

# LETTRE MULTITRAVAUX

Assurances construction pour les professionnels de l'immobilier

## ÉDITO



### 2013, une année charnière pour l'activité du bâtiment

Le secteur du bâtiment devrait enregistrer en 2013 un recul de 3,5% de son activité construction neuve et une perte de 40 000 emplois, dont 15 000 en intérim. Selon la FFB, la situation est durable et la sortie de crise ne devrait pas intervenir avant la fin 2014.

Heureusement, il y a des raisons d'espérer: le secteur de l'amélioration et de l'entretien qui représente la moitié du chiffre d'affaires des entreprises du bâtiment, devrait être quasi-stable par rapport à 2012 et amortir ainsi le choc du neuf.

Ce secteur se comporte mieux car entretenir les immeubles reste une absolue nécessité pour préserver ou réparer son patrimoine des effets du temps qui passe. Une autre explication réside dans l'anticipation des travaux de rénovation avant l'augmentation prévue au 1<sup>er</sup> janvier 2014 de la TVA spécifique à ce secteur qui doit passer conformément au « pacte national pour la compétitivité et l'emploi » de 7% à 10%.

Les maîtres d'ouvrage et copropriétaires devraient donc normalement limiter les reports sur les exercices futurs en engageant dès cette année les travaux de rénovation envisagés. La crainte du surcoût fiscal devrait donc favoriser les mises en chantier.

L'augmentation de la TVA en 2014 peut-elle préserver en 2013 l'activité rénovation-entretien ? Il faut y croire !

Toute l'équipe des assurances construction de Verspieren reste à votre disposition.

**Gilles Tual**

Responsable du service des maîtres d'ouvrage

## ZOOM SUR :

### Plusieurs décisions de jurisprudence en matière de responsabilité et d'assurance construction

**La notion d'impropriété à destination** est toujours appréciée subjectivement par les juges et donne régulièrement de nombreux arrêts, en voici quelques-uns.

La conformité de l'isolation phonique à la réglementation en vigueur n'interdit pas au juge de retenir la responsabilité décennale du constructeur dès lors que les défauts d'isolation phonique rendent l'ouvrage impropre à destination.

*Cour de cassation, 3<sup>e</sup> civile, 21 septembre 2011 n°10-22721*

Les dommages affectant une porte et un mur coupe-feu peuvent, même si l'incendie n'a pas pour origine un vice de construction, relever de la présomption de responsabilité pesant sur les constructeurs.

*Cour de cassation, 3<sup>e</sup> civile, 30 novembre 2011 n°10-24887*

Une élévation anormale des températures est de nature à rendre l'ouvrage impropre à destination.

*Cour d'appel administrative de Nancy, 30 janvier 2012*

L'impropriété à destination a été également retenue par les juges à propos de fissures de carrelage affectant l'utilisation normale des locaux en ce qu'ils nuisent à la stabilité de son ameublement et empêchent l'ouverture de la porte d'accès extérieure malgré un rabotage.

*Cour d'appel de Paris, 2 février 2011, JD n° 2011-001226*

En revanche ne sont pas des éléments d'équipement soumis à la **garantie biennale de bon fonctionnement**: « la moquette et le tissu tendu ».

*Cour de cassation, 3<sup>e</sup> civile, 30 novembre 2011 n°09-70345*

**L'obligation de réponse de l'assureur dommages ouvrage est limitée dans le temps.** L'assureur dommages ouvrage n'est pas tenu de répondre à une réclamation présentée plus de deux ans après l'expiration de la garantie décennale. Il s'agit certes d'une évidence mais que les juges ont souhaité rappeler.

*Cour de cassation, 3<sup>e</sup> civile, 20 juin 2012 n°11-14969*

**La mise en cause de l'assureur dommages ouvrage** à une expertise judiciaire doit toujours être précédée d'une déclaration de sinistre portant sur les désordres objet de la demande d'expertise, même si les désordres ne sont que l'aggravation des désordres précédents. Cette jurisprudence est maintenant bien établie.

