

Fiche « réception des travaux »

Tableau de synthèse

À quoi sert la réception de travaux	Risques	Bonnes pratiques
Convenir de la bonne fin du chantier.	<p>Ne pas signer un document dont on ne comprend pas toutes les implications.</p> <p>Ne pas prendre part à la réception.</p> <p>Ne pas signer de procès-verbal (PV) pour des petits travaux de faible montant.</p> <p>Croire que l'envoi et/ou le règlement de la facture vaut réception de travaux.</p> <p>Confondre versement de la retenue de garantie et réception des travaux.</p>	<p>Considérer le document de réception des travaux comme un contrat qui doit être signé par les deux parties.</p> <p>Connaître les différences entre réception des travaux avec ou sans réserves, levée des réserves, réception tacite.</p> <p>Signer les devis complémentaires et avenants au contrat et ajuster en fonction le délai de livraison.</p>
S'assurer de la qualité technique des travaux réalisés.	<p>Manquer de vigilance sur la conformité des travaux à la commande initiale.</p> <p>Avoir des exigences techniques et/ou esthétiques inadaptées.</p> <p>Hésiter à garantir les interventions sur une installation vieillissante.</p> <p>Considérer les travaux comme inachevés.</p>	<p>Bien prendre le temps nécessaire.</p> <p>Vérifier soigneusement le fonctionnement de tous les équipements.</p> <p>Se référer aux DTU (Documents Techniques Unifiés) qui s'appliquent pour juger de la bonne mise en œuvre ou bonne finition des travaux.</p>
Fixer la date de départ de la mise en jeu possible des garanties.	<p>Ne pas dégager de leur responsabilité les entreprises co-traitantes ou sous-traitantes qui ont finalisé leur intervention.</p> <p>Perdre un agrément ou une qualification pour une entreprise qui ne respecte pas ses obligations.</p>	<p>Acter correctement les choses pour enclencher rapidement les garanties.</p> <p>Connaître les différences entre assurance dommage ouvrage, garantie de parfait achèvement des travaux, garantie de bon fonctionnement et garantie décennale.</p>
Marquer le démarrage de la phase de mise en service.	<p>Ne pas respecter la période de rodage, réglage de certains équipements.</p> <p>Avoir des usages inadaptés par manque de formation, de sensibilisation.</p> <p>Ne pas disposer des éléments nécessaires à la transmission de savoir sur le bâtiment.</p> <p>Ne pas anticiper les dépassements de délais, leur surcoût financier, le manque à gagner en termes de retard d'exploitation.</p>	<p>Solliciter la présence de l'exploitant lors de la signature dans le cas d'une installation technique impliquant une maintenance.</p> <p>Accuser réception de l'ensemble des documents accompagnant le PV de réception et le conserver pour suivre la vie du bâtiment dans la durée et assurer sa bonne maintenance (Dossier des Ouvrages Exécutés / Documentation des Équipements Installés).</p>

La réception est une étape clef de tout chantier, même pour les travaux de faible importance. Elle est obligatoire dès lors que l'ouvrage est achevé. C'est "l'acte par lequel le maître de l'ouvrage déclare accepter l'ouvrage, avec ou sans réserve, et constate que les constructeurs ont accompli leurs engagements contractuels" (article 1792-6 du Code civil). Elle s'applique à l'ouvrage dans sa globalité, sauf si le marché prévoit une réception par tranches ou par lots.

Il s'agit concrètement d'une réunion « réception des travaux » sur le site de l'ouvrage qui fait l'objet de la rédaction d'un procès-verbal de réception. Ce procès-verbal doit être signé par le maître d'ouvrage et visé par l'entrepreneur, ainsi que par le maître d'œuvre qui a suivi l'opération. Des réserves sur des travaux de finition, des désordres, une non-conformité aux stipulations du marché et/ou une exécution ne respectant pas les règles de l'art peuvent être émises. Elles sont alors mentionnées dans le procès verbal.

La réception des travaux sert à convenir de la bonne fin du chantier



Le maître de l'ouvrage est tenu de procéder à la réception des travaux. L'entrepreneur dont les travaux sont examinés doit obligatoirement être présent et avoir été dûment convoqué. L'émission et/ou le règlement de la facture ne vaut pas réception de travaux. De même, une simple déclaration d'achèvement de travaux faite par le maître d'œuvre, ou un constat de chantier signé par l'entreprise et le maître d'œuvre, ne peuvent constituer une réception. Le risque pour toutes les parties est donc de pas signer le procès-verbal, de ne pas être présentes lors de son élaboration, de solder les travaux en se croyant dégagées de toute obligation.

