



Assurance et Banque

Prévention Construction





Le risque Construction pour votre entreprise

Votre responsabilité peut être mise en cause par vos fournisseurs, salariés, sous-traitants, clients ou tout autre tiers dès lors qu'ils subissent un dommage ou un préjudice du seul fait de votre intervention. Cette mise en cause peut intervenir avant, pendant et jusqu'à 10 ans après la réalisation de vos études et/ou travaux.

Quelles conséquences pour votre entreprise ?

Des conséquences directes

Arrêt temporaire ou définitif du chantier et retard de livraison ;
Perte ou destruction de matériaux indispensables à votre chantier ;
Mise en danger de vos collaborateurs.

Des conséquences indirectes

Perte d'exploitation ;
Perte de clientèle ;
Dommages causés aux tiers pouvant entraîner des coûts indirects supplémentaires et **la mise en jeu de votre responsabilité civile ;**
Impact sur votre image de marque.



Quelques questions à vous poser...

- Avez-vous déjà été mis en cause suite à une intervention ? Si oui, quelle était son origine ?
- Avez-vous mis en place des procédures pour la vérification de vos supports avant travaux ?
- Utilisez-vous les documents contractuels adaptés ?
- Possédez-vous des moyens de sensibilisation pour assurer la sécurité de vos collaborateurs ?
- Disposez-vous d'un SAV et d'une procédure adaptée ?

Découvrez **les conseils et les documents pratiques pour communiquer à travers la démarche VALEUR**



> Vous informer et vous alerter • **Vérifier**

Vérifier

les supports avant le début des travaux

Un travail de qualité réalisé sur un support défectueux ou inadapté, impliquera votre responsabilité en cas de désordre.

Nos recommandations

Établir un diagnostic

Avant de commencer les travaux, vérifiez la nature et l'état, des ouvrages ou supports existants. Cette vérification doit être **formalisée (fiche réception de support)** et signée par le client.

Exercer votre devoir de conseil

Lorsque les supports sont déficients, exercez votre **droit d'alerte** et votre **obligation de retrait**.

Limiter votre responsabilité

En cas de doute sur la fiabilité du support, notifiez à votre client la nécessité d'entreprendre des travaux pour **restituer leur conformité** et vous permettre de **travailler en toute sécurité**.

Réaliser un procès-verbal de réception

Donnez une **traçabilité** et un contradictoire à la réception des supports ou ouvrages en régularisant avec votre client un procès-verbal préalable à votre intervention.



Le saviez-vous ?

Votre devoir de conseil vis-à-vis de vos clients, des maîtres d'ouvrage et aussi des entreprises intervenant sur le chantier, vous oblige à **effectuer vos vérifications et formuler vos observations** préalablement au démarrage des travaux.

Cette vérification est un **gage de qualité, de sérieux**, valorise votre **savoir-faire**, maintient **votre réputation** et **votre notoriété**.

Boîte à outils





Assurer la sécurité de vos collaborateurs

En tant que chef d'entreprise, vous avez l'obligation de préserver la sécurité et la santé de vos collaborateurs dans l'exercice de leur métier.

Nos recommandations

Établir le Document Unique

L'inventaire des risques identifiés doit être transcrit dans un Document Unique qui doit être **mis à jour au moins une fois par an** et chaque fois qu'il y a une modification dans l'organisation des conditions de travail.

Limiter les risques

Adaptez par exemple le travail au collaborateur, en particulier pour ce qui concerne la conception des postes de travail, le choix des équipements et des méthodes de travail. **Privilégiez les mesures de protection collectives.**

Établir un plan de prévention

Planifiez et actualisez un plan de prévention en intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, son évolution, l'organisation du travail, les relations sociales et l'influence des facteurs et conditions ambiantes spécifiques à chaque chantier.

Donnez la priorité aux mesures de protection collectives sur les mesures de protection individuelles.

Contrôler l'application des mesures

Sensibilisez vos collaborateurs aux risques et contrôlez l'application des mesures. Soyez particulièrement attentif aux intérimaires et aux salariés récemment embauchés, premières victimes des accidents du travail.



C'est arrivé

Les faits:

La chute brutale d'une benne d'un véhicule mis à sa disposition par l'employeur cause la mort d'un employé. Le rapport d'enquête révèle un manque d'entretien de la benne. Il a été jugé que l'employeur n'avait pas rempli son obligation de sécurité.

Les conséquences:

L'employeur est reconnu responsable au titre de la faute inexcusable et doit dédommager la famille du salarié au titre des préjudices consécutifs au décès (58 600 €) et de la perte de revenus (260 000 €).

Cela aurait pu être évité:

L'employeur aurait dû se rendre compte de l'état défectueux de son matériel lors d'une inspection régulière et le remplacer par un matériel aux normes.

Le saviez-vous?