*Cour de cassation, 3<sup>e</sup> civile, 14 mars 2012 n°11-10961*

**Est considérée comme un « ouvrage »** au sens de la loi, toute construction, qu'elle soit réalisée par un professionnel ou un particulier qui engage la responsabilité de son constructeur conformément à l'article 1792 du Code civil (dommages qui compromettent la solidité de l'ouvrage ou le rendent impropre à sa destination).

La Cour de cassation approuve, en effet, la condamnation d'un particulier qui a ajouté une petite terrasse à sa maison et qui, après avoir vendu l'ensemble, était attrait en justice au titre de la responsabilité décennale des constructeurs. Cette décision très récente fera probablement date.

*Cour de cassation, 3<sup>e</sup> civile, 7 novembre 2012 n° 11-25370*

Pour conclure, il est intéressant de revenir sur un arrêt un peu plus ancien du 1<sup>er</sup> avril 2009, *Cour de cassation, 3<sup>e</sup> civile, n° 08-10070*.

**En cas d'accident d'ascenseur**, le bailleur, mis en cause par son locataire, peut appeler en garantie l'ascensoriste. Celui-ci est tenu d'une obligation de résultat en ce qui concerne la sécurité. Le propriétaire est en conséquence dispensé de rapporter la preuve d'une carence fautive de l'ascensoriste appelé en garantie.

Cet arrêt confirme une tendance générale: les prestataires ont une obligation de résultat.

Catherine Jachet

01 49 64 11 54

cjachet@verspieren.com

# EXPERTISE CONSTRUCTION « À DISTANCE » : interview de la société GBAT

Christian Beausoleil, responsable du service multitra-vaux production et sinistre au sein de notre département Construction, a rencontré Franck Lesage, directeur de la société GBAT.



**Christian Beausoleil :** *Peut-on dire que GBAT est le leader de la télé-expertise construction ?*

**Franck Lesage :** Le groupe TEXA a été le pionnier de la télé-expertise en matière d'assurance de dommages aux biens. Dans le domaine de la construction, c'est à la demande de ses clients que TEXA a créé TEXABAT dès 1998. Il s'agissait de mettre au point un processus de télé-expertise spécifiquement dédié à la gestion des risques de la construction (ou « gestion technique téléphonique »). Aujourd'hui, GBAT, qui a pris le relais dans ce domaine, bénéficie d'une expérience acquise et reconnue de l'expertise à distance.

**C.B. :** *L'activité « construction » s'articule autour d'une plateforme : quel est l'intérêt d'une telle plateforme ?*

**F.L. :** Cette plateforme a été conçue par TEXA pour le règlement des « petits dossiers » de construction qui encombrant les bureaux des assureurs. Elle est composée d'experts spécialisés dans la gestion téléphonique des missions d'expertise construction DO, RCD et RC. La plateforme reçoit en temps réel les fax, mails ou courriers de déclaration de sinistres, émanant de la compagnie, des agents, des courtiers, des mandataires ou même des assurés eux-mêmes, quelle que soit la situation géographique en France.

Elle est conçue comme le « point d'entrée unique » pour les assureurs. Elle leur offre principalement trois avantages :

1. Une seule adresse pour leurs déclarations de sinistres, donc un seul interlocuteur.
2. Un accès direct à la gestion des dossiers par la plateforme téléphonique GBAT.
3. Une distribution par la plateforme des dossiers vers le bureau compétent pour les dossiers nécessitant une visite sur site.

**C.B. :** *Quel est le volume de dossiers traités ? De quel type de formation bénéficient les télé-experts ?*

**F.L. :** En moyenne, la plateforme gère directement entre 3500 et 4000 dossiers par an. Les rejets, c'est-à-dire les dossiers qui ne peuvent pas être traités directement par la plateforme, sont peu nombreux, ils ne dépassent pas 30% des dossiers arrivés en plateforme.

Chaque télé-expert a une expérience de terrain lui permettant d'apprécier, par téléphone, la pathologie du bâtiment et de mener à bien le traitement des dossiers.

