



ENTRETIEN ET MAINTENANCE EN MAISON INDIVIDUELLE

Vous êtes professionnel du bâtiment, pensez à donner à votre client des conseils d'entretien, voire à lui proposer un contrat de maintenance. Il en va de votre responsabilité et de votre réputation.

1. LE CONSTAT

De nombreux sinistres trouvent leur origine dans une absence ou une insuffisance d'entretien de l'ouvrage construit. Des conséquences parfois graves peuvent être engendrées par ces dommages, dans le cas de détérioration des fondations par exemple. (drains bouchés, développements de racines, fuites de regards d'eaux pluviales, ...).

Quelle que soit la qualité de la construction, la dégradation dans le temps des matériaux et des équipements techniques est inéluctable. Dès la conception, le choix des matériaux de construction, qui seront plus ou moins altérables ou durables, influence directement la complexité et la fréquence de l'entretien. De même, l'installation d'équipements techniques très performants induit un entretien renforcé et spécialisé pour s'opposer au processus de dégradation.

2. POURQUOI INCITER LE PROPRIÉTAIRE À ENTREtenir ?

Entretenir de façon préventive la maison aura un impact positif sur :

- **les enjeux techniques** : prévention des désordres, maintien des performances des installations, durabilité de l'ouvrage notablement améliorée,
- **les enjeux sanitaires** : préservation de la santé des occupants des logements,
- **les enjeux sociétaux** : maintien d'un cadre de vie agréable,
- **les enjeux écologiques** : respect des obligations réglementaires, limitation des impacts environnementaux (assainissement non collectif, gaz de combustion, ...),
- **les enjeux financiers** : maintien de la valeur immobilière, moindres consommations énergétiques, baisse du coût d'exploitation à long terme, ...

3. LES RÉFÉRENTIELS

Il faut tenir compte :



- **des textes réglementaires** y compris les règlements sanitaires départementaux. Ces derniers imposent, par exemple, le ramonage des conduits de fumée, l'entretien des chaudières ou des pompes à chaleur, des portes automatiques de garage, de l'assainissement non collectif, le nettoyage des chéneaux et gouttières... ;
- **des textes normatifs et de références** (NF DTU, recommandations RAGE, fiches techniques des fabricants) ;



- **du carnet d'entretien** : le constructeur est tenu d'une garantie de parfait achèvement de un an à compter de la réception. Mais, dès l'entrée dans les lieux, l'entretien doit être réalisé. Le propriétaire peut s'aider pour cela du carnet d'entretien fourni pour la maison. Ce dernier doit comprendre des recommandations et une notice pour les différents ouvrages devant faire l'objet d'une surveillance et d'un entretien. Il préconise une périodicité des opérations à effectuer et mentionne le niveau de compétence requis. Le carnet peut s'appuyer sur le document FD P05-102 de l'AFNOR (septembre 2003), qui est un guide pour l'élaboration de notices de surveillance et d'entretien d'une maison individuelle (*voir paragraphe 4*).

4. L'ENTRETIEN ENCADRÉ PAR UN CONTRAT

La remise d'un carnet d'entretien permet au constructeur de satisfaire à son devoir de conseil. Celui-ci permet d'enregistrer les opérations d'entretien nécessaires et leur périodicité. Idéalement, lorsque l'entreprise en a la capacité, elle peut, dès la réception des travaux, proposer des contrats d'entretien. À défaut, elle peut proposer les services d'une entreprise spécialisée.

Les contrats doivent préciser :

- le niveau d'entretien attendu (garantie de performance, par exemple) ;
- les engagements de l'intervenant (fréquence des visites) ;
- la fourniture éventuelle des pièces de rechange.

L'entretien de la chaudière seule, sans vérification de l'installation de chauffage (régulation, qualité de l'eau, ...), peut s'avérer insuffisant pour pérenniser l'installation de chauffage.



Attention, rappelez à vos clients que certaines opérations d'entretien relèvent d'une technicité telle qu'elles doivent être confiées à des professionnels qualifiés et assurés pour leurs interventions.

5. LE DEVOIR DE CONSEIL DU PROFESSIONNEL

Chaque professionnel de l'acte de construire a un devoir de conseil envers son client. Ce devoir est primordial et indispensable. Il engage la responsabilité de chacun des professionnels.

À savoir : le devoir va du plus-sachant vers le moins-sachant. En construction, un acquéreur est réputé non-sachant.

Qu'est-ce que le devoir de conseil ?

Le devoir de conseil se comprend comme la formalisation des obligations et des bonnes pratiques, (voir fiche AQC sur le devoir de conseil des professionnels de la construction). C'est une obligation inhérente au contrat passé avec le client.

Le professionnel supporte cette obligation de conseil vis-à-vis de son client et envers les autres intervenants de l'opération de construction.



Le constructeur ou l'architecte

L'équipe de conception doit, lors des études :

- analyser qualitativement et quantitativement les contraintes d'entretien de la maison ;
- sensibiliser le maître d'ouvrage aux obligations futures d'entretien. Les matériaux de construction devront être sélectionnés pour réduire au maximum la nécessité d'entretien (pas de matériaux fragiles en particulier).

Deux volets importants en termes de conseils :

- la conception de la maison individuelle ;
- le choix des matériaux et procédés recommandés pour la construction.

