



**Agence  
Qualité  
Construction**

CONSEILS AUX  
PARTICULIERS

# IMMEUBLE NEUF COLLECTIF : COMPRENDRE L'ASSURANCE «DOMMAGES-OUVRAGE»

- ✓ Elle intervient en cas de défauts graves de construction
- ✓ Pensez aussi à l'entretien de votre logement



# CETTE PLAQUETTE EST DESTINÉE AUX PROPRIÉTAIRES D'APPARTEMENTS

Dans un immeuble en copropriété, construit depuis moins de dix ans, en cas d'apparition d'un dommage grave lié à la construction, vous pouvez en obtenir la réparation rapide par le biais de l'assurance Dommages-Ouvrage souscrite par le promoteur ou le vendeur de l'immeuble neuf. Cette assurance obligatoire a pour objet de permettre le préfinancement des travaux de réparation des dommages couverts par la garantie décennale. Vous bénéficiez de cette assurance dès le transfert de propriété.



## CONNAÎTRE L'IMMEUBLE

Il est utile au gestionnaire de la copropriété de disposer des plans de récolement. Ce sont des plans faits à la fin d'un chantier qui décrivent les travaux réellement réalisés.

## À SAVOIR

Des garanties dites « facultatives » peuvent avoir été souscrites pour couvrir les dommages ne relevant pas de la garantie décennale.

Renseignez-vous auprès du syndic pour savoir si de telles garanties ont été souscrites.

# L'ASSURANCE DOMMAGES-

## UNE ASSURANCE EN CAS DE DÉFAUTS GRAVES DE CONSTRUCTION

Souscrite au bénéfice des propriétaires successifs, cette assurance obligatoire permet un préfinancement rapide pour la réparation des désordres les plus graves subis par l'immeuble, pendant dix ans à compter de la réception de l'ouvrage. Elle couvre uniquement les travaux de construction et de rénovation importante de l'immeuble.

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. Il s'agit :

#### des dommages qui compromettent la solidité du logement, par exemple :

- un effondrement de toiture ;
- des fissures importantes des murs ;
- un affaissement de plancher ;

#### des dommages qui rendent le logement 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.

### ✗ CE QU'ELLE NE COUVRE PAS

Les dommages survenus au cours de la construction, les nonfaçons, les non-conformités contractuelles, les désordres mineurs, les pertes de loyer, les dommages mobiliers, les dommages corporels...



## QUELLE GARANTIE POUR LES ÉLÉMENTS D'ÉQUIPEMENT DE L'IMMEUBLE ?

Les éléments d'équipement indissociables du gros oeuvre sont susceptibles de relever de la garantie décennale, alors que les éléments dissociables (ceux qui peuvent être enlevés ou remplacés sans détérioration du support) bénéficient d'une garantie de bon fonctionnement de deux ans après réception. Exemples : un radiateur, un volet roulant, un faux plafond... Mais attention, si le défaut qui affecte l'équipement dissociable empêche l'utilisation normale du logement, il est également couvert par la garantie décennale.

# OUVRAGES

## L'ASSURANCE DOMMAGES-OUVRAGE N'EST PAS UNE GARANTIE DE BONNE FIN DE L'IMMEUBLE

### LE VENDEUR DOIT LA RÉPARATION :

- des défauts de construction signalés par le premier occupant au moment de la livraison de l'appartement ;
- de tous les désordres apparus au cours de l'année qui suit la réception de la construction ;
- des désordres qui affectent les éléments dissociables du gros oeuvre pendant deux ans ;
- des dommages les plus graves qui se produisent au cours des dix années suivant la réception (la garantie décennale).

**Avant d'agir, prenez contact avec le syndic qui vous indiquera la marche à suivre**



### RAPPEL

**Les dommages liés à l'utilisation de votre appartement ou envers vos voisins 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 ;
- incendie dû à un appareil ménager.

L'assurance Dommages-Ouvrage ne couvre ni les défauts d'entretien ni le mauvais usage de votre appartement ou de l'immeuble.

### NE PAS CONFONDRE LIVRAISON ET RÉCEPTION

L'état des lieux réalisé à la livraison de l'appartement entre le vendeur et le premier acquéreur n'est pas la réception. La réception s'effectue entre le maître d'ouvrage qui a commandé la construction et les entreprises qui l'ont réalisée. Elle marque le point de départ des garanties légales dues par les constructeurs aux propriétaires successifs et des assurances obligatoires qui en découlent. Il est donc important pour vous d'en connaître la date. Demandez-la au syndic.



### CAS PARTICULIER : ACHAT EN «SECONDE MAIN»

Vous avez acheté un appartement en « seconde main » dans un immeuble construit depuis moins de dix ans : vous bénéficiez des mêmes garanties que le premier acquéreur.

Le notaire doit indiquer dans l'acte de vente les informations liées à l'assurance Dommages-Ouvrage. Demandez-lui ces informations.