Ils sont épaulés par un juriste, expert en droit de la construction, ancien gestionnaire au sein d'une compagnie d'assurance spécialisée et qui édite notre revue TEX'ACTU CONSTRUCTION. Cette revue fait le point sur un sujet juridique de droit de l'assurance construction. Elle est publiée tous les deux mois. Sa lecture est très appréciée des clients de la plateforme.

**C.B. :** *Quels sont les délais de traitement des dossiers de sinistre par la plateforme ?*

**F.L. :** Au cours du premier entretien téléphonique pris dans les 48h avec le déclarant, selon une technique élaborée par l'équipe GBAT, les premiers éléments sont recueillis. Il s'opère ainsi un tri qui permet d'orienter un dossier vers une gestion « par téléphone » ou vers une expertise « classique ».

Les télé-experts se plient ensuite aux délais imposés par la loi (dossiers dommages ouvrage soumis aux clauses type) ou par ses clients (en principe, 10 à 20 jours pour déposer le rapport de télé-expertise).

**C.B. :** *Existe-t-il un gain financier notable pour les assureurs de ce recours à la gestion par télé-expertise ?*

**F.L. :** Si la qualification téléphonique est suffisante pour régler un dossier, la visite sur site peut ainsi être « économisée » par l'assureur (plus de 70% des dossiers traités par la plateforme téléphonique sont réglés de cette façon).

Si la visite sur site s'avère indispensable, le dossier est transmis à l'un des bureaux locaux (techniquement et géographiquement le plus apte à remplir la mission) pour un traitement « classique » (expertise sur site).

Lorsque le déclarant veut absolument la visite d'un expert, ou en cas de doute sur un point précis, une « visite rapide » est proposée (sans convocation des intervenants ni contradictoire). Lors de cette visite, l'expert recueille les éléments permettant de confirmer ou d'infirmer la position prise par téléphone. Cette visite a pour avantage quasi systématique de rassurer le déclarant et d'éviter un dérapage du dossier. Cette méthode de gestion par visite rapide permet d'augmenter le nombre de dossiers conservés en procédure téléphonique GBAT et de maîtriser les coûts de gestion de sinistres.

**C.B. :** *Quelle perception pensez-vous que les syndicats ont de ce type de gestion ?*

**F.L. :** Les syndicats sont les interlocuteurs privilégiés de la plateforme. D'excellentes relations se sont tissées entre eux et les télé-experts au fil du temps. Ils prennent fréquemment l'initiative de confronter leur point de vue à celui des télé-experts afin de décider si une déclaration de sinistre s'avère opportune ou non. Il arrive aussi quelquefois qu'excédés par des réclamations excessives de leurs

administrés, les syndicats réclament l'intervention des télé-experts dont la pédagogie parvient souvent à convaincre les déclarants du mal-fondé de leur réclamation avant déclaration.

**C.B. :** *Quelle évolution la profession a-t-elle connue depuis 15 ans et quelles seront les évolutions futures ?*

**F.L. :** La principale évolution survenue ces 15 dernières années est la concentration des acteurs du marché de l'assurance construction. Les compagnies d'assurance ou les mutuelles qui interviennent dans ce domaine ne sont pas très nombreuses mais couvrent une part significative du marché, cela réduit le nombre des clients pour les experts qui peuvent ainsi se trouver en difficulté si la collaboration cesse avec l'un d'entre eux.

À l'instar de ce qui s'est passé dans le secteur de l'expertise dommage, on assiste depuis quelques années à une certaine industrialisation de l'expertise, avec certains assureurs qui lancent des appels d'offres auxquels seuls les réseaux bien structurés et bien implantés sont armés pour répondre. L'offre de ces réseaux doit être globale, couvrir aussi bien la télé-expertise que les grands risques, avec une rigueur dans le respect des délais, et des coûts de prestations maîtrisés.

Cette tendance devrait s'accroître dans les années à venir, et même s'il y aura toujours une place pour l'expert indépendant, bien implanté dans sa région, le marché de l'expertise construction devrait se concentrer autour de quelques grands réseaux qui auront à cœur de proposer à leurs clients des solutions de gestion innovantes, aidés en cela par la miniaturisation des systèmes informatiques nomades.

