

GUIDE PRATIQUES
DEVIS
les 9 clés
d'un chantier réussi



Vous envisagez de faire réaliser des travaux ?

Salle de bains, peinture, plomberie, chauffage, construction, rénovation ou décoration d'intérieur, pour tous vos travaux immobiliers, faites établir plusieurs devis comparatifs avant de vous engager. C'est la seule solution pour faire jouer la concurrence et négocier le meilleur rapport qualité/prix. Vos questions, nos réponses.

Petits travaux d'entretien, grosses réparations, agrandissement ... : avant de vous lancez dans un chantier vous voulez en savoir plus sur les prix pratiqués et les prestations proposées ? Vous avez bien raison ! Faites établir des devis. Les tarifs étant libres c'est la seule solution pour comparer efficacement les prestations entre elles. Vos questions, nos réponses.

1 QU'EST-CE QU'UN DEVIS ?

Le devis est un document daté qui permet d'obtenir un état détaillé et descriptif des travaux ou des prestations que vous envisagez de faire réaliser par un professionnel. Il précise la quantité, la qualité et le prix des matériaux ou autres installations à prévoir, ainsi que la main d'œuvre nécessaire. Le devis comporte donc une estimation du prix définitif. Il existe deux types de devis pour la détermination du prix :

- **Le marché sur devis**

Le prix est précisé article par article, pour chaque élément des travaux à réaliser, et ce de manière très détaillée. Si certains travaux non prévisibles se révèlent indispensables, le consommateur supportera alors la différence de prix à condition que le professionnel justifie le bien-fondé de ces travaux supplémentaires.

- **Le marché à forfait**

Le devis décrit les travaux poste par poste mais les évalue d'une manière globale, sans en détailler le prix, qui est alors forfaitaire. Une fois le devis accepté, il ne peut plus être modifié.

2 L'ÉTABLISSEMENT D'UN DEVIS EST-IL OBLIGATOIRE ?

Non, dans la grande majorité des cas. Le professionnel est certes tenu à une obligation d'information du consommateur sur les prix. Il doit l'informer des tarifs pratiqués, par un affichage dans sa boutique ou sur son site internet, par exemple. En revanche, l'établissement d'un devis reste, en principe, facultatif. Un conseil toutefois : si un professionnel refuse de l'établir, il est vivement recommandé d'en contacter d'autres, afin de faire jouer la concurrence.

Oui, pour certaines prestations spécifiques. C'est le cas notamment pour les prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison et pour les prestations de déménagement.

1) Prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison.

L'établissement d'un devis est obligatoire pour les prestations suivantes dont le montant TTC est estimé à plus de 150 euros (arrêté du 2 mars 1990 modifié par l'arrêté du 30 juillet 1999) :

- les prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans les domaines de la maçonnerie, fumisterie (à l'exception des opérations effectuées dans le cadre de contrats relatifs à l'exploitation de chauffage-climatisation), ramonage, isolation, menuiserie, serrurerie, couverture, plomberie, installation sanitaire, étanchéité, plâtrerie, peinture, vitrerie, miroiterie, revêtements de murs et de sols et installations électriques ;
- les opérations de remplacement ou d'adjonction de pièces, d'éléments ou d'appareils consécutives aux opérations précédentes ;
- les opérations de raccordement, d'installation, d'entretien, de réparation ou de réglage portant sur des équipements électriques, électroniques, informatiques, radio-électriques et électroménagers, quel que soit le lieu d'exécution.

Toutefois, le texte ne s'applique pas à l'entreprise qui intervient dans le cadre d'un contrat d'entretien ou de garantie, pour les prestations qui sont couvertes par un forfait lié à cet entretien ou à cette garantie.

Le savez vous

Pour les prestations d'un montant inférieur ou égal à 150 euros TTC, la remise d'un devis est facultative. Il doit toutefois être établi si le consommateur le demande. L'établissement d'un devis est également facultatif lorsque l'intervention est effectuée en situation d'urgence absolue, c'est-à-dire se limitant à faire cesser un danger manifeste pour la sécurité des personnes ou l'intégrité des locaux.

