

MAF

informations

LA MAF ET VOUS

dans les Hauts-de-France

Marcin Wiczorek, architecte,
& Mathieu Bourachot, économiste

P - 8

VOS ASSURANCES MAF

Offre travailleur non salarié

Un nouveau régime
de prévoyance pour les libéraux

P - 18

COUP DE POUCE

Boîte à outils chantiers

Marchés privés : 9 recommandations
pour les ordres de service

P - 20

ENQUÊTE P - 12

OCTOBRE 2021 / n° 101

chantier

COMMENT GÉRER DES TRAVAUX IMPRÉVUS ?

MAF

Mutuelle
des Architectes
Français
assurances

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

Sommaire



©Écliptique - Laurent Thion

édito

ANTICIPER DÈS AUJOURD'HUI LES ENJEUX DE DEMAIN

La MAF réalise périodiquement des enquêtes de satisfaction auprès de ses adhérents. La dernière, qui date de 2019, montrait toute la force du lien affinitaire qui unit la MAF et les concepteurs.

Depuis, les épreuves ont été grandes, elles le sont toujours. Il me semble que le temps est venu de reprendre le pouls de notre relation et de mesurer votre perception des actions menées pendant cette période difficile. Il nous faut aussi évaluer l'impact des dispositifs tirés des enseignements des précédentes éditions : MAF Contact améliore-t-il sensiblement la joignabilité de la Mutuelle? Le pôle ouverture est-il au rendez-vous de la promesse d'une déclaration de sinistre plus rapide et plus facile ?

Jean-Claude Martinez,
architecte
et président
de la MAF



Dès cet automne, 900 adhérents seront contactés par téléphone, 22 000 le seront par mail, avec pour seul objectif : continuer de construire ensemble l'avenir de notre MAF.

Je vous souhaite une très agréable lecture.

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 - maf.fr - ISSN : 1953-07-06. **Directeur de la publication** : Vincent Malandain - **Réalisation** : MAF : direction communication et marketing - Direction artistique : Here We Are - Rédaction : Dominique Errard - LiMo Conception - Conception : Marlène Chevalier - **Impression** : imprimé par Grafik Plus à 32 250 exemplaires - **Image couverture** : HBAAT et V+ pour le cinéma d'art et d'essai et pôle culturel de Marcq-en-Barœul - ©Cyrille Weiner **Crédits photographiques** : Portrait p.3 : Écliptique - Laurent Thion

P- **5**

LA MAF DÉCHIFFRÉE dossiers sinistres

Combien de sinistres sont en cours à la MAF ?

P- **6**

LES ACTUS DE LA MAF

Offre Jeune Adhérent, partenariat,... Retrouvez toute l'activité de la MAF !

P- **8**

LA MAF ET VOUS dans les Hauts-de-France

avec Marcin Wieczorek, architecte, & Mathieu Bourachot, économiste.

P- **12**

DOSSIER chantier

Comment gérer des travaux imprévus ? Le maître d'œuvre conseille le maître d'ouvrage sur les oublis et les aléas qui apparaissent pendant le chantier et sur leurs conséquences.

 Espace adhérent

Ce symbole vous indique que vous pouvez retrouver toutes les informations complémentaires sur votre espace adhérent.

P- **18**

VOS ASSURANCES MAF offre travailleur non salarié

Un nouveau régime de prévoyance pour les libéraux.

P- **20**

COUP DE POUCE Boîte à outils chantiers

Marchés privés : 9 recommandations pour les ordres de service.



©iStock



©Écliptique - Laurent Thion

P- **22**

CHANTIER MAUDIT Justin Pépin

Il est le roi des pratiques à ne pas suivre : découvrez les aventures de Justin !

P- **23**

AGENDA rendez-vous MAF

La page pratique pour ne manquer aucun événement.

P- **24**

INTERVIEW à la MAF, que fait...

Quentin Le Boubennec, superviseur MAF contact.



La MAF est partenaire du Prix d'architectures 10+1 2021, dont le Grand Prix a été décerné à HBAAT et V+ pour le cinéma d'art et d'essai et pôle culturel de Marcq-en-Barœul

« Au cœur de la métropole lilloise, l'agence HBAAT associée aux architectes belges de V+ vient de livrer un pôle culturel qui se distingue par son intégration dans le contexte urbain comme par la générosité de ses espaces intérieurs. Heleen Hart et Mathieu Berteloot développent ici avec brio le travail exigeant et critique qu'ils mènent depuis plusieurs années sur l'imaginaire moderniste. »

LE PONT DES ARTS

maître d'ouvrage : Ville de Marcq-en-Barœul
 maître d'œuvre : HBAAT mandataire, en association avec V+
 maîtrise d'œuvre associée : Greisch, BET structure ; BEA, BET fluides ; DADALUX, BET acoustique, Jean-Marc Becquart, économie ; Leblanc Venacque, paysagiste ; Theatre Projects, scénographe
 coût : 7 800 000 euros HT (2017)
 calendrier : concours, 2017 ; livraison, 2021
 crédits photographiques : ©Cyrille Weiner

sinistres

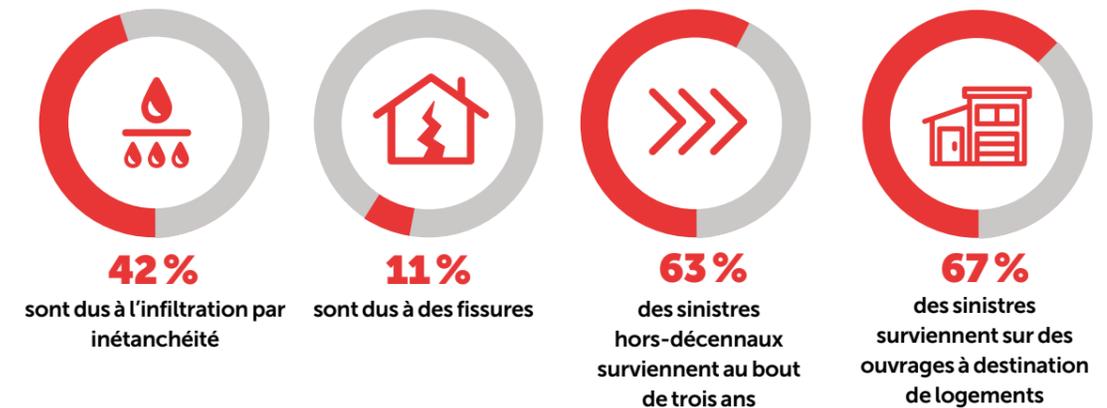
46 032

DOSSIERS SINISTRES en cours à la MAF

Derrière ce chiffre, autant de situations différentes qui ont un point commun : la mise en cause de la responsabilité professionnelle de l'adhérent dans le cadre de sa mission.



Parmi les autres enseignements statistiques que révèlent l'analyse des sinistres en cours, il en ressort que :



Les sinistres en logements collectifs sont plus fréquents : **68%**, mais le coût en logements individuels est proportionnellement plus élevé : **10%** des sinistres, **19%** du montant total

* Durée de vie moyenne constatée par la MAF.

Offre Jeune Adhérent : toutes les assurances sur mesure pour les débutants !



