



# Comment bien utiliser votre assurance « Dommages-Ouvrage »

Ce document est édité par l'Agence Qualité Construction, association dont la mission est d'améliorer la qualité des constructions. Il a été rédigé avec le concours de professionnels du bâtiment, de l'assurance et des représentants des usagers.

- Vous êtes propriétaire d'une maison que vous avez fait construire depuis moins de 10 ans. Un désordre lié à la construction apparaît.
- Vous avez souscrit une assurance « Dommages-Ouvrage » qui finance les travaux pour les désordres couverts par la garantie décennale.
- 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).
- Vérifiez qu'il s'agit d'un désordre couvert par l'assurance «Dommages-Ouvrage», et non d'une autre assurance (multirisque habitation).
- En procédant de cette manière, vous mettez toutes les chances de votre côté pour obtenir une réparation rapide, en vous évitant le tracasserie des démarches inutiles ou inappropriées.

## Une assurance en cas de défauts graves de construction

### L'assurance Dommages-Ouvrage >>>

finance les travaux de réparation des désordres couverts par la garantie décennale obligatoire. Les autres désordres, comme ceux affectant les éléments d'équipement, peuvent être couverts par une assurance complémentaire facultative (se reporter au contrat).

### Cette assurance Dommages-Ouvrage couvre donc :

#### Les dommages qui compromettent la solidité de la maison

Il s'agit, par exemple :

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

#### Les dommages qui rendent la maison inhabitable ou qui nuisent gravement à son occupation normale

Il s'agit, par exemple :

- d'infiltrations d'eau dans le logement par une fissure de la façade,
- d'une rupture de canalisation encastree,
- d'infiltrations d'eau par la toiture.

### Et les éléments d'équipement ?

Les éléments d'équipement indissociables du gros œuvre sont garantis dix ans après la réception. Les éléments d'équipement dissociables du gros œuvre sont garantis au minimum deux ans après la réception. Un équipement est dissociable s'il peut être enlevé et remplacé sans détérioration du support. Exemples : un radiateur, un faux plafond, un revêtement mural...

Mais attention, si le défaut qui affecte l'équipement dissociable empêche l'utilisation normale de la maison, il est également couvert par la garantie décennale.



## En cas de défaut de construction, contacter d'abord le constructeur

L'assurance Dommages-Ouvrage  
ne remplace pas  
le service après-vente du constructeur

### Le constructeur doit réparer :

- Les défauts de construction apparus pendant les travaux,
- Les défauts de construction signalés à la réception ou dans l'année qui suit,
- Les défauts qui affectent un élément d'équipement dissociable du gros œuvre en cours de garantie,
- Les défauts graves qui apparaissent au cours des dix années après réception.



### La réception

Elle a lieu quand les travaux sont terminés. Elle marque le point de départ des différentes garanties légales.

Vous signez un procès-verbal de réception dans lequel vous indiquez, s'il y en a, les défauts visibles.

Vous devez envoyer une copie de ce document à votre assureur Dommages-Ouvrage pour information.

Si vous avez signé un contrat de construction de maison individuelle réglementé, et si vous faites la réception sans être assisté par un professionnel, vous avez un délai de 8 jours pour signaler les défauts que vous n'auriez pas vus le jour de la réception.

# Quand faire intervenir l'assureur ?

## En cas de défauts graves

Pendant les travaux, le chantier est abandonné ou le contrat est résilié aux torts du constructeur. Des défauts de construction sont déjà visibles. Pour en obtenir la réparation, adressez une déclaration de sinistre à votre assureur.

A la réception ou pendant les dix années qui suivent, un défaut est constaté ; vous avez demandé à votre constructeur de le réparer, mais vous n'avez pas obtenu satisfaction. Vous pouvez adresser une déclaration de sinistre à votre assureur.

### En cas de défaut touchant un élément d'équipement

Un défaut touche un élément d'équipement dissociable du gros œuvre et votre contrat d'assurance en prévoit la garantie (pendant deux ans après la réception), faites une déclaration à l'assureur.

## RAPPEL

**L'assurance Dommages-Ouvrage n'est pas une 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 ne couvre pas les défauts d'entretien ou 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 »

## Pour déclarer un désordre à l'assureur

- Utilisez l'imprimé mis à votre disposition par l'assureur. La déclaration doit préciser le numéro du contrat d'assurance, les nom et adresse du propriétaire et la construction assurée, la date de réception ou à défaut de la première occupation des lieux ainsi que la date d'apparition des dommages.
- Décrivez avec soin le défaut, sa nature, sa localisation et son importance.
- Précisez, le cas échéant, les mesures d'urgence que vous avez dû prendre.
- N'oubliez pas qu'une déclaration incomplète oblige l'assureur à vous réclamer les renseignements manquants. Cela entraîne des retards dans le règlement de votre problème.
- Envoyez votre déclaration en recommandé avec demande d'avis de réception.



