



Plus fluide,
plus accessible :
L'ESPACE ADHÉRENT MAF
se réinvente !



MAF CONTACT :
Un seul numéro
pour répondre
à toutes vos questions !

DOSSIER CONTENTIEUX

LA CONCEPTION S'APPUIE SUR L'ÉTUDE DE SOL

VIE PROFESSIONNELLE

Contrôle technique :
comment collaborer pour innover ?

BOÎTE À OUTILS CHANTIERS

5 garanties à imposer aux entreprises
par les maîtres d'ouvrage

VOS ASSURANCES MAF CONSEIL

Assurer vos locaux,
c'est pérenniser votre activité

DOSSIER SPÉCIAL LES CHIFFRES MAF

LA MAF & VOUS

Demandes préalables :
les bons timings font les bons AMI

Face aux attaques,
protéger vos pièces maîtresses
peut inverser le cours du jeu.



Échec et Maf.

DIRIGER, C'EST S'EXPOSER AU RISQUE DE VOIR SA RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE ENGAGÉE PAR UN SALARIÉ, UN PARTENAIRE OU UN FOURNISSEUR. C'EST POURQUOI LA MAF PROTÈGE, DÉFEND ET ASSURE LES DIRIGEANTS DANS L'EXERCICE DE LEURS FONCTIONS.

- > Protection de tout l'encadrement, étendue aux décisions passées
- > Couverture des frais de défense dans la fonction de dirigeant
- > Prise en charge des dommages et intérêts en cas de mise en cause
- > Protection du patrimoine personnel des associés
- > Accompagnement à la gestion de crise
(ex : non-respect du droit à la déconnexion, harcèlement moral...)

Découvrez notre assurance Responsabilité Civile des Mandataires Sociaux (RCMS) sur **www.maf.fr**

Ce contrat est commercialisé par **MAF Conseil**, société anonyme au capital de 100 000 €, filiale à 100% de la Mutuelle des Architectes Français assurances. Siège social : 189 boulevard Malesherbes 75856 Paris Cedex 17 - RCS Paris B 722 046 018 - ORIAS n° 07 005 857 (www.orias.fr). Tél : +33(0) 1 53 70 33 70 - Fax : +33 (0) 1 53 70 33 80 - www.maf.fr

ASSURANCE
PROFESSIONNELLE

**RESPONSABILITÉ
CIVILE DES
MANDATAIRES
SOCIAUX**

MAF

Mutuelle
des Architectes
Français
assurances

VOUS AVEZ L'AUDACE, NOUS AVONS L'ASSURANCE.



Comment allez-vous ?

2020 restera comme une année hors-norme.

Comment se portent les agences d'architecture françaises, dix mois après l'annonce du premier confinement ? L'étude menée conjointement fin novembre par la MAF, le Ministère de la culture, l'Ordre des architectes et l'UNSFA auprès de l'ensemble de la profession a recueilli près de 4000 réponses, ce qui est un vrai succès. Les résultats feront l'objet d'une restitution complète très prochainement.

A la MAF nous n'observons pour le moment qu'un nombre limité de défaillances dans le règlement des cotisations et de résiliations consécutives à des cessations d'activité. Mais les plus grosses difficultés ne sont-elles pas à venir ? Les résultats de l'étude devraient nous apporter un éclairage assez précis sur les perspectives d'activité pour les agences d'architecture et les métiers de la maîtrise d'œuvre. Nous y serons très attentifs.

Et la MAF, comment va-t-elle ?

Le résultat de l'année 2020 sera bien sûr fortement affecté par la crise ; la situation financière de votre mutuelle n'en reste pas moins solide, ce qui lui permet d'assumer pleinement l'ensemble de ses engagements envers ses adhérents. Au long de cette année marquée par deux épisodes de confinement, nous avons pris toutes les dispositions nécessaires, en veillant à être aussi réactif que possible, pour maintenir la continuité de notre activité et de nos services. Nous avons également adopté des mesures de soutien (report des échéances de déclaration, de paiement des cotisations) et mis en place à titre gratuit des garanties dictées par les circonstances (garantie Covid, faute inexcusable...). A défaut de pouvoir tenir nos désormais habituels rendez-vous de la MAF, nous avons organisé sous forme de webinaires des ateliers sur des sujets collant à l'actualité : gestion des interruptions et reprises de chantier, traitement des réclamations financières notamment... Rester proche de vous, en dépit du confinement, a été notre souci permanent.

Votre mutuelle pendant cette période a continué à innover en vous proposant de nouveaux services : un nouvel espace adhérent qui apporte en particulier la possibilité de déclarer les sinistres en ligne, de nouveaux modèles de rendez-vous de la MAF, digitalisés, et MAF Contact, un service d'accueil des demandes par téléphone entièrement repensé pour vous apporter des réponses immédiates ou une mise en relation avec le service souhaité.

Je quitterai fin Décembre les fonctions de directeur général que le conseil d'administration m'a confié en 2012. Depuis 8 ans, je n'ai eu de cesse d'œuvrer pour que la MAF se modernise et se développe, pour préserver son indépendance, son incomparable ingénierie juridique et son sens unique du service aux adhérents.

Je sais cette vision partagée par Vincent Malandain qui me succèdera début janvier et à qui j'adresse tous mes vœux de réussite à la tête de cette belle entreprise : votre mutuelle, la MAF.

Philippe Carraud
Directeur général de la MAF

Mutuelle des Architectes Français assurances. Entreprise régie par le Code des assurances. Société d'assurance mutuelle à cotisations variables. 189, boulevard Malesherbes, 75856 Paris Cedex 17 - Tél. : 01 53 70 30 00 - Fax : 01 53 70 32 10 - www.maf.fr - ISSN : 1953-07-06.

Directeur de la publication : Philippe Carraud - **Réalisation :** MAF : direction communication et marketing - Rédaction : Dominique Errard - Contributeur : LiMo Conception - Conception et création graphique : Marlène Chevalier - **Impression :** imprimé par Grafik Plus à 25 250 ex.

Image couverture : Avenir Cornejo Architectes - Maison 2G_Orsay - ©Christobal Palma / Stéphane Chalmeau - **Image édito :** ©Écliptique - Laurent Thion

DOSSIER CONTENTIEUX

LA CONCEPTION S'APPUIE SUR L'ÉTUDE DE SOL

L'architecte est particulièrement exposé aux sinistres coûteux dus aux défauts d'études géotechniques.

C'est à lui de convaincre le maître d'ouvrage de faire appel au spécialiste et de l'accompagner dans l'utilisation de la norme sur les missions d'ingénierie géotechnique.

Les études les plus chères sont celles que l'on n'a pas réalisées ! Cette vérité se confirme pour les désordres dus aux sols. Ils sont généralement la conséquence douloureuse de l'absence d'études géotechniques. Au point que le législateur vient de les rendre obligatoires pour les maisons individuelles dans les zones exposées au phénomène de mouvement de terrain différentiel consécutif au retrait-gonflement des argiles¹. Trois arrêtés du 22 juillet dernier précisent les zones exposées à ce phénomène, le contenu des études géotechniques à réaliser, et présentent les techniques particulières de construction dans ces zones². Ces textes, qui sont entrés en vigueur le 1^{er} octobre dernier, doivent être connus des architectes.

Par ailleurs, rappelons que les contraintes imposées par la MAF en matière d'études de sol concernent la maison individuelle en zone sismique : l'étude y est obligatoire dans les zones de sismicité supérieures à 2 mais est recommandée dans tous les cas. En-dehors de la maison individuelle, les constructions ne sont généralement pas soumises à des études de sol obligatoires. Toutefois, ces der-

nières restent importantes en matière de sinistralité et d'assurabilité. Preuve en est avec le projet d'évolution du DTU 13-1 sur les fondations superficielles : « Dans ce cadre, explique Michel Klein, directeur des sinistres de la MAF, les assureurs examinent actuellement les conditions dans lesquelles ils pourraient refuser d'accorder leur garantie en l'absence d'une étude de dimensionnement des ouvrages géotechniques (mission G2 PRO³, voir encadré page de droite) ».

**« C'est bien
à la conception
de l'ouvrage
de s'adapter
au sol et
non l'inverse. »**

Dans ce contexte général, l'architecte doit être conscient du risque auquel il s'expose lorsqu'il conçoit en l'absence d'études de sol complètes. C'est à lui de convaincre son client de faire appel au géotechnicien dans le cadre de la norme NF P 94-500.

