



ENTREPRISES
GÉNÉRALES DE
FRANCE • BTP

GUIDE

le fonctionnement du SAV en entreprise générale



Ce document est mis à
disposition sur egfbtp.com

Sommaire



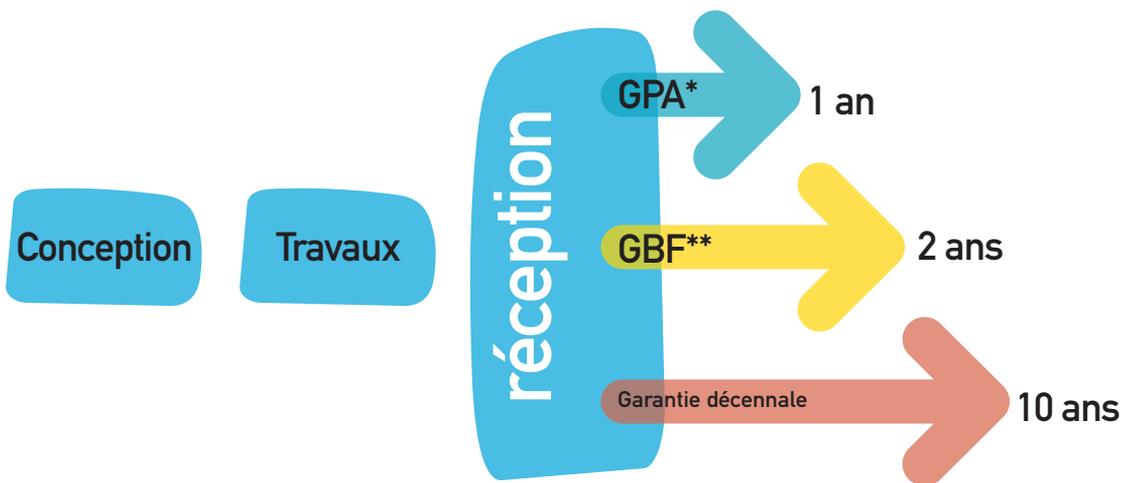
Avant propos :	3
1 Avant réception : le rôle de conseil du SAV	3
2 Réception : point de départ de la gestion des garanties	4
3 Caractéristiques de la garantie de parfait achèvement (GPA)	4
A Présentation	4
B La constitution du dossier après vente et l'archivage	5
C La garantie de parfait achèvement	5
1 Gestion par les équipes travaux	5
2 Gestion par le SAV	6
D Gestion de la GPA concernant les travaux sous-traités	6
E Conséquences d'absence de rigueur dans la gestion du parfait achèvement	7
4 Après la garantie du parfait achèvement	8
A Les garanties	8
1 La garantie biennale / de bon fonctionnement	8
2 La garantie décennale	9
B L'assurance dommages ouvrage (DO)	10
1 Qu'est-ce que la DO ?	10
2 Le fonctionnement de la DO	10
3 Les principaux délais légaux d'instruction des sinistres de la DO	11
4 La CRAC et les recours	12
C Les autres expertises	13
1 L'expertise amiable	13
2 L'expertise judiciaire	13
D Le rôle d'un responsable SAV en expertise	14



Avant-propos

L'objectif de ce guide est de présenter les principes de fonctionnement d'un service après-vente à destination des collaborateurs de l'entreprise générale,

Le SAV a vocation à intervenir dans les différentes phases de l'opération : rôle de conseil et gestion des garanties.



* GPA : garantie de parfait achèvement

** GBF : garantie de bon fonctionnement

1 Avant réception : le rôle de conseil du SAV

Le SAV riche d'expériences doit avoir un rôle central dans l'entreprise afin de conseiller les différents services. Le SAV peut intervenir à différentes phases de l'opération :

→ **phase étude / conception / commerciale** : conseil et analyse des risques.

