

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

FACEBOOKLIVE "COMMENT RÉCEPTIONNER VOS TRAVAUX"

Facebook Live du 22 juin 2021 - 18h00

Date de publication : **23/06/2021 - Logement/immobilier**

Isolation des combles, installation d'un nouveau système de chauffage, d'un poêle à bois?, pour les personnes expérimentées, les travaux peuvent être source de stress et de questionnement.

L'Institut national de la consommation et l'[Agence qualité construction](#) (AQC), ont organisé **un live le 22 juin à 18h00** sur la réception des travaux de rénovation énergétique pour aider les particuliers à finaliser leurs travaux comme il se doit.

A cette occasion ont été présentées [les fiches PROFEEL](#) mises à disposition des particuliers et des professionnels pour les guider. La réception des travaux est une phase clé qui marque l'achèvement d'un chantier. C'est un acte juridique par lequel le maître d'ouvrage accepte ou pas les travaux et valide ou pas leur conformité au devis.

Par exemple, si vous réalisez des travaux d'isolation des combles, à la fin du chantier vous devrez réceptionner ces travaux avec l'entreprise. Confirmer que les prestations vous conviennent ou répertorier des défauts qui doivent être corrigés.

Avec Takfarinasse Abdat, Chef de projet à l'Agence qualité construction (AQC) et Laurence Ollivier, de l'Institut national de la consommation.

FACEBOOK LIVE 22 JUIN 2021 ? 18h ? INC / AQC

L. Ollivier : Bonsoir à toutes, bonsoir à tous, Laurence Ollivier, pour l'Institut national de la consommation.

Bienvenue sur notre Facebook live du jour consacré à la réception des travaux de rénovation énergétique. Pour nous en parler, **Takfarinasse ABDAT, chef de projet au sein de l'Agence Qualité Construction (AQC).**

Bonsoir M. ABDAT, Je vous rappelle le principe de notre Facebook live : vous nous posez vos questions, et nous vous répondons.

Pour commencer, M. ABDAT, pouvez-vous présenter en quelques mots l'Agence qualité construction ?

T. ABDAT : Bonsoir à toutes et à tous, l'AQC est une association spécialisée dans la prévention des sinistres dans le bâtiment. Elle oeuvre à l'amélioration de la qualité des constructions. Par exemple ? Quand nous détectons un risque par rapport à un produit (le ciment?), nous le signalons aux professionnels du secteur.

L. Ollivier : En plus de ses missions classiques, l'AQC pilote actuellement un programme baptisé PROFEEL pour la filière Bâtiment ? **Pouvez-vous nous en dire plus ?**

T. ABDAT : Oui, ce programme vise à sensibiliser les professionnels et les particuliers sur l'importance de "la réception des travaux de rénovation énergétique".

L. Ollivier : Isolation des combles, installation d'un nouveau système de chauffage, d'un poêle à bois? , pour ceux qui l'ont expérimenté, les travaux peuvent être source de stress et de questionnement. Manque de connaissance technique en matière de rénovation et de construction, peur des malfaçons? **Comment procéder pour rester serein ? Quelles sont les règles à respecter ? Que peut-on demander aux professionnels ?**

Nous avons la chance d'avoir avec nous un spécialiste qui va nous parler de la réception de travaux.

Alors question M. Abdat : en quoi consiste la réception de travaux ? De quoi s'agit-il ?

T. ABDAT : La réception des travaux est une phase clé qui marque l'achèvement d'un chantier. C'est un acte juridique par lequel le maître d'ouvrage, c'est-à-dire le particulier qui commande des travaux, accepte ou pas les travaux et valide ou pas leur conformité au devis.

Par exemple, si vous réalisez des travaux d'isolation des combles, à la fin du chantier vous devrez réceptionner ces travaux avec l'entreprise. C'est-à-dire lui dire si les prestations vous conviennent ou si des défauts doivent être corrigés.

L. Ollivier : **Est-ce un droit pour les particuliers et un devoir pour les professionnels ?**

T. ABDAT : Oui, clairement, le particulier peut exiger à la fin de son chantier, que le professionnel procède à la réception des travaux afin d'identifier d'éventuels problèmes. La réception des travaux protège à la fois le professionnel et le particulier. Elle évite des contentieux ultérieurs notamment en cas de malfaçons.