## VERSPIEREN A CHOISI GBAT DEPUIS 6 ANS. POURQUOI ?

Nous entamons notre 7<sup>e</sup> année de collaboration avec GBAT pour l'ensemble de nos dossiers dont l'enjeu financier est inférieur ou égal à 1 800 euros.

Nous en retirons des avantages pour nos clients et plus particulièrement pour les administrateurs de biens et les syndicats de copropriétés.

Nous confions également à GBAT un certain nombre d'expertises liées à nos clients promoteurs. Le traitement d'un dossier pour obtenir une prise de position est en moyenne de 72 heures. De plus, si cette dernière entraîne un règlement effectué par l'assureur, le dossier peut être clos en 2 semaines compte tenu des délais postaux. C'est un réel progrès par rapport à une expertise classique et nos clients ont désormais bien assimilé le processus, ce qui leur donne une entière satisfaction.

Nous entretenons une relation permanente avec les responsables de GBAT et nous nous rencontrons deux fois par an afin d'échanger sur les dossiers confiés et les retours des clients.

Nous envisageons de créer prochainement une cellule d'accueil téléphonique qui pourra répondre immédiatement à toutes vos questions se rapportant à vos déclarations de sinistre (l'opportunité de déclarer ou pas un sinistre) et à vos questions juridiques toujours liées à l'assurance construction.

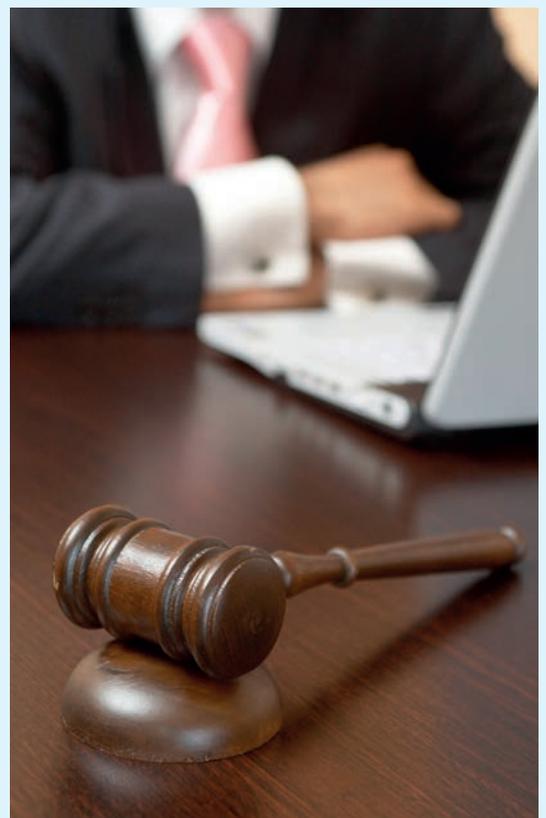
Christian Beausoleil  
01 49 64 11 98  
cbeausoleil@verspieren.com

# ACTES DE PROCÉDURE

Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2012, les **actes de procédure**, notamment d'huissier de justice, peuvent être signifiés **par voie électronique** (arrêté publié au Journal officiel du 31 août 2012 prévu par la loi du 22 décembre 2010 pour certaines professions réglementées (huissiers, avocats, notaires...) et les experts judiciaires.

Désormais, les envois, remises et notifications des actes de procédure, des pièces, avis, avertissements ou convocations, des rapports, des procès-verbaux, ainsi que des copies et expéditions revêtues de la formule exécutoire des décisions juridictionnelles, pourront être effectués par e-mail.

Catherine Jachet  
01 49 64 11 54  
cjachet@verspieren.com



# Comment bien utiliser votre dommages ouvrage ?

En souscrivant une assurance dommages ouvrage, via le contrat Multitravaux, les copropriétaires sont garantis pour les travaux de réparation suite aux désordres couverts par la garantie décennale.