Le constructeur ou l'architecte [suite]

✓ Valoriser :

- l'accès facile à l'ouvrage afin de permettre un entretien adapté (ex : accès en toiture des capteurs solaires) ;
- le respect de la réglementation en vigueur qui peut interdire certains matériaux ou procédés ;
- l'usage final et normal de l'ouvrage pour éviter les dégradations précoces ou un entretien trop coûteux ou trop fréquent dans le temps (ex : un parquet en bois naturel devant une baie donnant accès directement au jardin) ;
- la mise à disposition de notices de fonctionnement et d'entretien.

⊗ Éviter de préconiser :

- un produit sinistrant ou inadapté à l'usage prévu et pour lequel l'entretien s'avèrera difficile (ex : plateau bois sur terrasse étanchée, sans trappe d'accès aux relevés d'étanchéité) ;
- un produit non lavable ou peu nettoyable, facilement encrassable (ex : membrane PVC claire sur terrasse visible) ;
- un produit non remplaçable à coût identique ou pour lequel il existe un doute sur la capacité de fourniture par le SAV du fabricant (ex : habillage de façades en tôles d'acier d'aspect rouillé ne permettant pas le remplacement d'un élément sans dénaturer la façade).



L'entreprise, l'artisan

Prendre en compte des règles générales de bon sens :

- bien cerner les risques et la demande du maître d'ouvrage dès le départ ;
- ne pas outrepasser ses compétences ;
- consigner par écrit (comptes rendus, lettres recommandées avec AR) ses remarques et réserves ;
- expliquer au client les raisons des choix techniques et proposer, si possible, une solution alternative ;
- chiffrer les modifications et les faire approuver par écrit ;
- fournir toutes les notices d'entretien et maintenance ;
- conserver les traces des conseils donnés.



Attention : en l'absence de maîtrise d'œuvre, ou en dehors d'un contrat CMI, l'entreprise doit assurer bon nombre de missions de la maîtrise d'œuvre, l'obligation de conseil de l'entrepreneur se trouve alors renforcée.

En phase de conception

Il appartient à l'entrepreneur qui est un sachant :

- de déceler les insuffisances au niveau de la conception pouvant mener à des difficultés d'entretien a posteriori ;
- de mettre en garde le maître d'œuvre et le maître d'ouvrage sur leurs choix, en particulier pour les matériaux et leur domaine d'emploi.

En phase travaux

Prêtez attention :

- aux omissions constatées, aux problèmes d'interfaces entre corps d'états ; des variantes économiques choisies au dernier moment peuvent impacter l'entretien futur des ouvrages (dégradations des matériaux, accessibilité) ;

- au fait que la responsabilité de l'entreprise est retenue le plus souvent et qu'elle doit donc faire preuve d'une vigilance accrue afin de limiter les mises en cause intempestives ou évitables.



Attention : sachez que le constructeur reste responsable même lorsqu'il se voit imposer le choix d'un produit dont l'aptitude à l'usage est inappropriée. Le bon comportement est alors de refuser son installation et de le justifier par écrit. Comme tout acteur de la construction, l'entreprise a un devoir de prévention sur la sécurité de fonctionnement de certaines parties d'ouvrage, sur leur bon usage (usage normal) et sur leur entretien.

En phase réception

Finalisez votre devoir de conseil par :

- la remise de plans d'accès aux ouvrages à entretenir ;
- la liste des équipements mis en place et concernés par l'entretien ;
- les modalités d'entretien dans chaque cas (type de contrôle, fréquence d'intervention, mode d'intervention, et type de professionnel qui doit intervenir) ;
- la remise de notices de fonctionnement des ouvrages ;
- la remise de notices d'entretien ;
- la remise de notices de garanties sur les ouvrages ou parties d'ouvrage ;
- la remise d'un carnet d'entretien qui regroupe toute les informations et en particulier le type de professionnel à contacter ;
- la remise d'une proposition d'un

contrat d'entretien avec la mention de ce que couvre le forfait et des facturations en sus.

La traçabilité de la communication de l'ensemble de ces éléments doit se faire par un PV de remise de ces documents signé par les 2 parties. Conservez la justification de la remise de ce PV.

6. LES OBLIGATIONS DU PROPRIÉTAIRE ET DU LOCATAIRE

Le propriétaire doit :

- entretenir les locaux en état de servir ;
- effectuer toutes les réparations autres que celles qui incombent au locataire, ainsi que celles qui sont dues à la vétusté, à un vice de construction ou à un cas de force majeure (*cf. art. 6 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989*).

Ex. : remplacement de la porte d'entrée, de la chaudière ou du tableau électrique.

Le locataire doit :

- effectuer les menues réparations et les réparations d'entretien courant ;
- participer aux charges (*cf. art. 7 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989*).

Ex : porte d'entrée : graissage des gonds, paumelles et charnières, entretien et remplacement de la poignée.

Chaudière : nettoyage des entrées d'air et des orifices d'évacuation, ventilation : ramonage du conduit, entretien annuel par un professionnel.

Tableau électrique : s'assurer du bon fonctionnement des organes de sécurité.

Sanitaire : joints d'étanchéité des baignoires, bacs à douche...

CE QU'IL FAUT RETENIR

Il incombe aux constructeurs (CMI, architecte, maître d'œuvre, entreprises) de rappeler systématiquement :

- la nature et périodicité des entretiens ;
- les matériaux avec une fréquence d'entretien plus ou moins grande ;
- les maintenances à mener.

En matière d'entretien, la remise d'un carnet d'entretien permet au constructeur de satisfaire à son devoir de conseil.

Pour en savoir plus :



www.groupe-sma.fr
www.qualiteconstruction.com



Retrouvez l'ensemble des
Fiches pathologie bâtiment sur :
www.qualiteconstruction.com
et sur l'AppliQC