Facteur 1 000

Rappelons que les coûts de réparation des désordres de nature géotechnique peuvent atteindre un facteur 1 000 : « L'absence d'une étude géotechnique qui aurait coûté 1 000 euros peut générer un sinistre d'un million d'euros », constate Ludovic Patouret, expert au cabinet de conseil et d'expertise Gecamex. Les sinistres géotechniques sont liés : aux fondations sujettes aux tassements différentiels ; aux soutènements, parois cloutées, parois berlinoises, parois moulées et autres ouvrages spéciaux qui impactent également les avoisinants ; ou ils sont consécutifs à la présence de l'eau dans les sols (venues d'eau dans les ouvrages et poussées hydrostatiques). Dans tous les cas, les conséquences matérielles et immatérielles peuvent être considérables (évacuation ou effondrement d'avoisinants, par exemple). Alors, faut-il rendre obligatoires les études de sol dans tous les cas ?

Tout constructeur est responsable

« Le caractère obligatoire ou non de l'étude géotechnique est secondaire », remarque Cyrille Charbonneau, avocat. L'article 1792 du Code civil précise que tout constructeur d'un ouvrage est responsable des dommages, même de



De G1 à G5, les missions de la norme

- G1 (G1 esquisse et G1 principes généraux de conception) : études préliminaires en phases d'esquisse et d'APS ;
- G2 (G2 avant-projet, G2 PRO et G2 DCE) : études de conception en phase d'avant-projet définitif (APD), de projet (PRO), et de consultation des entreprises (DCE), cette dernière étant souvent négligée, à tort ;
- G3 : études géotechniques de réalisation, souvent confiée à l'entreprise ;
- G4 : études d'exécution avec visa des plans et contrôle des ouvrages exécutés ;
- G5 : études de diagnostic géotechnique spécifique, notamment en cas de désordre (investigations et études complémentaires).

Pour en savoir plus :

La norme NF P 94-500 – Classification des missions géotechniques types (par l'Union syndicale géotechnique) : <https://u-s-g.org/default.asp>

ceux qui résultent d'un vice du sol. Et cela, quel que soit l'ouvrage à réaliser – travaux neufs ou sur existants. « *Le législateur estime que ce qui est sous l'ouvrage fait partie du projet* », poursuit l'avocat. Autrement dit, qu'il est impossible d'exclure le rapport d'imputabilité entre le sol et la construction réalisée dessus. Le constructeur – l'architecte en particulier – est donc responsable des conséquences dommageables qui naissent du sol.

De plus, l'architecte est le premier constructeur à intervenir dans une opération. C'est lui qui appréhende et adapte le projet aux premières hypothèses de comportement du sol dès le premier coup de crayon, ou presque : l'architecte est au cœur du sujet. Dans un arrêt de 2019⁵, la Cour de cassation a rappelé que l'architecte, auteur du projet chargé d'établir les documents du permis de construire, devait proposer un projet réalisable tenant compte des contraintes du sol. « *Il n'est pas possible de soutenir que l'architecte n'est pas concerné par le sol, même au stade des études d'avant-projet* », rappelle l'avocat. « *La question, poursuit Cyrille Charbonneau, est plutôt de savoir si l'architecte a besoin d'informations pour adapter le projet au sol.* » Ce point est capital – dans un contexte où les terrains aujourd'hui disponibles sont souvent de piètre qualité (les terrains de bonne qualité sont généralement déjà construits) – et pas suffisamment traité.

Une norme pour guider les constructeurs

Les informations sur les caractéristiques du sol ne tombent pas du ciel : il faut aller les chercher et les analyser. C'est à l'architecte qu'il revient de convaincre le maître d'ouvrage de faire appel au

spécialiste lorsque c'est nécessaire. Cette pédagogie se fait également par écrit, compte tenu de l'enjeu. Le maître d'ouvrage doit comprendre son rôle : s'assurer de la conception coopérative du projet entre lui, le géotechnicien, le bureau d'études et l'architecte ; et s'appuyer sur une mission structurée confiée au géotechnicien.

Depuis 2001, les géotechniciens ont organisé leur métier autour de la norme NF P 94-500. La version de 2013 établit un parallèle entre les missions de conception générale et les missions d'études géotechniques. Ainsi, à chaque étape de la conception (APS, APD, PRO...) correspond une étape géotechnique (G1, G2, G3, G4

**« L'absence
d'une étude
géotechnique
qui aurait coûté
1 000 euros
peut générer
un sinistre d'un
million d'euros. »**

et G5). Les missions s'enchaînent en cohérence avec l'évolution du projet (voir encadré page de droite). « *Et pour que cette cohérence soit optimale, la norme préconise également de faire appel au même géotechnicien pour suivre le projet de A à Z* », signale Ludovic Patouret (lorsqu'en phase d'étude d'exécution le géotechnicien de l'entreprise assure la mission, elle est supervisée par le géotechnicien qui a réalisé la conception).

Approche globale du projet

Si le géotechnicien arrive trop tard dans les études de conception, le risque est d'avancer dans un projet inadapté au sol. Le surcoût d'un changement de fondations spéciales en cours d'études peut remettre en question le projet (les parois moulées n'ont pas le même poids économique qu'un terrassement par passes successives, par exemple). Il est donc important que le géotechnicien soit missionné en parallèle des études de conception générale et à toutes ses étapes. Sa mission ne peut pas être partielle : tout comme l'architecte, le géotechnicien doit appréhender le projet de façon globale. « *En cas de sinistre et si une mission G2 a été écartée, alerte Ludovic Patouret, le risque est de voir le géotechnicien tenter de dégager sa responsabilité devant le juge, ce dernier retenant facilement le défaut de conseil du maître d'ouvrage par l'architecte.* » Car, même en présence d'un géotechnicien, l'architecte n'est pas dispensé de jouer son rôle d'accompagnateur du maître d'ouvrage en matière géotechnique. Il veille notamment à ce que tous les intervenants – contrôleur technique, BET, entreprises... – disposent, au même moment, du même niveau de connaissance des études de sol, et inversement, que le géotechnicien dispose des données à jour du projet.

Par ailleurs, soulignons que le défaut d'études de sol génère bien souvent des désordres en cours de chantier. La couverture assurantielle des bureaux de contrôle, BET structure, BET démolition, entreprises... n'étant généralement pas optimale avant la réception de travaux – parfois plafonnée, parfois absente, car facultative, – l'architecte peut facilement être condamné *in solido* pour solvabiliser le sinistre, faisant peser un risque accru sur ce dernier. ■

1. Article 68 de la loi du 23 novembre 2018 sur l'évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (dite loi ELAN)

2. Les 3 arrêtés du 22 juillet 2020 : JORF n°0192 du 6 août 2020 ; JORF n°0200 du 15 août 2020 et JORF n°0200 du 15 août 2020.

3. Voir la norme NF P 94-500 de novembre 2013 sur les missions d'ingénierie

géotechnique – Classification et spécifications (voir encadré)

4. Toutefois, dans deux arrêts de 2018 et 2019, la cour de cassation a admis qu'il existe des risques imprévisibles dans le sol : lorsque le vice du sol ne pouvait être détecté compte tenu de l'état des connaissances techniques (Cass. 3ème civ., 7 novembre 2019,

n° 18-19027) ; et en cas de risque accidentel du sol alors que, malgré tous les sondages possibles, il aurait fallu avoir une chance inouïe pour tomber à l'endroit où se situait le problème (Cass. 3ème civ., 6 décembre 2018, n° 17-26678).