Même si le nombre d'accidents a largement diminué ces dernières années, la construction reste le secteur du régime général présentant le plus d'accidents. En tant qu'employeur, vous êtes tenu d'une obligation de résultat en matière de sécurité-santé vis-à-vis de vos collaborateurs.

Boîte à outils





Limiter

les risques d'incendie en cours de travaux

Vous pouvez limiter les départs d'incendie en mettant en place certaines mesures.

Nos recommandations

Mettre en place des contrôles

Identifiez systématiquement les situations à risques tout au long des travaux ou de la vie du chantier par l'établissement d'un **plan de prévention de risque et d'un permis de feu**. Ces outils permettent de contrôler les conditions d'exécution d'une activité exposée au risque d'incendie.

Établir un accord préalable

Définissez des mesures de prévention claires et précises. N'entreprenez pas de travail avec un appareil thermique ou produisant des étincelles sans l'accord préalable de votre client ou de votre donneur d'ordre.

Former les salariés

Veillez à la formation et à l'information continue de votre personnel d'exécution sur la prévention du risque incendie via les organismes de formation : APEB, CSFE, INRS/CNAMTS-CRAM, AGEFOS-PME.

Contrôler en continu

Le permis de feu doit être adapté à chaque nouvelle caractéristique du chantier. Assurez un contrôle continu par une présence régulière et planifiée tout au long du chantier pour **veiller au respect des consignes et à leur adaptation dans le temps**.



C'est arrivé

Les faits :

Dans le cadre de la réhabilitation d'un bâtiment, un peintre qui décapait la peinture par brûlage, sur une fenêtre située à hauteur de toiture, a malencontreusement mis le feu à l'édifice avec son décapeur. Les ouvriers ne disposaient pas d'extincteurs.

Les conséquences :

L'entreprise sera reconnue à 70 % responsable des dommages car elle n'avait pris aucun moyen de protection adéquat pour éviter la propagation et la conduction thermique des flammes. Des sanctions pénales et financières très lourdes sont prononcées à l'encontre du chef d'entreprise.

À noter : les sanctions pénales sont doublées en cas de fautes délibérées, triplées s'il y a atteinte à la vie ou à l'intégrité des personnes.

Cela aurait pu être évité :

L'entreprise aurait dû identifier ce risque de départ de feu et avoir mis en place un plan de prévention du risque.

Boîte à outils





Écouter

vos clients pour répondre à leurs attentes

Écouter le client et prendre en compte ses réclamations permet de limiter les sources de litige.

Nos recommandations

Définir le besoin

Définissez avec précision les besoins de votre client pour lui présenter vos offres de travaux totalement adaptées.

Mesurer la satisfaction client

Mesurez le degré de satisfaction de vos clients pour identifier vos points d'amélioration afin **d'éviter la réclamation et la survenance d'un conflit**. Partagez régulièrement votre retour d'expérience avec vos collaborateurs.

Organiser le SAV

Organisez votre service après-vente pour assurer le parfait achèvement de vos travaux. Un traitement rapide et efficace des imperfections fait partie intégrante de votre prestation et atteste d'une bonne gestion d'entreprise.

Valorisez votre professionnalisme

Si les travaux réalisés ou les équipements installés nécessitent un entretien périodique, **valorisez la réputation et le sérieux** de votre société en proposant systématiquement à votre client **un contrat d'entretien**.

C'est arrivé

Les faits :

Un artisan doit effectuer de simples travaux de ravalement (entretien) sur les murs pignons d'un hôtel pour mettre fin aux infiltrations dans certaines chambres. Il constate lors de la première visite la vétusté et la dégradation importante de l'étanchéité en toiture-terrasse, mais ne fait qu'évoquer verbalement cette problématique au gérant de l'établissement.

Suite aux travaux, les infiltrations persistent, causant d'importants dommages.

Les conséquences :

L'artisan sera considéré comme entièrement responsable de la persistance des dommages par infiltrations pour inadéquation des travaux réalisés.

Coût du sinistre : **150 000 €**.

Cela aurait pu être évité :

L'artisan aurait dû formellement constater que des travaux d'étanchéité étaient indispensables, de même que la réfection de la toiture-terrasse.



Boîte à outils





Utiliser des documents contractuels

Donnez une traçabilité à vos engagements pour vous protéger.

Nos recommandations

Définir les engagements

À toutes les étapes du chantier, du devis à la réception, que vous interveniez comme locateur d'ouvrage ou sous-traitant, **veillez à définir ou à vous faire préciser la nature et l'étendue de vos engagements et prestations.**

Détailler les devis

Soignez la précision et le détail de vos devis au détriment de l'estimation à forfait.

Acter par avenant

En cours de travaux, **actez les modifications souhaitées par votre client en lui faisant signer des avenants** au marché de travaux initial qui vous lie.

