

LE SERVICE APRÈS-VENTE POUR LA MAÎTRISE D'OUVRAGE



AVERTISSEMENT : le maître d'ouvrage n'a pas la qualité de sachant et s'appuiera sur les acteurs qualifiés et compétents techniquement (maître d'œuvre, contrôleur technique, entreprise).

Cette fiche :

- ne modifie pas le rôle et les responsabilités des intervenants ;
- n'est pas exhaustive et ne se substitue pas au respect de la réglementation et des référentiels techniques ;
- ne remplace pas le devoir de conseil des professionnels.



Crédit : Adobe Stock

CONSTAT

Après la réception d'un ouvrage, les propriétaires rencontrent souvent des difficultés lors de réclamations. Ils n'ont plus ou très peu d'interactions avec leurs constructeurs et presque aucune information pour la gestion de leurs problématiques quotidiennes. Par exemple, en amont de la livraison de l'ouvrage, des différences sont notées entre les plans initiaux et la réalisation finale.

Le syndic de copropriétaires, en regard de ses fonctions sur différents postes (financier, entretien et travaux, administratif et juridique) a notamment pour rôle de souscrire les contrats et d'intervenir pour la gestion de l'ensemble des contrats d'assurance concernant la copropriété.

Lors de la survenue d'un sinistre, une fois la réception prononcée et l'occupation du bien effective, le contact est souvent rompu entre les constructeurs et l'acquéreur alors qu'une assurance Dommages-Ouvrage (DO) et des garanties (parfait achèvement et bon fonctionnement) couvrent légalement ces derniers. Le syndic peut alors s'imposer comme interlocuteur privilégié de l'assureur DO dans le cadre des déclarations de sinistres lorsque c'est possible, et maintenir un lien avec le SAV notamment pendant la Garantie de parfait achèvement (GPA).

Ainsi, le lien avec l'acquéreur doit être maintenu non seulement pendant le chantier après la signature de la VEFA (Vente en l'état futur d'achèvement) mais aussi après la livraison. À ce titre, le SAV est un des maillons forts de l'expérience client à chacun des stades du développement d'une opération de promotion immobilière : conception, travaux, réception, livraison, gestion des garanties, gestion des sinistres.

GLOSSAIRE

La réception des travaux a pour objet de libérer l'entrepreneur de l'exécution de son marché vis-à-vis du maître d'ouvrage. Elle marque donc le point de départ des garanties légales (garantie de parfait achèvement, garantie de bon fonctionnement et garantie décennale) (article 1792-6 du Code civil).

La livraison est l'étape finale de la fin de chantier dans le cadre notamment des opérations de promotion immobilière. La livraison s'achève par la remise des clefs de l'ouvrage réalisé par le promoteur à l'acquéreur. Ainsi, l'acquéreur devient maître de l'ouvrage et propriétaire des lieux.

La garantie de parfait achèvement est une garantie d'un an après la réception, due exclusivement par l'entrepreneur. Cette garantie s'étend à la réparation de tous les désordres signalés par le maître de l'ouvrage, soit au moyen de réserves mentionnées au procès-verbal de réception, soit par voie de notification écrite s'ils se révèlent postérieurement à la réception (article 1792-6 du Code civil).

La garantie de bon fonctionnement concerne les dommages qui affectent les éléments d'équipement dissociables de l'ouvrage et qui ne portent atteinte ni à la solidité de l'immeuble, ni à sa destination. Cette garantie est de deux ans à compter de la réception (article 1792-3 du Code civil).

LE RÔLE DU SAV

De la conception à la livraison aux propriétaires

- **Opérations de réception** : en participant aux Opérations préalables à la réception (OPR), le SAV permet une diminution du nombre de réserves et un suivi pertinent pour la levée des réserves relevées.
- **Pré-livraison** : la présence du SAV lors de la livraison ou même de la visite de pré-livraison avec les propriétaires permet une connaissance immédiate et le suivi des problématiques abordées : localisation des réserves, remarques des propriétaires sur les non-respects contractuels éventuels (travaux supplémentaires ou modificatifs, hors non-conformités et sinistres), réponses sur le fonctionnement de l'immeuble. Cette rencontre physique entre le SAV et les propriétaires crée une communication plus fluide entre eux, source d'une meilleure expérience client.
- **Retours d'expérience et conseils** : riche de sa connaissance des opérations de levées des réserves et de gestion de la sinistralité, le SAV permet d'alerter les opérationnels sur les causes et conséquences de la sinistralité la plus fréquente, sur les matériaux/procédés les plus sinistrants ainsi que sur les acteurs générant le plus de sinistres. La connaissance apportée aux équipes opérationnelles permet à ces derniers d'améliorer le process de construction.
- **Livraison** : remise aux acquéreurs d'un carnet d'entretien préconisant les opérations nécessaires et leur périodicité. Le respect de ces opérations aura un impact positif sur la prévention.