5. Cass. 3ème civ., 21 novembre 2019, n° 16-23509, Bull.



10 RECOMMANDATIONS POUR ACCOMPAGNER LE MAÎTRE D'OUVRAGE

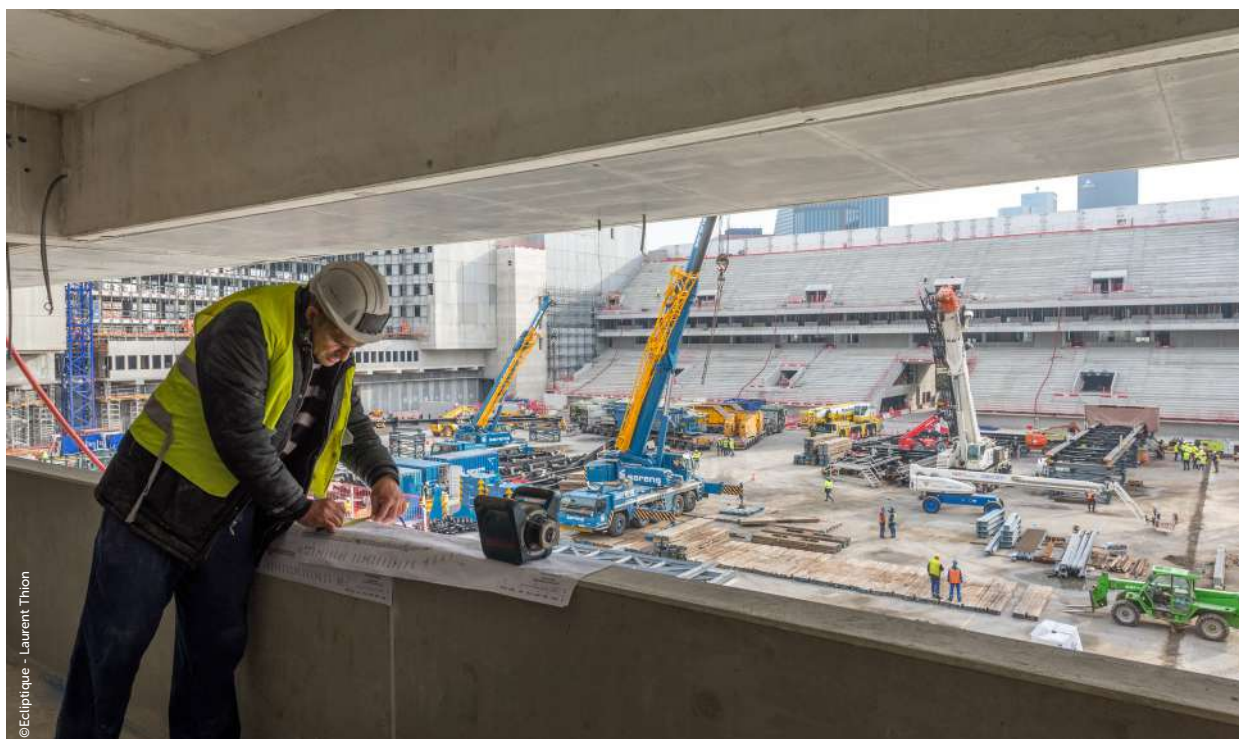
L'architecte missionné pour les études de conception et la direction des travaux (DET) :

1. écrit au maître d'ouvrage pour présenter l'enjeu des études de sol et l'accompagner dans la mission confiée au géotechnicien (norme NF P 94-500) ;
2. alerte par écrit le maître d'ouvrage lorsque l'étude géotechnique est incomplète, insuffisante ou qu'elle n'est pas enchaînée de G1 à G4 ;
3. refuse de prendre en sous-traitance ou cotraitance une mission géotechnique ;
4. exige du maître d'ouvrage qu'il communique la mission et les documents du géotechnicien (rapports, avis, courriers, etc.) ;
5. veille à ce que la partie de mission G2 DCE soit bien confiée au géotechnicien ;
6. vérifie que les contrôleurs techniques, BET démolition, BET structure, entreprises... sont bien destinataires des rapports et avis du géotechnicien ;
7. s'assure que le géotechnicien livre le détail et la complétude des études prévues par la norme NF P 94-500 ;
8. veille à la prise en compte des observations et avis du géotechnicien par la maîtrise d'œuvre d'exécution, qui détient le pouvoir d'établir des OS et d'arrêter les travaux ;
9. vérifie que le géotechnicien déroule sa mission sur la base des bonnes données (projet, altimétrie, cotes, plans...) ;
10. contrôle la cohérence des rapports et avis du géotechnicien.

VIE PROFESSIONNELLE

CONTRÔLE TECHNIQUE : COMMENT COLLABORER POUR INNOVER ?

Dans un contexte technique évolutif, le bureau de contrôle contribue à la prévention des aléas techniques sans prescrire de solution. L'innovation passe par une collaboration constructive entre le maître d'œuvre et le contrôleur technique.



Le contrôle technique construction trouve son origine dans la maîtrise des risques liés à l'innovation. De nombreux sinistres survenus dans le développement des techniques de béton armé ont mis en évidence, dès 1928, la nécessité de mettre en place des garanties pour couvrir les responsabilités des constructeurs.

En contrepartie, les assureurs ont imposé aux constructeurs d'organiser l'inspection et le contrôle de l'exécution des travaux pour sécuriser l'innovation sur les chantiers. Ainsi, le premier bureau de contrôle a été

créé en 1929 par les architectes et les syndicats d'entreprise sous le nom de Bureau Sécuritas. « *Le principe est que l'assureur garantit certains risques sous réserve qu'il y ait une tierce partie qui veille à l'inspection et au contrôle des travaux* », rappelle Cyril Decaudin, responsable de l'agence Hauts-de-France chez Alpes contrôles¹.

En 1968, Adrien Spinetta, ingénieur des ponts et chaussées, préconise de séparer l'activité de contrôle technique de celle du conseil, de la construction et d'expertise. Dix ans plus tard, la loi sur l'assurance

construction qui porte son nom² entérine ces distinctions et conserve le principe de la tierce partie chargée de la prévention des risques en l'adaptant à la toute nouvelle assurance Dommages-ouvrage : désormais, c'est l'assureur qui préfinance et assume le risque, et il apporte sa garantie sous réserve que le maître d'ouvrage mette en place une organisation qui veille à la prévention des aléas techniques sur son opération. Cette prévention est incarnée par le contrôleur technique construction (CTC) associé à l'autocontrôle des constructeurs. Le CTC intervient par sondages tandis que l'autocontrôle

L'intervention calquée sur l'analyse de risques

Rappelons que le CTC procède, dans le cadre de la mission qui lui est confiée, à l'examen critique de l'ensemble des dispositions techniques du projet. Pendant les travaux, il s'assure que les vérifications qui incombent à chacun des constructeurs s'effectuent de manière satisfaisante.

Son rôle n'est pas d'assurer une présence permanente sur le chantier, ni de vérifier tous les ouvrages exécutés. Il n'intervient que ponctuellement sur la base de l'analyse de risques qu'il définit en phase PRO/DCE. Sur le chantier, il effectue des sondages aux étapes clés et s'assure que les constructeurs réalisent leurs autocontrôles. « *Le CTC analyse les risques de l'opération et, fort de sa connaissance en pathologie des bâtiments, recherche l'erreur probable sur les dispositions importantes du projet* », rappelle, Cyril Decaudin, responsable de l'agence Hauts-de-France chez Alpes contrôles.

Le logiciel utilisé par le bureau d'études est-il fiable ? Les hypothèses retenues pour le calcul sont-elles les bonnes ? L'entreprise peut-elle prouver que son contrôle interne pour le positionnement du ferrailage avant coulage du béton est réalisé par une personne compétente ? Le CTC cible des points particuliers, mais il n'est pas chargé du contrôle de la bonne exécution des tâches sur le chantier.

À la vue des réponses apportées par les constructeurs, il rend un avis au maître d'ouvrage et le communique au maître d'œuvre. « *Le CTC qui émet un doute sur l'ouvrage – avis suspendu – ou un avis de non-conformité doit susciter l'analyse critique de la situation par le maître d'œuvre* », recommande François Geney, directeur technique et qualité d'Alpes contrôles. Ainsi, l'impact sur l'ouvrage du problème technique

« L'assureur apprécie la connaissance de la cause du sinistre par les constructeurs au moment de la réception des travaux. »

soulevé, son caractère unique ou répétitif sur le chantier, ce qu'il révèle sur la compétence de l'entreprise, la solution à apporter... relèvent exclusivement de l'analyse du maître d'œuvre.

Ni maîtrise d'œuvre ni prescription !