→ **phase transfert / préparation** : participation et action préventive, alerte sur les risques spécifiques,

→ **phase travaux / réalisation** : conseil et prévention

• Visites en cours de chantier,

mais aussi sur sollicitation des équipes travaux, intervention en qualité de conseil,

• Formation et information par les retours d'expériences, remontées d'informations sur les sinistres avec propositions de solutions techniques fiables et pérennes.

2 Réception : point de départ de la gestion des garanties

La **réception** (article 1792-6 du Code civil), point de départ des délais et garanties doit traduire la volonté du maître de l'ouvrage d'accepter les travaux, avec ou sans réserves. Elle est prononcée contradictoirement. Le procès-verbal de réception doit ainsi être impérativement signé (avec cachet commercial) par le maître de l'ouvrage. La signature du maître d'œuvre qui propose la réception au maître d'ouvrage est très souhaitable. Elle ne peut toutefois se substituer à celle du maître d'ouvrage, à moins que le maître d'œuvre ne bénéficie

du mandat de celui-ci à cet effet. La réception purge les désordres apparents.

Les éventuelles réserves de réception doivent impérativement faire l'objet d'un procès-verbal de levée de réserves.

Il faut différencier l'acte de réception de celui de la livraison :

- **Réception de travaux** : elle s'effectue de manière contradictoire

entre le maître de l'ouvrage et le locateur d'ouvrage (entreprise titulaire du marché),

- **Livraison de l'ouvrage** : elle s'effectue entre le maître de l'ouvrage et l'acquéreur. Elle se caractérise par la prise de possession de son bien par l'acquéreur. Cet acte a généralement lieu après la réception.

- Seule la réception avec ou sans réserves est légalement prise en compte.

Nota : les réserves formulées à la livraison et dans les trente jours s'il s'agit d'une opération en VEFA sont le plus souvent rendues contractuellement opposables à l'entreprise.

3 Caractéristiques de la Garantie de Parfait Achèvement (GPA)

La **G**arantie de **P**arfait **A**chèvement oblige l'entrepreneur à réparer les désordres signalés lors de la réception ou durant l'année qui suit la

réception des travaux (art. 1792-6 du Code civil).

Les demandes doivent être justifiées. Celles concernant des dé-

gradations ou des conséquences des défauts d'entretien ne sont donc pas prises en charge par les constructeurs concernés.

Nota : ne pas confondre les réserves de réception qui relèvent de la stricte garantie contractuelle avec celles notifiées ou signalées lors de l'année de GPA.

A Présentation

Durée	1 an à compter de la réception des travaux.
Désordres couverts	Ensemble des désordres signalés par le maître de l'ouvrage (à l'exception de toutes dégradations, conséquences des défauts de maintenance et des éléments visibles purgés par la réception).
Modalités	<ul style="list-style-type: none">→ La GPA est due exclusivement par l'entrepreneur de BTP titulaire du contrat de louage d'ouvrage.→ Les désordres doivent être notifiés aux entrepreneurs avant la fin de l'année de GPA.→ Le délai de traitement du désordre est défini contractuellement.





Cette garantie peut être traitée soit par l'équipe du chantier, soit par le **S**ervice **A**près **V**ente de l'entreprise.

Ce choix dépend essentiellement de l'organisation de l'entreprise.

L'objectif principal reste le respect des obligations de reprise mises à la charge de l'entreprise.

B La constitution du dossier Après Vente et l'archivage

La constitution du dossier **réalisation** est un préalable à la gestion de l'opération par le SAV. Le responsable du chantier, et son équipe travaux, collectent et classent l'ensemble des documents liés à l'opération en vue de l'archivage, tels que : dossier marché original (compris OS, plans...), contrats de sous-traitance y compris pièces annexes (attestations d'assurances...), DOE (dossier des ouvrages exécutés), comptes rendus de réunions de chantier...

De nombreux échanges d'informations s'effectuent dorénavant par courriers électroniques. Des procédures spécifiques permettant d'assurer leur conservation et leur archivage doivent être définies.

Au-delà des durées légales, les durées de conservation des documents sont spécifiques à chaque entreprise.