Après la livraison aux propriétaires et jusqu'à la fin de la garantie décennale

- **La participation du SAV à la rédaction du Document des ouvrages exécutés (DOE) et du Dossier d'intervention ultérieur sur l'ouvrage (DIUO)** lui permet d'améliorer l'efficacité de ses interventions.
- **La gestion des réclamations** : les premiers mois après la livraison sont les moments où le SAV est le plus utile. Lorsque les propriétaires prennent possession des lieux et y vivent, ils sont à mêmes d'identifier la levée de toutes les réserves et les éventuelles malfaçons. Le lien avec le constructeur via son SAV est essentiel. Les propriétaires/acquéreurs, non-sachants, connaissent mal les procédures de dommages ouvrages pour déclarer leurs sinistres. En cas de la survenance d'un dommage, le temps est un facteur d'aggravation du sinistre, avec des enjeux matériels et immatériels plus importants. En parallèle, le mécontentement de l'acquéreur grandit, avec le risque de judiciarisation du sinistre et d'impact sur l'image du constructeur.

Par sa connaissance des garanties, le SAV améliore la gestion des réclamations :

- Garantie de parfait achèvement (GPA) : le SAV est l'intermédiaire pour la levée des réserves et la correction des non-conformités visibles à la réception ;
- Garantie de bon fonctionnement (GBF), Dommages-Ouvrage (DO) et Dommage aux biens (DAB) : le SAV délivre des conseils aux propriétaires/occupants quant aux modalités de réparation. Il optimise les délais d'intervention en réparation (en lien avec les assureurs s'il s'agit d'un sinistre) et leurs impacts financiers.

La présence du SAV aux réunions d'expertise lui permet d'être plus rapide et plus efficace dans le suivi du sinistre.

- **L'analyse de la sinistralité** (en relation avec la DO) : la connaissance des réclamations et de la sinistralité enrichie avec celle de l'assureur permet au SAV de participer à l'amélioration de la qualité de la construction et de l'expérience client.

Conseil de l'assureur

Une formation technique et juridique des collaborateurs du SAV est nécessaire : sur la connaissance des différents canaux de communication, sur la technique bâtiment, sur les responsabilités incombant aux constructeurs et assimilés et les garanties d'assurances (Garantie de bon fonctionnement, Dommages-Ouvrage et responsabilité décennale mais aussi Dommage aux biens), sur la communication et la gestion des conflits.

Pour la DO, le processus d'intervention doit être partagé avec les assureurs : les équipes doivent travailler de concert.

À retenir

Le SAV permet :

- d'accompagner le propriétaire dans la réponse à ses questions et dans la résolution des problèmes techniques *a fortiori* dans la gestion des sinistres ;
- de diminuer les coûts du suivi des litiges des promoteurs, bailleurs et autres maîtres d'ouvrage ;
- de gagner du temps dans la levée des réserves et des réclamations.

POURQUOI METTRE EN PLACE UN SAV ?

Baisser le coût des chantiers

En améliorant les process de construction, en intervenant aux opérations de pré-réception et de livraison, en favorisant la baisse et la maîtrise des réserves, de la sinistralité et des malfaçons, le temps de gestion des réclamations de tous types est amélioré, les sinistres sont moindres et à terme les montants des cotisations des polices d'assurance diminuent.

Favoriser l'image de marque du maître d'ouvrage

- **Par l'organisation de la relation client** : les clients disposent alors d'un interlocuteur unique connu, disponible et compétent, en prise avec le programme immobilier, ayant une connaissance de l'ouvrage et de ses occupants :
 - pour la réponse aux interrogations des acquéreurs/clients ;
 - pour la remise d'un carnet d'entretien ;
 - pour trouver des solutions rapides concernant les réserves ou malfaçons ;
 - pour la prise en compte des déclarations de sinistres ;
 - pour piloter la gestion des sinistres avec l'assureur.
- **Par la mise à disposition d'un outil de gestion dédié** : des outils dédiés du type « solution digitale » se sont développés ces dernières années – notamment le CRM immobilier (Customer Relationship management) – et permettent de garder un lien permanent avec les acquéreurs, pendant mais aussi après la transaction immobilière.

COMMENT METTRE EN PLACE UN SAV ?

- Prévoir une ligne budgétaire dédiée avec hot-line et conducteur de travaux pour gérer les interventions sur site lors de sinistres.
- Délivrer aux acquéreurs les coordonnées du SAV dès l'achat du bien (avant réception).
- Être joignable à chaque instant avec horaires indiqués sur site internet et sur plateforme avec outil de gestion.
- Mettre à disposition un formulaire simplifié de réclamation ou de déclaration de sinistres (par courrier ou internet).
- Réceptionner les réclamations par mail ou sur plateforme dédiée (recommandé).
- Établir un constat dans un délai court et fixé par les procédures internes (collaborateur dédié, visite sur site).
- Définir avec l'assureur la typologie d'expertise en cohérence avec le sinistre déclaré (visio-expertise, télé-expertise ou expertise *in situ*).
- Organiser l'intervention des entreprises engagées.
- Prévoir avec les entreprises la sécurisation de l'espace sinistré lors des réparations.
- Mandater un collaborateur dédié, présent durant les réunions d'expertise.
- Suivre l'avancement des prestations.
- Aider et conseiller le client dans les négociations avec les entreprises (travaux en site occupé...).
- Prendre en charge les dossiers amiables et contentieux, en lien avec les services juridiques et l'assureur Dommages-Ouvrage.
- Recueillir les avis des clients et proposer des améliorations de la qualité de service.
- Analyser et traiter les demandes des clients et organiser le retour d'expérience pour le maître d'ouvrage/promoteur (reporting sur les déclarations, identification des points de dysfonctionnement, fréquence de certains sinistres, actions correctives et préventives et impact sur la politique qualité de l'entreprise).