



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.



## CETTE PLAQUETTE EST DESTINÉE AUX PARTICULIERS

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 réceptionnée depuis moins de dix ans et pour laquelle a été souscrite une assurance Dommages-Ouvrage. Vous pouvez obtenir la réparation rapide d'un dommage grave, lié à la construction, en le déclarant à l'assureur Dommages-Ouvrage.

# L'ASSURANCE DOMMAGES

## 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.



### ✓ CE QU'ELLE COUVRE

L'assurance prend en charge uniquement les travaux de réparation des dommages couverts par la garantie décennale obligatoire due par les constructeurs.

#### 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 ;
- une rupture de canalisation encastrée ;
- une absence de chauffage.

### ✗ CE QU'ELLE NE COUVRE PAS

Elle ne couvre pas les désordres survenus au cours de la construction, les non-façons, les désordres esthétiques, 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...

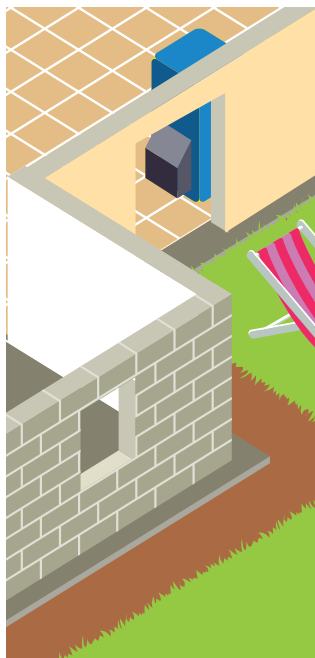
Par ailleurs, des garanties facultatives (bon fonctionnement, matériels) peuvent également être souscrites.

## À SAVOIR

### L'ASSURANCE DOMMAGES-OUVRAGE EST OBLIGATOIRE

Il est du devoir de conseil du professionnel de vous le rappeler.

## ELLE 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 votre ou vos constructeur(s) une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, en lui enjoignant de réparer les dégâts ;
- **pour les désordres qui sont visibles à la réception 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, même 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 réserves ne pourront faire l'objet d'aucun recours, sauf exception ;
- **pour les défauts touchant au fonctionnement d'un élément d'équipement dissociable du gros-œuvre,** votre constructeur vous en doit réparation, généralement pendant deux ans, au titre de la garantie de bon fonctionnement. Dans quelques cas, la garantie décennale peut être activée.



### 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.



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 (sauf si des garanties ont été souscrites comme la garantie de bon fonctionnement, les dommages aux existants ou encore des garanties sur les immatériels).

## 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 pouvez vous faire assister par un professionnel de votre choix pour la réception.



### VOUS AVEZ ACHETÉ UNE MAISON EN « SECONDE MAIN »

Construite depuis moins de 10 ans, vous bénéficiez des garanties dont bénéficiait l'ancien propriétaire. L'acte de vente doit préciser l'existence ou l'absence de l'assurance dommage-ouvrage, le nom de l'assureur et le numéro de contrat.

En plus de l'attestation d'assurance, mieux vaut réclamer une copie du contrat au notaire, car en cas de désordres, vous êtes concerné par les informations données dans le présent document et serez susceptible de bénéficier de la couverture de cette assurance.



## ASSURANCE DOMMAGES- OUVRAGE OU MULTIRISQUE HABITATION ?

Les dommages liés à l'utilisation de votre maison relèvent de votre assurance multirisque habitation. Ne les déclarez pas à l'assureur Dommages-Ouvrage, par exemple :

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

## 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.

# QUAND FAIRE INTERVENIR

Quels que soient le défaut et/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.

Dans certains cas, la garantie décennale peut être sollicitée.

## LES ÉTAPES DE VOTRE DÉCLARATION À L'ASSUREUR

### 1 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) en restant attentif aux délais de garanties.

### 2 VOTRE DÉCLARATION 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 être adressée à l'assureur en recommandé avec demande d'avis de réception.

#### Dans tous les cas , vous devez préciser :

- 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.

# L'ASSUREUR DOMMAGES-OUVRAGE ?

## 3 TRAITEMENT DE VOTRE 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 le désordre qui affecte une partie privative de celui qui concerne une partie commune.

Dans le doute, reportez-vous au règlement de copropriété. Le syndic effectue les démarches pour les parties communes.



