

PROMOTEURS ET MAÎTRISE D'OUVRAGE · MODÈLE DE DOCUMENT

Liste des réserves travaux : modèle de suivi

RÉF. LISTE-RESERVES

QUI SOMMES-NOUS ?

Harmony by Depanneo opère la maintenance multitechnique de vos bâtiments partout en France, avec une plateforme de pilotage des interventions et un interlocuteur dédié.

+1 700

techniciens audités sur le territoire national

10 ans

d'expertise en maintenance multitechnique

Un interlocuteur dédié

et une plateforme de suivi des interventions

Vous décidez. Nous exécutons.

SITE

www.depanneo.com/harmony

TÉLÉPHONE

09 72 19 64 14

Parler à un expert

PROMOTEURS ET MAÎTRISE D'OUVRAGE · MODÈLE DE DOCUMENT

Liste des réserves travaux : modèle de suivi

Ce modèle centralise les défauts, non-conformités et travaux inachevés constatés avant ou pendant la réception d'un chantier. Chaque ligne associe une localisation précise, une correction attendue, une entreprise responsable, une échéance et la preuve nécessaire à la levée. Les champs à renseigner sont matérialisés ; une notice d'utilisation figure en fin de document.

Modèle fourni à titre indicatif, à adapter et à faire valider avant usage. Le contenu de la liste dépend du marché, des pièces contractuelles et du cadre applicable au projet. Lors de la réception, les réserves maintenues sont annexées au procès-verbal de réception.

1 Identification de l'opération

Opération ou chantier			
Site(s) concerné(s)			
Maître d'ouvrage	Dénomination :	Représentant :	
Maître d'œuvre	Dénomination :	Représentant :	
Entreprise générale (s'il y a lieu)	Dénomination :	Représentant :	
Exploitant-mainteneur	Dénomination :	Représentant :	
Marché ou contrat	Référence :	Date :	
Visite ou inspection	Objet :	Date :	
Procès-verbal de réception	Référence :	Date de réception :	
Version de la liste	N° :	Mise à jour le :	Établie par :

Phase : ☐ Constats en cours de chantier ☐ OPR et pré-réception ☐ Visite de réception
☐ Désordres constatés après réception

2 Référentiel commun

Pour un projet multi-sites, appliquez le même référentiel sur chaque implantation : mêmes identifiants, mêmes statuts, même lecture de la criticité et mêmes règles de validation.

Format d'identifiant retenu	Exemple de structure : site, bâtiment, numéro d'ordre :
Personne habilitée à valider la levée	Nom et qualité :

Statuts à utiliser dans la colonne « Statut »

STATUT	CONDITION D'ATTRIBUTION
Ouverte	Statut initial : la réserve est enregistrée, affectée à un responsable et assortie d'une échéance.

Correction annoncée	Le titulaire déclare son intervention terminée. Cette déclaration ne suffit pas à clôturer la ligne.
Correction contrôlée	Une vérification a été réalisée ; renseigner la date de contrôle et la preuve produite.
Réserve levée	Le résultat attendu a été accepté ; renseigner la date de levée. La clôture est formalisée dans un procès-verbal de levée des réserves distinct.

Criticité : conséquences possibles à indiquer

CONSÉQUENCE	QUESTION À SE POSER
Sécurité	Le défaut expose-t-il les occupants ou les intervenants ?
Conformité	Le défaut affecte-t-il la conformité des installations ou une exigence du marché ?
Disponibilité	Un équipement est-il indisponible ou difficile à maintenir ?
Continuité d'activité	Le fonctionnement du site peut-il être perturbé ?

Indiquez dans la colonne « Criticité » une ou plusieurs conséquences, par exemple « Sécurité, conformité ».

3 Liste des réserves

Une ligne par réserve : ne regroupez jamais plusieurs problèmes sur une même ligne. Les deux premières lignes sont des exemples de formulation, à supprimer avant usage.

[illegible]

Dupliquez cette page autant que nécessaire en poursuivant la numérotation. Une photographie n'est exploitable que si le site, la zone ou l'équipement peuvent être identifiés.

4 Synthèse du suivi

À mettre à jour à chaque version de la liste, par site si l'opération en compte plusieurs.

