

Un constructeur de maisons individuelles face à une marée de réclamations à Boos, près de Rouen

Logement. D'un côté, un groupe imposant de clients se plaignant de malfaçons, d'erreurs, de retards, et de l'autre, un constructeur qui, s'il plaide sa culpabilité et promet de tout réparer, refuse par contre d'être soumis à des « extorsions de fonds ».

Benoît MARIN-CURTOUD

PUBLIÉ LE 11/10/2019 À 09:03

MIS À JOUR LE 11/10/2019 À 09:03

TEMPS DE LECTURE : 2 MINUTES



C'est dans une véritable tempête que la holding DPLE, installée à Boos (elle-même propriété du groupe AST et qui exploite les enseignes Cléverte, demeures de Normandie, Maisons de l'Hexagone), est en train de tanguer.

Un groupe de clients, principalement localisés en Seine-Maritime et dans l'Eure, s'est constitué sur une page Facebook et la liste des réserves,

retards, dommages, erreurs du constructeur est aussi longue que plusieurs

Cela va d'une maison mal implantée et qui se trouve à

moins de 4 mètres de la clôture du voisin, à des toits-terrasses qui se transforment en piscines, en passant par l'oubli d'un enduit extérieur qui a « pourri » une bonne part des plaques de plâtre intérieures et enfin, pour couronner le tout, des relations tendues pour arriver à obtenir des explications, des expertises, des corrections. « *Mon toit-terrasse n'avait pas de pente, le seuil de la porte était trop bas et cela avait tout inondé* », raconte ainsi Aurélie Lede, qui a suspendu ses paiements, puis les a repris, a réceptionné sa maison en présence d'un huissier.

Il s'engage à réparer

Des histoires comme celles-là, sur le groupe Facebook, qui comprend environ 130 personnes, il y en a des dizaines. Et, évidemment, entre des clients qui gardent 5 % des sommes à la réception pour faire lever les réserves et des pénalités de retard croisées, le ton est on ne peut plus explosif entre les mécontents et DPLE. « *Et le constructeur exerce une forme de chantage envers ses clients puisqu'un conducteur de travaux m'a dit que si j'émettais des réserves à la réception de la maison, alors je n'aurais pas les clés* », raconte Thomas Gouas, qui déprime depuis que ses murs sont rongés par les moisissures. Alors, DPLE entreprise voyou, sans foi ni loi autre que celle de l'argent ? C'est en substance la thèse que défend le groupe Facebook, mais que rejette son directeur Michel Ettouati. La position qu'il exprime est claire : face à une météo désastreuse fin 2017 début 2018, face aussi à une demande plus soutenue que d'habitude, son entreprise et surtout son réseau de sous-traitants ont été désorganisés, son contrôle qualité de moindre performance. « *À cette période, nous avions 823 chantiers en cours. Depuis 1987, nous avons construit 12 000 maisons. Oui, nous sommes responsables. J'ai envoyé à nos 249 sous-traitants un courrier leur demandant de régler les réserves émises par les 60 clients en attente de travaux dans les trois mois. Il y a environ 300 réserves à lever. Ce sont des travaux qu'ils nous doivent. Si ces entreprises ont disparu, nous assumerons ces travaux nous-mêmes. Dans la plupart des cas, les réserves concernent de petits aspects de la construction, mais il y a, c'est vrai, quelques dossiers difficiles.* »

C'est le cas par exemple, à Étampuis, de la maison de Thomas Gouas, qui prend l'humidité, mais qui a été réceptionnée en juin 2015 et dont les problèmes se sont révélés après l'expiration de la garantie de parfait achèvement (un an). L'affaire est désormais dans les mains de l'assurance, après de nombreuses péripéties et expertises et des propositions jugées insuffisantes.

Une issue judiciaire ?