Frais d'inscription à l'Ordre, lancement de l'activité, investissements matériels... Les premiers pas de la vie professionnelle d'un architecte sont synonymes de dépenses alors même que le premier projet n'est pas encore signé.

Pour faciliter le démarrage de l'activité, la MAF propose le Pack Jeune Adhérent, qui regroupe dans une offre unique :

- la responsabilité civile professionnelle (contrat de base MAF) pour les opérations dont le montant des travaux est inférieur à 5 M€ pendant les 2 premières années (au-delà, des extensions de garanties nominatives au chantier peuvent être délivrées. À compter de la 3^e année, cette limite passe à 30 M€ (ou 20 M€ en l'absence de contrat collectif de responsabilité décennale, dit CCRD);
- la responsabilité civile à l'égard des tiers;
- la responsabilité civile d'exploitation;
- la protection juridique professionnelle.

OFFRE JEUNE ADHÉRENT : COMBIEN ÇA COÛTE ?

COTISATION DE BASE :
15 € la 1^{re} année au lieu de 385 €

RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉGARD DES TIERS :
gratuite les 2 premières années

RESPONSABILITÉ CIVILE D'EXPLOITATION :
gratuite les 2 premières années

PROTECTION JURIDIQUE :
cotisation minimale à -50% les 2 premières années : 98€

DROIT D'ENTRÉE MAF : 366€ payables une fois

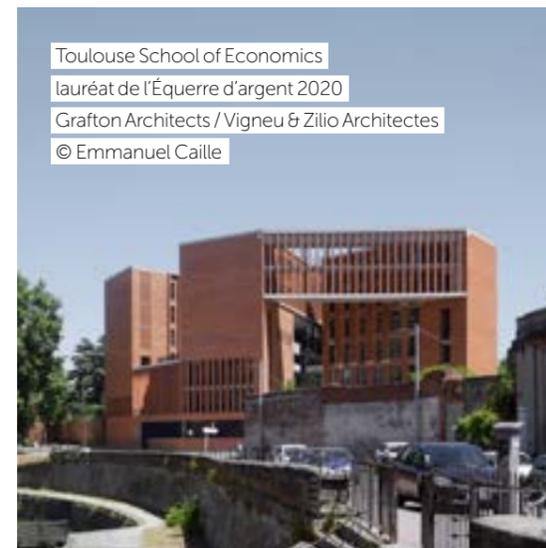
SOIT 479 € LA PREMIÈRE ANNÉE AU LIEU DE 957 €

VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS SUR L'OFFRE JEUNE ADHÉRENT ?

- Composez le **01 53 70 30 00** pour faire votre demande de projet d'assurance.

- Un conseiller MAF vous enverra un lien sécurisé par e-mail qui vous donnera accès à un questionnaire à télécharger et à compléter.

- Renvoyez-le par voie postale, daté et signé : votre conseiller vous fera une proposition adaptée à votre situation professionnelle.



Toulouse School of Economics
lauréat de l'Équerre d'argent 2020
Grafton Architects / Vigneu & Zilio Architectes
© Emmanuel Caille

« La MAF, par l'accompagnement et l'expertise qu'elle propose, concourt à des pratiques plus rigoureuses qui contribuent à une architecture audacieuse et de qualité, que d'aime promouvoir. »

Emmanuel Caille, rédacteur en chef du magazine d'architectures et organisateur du Grand Prix 10 + 1

La MAF partenaire particulier de la maîtrise d'œuvre

Soucieuse de promouvoir l'action de la maîtrise d'œuvre auprès du grand public, la MAF s'engage chaque année aux côtés des distinctions les plus prestigieuses.

Ainsi, elle soutient la production architecturale française grâce à ces prix qui consacrent une architecture de qualité, comme :

- le prix de l'Équerre d'argent, remis en novembre 2020 à Grafton Architects et Vigneu & Zilio Architectes pour la Toulouse School of Economics;
- le Grand Prix d'architectures 10+1, décerné à HBAAT et V+ pour le cinéma et pôle culturel de Marcq-en-Barœul;
- le Grand Prix AFEX, attribué à ATTA en ouverture de la Biennale d'architecture de Venise;
- le prix AMO, qui récompense chaque année une collaboration fructueuse entre architectes et maîtres d'ouvrage aboutissant à des projets de qualité;
- le prix de l'Académie d'architecture, qui a décerné, en septembre dernier, la médaille d'or à Corinne Vezzoni pour l'ensemble de son œuvre.
- le Prix du Projet Citoyen, remis à l'occasion du Congrès de l'UNSA, qui récompense les acteurs d'une démarche de co-production d'un projet original.

BAROMÈTRE 2021 : DITES-NOUS TOUT !

Quels sont nos axes d'amélioration ? Quelles sont vos attentes ?

Pour répondre à ces questions, nous avons missionné l'institut de sondage Kantar TNS pour échanger avec vous : par téléphone pour 1000 d'entre vous et par questionnaire numérique pour les autres. Anonymes, les réponses serviront à construire une étude complète de l'état de la relation, avec un objectif : renforcer notre offre de services et améliorer la qualité de ce que nous vous apportons au quotidien.

La précédente édition, réalisée en 2019, avait par exemple conduit au déploiement de MAF Contact, dédié à l'amélioration de la joignabilité téléphonique et à la création du Pôle Ouverture, qui facilite et accélère la déclaration des sinistres.

Découvrez la plateforme replay 100 % MAF !



Lancée en juin dernier, la plateforme de replay MAF propose une expérience unique regroupant l'intégralité des webinaires de la Mutuelle. Animées par les experts de la MAF, souvent accompagnés d'interlocuteurs spécialisés, ces vidéos couvrent déjà une vingtaine de thématiques, parmi lesquelles :

- le devoir de conseil;
- découvrir le CCAG Maîtrise d'œuvre;
- la réception de travaux;
- bien appréhender mes responsabilités;

Retrouvez l'intégralité des vidéos depuis la plateforme dédiée, en vous connectant sur votre espace adhérent, rubrique « Je (re)découvre les webinaires MAF ».

Espace adhérent



architecte
MARCIN WIECZOREK

Saison Menu Architectes

Marcin Wieczorek est polonais. La France, il la découvre d'abord dans les récits de son oncle et de son grand-père, archéologue, qui s'y sont expatriés. Sa propre idée, il se la fait lorsqu'en 3^e année d'école d'architecture il choisit la France à l'occasion d'un échange universitaire. Après Clermont-Ferrand, il pose définitivement ses valises à Lille, où il finit son cursus et débute dans la vie active. Chez Lalou Lebec d'abord. Chez Saison Menu ensuite.



De gauche à droite
Luc Saison
Isabelle Menu
Marcin Wieczorek

« Un projet d'architecture est une œuvre collective. »

Vous êtes un des associés à la tête de l'agence Saison Menu, située à Lille.

C'est ça ! Nous sommes trois architectes urbanistes associés : Isabelle Menu et Luc Saison, gérants fondateurs, et moi-même qui ai rejoint l'aventure en 2008 et suis devenu associé en 2020. J'insiste sur « architecte urbaniste », car il s'agit d'une réelle spécificité. Isabelle Menu travaille régulièrement sur des projets urbains d'envergure. Pour ne citer que les plus marquants, j'évoquerai Paris-Saclay, Euralille 3000 ou encore le quartier Tourcoing La Bourgogne.

