

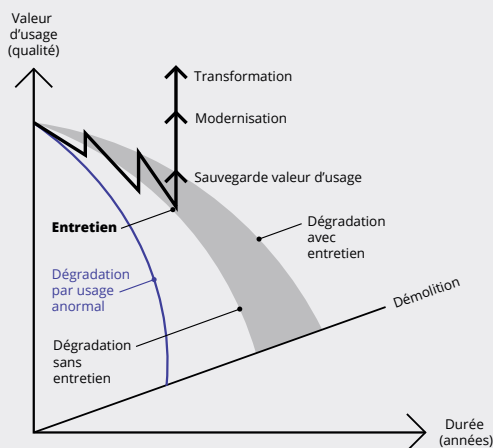
ENTRETIEN ET MAINTENANCE EN HABITAT COLLECTIF

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 l'immeuble 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 (Qualité de l'Air Intérieur, de l'eau...),
- **les enjeux sociétaux** : maintien d'un cadre de vie agréable,
- **les enjeux écologiques** : respect des obligations réglementaires, limitation des impacts environnementaux, limitation des rejets polluants,

- **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 qui imposent des obligations sur l'entretien et le risque incendie ;
- **des textes normatifs et de référence** (NF DTU, recommandations RAGE, fiches techniques des fabricants).

4. LES DIFFÉRENTS NIVEAUX D'ENTRETIEN (TRAVAUX ET PRESTATIONS)

Le maître d'ouvrage dispose du choix du niveau d'entretien à réaliser. Il fait appel à un professionnel du domaine considéré ayant le niveau de compétences requis. Les implications (coûts, sinistralité moindre) et responsabilités qui en découlent dépendent de ce choix.

L'entretien préventif :

Les constructeurs peuvent utiliser la norme EN 13306.

- **entretien minimal** : concerne les dispositions légales (ex : ascenseurs) et de bon sens (ex : enlèvements de débris sur toiture terrasse accessible ou non accessible par moyens appropriés) ;
- **entretien de routine périodique** : travaux effectués automatiquement (espaces verts, nettoyage,...) ;
- **entretien programmé** : surveillance régulière des installations techniques (entretien de chaudières individuelles ou collectives, entretien d'équipements techniques énergétiques) comprenant, si nécessaire, une remise en état ou un remplacement de certaines parties de l'installation (fixation de couvertines, remplacement de joints, graissage des parties mobiles, ...) ;
- **entretien de surveillance systématique et périodique** sur des éléments de construction sélectionnés en fonction de leur valeur d'usage. Cette surveillance concerne l'enveloppe, le second œuvre ou les installations techniques du bâtiment. Elle permet le remplacement de pièces avant leur ruine (courroies de ventilateurs, câbles et poulies d'ascenseur, onduleurs d'installation photovoltaïque, ...).

L'entretien correctif :

- après défaillance d'un élément de la construction, pannes ou défauts.

L'entretien encadré par un contrat :



la remise d'un carnet d'entretien permet aux constructeurs de satisfaire à leur 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. (La norme FD P 05-101 est un guide pour l'élaboration de notices d'entretien des immeubles).

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, idem pour l'entretien de la VMC.



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 promoteur

Le promoteur a tout intérêt à conseiller aux acquéreurs un programme d'entretien nécessaire à la pérennité de l'ouvrage



Les concepteurs : architecte et bureau d'étude

L'équipe de conception doit, lors des études :

- analyser qualitativement et quantitativement les contraintes d'entretien de l'immeuble et ses abords ;
- 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.

Deux volets importants en termes de conseils :

- la conception de l'immeuble et de ses abords ;
- le choix des matériaux et procédés recommandés pour la construction (existence d'une fiche technique, précisions des conditions d'emploi et d'exposition).

✓ 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 : façade en matériau fragile au RDC exposé à des chocs, des ouvrages en acier en front de mer) ;
- la constitution d'un Dossier des Ouvrages Exécutés contenant les notices de fonctionnement et d'entretien.

✗ Éviter de préconiser :

- un produit sinistrant ou inadapté à l'usage prévu et pour lequel l'entretien s'avérera 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.

