pas obtenir le niveau de qualité souhaité. Les artisans, quant à eux, craignent d'être trop précis dans leur devis pour plusieurs raisons. Tout d'abord, faire un devis précis nécessite un travail approfondi, qui est réalisé gratuitement et qui pourrait éventuellement être utilisé par le client pour consulter des concurrents. L'artisan est donc réticent à « faire le travail pour les autres » ou à travailler à perte. Ensuite, un devis plus précis protège mais aussi « ligote » l'artisan. Cela entraîne une difficulté à approfondir le devis car l'intérêt pour l'entreprise est de se garder une marge de manœuvre commerciale en reportant la véritable négociation après la signature du contrat. Enfin, plus le devis est précis, plus l'entreprise prend le risque de ne pas correspondre exactement à ce que le client avait imaginé et donc de perdre le marché. Pour la même raison, les artisans hésitent à proposer des variantes. De plus, la question des trois taux de TVA (5,5 % pour les travaux de rénovation énergétique) et la distinction des travaux complexifient la tâche.

Pour contrebalancer ces tendances, la meilleure stratégie pour la maîtrise d'ouvrage est d'exiger le respect de la réglementation, ce qui devrait rendre les devis comparables. Il faut notamment vérifier la distinction entre la pose et la fourniture. Ensuite, la maîtrise d'ouvrage doit préciser son projet au maximum avant de consulter les entreprises et doit en outre permettre des variantes. Dans le cas où la maîtrise d'ouvrage doit consulter les entreprises pour préciser son projet, elle peut alors accepter de payer la réalisation du devis. Il faudrait donc, en quelque sorte, « faire l'éducation » de l'acheteur.

Les interprofessions peuvent, quant à elles, insister auprès des artisans et entreprises pour que les devis soient accompagnés du (ou des) plan(s) et croquis nécessaire(s) à la compréhension du dossier et de la justification des quantités prévues au devis. La mise à disposition d'outils et de la réglementation améliore également le partage des informations avec le maître d'ouvrage. À ce titre, la FFB et la CAPEB encouragent la connaissance des contenus techniques. La FFB propose l'accès, à titre gracieux, à des applications et vidéos des bonnes pratiques de pose couvrant tous les métiers du bâtiment comme à des synthèses des normes, et elle adresse un catalogue annuel des publications réglementaires à ses adhérents. De même, la CAPEB, en mettant les DTU à disposition gratuitement pour ses membres, permet à ceux-ci d'améliorer la qualité et de mieux estimer les travaux à effectuer. Sur le même thème, le réseau Bâti Environnement Espace Pro (BEEP) milite pour une mise à disposition gratuite des Documents techniques unifiés (DTU).

Un devis doit traduire l'expertise de l'entreprise



Comme vu précédemment, un devis est plus qu'une décomposition des prix puisqu'il doit préciser les travaux qui vont être mis en œuvre mais doit aussi comporter certaines mentions obligatoires telles que délais, assurance, aspects réglementaires, fiscaux, aides, etc. La manière dont on décompose les travaux joue sur les interfaces entre professionnels. Les variantes proposées peuvent aussi traduire la meilleure connaissance par certaines entreprises des systèmes constructifs ou de certains matériels.

L'un des risques associés, si le devis est réalisé sans réflexion, sans visite préalable, est, par exemple, la réalisation de travaux inadaptés aux besoins des clients. Il existe aussi un risque de litige sur des avenants aux travaux pour des problèmes liés à des « découvertes » qui surviennent au cours du chantier mais qui sont en fait dues à une mauvaise préparation. La mauvaise coordination entre artisans est aussi la cause de nombreux problèmes de qualité des travaux, de mauvaises finitions.

Les entreprises ont un devoir de conseil vis-à-vis de leurs clients. Il faut y passer du temps, faire une (ou des) visite(s) du bâtiment, réaliser des calculs. Il faut aussi parfois adapter la formulation selon la personne à qui s'adresse le devis (particulier ou architecte). Ne pouvant connaître ou présager de la situation fiscale de son client, l'entreprise ne peut mentionner qu'à titre indicatif les aides fiscales auxquelles il pourrait prétendre (ex : plafond de dépense éligible au crédit d'impôt transition énergétique). La CAPEB et la FFB informent leurs adhérents des sujets fiscaux. Il faut aussi que l'entreprise se coordonne dans le cas d'une co-traitance. Pour que le devis prenne en compte les autres lots du projet afin que celui-ci garde sa cohérence, il faut par exemple que les entreprises aient conscience que la co-traitance n'est pas une simple juxtaposition des devis. Il doit y avoir un mandataire et celui-ci doit justifier d'une assurance complémentaire.

Toutes ces exigences d'expression de l'expertise de l'entreprise représentent un travail conséquent. Pourtant, la réalisation du devis est souvent gratuite. La réalisation de devis représente donc parfois un travail disproportionné pour l'entreprise, d'autant plus que, de manière générale, le temps de travail passé aux côtés du projet s'est considérablement accru. Il est alors peut-être nécessaire que la réalisation des devis soit rémunérée. Un travail de pédagogie vis-à-vis des particuliers et des maîtrises d'ouvrage est peut-être nécessaire.