« *Le CTC ne peut apporter la solution car il n'est pas maître d'œuvre, mais il peut toutefois participer à la résolution d'un problème en apportant un principe de solution* », nuance François Geney. En clair, indiquer

la nécessité de réaliser une paroi coupe-feu 2h consiste à énoncer un principe ; tandis que prescrire un mur de blocs de béton enduit aux deux faces avec telles références de produits revient à donner la solution. « *Dans les contrôles effectués en vue de la délivrance des agréments aux bureaux de contrôle, le ministère voire le COFRAC³, sont particulièrement vigilants sur le fait que les bureaux de contrôle ne doivent pas faire de maîtrise d'œuvre ni de prescription* », précise le directeur, qui poursuit : « *Mais le maître d'œuvre peut solliciter le bureau de contrôle sur un principe de solution. Il en résulte une collaboration parfois utile et intéressante pour sortir le chantier d'une impasse, voire pour aboutir à une innovation.* »

En cas de non-conformités relevées dans le rapport technique par le CTC – et non levées – débouchant sur un sinistre de nature décennale une fois la réception prononcée, la sanction de l'assureur d'entreprises sera sans appel : ce dernier refusera d'apporter sa garantie pour un vice « non caché » car identifié par le CTC. Rappelons que pour accorder sa garantie en dommages-ouvrage, l'assureur apprécie la connaissance de la cause du sinistre par les constructeurs au moment de la réception des travaux. Pour l'architecte qui n'a pas pris en compte l'avis défavorable dont il avait la connaissance, le risque est d'avoir à prendre en charge le sinistre si l'assureur de l'entreprise n'accorde pas sa garantie. (suite en page 10)



L'essentiel :

- Le contrôle technique est la contrepartie préventive du système d'assurance Dommages-ouvrage ;
 - La contribution du contrôleur technique nécessite la présence de procédures d'autocontrôles chez les constructeurs.
 - Il contribue à maîtriser les risques pour l'ensemble des acteurs (pas seulement le maître d'ouvrage).
 - La loi, l'agrément, la norme NF P 03-100 et le CCTG ne définissent pas de méthodologie précise, chaque bureau de contrôle a la sienne et réalise une mission de contrôle technique qui lui est propre.
 - Le contrôle technique est soumis au seul agrément ministériel, seule la vérification sécurité dans les ERP & IGH est soumise à accréditation obligatoire du COFRAC (les accréditations volontaires COFRAC en solidité et sécurité attestent toutefois un niveau de qualité élevé).
 - Pour en savoir plus sur les intervenants du chantier :
- la Boîte à outils de la MAF, chapitre n° 1 : <https://www.maf.fr>, rubrique "Mes outils" dans votre espace adhérent.

Se mettre au diapason du chantier

Le CTC est parfois à l'origine d'un dysfonctionnement : c'est le cas lorsqu'il formule un avis une fois l'ouvrage achevé ; ou lorsqu'il ne rend pas son rapport final avant la réception de travaux et dans lequel apparaissent de nouvelles non-conformités ; ou encore, lorsqu'il est confronté à un vide normatif dans un domaine technique sujet à des interprétations (tel que la construction bois au-delà d'une certaine hauteur⁴). Le CTC doit bien évidemment être expérimenté et se mettre au diapason du chantier. Rappelons que, si l'architecte ne peut le diriger, le maître d'ouvrage détient en revanche un « pouvoir de police » pour veiller au bon accomplissement de sa mission : « *Le pouvoir de coercition est entre les mains du maître d'ouvrage, qui est partie constitutive des contrats* », rappelle François Geney.

En cas de problème, la seule façon d'agir de l'architecte est d'écrire à son client. Il sera en mesure de démontrer, le jour d'une éventuelle expertise, qu'il a alerté le maître d'ouvrage des risques qui se présentaient à lui du fait de la défaillance du contrôle technique et qu'il l'a informé des décisions à prendre : autrement dit, qu'il a rempli son devoir de conseil. « *Confronté à une entreprise qui travaille mal, à un CTC qui ne remplit pas sa mission et à un maître d'ouvrage qui fait l'autruche, l'architecte peut toujours mettre un terme à son contrat de maître d'œuvre* », remarque Michel Klein, directeur des sinistres à la MAF. Le faible nombre de visites sur le chantier du CTC ne l'exonère pas de sa responsabilité contractuelle : « *La présence sur le chantier et la rémunération de la mission n'ont pas*

de liens directs avec sa responsabilité », rappelle Michel Klein, qui note que, contrairement à l'architecte, le CTC n'est pas tenu d'une obligation générale de conseil et d'information à l'égard du maître de l'ouvrage⁵. Son absence résulte généralement d'un contrat mal calibré en moyens : « *Si la mission confiée au CTC est creuse, il y a de bonnes raisons que le rapport final le soit tout autant* », avertit François Geney. Mais attention : « *Par ses avis, ou son absence d'avis, le contrôleur technique n'exonère pas la responsabilité des constructeurs* », conclut le spécialiste d'Alpes contrôles.

**« En cas de problème,
la seule façon
d'agir
de l'architecte
est d'écrire
à son client. »**

Le Permis d'innover libère l'innovation

La loi ESSOC crée le Permis d'innover⁶ dont le principe général consiste, après études d'une « solution d'effet équivalent », à déroger aux règles de construction en vigueur. Une première étape provisoire du dispositif, entrée en vigueur en mars 2019, est limitée à l'innovation dans certains domaines. La seconde étape, définitive et ouverte à tous les domaines de la construction, verra le jour mi-2021 après réécriture du Code de la construction et la publication de décrets.

« À titre d'exemples, la loi ESSOC pourrait permettre d'utiliser le

sprinklage pour la sécurité incendie des logements, ou de mettre en place la ventilation mécanique par insufflation, suggère François Geney, directeur technique et qualité d'Alpes contrôles, *l'idée étant d'utiliser une solution d'effet équivalent (SEE) libérant les constructeurs de certaines contraintes sans remettre en question le niveau de qualité et de protection incendie actuel.* » Il sera ainsi également possible de déroger au Code du travail – dans lequel il est particulièrement difficile d'innover –, à l'Eurocode⁷ (conception et dimensionnement des structures pour leur résistance aux séismes), à la réglementation sur la ventilation des logements, aux règles sur l'accessibilité des personnes à mobilité réduite... sans baisser les performances des bâtiments. À la clé, les maîtres d'ouvrage peuvent espérer jouer sur les coûts de construction et d'exploitation, mieux prendre en compte l'écologie, améliorer l'architecture et la qualité des constructions... en recourant à de nouveaux référentiels dont l'effet équivalent est démontré, qu'ils soient totalement innovants ou non, déjà existants mais non autorisés, issus de réglementations étrangères...

« *On ne déposera pas un permis d'innover pour mettre au point un nouveau produit mais pour concevoir différemment un ouvrage : il sera possible d'obtenir un permis d'innover avec des produits traditionnels...*⁸ Si l'ingénieur parvient à diviser par quatre les exutoires de fumée en démontrant que la charge thermique dans l'atrium le permet, il dérogera à la réglementation dans le cadre d'ESSOC sans pour autant utiliser un nouveau produit », illustre François Geney. ■

1. Alpes contrôles :

contrôle technique de construction ;
coordination sécurité et protection de la
santé ; environnement ;
diagnostics immobiliers ; vérifications
réglementaires en exploitation.

2. Loi n° 78-12 du 4 janvier 1978 relative à la
responsabilité et à l'assurance dans le domaine
de la construction.

3. Certains bureaux de contrôle choisissent

volontairement la certification COFRAC en
plus de l'agrément ministériel pour certaines
missions.

Mais pour établir le rapport de vérifications
réglementaires après travaux (RVRAT) des IGH,
l'État impose l'accréditation COFRAC.

4. Voir notamment « Construction bois de plus
de 8 m de hauteur – Retour d'expérience »,
par le pôle observation de l'Agence qualité
construction et Envirobat Occitanie.

5. Cass. 3^e civ., 14 mars 2007, n° 05-21.967.

6. L'article 49 de la loi n° 2018-727 du 10 août
2018

pour un État au service d'une société de
confiance (ESSOC) généralise la possibilité
de recourir à l'innovation dans les projets de
construction.

7. Lire « L'innovation à l'épreuve des assurances
d'entreprise » dans MAF Informations n° 97,
pages 4-6.



Comment tirer parti de l'intervention du contrôleur technique ?

12 conseils pour une collaboration efficace :

1.

Le contrôleur technique construction (CTC) peut intervenir dès l'avant-projet : le premier acte du CTC est le rapport initial, mais certains aléas majeurs – comme l'application de certaines réglementations ou la nécessité de recourir à une procédure d'ATEx¹ – sont détectables par le CTC au stade de l'avant-projet.

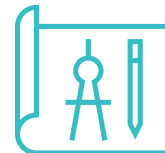


2.

Le CTC peut prendre des missions non obligatoires mais adaptées aux particularités de projet : missions sur les avoisinants, la thermique, l'acoustique... par exemple.

3.

Les marchés de travaux ne doivent pas être signés avant que le CTC n'ait remis son rapport initial et que le maître d'œuvre n'ait pris en compte les avis qu'il contient dans le projet et les pièces contractuelles destinées aux entreprises.

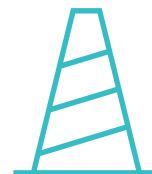


4.