Sont ainsi couverts :

- les dommages qui compromettent la solidité de l'immeuble ;
- les dommages rendant le ou les logements inhabitables ou simplement nuisant à son occupation normale.

Il est souscrit **avant l'ouverture de chantier** et transmissible aux acquéreurs successifs du bien pendant la **période de garantie soit 10 ans à compter de la réception**.

#### Le but de la réception :

Elle a lieu quand les travaux sont terminés, elle marque le point de départ des différentes garanties légales (parfait achèvement, décennale).

Au cours de cette réception, le maître d'ouvrage donne son accord sur la bonne exécution apparente des travaux. Les éventuelles réserves sont spécifiées sur un procès-verbal de réception, ces dernières devant être levées dans l'année de garantie de parfait achèvement, il s'agit de l'obligation pour l'entrepreneur de remédier à tous les désordres signalés lors de la réception et ceux constatés pendant l'année qui suit.

Envoyez-nous une copie de ce document, qui nous permettra de vous établir un avenant de fin de travaux clôturant ainsi votre contrat.

#### Avant de déclarer un désordre :

- vérifiez qu'il s'agit d'un désordre couvert par l'assurance dommages ouvrage et non d'une autre assurance (ex : Multirisque habitation) ;
- recherchez au préalable une solution avec le professionnel chargé de diriger les travaux (maître d'œuvre) ou l'entrepreneur.

#### Si vous déclarez un désordre :

- précisez le numéro de police du contrat d'assurance ;
- envoyez une copie du bordereau de chantier ;
- indiquez l'adresse du risque ;
- décrivez le désordre avec soin.

Aurélie Merlin  
01 49 64 10 63  
amerlin@verspieren.com

## BESOIN D'UN RENSEIGNEMENT ? N'HÉSITEZ PAS À CONTACTER NOS ÉQUIPES

#### EN PRODUCTION

Magalie Besombes – 01 49 64 14 49 – mbesombes@verspieren.com  
Annie Becquet – 01 49 64 10 40 – abecquet@verspieren.com  
Florence Bescond – 01 49 64 14 46 – fbescond@verspieren.com  
Nathalie Chicoisne – 01 49 64 11 57 – nchicoisne@verspieren.com

#### EN SINISTRE

Sylvie Wozniak – 01 49 64 11 91 – swozniak@verspieren.com  
Valérie Cao – 01 49 64 14 41 – vcao@verspieren.com

#### RESPONSABLE DE SERVICE

Christian Beausoleil – 01 49 64 11 98 – cbeausoleil@verspieren.com

#### → Contactez Aurélie Merlin au 01 49 64 10 63 pour :

- toutes vos opérations de travaux supérieures à 1 200 000 €, une tarification sur mesure et très compétitive vous sera adressée ;
- toute souscription particulière (ex : nature de travaux, intervenants défaillants, souscriptions tardives...);
- travaux privatifs pour le compte des copropriétaires.

#### La Lettre Multitravaux est éditée par Verspieren

8, avenue du Stade de France  
93210 Saint-Denis  
Tél. : 01 49 64 10 64  
Fax : 01 49 64 13 45

ISSN : 1267-2696  
Dépôt légal : 25 octobre 1995  
N° Orias : 07 001 542  
www.orias.fr

Directeur de la publication :  
Claude Delahaye.  
Rédacteur en chef :  
Éric Michelin.  
Comité de rédaction :  
Christian Beausoleil, Olivier Comelles,  
Catherine Jachet, Aurélie Merlin et  
Gilles Tual.  
Coordination :  
Marina Corso, Stéphanie Contesse  
et Antoine Blanc.

 **VERSPIEREN**  
COURTIER EN ASSURANCES

Verspieren – SA à directoire et conseil de surveillance au capital de 1000000€ – Siren N°321 502 049 – RCS Roubaix Tourcoing  
N° Orias : 07 001 542 – www.orias.fr  
Crédits photos : Thinkstock  
EC\_DASC\_CONS\_lettre\_multitravaux\_mars2013