Architecte urbaniste, qu'est-ce que cela implique ?

Avant tout, que nous avons la capacité de travailler sur des échelles variées et tout ce que cela implique, de la coordination des études à celle des équipes sur des projets complexes. À côté de cela, nous travaillons également sur des projets de logements, de bureaux, d'équipements et de réhabilitations lourdes.

Quel bilan tirez-vous de la période covid ?

Il est malheureusement trop tôt pour en parler au passé, mais ce qui s'est révélé être le plus bloquant dans notre travail fut la fermeture des mairies à l'occasion du premier confinement. Plusieurs projets, arrivés en phase « permis » ont dû être suspendus faute de pouvoir être traités, avec pour conséquence directe la mise en chômage partiel de certains collaborateurs.

suite de l'interview p. 10

économiste de la construction

MATHIEU BOURACHOT

MBO Ingénierie



« La pénurie de matériaux complique notre travail. »

Connaître les contraintes de site et les modes opératoires des entreprises est indispensable à la bonne appréhension du prix d'un projet. Établir un chiffrage détaillé sur la base de quantités et de prix unitaires permet de fiabiliser les coûts et également de simuler différentes solutions. C'est sur cette base que l'architecte pourra considérer les différentes solutions en veillant au respect à la fois de ses ambitions et de l'enveloppe budgétaire.

Une fois dissipé le rêve d'enfant qui le place aux commandes d'un avion de chasse, Mathieu Bourachot empile les étapes dans l'ordre : les études d'ingénieur, le service militaire et la première expérience professionnelle dans un bureau d'études d'économiste. Un temps, il cède à la curiosité qui le conduit à aller voir comment se passent les choses côté entreprise générale. Au bout de trois ans et d'une crise économique, il rebascule côté maîtrise d'œuvre et lance, en 2015, MBO Ingénierie.

Vous êtes économiste de la construction. Quel est le périmètre de vos interventions ?

Mon activité se décompose en trois phases : estimer, décrire et quantifier. Pour cela, nous réalisons des métrés à partir de modèles 3D qui nous permettent d'estimer les surfaces et volumes à réaliser. Sur cette base, et en collaboration avec les différentes équipes de maîtrise d'œuvre, nous affinons notre calcul à mesure que le projet avance et que les différents paramètres se précisent. Une fois que le dossier est abouti, nous consultons les entreprises afin de confronter nos estimations avec leurs devis.

Sur quels types de projets travaillez-vous ?

Tous, et c'est bien là l'intérêt du métier d'économiste ! En fonction des spécificités propres à chaque secteur, je compose avec les paramètres, les intervenants et l'état d'avancement du projet. Parfois, il faut travailler sur la base d'une intention et, pour autant, être en mesure de proposer un chiffrage pertinent.

Chaque fois, il faut tenir compte des priorités du promoteur, du terrain... Chaque projet est différent, et les réponses d'un jour ne sont pas celles du lendemain, avec les répercussions que l'on peut imaginer sur le budget d'une opération.

suite de l'interview p. 11

suite de l'interview de Marcin Wieczorek

Heureusement, ce modèle n'a pas été dupliqué sur les autres confinements, et l'instruction de nos dossiers a pu se poursuivre, nous permettant la reprise de notre activité.

Un contexte que la pénurie de matériaux n'arrange pas...

Non, c'est certain ! Tout est rendu plus compliqué, de l'appel d'offres au suivi de chantier. Ces phénomènes conjoncturels, bien que je les croie éphémères, génèrent des tensions et des inquiétudes chez nos partenaires.

Certains de vos maîtres d'ouvrage préfèrent-ils retarder leurs projets ?

Oui, malheureusement. À l'agence nous travaillons par exemple sur deux projets d'hôtellerie en région lilloise, qui se sont arrêtés avant de reprendre timidement. Pénurie de matériaux, pandémie ? Difficile de ne citer qu'un seul coupable, cependant une chose est certaine : l'époque n'est pas la plus heureuse pour conduire des projets de construction !

Est-ce que cela vous conduit à changer vos habitudes ?

Nous devons rester agiles, mais les convictions sont toujours bien présentes. Nous restons convaincus que l'architecte doit pouvoir garder le contrôle de son dessin sur chacune des différentes phases. Chez Saison Menu, cela se traduit par le suivi d'un projet de la conception au chantier par le même architecte.

C'est une richesse de notre métier, et c'est la condition d'une continuité de notre apprentissage. Nous le constatons, un jeune architecte qui a suivi une première fois un projet jusqu'au bout ne conçoit plus de la même manière par la suite. J'en veux pour preuve des exemples très concrets, que mes confrères doivent connaître aussi bien que moi, comme l'anticipation, dès la

conception, du passage des outils nécessaires à la fixation des éléments. C'est un exemple parmi d'autres qui illustre l'importance de conserver les missions de suivi.

Des projets qui impliquent d'autres maîtres d'œuvre, j'imagine...

Oui, un projet d'architecture est avant tout une œuvre collective. Chacun dans son rôle, au gré d'équipes plus ou moins importantes en fonction de la complexité. Bureaux d'études structure, fluide, façade, acousticiens, économistes... Chacun apporte son expertise et concourt à la pérennité du projet. En ce qui nous concerne, nous travaillons très régulièrement avec Mathieu Bourachot, fondateur

de MBO Ingénierie. Sur les projets relativement simples avec des techniques courantes, nous travaillons en autonomie, mais dès que les paramètres évoluent, en fonction de passages particuliers, d'accès difficiles, ou d'une méthodologie de chantier particulière, alors oui, son expertise est indispensable !

Pour prendre l'exemple d'un projet qui nous occupe actuellement, qui mêle bâtiments tertiaires, résidence services senior, mail piétons paysagé et parking souterrain, le rôle de l'économiste est de nous aider à chiffrer les différentes phases, nous alerter sur nos prescriptions et nous permettre de bien cibler le coût d'objectif. 🟡🟡



suite de l'interview de Mathieu Bourachot

Face à toutes ces inconnues, une marge d'erreur est-elle tolérée ?

(Rires) Oui, le prix peut baisser autant que l'on veut, sans que cela ne soit jamais un problème ! L'inverse est beaucoup moins vrai.

Dans ce contexte, la pénurie des matériaux ne facilite pas notre travail d'anticipation. Avec, en moyenne, deux ans d'avance sur le projet, nos prévisions supportent mal les hausses de prix que nous connaissons actuellement...

Chaque projet est différent, et les réponses d'un jour ne sont pas celles du lendemain, avec les répercussions que l'on peut imaginer sur le budget d'une opération.

Votre périmètre d'intervention se concentre sur la phase « étude » ?

Exactement. J'interviens de la phase « faisabilité » à la signature des marchés. Les modalités d'intervention peuvent varier : en direct avec le maître d'ouvrage ou dans le cadre d'un groupement de maîtrise d'œuvre.

Comme avec l'agence Saison Menu ?