Les interventions du CTC sont ponctuelles. Les avis qui en résultent proviennent de visites de contrôle sur chantier aux moments jugés critiques par lui, ou qui sont convenues contractuellement avec le maître d'ouvrage (une visite par semaine dans la phase de réalisation des fondations spéciales, par exemple), ou encore qui sont programmées dans son plan d'inspection défini depuis l'analyse du PRO.

5.

Les interventions du CTC ont parfois une signification organisationnelle et non technique : le contrôle continu du chantier – présence aux réunions hebdomadaires – n'est généralement pas pertinent au regard des moyens qui lui sont donnés par le maître d'ouvrage ; certains contrats prévoient un très petit nombre de visites sur le chantier et d'autres, une présence très régulière ; c'est au CTC de refuser la mission s'il estime que le maître d'ouvrage ne lui donne pas les moyens de l'assumer, ou de demander un avenant en cours de mission si nécessaire.



- 6.** Le maître d'œuvre prend en compte les avis du CTC à toutes les phases de la conception et de la construction sans attendre la fin des travaux.



- 7.** Le maître d'œuvre donne aux entreprises les instructions qui permettront de lever les avis du CTC au fil de l'avancement de l'opération pour éviter l'accumulation des non-conformités difficilement réparables en fin de chantier (attention, le CTC ne donne pas d'ordre à l'entreprise).

- 8.** Le maître d'œuvre peut demander au maître d'ouvrage d'exiger la présence du CTC dans une phase critique du chantier (ou en cas de problème sur un chantier).



- 9.** Le maître d'œuvre peut demander au CTC de faire régulièrement les récapitulatifs sur les avis défavorables et avis suspendus de manière à les traiter à l'avancement du chantier et à s'assurer de leur levée.

- 10.** Le maître d'œuvre ne peut demander au CTC qu'il délivre des visas sur les plans d'exécution, car ce n'est pas son travail.



- 11.** Le maître d'ouvrage doit exiger du CTC qu'il remette son rapport final – la synthèse des avis qui n'ont pas été levés – avant la réception des travaux ; les avis qu'il contient doivent faire l'objet de réserves.

- 12.** Le maître d'œuvre demande au maître d'ouvrage de prévoir contractuellement l'intervention du CTC dans la phase de garantie de parfait achèvement (GPA).



5 GARANTIES À IMPOSER AUX ENTREPRISES PAR LES MAÎTRES D'OUVRAGE

À l'exception de l'architecte, les constructeurs n'ont pas d'obligation d'assurance avant la fin des travaux.

La MAF recommande au maître d'ouvrage d'imposer contractuellement aux entreprises la souscription de certaines garanties.

La réalisation d'un bâtiment est une opération à risques. Sa complexité et l'enjeu financier qu'elle représente nécessitent la souscription par les constructeurs d'assurances spécifiques, couvrant les éventuels sinistres survenant avant et après la réception des travaux. Pourtant, la loi ne soumet pas tous les constructeurs aux mêmes obligations d'assurance. Seul l'architecte doit s'assurer pour l'ensemble de ses responsabilités professionnelles, pour les sinistres survenus à tout moment du déroulement de l'opération de construction, avant et après réception des travaux. Les autres constructeurs – dont les entreprises et les bureaux d'études – ne sont tenus de s'assurer qu'au titre de leur garantie décennale. Cette dernière ne pouvant être actionnée que pour des dommages survenus après réception des travaux.

Autrement dit, pour les entreprises qui se limitent à leur obligation légale d'assurance décennale, aucune protection n'est mobilisable par le maître

d'ouvrage en cours de chantier (avant réception). Ce dernier a donc tout intérêt à imposer contractuellement aux entreprises la souscription d'assurances permettant de garantir leur responsabilité à l'égard du maître

« L'absence d'assurance de l'entreprise peut rejaillir notamment sur l'architecte en cas de condamnation *in solidum*. »

d'ouvrage et des tiers, victimes d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des travaux. C'est d'ailleurs ce que les principaux cahiers des clauses administratives générales prévoient, tant pour les marchés publics que pour les marchés privés qui s'y réfèrent.

La MAF recommande que le maître d'ouvrage impose cinq garanties aux entreprises (voir encadré 1) : l'effondrement de l'ouvrage avant réception ; les dommages subis par l'entreprise avant réception ; l'erreur d'implantation ; les dommages causés aux tiers ; et la responsabilité civile d'exploitation (RCE). La première et la deuxième sont parfois incluses dans les contrats d'assurance décennale des entreprises, ou adossées à ces contrats.

Rappelons que l'absence d'assurance de l'entreprise peut rejaillir sur l'architecte en cas de condamnation *in solidum* prononcée par le juge. Ce principe permet au maître d'ouvrage d'obtenir l'exécution de la totalité d'une condamnation par la mise à la charge du plus solvable des intervenants de la totalité du sinistre. Et cela indépendamment de sa part de responsabilité. Le plus solvable étant bien souvent l'architecte, c'est lui et son assureur qui doivent alors supporter la charge financière du sinistre. ■



Maîtres d'ouvrage : 2 raisons de se protéger avant réception

Rappelons que le maître d'ouvrage peut couvrir sa responsabilité civile à l'occasion de travaux qu'il réalise ou fait réaliser. Sont couverts : les dommages corporels, matériels et immatériels qui peuvent être causés aux tiers du fait du chantier jusqu'à son achèvement.

Il peut également souscrire une assurance tous risques chantier (TRC) qui couvre les dommages subis par l'ouvrage en cours de construction : elle peut concerner l'ensemble des intervenants à l'acte de construire présents sur le chantier.



En travaux neufs comme en rénovation, la MAF recommande aux maîtres d'ouvrage d'imposer la souscription de garanties spécifiques. Ces protections, normalement facultatives, peuvent être rendues obligatoires par le contrat. Elles sont mobilisables en cours de chantier (avant réception des travaux).

Objet de la garantie	Couverture
Effondrement de l'ouvrage avant réception	Les dépenses engagées pour remédier au risque grave et imminent d'effondrement, y compris de démolition, de déblaiement, de dépose et de démontage éventuellement nécessaires. Exemple : absence de ferrailage du béton découverte en cours de travaux et qui nécessite une démolition-reconstruction.
Dommages subis par l'entreprise avant réception	Les dommages accidentels ou fortuits causés par un incendie, un phénomène naturel (foudre, inondation, glissement de terrain, etc.), un dégât des eaux, un acte de vandalisme, la chute d'une grue. La garantie peut également couvrir les dommages causés aux engins de chantier, à des installations provisoires ou à des ouvrages existants.
Erreur d'implantation	Les conséquences pécuniaires des travaux nécessaires à la mise en conformité d'un ouvrage ou d'une partie d'ouvrage du fait d'une mauvaise implantation (généralement lorsque l'ouvrage est non conforme aux règles d'urbanisme, aux stipulations du permis de construire ou du règlement de copropriété, ou aux limites de propriété).
Dommages causés aux tiers	Les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile incombant à l'entreprise à raison des dommages causés aux tiers, y compris au maître d'ouvrage et aux autres entreprises du chantier, du fait de ses travaux.
Responsabilité civile d'exploitation (RCE)	Garantit les conséquences financières des dommages – corporels, matériels et immatériels consécutifs – causés aux tiers dans le cadre de son activité professionnelle mais qui ne relèvent pas de sa responsabilité professionnelle. Exemple : la perte d'un passe-partout de l'usine à rénover ; la blessure involontaire d'un salarié d'une autre entreprise du chantier, etc.

Pour en savoir plus...

La Boîte à outils chantiers, chapitre 6 «Assurances» - § 6.2 et 6.3 plus particulièrement sur les assurances mobilisables avant réception (<https://www.maf.fr> ou en édition papier).

LA MAF & VOUS

ENTRETIEN AVEC ANTOINE BOURGUIGNON,
RESPONSABLE ESPACE ARCHITECTE À LA DIRECTION DES CONTRATS



« DEMANDES PRÉALABLES : LES BONS TIMINGS FONT LES BONS AMI »

« Trop longue. » « Trop fastidieuse. » « Décorrelée de la mission. » Les mots, ceux des architectes, sont rarement flatteurs quand est venu le temps de la déclaration d'activités professionnelles (DAP) en maison individuelle. Pourquoi demander autant d'éléments ? Quelles sont les bonnes pratiques pour se faciliter la vie ? Pour répondre à ces questions, nous les avons posées à Antoine Bourguignon, responsable espace architecte à la direction des contrats. Il est à l'accompagnement maison individuelle de la MAF ce qu'est la charrette à l'architecte : indissociables.

