

QUESTION N°69 : Comment accomplir votre « devoir de conseil » ?

Le devoir de conseil est au cœur des relations entre le professionnel et le client. C'est une obligation de l'entrepreneur vis-à-vis du maître de l'ouvrage.

Quelle est la définition du « devoir de conseil » ?

Cette obligation est **tacite** et n'a pas besoin d'être expressément prévue au contrat ou dans le devis. Le client qui n'aura pas été (ou *incorrectement*) informé pourra s'en prévaloir **sans qu'il soit nécessaire qu'il s'appuie sur un écrit**. Le professionnel, du fait de sa connaissance technique et de son savoir-faire, ne peut plus intervenir sans avoir, préalablement, informé son client **sur la nature de son intervention, sur les choix techniques qu'il effectue, sur les conséquences de ces choix et sur les risques qui peuvent en résulter**.

L'obligation de conseil est en ce sens une obligation de moyens

Comment se prémunir contre tous manquements à cette obligation ?

La question de la preuve est centrale en matière d'obligation d'information ou devoir de conseil.

C'est pourquoi, vous devez **anticiper tous les problèmes** qui pourraient survenir, même ceux qui ne sont pas de votre ressort ou directement dus à votre intervention.

La meilleure défense est de se prémunir à l'avance en abreuvant son client de l'information la plus **complète** et la plus **précise** possible, tout en restant **toujours clair**. Attention, la présence d'un maître d'œuvre ne dispense pas l'entrepreneur de son obligation de conseil (Cass civ. 11 février 1998).

Le conseil du juriste : Il est nécessaire de conserver une trace écrite de ses recommandations et de leur bonne réception par le maître d'ouvrage. Ainsi le mail avec un accusé de lecture est nécessaire ou le courrier recommandé AR.

Concrètement, je fais quoi ?

Il y a **trois étapes** impératives à respecter pour limiter le risque au maximum :

1) Le jour de la signature du contrat ou du devis :

Vous devez remettre un document qui récapitule les bonnes conditions d'interventions. **Un document même imparfait** rappelant les règles de travail, d'organisation et du respect des ouvrages en cours de chantier **est indispensable**. Toutes les informations nécessaires à l'établissement de ce document se trouvent dans les **parties 2 de vos DTU**.

Un « *mémoire technique* » bien rempli peut parfaitement convenir.

2) En cours d'opération :

Ne jamais déroger aux règles de l'art. Aussi, lorsque le client en fait la demande, notamment par soucis d'économie, l'entrepreneur doit en vertu de son devoir de conseil, attirer l'attention du maître de l'ouvrage sur les inconvénients des solutions envisagées en émettant des réserves formelles et préalables, **et en cas de risques trop importants refuser ses services** ! (CA Poitiers 28 juin 2006). **En marché privé il convient de s'opposer à un ordre de service** prescrivant des travaux contraire aux règles de l'art en refusant de réaliser les travaux. En marché public, les ordres de service étant exécutoire, l'entreprise doit émettre toutes réserves. Le délai pour formuler des réserves est alors de 15 jours sauf stipulations contraire figurant au CCAP de l'opération.

3) Lors de la signature du PV de réception :

Des instructions d'emploi, des mises en garde d'utilisation, de maintenance et d'entretien de l'ouvrage doivent être remises au client. **Cela fait normalement partie du DOE (Voir QDM N°8)**. Pour certains lots, un contrat d'entretien ou de maintenance refusé est une preuve d'information et de conseil.

Conclusion :

La FFB, par l'intermédiaire de vos unions de métier, a déjà réalisé des fiches types permettant de répondre à cette question. **N'hésitez pas à consulter les sites internet de vos unions.**

Pour aller plus loin :

[Unions de métier FFB](#)

raducanum@paysloire.ffbatiment.fr

Mobile : 06.46.26.01.16