Lorsqu'un contrat de prestation a été signé avec plusieurs entreprises (maçon, couvreur, électricien, chauffagiste, plombier...), il peut être procédé à une réception unique ou à une réception avec chaque entreprise (en présence le cas échéant du maître d'œuvre ou du coordinateur des travaux assistant la maîtrise d'ouvrage). S'il y a eu sous-traitance de travaux, elle a du être déclarée au maître d'ouvrage et avalisée par ce dernier (par ailleurs, le sous-traitant a eu tout intérêt à apparaître comme tel afin de garantir le paiement de sa prestation en cas de défaillance de l'entreprise qui fait appel au sous-traitant).

Si aucun désordre ou défaut de conformité n'est constaté, les travaux sont acceptés et le procès-verbal est signé sans mention de réserves. La réception arrête le cours du délai d'exécution des travaux et, le cas échéant, vient interrompre celui des pénalités de retard. La réception sans réserve rend le solde des travaux exigible. Une retenue de garantie (qui correspond au maximum à 5 % du montant total des travaux) est débloquée dans un délai maximal d'un an ; une caution prévue contractuellement avec l'entreprise est libérée.

Si des réserves sont émises, le solde des travaux demeure exigible. Les réserves doivent être mentionnées dans le procès-verbal. La retenue de garantie peut être conservée jusqu'à la levée des réserves observées, qui doivent être consignées par écrit dans un procès verbal.

Dans tous les cas de figure, il est conseillé à chaque interlocuteur (y compris les entreprises sous-traitantes) de conserver un exemplaire daté et signé du procès-verbal de réception et, le cas échéant, du procès-verbal de levée des réserves. Sous certaines conditions, la réception des travaux pourra être considérée juridiquement comme tacite si le maître d'ouvrage a montré sa volonté sans équivoque d'accepter l'ouvrage (prise de possession de l'ouvrage, absence de réclamation pendant un certain temps et règlement intégral du constructeur).

Sur ces notions de réception avec ou sans réserves, de levée des réserves, de retenue de garantie, des organismes professionnels comme la CAPEB (Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment) ou la FFB (Fédération Française du Bâtiment) éditent des mémos pour bien comprendre ces étapes essentielles et leurs enjeux. Pour sa part, l'ANIL (Agence Nationale pour l'Information sur le Logement) propose sur son site un pas à pas détaillé du déroulement de travaux, de l'ouverture du chantier à la mise en jeu des garanties.

De manière générale, le respect des délais de réalisation fait partie de la qualité des travaux. Cela signifie que tout a été bien anticipé, appréhendé. Plus la commande initiale est précise et réaliste, plus il sera possible de respecter les délais. Pour tout aléa découvert en phase chantier, modification ou travaux supplémentaires, il est souhaitable d'ajuster le devis et le délai de livraison en fonction, et de signer des avenants au contrat. Cette rigueur contribue à faciliter la phase de réception des travaux tout en favorisant une relation de confiance réciproque entre le maître d'ouvrage et l'entreprise prestataire.

La réception des travaux sert à s'assurer de la qualité technique des travaux réalisés



Il s'agit pour le maître d'ouvrage de vérifier la qualité apparente du travail fourni lors d'une réunion sur le lieu de l'ouvrage, en présence de l'entrepreneur et du maître d'œuvre éventuel. L'ouvrage, en principe achevé, est examiné, et son état réel constaté. Il peut y avoir une vraie difficulté pour les maîtres d'ouvrage non professionnels à savoir faire une bonne réception de travaux (manque de compréhension de la procédure, manque de points de référence...). Il convient de prendre le temps de bien vérifier que les travaux réalisés sont conformes à ceux prévus par les plans, la notice descriptive des travaux et le contrat. Un contrôle soigneux du fonctionnement de tous les équipements est effectué (fenêtres, ventilation mécanique, installation de chauffage, système de production d'eau chaude sanitaire...).