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.

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.



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.



Les Entreprises d'entretien et de maintenance

Elles doivent :

- garantir et optimiser les outils de production en orientant les décisions d'investissements, mettre en place une politique de maintenance préventive (organisation, système d'information...);
- gérer l'activité du service maintenance (suivi de tableaux de bord, reporting, etc.) et coordonner l'action des prestataires;
- informer des évolutions réglementaires;
- donner le détail des mises en conformité nécessaires;
- anticiper le remplacement de parties d'ouvrage avec des produits compatibles et durables;
- donner un estimatif des coûts;
- ne pas altérer l'aspect des façades, propriété intellectuelle de l'architecte.

La conformité réglementaire d'un ouvrage passe par une conformité initiale qu'il faut vérifier. À défaut, l'entreprise peut se voir reprocher une non-conformité qu'elle n'a pas signalée. La sécurité notamment ne permet pas de dérogation.

En acceptant d'intervenir, l'entreprise s'engage à effectuer un travail permettant de maintenir en état un équipement ou un ouvrage.

À savoir : comme pour des travaux « classiques », une obligation de conseil s'impose à l'entreprise sachante. Elle conservera la trace écrite du respect de cette obligation.



Attention : la défaillance de la prestation d'entretien pourra être reprochée à l'entreprise qui en a la charge, y compris pour des malfaçons qui étaient visibles pour un sachant.

6. LES OBLIGATIONS DU SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ

Le syndic de copropriété doit :

- s'assurer de l'exécution des dispositions du règlement de copropriété et des décisions de l'assemblée générale notamment concernant les travaux et l'entretien courant;
- administrer l'immeuble, veiller à sa conservation et à son entretien;
- en cas d'urgence, faire procéder de sa propre initiative à l'exécution de tous travaux nécessaires à la sauvegarde de celui-ci.

Le syndic est en première ligne quant à la recherche de sa responsabilité professionnelle à divers titres :

- la gestion de l'immeuble et son entretien (avec l'aide d'outils de gestion numérique);
- l'exercice de ses fonctions administratives et financières;
- son devoir de conseil et d'information des copropriétaires : Il a l'obligation réglementaire d'informer et conseiller son mandant (le syndicat des copropriétaires) et ce dès sa prise de fonction;
- la loi du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis stipule (cf. dernier alinéa

de l'art. 14 de la loi de 1965) que "Le syndicat est responsable des dommages causés aux copropriétaires ou aux tiers ayant leur origine dans les parties communes, sans préjudice de toutes actions récursoires."

La loi :

- les missions du syndic sont définies par la *loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis (art. 18)*. Sa responsabilité peut être mise en jeu s'il ne respecte pas son mandat vis-à-vis du syndicat des copropriétaires (*art. 1992 du Code civil*) ou, sur le fondement de sa responsabilité civile, s'il cause un dommage à autrui (*art. 1382 du Code civil*). De nombreux cas de jurisprudence ont recherché la responsabilité du syndic dans le cadre d'un sinistre lié à un défaut d'entretien.

À savoir : ni propriétaire, ni locataire, ni entrepreneur, ni architecte, le SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ est pourtant en première ligne au niveau du devoir de conseil et d'information des copropriétaires quant à l'entretien général de l'immeuble, des parties communes et quant à la maintenance des installations techniques.

7. LES OBLIGATIONS DU COPROPRIÉTAIRE 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 propriétaire peut remettre au locataire les règles du bon usage du logement, afin de diminuer les risques de dommages, telles que :

- le maintien en fonctionnement de la VMC et la vacuité des entrées d'air pour l'aération du logement ;
- l'usage du logement pour le confort d'été ;
- ...

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. : remplacement de la boîte aux lettres, 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, 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

L'entretien « **préventif** » est toujours **un plus** avant d'en arriver au curatif.

Il incombe aux constructeurs (maître d'œuvre, entreprises, bureaux d'études) 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 aux constructeurs de satisfaire à leur devoir de conseil.

Le syndic et les copropriétaires ont un rôle essentiel dans l'entretien des immeubles.

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