L. Ollivier : **Quelle forme cela doit-il prendre ?**

T. ABDAT : La réception de travaux prend la forme d'un écrit, avec la signature d'un procès-verbal de réception. Nous vous en donnerons quelques exemples au cours de ce Facebook live. Cette réception doit être réalisée sur le lieu du chantier et prononcée contradictoirement, c'est-à-dire en présence à la fois du particulier et du professionnel. Chaque partie reçoit une copie du document qui doit être conservé le temps de la durée des garanties, c'est-à-dire au moins 10 ans

L. Ollivier : **Et s'il n'y pas d'écrit ?**

T. ABDAT : Cela risque de poser problème en cas de malfaçons car c'est la date qui figure sur le PV de réception qui fixe le point de départ des garanties légales couvrant le chantier après sa livraison. En l'absence de PV et de date claire, cela peut donner lieu à contestation de la part de l'assureur qui pourrait refuser de vous prendre en charge.

L. Ollivier : **Pourquoi est-ce si important ?**

T. ABDAT : Parce que la réception marque le démarrage des garanties légales obligatoires et des assurances qui en découlent, notamment le début de la garantie de parfait achèvement.

L. Ollivier : **Oulala, garantie de parfait achèvement, ça veut dire quoi ?**

T. ABDAT : Les garanties qui se déclenchent après la réception des travaux protègent les professionnels et les particuliers en cas de sinistre. Il en existe 3 principales :

La première : **LA GARANTIE DE PARFAIT ACHÈVEMENT**. Cette garantie vise les désordres liés aux travaux qui ont fait l'objet de réserves lors de leur réception et/ou qui sont apparus pendant la première année.

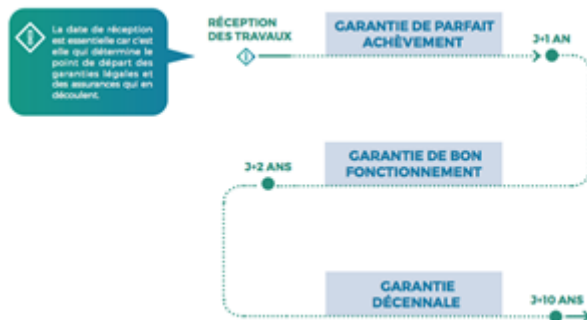
Exemples : décollement du carrelage, apparition de fissure, défaut de fonctionnement d'un volet, d'une chaudière?

L. Ollivier : **Quelle est la seconde garantie ?**

T. ABDAT : **LA GARANTIE DE BON FONCTIONNEMENT**. Pendant deux ans à compter de la date de réception, l'entreprise est tenue de réparer les défauts qui affectent le fonctionnement des seuls éléments d'équipements dissociables de l'ouvrage. C'est-à-dire qui peuvent être enlevés sans détériorer du gros ?uvre. Exemples : chaudière, radiateur, volets roulants...

L. Ollivier : **Quid pour couvrir les dommages comme des fissures, infiltrations ?**

T. ABDAT : C'est la 3ème garantie qui intervient, **LA GARANTIE DECENNALE**. Pendant dix ans à compter de la date de réception des travaux, la responsabilité de l'entreprise peut être engagée suite à des malfaçons qui compromettent la solidité de l'ouvrage (exemples : effondrement de charpente, affaissement de plancher...) ou qui empêchent l'ouvrage de remplir sa fonction par exemple me loger, me chauffer, me protéger des intempéries. Ce sera par exemple le cas en présence d'infiltrations d'eau par la toiture, de dysfonctionnement généralisé des menuiseries, décollement de carrelage dans une cuisine, sous-dimensionnement d'un générateur?



L. Ollivier : **Merci, M. ABDAT, pour toutes ces explications. Maintenant, place aux questions.**

La première question nous est posée par *CorinneLOU8*. **Elle a fait isoler sa maison par l'extérieur. Elle a repéré des malfaçons. Et souhaite savoir ce qu'elle doit faire le jour de la réception des travaux ?**

T. ABDAT : Je conseille à CorinneLOU8 d'anticiper et de préparer sa réception de travaux. Comment ? Par exemple en utilisant une des 28 fiches pratiques que l'AQC a créée pour vous aider à réceptionner vos travaux. Ces fiches sont disponibles gratuitement sur le "[site Faire.fr](http://site.Faire.fr)". Elles abordent tous les travaux de rénovation énergétique. Ces fiches pratiques et pédagogiques sont conçues pour faciliter la réception des travaux entre les particuliers et les professionnels.