>> **Consultez la brochure**  
*Immeuble neuf collectif : bien comprendre votre assurance construction «Dommages-Ouvrage».*  
Disponible sur :  
<https://qualiteconstruction.com>

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.

## ! POINT DE VIGILANCE :

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 recolement.



## FAITES SURVEILLER VOTRE TOITURE

Le travail en hauteur présente des risques impactants pour la sécurité. Faites appel à un professionnel pour :

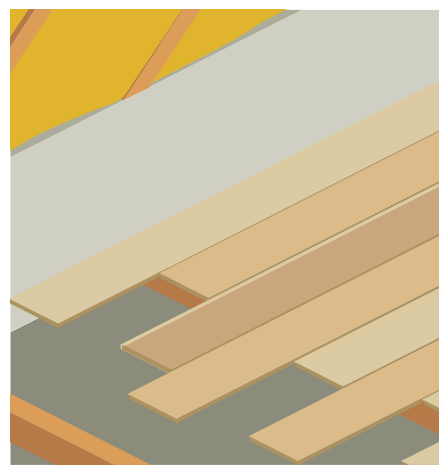
- **nettoyer les gouttières** après la chute des feuilles pour éviter un débordement d'eau de pluie ;
- **enlever les mousses** à la jonction des tuiles car elles peuvent provoquer des infiltrations d'eau ;
- **surveiller les points singuliers de la couverture** (autour de la cheminée...) : ils doivent 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 présence de neige poudreuse dans vos combles lors de chute de neige, faites appel à un professionnel pour remédier au problème. Il saura identifier la cause et vous proposer la solution la plus adaptée. Il pourra être amené à proposer la pose d'un écran de sous-toiture.

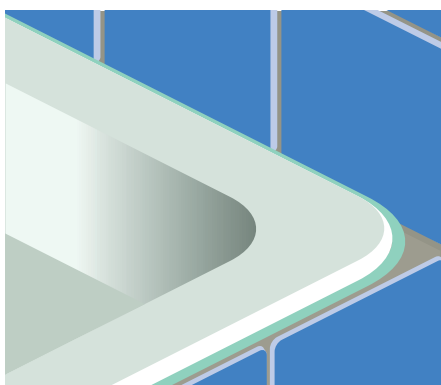
## VOUS SOUHAITEZ RÉALISER DES AMÉNAGEMENTS ?

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

- installer un insert dans la cheminée ou un poêle à bois ;
- transformer la charpente pour aménager des combles. Attention à la solidité d'ensemble, aux nouvelles charges apportées (plancher...) et aux déformations possibles ;
- ajouter un circuit électrique sur un circuit existant. Des travaux mal réalisés peuvent engendrer un incendie ou une électrocution ;
- réparer son toit. Dans ce cas faites installer un écran sous toiture ;
- ramoner votre conduit de fumée.



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.



## VÉRIFIEZ VOS JOINTS

Les joints d'étanchéité 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 ou à les remplacer dès qu'ils se dégradent.



## FAITES ENTREtenir VOTRE ÉQUIPEMENT DE CHAUFFAGE

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



## 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.



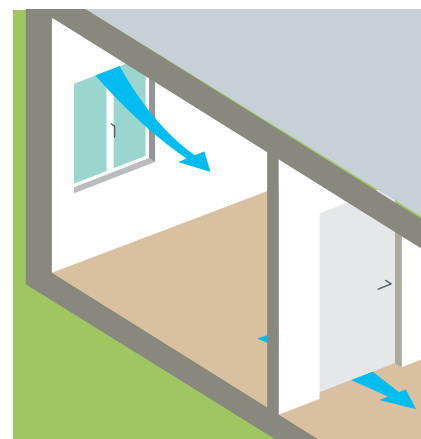
## UTILISEZ ET ENTRETENEZ CORRECTEMENT VOTRE VENTILATION MÉCANIQUE

Votre maison est équipée d'un système de ventilation prévu pour fonctionner en permanence. Il s'agit d'une obligation réglementaire visant à renouveler l'air pour des questions de santé et pour préserver le bâtiment en évitant la condensation et les moisissures.

Le système de ventilation participe également à l'alimentation en air indispensable au fonctionnement des appareils à combustion.

Pour toutes ces raisons, il est recommandé de faire entretenir régulièrement le système de ventilation par un professionnel.