**CAS PARTICULIERS** **Vous avez acheté une maison en « seconde main »**, construite depuis moins de 10 ans. Vous bénéficiez des garanties de votre vendeur. Le contrat d'assurance dommages-ouvrage doit vous être remis au moment de la vente. L'acte de vente précise de toute façon le nom de l'assureur et le numéro de contrat. Mieux vaut cependant en réclamer une copie au notaire. En cas de désordre, vous êtes concerné par les informations données dans le présent document.

**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. C'est le syndic qui doit s'occuper des 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 (voirie...) 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.

## 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.**

**Un renseignement ?** Pensez à l'Agence Départementale pour l'Information sur le Logement (ADIL) et à votre assureur. Pour connaître les coordonnées de l'Agence Départementale pour l'Information sur le Logement, téléphonez au 01 42 02 65 95 ou connectez-vous au site [www.anil.org](http://www.anil.org) (consultations gratuites).

Conservez ce document avec votre contrat d'assurance dommages-ouvrage. Relisez-le avant de déclarer un désordre à votre assureur.

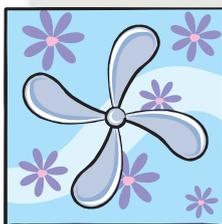


# Pensez à l'avenir, entretenez votre maison

**Vous êtes propriétaire d'une maison individuelle : voici quelques conseils à suivre pour que votre maison ne se dégrade pas au cours du temps. En respectant ces conseils, vous profiterez au mieux de votre habitation, avec le moins de soucis possibles. De plus, pour bénéficier pleinement des garanties de votre contrat d'assurance dommages-ouvrage, un entretien de votre maison est indispensable.**

## Utilisez correctement votre ventilation mécanique

Votre maison est équipée d'un système de ventilation mécanique : l'air neuf entre dans le séjour et les chambres par des petites ouvertures (bouches) situées au niveau des fenêtres puis est aspiré dans la cuisine, les salles d'eau et WC grâce à un ventilateur électrique situé dans les combles.



En cas d'installation à 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.

## Surveillez votre toiture



Nettoyez les gouttières après la chute des feuilles pour éviter un débordement d'eau de pluie.

Enlevez les mousses à la jonction des tuiles : elles peuvent provoquer des infiltrations d'eau.

Surveillez les points singuliers de la couverture (autour de la cheminée...) : ils doivent rester étanches (joints...)

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.

Vérifiez que les chatières ne sont pas obstruées car elles permettent la ventilation et l'assèchement du toit.

Regardez le bon positionnement des tuiles ou ardoises, surtout après une tempête.

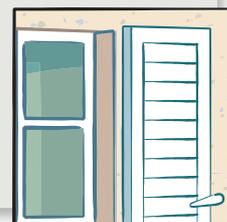
## Vérifiez vos joints

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.



## Préservez les bois extérieurs

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



# Pensez à l'avenir, entretenez votre maison

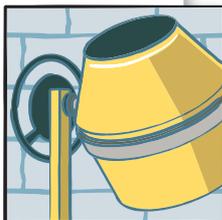
## Faites entretenir votre chaudière gaz



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.

## Faire soi-même ou appeler un professionnel ?

Vous pouvez réaliser de nombreux travaux par vous-mêmes. Mais dès que ceux-ci nécessitent une certaine technicité ou sont dangereux (électricité, gaz, travaux en hauteur, insert, aménagements de combles...) ou encore concernent un équipement de sécurité, informez vous préalablement car la meilleure volonté ne remplace pas les connaissances techniques indispensables. Voyez s'il n'est pas préférable de faire appel un professionnel.



## Vous souhaitez réaliser des aménagements ?

Installer un insert dans la cheminée ? Cela demande beaucoup de précautions à cause du risque incendie car les températures sont très élevées. 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.

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.

## Un renseignement ?

- > Pensez à l'Agence Départementale pour l'Information sur le Logement ([www.anil.org](http://www.anil.org)).
- > Consultez la documentation remise par le constructeur. Prenez connaissance ou relisez vos contrats d'assurance.
- > Reportez-vous à la brochure de l'Agence Qualité Construction : « Maison individuelle - Comment bien utiliser votre assurance **Domages-Ouvrage** ».