### À SAVOIR

Le contrat d'assurance fait partie des documents conservés chez le syndic : en cas de besoin, vous pouvez lui demander une copie, si vous ne l'avez pas reçue du notaire au moment de la vente.

En cas de vente sur plan, le premier acquéreur pour les parties privatives et le syndic pour les parties communes, disposent d'un mois à compter de la livraison pour signaler au vendeur les vices apparents et défauts de conformité.



# QUAND FAIRE INTERVENIR DOMMAGES-OUVRAGE ?

En cas de désordres, il faut distinguer les dommages qui affectent les parties privatives de votre logement ou une partie commune. Un dommage qui se manifeste sur partie privative peut provenir d'une partie commune et concerner plusieurs logements.

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

Si le dommage concerne une partie privative, le copropriétaire doit adresser une déclaration de sinistre à l'assureur Dommages-Ouvrage, en veillant à en informer le syndic. S'il s'agit d'une partie commune, c'est au syndic de saisir l'assureur. Dans tous les cas il faut en avvertir le syndic.

De même, si le contrat d'assurance facultative souscrit concerne la garantie de bon fonctionnement de deux ans des équipements dissociables du gros-oeuvre, vous pouvez faire une déclaration pour les désordres touchant les éléments d'équipement de votre logement.



## VOTRE DÉCLARATION

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 problème.

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

## COMMENT DÉCLARER UN DÉSORDRE À L'ASSUREUR ?

### 1 LA DÉCLARATION

La procédure de règlement d'un sinistre Dommages-Ouvrage est réglementée. Il est nécessaire de respecter un certain formalisme pour obtenir une indemnisation rapide. Demandez au syndic une copie de l'imprimé mis à disposition par l'assureur.

Votre déclaration doit préciser :

**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 de l'immeuble ;
- la date d'apparition des désordres ainsi que leur description et leur localisation (vous pouvez joindre des photos) ;
- le cas échéant, les mesures d'urgence que vous avez dû prendre. Si le litige est d'un faible montant, joindre un devis de réparation.

**En cas de sinistre survenu dans l'année qui suit la réception,**

La première année qui suit la réception d'une construction, c'est la garantie de parfait achèvement qu'il faut activer en premier lieu en cas de dommages. Aux documents précédents, 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.

## 2 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 proposer une indemnité (voire 225 jours maximum 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.

### À SAVOIR

#### L'EXPERTISE

L'assureur peut demander qu'une expertise soit conduite sur les dommages déclarés.

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 d'expert. Dans ce cas, joignez un devis de réparation à votre déclaration.

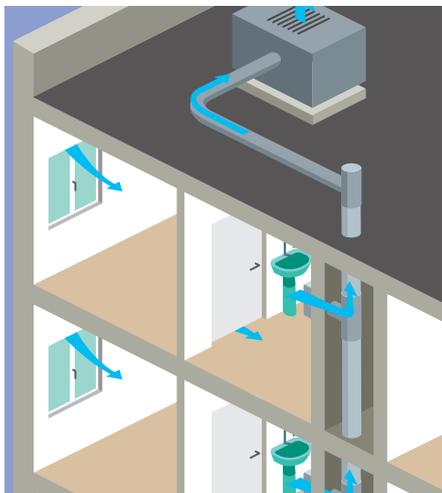


#### POINT DE VIGILANCE

Vous ne pouvez pas 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.

# L'OBLIGATION D'ENTRETIEN

Un entretien de votre logement et des parties communes est indispensable pour bénéficier pleinement des garanties de votre contrat d'assurance Dommages-Ouvrage. Un défaut d'entretien peut engendrer un désordre ou l'aggraver. Voici quelques conseils à suivre pour remplir au mieux vos obligations.



## UTILISEZ CORRECTEMENT VOTRE VENTILATION MÉCANIQUE

Il est indispensable de renouveler l'air de votre logement ; pour cela votre immeuble est équipé d'un système de ventilation mécanique collective à entretenir.

En cas d'installation utilisant le gaz (chaudière...), l'entretien de la ventilation participe à votre sécurité et à la sécurité de vos voisins.

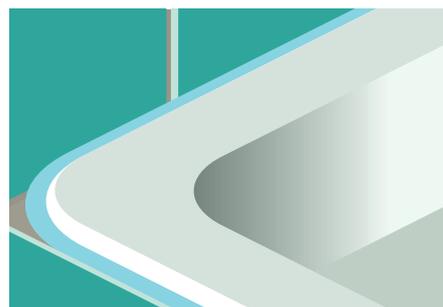
Cette ventilation assure la qualité de l'air et évite condensations et moisissures.

Elle doit fonctionner en permanence.

Les ouvertures des fenêtres et les bouches d'extraction ne doivent pas être obturées, y compris par la poussière, et l'air doit pouvoir circuler librement sous les portes intérieures, pose d'un écran de sous-toiture.