Les entrées d'air (présentes en général sur les fenêtres) et les bouches d'extraction ne doivent pas être obstruées et doivent être nettoyées régulièrement.

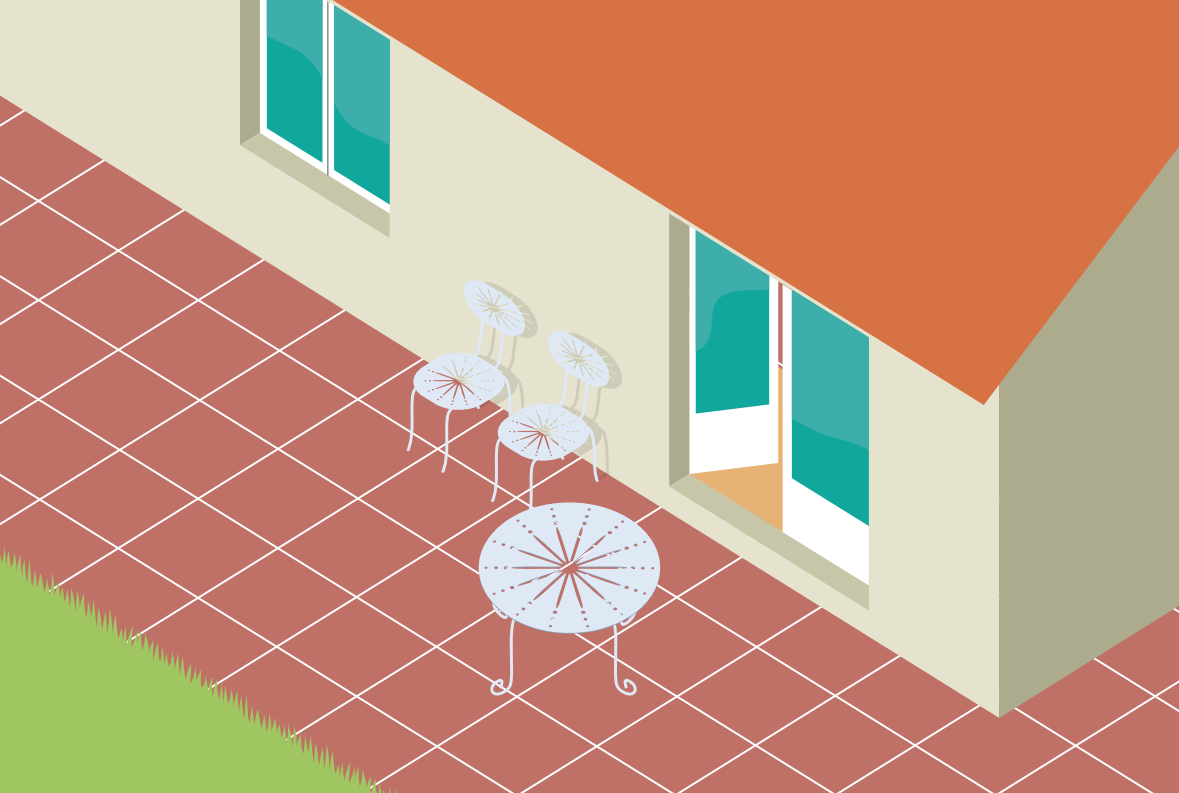


### RISQUES DU TERRAIN

- 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 l'installation électrique.

## 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.



## L'ESSENTIEL

- Vous devez souscrire une assurance Dommages-Ouvrage avant le début du chantier.
- Cette assurance couvre les dommages qui compromettent la solidité ou rendent la maison inhabitable.
- Il est indispensable de réceptionner votre chantier.
- Pensez à entretenir votre maison.

## QUI PEUT VOUS INFORMER ?

- L'Agence Départementale pour l'Information sur le Logement ([www.anil.org](http://www.anil.org))
- La documentation remise par le constructeur
- Vos contrats d'assurance à bien lire
- Le site de l'Institut National de la Consommation ([www.conso.net](http://www.conso.net))

© AQC Janvier 2021 - Conception : Les Clés de la  
Comm / Illustrations : Thierry Bel  
Imprimé sur papier qualité PEFC  
Code ISBN : 978-2-35443-577-6

>>> Retrouvez ce document en version numérique et l'ensemble de nos ressources sur <https://qualiteconstruction.com>

