



**Agence
Qualité
Construction**

POINTS SENSIBLES
D'UNE CONSTRUCTION

PRODUITS DE CONSTRUCTION : LA RESPONSABILITÉ DES INDUSTRIELS



© Laubywane

 **AIMCC**
Association française des industries
des produits de construction



PRÉSENTATION

Cette plaquette de sensibilisation est à destination des professionnels menant des activités d'industriels ou fabricants dans le domaine de la construction, qu'ils fournissent des équipements du bâtiment (chaudières...) ou des produits (fermettes, tuiles...).

Les activités annexes concernant la distribution, le bureau d'études, l'installation, la maintenance ou autres, ne sont pas traitées dans ce document et doivent être discutées avec l'interlocuteur d'assurance.

Les EPERS (Éléments pouvant entraîner la responsabilité solidaire), sujet complexe, ne sont pas non plus spécifiquement abordés, ni les sujets encore nouveaux comme la démontabilité et le réemploi. Il est nécessaire de se rapprocher de son interlocuteur d'assurance dans chacun de ces cas.

Avant toute action, il faut vérifier auprès de votre interlocuteur d'assurance que vous êtes bien couvert par votre contrat d'assurance en réalisant un point ensemble sur :

- les activités garanties et celles exclues ;
- les plafonds de garantie et franchises applicables ;
- le périmètre géographique de distribution et d'usage de son produit (Union européenne, pays avec risque d'embargo, pays hors garantie...);
- la mission en adéquation avec ce qui est inclus dans le contrat commercial et d'assurance ;
- le montant des chantiers couverts.

AVANT CHANTIER : LES POINTS DE VIGILANCE

Il est recommandé que l'industriel (ou fabricant) formalise son processus qualité aux différentes phases, de la conception à la sortie usine, d'un produit ou d'un équipement pour un bâtiment.



Il existe des normes de système de management de qualité qui peuvent aider l'industriel dans la formulation de son processus, telles que, par exemple, la norme ISO 9001 *Système de management de qualité*.

PHASE DE CONCEPTION DU PRODUIT

Lors de la conception du produit (ou de l'équipement), une fois le besoin identifié (usage...), l'industriel fabricant doit avoir en tête que le produit nécessitera de répondre aux obligations réglementaires de ce marché.

Effectivement, le monde du bâtiment est un secteur très réglementé et normé avec notamment :

- des exigences réglementaires incendie, acoustiques, sanitaires, environnementales, etc. ;
- des Règles de l'art : mise en œuvre, conditions de fonctionnement, maintenance... (cf. NF-DTU, Règles de l'art du pays, etc.).

À partir de ces exigences, il est préconisé à l'industriel de s'interroger s'il souhaite obtenir pour ses produits une évaluation technique (Avis technique, Appréciation technique d'expérimentation...) et/ou des PV spécifiques (pour obtenir un classement au feu, une résistance à la glissance...) et/ou des marques de qualité.

Dès la conception, l'industriel s'interrogera sur **la traçabilité et la qualité de son produit, ainsi que pour chacun des composants qu'il intègre.**



>> Consultez la plaquette

Bien choisir un produit de construction

Disponible sur :

<https://qualiteconstruction.com>

PHASE DE VALIDATION D'UN NOUVEAU PRODUIT

L'industriel doit mener les essais nécessaires imposés par la réglementation et les normes produits. Il est aussi fortement recommandé, avant lancement du produit, d'avoir une phase de chantier test.



DOCUMENTATION TECHNIQUE

Tout produit (ou équipement) doit avoir une documentation technique datée. C'est une annexe au contrat, il est donc conseillé de prêter un soin particulier à sa rédaction, de garder trace de sa diffusion et, en cas de modification, de veiller à sa mise à jour et rediffusion.

Il est recommandé d'archiver cette documentation technique sur une durée *a minima* de 10 ans (20 ans pour la garantie des vices cachés) à compter de la date de dernière mise sur le marché du produit afin d'être en mesure de répondre à un éventuel litige.