C La Garantie de Parfait Achèvement...

1 - Gestion par les équipes travaux

Avantages :

- Maîtrise des contextes contractuels (pièces marché) et financiers (caution bancaire, retenue de garantie, pénalités...).
- Connaissance des différents intervenants et des lieux et de l'historique.
- Sensibilisation des équipes travaux pour les interventions en site occupé : prise en compte des contraintes liées aux utilisateurs et à l'environnement.
- Responsabilisation et formation des conducteurs de travaux relatives à la qualité de l'ouvrage réalisé.

.../...

Afin de remplir cette obligation contractuelle, il est nécessaire de prévoir les moyens adéquats, à savoir :

- Encadrement disponible durant l'année : une personne clairement identifiée doit coordonner le traitement de toutes les réclamations clients. Généralement le conducteur de travaux du chantier doit en assurer un suivi quotidien. Il reste l'interlocuteur privilégié du client. Dans le cas d'une opération de logements, cela nécessite une présence très importante sur le site ! L'image de l'entreprise dépend du sérieux et de la qualité de l'interlocuteur dédié.
- Compétences techniques en TCE : afin de faciliter le suivi de ces réclamations, l'interlocuteur unique doit être polyvalent.
- Procédures de suivi et de traitement des réclamations : logiciel, quitus d'intervention, transmission des réclamations aux sous-traitants, retours d'informations clients...

2 - Gestion par le SAV

Le SAV gère les réclamations de parfait achèvement, à l'exception des réserves de réception.

Toutes les demandes de parfait achèvement sont suivies par le SAV à compter d'une réunion de passation formelle.

Avantages :

- Maîtrise de la notion de **G**arantie de **P**arfait **A**chèvement : savoir faire la distinction entre les demandes (désordre visible à la réception, entretien, détérioration).
- « Regard neuf » sur l'opération.
- Intervenant « indépendant » de la réalisation en cas de situation conflictuelle.
- Équipe de compagnons spécialisés pour les interventions en site occupé.
- Gestion au quotidien par une équipe dédiée.
- Outil de traitement des réclamations (type tableau) dédié au client permettant une traçabilité du suivi et une capitalisation aux fins de retour d'expérience.

*Dans ce cas, l'organisation et les moyens du **S**ervice **A**près **V**ente doivent être adaptés pour mener à bien ce type de mission, y compris les compétences de ses techniciens (ex : spécialiste lots techniques).*



D Gestion de la GPA concernant les travaux sous-traités

Obligations des entreprises en GPA (article 1792-6 du Code civil) :
Titulaire d'un marché global, l'entreprise générale a l'obligation de répondre à toutes demandes du maître de l'ouvrage. Elle traite directement les réclamations concernant le marché et fait appel à ses sous-traitants pour la partie qui les concerne.

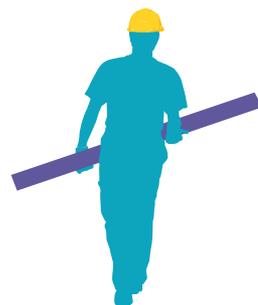
Fonctionnement :

Le client transmet toutes ses réclamations à l'entreprise générale. Cette dernière analyse le bien fondé de la réclamation, informe le client de la position prise et répartit la charge de leur traitement aux sous-traitants, en fonction de leurs obligations contractuelles.

Concernant les travaux sous-traités, chaque demande est notifiée par l'entreprise générale au sous-traitant par écrit. Les délais d'intervention et de retour du quitus signé sont précisés par l'entreprise générale. À l'achèvement des travaux de reprise, le client est informé officiellement.

À défaut d'intervention dans les délais définis, l'entreprise générale met en demeure le sous-traitant.

Si malgré la mise en demeure le sous-traitant reste défaillant, l'entreprise générale peut faire intervenir un tiers (prestataire, compagnons SAV) aux frais du sous-traitant.



E Conséquences d'absence de rigueur dans la gestion du Parfait Achèvement

La phase d'achèvement de l'ouvrage est une phase essentielle pour le client et l'entreprise.