Prenons l'histoire dans l'ordre. Avant même qu'il ne soit question de déclaration d'activités professionnelles (DAP) consacrée aux projets de maisons individuelles, la force de la MAF a été de proposer un accompagnement dédié. Pourquoi s'intéresser particulièrement à cette typologie d'ouvrage ? « Il y a une dizaine d'années, nous nous sommes rendu compte que les projets réalisés en maison individuelle présentaient une sinistralité bien plus élevée que le reste des projets assurés par la MAF », explique Antoine Bourguignon, qui à l'époque n'était pas à la MAF. Nous sommes alors en 2012, et déjà l'équation n'est bonne pour personne. Pour l'assureur comme pour ses adhérents, une seule chose importe : comprendre les raisons de cette sur-sinistralité et développer les outils pour l'endiguer.

« La réponse à cette problématique n'était pas à chercher du côté de la complexité de la réalisation. Concrètement, il n'est pas plus compliqué de réaliser une extension sur une maison individuelle qu'un groupe scolaire ou un immeuble de bureaux », poursuit Antoine Bourguignon.

L'origine du mal : le choix des participants

Des réalisations souvent plus simples, mais plus sinistrantes. La réponse ne

tarde pas à se profiler : c'est dans l'environnement technique et juridique que semble se terrer le piège. L'expert MAF de poursuivre : « *Les architectes font généralement face à des profanes, des particuliers, qui n'ont de notions d'architecture que la couleur du papier peint ou la taille des dalles de la terrasse. Le choix du prestataire se joue alors en fonction du prix de la prestation, loin, très loin des considérations réglementaires d'un tel projet.* »

**« Sans
véritable surprise,
en 2018,
la maîtrise d'ouvrage
privée reste
la plus grande
pourvoyeuse
d'activité. »**

Appliquez ce même critère au choix de l'entreprise, en y ajoutant parfois un maître d'ouvrage qui compte réaliser lui-même une partie des travaux ou souhaite faire travailler son beau-frère récemment installé en tant que charpentier, et on comprend vite que l'on regroupe tous les ingrédients d'un cocktail qui promet d'être explosif !

Certes, mais ces éléments ne semblent pas imputables à l'architecte, qui n'est pas décisionnaire. Sauf qu'en acceptant la mission, il s'en rend complice et se trouve alors dans une position insoutenable à bien des égards.

Verba volant, scripta manent

Qu'on l'écrive en latin ne change rien à la deuxième source de problème des projets de maisons individuelles : l'absence de pièces écrites est une problématique réelle. Si, coincée sous le bras, une pile de documents imprimés accompagne en permanence l'avocat MAF de votre sinistre, c'est pour une bonne raison. Deux éventuellement. Primo, ils ne se soucient que peu du bilan carbone de votre défense, deuzio, c'est l'unique moyen de prouver votre innocence. Car c'est bien là que réside une des caractéristiques de la responsabilité décennale : la présomption de culpabilité, à l'inverse de la société civile, qui fonctionne selon le principe de présomption d'innocence. Normalement.

Seul à la barre

Un choix des participants, parfois hasardeux, des pièces écrites vous dédouanant non produites. Vous trouvez l'addition assez salée ? Rajoutons-y un supplément : absence de participants assurés. Bureaux



Avenier Cornejo Architectes
Maison 2G_Orsay
©Christobal Palma /
Stéphane Chalmeau
Nominé Équerre d'argent 2019
catégorie "Habitat"

d'études sol, structure, thermique... Tous ces acteurs, maîtres d'œuvre pourtant indispensables à l'acte de construire, n'existent que trop rarement dans les projets de maisons individuelles.

Outre le risque que l'absence de leur expertise fait peser sur vos épaules, c'est surtout la certitude d'être le seul assuré sur le chantier qui promet un agréable moment en cas de sinistre. À cela, vous opposerez un argument de poids : les entreprises seront tenues pour responsables également !

Ce n'est pas sûr à 100 %, mais considérons qu'elles le soient. « *En dehors de la responsabilité décennale, s'il y a le moindre problème, l'entreprise est responsable sur ses fonds propres car elle n'est aucunement obligée d'être assurée en cours de chantier. Pour peu qu'elle n'ait pas les reins suffisamment solides pour réparer sa malfaçon, le scénario est classique. Première étape : liquidation. Seconde étape : plus personne ne fait face à ses obligations et le maître d'ouvrage se retrouve seul avec une maison inhabitable ou pleine de malfaçons et une entreprise qui a disparu.* »

Heureusement, l'appareil judiciaire français a été conçu pour protéger le consommateur. Tant mieux pour votre client. Tant pis pour vous. La

machine se met en marche vers un objectif unique : se retourner vers la seule personne encore présente, et qui a, de surcroît, la bonne idée d'être solvable. Vous vous reconnaissez dans cette description ? Vous faites bien.

La magie de la condamnation *in solidum* opérant, obligeant l'un des co-condamnés à régler la somme totale avant de se retourner contre les autres, vous êtes redevable de la totalité du sinistre, sans possibilité de recours.

In demande préalable we trust

Maintenant que la lumière est faite sur les raisons de l'hyper sinistralité de la maison individuelle, revenons à notre problématique de base : la déclaration d'activités professionnelles accompagnement maisons individuelles (DAP AMI).

Pour ce qui est du nombre d'éléments demandés, il s'explique aisément par les raisons que nous savons maintenant. Mais une question subsiste : à défaut d'arriver un jour à la rendre agréable, comment la rendre plus digeste ?

« *La chose la plus importante est de respecter la chronologie AMI, et de créer la demande préalable dès le début du projet* », explique Antoine Bourguignon. « *Ensuite, il faut revenir*

régulièrement sur la plateforme accessible depuis l'espace adhérent au fur et à mesure des différentes étapes du projet, notamment aux étapes clés suivantes :

- Avant le dépôt du permis de construire : cela permet de prendre connaissance des exigences de la MAF dans le cadre de la demande préalable et d'éviter toute mauvaise surprise par la suite.
- Pendant la conception générale, afin de s'assurer que les exigences AMI sont bien prises en compte par le MOA; ou, à défaut, télécharger des documents d'aide permettant de sensibiliser le MOA à ces exigences.
- À l'ouverture du chantier, date à laquelle la demande préalable est validée et prête à être déclarée à la MAF au moment de la DAP.»

Au cours de la mission, la plateforme pose toute une série de questions qui permettent à l'architecte d'aiguiller les prochaines étapes :

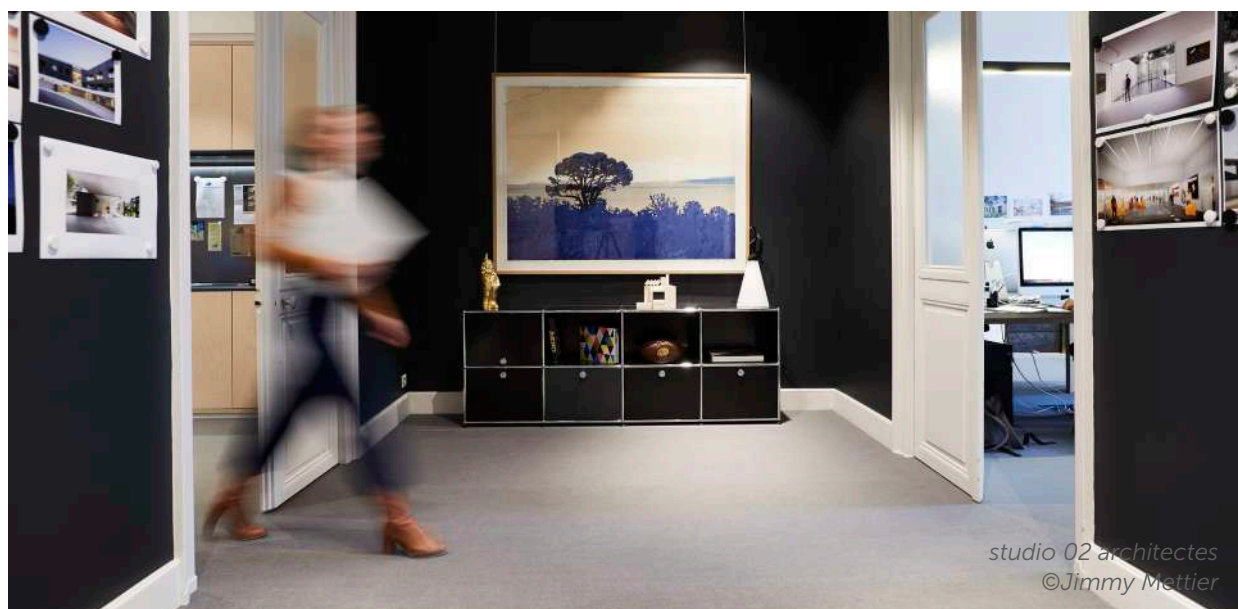
- Avez-vous un contrat de maîtrise d'œuvre signé par votre client ?
- L'étude structure a-t-elle été réalisée ou avez-vous mis à la charge de l'entreprise la réalisation des études d'exécution ?
- L'attestation de prise en compte de la RT 2012 au niveau du permis de construire a-t-elle été réalisée ?