Nos premières collaborations remontent à l'époque où je travaillais pour le compte d'entreprises générales. Lorsque j'ai fait le choix de l'installation à mon compte, ils m'ont soutenu et nous avons ainsi développé un partenariat qui conduit à de beaux projets !

Je pense notamment à la réhabilitation du collège Jean-Macé à Lille. C'est une grande source de fierté d'avoir contribué à cette formidable aventure.

Ensemble, nous travaillons selon un système itératif qui permet de placer les curseurs du projet au bon endroit, entre volonté du client et ambitions architecturales.

Et, jusqu'à présent, je pense pouvoir affirmer sans me tromper que nous y parvenons plutôt bien... 🟡🟡



chantier COMMENT GÉRER DES TRAVAUX IMPRÉVUS ?

Le maître d'œuvre conseille le maître d'ouvrage sur les oublis et les aléas qui apparaissent pendant le chantier et sur leurs conséquences.

En marchés privés, les constructeurs supportent la plupart des risques financiers qui en découlent, tandis qu'en marchés publics ces risques reposent davantage sur le maître d'ouvrage.

« Le beau, c'est l'imprévu ! »
Si la création architecturale s'accorde assez bien avec cette citation

de l'écrivain autrichien Thomas Bernhard (1931-1989), le chantier s'en accommode quant à lui assez mal. Sur le terrain, l'imprévu est synonyme de surcoûts et de délais supplémentaires qui empoisonnent la marche normale des travaux, faisant peser sur le maître d'œuvre un risque de responsabilité. Avant d'aller plus loin sur ce chapitre, accordons-nous sur cette définition proposée par Capucine Bernier, avocate : « Les travaux imprévus sont les travaux

Dans le cas d'une intervention sur un bâtiment existant, il est préférable de s'engager dans un marché non forfaitaire.

nécessaires à la solidité de l'ouvrage ou à sa conformité avec sa destination

première, mais qui n'ont pas été compris dans le marché d'origine tout en étant indispensables à sa bonne réalisation. » Ils peuvent être dus soit à un manquement des constructeurs – maître d'œuvre ou entreprise pour un défaut d'études de sol ou de travaux par exemple – , soit à un manquement de la maîtrise d'ouvrage, soit encore à un aléa

dont personne n'est responsable. En cela, ils se distinguent des travaux supplémentaires demandés par le maître d'ouvrage découlant le plus souvent d'une modification du programme. Que les travaux imprévus lui soient imputables ou non, le maître d'œuvre ne peut y répondre en faisant l'autruche. Sa situation dépend du cadre contractuel de l'opération. Elle diffère selon qu'il se trouve en marché privé ou en marché public : dans le premier cas, le risque financier lié aux travaux imprévus repose majoritairement sur les constructeurs ; tandis que, dans le second, ce risque repose davantage sur le maître d'ouvrage (ce dernier pouvant voir les travaux imprévus mis à sa charge). Autrement dit, le traitement juridique des imprévus et de leurs conséquences – en particulier sur les coûts et les délais – n'est pas le même selon le type de marché considéré.

DES MARCHÉS SANS DÉPASSEMENTS EXCESSIFS

En marché privé, deux situations se présentent au maître d'œuvre : le marché non forfaitaire (pour les contrats de travaux avec des prix de bordereaux appliqués à des quantités) et le marché à forfait. « Dans le premier cas, à partir

La force majeure, un concept difficile à manier

En marché privé, la force majeure (article 1218 du Code civil) suppose un événement imprévisible, irrésistible et extérieur ; ce sont des cas assez exceptionnels. C'est un concept difficile à manier : même avec le covid 19, les décisions des tribunaux varient pour savoir s'il s'agit d'un cas de force majeure ou pas. La différence avec l'imprévision, c'est qu'avec la force majeure l'exécution du contrat est impossible. Elle empêche les parties de remplir leurs obligations et met un terme au contrat (alors que l'imprévu n'empêche pas de travailler mais nécessite une rémunération supplémentaire). Il faut prouver que l'événement était imprévisible à la conclusion du contrat. La force majeure est à l'appréciation du juge.



par Dominique Errard, journaliste

d'une enveloppe financière globale susceptible d'évoluer dans des proportions à définir, le marché autorise une certaine indétermination du prix qui est le résultat des ouvrages effectivement réalisés », souligne Capucine Bernier. Le

principe de ce marché est que le maître d'ouvrage paie la facture présentée à la fin de l'opération prenant en compte les événements survenus pendant le chantier. Ainsi, tout ce qui s'écarte du cadre d'origine, et qui pourrait relever d'une estimation inexacte faite au départ par l'architecte ou d'un aléa non prévisible, ne sera pas nécessairement engageant contractuellement, sauf si le marché prévoit expressément une enveloppe financière que doit respecter le maître d'œuvre. La responsabilité du maître d'œuvre peut tout de même être retenue en cas de dépassement excessif de l'enveloppe financière. La jurisprudence lui impose en effet de respecter le budget du maître d'ouvrage : « La Cour de cassation indique que l'architecte commet une faute lorsqu'il ne prévoit pas l'ensemble des travaux nécessaires à la construction d'un ouvrage dont le coût prévisionnel est déterminé. Il a une responsabilité particulière dans l'établissement du devis d'origine mais également dans son respect », précise l'avocate. La jurisprudence estime donc que le coût définitif ne peut pas être sensiblement supérieur au coût prévisionnel. Ainsi, si un dépassement de 4 % du prix des travaux peut ne pas suffire à engager la responsabilité du maître d'œuvre, un dépassement de 40 % du coût prévisionnel peut justifier en revanche que sa responsabilité

Les opérations à risques nécessitent de phaser les études en deux temps : le premier pour investiguer et le second pour finaliser les études avant de consulter les entreprises et réaliser les travaux.



©Ecliptique - Laurent Thion



« Le diagnostic le plus coûteux est celui que l'on néglige de faire ! »

Ludovic Patouret,
expert construction et dirigeant de Gecamex

« Deux grandes familles d'imprévus impactent les chantiers : ceux qui sont liés au sol (géotechniques, archéologiques, pyrotechniques et de pollution) et ceux qui sont dus aux existants lors des opérations de réhabilitation, rénovation, surélévation, extension, etc, ou tout simplement dus aux avoisinants lors d'opérations d'intégration dans des dents creuses urbaines. Dans ces cas, la question est de savoir si le maître d'ouvrage donne au maître d'œuvre les moyens de prévoir ce qui est difficilement prévisible ! Dans un contexte où les terrains disponibles et les interventions sur existants sont plutôt à risques, la réponse à cette question est dans les diagnostics techniques⁶. Réalisés de manière la plus complète possible et avec des moyens aujourd'hui performants (scanner 3D à nuage de points, photo et vidéo par drone, radar de sol, caméra de réseau...), ces diagnostics sont économiques au regard des coûts que leur absence peut générer.

Ces investigations nécessitent toutefois de phaser les études en deux temps : le premier pour diagnostiquer le sol, les structures, les réseaux ; le second pour finaliser les études avant de consulter les entreprises et réaliser les travaux. Le temps passé à ce phasage est moins coûteux que celui que l'on perd à rattraper l'absence de reconnaissance approfondie du site.