2) Prestations de déménagement

Un devis doit être remis gratuitement avant la conclusion de tout contrat de déménagement (arrêté n°86-48/A du 3 novembre 1986).

3 QUE DOIT CONTENIR UN DEVIS ?

Dans le secteur des prestations soumises à l'arrêté du 2 mars 1990 modifié (prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison), le devis doit comporter les mentions suivantes :

- la date du devis ;
- le nom et l'adresse de l'entreprise ;
- le nom du client et le lieu d'exécution de la prestation ;
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaires à l'opération prévue ;
- les frais de déplacement, le cas échéant ;
- l'indication du caractère gratuit ou payant du devis ;
- la somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises ;
- les modalités de paiement ;
- la durée de validité de l'offre ;
- la mention, de la main du consommateur, « devis reçu avant l'exécution des travaux ».

Si la prestation est d'un montant supérieur à 500 euros, le devis doit indiquer la date limite à laquelle le professionnel s'engage à exécuter les travaux (article L. 114-1 du code de la consommation).

Le savez vous

Pour les autres prestations telles que les travaux d'élagage, de jardinage d'installation d'alarme, de cuisine intégrée, les indications ci-dessus sont en général reprises.

4 À QUOI FAUT-IL PRENDRE GARDE ?

Posez-vous un maximum de questions avant de vous décider. Et conservez toujours en tête un principe de base : tout ce qui n'est pas mentionné dans le devis ne sera pas effectué par le professionnel. C'est souvent ainsi que l'on découvre que des devis aux tarifs attirants de premier abord s'avèrent finalement incomplets et que les travaux à prévoir en complément changent singulièrement la donne.

- Établissez une liste la plus détaillée possible des travaux à réaliser. Vous souhaitez faire repeindre votre salon ? Le devis devra par exemple préciser si la protection et le nettoyage du chantier, l'enduit ou encore le ponçage des murs sont prévus. Et mentionner le nombre de couches de peinture à appliquer.
- La rédaction du devis doit être la plus claire possible sur le type ou la qualité des fournitures (type ou nature des matériaux, marque, etc.). Elle doit également

préciser qui supportera les travaux préparatoires au chantier ou de fin de chantier. Par exemple, les travaux de reprise de peinture en cas de changement de plomberie ou de maçonnerie et de carrelage après un changement de canalisations.

- Une attention particulière doit aussi être portée aux délais d'exécution de la prestation.

Notre conseil

Si la date de début et de fin ou la durée des travaux n'y figure pas, faites-la mentionner au devis. Et pensez à prévoir des pénalités de retard pour un chantier important. Ceux-ci s'appliqueront automatiquement en cas de retard et viendront en déduction du solde final (par exemple, des indemnités journalières : 150 euros par jour de retard).

- Enfin, si le devis ne le prévoit pas, faites préciser dans un écrit annexe, les modalités de paiement en prévoyant de payer une part importante de la facture seulement à réception des travaux. Cela vous donnera un moyen de pression sur l'entrepreneur en cas de travaux incomplets, mal faits ou qui n'en finissent pas de finir.

5 UN DEVIS PEUT-IL ÊTRE PAYANT ?

Oui, tout à fait. Même si en pratique le devis est généralement gratuit, il peut être payant, sauf disposition légale contraire. C'est le cas par exemple du déménagement, secteur dans lequel le devis est obligatoire et gratuit.

Le devis peut notamment être payant lorsque le professionnel doit réaliser un travail préalable pour l'établir : sondage des murs, consultation d'un géomètre... En tout état de cause, le professionnel doit avant toute intervention vous informer du caractère onéreux du devis, de son coût et des éventuels frais de déplacements à prévoir. Si le devis est accepté, il déduit le plus souvent son montant de la facture.