À chaque étape, des documents de référence, des outils d'autocontrôle, des guides pratiques, des liens vers les sites spécialisés ... De quoi faire en sorte que à défaut de devenir un moment agréable, l'accompagnement maison individuelle se transforme en un outil de prévention efficace pour faciliter tout à la fois votre déclaration d'activités professionnelles, la gestion de votre projet et la défense de vos intérêts. ■

VOS ASSURANCES MAF CONSEIL

ASSURER VOS LOCAUX, C'EST PÉRENNISER VOTRE ACTIVITÉ

Protéger vos locaux et vos équipements informatiques, la meilleure solution pour poursuivre votre activité en cas de sinistre !



C'est avant tout une obligation légale (loi n° 89-462 du 6 juillet 1989, art. 7, paragraphe 9) : vous devez assurer le local dans lequel vous exercez afin de couvrir vos outils de travail, la responsabilité locative de votre entreprise, et le risque que fait peser un sinistre sur votre activité.

Incendie, inondation, vol et vandalisme, bris de glace... les risques sont multiples et peuvent entraîner des frais supplémentaires d'exploitation (location de matériel ou de locaux, installations provisoires, recours à des fabrications extérieures, frais exceptionnels de transport...) mais aussi des frais supplémentaires additionnels (pénalités de retard éventuellement mises à votre charge, etc.).

Assurer une reprise rapide de l'activité

Passé le choc de voir ses locaux détruits par un incendie, ou le sentiment désagréable de l'intrusion suite à un cambriolage, vous devrez maintenir votre activité. Car si vous n'avez plus de locaux ou plus de matériel, vos maîtres d'ouvrage ont des délais et des budgets à tenir.

C'est le plus grand des dangers : interrompre trop longtemps l'activité de l'agence et se retrouver dans une situation délicate entre la réparation du sinistre et vos clients qui vous attendent. En assurant vos locaux à la MAF, vous assurez également les biens mobiliers de votre agence. En cas de sinistre des fonds sont débloqués en urgence afin de vous permettre de relancer votre activité dès que possible.

Faire un bilan régulier de son besoin d'assurance

Il ne vous reste plus qu'une bonne habitude à prendre pour définitivement mettre toutes les chances de votre côté : faire un point régulier de vos besoins de protection. Pourquoi ? Lorsque vous avez souscrit votre assurance, vous emménagez dans de nouveaux locaux, et vous n'étiez alors que trois personnes à les occuper. Concours remportés, projets réalisés, vous êtes aujourd'hui une dizaine : plus de postes de travail qu'il est nécessaire de déclarer à votre assureur afin de disposer des garanties adaptées à la valeur de vos équipements.

Limiter les tracas au moment où vous aurez besoin d'être accompagné ! ■



Les recommandations de Gilles Caloiaro responsable de MAF Conseil



Comment limiter les risques de cambriolage dans vos locaux ?

Ranger les ordinateurs le soir, et baisser un rideau métallique, ou a minima occultant, sur les ouvertures de l'agence, a fortiori si vous êtes en rez-de-chaussée.

- Installer une serrure trois points sur la porte d'entrée.
- Conserver l'ensemble des factures relatives à vos achats de matériels informatiques.
- Planifier des sauvegardes régulières de tous les ordinateurs de l'agence (en physique [disques durs] ou dématérialisé [cloud]), afin d'assurer une reprise rapide de l'activité.
- En cas de présence de sous-locataire dans vos locaux, demander une attestation d'assurance chaque année.
- Être particulièrement vigilant lors de rendez-vous extérieurs, et notamment, à l'occasion de déjeuner au restaurant : beaucoup d'ordinateurs portables et de tablettes disparaissent dans cette circonstance...



Quels sont les points à vérifier dans votre contrat d'assurance bureaux ?

- Pensez à actualiser le montant de votre capital garanti : Travaux d'aménagement ou d'extension, acquisition de mobilier, d'appareils informatiques, modifications des clauses du bail...
- Évaluez périodiquement les garanties et demandez une modification des capitaux garantis dès lors que les éléments qui ont servi à mettre en place votre contrat initial ont été modifiés.

Les questions à vous poser pour ajuster votre couverture :

- Pour quel montant suis-je assuré ?
- Suis-je assuré pour le matériel portable ?
- Suis-je assuré pour les frais / pertes d'exploitation ? Pour quelle superficie suis-je assuré ?
- Etc.

Architectes.
Assurer vos locaux est aussi
notre tasse de thé.



Sachez-le.

**VOTRE AGENCE EST VOTRE BIEN PROFESSIONNEL LE PLUS PRÉCIEUX.
MATÉRIELS INFORMATIQUES, PROJETS, ARCHIVES, MOBILIERS...
PEUVENT SUBIR DES DOMMAGES QUI FRAGILISERONT VOTRE ACTIVITÉ.
ALORS AVEC LA MAF, GOÛTEZ À LA SÉRÉNITÉ :**

- > Garanties pour vols, vandalisme, incendie, dégâts des eaux, bris de glace...
- > Indemnisation du matériel professionnel et du mobilier
- > Relogement temporaire de l'agence dans de nouveaux locaux
- > Prise en charge des dommages matériels hors des locaux

Découvrez notre assurance Responsabilité Civile des Mandataires Sociaux (RCMS)
sur **www.maf.fr**

Ce contrat est commercialisé par **MAF Conseil**, société anonyme au capital de 100 000 €, filiale à 100% de la Mutuelle des Architectes Français assurances. Siège social : 189 boulevard Malesherbes 75856 Paris Cedex 17 - RCS Paris B 722 046 018 - ORIAS n° 07 005 857 (www.orias.fr). Tél : +33(0) 1 53 70 33 70 - Fax : +33 (0) 1 53 70 33 80 - www.maf.fr

ASSURANCE
PROFESSIONNELLE

**MULTIRISQUES
BUREAUX**

MAF

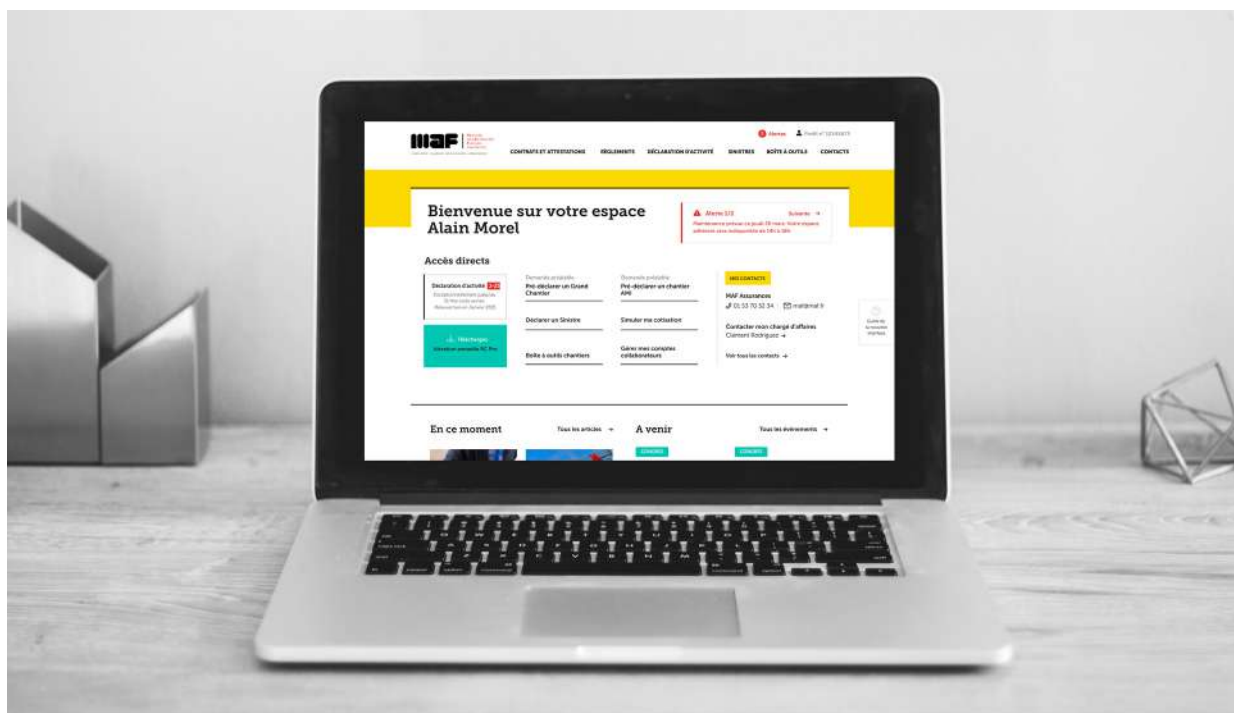
Mutuelle
des Architectes
Français
assurances