Désorganisation du réseau des sous-traitants, météo ? Anthony Zurita, charpentier, qui a travaillé pour DPLE le conteste. « *Les retards sont davantage liés à une mauvaise coordination des corps de métiers qu'à la météo* », déclare-t-il en soulignant que « *se faire payer par cette entreprise relève d'une mission, avec de longs délais.* » Ce qui n'incite pas, évidemment, à la diligence des travaux et qui induit d'ailleurs des relations tendues. La semaine dernière, constatant que l'artisan était sur le groupe Facebook, Michel Ettouati lui a envoyé un message, le traitant de « *stupide* » et lui annonçant qu'il allait lui faire une mauvaise publicité auprès de tous les autres constructeurs du secteur. « *Faites des maisons correctes et personne n'aurait à vous reprocher votre travail ou embauchez des personnes compétentes... qui respectent les clients... Faites-en autant avec vos artisans en les payant en temps et en heure également* », a-t-il répliqué.

Alors, évidemment, l'issue de certains dossiers, même si chacun voudrait l'éviter, sera sans doute judiciaire. « *Un client du Havre a récemment gagné en justice* », détaille le groupe Facebook. « *La convocation nous est parvenue en août, pendant les vacances, nous n'avons pu nous présenter à l'audience* », argumente Michel Ettouati.

Une association mobilisée et contestée

L'Association d'aide aux maîtres d'ouvrages individuels (AAMOI) conseille les clients de DPLE.

Depuis cet été, l'AAMOI de Benoît Devijver conseille le groupe Facebook « Les naufragés des maisons de l'Hexagone ». « *On existe pour informer les particuliers sur ce qui est normal et anormal en cours de chantier, dans les relations avec le constructeur. On retrouve souvent dans ces dossiers les mêmes problèmes et notre rôle peut être d'orienter les clients vers des experts, d'échafauder une stratégie aussi pour que les clients, souvent seuls face aux constructeurs, puissent aller au bout de leur projet. Il faut bien voir que souvent les constructeurs ne respectent pas leurs contraintes et c'est à nous de les y forcer.* » Normal de faire jouer les muscles plus d'un an après la réception d'une maison alors même que les réserves n'ont pas été levées. À ce titre, l'association a eu un entretien avec le directeur général de DPLE. Le moins que l'on puisse dire c'est que son issue a été diversement appréciée. « *Je lui ai dit qu'à chaque fois que nous croisons sa route, cela lui coûtait cher* », dit Benoît Devijver. « *J'avais eu l'impression d'un rendez-vous qui s'était bien déroulé*, réplique Michel Ettouati. *Mais le retour qui en a été fait auprès du groupe Facebook est mensonger. Il dit que je rejette tout en bloc alors que je suis favorable à la médiation par exemple... Je pense sincèrement que le rôle de cette association est d'attiser les problèmes plutôt que de tenter de les résoudre.* » Les positions semblent durablement irréconciliables entre les protagonistes de cette affaire.

« EXTORSION DE FONDS »

Si, d'un côté, les clients mécontents multiplient leurs interventions, si l'association AAMOI milite, si la société DPLE menace de poursuites judiciaires les artisans qui ne participeraient pas aux travaux que DPLE déclare être dûs, il existe une autre pression, estime Michel Ettouati, directeur de DPLE. « *La plupart des clients sont de bonne foi et ne veulent que la tranquillité. Nous respecterons toutes nos obligations contractuelles. Mais dans certains cas, c'est de l'extorsion de fonds qu'on voudrait me faire subir.* » Il cite le cas d'une maison mal implantée, qui est à moins de 4 mètres d'une autre propriété. Pour régler le dossier, il détaille avoir acheté pour 35 000 € une bande de terrain, mais les clients voudraient désormais qu'on démolisse la maison et qu'on leur rembourse tous les frais, soit 250 000 €. « *Et pourtant nous avons apporté une solution.* »

Cet article vous est offert par Paris-Normandie dans le but de vous faire découvrir ses formules d'abonnement. Convaincu(e) ? [Abonnez-vous.](#)

Benoît Marin-Curtoud

Journaliste, agence locale de Rouen

b.marincurtoud@paris-normandie.fr