



Prévenir les désordres,
améliorer la qualité
de la construction

PÔLE
PRÉVENTION
CONSTRUCTION

Conseils
aux particuliers

MAISON INDIVIDUELLE : BIEN COMPRENDRE VOTRE ASSURANCE CONSTRUCTION « DOMMAGES-OUVRAGE »

C'EST UNE ASSURANCE OBLIGATOIRE
QUI INTERVIENT
EN CAS DE DÉFAUTS GRAVES
DE CONSTRUCTION
-
PENSEZ AUSSI À L'ENTRETIEN
DE VOTRE MAISON



VOUS AVEZ SOUSCRIT UNE ASSURANCE

« dommages-ouvrage » qui peut préfinancer les travaux pour les dommages couverts par la garantie décennale.

VOUS ÊTES PROPRIÉTAIRE D'UNE MAISON

construite depuis moins de dix ans et pour laquelle a été souscrite une assurance dommages-ouvrage. En cas d'apparition d'un dommage grave lié à la construction, vous pouvez en obtenir la réparation rapide en le déclarant à l'assureur dommages-ouvrage.

L'ASSURANCE DOMMAGES-OUVRAGE :

UNE ASSURANCE EN CAS DE DÉFAUTS GRAVES DE CONSTRUCTION

Cette assurance obligatoire a pour objet de fournir, au propriétaire de la maison, un financement rapide de la totalité des travaux de réparation des dommages les plus graves subis par la construction. Les travaux courants tels que l'entretien ou la décoration n'en relèvent pas.



VÉRIFIEZ QU'IL S'AGIT D'UN DOMMAGE COUVERT PAR L'ASSURANCE DOMMAGES-OUVRAGE,

et non d'une autre assurance (multirisque habitation) :

- débordement de baignoire,
- fuite de machine à laver,
- fenêtres laissées ouvertes.

Les dommages liés à l'utilisation de votre maison relèvent de votre assurance multirisque habitation. Ne les déclarez pas à l'assureur dommages-ouvrage.

L'ASSURANCE DOMMAGES-OUVRAGE COUVRE :

L'assurance prend en charge uniquement les travaux de réparation des dommages couverts par la garantie décennale obligatoire due par les constructeurs. Il s'agit : des dommages qui compromettent la solidité de la maison, par exemple :

- un effondrement de toiture,
- des fissures importantes des murs,
- un affaissement de plancher.

des dommages qui rendent la maison inhabitable ou qui nuisent gravement à son occupation normale ou qui mettent en danger la sécurité des occupants, par exemple :

- des infiltrations d'eau à l'intérieur du logement,
- un soulèvement du carrelage,
- une rupture de canalisation encastrée,
- une insuffisance manifeste du chauffage.

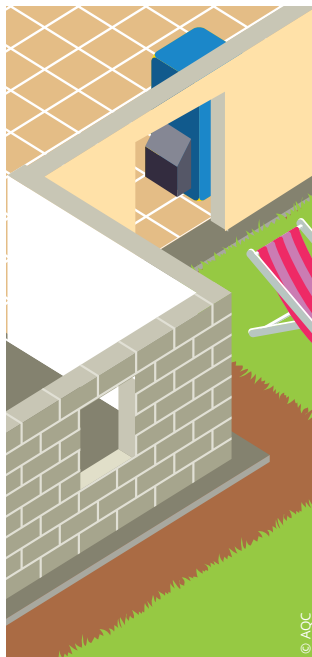
L'ASSURANCE DOMMAGES-OUVRAGE NE COUVRE PAS :

Les désordres survenus au cours de la construction, les non-façons, les non-conformités contractuelles et d'une manière générale les désordres visibles à la réception, les désordres mineurs, les pertes de loyer, les dommages mobiliers, les dommages corporels...

L'ASSURANCE DOMMAGES-OUVRAGE N'EST PAS UNE GARANTIE DE BONNE FIN DE VOTRE MAISON

EN CAS DE MALFAÇONS, IL FAUT DISTINGUER DIFFÉRENTS CAS :

- pour les défauts de construction constatés en cours de chantier, vous devez adresser à vos ou votre constructeur une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, en lui enjoignant de réparer les dégâts ;
- pour les désordres qui sont visibles à la livraison de la maison, vous devez les signaler sous forme de réserves écrites sur le procès-verbal de réception. Votre constructeur devra les reprendre lui-même au titre de son obligation légale de parfait achèvement comme tous les désordres, mêmes minimes, qui apparaissent dans l'année qui suit la réception. Attention, les désordres visibles à la réception et n'ayant pas fait l'objet de réserve ne pourront faire l'objet d'aucun recours ;
- pour les défauts touchant un élément d'équipement dissociable du gros-œuvre, votre constructeur vous en doit réparation pendant deux ans, au titre de la garantie de bon fonctionnement ;
- seuls les dommages de construction les plus graves, survenus après réception pendant la période de garantie décennale sont à déclarer à l'assureur dommages-ouvrage.