Être trop perfectionniste sur certains détails ou avoir des exigences disproportionnées par rapport à l'économie du projet peut être délicat. Le maître d'ouvrage peut-être sanctionné par des dommages et intérêts en cas de refus abusif de réceptionner. La bonne pratique est de se référer aux Documents Techniques Unifiés (DTU) s'ils ont été visés dans le contrat. Ils donnent les règles de tolérance pour juger de la bonne mise en œuvre ou de la bonne finition pour chaque type de travaux

Dans le cas particulier d'une entreprise qui intervient sur une installation vieillissante (chauffage, électricité, plomberie, ventilation...), elle pourra être réticente à s'engager à garantir sa bonne tenue dans le temps. Le client peut être trop exigeant pour un budget insuffisant, et il est parfois périlleux pour l'entreprise de réussir à assurer les réparations ou modifications sur une installation qu'elle n'a pas réalisée dans sa totalité, sans possibilité de remplacer suffisamment d'éléments par des éléments neufs. Pour ne pas se retrouver en porte-à-faux au moment de la réception des travaux, un échange constructif doit avoir été privilégié au moment du devis, l'entrepreneur assurant pour sa part son devoir de conseil, le maître d'ouvrage devant ajuster ses exigences au regard de son budget et de ce qui est techniquement réaliste.

Si tous les travaux prévus au descriptif ne sont pas exécutés, ou si les imperfections sont telles qu'ils peuvent être considérés comme inachevés, un refus de réception est possible. La date de réception avec le constructeur ou les entrepreneurs peut-être reportée à l'amiable, ou en cas de litige, un juge des référés peut être saisi pour demander l'achèvement des travaux.

La réception constitue le point de départ du délai des garanties légales



La réception entraîne le transfert de la garde de l'ouvrage et des risques qui y sont liés. Le maître d'ouvrage prend dès lors en charge tous les risques de pertes ou de dommage concernant l'ouvrage, ce qui libère l'entrepreneur de son obligation d'assurer la sécurité du chantier et des personnes qui s'y trouvent.

Plus la réception des travaux est actée clairement et en bonne intelligence, plus le jeu des assurances et des responsabilités de chaque partie sera enclenché rapidement. De fait, la relation maître-d'ouvrage / maître d'œuvre sera sereine, ce qui est susceptible de favoriser la commande d'autres travaux par la suite.

Les garanties légales sont appliquées sur différentes périodes afin de protéger les maîtres d'ouvrage de toutes malfaçons ou désordres qui pourraient se faire jour après la réception des travaux. Elles ne concernent pas ce qui serait dû à un mauvais entretien de la part du maître d'ouvrage, exploitant ou usager.

Les entrepreneurs et maîtres d'œuvre sont tenus de disposer des différentes assurances obligatoires pour couvrir dans la durée les risques liés à leur activité. Ils doivent être à jour de cotisations et pouvoir produire sur demande les justificatifs qui font foi. Tout manquement est susceptible de leur faire perdre leur agrément professionnel. L'Agence Qualité Construction (AQC) met à disposition gratuitement un certain nombre de guides pratiques sur ces questions de responsabilités, garanties et assurances.

Dans un premier temps, la garantie de parfait achèvement des travaux porte sur l'ensemble des désordres et malfaçons qui ont été notés sur le procès-verbal de réception des travaux, ou qui apparaissent au cours de l'année qui suit la date de ce procès-verbal. Si ce type de dommage survient, l'entrepreneur est obligé de prendre en charge leur réparation : il s'agit d'une garantie légale dont il ne peut s'exonérer, sauf à démontrer que les dommages sont dus à un cas de force majeure (graves intempéries, fait d'un tiers, faute du client...). La réception de travaux sans réserves ne dégage donc pas entièrement et automatiquement la responsabilité d'une entreprise. Si les dommages ne sont pas réparés dans les délais prévus, le client peut saisir la justice pour demander des indemnités de retard (dans un délai d'un an après la réception des travaux). Il peut aussi obtenir l'autorisation de faire exécuter ces réparations par une autre entreprise et d'en demander le remboursement par l'entreprise défailante.

La garantie de bon fonctionnement (biennale) porte sur tous les éléments d'équipement qui peuvent être enlevés ou remplacés sans détériorer le bâtiment (volets, robinetterie, équipements ménagers...). Elle est due par l'entrepreneur ou constructeur pendant deux ans à compter de la réception, sauf, là encore, s'il parvient à démontrer que les dommages sont dus à un cas de force majeure.