Le savez vous

Vous pouvez refuser de payer le devis si le professionnel ne vous a pas informé avant son établissement du caractère onéreux de la prestation et de son montant.

7 LE DEVIS ENGAGE-T-IL LE CLIENT ?

Le client n'est engagé qu'à partir du moment où il a exprimé son accord de faire exécuter les travaux, notamment par sa signature au bas du devis ou par la remise d'un acompte au professionnel. Le devis prend alors la même force juridique qu'un contrat.

Le savez vous

Si vous signez un devis à votre domicile, le contrat est alors soumis à la réglementation sur le démarchage à domicile. En d'autres termes vous bénéficiez alors d'un délai de réflexion de sept jours pour revenir sur votre accord en envoyant le bordereau détachable de rétractation qui doit accompagner ce contrat. A défaut rédigez un courrier en recommandé avec demande d'avis de réception demandant l'annulation. Sachez également qu'avant l'expiration du délai de sept jours aucun paiement sous quelque forme que ce soit (espèces, chèques, autorisation de prélèvement bancaire...) ne doit vous être demandé et qu'aucune prestation de service ne peut être effectuée.

8 LE PRIX EST-IL FERME ET DÉFINITIF ?

Oui. Un certain nombre d'obligations pèsent sur l'entrepreneur.

Le professionnel est tenu de maintenir le prix indiqué au devis pendant la durée fixée au contrat ou pendant un délai raisonnable dans les autres cas (3 mois généralement).

Si l'exécution des travaux est prévue longtemps après l'acceptation du devis (au moins trois mois), selon les tribunaux, l'entrepreneur pourra réclamer des éventuels suppléments

de prix après en avoir informé le consommateur. Toutefois, pour éviter toute contestation dans une telle hypothèse, le devis (ou un document annexe accepté par les deux parties) peut comporter une clause de révision de prix.

Le professionnel ne peut pas réclamer le paiement de travaux non prévus au devis, sauf s'il prouve qu'il les a réalisés à votre demande.

Enfin, s'il s'agit d'un marché signé à prix forfaitaire, l'entreprise ne peut pas vous réclamer le paiement de travaux supplémentaires même s'ils sont indispensables à la bonne exécution de la prestation, cette erreur restant à sa charge.

9 LES DÉLAIS NE SONT PAS RESPECTÉS : QUE FAIRE ?

Le devis mentionne la durée des travaux à compter d'une date déterminée

Si elle n'est pas respectée, commencez par appeler le professionnel pour entendre ses explications. Elles ne vous donnent pas satisfaction ? Vous pouvez le mettre en demeure d'exécuter sa prestation dans les plus brefs délais, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Fixez-lui un délai précis et surtout ne versez rien. Et, s'il ne s'exécute toujours pas, vous pourrez, en dernier recours, saisir la juridiction de proximité (litiges jusqu'à 4 000 euros) ou le tribunal d'instance (litiges entre 4 001 et 10 000 euros) pour obtenir la résolution du contrat et, le cas échéant, des dommages et intérêts pour le préjudice subi (par exemple, obligation de recourir au teinturier ou à une laverie automatique en raison de retards ou d'inexécution dans les travaux de plomberie).

Le savez vous

Le chantier n'a pas commencé et le professionnel ne se présente pas. Si le montant des travaux est supérieur à 500 euros, en cas de dépassement de la date fixée au contrat de plus de 7 jours, sauf cas de force majeure, vous pouvez dénoncer le contrat (article L. 114-1 du code de la consommation). Il vous suffit d'adresser une lettre recommandée avec avis de réception à l'entreprise au plus tard dans les 60 jours ouvrés (c'est-à-dire calculés en excluant les dimanches et les jours fériés) suivant la date indiquée pour le début de l'exécution des travaux. Le contrat est alors considéré comme rompu à la date de réception de cette lettre par le professionnel. Ce dernier devra alors vous restituer les sommes versées à titre d'avance.