INDICATEUR	NOMBRE	OBSERVATIONS
Réserves enregistrées		
Ouvertes		
Correction annoncée		
Correction contrôlée		
Réserves levées		
Reste à lever (enregistrées - levées)		
Taux de levée (levées ÷ enregistrées)	 %	
Réserves touchant la sécurité		

Historique des versions

VERSION	DATE	ÉTABLIE PAR	DIFFUSÉE À

La liste reste cohérente avec les comptes rendus de chantier et les pièces annexées au procès-verbal de réception.

i Notice d'utilisation

Cadre du document

- ☐ **Réception** : selon l'article 1792-6 du Code civil, la réception est l'acte par lequel le maître de l'ouvrage déclare accepter l'ouvrage avec ou sans réserves. Elle est prononcée contradictoirement, à l'amiable ou, à défaut, judiciairement. Les réserves sont annexées au procès-verbal de réception.
- ☐ **Délais de correction** : ils sont fixés d'un commun accord entre le maître d'ouvrage et l'entreprise. À défaut d'accord ou d'exécution dans le délai, les travaux peuvent, après mise en demeure restée infructueuse, être réalisés aux frais et risques de l'entreprise défaillante.
- ☐ **Acceptation sans réserve** : elle empêche en principe de signaler ensuite les défauts apparents. Consolidez la liste avant la visite de réception.
- ☐ **Garantie de parfait achèvement** : elle couvre les désordres signalés à la réception ou notifiés par écrit pendant l'année qui suit. Utilisez la phase « Désordres constatés après réception » pour les suivre.
- ☐ **Procès-verbal de réception** : il n'est pas modifié. La levée est formalisée dans un procès-verbal de levée des réserves distinct.

- ☐ **Retenue de garantie** : elle peut représenter 5 % maximum du montant du marché et est libérée un an après la réception, sauf opposition motivée. Ce mécanisme reste distinct de la gestion de la liste.
- ☐ **VEFA et CCMI** : en vente en l'état futur d'achèvement, le vendeur reste tenu des défauts apparents jusqu'à la réception et au moins un mois après la prise de possession. En contrat de construction de maison individuelle, le maître d'ouvrage non assisté par un professionnel peut dénoncer les vices apparents non signalés à la réception dans les 8 jours suivant la remise des clés, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Préparer la visite

- ☐ Réunissez les plans, les marchés, les descriptifs, les comptes rendus et les contrôles antérieurs.
- ☐ Définissez un parcours par site, bâtiment, zone, local, lot et équipement.
- ☐ Vérifiez que les locaux et les zones techniques peuvent être inspectés.
- ☐ Reprenez les réserves issues des contrôles précédents : vérifiez les lignes déjà enregistrées sans les recréer.
- ☐ Associez l'exploitant-mainteneur : accès techniques, repérage des installations et transmission des informations de gestion.

Rédiger chaque ligne

Formulation homogène : « Site, bâtiment et zone — lot ou équipement — anomalie précise. Correction attendue — action vérifiable. Responsable — entreprise concernée. Échéance — date convenue. » Une mention telle que « finition à revoir » reste trop vague.

- ☐ Une seule réserve par ligne, décrite de façon objective.
- ☐ Le problème observé est séparé de la correction attendue.
- ☐ La référence au marché ou au plan est ajoutée lorsqu'elle existe.
- ☐ La photographie comporte une vue d'ensemble ou un repère de localisation.
- ☐ L'entreprise responsable et l'échéance sont toujours renseignées.
- ☐ Une correction annoncée n'est jamais confondue avec une correction contrôlée.

Suivre la levée, en six étapes

ÉTAPE	ACTION
1	Affectez chaque ligne au lot et au responsable concernés.
2	Fixez l'échéance convenue et renseignez le statut initial « Ouverte ».
3	Consignez les interventions, les relances et les éventuels blocages dans les comptes rendus de chantier.
4	Recueillez une preuve exploitable, comme une photographie contextualisée ou un résultat d'essai.
5	Contrôlez les travaux de reprise sur le site lorsque leur nature l'exige.
6	Validez la levée, archivez les pièces et signez un procès-verbal de levée des réserves.

Après la levée

Transférez vers la maintenance les anomalies résiduelles, les documents techniques et les preuves disponibles. Cet archivage préserve l'historique de l'ouvrage et évite une rupture d'information entre la construction et l'exploitation.

PASSER À L'ACTION

Vos sites méritent un pilotage cohérent et performant.

Harmony by Depanneo reprend votre parc, structure vos SLA et centralise le pilotage de votre maintenance sur l'ensemble de vos sites — partout en France. Demandez un audit de parc : on évalue vos installations et on cadre votre maintenance.

[Demander un audit de parc](#)

ou 09 72 19 64 14