



Prévenir les désordres,
améliorer la qualité
de la construction

PÔLE PRÉVENTION
CONSTRUCTION

Professionnels

LE DEVOIR DE CONSEIL DES PROFESSIONNELS DE LA CONSTRUCTION



PRÉSENTATION

Cette plaquette s'adresse aux professionnels de la construction qu'ils soient maîtres d'ouvrage ou directement concernés par le devoir de conseil (maîtres d'œuvre, architectes, entrepreneurs, artisans, contrôleurs techniques, fournisseurs...).

Elle a pour objet de sensibiliser ces derniers non seulement à leur obligation de conseiller leurs clients sur certains aspects de l'acte de construire mais aussi aux responsabilités qui peuvent en découler.

Le devoir de conseil vise par exemple les domaines suivants : état du terrain, respect des règles d'urbanisme et de voisinage, faisabilité de l'opération, choix des intervenants, respect des Règles de l'art, choix des produits et équipements, prise en compte des contraintes financières, état des existants, conditions d'entretien des équipements...

Ce document ne se substitue pas aux réglementations et aux Règles de l'art relatives aux différentes missions des professionnels abordées ici.

COMMENT BIEN REMPLIR SON DEVOIR DE CONSEIL ?

Le devoir de conseil des constructeurs n'est pas illimité. Pour bien le remplir, il faut respecter quelques règles de bon sens :

- bien cerner les risques dès le départ ;
- ne pas accepter de faire des travaux qui dépassent ses compétences ;



- expliquer au client les conséquences prévisibles de ses choix, les lacunes ou les insuffisances de sa commande, lui proposer des solutions correctives ;
- consigner par écrit (comptes rendus de chantier, lettre recommandée avec accusé de réception au maître d'ouvrage) ses observations, remarques et réserves et conserver les justificatifs ;

Des preuves écrites sont le meilleur moyen pour prouver l'accomplissement de son devoir, toutefois, l'écrit n'est pas exclusif.

- préciser les réserves qui concernent les risques techniques et proposer une solution alternative ;
- chiffrer les modifications jugées nécessaires et les faire approuver par écrit ;

- obtenir l'accord écrit du client permettant de justifier, en cas de litige ultérieur, qu'il a été correctement informé des risques encourus ;
- jouer son rôle de conseil sur la nécessité de bien entretenir périodiquement les ouvrages, sur le bon usage des appareils et équipements installés et, à cet effet, remettre toutes les notices ;
- garder les traces du conseil donné afin de pouvoir prouver ultérieurement la réalité du conseil.

Si vous jugez que la non-prise en compte de vos réserves entraînera irrémédiablement un désordre, vous devez refuser d'exécuter les travaux. À défaut, vous serez responsable et vous vous exposez à une absence de garantie de votre assureur.

EXEMPLES

- Le constructeur ne peut s'exonérer de ses obligations pour la seule raison que le maître d'ouvrage a choisi, parmi les divers procédés proposés, la solution la plus économique, à moins que ce dernier n'ait été dûment averti des risques encourus.
- Sur un chantier de rénovation, le professionnel informe le maître d'ouvrage du risque de travaux supplémentaires car il n'a pas pu visiter des zones inaccessibles.

C'est au constructeur de prouver qu'il a bien rempli son devoir de conseil.

QU'EST-CE QUE LE DEVOIR DE CONSEIL ?

Dans le cadre de la bonne exécution de son contrat, tout professionnel supporte une obligation de conseil vis-à-vis de son client (maître d'ouvrage) mais aussi envers les autres intervenants de l'opération de construction (maître d'œuvre, entrepreneurs, artisans, sous-traitants, fournisseurs de matériaux) même si aucun texte légal ou réglementaire n'en impose le principe.

Il s'agit d'une obligation inhérente au contrat passé avec son client, sans qu'aucune mention écrite ne soit nécessaire pour la justifier.

Cette obligation de conseil, érigée par la jurisprudence en véritable concept, est très vaste et concerne aussi bien les domaines techniques que juridiques ou réglementaires inclus dans le périmètre de sa mission.



C'est un avis que le professionnel doit nécessairement émettre chaque fois qu'il décèle un risque susceptible de porter préjudice à son client ou à un tiers. Il peut être informatif, préventif ou correctif.

Devoir de compétence, devoir d'information : l'importance du devoir de conseil varie selon le constructeur concerné et son niveau de compétence. D'autres critères sont à intégrer : compétence technique du client, présence ou non d'un maître d'œuvre sur l'opération de construction...

QUAND EXERCER CE DEVOIR DE CONSEIL ?

