Modèle de lettre pour travaux mal faits

Avec checklist des preuves à réunir avant d’écrire à l’artisan

À quoi sert ce PDF ?

Ce document vous aide à préparer une réclamation claire après des travaux mal faits : preuves à réunir, modèle de lettre à compléter, pièces à joindre et erreurs à éviter. Il ne remplace pas un conseil juridique personnalisé, mais il vous donne une base pratique pour agir dans le bon ordre.

1. Checklist avant d’envoyer votre courrier

Avant d’écrire à l’artisan, rassemblez un dossier simple. Le but est de montrer ce qui était prévu, ce qui a été réalisé et ce qui pose problème.

- ☐ Devis signé ou contrat de travaux
- ☐ Facture, acompte ou appel de paiement
- ☐ Photos et vidéos datées des défauts
- ☐ Mails, SMS ou messages échangés avec l’artisan
- ☐ Procès-verbal de réception si vous en avez un
- ☐ Réserves écrites si les défauts ont été notés
- ☐ Notice, référence ou marque des matériaux prévus
- ☐ Preuves de paiement déjà effectué
- ☐ Devis de reprise si une autre entreprise doit corriger
- ☐ Attestations ou avis d’un tiers si utile

Astuce pratique

Créez un dossier nommé par exemple “Litige travaux salle de bain 2026”. Ajoutez-y les photos, devis, factures et échanges écrits. Plus votre dossier est clair, plus votre demande sera crédible.

2. Ce qu’il faut préciser avant d’écrire

Point à vérifier	Votre réponse
Date des travaux	.....
Pièce ou zone concernée	.....
Référence du devis / facture	.....
Défauts constatés	.....
Solution demandée	☐ Reprise ☐ Réparation ☐ Réduction ☐ Remboursement partiel

3. Modèle de lettre pour travaux mal faits

Vous pouvez copier ce modèle, le compléter avec vos informations, puis l'envoyer de préférence en lettre recommandée avec accusé de réception si l'artisan ne répond pas ou refuse d'intervenir.

Vos coordonnées
Nom, prénom : .....
Adresse : .....
Téléphone / e-mail : .....

Coordonnées de l'entreprise
Nom de l'entreprise : .....
Adresse : .....

Fait à ....., le ..... / ..... / .....

Objet : Réclamation pour travaux mal faits et demande de reprise

Madame, Monsieur,

Je vous contacte au sujet des travaux réalisés à mon domicile situé au [adresse], conformément au devis/facture n° [référence] daté du [date].

Après vérification du chantier, j'ai constaté plusieurs défauts et/ou non-conformités :

- [décrire le défaut n°1]
- [décrire le défaut n°2]
- [décrire le défaut n°3]
- [ajouter si besoin]

Ces éléments ne correspondent pas au résultat attendu et/ou aux prestations prévues dans le devis signé. Vous trouverez ci-joint les documents utiles : photos, copie du devis, facture, échanges écrits et tout autre justificatif permettant de constater les problèmes signalés.

Je vous demande donc de bien vouloir reprendre les travaux concernés ou de me proposer une solution adaptée dans un délai de [indiquer un délai, par exemple 8 ou 15 jours] à compter de la réception de ce courrier.

Sans retour de votre part ou sans solution satisfaisante, je me réserve la possibilité d'engager les démarches nécessaires pour faire valoir mes droits, notamment par médiation, expertise ou tout autre recours adapté à la situation.

Je vous remercie de bien vouloir me répondre par écrit.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature : .....

4. Pièces à joindre au courrier

Joignez seulement les documents utiles. L’objectif est de prouver les défauts sans noyer votre demande.

- ☐ Copie du devis signé
- ☐ Copie de la facture ou de l’appel de paiement
- ☐ Photos ou captures datées des défauts
- ☐ Échanges écrits avec l’artisan
- ☐ Procès-verbal de réception ou réserves, si disponibles
- ☐ Devis de reprise ou avis d’un autre professionnel, si nécessaire

5. Les étapes à suivre après l’envoi

Une fois le courrier envoyé, gardez une copie de tout : lettre, justificatifs, accusé de réception et réponse éventuelle de l’artisan.

1. Attendre la réponse de l’artisan dans le délai indiqué.
2. Conserver tous les échanges écrits après l’envoi du courrier.
3. Fixer une date de reprise si l’artisan accepte d’intervenir.
4. Demander une médiation ou conciliation si le dialogue bloque.
5. Envisager une expertise, un constat ou un conseil juridique si le litige est important.

6. Erreurs à éviter

- ☐ Tout gérer uniquement par téléphone, sans trace écrite.
- ☐ Menacer l’artisan ou l’accuser sans preuve précise.
- ☐ Payer le solde sans réserve si les défauts sont visibles.
- ☐ Faire reprendre les travaux sans avoir photographié l’état initial.
- ☐ Jeter ou perdre les devis, factures et échanges.
- ☐ Attendre plusieurs mois sans envoyer de courrier écrit.

Note importante

Ce modèle est une aide pratique et générale. En cas de litige important, de montant élevé, de danger pour le logement ou de désaccord persistant, contactez votre assurance protection juridique, une association de consommateurs, un conciliateur ou un professionnel du droit.

À retenir : plus votre démarche est calme, datée et documentée, plus elle sera crédible.