Établir un procès-verbal de réception

Le ou les rendez-vous préalables à la réception sont **la manifestation du bon suivi** de vos chantiers et **attestent de votre intérêt porté à la qualité de vos prestations.** La réception est l'ultime marque de confiance contractuelle qui vous lie à votre client. Ne ratez pas ce moment privilégié pour la renforcer par un dialogue objectif et serein. Le procès-verbal de réception signé contradictoirement doit traduire une volonté non équivoque de prendre livraison des travaux ou ouvrages avec ou sans réserve.



C'est arrivé

Les faits:

Un artisan doit effectuer de simples travaux de ravalement (entretien) sur les murs pignons d'un hôtel pour mettre fin aux infiltrations dans certaines chambres. Il constate lors de la première visite la vétusté et la dégradation importante de l'étanchéité en toiture-terrasse, mais ne fait qu'évoquer verbalement cette problématique au gérant de l'établissement.

Suite aux travaux, les infiltrations persistent, causant d'importants dommages.

Les conséquences:

L'artisan sera considéré comme entièrement responsable de la persistance des dommages par infiltrations pour inadéquation des travaux réalisés.

Coût du sinistre: **150 000 €.**

Cela aurait pu être évité:

L'artisan aurait dû formellement constater que des travaux d'étanchéité étaient indispensables, de même que la réfection de la toiture-terrasse.

Boîte à outils





Respecter les règles de l'art

Soyez garant de la qualité de vos travaux en respectant les règles de l'art.

Nos recommandations

Constituer une bibliothèque

Constituez-vous une bibliothèque ou une base de données de référentiels normatifs, techniques ou réglementaires.

Rester informé des évolutions réglementaires

Tenez-vous informé des évolutions techniques et réglementaires par une **veille régulière** indispensable à la mise à jour de votre base de données.

Être en conformité

Utilisez des procédés et produits conformes aux normes en vigueur à la date de vos travaux.

Respecter l'avis technique

Respectez l'avis technique d'un produit notamment dans son domaine d'emploi et ses limites de mise en œuvre.

Suivre les préconisations

Respectez les préconisations du maître d'œuvre et/ ou du contrôleur technique qui vous sont notifiées dans une note de service ou un compte rendu de chantier contradictoirement signés des intéressés.



C'est arrivé

Les faits:

Une entreprise intervient en qualité de sous-traitant pour la pose de pierre de façade en remplacement de pierre naturelle. Cependant un décollement généralisé du parement mis en œuvre est rapidement observé. On constate que les nouvelles pierres collées sont dites « reconstituées » au moyen d'un matériau composite dont le coefficient de dilatation est quatre fois supérieur à celui d'une pierre naturelle. Or l'entreprise a posé le nouveau parement selon les dispositions du DTU* 55.2 applicable au seul revêtement en pierre naturelle. De fait, ce DTU ne pouvait être applicable pour la pose de pierre reconstituée sauf à être adapté pour la circonstance.

Les conséquences:

La réalisation de cet ouvrage est qualifiée comme non traditionnelle. L'entreprise est reconnue responsable des dommages dont le coût de réparation est de **135 000 €**.

Cela aurait pu être évité:

L'entreprise aurait dû avoir connaissance des caractéristiques des matériaux qu'elle utilise, en les recensant dans un document à usage interne.

*DTU: Document Technique Unifié

Boîte à outils





> Évaluer vos risques et vous accompagner

L'aide de votre interlocuteur AXA

Vous bénéficiez de démarches de prévention adaptées à vos besoins et bénéficiez de l'accompagnement d'experts AXA pour vous aider à réduire le risque construction !

Pack de base

Inclus dans votre contrat d'assurance AXA.

Faites un point sur l'exposition au risque construction de votre entreprise et identifiez les premiers axes de progrès.

LA CHARTE PRÉVENTION

disponible sur demande à votre interlocuteur AXA, vous bénéficiez de :

- Conseil et outils (documents et vidéos) ;
- Bonnes pratiques et méthodes de travail.

Assistance, formation et suivi

Pour maîtriser vos risques dans le temps, votre interlocuteur AXA peut vous accompagner dans la mise en place :

- d'une assistance sur site lors d'installations (construction, mise en exploitation d'une machine, reconstruction après sinistre) ;
- de formations adaptées pour vos collaborateurs ;
- d'une évaluation et d'un suivi des mesures mises en place.



Les AXA

Crise majeure

Une équipe de spécialistes, présente aux côtés de vos clients dans un moment crucial pour un service adapté et disponible 24h/24, 7j/7.

PCA

Afin de favoriser la reprise rapide de l'activité de l'entreprise en cas de sinistre, votre client peut préparer en amont son dispositif de Continuité d'Activité personnalisé avec nos experts.

AXA vous répond sur :



CONFIANCE, PRÉVENTION, ENVIRONNEMENT, SOLIDARITÉ :
avec AXA, faites le choix d'une entreprise engagée. Nos offres
citoyennes contribuent au respect de la planète, de tous et de
chacun. Toutes nos actions concrètes sont à découvrir sur **axa.fr**