Elle précise notamment :

- le domaine d'application et type de bâtiment ;
- les conditions de fonctionnement ;
- les caractéristiques techniques, sanitaires et environnementales, selon réglementations et Règles de l'art (en précisant le référentiel) ;
- les règles de mise en œuvre, notamment les possibilités d'adaptation ou modification sur chantier ;
- les équipements de sécurité, prérequis des installateurs de produits ;
- le transport (exemple de l'usine au chantier, dispositif de levage) et stockage ;
- l'entretien et la maintenance, notamment la durée de disponibilité des pièces de rechange ;
- le contact en cas de questions.



L'industriel ou le fabricant s'interrogera également sur les obligations linguistiques du pays de commercialisation.

La documentation doit être facilement accessible par l'utilisateur et adaptée au type de produit (par exemple : QR code, site Internet du fabricant du produit concerné...).

CONSEIL



Disposer d'un comité de relecture des documents techniques incluant un juriste (interne ou externe) qui vérifie aussi les garanties et durées de vie annoncées.

Il est préconisé de noter sur vos documents techniques : « *Tout ce qui n'est pas mentionné comme permis ou autorisé, est interdit.* »

Conditions générales de vente (CGV)

- En cas de contrats d'approvisionnement ou de fournitures spécifiques, pensez à les valider avec votre interlocuteur d'assurance.
- Transmettez à votre client potentiel le document présentant les CGV avec le devis et demandez son retour paraphé et signé, avec le bon de commande.

Conditions générales d'achat

- Vérifiez-les avant de les signer.

AUTOUR DU CHANTIER

À partir du moment où le produit arrive sur le chantier, on entre dans le contexte du bâtiment avec ses multiples professionnels de l'acte de construire (artisans, entreprises d'installation, maîtres d'œuvre contrôleurs techniques, etc.).

Il est recommandé à l'industriel de :

- désigner une personne ou une équipe formée techniquement et juridiquement au contexte du bâtiment et habilitée par la direction qui sera l'interlocuteur privilégié de ces professionnels ;
- rappeler à ses clients qu'il leur appartient de valider avec leur assureur l'assurabilité des produits qu'ils installent.

DEVOIR DE CONSEIL

Le devoir de conseil consiste à répondre aux demandes techniques formulées par son co-contractant, et éventuellement d'autres intervenants si le produit (ou équipement) impacte leur prestation, sur le produit (ou équipement) vendu par l'industriel et son usage. Les réponses de l'industriel doivent renvoyer à la documentation technique du produit, ainsi qu'aux normes et Règles de l'art applicables. Il est vivement recommandé d'éviter tout autre conseil, en particulier dans un cadre de bonnes relations commerciales.

Le devoir de conseil, s'il est associé à la vente du produit, est couvert par les contrats d'assurances. Il sert à accompagner les professionnels sans se substituer à ceux-ci. L'information donnée par l'industriel ne remplace pas celle due par les autres professionnels du chantier (conception, contrôle...) ni celle due par le locateur d'ouvrage ou bureau d'étude technique.



CAS DE QUESTIONS TECHNIQUES POINTUES

En cas de demande de variante, de chantiers spécifiques :

- l'industriel veillera notamment à rester dans le cadre des missions et domaines assurés ;
- les réponses pourront être analysées pour éventuellement mettre à jour la documentation technique.

RECOMMANDATIONS

- Vérifiez régulièrement que les informations « pour nous contacter » de votre documentation technique (n° de téléphone...) renvoient sur une personne ou équipe habilitée.
- Précisez que les outils mis éventuellement à disposition par l'industriel, notamment sur les calculs, constituent une aide au choix du produit et ne sont fournis qu'à titre indicatif au maître d'œuvre. Ce dernier doit faire appel à un bureau d'études (BET) par ailleurs.
- **Conservez et archivez les réponses écrites fournies.**

DEVOIR DE MISE EN GARDE

En cas de risque avéré, l'industriel informera **par écrit** le client sur l'existence de ce risque et ses potentielles conséquences, sans intervenir davantage (par exemple, il ne doit pas prendre le rôle du BET). Il pensera à archiver sa réponse. En cas de risque majeur encouru, il est recommandé de se rapprocher de son service juridique pour éviter le cas échéant la vente.



