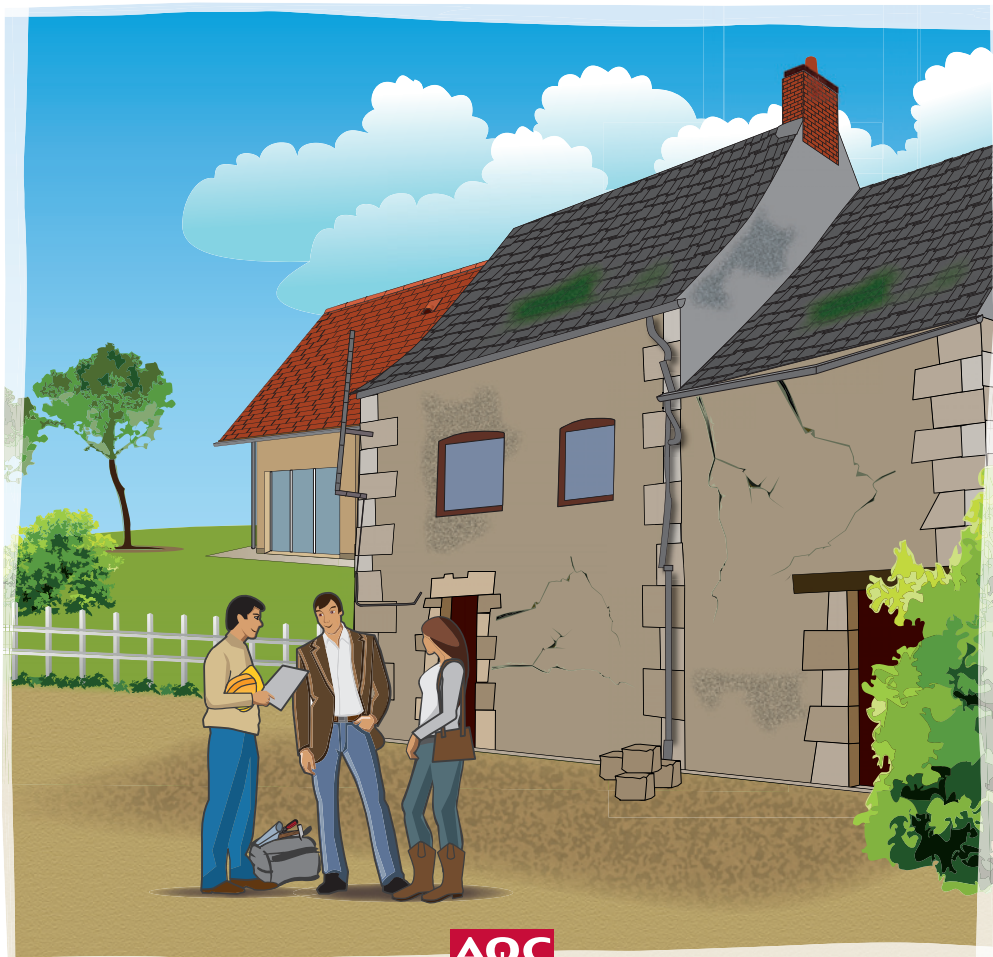


# Pour réussir votre chantier de rénovation,

*les questions préalables à se poser*



Professionnels du bâtiment (artisans, entrepreneurs, maîtres d'œuvre, BET), vous êtes conduits à faire des travaux sur un bâtiment existant, voici plusieurs conseils pour limiter les risques et donc votre responsabilité.

Cette plaquette a pour objet de vous guider dans l'analyse préliminaire du bâti existant avant de procéder à l'établissement du devis des travaux. Ainsi, vous réaliserez un travail de qualité.

## Dès le premier contact, identifiez ce que veut le client

En fonction des attentes générales du client, aidez-le à exprimer ses besoins pour le conseiller de la façon la plus pertinente possible. Un défaut de compréhension dès le départ entraînera des difficultés et des retards. N'hésitez pas à reformuler la demande du client ; c'est votre devoir en tant que professionnel.



**Cette étape d'identification des attentes du client est primordiale : elle doit permettre une première analyse sous trois approches :**

### 1 Une approche technique

Commencer à étudier la faisabilité du projet :

- cadrer la nature de l'intervention (simple entretien, réhabilitation, extension ?...);
- préciser l'état de l'existant (délais, budget ?...);
- analyser a priori les nuisances engendrées (gestion des déchets, poussières, bruits, odeurs, eau ?...);
- connaître la typologie de la construction (année de construction, historique des travaux réalisés, diagnostics réalisés comme l'amiante...); se rappeler les points sensibles d'opérations similaires;



- penser aux obligations réglementaires (sécurité électrique, sécurité incendie) au regard des attentes du client.

