

Comprendre le Traitement d'un Sinistre en Assurance Dommages-Ouvrage (DO)

Introduction : Le Point de Départ d'un Sinistre DO

En assurance Dommages-Ouvrage (DO), la procédure de gestion d'un sinistre est rigoureusement encadrée. Tout commence par une étape fondamentale : la déclaration de sinistre effectuée par l'assuré auprès de son assureur. Cette déclaration est le point de départ de l'ensemble du processus et déclenche des délais légaux stricts.

Pour bien comprendre ce processus, il est essentiel de maîtriser trois termes clés :

- **Le Souscripteur** : La personne, physique ou morale, qui fait réaliser des travaux de construction et qui est soumise à l'obligation d'assurance, tant pour son propre compte que pour celui des propriétaires successifs.
- **L'Assuré** : Le souscripteur et les propriétaires successifs de l'ouvrage au bénéfice desquels le contrat est souscrit.
- **Le Sinistre** : La survenance de dommages ayant pour effet d'entraîner la garantie de l'assureur.

L'élément le plus important à ce stade est la **date de réception de la déclaration lorsqu'elle est "réputée constituée"**. Cette date marque le **jour J**, le point de départ officiel à partir duquel tous les délais légaux imposés à l'assureur commencent à courir.

1. L'Analyse de la Déclaration : Est-elle Complète ?

La première mission de l'assureur est de vérifier si la déclaration contient toutes les informations nécessaires pour être instruite. C'est ce qui détermine si elle est "réputée constituée".

1.1. Les Critères d'une Déclaration "Réputée Constituée"

Pour être considérée comme complète, une déclaration de sinistre doit impérativement comporter les six renseignements suivants :

	Le numéro du contrat d'assurance C'est une information obligatoire dont l'absence empêche toute instruction du dossier. L'assuré doit mentionner le contrat qui couvre spécifiquement le chantier concerné.		Le nom du propriétaire de la construction endommagée Seul le propriétaire au moment du sinistre a la qualité pour agir et bénéficier des garanties. Un locataire ou un expert adverse (mandaté par un assureur MRH ou de dommages) ne peut pas déclarer le sinistre.
	L'adresse de la construction endommagée Cette information permet de vérifier que l'ouvrage sinistré correspond bien à celui couvert par les conditions particulières du contrat.		La date de réception de l'ouvrage Cet élément est indispensable pour déterminer le point de départ des différentes garanties (parfait achèvement, bon fonctionnement, décennale).
	La date d'apparition des dommages, leur description et leur localisation Bien qu'une date précise ne soit pas toujours exigée, cette information est cruciale pour vérifier que le sinistre n'est pas prescrit (déclaré plus de deux ans après sa connaissance).		La copie de la mise en demeure en cas de sinistre en période de parfait achèvement Si le dommage survient dans l'année qui suit la réception, l'assuré doit prouver qu'il a d'abord mis en demeure l'entreprise responsable. Attention , un point pratique crucial : n'ont pas de valeur légale les mises en demeure faites au promoteur. C'est à l'entreprise / locateur d'ouvrage que le courrier recommandé doit être adressé.

1.2. Que se passe-t-il si la Déclaration est Incomplète (DNC) ?

Lorsqu'un ou plusieurs des renseignements essentiels sont manquants, l'assureur considère la déclaration comme "**Non Constituée**" (DNC). Dans ce cas, l'assureur dispose d'un **délai légal de 10 jours** à compter de la réception de la déclaration initiale pour signifier à l'assuré que son dossier est incomplet et pour lui réclamer les informations manquantes.

- Il est crucial de noter que les délais légaux pour l'assureur (notamment pour prendre position sur le dossier) ne commencent à courir qu'à partir de la réception des compléments d'information qui rendent la déclaration "réputée constituée".

Une fois ces informations fournies et la déclaration jugée complète, l'assureur peut passer à l'étape suivante : la prise de décision.

2. La Prise de Position de l'Assureur : Les Trois Voies Possibles

Une fois la déclaration "réputée constituée", l'assureur dispose d'un **délai de 15 jours** pour choisir l'une des trois stratégies de gestion possibles, conformément aux clauses types du contrat Dommages-Ouvrage.

	Voie n°1 : La Prise en Charge Directe (PCD) L'Indemnisation Rapide		Voie n°2 : Le Refus de Garantie L'Absence de Mobilisation du Contrat		Voie n°3 : La Mission d'Expert L'Investigation Approfondie
---	--	---	--	---	--

2.1. Voie n°1 : La Prise en Charge Directe (PCD) - L'Indemnisation Rapide

La Prise en Charge Directe (PCD) est la voie de l'indemnisation rapide, sans missionner d'expert. Elle est possible si deux conditions principales sont réunies :

1. Le montant du dommage est évalué à un montant inférieur à **1800 euros**.
2. La cause du sinistre est clairement déterminée et entre dans le champ des garanties (désordre de nature décennale ou relevant de la Garantie de Bon Fonctionnement).

Des éléments comme un devis de réparation précis, des photographies exploitables ou un rapport de recherche de fuite facilitent grandement cette prise en charge.