PASSAGE SUR CHANTIER ?

La visite sur chantier d'un collaborateur peut entraîner la mise en responsabilité de l'industriel en cas de litige.

La réunion de chantier est réservée aux locateurs d'ouvrage pour l'organisation des travaux en cours. La présence de l'industriel à cette réunion n'est pas pertinente sauf en cas de convocation spéciale écrite.

En ce cas, avec une équipe experte, l'industriel peut apporter un soutien technique sous forme de rappel des règles de mise en œuvre à partir de la documentation disponible. Au préalable, il est vivement conseillé de vérifier que l'installateur a informé son fournisseur (pour exemple, le négoce) de la visite de l'industriel.

CHANTIER TEST

L'industriel vérifiera s'il est bien assuré pour ce type de chantier. Il définira les limites d'accompagnement de l'installateur.

Il pensera à garder une traçabilité de ces chantiers.

CONSEIL

Les visites sur chantiers s'effectuent uniquement par des collaborateurs compétents techniquement, sensibilisés sur le devoir de conseil et habilités (formation sécurité, PI).

Il convient de demeurer prudent dans les observations formulées.

RELATIONS AVEC L'ASSUREUR

RENCONTRES RÉGULIÈRES

L'industriel rencontrera son assureur ou son représentant au moins une fois par an pour :

- vérifier si toutes ses nouvelles activités sont couvertes ;
- faire un point sur sa sinistralité ;
- vérifier le niveau des montants d'assurance en fonction des chantiers qu'il approvisionne ;
- prendre conseil sur les bonnes pratiques afin de réduire sa sinistralité.



EN CAS DE CONTENTIEUX

Il est recommandé à l'industriel de désigner une personne référente qui prend en charge ou manage la gestion des litiges. Il est nécessaire de vérifier qu'elle maîtrise les natures d'expertises et leurs procédures, par exemple TRC (Tous risques chantier), DO (Dommages-Ouvrage), expertise judiciaire... Cette personne référente peut être externalisée. Il est recommandé qu'elle soit en lien avec des opérationnels ayant une connaissance factuelle et technique du dossier et des produits concernés. Le référent établira des relations privilégiées avec les services contentieux des distributeurs de l'industriel afin d'être informé rapidement sur sa mise en cause dans certains dossiers le concernant.

Il est important que cette personne référente pour les litiges :

- connaisse le contrat d'assurance, notamment son périmètre ;
- participe aux réunions régulières avec l'assureur ;
- connaisse la stratégie de la direction dans le domaine de gestion de crise et de sinistre ;
- s'assure des liens contractuels en cas de mise en cause.

De plus, et en accord avec la direction de l'industriel, ce référent :

- propose d'écrire ou non au client final, le cas échéant en exprimant des réserves ;
- informe l'assureur dès mise en cause ou réception d'une convocation d'expertise ;
- initie les mesures préventives, correctives et/ou curatives internes et en informe l'assureur ;
- conserve soigneusement des éléments de preuve notamment si des recours sont à envisager.



L'ESSENTIEL À RETENIR

- Définir une organisation qualité de la conception à la mise en œuvre.
- Désigner les personnes dédiées aux échanges avec les acteurs, dès la sortie de l'usine du produit et jusqu'à sa fin de vie.
- Avoir un référent litiges qui échangera régulièrement avec l'assureur et les réseaux de distribution.

POUR EN SAVOIR PLUS

Ressources AQC :



Bien choisir un produit de construction

Connaître les critères pour bien choisir un produit ou matériau de construction.



L'expertise construction – Connaître les enjeux, savoir y participer

Connaître les enjeux d'une procédure d'expertise amiable construction, savoir y participer.



Responsabilités, garanties et assurances des artisans et entrepreneurs du bâtiment

Connaître ses responsabilités juridiques et les assurances associées.



Bâtiment : bien utiliser les textes de référence

Mieux connaître les textes de référence, réglementaires ou contractuels, pour bien les utiliser.



>>> Retrouvez ce document en version numérique et l'ensemble des ressources de l'AQC sur <https://qualiteconstruction.com>