Aucune date d'exécution n'est fixée dans le devis

Le professionnel s'est engagé à exécuter les travaux dans un délai raisonnable qui varie en fonction de chaque affaire. Mais huit jours semble être un délai raisonnable si le professionnel n'a émis aucune réserve telle que : « matériaux à commander ». Passé ce délai donc, vous pouvez alors suivre la procédure de mise en demeure décrite ci-dessus puis, en cas d'inexécution, avoir recours aux tribunaux.

A votre service

En cas de litige avec un professionnel, ces organismes peuvent vous aider et vous informer sur vos droits.

- La **DGCCRF** (direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) www.finances.gouv.fr, Tél. : 3939 (0,12 €/min).
- L' **ADIL** (association départementale d'information sur le logement).
Tél. : 0 820 16 75 00 (0,12 €/min) messagerie vocale 24h/24 indiquant les adresses des Adil par département. www.anil.org
- Une **association de consommateurs**.
Leur liste est consultable sur le site www.conso.net.

Contester un dépassement du prix fixé au devis

Votre Nom
Votre Prénom
Votre Adresse

À (précisez le lieu), le (précisez la date)

À l'attention de
Monsieur le représentant légal
Ou M. (nom de l'artisan)
Enseigne
Adresse

Lettre recommandée avec accusé de réception

Objet : Travaux de ...
Pièces jointes : Copie du devis

Madame, Monsieur,

Le [précisez la date], j'ai (nous) accepté votre devis pour la réalisation de travaux de ... [précisez les travaux].

Comme vous le constatez, ce devis est très complet. Il comprend toutes les mentions utiles qui auraient dû vous permettre de calculer au plus juste le montant estimé de mes travaux. Or, il s'avère que la facture est plus élevée de (indiquer le pourcentage ou la valeur) que le prix figurant sur le devis dont vous trouverez copie ci-joint.

Il ressort clairement que le dépassement du devis résulte de votre entière responsabilité, puisque vous avez, semble-t-il, omis des travaux indispensables que vous auriez dû prévoir.

Aussi, je vous confirme que je n'ai pas à prendre en charge ces frais supplémentaires qui vous incombent. Vous trouverez donc ci-joint le solde initialement prévu sur le devis.

Vous en souhaitant bonne réception,

Formule de politesse
Signature

**Mise en demeure d'un professionnel
en cas de non exécution totale ou partielle des travaux**

Votre Nom
Votre Prénom
Votre Adresse

À (précisez le lieu), le (précisez la date)

À l'attention de
Monsieur le représentant légal
Ou M. (nom de l'artisan)
Enseigne
Adresse

Lettre recommandée avec accusé de réception

Objet : Travaux de ...

Pièces jointes : Copie du devis

Madame, Monsieur,

Le (précisez la date), j'ai (nous) accepté votre devis pour la réalisation de travaux de ... (précisez les travaux).

1ère hypothèse : les travaux n'ont pas commencé

Vous vous étiez engagé à commencer les travaux le (ou préciser la période, par exemple la première semaine du mois de ...). Or, à ce jour, les travaux n'ont pas démarré.

En conséquence, je vous mets en demeure de commencer les travaux sous les quinze jours à compter de la réception de la présente. À défaut, je me verrai dans l'obligation de demander en justice la résolution du contrat et des dommages et intérêts pour le préjudice subi.

2ème hypothèse : les travaux ont commencé mais ne sont pas achevés

Depuis le ... (préciser la date), vous avez interrompu l'exécution des travaux. En effet, les travaux suivants restent à effectuer (précisez les travaux).

En conséquence, je vous mets en demeure d'exécuter ces travaux dans les quinze jours à compter de la réception de la présente lettre. A défaut, je me verrai dans l'obligation de saisir la justice pour obtenir l'autorisation de faire terminer ces travaux par une autre entreprise, et à vos frais. Je me réserve également le droit de demander des dommages et intérêts.

Comptant sur votre diligence,

Formule de politesse
Signature