2.2. Voie n°2 : Le Refus de Garantie - L'Absence de Mobilisation du Contrat

Cette option consiste à notifier à l'assuré que les garanties du contrat ne peuvent pas être mobilisées, là encore sans faire intervenir d'expert. Les motifs de refus peuvent être de nature juridique ou technique.

A. Les Refus d'Ordre Juridique

Ces refus sont basés sur des conditions contractuelles ou légales qui n'ont pas été respectées.

Motif de Refus	Explication Simple
Non qualité pour déclarer	Le déclarant n'est pas le propriétaire de l'ouvrage au moment du sinistre et n'a donc pas le droit de mobiliser la garantie.
Prescription biennale	L'assuré a plus de deux ans pour déclarer son sinistre à partir du moment où il en a eu connaissance. Passé ce délai, son action est prescrite.
GBF expirée (ou non souscrite)	Le dommage affecte un élément d'équipement dissociable après les deux ans de la Garantie de Bon Fonctionnement, ou si cette garantie facultative n'a pas été souscrite.
Élément d'équipement dissociable – ni décennal ni GBF	Le dommage affecte un équipement dissociable, la GBF est expirée, et le désordre n'est pas assez grave pour être de nature décennale.
Décennale expirée	Le sinistre est déclaré plus de 10 ans après la date de réception de l'ouvrage, la garantie principale est donc terminée.
Ouvrage non visé au contrat	Le dommage concerne une partie de la construction qui n'est pas couverte par la police d'assurance souscrite.
Force majeure / Cause étrangère	Le dommage n'est pas lié à un vice de construction mais à un événement extérieur (tempête exceptionnelle, dégradation volontaire...).
Cours de chantier et marché non résilié	Le dommage survient avant la réception, mais l'assuré n'a pas mis en demeure l'entreprise puis résilié son contrat pour inexécution.
GPA et non mise en demeure	Le sinistre survient durant la Garantie de Parfait Achèvement (GPA, 1ère année), mais l'assuré n'a pas envoyé de mise en demeure à l'entreprise responsable.

B. Les Refus d'Ordre Technique

Ces refus sont liés à la nature même des dommages, qui ne remplissent pas les critères de gravité requis par la loi.

Motif de Refus	Explication Simple
Défauts d'ordre esthétique	Le dommage (ex: une fissure fine) n'a qu'un impact visuel. Il ne rend pas l'ouvrage impropre à sa destination ni ne compromet sa solidité. Un conseil d'expert : il faut manier le mot "esthétique" avec précaution, car pour le déclarant, son sinistre est toujours grave.

Élément d'équipement dissociable inerte - non décennal

Le dommage affecte un élément qui peut être retiré sans détruire l'ouvrage (ex: carrelage) et qui est "inerte" (il ne "fonctionne" pas). Si ce dommage (ex: microfissures sans désaffleurement sur du carrelage) ne rend pas l'ouvrage globalement impropre à sa destination, il n'est pas couvert.

2.3. Voie n°3 : La Mission d'Expert - L'Investigation Approfondie

La troisième et dernière stratégie de gestion initiale est de missionner un expert en construction. Cette voie est choisie dans deux situations principales :

- La déclaration est constituée, mais l'assureur a besoin de l'avis technique d'un professionnel sur place pour analyser l'origine, la nature et l'étendue des dommages.

- L'assuré conteste un refus de garantie initial notifié par l'assureur. La loi lui donne en effet le droit de demander la désignation d'un expert.

Un point de procédure crucial à surveiller est que la réception de ce courrier de contestation constitue un nouveau jour J, qui relance les délais pour l'assureur.

Toutefois, même en cas de contestation, un expert ne sera pas systématiquement missionné. C'est le cas si le refus est fondé sur un motif incontestable, notamment :

- La garantie décennale est manifestement expirée.

- Il y a une absence des lettres de mise en demeure pour les dommages survenus en GPA.

- Pour les dommages ayant réception, il manque les lettres de mise en demeure et la justification de la résiliation du marché.

- L'ouvrage sinistré est hors de l'assiette de prime (non couvert par le contrat).

3. Synthèse : Le Parcours d'une Déclaration de Sinistre DO

Le cheminement d'une déclaration de sinistre en Dommages-Ouvrage suit un parcours logique et réglementé, conçu pour assurer une prise de décision structurée.

01

Dépôt de la Déclaration

L'assuré envoie sa déclaration à l'assureur.

02

Analyse par l'Assureur

- **Si Incomplète (DNC)** → L'assureur a 10 jours pour demander les compléments d'information. Les délais sont suspendus.
- **Si Complète** → La déclaration est "réputée constituée". Le décompte des délais (jour J) commence.

03

Décision de l'Assureur (dans les 15 jours suivant le jour J)

- **PCD** : Indemnisation directe et rapide si le dommage est évalué à moins de 1 800 € et que sa cause est claire.
- **Refus de Garantie** : Notification de non-couverture pour des motifs juridiques (délais, contrat) ou techniques (dommage non garanti).
- **Mission d'Expert** : Envoi d'un technicien sur place pour une investigation approfondie lorsque le dossier est complexe ou en cas de contestation.

Cette structure en trois étapes initiales permet aux assureurs de gérer efficacement les sinistres, en traitant rapidement les cas simples et en dédiant les ressources d'expertise aux situations qui le nécessitent, le tout dans un cadre réglementaire précis qui protège les droits de l'assuré.