Tout intervenant à une opération de construction est tenu, selon la jurisprudence, dès le début de l'opération et jusqu'à la réception des travaux, à une obligation de conseil, en fonction de son domaine de compétence et des informations en sa possession sur le projet.

Dès l'établissement du projet

Il doit mettre en garde contre les risques ou insuffisances du projet par rapport à sa finalité et à son coût, y compris par la suite en cas de travaux supplémentaires. Il doit veiller au respect des réglementations en vigueur.

Pendant les travaux

Il doit informer sur les erreurs ou omissions constatées, sur les problèmes d'interfaces entre corps d'état.

À la réception

Il doit conseiller le maître d'ouvrage et l'aider à émettre des réserves si nécessaire. Il est très fortement recommandé à l'entrepreneur d'informer par écrit de la nécessité d'entretenir les ouvrages, leurs équipements et du bon usage des équipements livrés.



QUELS SONT LES PROFESSIONNELS CONCERNÉS ?

Les personnes concernées par le devoir de conseil sont tous les intervenants à l'acte de construire qu'ils soient traitants directs ou sous-traitants : maîtres d'œuvre, contrôleurs techniques, entrepreneurs, artisans, fournisseurs...

Chaque intervenant est tenu à une obligation de conseil vis-à-vis du maître d'ouvrage, mais cette obligation s'étend aussi, dans certains cas, à ses partenaires constructeurs. Il doit les éclairer, dans son domaine de compétence, sur les divers aspects de l'opération, en particulier sur les risques, les avantages ou les inconvénients du projet de construction.

EXEMPLES

Cas tirés de la jurisprudence concernant la mise en cause de maîtres d'œuvre et d'entreprises :

- il appartient à l'entrepreneur, qui est un technicien à même de déceler les défauts techniques, de mettre en garde le maître d'ouvrage et l'architecte contre les insuffisances de la conception ;
- l'architecte n'est pas seulement un professionnel qui conçoit et dirige les travaux, il est aussi un conseiller technique auquel le client se réfère et qui doit éclairer ce dernier sur tous les aspects du projet qu'il lui demande d'étudier et de réaliser.



Le constructeur reste responsable même lorsqu'il se voit imposer le choix d'un produit dont l'aptitude à l'usage est inappropriée. Il doit alors refuser la pose et justifier ce refus par écrit.

Par exemple, une tuile conforme aux normes peut se révéler inadaptée à certaines pentes de toitures.

L'ENTREPRENEUR

L'entrepreneur doit avertir son client de tous les aspects de l'opération projetée et de leurs conséquences.

EXEMPLES

Risques liés au terrain, contraintes réglementaires, budget nécessaire, insuffisances éventuelles du projet, risques liés à l'absence de maîtrise d'œuvre ou erreurs de conceptions décelées, inconvénients liés aux matériaux choisis par le client...

Avant d'engager les travaux, il doit renseigner le maître d'ouvrage sur la chronologie à respecter et leur faisabilité.

Par devoir de conseil, l'entrepreneur installateur d'un matériau doit attirer l'attention du maître d'ouvrage sur les inconvénients du produit choisi et sur les précautions à prendre, compte tenu de l'usage auquel ce matériau est destiné.

Il a un devoir, vis-à-vis du maître d'œuvre, de vérifier les plans et de prendre en compte les Règles de l'art concernant son lot. Il doit vérifier, vis-à-vis des autres exécutants, la bonne adéquation de son marché aux caractéristiques de leurs marchés. Le sous-traitant peut se voir reprocher de ne pas avoir émis de réserves à l'égard de l'entreprise principale.

LE MAÎTRE D'ŒUVRE

Il a un devoir de conseil très étendu envers le maître d'ouvrage et doit non seulement tenir compte de ses souhaits mais aussi les faire connaître, de façon claire et précise, aux entreprises.

Il doit guider les choix de son client et attirer son attention sur les conséquences techniques et financières de ces choix, en vérifier la faisabilité, la conformité aux réglementations, aux Règles de l'art et aux obligations d'assurance, et relever les conséquences néfastes d'éventuelles économies dans le programme.

EXEMPLE

Le maître d'œuvre doit attirer l'attention du maître d'ouvrage sur les conséquences d'une insuffisance du nombre de places de stationnement au regard du permis de construire.

LE CONTRÔLEUR TECHNIQUE

Le contrôleur technique peut voir sa responsabilité mise en cause pour défaut de conseil lorsqu'il n'a pas émis de réserves sur des anomalies ou des insuffisances qu'il était en mesure de découvrir.