L'absence et/ou la mauvaise gestion de la GPA par l'entreprise entraînent de lourdes conséquences pour celle-ci. Elles peuvent se traduire par :

- Un impact commercial négatif.
- Un mécontentement du client et de l'utilisateur final.
- Un défaut d'accord sur le solde du marché entraînant l'absence de paiement.
- Un coût important pour le suivi des réclamations.
- Une caution bancaire bloquée par le client.
- Un risque de dérives judiciaires.



4 Après la Garantie de Parfait Achèvement...

A Les garanties

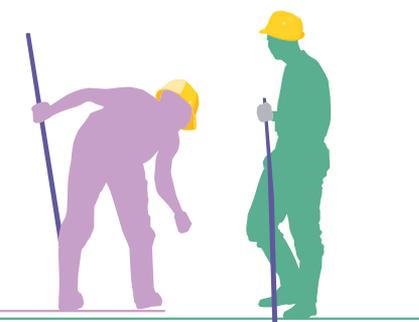
Il existe 2 types de garanties :

- La garantie biennale / de bon fonctionnement (Art. 1792-3 du Code civil).
- La garantie décennale (Art. 1792-1, -2 du Code civil).

Pré requis

- Ces garanties sont dues par le locateur d'ouvrage.
- La réception, avec ou sans réserves, est le point de départ des garanties.
- Tous les éléments réservés à la réception doivent faire l'objet d'un PV de levée de réserves. À défaut ces éléments ne sont pas garantis par l'assurance.

1 - La garantie biennale / de bon fonctionnement



Durée	2 ans à compter de la réception de l'ouvrage
Désordres couverts	Les éléments et équipements dissociables du corps de l'ouvrage ; c'est-à-dire tout élément pouvant être démonté sans « détérioration » du support.
Modalités	Cette garantie est due par le locateur d'ouvrage (*) (personne liée par contrat au maître de l'ouvrage), et peut faire l'objet d'une extension à la police d'assurance. Sa présomption de responsabilité est de plein droit. <i>(*) L'entreprise générale répercute contractuellement cette garantie à ses sous-traitants.</i>
Exemples d'équipements	Appareil sanitaire, radiateur, cumulus (ballon d'eau chaude), chaudière, ascenseur, store, volet roulant, porte (intérieure), canalisation apparente...
Cas concrets	1 - Un occupant se plaint d'une fuite sur siphon d'un lavabo. Cette personne signale ce désordre : → Moins de 2 ans après la réception de l'ouvrage : l'équipement défectueux bénéficie d'une garantie biennale. → Plus de 2 ans après la réception de l'ouvrage : le siphon ne bénéficie d'aucune garantie. 2 - Une pompe de relevage ne fonctionne pas. → Idem que le cas 1.

2 – La garantie décennale

Durée	10 ans à compter de la réception de l'ouvrage
Désordres couverts	Les dommages affectant la solidité de l'ouvrage (Ossature, fondations, viabilité, clos et couvert) et/ou l'un de ses éléments d'équipement « indissociables », Les dommages rendant l'ouvrage impropre à sa destination, Les dommages ayant une incidence sur la sécurité des personnes.
Modalités	La garantie est due par le locateur d'ouvrage(*). Sa présomption de responsabilité est de plein droit. Pour s'exonérer, il lui faut prouver que les dommages proviennent d'une cause étrangère ou du fait d'un tiers. Elle est assortie d'une obligation d'assurance pour les travaux de bâtiment ou accessoires à un ouvrage de bâtiment (ex VRD) à la différence des travaux de génie civil pour lesquels l'assurance demeure facultative. <i>(*) L'entreprise générale répercute contractuellement cette garantie à ses sous-traitants.</i>
Exemples	Défaut de structure (mise en cause de la stabilité de l'ouvrage), infiltration d'eau (y compris fenêtre), fuite sur canalisation encastrée...
Cas concrets	<p>1 - Une installation de chauffage commune à un immeuble (type sous-station,...) présente des dysfonctionnements : le chauffage n'est plus assuré dans les logements. Du fait de la généralisation de ce désordre, <i>l'impropriété à destination</i> est retenue sauf en cas de défauts d'entretien et de dégradations volontaires. → Garantie acquise pour l'installation.</p> <p>2 - Structure : un ouvrage présente des fissures structurales, mettant en jeu sa solidité. Après expertise, il s'avère que les fondations sont déficientes et remettent en cause la pérennité de l'ouvrage. → Le dommage <i>compromettant la solidité de l'ouvrage</i>, la garantie sera acquise. <i>Nota : ce type de désordre peut entraîner la démolition de l'ouvrage.</i></p> <p>3 - Des infiltrations se manifestent dans un logement gênées par un défaut d'étanchéité. <i>L'impropriété à destination</i> est avérée. → Garantie acquise sur les origines et les conséquences.</p>