Attention aux maîtres d'ouvrage qui économisent sur les diagnostics ! Les plus coûteux sont ceux que l'on aurait dû faire : le défaut de géométrie d'un bâtiment à rénover, la présence d'une bombe ou de vestiges gallo-romains non détectés se révèlent par exemple particulièrement coûteux à gérer en cours de chantier. Attention également au défaut de diagnostic qui met en danger la sécurité des personnes : le maître d'œuvre doit alerter le maître d'ouvrage et, en l'absence de réponse, écrire au maire ou au procureur de la République. »



©Ecliptique - Laurent Thion

ATTENTION AUX INTERVENTIONS SUR EXISTANTS

En marché privé, les parties s'engagent généralement dans le cadre de marchés à forfait. Le budget est donné à l'avance en fonction d'un coût de construction estimé. C'est dans ce contexte que l'architecte doit sécuriser son contrat. L'article 1793 du Code civil dispose¹ que les travaux imprévus sont compris dans le forfait sauf s'il existe un accord écrit de la maîtrise d'ouvrage qui spécifie le contraire. Le risque financier des imprévus repose donc, dans cette hypothèse, sur les constructeurs, sauf à démontrer le bouleversement de l'économie du contrat : « Dans le cas assez exceptionnel de la pénurie actuelle de matériaux qui fait flamber le prix des matières premières, l'architecte qui réalise par exemple un chalet dont le prix du bois a triplé pourrait tenter de démontrer au juge le bouleversement de l'économie du contrat... faisant perdre au marché son caractère forfaitaire », commente Capucine Bernier. Le juge pourrait alors valider le principe d'un surcoût parce que le contrat n'a plus rien à voir avec ce qu'il était à l'origine.

soit retenue. Toutefois, si le maître d'ouvrage réceptionne un ouvrage amélioré par rapport au projet d'origine et qu'il n'a pas fait du respect de l'enveloppe budgétaire une condition essentielle, le juge estime que le maître d'œuvre n'a pas manqué à ses obligations. « Cette question de responsabilité du maître d'œuvre relève de l'appréciation souveraine des tribunaux, mais retenons que l'architecte doit se conformer, autant que possible, au budget initial, y compris dans un marché non forfaitaire », souligne l'avocate.

INFO MAF :

Dans le cas assez exceptionnel de la pénurie de matériaux qui fait flamber le prix des matières premières, l'architecte, avec son assureur, peut tenter de démontrer au juge le bouleversement de l'économie du contrat pour faire perdre au marché son caractère forfaitaire.

Dans le cas de plus en plus courant d'une intervention sur un bâtiment existant – d'extension ou de surélévation, particulièrement sujette aux imprévus –, le marché forfaitaire est risqué. « Il est préférable de s'engager sur des prix de bordereaux et des quantités, même si ce n'est pas du goût de la maîtrise d'ouvrage qui veut sécuriser son budget », recommande l'avocate. Au moins, l'engagement du maître d'œuvre sur l'enveloppe ne doit pas être fixé trop en amont du processus de conception ou doit admettre des coefficients suffisants pour tenir compte des incertitudes entourant le coût de l'ouvrage au début de la conception. À défaut, l'architecte cherchera à limiter contractuellement l'application de l'article 1793 du Code civil. Précisons que cet article ne s'applique qu'aux marchés à forfait dont le prix est déterminé à l'avance, et non à des marchés avec des clauses de révision du prix (en fonction de différents facteurs) ni à des marchés pour lesquels les travaux sont mal définis à l'origine². En matière d'imprévu, les règles sont les mêmes pour les travaux et les études supplémentaires : « Les honoraires de maîtrise d'œuvre calculés sur le montant des travaux progressent lorsque les travaux augmentent... à condition d'avenanter le marché pour éviter les déconvenues en fin d'opération », recommande l'avocate.

MARCHÉS PUBLICS À SUJÉTIONS NON COMPRIS

En marchés publics, le cadre juridique est tout autre : le risque financier des imprévus repose en théorie sur le maître d'ouvrage (l'acheteur public). Tout ce qui sort de l'enveloppe budgétaire d'origine a normalement vocation à être supporté par lui. En droit public, la théorie de l'imprévision est reconnue depuis plus d'un siècle à travers le concept de sujétion imprévue (voir encadré p. 17). Ainsi, l'indemnité qui couvre la quasi-totalité des charges imprévues est due par la maîtrise d'ouvrage aux constructeurs préposés aux travaux supplémentaires, sur le fondement jurisprudentiel, comme sur celui du code de la commande publique qui prévoit que « lorsque survient un événement extérieur aux parties, imprévisible et bouleversant temporairement l'équilibre du contrat, le contractant qui en poursuit l'exécution a droit à une indemnité (article L 6 du code de la commande publique) ». C'est également visé par le nouveau CCAG-Travaux. Toutefois, depuis 2010, le conseil d'État³ limite l'étendue de l'indemnité pour le maître d'œuvre :

« La prolongation de la mission du maître d'œuvre n'est de nature à justifier sa rémunération supplémentaire que si elle a donné lieu à des modifications de programme ou de prestations décidées par le maître d'ouvrage. »

Rappelons que, comme en marché privé, le code de la commande publique distingue le marché au forfait et le marché non forfaitaire (article R 2112-6). Le code précise qu'un marché est conclu à prix révisable dans les cas où les parties sont exposées à des aléas majeurs du fait de l'évolution raisonnablement prévisible des conditions économiques pendant la période d'exécution des prestations. « Le conseil que l'on peut adresser aux maîtres d'œuvre, indique Capucine Bernier, est d'essayer de conclure

des marchés à prix révisables dans le cas d'interventions sur les existants, sur des terrains à risque géotechnique ou de pollution, etc., en application de l'article R 2112-13 du code (en marchés de travaux comme en marchés d'études). » Les articles L 2194-1 et suivants du code de la commande publique⁴ prévoient des possibilités de modifier le marché⁵.

« En marchés publics, poursuit l'avocate, les acheteurs sécurisent les contrats pour que les constructeurs puissent le moins possible aller les chercher sur le terrain des sujétions imprévues dans un environnement juridique moins favorable pour eux. »

Retenons que le droit administratif tend à ce que le contractant constructeur soit indemnisé. Dans les commentaires qui accompagnent la jurisprudence Babel, le Conseil d'État indique que la rémunération forfaitaire de la maîtrise d'œuvre est susceptible d'adaptation : soit en cas de modifications du programme décidées par le maître d'ouvrage, soit en cas de prestations non prévues au marché de maîtrise d'œuvre et non décidées par le maître d'ouvrage si elles ont été indispensables à la réalisation de l'ouvrage selon les règles de l'art, ou si le maître d'œuvre a été confronté à des sujétions imprévues. Il faut toutefois démontrer l'existence de ces dernières et la cause extérieure. Les marchés publics sont protecteurs des maîtres d'œuvre... non fautifs ! Il convient néanmoins de rester vigilant sur les engagements pris au titre du respect de l'enveloppe financière, qui sont souvent imposés aux architectes dans les marchés de maîtrise d'œuvre. ■■■

Attention, les architectes doivent rester vigilants : il est toujours possible de déroger à la théorie de l'imprévision introduite dans le Code civil depuis 2016.