LE FOURNISSEUR

Son devoir de conseil consiste à :

- conseiller le client sur l'emploi d'un produit adapté à ses besoins et à ses possibilités financières ;
- informer sur l'usage du produit et ses conditions particulières de mise en œuvre (fournir une notice, la référence d'un site internet) ;
- apporter les informations nécessaires sur les modalités particulières de mise en œuvre du produit choisi (notamment pour les produits nouveaux ou innovants).

EXEMPLES

- Une information plus approfondie doit être fournie, à l'égard d'un produit nouveau, même lorsque son utilisateur est un professionnel averti.
- Elle est également requise à l'égard d'un client profane ou pour la mise en œuvre de produits délicats à utiliser.

QUE FAIRE EN CAS DE MISE EN CAUSE ?

- Vous êtes mis en cause par votre client, votre responsabilité peut être engagée. Dans votre intérêt, il est important d'y répondre.
- Vous pouvez être mis en cause dans un cadre amiable ou judiciaire, dans ce cas :
 - réagissez rapidement ;
 - faites-vous accompagner par un spécialiste (organisation professionnelle, assureur...) ;
 - transmettez tous documents utiles ;
 - soyez présent, collaborez avec l'expert, suivez de près le dossier.
- Vous devez vérifier auprès de votre assureur si ce risque est bien couvert.

>> Consultez les plaquettes



Bien choisir un produit de construction



Responsabilités, garanties et assurances

Disponibles sur : <https://qualiteconstruction.com>

QUELLES EN SONT L'ÉTENDUE ET LES LIMITES ?

Chaque intervenant doit s'informer, se former, se renseigner, écouter, pour pouvoir lui-même informer correctement, conseiller, mettre en garde son interlocuteur, lui expliquer les conséquences de ses choix :

- devoir d'information et de renseignement sur la finalité des travaux prévus, devoir de recherche sur le terrain, devoir de vérification de la faisabilité de l'opération au regard du budget envisagé et des délais prévus, du respect des règles d'urbanisme et de construction, et de la qualité des intervenants (compétences, solidité financière, assurances) ;
- respect de son champ de compétence (commet une faute celui qui accepte une tâche qui dépasse ses capacités plutôt que de la refuser) ;
- devoir de prévention (sécurité, fonctionnement, utilisation, entretien...).



En cas de risques corporels, le devoir de conseil est aggravé.

LIMITES À L'OBLIGATION DE CONSEIL

La teneur du devoir de conseil diffère selon la qualité des bénéficiaires (maître d'ouvrage ou autres intervenants) et les compétences de ceux-ci (maître d'ouvrage professionnel, entrepreneur ou bureau d'études spécialisé...).

Ainsi la responsabilité du constructeur pourra être limitée dans certains cas où le maître d'ouvrage :

- a caché délibérément certains éléments aux constructeurs ;
- a été déjà informé par un autre constructeur du risque encouru ;
- utilise l'ouvrage à une autre fin que celle indiquée aux constructeurs.

Ainsi la faute du maître d'ouvrage peut limiter ou exclure la responsabilité du constructeur, comme son immixtion fautive, l'acceptation délibérée des risques ou encore le défaut manifeste d'entretien. Le constructeur doit être vigilant car les conditions

d'exonération sont restrictives (compétences du maître d'ouvrage, information et conseil du constructeur notamment sur l'entretien...).

DEVOIR DE CONSEIL RENFORCÉ

En l'absence d'un maître d'œuvre, l'obligation de conseil de l'entrepreneur se trouve renforcée. Dans le cas de travaux sur existants, l'obligation de conseil portant sur la compatibilité de l'existant avec les travaux envisagés se trouve aussi renforcée pour les intervenants comme dans le cas d'une commande de travaux qui seraient non conformes aux normes.



Attention aux décharges de responsabilité ! Le maître d'ouvrage doit avoir accepté le risque en parfaite connaissance de cause.



>> Consultez la plaquette
Les responsabilités de la maîtrise d'œuvre
Disponible sur :
<https://qualiteconstruction.com>

L'ESSENTIEL À RETENIR

Professionnels



Le sachant est toujours tenu à un devoir de conseil.

Maîtres d'ouvrage



Écoutez les professionnels.

Professionnels



Mentionnez toutes les remarques par écrit.

POUR EN SAVOIR PLUS

Ressources AQC :

>> Consultez les plaquettes



Responsabilités, garanties et assurances



Vous avez un projet de construction, posez-vous les bonnes questions

Disponibles sur : <https://qualiteconstruction.com>

>>> Retrouvez ce document en version numérique et l'ensemble des ressources de l'AQC sur <https://qualiteconstruction.com>