AVANT DE DÉCLARER UN DÉSORDRE À L'ASSUREUR,

recherchez au préalable une solution avec le constructeur, ou avec le professionnel que vous avez chargé de diriger les travaux (architecte, maître d'œuvre).

RAPPEL

L'assurance dommages-ouvrage ne couvre ni les défauts d'entretien ni le mauvais usage de votre maison.

Votre maison est construite pour durer de nombreuses années. Elle nécessite cependant un minimum d'entretien, au-delà des nettoyages habituels. Reportez-vous à la brochure « Entretenez votre maison ».



LA RÉCEPTION

Elle a lieu en présence du ou des constructeurs quand les travaux sont terminés. Elle marque le point de départ des différentes garanties légales dues par les constructeurs.

C'est le propriétaire (appelé maître de l'ouvrage) qui signe, avec le ou les constructeurs, à la fin des travaux un procès-verbal de réception dans lequel il indique, s'il y en a, les défauts visibles ou les travaux prévus mais non exécutés (réserves à la construction).

VOUS AVEZ ACHETÉ UNE MAISON EN « SECONDE MAIN »

Construite depuis moins de 10 ans, vous bénéficiez des garanties dont bénéficiait l'ancien propriétaire.

Le contrat d'assurance dommages-ouvrage doit vous être remis au moment de la vente. L'acte de vente doit préciser le nom de l'assureur et le numéro de contrat. Mieux vaut cependant en réclamer une copie au notaire, car en cas de désordre, vous êtes concerné par les informations données dans le présent document et serez susceptible de bénéficier de la couverture de cette assurance.

APRÈS LA CONSTRUCTION

Si vous décidez de réaliser des aménagements complémentaires, consultez le professionnel qui a construit votre maison. Il vous signalera les précautions à prendre pour que ces travaux soient faits dans les meilleures conditions.

QUAND FAIRE INTERVENIR L'ASSUREUR DOMMAGES-OUVRAGE ?

Quel(le) que soit le défaut ou la garantie en jeu, vous devez réagir rapidement lorsque vous découvrez un problème touchant à la construction de votre maison.

Vous devez d'abord le signaler à votre constructeur en lui demandant d'y remédier.

Si le dommage relève de la garantie décennale due par le constructeur, vous pouvez adresser une déclaration de sinistre à l'assureur.

De même pour les désordres touchant les éléments d'équipement de votre maison, si votre contrat d'assurance couvre la garantie de bon fonctionnement de deux ans des équipements dissociables du gros-œuvre, vous pouvez faire une déclaration à l'assureur.



COMMENT DÉCLARER UN DÉSORDRE À L'ASSUREUR

La procédure de règlement d'un sinistre dommages-ouvrage est encadrée. Elle nécessite de respecter un certain formalisme pour obtenir une indemnisation rapide. Utilisez l'imprimé mis à votre disposition par l'assureur ou décrivez le sinistre dans un courrier.

Votre déclaration doit préciser :

dans tous les cas

- le numéro du contrat d'assurance ;
- le nom du propriétaire et l'adresse de la construction endommagée ;
- la date de réception des travaux ou, à défaut, la date de première occupation des lieux ;
- la date d'apparition des désordres ainsi que leur description et leur localisation dans la construction ;
- le cas échéant, les mesures d'urgence que vous avez dû prendre.

en cas de sinistre survenu dans l'année qui suit la réception

Vous devez joindre, en plus, la copie de la mise en demeure effectuée auprès du constructeur pour l'obliger à intervenir au titre de sa garantie de parfait achèvement.

N'oubliez pas qu'une déclaration incomplète oblige l'assureur à vous réclamer les renseignements manquants et que cela retardera d'autant le règlement de votre sinistre.

Votre déclaration doit être adressée à l'assureur en recommandé avec demande d'avis de réception.

TRAITEMENT DU DOSSIER

Pour cette assurance, l'assureur instruit la réclamation dans des délais imposés : 60 jours pour faire connaître sa position sur la garantie, 90 jours pour offrir une indemnité (voire 225 jours maxi dans certains cas).

Une convention entre assureurs permet de faire instruire le dossier technique par un expert unique qui intervient pour le compte de toutes les parties concernées.

L'expertise unique facilite un règlement rapide et une meilleure maîtrise des coûts.

CAS PARTICULIERS

Vous avez acheté une maison dans une copropriété. Dans ce cas, il existe des parties communes (voirie...) et des équipements collectifs. Il faut distinguer si le désordre affecte une partie privative ou une partie commune. Dans le doute, reportez-vous au règlement de copropriété. Le syndic effectue les démarches pour les parties communes. Consultez la brochure « dommages-ouvrage en collectif ».