1- Lorsqu'un architecte ou un entrepreneur s'est chargé de la construction à forfait d'un bâtiment, d'après un plan arrêté et convenu avec le propriétaire du sol, il ne peut demander aucune augmentation de prix, ni sous le prétexte de l'augmentation de la main-d'œuvre ou des matériaux, ni sous celui de changements ou d'augmentations faits sur ce plan, si ces changements ou augmentations n'ont pas été autorisés par écrit, et que le prix a été convenu avec le propriétaire.

2- Ne peut être qualifié comme marché à forfait la convention selon laquelle un entrepreneur a été chargé de travaux de rénovation et de transformation d'un immeuble alors qu'aucun document sérieux n'avait été préparé, que le devis établi avait été très imprécis et que les plans n'avaient aucun caractère contractuel. Même solution lorsque les conditions d'exécution des travaux, les délais, les obligations des entreprises, la masse des travaux ainsi que les conditions de règlement sont mal définies.

3- Arrêt Babel : <https://www.legifrance.gouv.fr/ceta/id/CETATEXT000022876989/>

4- Article L 2194-3 : « Les prestations supplémentaires ou modificatives demandées par l'acheteur au titulaire d'un

marché public de travaux qui sont nécessaires au bon achèvement de l'ouvrage et ont une incidence financière sur le marché public font l'objet d'une contrepartie permettant une juste rémunération du titulaire du contrat. »

5- Un marché peut être modifié sans nouvelle procédure de mise en concurrence dans les conditions prévues par voie réglementaire, lorsque : 3° Les modifications sont rendues nécessaires par des circonstances imprévues.

6- Les diagnostics : études de sol ; amiante ; gaz ; archéologie, plomb dans les peintures, plomb dans l'eau potable ; structure bois (insectes xylophages, champignons, etc.), béton, acier, etc. ; réseaux, dont ceux des concessionnaires ; risques naturels (glissement de terrain, inondation, argiles gonflantes...) ; etc.

7- Si un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du contrat rend l'exécution excessivement onéreuse pour une partie qui n'avait pas accepté d'en assumer le risque, celle-ci peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant. Elle continue à exécuter ses obligations durant la renégociation (...).

La théorie de l'imprévision dans le Code civil

En droit privé, la jurisprudence a longtemps considéré qu'il y avait une force obligatoire des contrats : « Les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites », selon l'article 1134 du Code civil. Ainsi, jusqu'à récemment, la jurisprudence n'admettait pas que l'on modifie les contrats en raison de circonstances imprévisibles pour les parties. Dans le cas d'un chalet dont le coût avait triplé du fait de l'augmentation du prix du bois, les constructeurs étaient tenus au forfait et au prix contractuelisé (en l'absence de clause de révision du prix). Depuis octobre 2016, l'article 1195 du code civil⁷ prévoit qu'à la suite d'un changement de circonstances imprévisibles le contrat peut être renégocié, à l'amiable ou en faisant appel au juge. Autrement dit, le prix de construction et les études peuvent désormais être renégociés en cas d'imprévus.

Toutefois, cette « théorie de l'imprévision » introduite dans le code n'étant pas d'ordre public, il est toujours possible d'y déroger : les maîtres d'œuvre doivent donc rester vigilants et regarder si une renonciation à appliquer l'article 1195 n'a pas été introduite dans leur contrat.

Nous avons peu de retours de jurisprudence sur la manière dont ce récent article sera interprété par les juges pour les marchés à forfait... et les marchés non forfaitaires. Retenons que cette théorie ne fonctionne pas automatiquement si l'imprévu résulte d'un défaut d'études techniques (étude de sol, de structure, etc.).

En droit public, la théorie de l'imprévision est reconnue depuis plus d'un siècle à travers le concept de la sujétion imprévue, qui se définit comme une difficulté matérielle que l'on rencontre lors de l'exécution d'un marché et qui présente un caractère exceptionnel et imprévisible au moment de la conclusion du contrat... et dont la clause est extérieure aux parties.

POUR EN SAVOIR PLUS

- **La Boîte à outils chantiers** de la MAF, chapitre 10 « Travaux modificatifs » : <https://boiteaoutils.maf.fr>, ou dans sa version papier, p. 214.
- **Le Guide professionnel « travaux de bâtiment » de l'OGBTP** - architecte entrepreneur mode d'emploi 2021- VI - Le déroulement du chantier gestion financière du chantier - Les modifications du marché en cours de travaux », p. 166-170.
- **Norme NF P 03-001** - Marchés privés - Cahiers types - Cahier des clauses administratives générales applicables aux travaux de bâtiment faisant l'objet de marchés privés, voir notamment : « 10.3.1.3 Modification de travaux et travaux imprévus », p.36 ; et « 11 Modifications aux travaux », p. 37.
- **Les contrat-types de l'Ordre des architectes.**
- **Les CCAG-Maîtrise d'œuvre 2021 et CCAG-Travaux 2021.**

assurance

OFFRE TRAVAILLEUR NON SALARIÉ

Un nouveau régime de prévoyance pour les libéraux.

Mesure phare de la loi de financement de la Sécurité sociale 2021, la mise en place d'indemnités journalières (IJ) pour l'ensemble des professionnels libéraux (hors avocats) est entrée en vigueur le 1^{er} juillet. Elle concerne les architectes et les autres concepteurs français, jusqu'à présent dépourvus de régime de base.

À partir du 1^{er} juillet, en cas d'arrêt de travail, les indemnités journalières sont versées dès le 4^e jour suivant l'arrêt (les 3 premiers jours constituent un délai de carence, non couvert). Elles seront ainsi versées jusqu'à 87 jours consécutifs avant que les régimes complémentaires ne prennent le relais (ou la caisse dont dépend le professionnel libéral, si elle le prévoit).

« Cette nouvelle disposition vient combler un manque. Jusqu'à alors, très peu de libéraux étaient couverts

lors des 90 premiers jours d'un arrêt de travail. Une réalité à laquelle n'échappent pas nos adhérents : seuls 20 % d'entre eux ont souscrit une couverture spécifique », explique Gilles Caloiaro, responsable de MAF Conseil.

Comprendre le coût

Les micro entrepreneurs, relevant de la CIPAV, voient quant à eux leur cotisation augmenter légèrement. Indexé sur le chiffre d'affaires, le montant des charges sociales passera de 22 à 22,2 %.

Le taux de prélèvement est fixé à 0,30 % du bénéfice non commercial (BNC) dans la limite de 3 Plafonds annuels de la Sécurité sociale (PASS), soit 124 308 € en 2021. Dans le cas d'un revenu inférieur à 40 % du PASS (16 454 €), la cotisation maximale sera plafonnée à 50 €.