Corinne, vous, c'est la fiche Isolation thermique par l'extérieur qui va vous intéresser. Comme vous le voyez, les fiches sont composées en plusieurs parties. Une partie qui liste notamment les points de réception.

POINTS DE RÉCEPTION

Isolation thermique par l'extérieur (ITE) - Isolant sous bardage

COMMENT UTILISER CETTE FICHE ?



Les fiches de réception PROFEEL ont vocation à faciliter le processus de réception des travaux de rénovation énergétique. Chaque fiche de réception présente quelques points importants à aborder entre l'entreprise et le client lors de la réception de travaux relatifs à un ouvrage donné. Cette liste de points de réception est proposée à titre indicatif. Elle n'a pas vocation à être exhaustive. **Cette fiche doit être utilisée en présence des deux parties.**

1/ Le chantier est replié et nettoyé ?



Constat visuel

OUI NON Sans objet

Commentaire :

REPLI DU CHANTIER



1

2/ L'isolant posé est conforme au devis ?

(nature, épaisseur, caractéristiques)



Etiquette du produit posé

OUI NON Sans objet

Commentaire :

PRODUITS



2

3/ Les finitions sont réalisées telles que validées avec le client ?

(conformité avec l'échantillon fourni avant travaux, conformité avec le devis)



Constat visuel

OUI NON Sans objet

Commentaire :

MISE EN ŒUVRE



3

4/ La partie basse de l'isolation (bardage & isolant) est au minimum à :

- 15 cm du sol, si le bardage est posé sur une ossature en bois ?
- 5 cm du sol dur (ex : dalle...) et au minimum à 15 cm du terrain naturel, si le bardage est posé sur une ossature en métal ?



Mesure

OUI NON Sans objet

Commentaire :



Ensuite, cas de malfaçons Corinne devra émettre des réserves dans la partie réservée à cet effet.

ENTREPRISE _____
Adresse : _____
Tél. : _____ / Mail : _____
Site internet : _____



RÉSERVES CLIENTS

RÉSERVE N° _____

Réserve client :

Commentaire entreprise :

RÉSERVE N° _____

Réserve client :

Commentaire entreprise :

RÉSERVE N° _____

Réserve client :

Commentaire entreprise :

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 (lieu) : _____

Le (date) : _____

Signatures

Le maître d'ouvrage (client)

L'entreprise



Enfin, une fois que l'entreprise est intervenue pour réparer, Corinne devra procéder à une seconde réception de travaux et si elle n'a aucune observation à faire, elle procédera à la levée des réserves, c'est-à-dire qu'elle validera la réception des travaux.

ENTREPRISE _____
Adresse : _____
Tél. : _____ / Mail : _____
Site internet : _____



PROCÈS-VERBAL DE LEVÉE DES RÉSERVES

Je soussigné, Monsieur/Madame _____
agissant en qualité de Maître d'ouvrage (client),

constate la levée des réserves mentionnées dans le PV de réception signé le _____, à effet du _____

au titre du marché faisant objet du devis n° _____ en date du _____
relatif à _____
à l'adresse _____
en présence du représentant de l'entreprise : _____

Fait à (lieu) : _____ Le (date) : _____

Signatures

Le maître d'ouvrage (client)

L'entreprise

L. Ollivier : **En dehors de l'isolation par l'extérieur, quels autres travaux abordez-vous par les fiches ?**

T. ABDAT : Les fiches couvrent également les travaux sur l'enveloppe du bâtiment, à savoir l'isolation des murs, des combles, des toitures-terrasses et l'isolation des plancher-bas... Mais aussi les travaux d'installation des équipements techniques, donc le chauffage (PAC, bois, gaz, hybride, solaire), la ventilation et la production d'ECS.

L. Ollivier : Une nouvelle question de Paulo77. **Il veut savoir dans quel cas il peut refuser la réception des travaux ? Et ce que ça signifie.**

T. ABDAT : Le client peut refuser la réception si les travaux ne sont pas finis ou si l'ouvrage ne peut pas remplir sa fonction (ex : une chaudière gaz qui ne fonctionne pas).