VOUS AVEZ L'AUDACE, NOUS AVONS L'ASSURANCE.

LA MAF & VOUS

PLUS FLUIDE, PLUS ACCESSIBLE : L'ESPACE ADHÉRENT MAF SE RÉINVENTE !

Point de contact essentiel entre vous et la MAF, l'espace adhérent fait l'objet d'un important travail de refonte en plusieurs étapes. L'ambition finale ? Proposer un portail unique vers l'ensemble de vos services.



Depuis fin octobre, votre espace adhérent se présente dans une nouvelle version, conçue avec vous, grâce à un travail d'enquêtes et d'échanges pour un résultat qui répond pleinement à vos attentes.

De nombreuses nouveautés

Des accès directs à vos besoins essentiels : contrats, simulateur de cotisation, factures, attestation d'assurance annuelle. Des alertes : les échéances à ne pas manquer, les points de vigilance. Des informations plus acces-

sibles et regroupées sur une page d'accueil simplifiée. Les événements à venir, pour ne pas manquer vos rendez-vous avec la MAF. Un espace documentation réorganisé. Une identité graphique et une ergonomie retravaillées pour une utilisation fluide.

En parallèle, les fonctionnalités existantes gagnent en accessibilité : déclarations de sinistre et d'activités professionnelles, demandes préalables d'Accompagnement en Maison Individuelle (AMI) ou de Grands Chantiers, règlements de cotisations...

Une première connexion guidée pas à pas

Un guide accompagne vos premiers pas et présente chaque nouveauté, étape par étape. Grâce au tutoriel (désactivable en un clic), le nouvel espace adhérent n'aura plus de secrets pour vous !

Ce n'est que le début...

Les équipes de la MAF continuent de se mobiliser autour de ce projet. Dans un avenir proche, vous pourrez disposer de fonctionnalités inédites : signature électronique, paiement en ligne, et bien d'autres nouveautés encore. ■

DES DÉMARCHES SIMPLIFIÉES GRÂCE À LA DÉCLARATION DE SINISTRE EN LIGNE



Vous en avez exprimé le besoin à l'occasion du baromètre de la relation client réalisé en février 2019 : la déclaration de sinistre se fait désormais directement en ligne.

Définir la nature de la réclamation, transmettre les pièces nécessaires, identifier l'opération concernée... l'outil fluidifie une démarche parfois anxiogène.

D'un simple clic, vous bénéficiez également d'une vue d'ensemble sur vos sinistres en cours ainsi que leur état d'avancement et retrouvez les coordonnées du correspondant MAF qui suit votre dossier.

Mutuelle des Artisans
Industriels
Assurances

1 Alertes et infos

Mon profil (n°1)

CONTRATS ET ATTESTATIONS COTISATIONS DÉCLARATIONS D'ACTIVITÉS SINISTRES DOCUMENTATION CONTACTS

Simplifiez-vous les démarches grâce à la déclaration en ligne

Les équipes de la MAF sont à vos côtés !

106 avocats **109** experts

49 335 dossiers sinistres en cours

63% des sinistres terminés en faveur de l'adhérent

1 Quelle est la nature de votre réclamation ?

Dommages-ouvrage

Intervient au titre de l'assurance Dommages-ouvrage souscrite par le maître d'ouvrage.

Avez-vous reçu l'un des documents suivants :

- Convocation pour compte commun
- Rapport préliminaire
- Rapport unique
- Rapport d'expertise définitif
- Rapport d'expertise en convention de règlement

☐ Oui

☐ Non

Voici un exemple de convocation pour comparer avec votre courrier reçu :

Responsabilité civile professionnelle (hors Dommages-ouvrage)

Intervient au titre de votre activité dès lors que votre responsabilité professionnelle est mise en cause.

Nature de vos désordres :

- ☐ Effondrement ou menace d'effondrement
- ☐ Envol
- ☐ Ecoulement ou chute
- ☐ Mouvements ou déformations
- ☐ Fissures
- ☐ Décollements
- ☐ Infiltrations
- ☐ Humidité
- ☐ Désagrégation de matériaux
- ☐ Dysfonctionnements d'équipements
- ☐ Désordres décennaux divers
- ☐ Accidents corporels

Protection Juridique

Merçi de renseigner cette déclaration de frige qui sera transmise dans les meilleurs délais à un juriste de la protection juridique. Selon l'urgence, une réponse vous sera apportée dans un délai maximum de 15 jours.

- ☐ Honoraires
- ☐ Droit d'auteur
- ☐ Prud'hommes
- ☐ Cotisations professionnelles
- ☐ Honoraires experts judiciaires
- ☐ Accident/Maladie
- ☐ Baux
- ☐ Marchés publics passation
- ☐ Marchés publics exécution
- ☐ Leasing
- ☐ Avis sur contrat
- ☐ Discipline
- ☐ Litiges consommation / prestataires
- ☐ Pénal divers
- ☐ Résiliation contrat

Retour à la liste

Suivant

BRÈVES

MAF Contact :
un seul numéro
pour répondre
à toutes
vos questions !



Pour sa 100^{ème} édition,
le MAF Informations
se réinvente

200 000

C'est le nombre d'appels que reçoit chaque année la MAF. Au quotidien, les équipes des différentes directions s'organisent pour répondre aux sollicitations diverses : suivi d'un dossier en cours, demande d'informations ou d'attestations, renseignements sur le prochain Rendez-vous de la MAF...

Afin d'améliorer le dispositif de prise en charge et d'offrir une qualité de service sans cesse optimisée, la MAF déploie une nouvelle équipe dédiée à l'accueil téléphonique et répond ainsi à un besoin formulé à l'occasion du baromètre de la relation client réalisé en février 2019.

Ensemble, ces collaborateurs auront une mission : apporter une réponse dans les plus brefs délais ou faire le lien avec un expert de la direction concernée.

Opérationnel à compter du 4^e trimestre 2020, ce nouveau service rejoint la palette d'innovations concourant à une plus grande proximité entre les adhérents et leur mutuelle. ■

99 numéros

Ça en fait des pages à prévenir, expliquer, conseiller. Alors qu'il s'apprête à souffler sa 100^{ème} bougie, le *MAF Informations* rebat les cartes de son contenu. Plébiscité lors du baromètre de satisfaction réalisé dans le courant de l'hiver 2019, le format devrait rester inchangé : un magazine envoyé deux fois par an chez vous, dans vos agences, et disponible depuis vos espaces adhérent.

Le gros du travail se portera sur le contenu. Parce qu'il vous parle à vous, architectes adhérents, le *MAF Informations* s'efforcera de parler davantage DE vous. Depuis vos agences, sur vos chantiers, dans vos projets...

Le *MAF Informations* de demain sera plus que jamais tourné vers votre activité.

Rendez-vous au printemps 2021 pour découvrir ce que les équipes de la MAF vous auront préparé ! ■



Restez maîtres de vos chantiers !

**Découvrez la boîte à outils chantiers,
un guide 100% digital :**

**Des conseils et des bonnes pratiques
Des outils prêts à l'emploi**

WWW.MAF.FR

ACCESSIBLE SUR TABLETTE ET SMARTPHONE



Restons en contact

Retrouvez-nous sur
les réseaux sociaux

f /MAF.assurances

@MAFassurances

Live-tweetez vos ateliers MAF
avec #RDVMAF