Exemple :

Si le revenu annuel, lissé sur les 3 dernières années, est de 50 000 €, alors le montant du prélèvement est de :

50 000 € / 0,30 = 150 € / an



Si le revenu annuel, lissé sur les 3 dernières années, est de 50 000 €, alors le montant de l'indemnité journalière est de :
50 000 / 730 = 68,5 € / jour

MONTANT DE L'INDEMNITÉ JOURNALIÈRE

L'indemnité journalière représente 1/730^e de la moyenne des revenus des trois années civiles précédant la date de la constatation médicale de l'incapacité de travail. Ce revenu est pris dans la limite de 3 plafonds annuels de la Sécurité sociale (41 136 €), soit 123 408 € annuels, de telle sorte que le montant de l'indemnité journalière oscille entre 22 et 169 €.

INDEMNITÉS JOURNALIÈRES : COMBIEN ÇA COÛTE ?

Dans les faits, la cotisation pour les travailleurs indépendants « classiques » (qui ne relèvent pas du régime de la microentreprise) dépend des revenus et pourra aller de 50 à 370 euros (voir encadré *Comment ça marche ?*).

LES CONCEPTEURS EXERÇANT EN LIBÉRAL SONT-ILS CORRECTEMENT COUVERTS ?

« Cette évolution va dans le sens d'une meilleure protection sociale de base. Toutefois, elle ne saurait être suffisante à elle seule » précise Gilles

L'OFFRE PRÉVOYANCE INDIVIDUELLE : COMMENT ÇA MARCHE ?

De nombreuses combinaisons possibles sont à choisir selon la situation personnelle et familiale, les revenus, l'activité et le budget.

- 1. Votre conseiller vous propose un diagnostic personnalisé sur la base :**
 - des indemnités journalières garanties par votre caisse obligatoire;
 - des revenus, dividendes, montants de vos frais professionnels à garantir;
 - des bénéficiaires à protéger.

Ce diagnostic permet d'évaluer le besoin de protection, le délai de franchise, la durée d'indemnisation, le niveau de couverture optimal, vos besoins complémentaires... Et de définir le montant des garanties obligatoires pour assurer l'essentiel : incapacité temporaire de travail, capital décès ou perte irréversible d'autonomie.

- 2. Vous choisissez vos options selon vos besoins :**
 - Une rente d'invalidité totale ou partielle.
 - Une prise en charge de tout ou partie des frais professionnels.
 - Un capital accident.
 - Une rente de conjoint ou d'éducation.
 - Les frais d'obsèques.

- 3. Vous recevez par mail votre proposition « clé en main ».**

Caloiaro. Il peut alors être intéressant d'associer un régime de prévoyance aux indemnités journalières pour bénéficier de prestations complémentaires :
- **en cas de décès** : du versement d'un capital, d'une rente de conjoint, d'une rente d'éducation pour les enfants, d'une allocation décès pour faire face aux frais d'obsèques ;
- **en cas d'invalidité** : du versement d'une rente d'invalidité à vie ;
- **en cas d'hospitalisation** : d'indemnités journalières pour vous aider à faire face aux frais d'hospitalisation. ■■■

Pour plus d'informations, contactez nous au 01 53 70 30 00

Boîte à outils chantiers

MARCHÉS PRIVÉS

9 RECOMMANDATIONS

POUR LES ORDRES DE SERVICE

Pour être utilisé, l'ordre de service impose que les règles s'y rapportant soient contractualisées. La MAF rappelle ces règles dans sa Boîte à outils chantiers et délivre quelques conseils tirés de la pratique professionnelle.

Quelques recommandations afin d'éviter certains écueils en matière de marchés privés

1. Les ordres de service (OS) ne doivent pas, en principe, être utilisés pour étendre les obligations des parties, toute modification des obligations contractuelles doit faire l'objet d'un avenant.
2. Tous les OS rédigés par le maître d'œuvre sont signés par le maître d'ouvrage pour qu'il soit parfaitement informé de la vie du chantier.
3. En l'absence de réponse du maître d'ouvrage sollicité pour signer un OS, le maître d'œuvre le relance et l'informe par écrit que, faute de réponse, l'OS va être notifié à l'entreprise.
4. Pour l'exécution de prestations sous-traitées, le maître d'œuvre adresse l'OS à l'entreprise titulaire du marché et une copie au sous-traitant.
5. Le maître d'œuvre, qui n'a pas d'obligation de répondre aux réserves formulées par l'entreprise qui conteste un OS, lui répond par écrit en cas d'argument susceptible de tromper le maître d'ouvrage.
6. Le maître d'œuvre traite les réserves sur OS au fur et à mesure de leur réception, sans attendre la fin du chantier.
7. À défaut de clauses spécifiques dans le marché de travaux, le maître d'œuvre conseille le maître d'ouvrage de mettre en demeure l'entreprise ou, dans les cas extrêmes, de résilier unilatéralement son marché de travaux si elle refuse d'exécuter l'OS.
8. Le maître d'œuvre prépare le projet de mise en demeure de l'entreprise et l'envoie au maître d'ouvrage afin qu'il l'adresse avec sa signature à l'entreprise.
9. Le maître d'œuvre a tout intérêt à utiliser le modèle d'OS de la Boîte à outils chantiers de la MAF (Outils 8A).

L'ordre de service (OS) est un outil d'exécution du contrat. Il est utilisé en marchés privés lorsqu'il est prévu dans le contrat de maîtrise d'œuvre, en cohérence avec celui de l'entreprise. C'est un document par lequel le maître d'œuvre notifie au titulaire du marché une décision concernant l'exécution des travaux : pour démarrer les travaux, préciser le calendrier ou encore notifier des décisions ayant une incidence financière sur le marché. Mais attention, contrairement aux marchés publics, dont il n'est pas question dans cet article, l'OS en marchés privés ne peut notifier une décision unilatérale modifiant le contrat. Seul l'avenant, par lequel les parties signataires du marché de travaux conviennent d'un commun accord de modifier ses clauses, le permet.

Toutefois, lorsque le marché se réfère à la norme NF P 03-001¹, l'entreprise ne peut refuser d'exécuter l'OS qui modifie l'importance des travaux : si l'augmentation de la masse des travaux est de moins d'un quart de leur montant initial ; ou si leur diminution n'excède pas 10 %². Dans ces deux cas, le maître d'œuvre peut établir un OS modifiant le montant du marché. Rappelons qu'un OS peut également préciser les modalités d'exécution des travaux, ou encore sommer une entreprise de respecter ses obligations.

FAIRE SIGNER LE MAÎTRE D'OUVRAGE

C'est toujours le maître d'œuvre qui rédige l'OS, le numérote, le date et le signe. La MAF recommande à ses adhérents d'obtenir systématiquement la cosignature du maître d'ouvrage, surtout lorsque l'OS a une incidence financière. Cette démarche permet d'attester que ce dernier a été tenu informé de la vie du chantier et, par la même occasion, de signifier son accord à l'entreprise. À charge pour l'entreprise de formuler d'éventuelles réserves dans un délai de 15 jours. Comme pour toute procédure, le maître d'œuvre a tout intérêt, même si la réglementation ou le contrat ne le prévoit pas, de respecter scrupuleusement les modalités d'établissement et de diffusion des OS. ■■■

POUR EN SAVOIR PLUS

La Boîte à outils chantiers de la MAF, « Ordres de service » chapitre n° 8.
À consulter ou à télécharger dans votre espace adhérent sur www.maf.fr

1-Norme Afnor NF P 03-001 : « CCAG applicable aux travaux de bâtiment faisant l'objet de marchés privés, version du 20 octobre 2017. »
2-Article 11.1 de la norme NF P 03-001.