L. Ollivier : **Quelle conséquence pour le professionnel ? Il doit réparer, remplacer la chaudière? avec ensuite une seconde réception de travaux sans réserve ?**

T. ABDAT : Si vous avez réceptionné vos travaux avec quelques réserves, mettez-vous d'accord avec le professionnel sur une date limite pour qu'il effectue les corrections nécessaires. Suite à son passage pour effectuer les travaux, vous devez à nouveau vérifier avec lui que tout a été corrigé conformément à votre demande et au devis initial. Si tel est le cas, vous signerez un document de réception de travaux qui atteste la levée des réserves.

PROCÈS-VERBAL DE RÉCEPTION

Le soussigné, Monsieur/Madame _____
agissant en qualité de Maître d'Ouvrage (Client),
après avoir procédé à la visite des travaux réalisés par l'entreprise _____

au titre du marché (contrat objet du devis n° _____) en date du _____
conclut à des réserves de _____

à l'adresse _____
en présence du représentant de l'entreprise _____

Observations

La réception est prononcée sans réserve.
 La réception est prononcée avec réserves mentionnées dans l'état ci-dessous.
L'entreprise s'engage à observer dans un délai de _____ jours à partir de la date de la présente, les réserves ci-dessous mentionnées.

La réception est refusée - différée pour les motifs suivants _____

Fait à Paris _____ Le 08/08/2018

Signatures
Le Maître d'Ouvrage (Client) _____ L'Entreprise _____

L. Ollivier : Sandrine Bergman nous dit qu'elle a découvert des malfaçons après avoir réceptionné ses travaux. Le jour de la réception des travaux elle n'avait pas émis de réserves. **Elle veut savoir si c'est trop tard ou si elle peut encore agir ?**

T. ABDAT : Si vous n'êtes pas accompagnée par un professionnel (ex : architecte) le jour de la réception des travaux, vous disposez de 8 jours pour émettre d'autres réserves sur des malfaçons que vous n'auriez pas constaté le jour de la réception. Vous devez les signifier par lettre recommandée avec AR à l'entreprise.

L. Ollivier : Autre question de Viviane Martin qui a reçu un PV de réception de travaux par mail. **Elle se demande si elle doit signer le document ou pas ?**

T. ABDAT : La présence des deux parties : professionnel et particulier, le jour de la réception est primordiale. Cela permet de faire le tour du chantier ensemble, pour vérifier la bonne exécution des travaux, et le professionnel doit fournir des consignes d'usage et de maintenance au client.

L. Ollivier : **Pourquoi insistez-vous sur ce point ?**

T. ABDAT : Nous l'avons déjà vu, la question est cruciale pour marquer le point de départ des garanties. Mais ce n'est pas la seule raison. Car, il faut avoir en tête qu'avant la réception des travaux l'ouvrage construit ou rénové est sous la responsabilité du professionnel.

En revanche, après la réception, la responsabilité est transférée au client.

Résultat, en cas de sinistre (incendie, dégât des eaux, tempête ?) après la réception des travaux, ce sont les particuliers qui en assument seuls les conséquences.

A ce titre, je les alerte sur l'importance, au moment de la réception d'avoir souscrit une assurance multirisque habitation ou d'avoir fait intégrer à leur contrat la surface nouvellement créée s'il s'agit de travaux d'extension. L'aménagement des combles en chambres à coucher est un cas typique. S'il se produisait un sinistre, à défaut de déclaration à l'assureur, cette pièce ne serait pas couverte.

L. Ollivier : Astrid83 cherche à avoir des conseils pratiques pour remplir le PV de réception de son chantier de changement de chaudière Gaz. **Que pouvez-vous lui recommander ?**

T. ABDAT : Si vous utilisez la fiche de réception PROFEEL :

- vérifiez les points de contrôle proposés, comme la remise des documents de l'appareil et d'un rapport de mise en service,
- vérifiez d'autres points visibles qui ne figurent pas dans la fiche, comme le nettoyage du chantier, la conformité des produits posés par rapport au devis, les finitions,
- soyez attentive aux conseils du professionnel pour l'usage, le fonctionnement, l'entretien et maintenance de l'appareil.

Si vous n'avez pas de réserves à émettre suite à ces vérifications, vous pouvez signer le PV en cochant la case "Réception sans réserves".

Si vous avez des réserves, vous les renseignerez sur le PV et vous cocherez la case "Réception avec réserves".