## 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 reprendre dès qu'ils se dégradent.



## NETTOYEZ VOS TERRASSES ET LOGGIAS

Les débris de végétaux, les poussières bouchent les évacuations d'eau de pluie ou d'arrosage provoquant de l'humidité ou des moisissures chez vous ou chez vos voisins. Les surfaces et leurs évacuations doivent être entretenues.

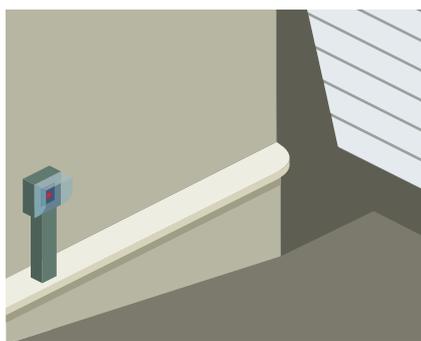
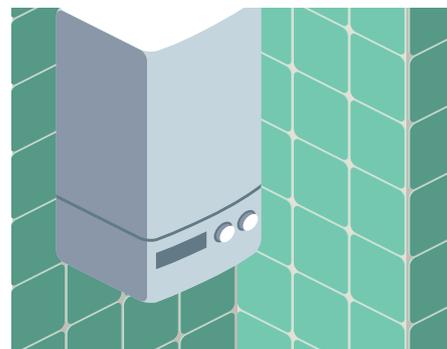
## SURVEILLEZ LES PARTIES COMMUNES ET LES FAÇADES

De l'humidité et des moisissures, une fissuration conséquente, c'est une infiltration ou une fuite ou un risque de dommage plus important qu'il faut traiter rapidement (à signaler à la copropriété). L'origine de ce dommage peut être variable (toitures-terrasses, fenêtres, joints de bâtiment, colonnes montantes, fuite dans un logement, tassement...). Surveillez également l'état des garde-corps, l'apparition des éclats de béton en façade et les corrosions. Plus vite on traite, moins le coût de réparation est important.



## FAITES ENTREtenir VOTRE CHAUDIÈRE

L'entretien annuel de la chaudière par un professionnel qualifié, c'est la maîtrise des dangers en particulier liés au gaz, ainsi qu'une source d'économies.



## LES ÉQUIPEMENTS COMMUNS MOTORISÉS DOIVENT ÊTRE TOUJOURS EN BON ÉTAT

Les ascenseurs, les portes de garage automatiques, les portails motorisés peuvent être à l'origine d'accidents. L'entretien est obligatoire. Le moindre dysfonctionnement est à signaler rapidement à la copropriété.

## VOUS SOUHAITEZ RÉALISER DES AMÉNAGEMENTS ?

Renforcer l'isolation thermique, changer les revêtements de sol ou déplacer/supprimer une cloison, changer l'utilisation d'une pièce peuvent remettre en cause l'isolement acoustique dans votre logement par rapport aux voisins.

Aménager des loggias ou balcons en véranda doit être soumis à l'approbation de la copropriété, à l'obtention d'une autorisation administrative et être réalisé par une entreprise spécialisée.

Percer ou supprimer un mur (attention, il peut être porteur) et même une cloison doit être sérieusement étudié et réalisé par un professionnel après avoir été soumis à l'approbation de la copropriété.

Transformer une toiture-terrasse accessible ou inaccessible en jardin privatif exige des travaux de renforcement de la structure porteuse et de l'étanchéité. C'est à faire étudier par des entreprises spécialisées.



### FAIRE SOI-MÊME OU APPELER UN PROFESSIONNEL ?

Vous pouvez réaliser beaucoup de travaux par vous-même. Mais dès que ceux-ci nécessitent une certaine technicité ou présentent un danger (électricité, aménagement de vérandas...), ou encore concernent un équipement de sécurité, faites appel à un professionnel.



### UN RENSEIGNEMENT ?

- Consultez la documentation remise par le vendeur. Prenez connaissance ou relisez vos contrats d'assurance.
- Consultez le carnet d'entretien de votre copropriété qui est tenu par le syndic ; il répertorie les travaux importants.

## À SAVOIR

### 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.



© AQC

## L'ESSENTIEL

- Votre vendeur a souscrit une assurance Dommages-Ouvrage ; le syndic doit disposer d'un exemplaire.
- Cette assurance couvre les dommages qui compromettent la solidité ou rendent le logement impropre à sa destination.
- Pensez à entretenir votre logement.

## QUI PEUT VOUS INFORMER ?

- La documentation remise par le constructeur et vos contrats d'assurance
- *France Assureurs*
- *Le réseau des Adil*, qui vous apporte un conseil personnalisé, neutre et gratuit
- *L'Institut national de la consommation (INC)*



>> Consultez la plaquette

*Maison individuelle : comprendre l'assurance «Dommages-Ouvrage»*

Disponible sur :  
<https://qualiteconstruction.com>

© AQC Octobre 2024  
Conception : Gemme - Illustrations : Thierry Bel  
Code ISBN : 978-2-35443-687-2

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