La garantie décennale couvre les dommages qui surviennent durant une période de dix ans à compter de la réception des travaux. Ils concernent ce qui compromet la solidité de l'ouvrage, des équipements indissociables ou ce qui est de nature à rendre l'ouvrage impropre à sa destination (par exemple, un espace peut être rendu inhabitable par la présence prolifère de moisissures dues à une condensation créée par une mauvaise mise en œuvre d'un système d'isolation). Il s'agit également d'une garantie légale dont l'entrepreneur ne peut s'exonérer, sauf à démontrer que les dommages sont dus à un cas de force majeure.

La réception des travaux marque le démarrage de la mise en service

Lors de la signature du procès verbal de réception des travaux, s'il y a livraison d'une installation technique qui implique une maintenance régulière et très pointue, il est conseillé de solliciter la présence de la personne ou de la société qui sera en charge de cette maintenance durant l'exploitation de l'ouvrage. Ceci est particulièrement le cas pour les copropriétés qui rénovent leurs installations de chaufferie.

Il convient d'être vigilant sur certains travaux spécifiques à la rénovation énergétique. Les installations peuvent demander un temps de réglage s'étalant parfois sur plusieurs années (deux périodes de chauffe par exemple). Les performances envisagées ne seront atteintes qu'à la fin de la période de rodage. Si ces performances ne sont pas au rendez-vous du fait de l'installation (et non du comportement de l'utilisateur), les réserves apparaîtront de fait après la période d'un an, voire de deux ans suivant la réception. Il est souhaitable d'anticiper cet aspect en obtenant un engagement qui couvre bien toute la durée de mise en service jusqu'à ce que l'installation atteigne le fonctionnement optimal sur lequel le prestataire s'était engagé lors de la commande.

Pour le maître d'ouvrage, il est important d'avoir accès à tous les éléments d'information sur le fonctionnement des installations qui nécessitent une période de rodage et de réglage (en particulier les systèmes faisant appel à une gestion domotique) afin de ne pas altérer leurs performances par des actions inadaptées. Par manque de formation ou de sensibilisation, il peut y avoir des usages inadaptés pour des éléments qui demandent un entretien particulier (bardages bois, certains revêtements de sol, purge de certains circuits, changements de filtres...). En contrepartie de l'obligation de conseil qui pèse sur le professionnel, il est attendu du maître d'ouvrage le respect de certaines règles de bon sens, à peine de rendre inutile tout effort de formation ou de sensibilisation.

Un ouvrage est amené à changer de propriétaire(s) ou d'occupant(s) plusieurs fois au fil des ans. Il est très important de disposer des éléments nécessaires à la transmission de savoirs sur le bâtiment, que l'on soit dans le cadre d'une exploitation sur une longue durée où les entreprises prestataires seront amenées à changer, ou dans le cas d'une cession. La mise en place d'un carnet numérique d'entretien vise à permettre le regroupement de toutes ces informations, à en assurer la sauvegarde et rendre possible une transmission exhaustive. Le procès verbal de réception des travaux doit donc être accompagné des documents qui permettent de suivre la vie du bâtiment dans la durée et d'assurer sa bonne maintenance. Le maître d'ouvrage doit attester réception de l'ensemble de ces documents (conseils d'entretien / dossier des ouvrages exécutés/notes de calculs éventuels...) et l'entreprise doit en conserver copie.

Si l'ensemble des étapes de la commande à la livraison du chantier s'est déroulé correctement et dans les délais, le maître d'ouvrage demeure en principe dans les limites de ses prévisions financières. En revanche, s'il y a eu dépassement des délais, même s'ils n'entraînent pas de surcoût, il peut y avoir un manque à gagner dans la mesure où l'ouvrage ne pourra être occupé ou réoccupé à la date initialement estimée. Cela se traduit par des loyers non perçus dans le cadre d'un bien locatif, ou par la nécessité pour le maître d'ouvrage de prolonger pour lui-même la location d'un bien ou de différer la vente du bien qu'il occupe. Ceci peut fragiliser un plan de financement et mettre en difficulté le maître d'ouvrage. Des polices d'assurance spécifiques et/ou des systèmes de crédit relais peuvent sécuriser ce risque.