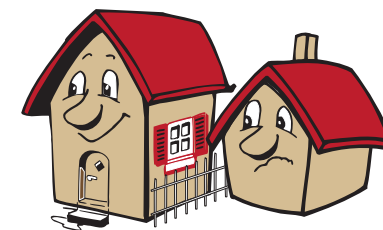
### CONSEIL

*Evoquez avec le client la possibilité d'installer des produits bénéficiant de signes de qualité.*

### 2 Une approche juridique

Vous devez vérifier :

- si des voisins ou des tiers peuvent faire valoir leurs droits et empêcher le bon déroulement du chantier (voiries ou passages privés, servitudes, nuisances consécutives aux travaux...).



### EXEMPLE

*Par exemple : création d'une fenêtre donnant sur le jardin du voisin, mauvais positionnement d'une cheminée, mise en place d'une isolation thermique par l'extérieur empiétant chez les voisins.*

- si des autorisations administratives sont nécessaires au regard des travaux (déclaration de travaux, permis de construire ou de démolir, proximité d'un monument historique,...);



- si le domaine d'activités déclaré à votre assureur couvre le type d'intervention envisagée (responsabilité civile et professionnelle, responsabilité civile décennale...);
- si le client est effectivement celui qui a le droit de faire réaliser des travaux dans les immeubles tertiaires, logements collectifs ou individuels, bâtiments à usage industriel. Selon les cas, il y a lieu de lui rappeler qu'il doit prévenir son bailleur, son syndicat, les autres copropriétaires.

#### CONSEIL

Précisez aussi à votre client :

- d'informer son assureur au regard de l'impact possible sur son contrat d'assurance multirisques habitation (par exemple aménagement de combles) et de la nécessité d'une assurance dommages-ouvrage ;
- que dans certains cas, un contrat d'entretien sera nécessaire à l'issue des travaux pour maintenir les équipements en bon état de fonctionnement.



### 3 Une approche des risques de personnes

Dès la première visite, vous devez avoir à l'esprit les questions de sécurité et de santé pour vos équipes et vous.

Analyser les risques liés au bâtiment :

- présence de plomb, d'amiante par exemple ;
- réseaux enterrés ou volants (électriques, hydrauliques sous pression, gaz).

Prendre conscience des risques pour l'occupant, par exemple :

- installations électriques sans protections ;
- structures défectueuses (balcon, plancher, linteaux) ;
- protection contre les chutes (garde-corps ou vitrage non sécurisé) ;
- locaux occupés pendant les travaux.



## Les autres points essentiels

#### CONSEIL

*N'oubliez pas qu'en tant que professionnel, vous êtes juridiquement considéré comme un « sachant » et qu'à ce titre votre responsabilité peut être engagée (par exemple, si un charpentier s'aperçoit qu'un plancher est sur le point de rompre, il doit en alerter immédiatement le client). Il faudra le formaliser par écrit, tant au niveau du devis que du chantier.*

#### 1 Les documents existants

Consulter les devis des travaux déjà réalisés, les plans, les diagnostics divers...

#### 2 L'examen visuel

Procéder à un premier examen visuel du bâtiment dans son ensemble et ne pas se contenter de visiter seulement la zone concernée par les travaux.



Votre œil de professionnel verra rapidement les éventuelles difficultés, liées aux avoisinants et aux locaux attenants.

#### CONSEIL

- Consigner votre visite par des prises de photos, des relevés et annexez-les au futur devis qui doit être le plus détaillé possible.
- Commentez votre devis au client.
- N'hésitez pas à écrire des réserves sur le devis (combles inaccessibles).
- Conservez vos documents (relevés, devis...).



#### 3 Les limites de l'intervention

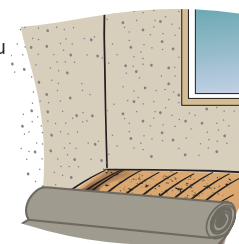
Indiquer sur le devis la nature et le périmètre de l'intervention :

- où et quand commenceront les travaux ;
- les exigences qui conditionnent vos travaux (obtention d'un permis de construire, diagnostics...).



#### 4 L'état des supports

- Rappeler au client l'importance de la qualité du support existant (mur, plancher, façade...).



- Réaliser d'abord des sondages non destructifs ; cela vous donnera une meilleure idée de la nature du support et de son état ; cela peut nécessiter un outillage courant.

- Lorsque c'est nécessaire, prévenir et recueillir l'accord du client si des sondages destructifs complémentaires doivent être réalisés ; rappeler qu'ils permettent de mieux connaître les supports et de limiter les risques futurs.