Nota : La prescription relative à ces deux garanties est visée aux articles 1792-3 (biennale) et 1792-4-1 (décennale). Une assignation en cours de délais interrompt ces garanties pour les désordres visés.



B L'assurance Dommages Ouvrage (DO)

1 - Qu'est-ce que l'assurance DO ?

→ Elle a été créée et rendue obligatoire pour permettre le préfinancement rapide de la réparation des dommages relevant de la garantie décennale des constructeurs. Elle a pour objet de couvrir la réparation des désordres entrant dans le champ d'application des articles 1792 et suivants du Code civil.

→ Elle couvre un immeuble (au sens juridique) pendant 10 ans et prévoit, en cas de sinistre, un mécanisme d'indemnisation de l'assuré enfermé dans des délais stricts (*voir ci-après*).

→ La loi (L242-1 et suivants du Code des Assurances) oblige le maître de l'ouvrage à s'assurer et souscrire une assurance **D**ommages-**O**uvrage, sauf s'il s'agit de l'État et de ses établissements publics et des collectivités territoriales.

→ Qu'entend-on par la notion de maître de l'ouvrage ?

- le propriétaire de l'ouvrage ou son mandataire,
- un particulier faisant construire pour lui-même (pour la revente du bien),
- le promoteur agissant dans le cadre d'un contrat de promotion immobilière,
- une copropriété,...



Nota : la DO, si elle a vocation à intervenir pendant la période décennale, peut être mise en jeu pendant la 1^{ère} année sous certaines conditions : demande du maître de l'ouvrage restée sans réponse, suivie d'une mise en demeure d'intervenir restée infructueuse.

Si ces conditions sont remplies, alors le maître de l'ouvrage peut déclarer le sinistre à l'assureur DO. Cela ne vaut pas prise en charge automatique par l'assureur DO.

2- Le fonctionnement de la DO

Le maître de l'ouvrage est tenu de souscrire, avant le début des travaux concernant des bâtiments neufs ou existants, une assurance dommages-ouvrage. Cette dernière, comme cela a été souligné, est obligatoire en matière de travaux de bâtiment neufs ou existants, dès lors qu'ils sont de nature à engager la responsabilité des constructeurs.

Cette assurance garantit, en dehors de toute recherche de responsabilité, les travaux de réparation des dommages dont sont tenus les constructeurs au titre de leur responsabilité décennale. À titre de particularité, un expert amiable est désigné par le compte commun des assureurs et reste unique dès lors que le montant du sinistre ne dépasse pas un seuil réévalué annuellement (autour de 110 000 € en 2010).



Cette garantie ne peut être mise en œuvre que dans la mesure où les dommages sont la conséquence directe de l'exécution des travaux, et qu'ils entraînent :

- ➔ des risques pour la solidité de l'ouvrage et/ou des éléments d'équipements indissociables,
- ➔ une impropreté à la destination,
- ➔ une impropreté du fait d'une atteinte à la sécurité des personnes.

L'assureur DO, après indemnisation du bénéficiaire, exerce son recours contre les assureurs RCD* des constructeurs responsables.