L. Ollivier : **Faut-il se munir d'un mètre, d'une lampe de poche, d'un niveau, d'un appareil photo, le jour J ?**

T. ABDAT : En principe non, car c'est le rôle du professionnel de s'assurer du bon déroulement de la réception. Il doit mettre à disposition les équipements nécessaires pour effectuer les vérifications. Mais au cas où, c'est toujours utile de se munir d'un équipement minimum : lampe de poche et appareil pouvant prendre des photos (téléphone?).

L. Ollivier : Marcelo écrit : Deux techniciens sont venus installer une pompe à chaleur chez nous le 10 mai dernier. L'installation semble correcte mais personne ne nous a expliqué son fonctionnement : réglage, démarrage, arrêt et autres. Malgré nos appels, personnes ne vient. Ne s'agit-il pas d'un droit ? Outre les travaux, je crois que vous mettez l'accent sur tous les documents que doit fournir le professionnel lors de la réception de chantier ? Pouvez-vous nous en dire plus ?

T. ABDAT : Les professionnels ont l'obligation de conseil. L'entreprise doit passer pour vous expliquer l'usage, le fonctionnement, l'entretien et la maintenance de la PAC. Fournir les documents techniques des équipements installés fait partie de la prestation de l'entreprise car ces documents sont importants pour bien utiliser l'équipement et faciliter sa maintenance et son entretien.

L. Ollivier : **Donc si le professionnel ne l'a pas fait, il faut exiger son passage et la remise des notices ?**

T. ABDAT : Oui.

L. Ollivier : **Et quid de l'obligation de conseil dont vous venez de parler. Ça se traduit comment pour les particuliers ?**

T. ABDAT : En effet les professionnels ont un devoir de conseils envers leurs clients tout au long du chantier.

L. Ollivier : **Peut-on donner un exemple concret ? Par exemple quand isolation par l'intérieur pas possible, préconiser par l'extérieur ? ou autre contraintes à signaler ?**

T. ABDAT : Par exemple, le professionnel doit vous conseiller des produits et des procédés adaptés à vos besoins et vos moyens lors de la conception de votre projet, et vous accompagner pour faire le bon choix en connaissance de causes.



QU'EST-CE QUE LE DEVOIR DE CONSEIL ?

Les professionnels de la construction sont tenus à une obligation de conseil envers leurs clients, dès l'élaboration du devis jusqu'à la réception des travaux. Ils doivent éclairer les clients sur tous les aspects du projet (technique, entretien, etc.).



L. Ollivier : Catherine Duval nous interroge sur son chantier. Elle nous écrit : "j'ai émis des réserves suite à des ratés sur l'isolation par l'extérieur de ma maison". Elle demande : "est-ce que cela oblige le professionnel à réparer dans un délai précis ?".

T. ABDAT : Il faut se mettre d'accord avec le professionnel sur la date limite de levée des réserves et la mentionner dans le PV.

L. Ollivier : **Dernière question de Bernard12345 qui souhaite savoir s'il peut se faire accompagner par un professionnel le jour de la réception des travaux ?**

T. ABDAT : En effet c'est possible de se faire accompagner par un professionnel le jour de la réception. Par exemple, un architecte ou un bureau d'études, et en fonction de la complexité du chantier, cela peut être fortement recommandé de se faire accompagner.

L. Ollivier : **M. ABDAT, nous arrivons à la fin de notre Facebook live, avez-vous une dernière recommandation à dispenser aux internautes désireux d'en savoir plus sur la réception des travaux de rénovation énergétique ?**

T. ABDAT : Cette étape qui clôt un chantier doit être réalisée avec le plus grand soin, car elle est importante pour l'application des garanties.

Si vous voulez en savoir plus sur les fiches de réception des travaux de rénovation énergétique, voici quelques contacts utiles :

- les fiches de réception sont disponibles sur le site faire.fr : <https://www.faire.gouv.fr/fiches-fin-chantier>
- le site de l'institut national de la consommation : inc-conso.fr.

L. Ollivier : Encore un très grand merci, M. ABDAT, pour toutes vos explications.

Merci à vous toutes et tous de nous avoir suivis. Je vous souhaite une excellente soirée et vous dis à bientôt.

URL source: <https://inc-conso.fr/content/facebooklive-comment-receptionner-vos-travaux>