- Ecrire les réserves sur le devis pour les zones qui n'ont pas pu être visitées (vide sanitaire...) ; ceci vous permettra ultérieurement de justifier que tout ne pouvait pas être connu a priori.

- Prendre en compte les éléments défectueux constatés (fissures, décolllements, traces d'humidité) dès votre première visite et essayer d'en connaître la cause ; ces points constatés peuvent être aussi le signe d'un problème existant à traiter.

#### CONSEIL

*Prenez en compte l'impact des travaux sur l'ensemble du logement (par exemple, lors d'une création d'une salle de bain, qu'en est-il de l'isolation sonore, des passages des gaines de ventilation, de l'étanchéité ?).*

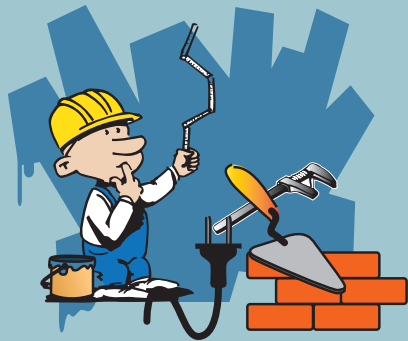
# Avant de finaliser le devis

## 1 Qu'en est-il des garanties d'assurances au regard des travaux à effectuer ?

- Avec votre assureur, vérifier que vous êtes assuré pour le type de travaux demandés (par exemple si vous êtes charpentier, vous n'êtes pas couvert pour l'assureur et donc pas assuré pour cette activité non déclarée...).
- Vérifier que vous avez une garantie dommages aux existants.
- Examiner ses montants de garantie au regard des travaux.

### CONSEIL

Sur des chantiers de rénovation dont la technique vous semble nouvelle au regard de votre expérience, contactez votre assureur pour vérifier vos garanties. Vérifiez aussi les domaines d'application des produits à mettre en œuvre (DTU, Avis Technique...).



## 2 Une co-activité est-elle envisagée ?

- Si les travaux nécessitent l'intervention successive de plusieurs corps d'état, prévoir le professionnel qui aura en charge la coordination technique [qui fait quoi ?] et temporelle [quand ?].

- En cas de co-activité ou de travaux avec des risques particuliers, la réglementation demande de définir le responsable qui s'occupera de la coordination en matière de sécurité et protection pour la santé des travailleurs.

## 3 S'interroger sur certains aspects techniques et réglementaires.

- Se renseigner pour savoir s'il existe des risques naturels ou technologiques auprès du site : <http://macommune.prim.net/>.
- Indiquer au client la nécessité ou pas de déclarer les travaux auprès de la mairie ; pour vous, penser aux autorisations de voiries et prévoir la DICT [Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux].
- Savoir si les travaux vont impliquer un changement d'affectation ou d'exploitation (bureaux transformés en logement, garage en logement) ; ceci peut nécessiter le respect de nouvelles réglementations.

## 4 Quelles seront les contraintes d'interventions sur le bâti ?

En fonction des travaux, il faut imaginer les possibilités d'accès aux équipes de secours, au personnel d'entretien et à vos équipements (passage d'un équipement encombrant...) en particulier dans les cas suivants : chaufferie, air conditionné, ascenseurs, piscines, réseaux...

### L'essentiel

- Être à l'écoute des attentes de son client ;
- Formaliser les décisions et vos engagements par un devis détaillé ;
- En cas de doute sur vos garanties, consulter votre assureur.

# Fiche pratique : les principales questions

Questions	Oui	Non	Commentaires
<b>Généralités</b>			
→ Le client a-t-il clairement exprimé :			
• Ses besoins ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Un budget ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Des délais ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
→ Le client est-il le bon décisionnaire des travaux ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
→ Faut-il des autorisations complémentaires (copropriété) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
→ Le site sera-t-il occupé pendant les travaux ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
→ Avez-vous pris en compte la co-activité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Questions techniques</b>			
→ Existe-t-il des diagnostics ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Lesquels ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
→ Avez-vous connaissance d'un historique de travaux ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
→ Y a-t-il des risques :			
• pour les personnes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• liés au bâti ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
→ Avez-vous :			
• Fait un examen visuel ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Pris des photos ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Fait des sondages ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Vérifié l'état des supports ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Pris en compte les contraintes d'intervention ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Questions juridiques</b>			
→ Y a-t-il des tiers qui peuvent être impactés par des travaux ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Lesquels ?			
→ Faut-il des autorisations administratives ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Lesquelles ?			
→ Les travaux envisagés sont-ils compatibles avec votre contrat d'assurance ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Conclusions</b>			
→ Avez-vous formalisé vos engagements par un devis détaillé ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
→ Avez-vous relu votre devis avec le client ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