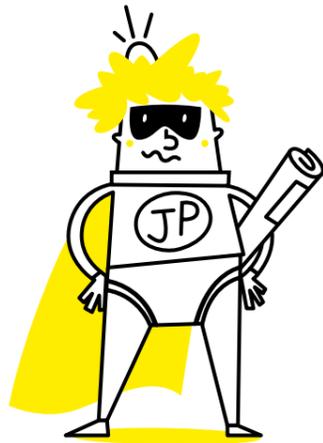


CHIFFRE MAF :

222 582

visiteurs depuis la mise en ligne de la Boîte à outils chantiers

 Espace adhérent



Moi, c'est Justin, et ma spécialité, c'est le pépin. Je suis devenu le roi des pratiques à ne pas suivre, et la MAF m'a demandé de vous raconter mes expériences. Vous l'avez redouté ? Moi, je l'ai fait. D'ailleurs, il faut que je vous dise...

JUSTIN PÉPIN

& les aléas en cours de chantier

Il y a quelques mois de cela, mon téléphone sonne. À l'autre bout du fil, un couple partage son bonheur avec moi : depuis peu, ils sont les heureux héritiers d'une magnifique villa. La valeur de ce trésor familial est, à leurs yeux, inestimable. Celle de la rénovation l'est davantage. Rapidement, ils me mettent en garde : les revenus sont modestes et il ne faudra pas espérer de rallonge de l'enveloppe en cas de dépassement.

La rengaine n'est pas nouvelle, nous la connaissons bien : faire le mieux pour le moins. Non, vraiment, si problème il devait y avoir, il ne serait pas à chercher ici. D'autant que mes mésaventures passées m'ont appris que je ne saurai être tenu à une obligation de résultat, et je me garde bien de contractualiser une quelconque performance ou un budget attendu. Une fois acté le démarrage de la collaboration, la phase d'étude et de diagnostic s'efface rapidement au profit des travaux. Le couple sait ce qu'il veut, et moi, je sais ce que je peux. L'euphorie des premiers jours ne tient pas longtemps : rapidement, le chantier fait apparaître un certain nombre de soucis. L'humidité est omniprésente et de graves problèmes structurels sont vite découverts. Impossible de les enjamber : il faut traiter les deux à l'occasion de la rénovation. Le couperet tombe avec le nouveau chiffrage : le coût supplémentaire engendré excède les possibilités financières des maîtres d'ouvrage.

Encore loin de la fin de chantier, c'est le début des problèmes avec l'entrée en jeu du juge. Il reproche « au maître d'œuvre d'avoir commis l'erreur de ne pas demander au maître de l'ouvrage de faire réaliser un diagnostic adéquat, il lui impute une part de responsabilité et le condamne à prendre en charge des dommages et intérêts pour perte de chance d'avoir pu permettre au maître de l'ouvrage de renoncer à son projet s'il en avait connu le coût avant ».

Les mésaventures de Justin Pépin sont tirées de faits réels rencontrés dans les dossiers sinistres de la MAF.

- TO DO LIST -

- ✓ S'assurer que le maître de l'ouvrage s'est fixé un programme clair et que ce programme est en adéquation avec l'enveloppe financière qu'il a retenue.
- ✓ Demander au maître de l'ouvrage de faire procéder aux diagnostics réglementaires et techniques nécessaires au regard du type de travaux prévus.
- ✓ Introduire dans le contrat de maîtrise d'œuvre une clause rappelant au maître d'ouvrage le risque de travaux supplémentaires nécessaires et non prévus découverts en cours de réalisation et qu'il s'engage à les prendre en charge (prévoir un budget suffisant).
- ✓ Faire valider, dès connaissance, la prise en charge financière par le maître de l'ouvrage, de tous travaux supplémentaires nécessaires à la poursuite de l'opération.

Nos rencontres d'information, de prévention et de conseil, se poursuivent. À défaut de pouvoir tenir les traditionnels Rendez-vous de la MAF en présentiel, nos experts distillent conseils et bonnes pratiques en vidéo. Réservez votre e-rdv et n'hésitez pas à inscrire vos collaborateurs.

LES E-RDV DE LA MAF



La sinistralité du sol

jeudi **04.11**

Les responsabilités des métiers de la conception

jeudi **25.11**

Travaux sur existants : comment sécuriser vos opérations ?

mardi **07.12**

LES PRÉSENCES MAF :

Congrès de l'UNTEC : **Nîmes** jeudi **21** et vendredi **22.10**
 Congrès de l'UNSFA : **Rennes** jeudi **28** et vendredi **29.10**

Le programme complet est à retrouver sur maf.fr, rubrique «Nos événements»



Les e-rdv de la MAF

SE RENCONTRER, ÉCHANGER, S'INFORMER.

Vous n'avez pas pu participer au webinaire ? Découvrez le replay sur votre espace adhérent



à la MAF, que fait...

Quentin Le Boubennec ?

Derrière les trois lettres de la MAF se cachent 341 collaborateurs. Il y a ceux qui sont en contact quotidien avec vous, et les autres. Tous sont investis de la même mission : œuvrer pour votre protection.

« La MAF bonjour ! » Lorsque vous entendez ces mots, il y a de grandes chances pour que ce soit Quentin qui les prononce. Et pour cause : avec son équipe, il répond chaque jour aux nombreux appels reçus par la Mutuelle. Un challenge pour ce professionnel de la relation client qui a rejoint la MAF en juin 2020.



©Écliptique - Laurent Thion

Tu es conseiller à MAF Contact. De quoi est fait ton quotidien ?

D'appels, d'appels, et aussi ... d'appels ! Chaque jour nous décrochons le téléphone pour apporter une réponse rapide à nos adhérents lorsque cela est possible ou orienter vers le bon interlocuteur le cas échéant.

Quelles sont les demandes qui reviennent le plus souvent ?

Difficile à dire tant elles sont périodiques ! En fin d'année, nous constatons une recrudescence d'appels relatifs au règlement des cotisations. La Déclaration d'activités professionnelles (DAP) monopolise quant à elle la quasi-totalité du premier trimestre.

Entre les deux, nous prenons en charge de nombreux appels relatifs aux sinistres, principalement sur les sujets de la déclaration de sinistre et du suivi des dossiers pour lequel l'appel est transféré au rédacteur en charge du dossier.

Combien d'appels cela représente-t-il quotidiennement ?

À nouveau, tout est fonction de la période. Au cœur de la DAP, chacun des conseillers MAF Contact peut prendre en charge un volume de 100 à 120 appels par jour. En dehors, la moyenne quotidienne s'établit autour d'une soixantaine d'appels qui permettent une qualité d'accompagnement. ■■■



Au cœur de la DAP, chacun des conseillers MAF Contact peut prendre en charge un volume de 100 à 120 appels par jour."



/MAF.assurances



@MAFassurances

Live-tweetez vos ateliers MAF avec #RDVMAF

maf.fr