* RCD : responsabilité civile décennale

Le bénéfice de la police DO souscrite par le maître de l'ouvrage initial est transféré automatiquement aux acquéreurs successifs, comme un accessoire de leur droit de propriété.



3 – Les principaux délais légaux d'instruction des sinistres de la DO

Étapes principales		Actions SAV
Accusé de réception de la déclaration de sinistre du bénéficiaire par l'assureur DO	Jour J	
Désignation d'un expert unique par l'assureur DO, suivi d'une convocation à expertise		<i>Envoi de la liste des sous-traitants à l'expert pour convocation, compris leur assureur et numéro de police.</i>
Expertise contradictoire vis à vis des constructeurs et des sous-traitants		<i>Présence du SAV en expertise.</i>
Rapport préliminaire ou unique		<i>Aide à la recherche des causes.</i>
Notification à l'assuré du rapport préliminaire de l'expert		<i>Envoi des documents utiles au traitement du dossier.</i>
Puis prise de position de l'assureur DO (si l'assureur ne notifie pas sa décision dans les 60 jours, la garantie est réputée acquise)	J + 60	<i>Chiffrage des travaux de réparation.</i>
Rapport définitif		<i>Analyse du dossier et prise de position du SAV⁽¹⁾.</i>
Proposition d'indemnité par l'assureur DO	J + 90	<i>(1) Voir cette note page suivante.</i>
Acceptation d'indemnité ou refus par l'assuré (qui n'a pas de délai pour accepter ou refuser)		
Versement de l'indemnité		<i>Exécution des travaux de reprise après commande par le bénéficiaire.</i>
➔ si acceptation de l'offre + 15 j = règlement de l'indemnité		
➔ refus de l'offre + 15 j = règlement d'une avance d'un montant au moins égal au 3/4 de l'indemnité	J + 105	<i>Règlement des recours.</i>

La DO permet ainsi de limiter le temps de gestion des réclamations et d'indemnisation des bénéficiaires de l'assurance.





(1) (Note de la page précédente) Dans l'intérêt commun du client et de l'entreprise, il est fortement recommandé d'être présent aux expertises et d'y participer « activement ».

Cependant l'analyse des constructeurs peut être différente de celle de l'expert (et/ou des assureurs). Dans ce cas il est nécessaire de

faire part de notre position dès que possible à l'expert et à l'assureur RCD.

Dès réception des rapports (préliminaire et / ou définitif), il est possible de les contester de façon argumentée dans un délai bref par courrier avec copie à l'assureur.

4 - La CRAC et les recours

CRAC : Convention de Règlement de l'Assurance Construction

Intérêt pour les assurés :

Les assureurs (DO et RCD) ont signé le 30 juin 1983 une convention par laquelle :

→ L'expert désigné par l'assureur dommages-ouvrage est unique et commun. Il agit tant pour le compte dudit assureur (de l'ouvrage) que pour celui des assureurs RCD de responsabilité (de chacun des intervenants).

→ Les assureurs de responsabilité se sont engagés à rembourser l'assureur dommages-ouvrage dans un délai maximum de 3 mois après présentation du recours.

→ Les franchises ou défaut d'assurance des sous-traitants sont opposables à l'entreprise générale (voir nota ci-après).



Nota : Franchise opposable du ST.

Le sous-traitant n'est pas soumis à l'obligation d'assurance. La couverture de son activité n'est exigible qu'au titre des dispositions contractuelles de son contrat de sous-traitance prévoyant la souscription de garanties complémentaires, couvrant notamment sa responsabilité décennale, lorsqu'il intervient en qualité de sous-traitant, de la même manière que s'il était lié au maître de l'ouvrage par un contrat de louage d'ouvrage. S'agissant dans ce cas d'une garantie facultative, son assureur est en droit d'opposer la franchise prévue à son contrat au bénéficiaire de la garantie. Cette franchise est donc généralement supportée par l'entreprise générale qui doit faire son affaire pour la recouvrer auprès de son sous-traitant. De même l'assureur peut invoquer la nullité de son assurance si l'objet ou l'importance des travaux dérogent aux spécifications définies dans la police. L'entreprise générale doit donc être vigilante à cet égard et obtenir si nécessaire une attestation spécifique de l'assureur du sous-traitant correspondant aux critères particuliers de l'opération sur laquelle il intervient.