Vous avez fait construire votre maison sur un terrain situé dans un lotissement. La propriété, la gestion et l'entretien des parties communes et des équipements collectifs sont assurés généralement par une association syndicale libre. C'est elle qui se chargera de faire une déclaration de sinistre en cas de désordre sur une partie commune.

BON À SAVOIR :

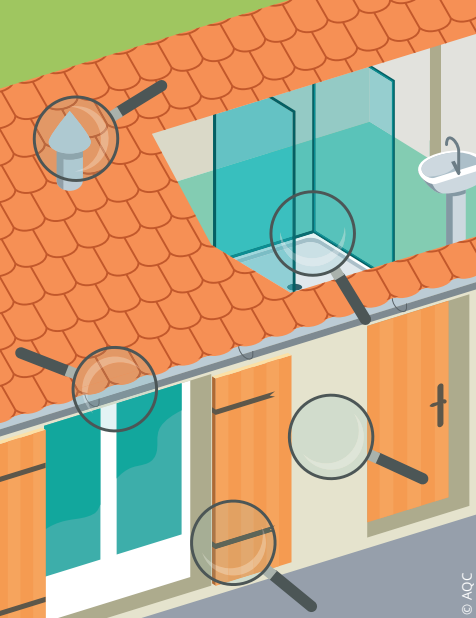
Une collaboration active à l'expertise, favorisera la bonne résolution de votre problème.

Assistez aux réunions d'expertise, fournissez à l'expert tous les éléments susceptibles de l'aider dans sa mission, faites lui part de vos observations.

Pour les désordres évalués à un montant inférieur à 1 800 euros, l'assureur peut indemniser sans désigner un expert. Dans ce cas, joignez un devis de réparation à votre déclaration.

ATTENTION :

Vous ne pouvez disposer librement de l'indemnité versée par l'assureur dommages-ouvrage. Vous avez l'obligation d'affecter cette somme à la réparation de l'ouvrage. À défaut, vous pourriez être tenu de la rembourser à l'assureur.



PENSEZ À L'AVENIR

ENTRETENEZ VOTRE MAISON

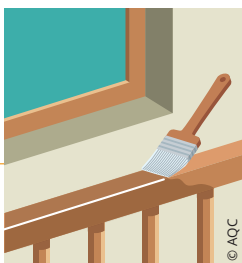
Voici quelques conseils pour éviter que votre maison ne se dégrade au cours du temps et que vous puissiez en profiter au mieux.

Un entretien de votre maison est indispensable, pour bénéficier pleinement des garanties de votre contrat d'assurance dommages-ouvrage.

Pour cela, il est utile de disposer des plans de recollement.

PRÉSERVEZ LES BOIS EXTÉRIEURS

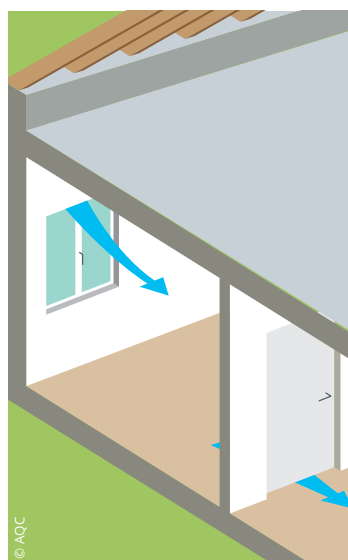
Les bois des fenêtres, des volets, des garde-corps ou des auvents doivent être entretenus régulièrement : les peintures, vernis ou lasures refaits tous les trois à cinq ans selon l'état du bois.



UTILISEZ CORRECTEMENT VOTRE VENTILATION MÉCANIQUE

Il est indispensable de renouveler l'air de votre logement. Pour cela votre maison est équipée d'un système de ventilation mécanique à entretenir. En cas d'installation utilisant le gaz (chaudière...), l'entretien de la ventilation participe à votre sécurité.

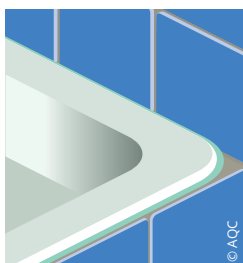
Cette ventilation permet le renouvellement de l'air, assure sa qualité et évite condensations et moisissures.



Elle doit fonctionner en permanence. Les ouvertures sur les fenêtres et les bouches d'extraction ne doivent pas être obturées y compris par la poussière.

VÉRIFIEZ VOS JOINTS

Les joints autour de la baignoire, du bac à douche ou de l'évier sont nécessaires pour éviter des suintements d'humidité et des moisissures de part et d'autre de la cloison. Veillez à les entretenir dès qu'ils se dégradent.