Les autres expertises

Un nombre important de désordres échappe à la DO notamment en marchés publics. Dans ce cas, en dehors de d'intervention spontanée, les seules solutions sont :

- soit déclarer à son propre assureur RCD,
- soit faire déclarer le sous-traitant concerné à son assureur RCD pour diligenter une expertise.



1 - L'expertise amiable (hors DO)

L'expertise DO commentée ci-avant est une expertise amiable et réglementée (délais, dossier d'instruction...).

En ce qui concerne l'expertise RCD (en cas d'absence de DO ou de refus du bénéficiaire de déclarer à la DO) :

- La déclaration de sinistre est faite par le locateur d'ouvrage ou le sous-traitant directement à son assureur,
- Chaque intervenant convoqué peut venir avec son propre expert pour le représenter.
- L'assureur du constructeur peut intervenir en RCD pendant la période de parfait achèvement.

Les délais de règlements de ce type d'expertise sont souvent plus longs puisqu'il faut parvenir à un consensus entre assureurs afin de prendre en charge le coût du sinistre. Le financement ne devient envisageable qu'à la suite de cet accord.

2 - L'expertise judiciaire

Dans certains cas le maître de l'ouvrage décide d'assigner devant le Tribunal compétent les constructeurs et demande la désignation d'un expert judiciaire (procédure entraînant l'interruption du délai de garantie) qui aura pour mission principale de :

- Convoquer les parties tout en respectant le contradictoire,
- Constater les désordres,
- Définir les responsabilités,
- Décrire le principe des travaux nécessaires à la réparation et les estimer.

Ce type d'action, qui nécessite l'assistance d'un avocat voire d'un expert technique, peut durer plusieurs années et n'apporte pas systématiquement une résolution rapide du litige. En fonction des conditions d'assurance et de l'intérêt financier du litige, il peut être opportun de saisir en temps voulu son assureur RC ou RCD, suivant la nature de la demande.

.../...

Cette expertise est nécessairement suivie d'une procédure au fond pour obtenir réparation.

Dans certains cas, il peut être intéressant d'envisager une transaction entre les parties.

D

Le rôle d'un responsable SAV en expertise

Le responsable SAV s'attache à :

- être en « écoute active »
 - apporter des conseils techniques et administratifs
 - participer à la réalisation des investigations (recherche de causes)
 - transmettre les documents nécessaires à l'expert amiable :
 - liste des sous-traitants (compris police d'assurance RCD)
 - pièces marché, plans, notices techniques, contrat de sous-traitance...
- Nota : ne transmettre que les informations utiles (un document partiel peut répondre à la demande)*
- faire part de la position de l'entreprise à l'expert
 - aider au chiffrage d'une réparation
 - rédiger des notes techniques, des dire*.
 - gérer économiquement les dossiers (exemple : traitement des recours CRAC).

** dire : déclaration écrite ou orale faite en cours de procédure, correspondant à un mémoire remis à un expert judiciaire.*

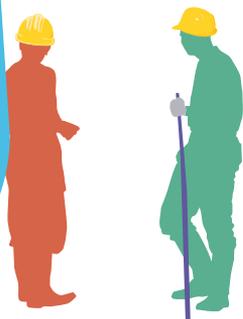




GUIDE
le
fonctionnement
du SAV
en entreprise
générale



ENTREPRISES
GÉNÉRALES DE
FRANCE • BTP



contact : Entreprises générales de France.BTP - 9 rue La Pérouse
75784 Paris Cedex 16 - tél : 01 40 69 52 83 - contact@egfbtp.com www.egfbtp.com