SURVEILLEZ VOTRE TOITURE

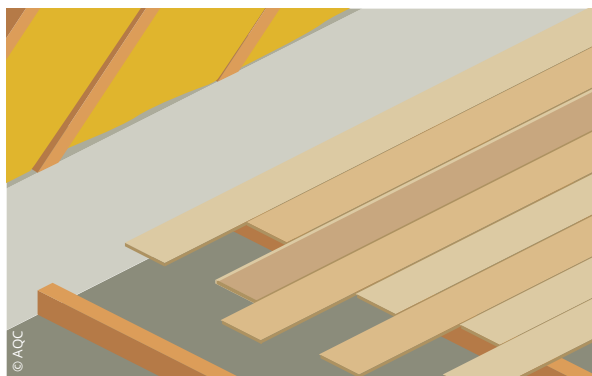
Dès qu'il y a un travail en hauteur et pour des questions de sécurité, faites appel à un professionnel pour :

- nettoyer les gouttières après la chute des feuilles pour éviter un débordement d'eau de pluie ;
- enlever les mousses à la jonction des tuiles : elles peuvent provoquer des infiltrations d'eau ;
- surveiller les points singuliers de la couverture (autour de la cheminée...) : ils doivent rester étanches (joints...) ;
- vérifier que les chatières ne sont pas obstruées car elles permettent la ventilation et l'assèchement du toit ;
- regarder le bon positionnement des tuiles ou ardoises, surtout après une tempête.

En cas de chute de neige, surveillez vos combles si vous n'avez pas d'écran sous la toiture (film plastique), sinon la neige peut s'accumuler dans les combles et fondre.



VOUS SOUHAITEZ RÉALISER DES AMÉNAGEMENTS ?



Au regard des risques, certains travaux sont à confier à un professionnel :

- installer un insert dans la cheminée, et quel que soit le type de cheminée, pensez à faire ramoner chaque année le conduit de fumée et faites vérifier son étanchéité ;
- transformer la charpente pour aménager des combles ? Attention à la solidité d'ensemble, aux nouvelles charges amenées (plancher...) et aux déformations possibles ;
- ajouter un nouveau circuit électrique sur un circuit existant ? Cela peut provoquer un incendie par surcharge du circuit existant ;
- réparer son toit. Dans ce cas faites installer un écran sous toiture.

RISQUES DU TERRAIN

■ Vous souhaitez planter des arbres ? Oui, mais loin de la maison, au moins à 10 mètres. Certains arbres ont des besoins importants en eau et assèchent le sol ce qui peut provoquer un tassement des fondations et des fissurations dommageables.

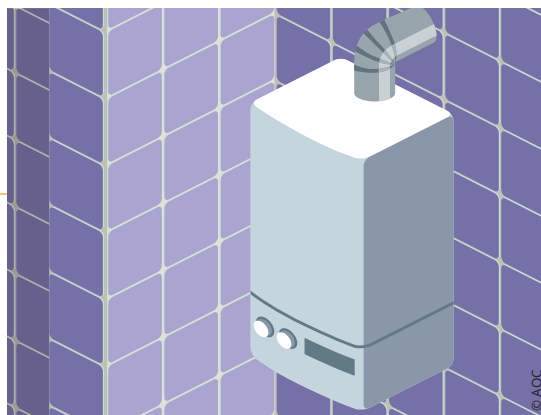
■ Vous êtes sur un terrain susceptible d'être inondé, préférez des matériaux non sensibles à l'eau (carrelage...), remontez vos équipements (chaudière murale) et installation électrique.

UN RENSEIGNEMENT ?

- Contactez votre Agence Départementale pour l'Information sur le Logement (www.anil.org).
- Consultez la documentation remise par le constructeur. Prenez connaissance ou relisez vos contrats d'assurance.
- Informez-vous sur le site de l'Institut National de la Consommation (www.conso.net).

FAITES ENTREtenir VOTRE CHAUDIÈRE À GAZ

L'entretien annuel de votre chaudière par un professionnel qualifié c'est la maîtrise des dangers liés au gaz et c'est aussi une source d'économies.



PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE ET GARANTIE DÉCENNALE

Si vous constatez un défaut de performance énergétique de votre logement et que vous envisagez de faire intervenir l'assurance dommages-ouvrage, elle ne pourra intervenir qu'en cas de dommages à l'ouvrage conduisant à une surconsommation énergétique ne permettant l'utilisation du logement qu'à un coût exorbitant. Vous devrez également justifier que vous avez bien respecté toutes les conditions d'usage et d'entretien.



ISBN : 978-2-35443-577-6



9 782354 435776