

Garantie dans le domaine des peintures et revêtements



NORMES PARTIE 1/2

Le désir de sécurité concernant les promesses de garantie aussi longues que possible est récurrent chez les clients. Pourtant l'expérience et les connaissances nécessaires à l'évaluation des prestations de garantie font généralement défaut. Souvent, on associe des attentes qui ne pourront en aucun cas être honorées à des promesses de garantie attrayantes. Malheureusement, il y a des fournisseurs qui tentent d'exploiter cette méconnaissance pour éclipser de cette manière leurs concurrents.

Garantie plus longue = prestations supérieures ?

Cela est compréhensible, un maître d'ouvrage cherche à obtenir une contre-valeur réelle à l'argent investi et une sécurité correspondante. Plus la garantie est longue, mieux c'est ! C'est malheureusement ainsi que les maîtres d'ouvrage et les investisseurs voient trop souvent les choses. Sont-elles vraiment ainsi

ou pourrait-il en être autrement ?

Heureusement, beaucoup d'acheteurs expérimentés et de professionnels sont par conséquent sceptiques lorsque l'on met en avant une garantie « démesurée », dépassant la norme, pour un produit ou une prestation. Cela a souvent pour but de masquer le retard sur la concurrence. Une mauvaise prestation ne sera pas meilleure parce qu'elle est accompagnée d'une promesse de garantie, même formelle.

Une mauvaise prestation ne sera pas meilleure parce qu'elle est accompagnée d'une promesse de garantie, même formelle.

Mais la garantie c'est la garantie, n'est-ce pas ?

« On est protégé pendant la durée de la garantie. Pendant cette période, le fournisseur est tenu de remédier aux défauts et erreurs. Lorsque la durée de garantie est réduite de moitié, on ne bénéficie par conséquent que de la moitié de cette sécurité ».





Voilà un exemple pratique. Afin de restaurer sa façade, un propriétaire a opté pour la variante de revêtement avec laquelle on lui proposait une garantie de 10 ans.

Les premiers dommages sont apparus après un an et demi. L'entreprise devant assumer la garantie a procédé à des réparations sommaires. Peu de temps après, d'autres dégâts ont été réparés à contrecœur par l'entrepreneur. Le propriétaire a commencé à y voir plus clair :

Premièrement

L'offre accompagnée de la garantie la plus longue n'était en aucun cas meilleure que les autres.

Deuxièmement

Le travail ne durera jusqu'à la fin de la garantie qu'à force de rafiistolage, ou alors il faudrait engager une procédure juridique longue et à l'issue incertaine. En pratique, force est de constater que la durée de garantie est souvent utilisée comme un instrument publicitaire et que celle-ci n'apporte en aucun cas une sécurité plus élevée au propriétaire. Il s'agit en l'occurrence d'engranger des commandes que l'on n'aurait pas obtenues.

Autre point important

Lorsque la durée de garantie dépasse largement la norme, par exemple 10 ans, le propriétaire ne bénéficie pas nécessairement d'une garantie intégrale jusqu'à la fin de cette période. En cas de conflit, cette durée peut être définie comme une promesse de durabilité. En cas de sinistre, après huit ans, l'entrepreneur n'est alors plus responsable de la prestation qu'à concurrence de 20 %, le reste étant à la charge du propriétaire. En revanche, dans le cas d'une garantie selon la norme SIA, l'entrepreneur est tenu pendant la période de garantie, de remédier à 100 % aux défauts de son ouvrage, à ses frais.

Les garanties de longue durée ne comprennent souvent que le remplacement du matériel. La part de ce dernier ne représente qu'une petite partie du coût total. La garantie selon la norme SIA comprend en revanche tout le matériel et toute la main d'œuvre.

Durée de garantie et attentes en matière de durabilité

« Les garanties standard pour un revêtement de façades sont relativement courtes. Un maître d'ouvrage doit cependant pouvoir s'attendre à une durabilité supérieure »

La garantie n'a pas comme vocation de faire une quelconque affirmation quant à la durabilité. L'architecte donne une garantie au maître de l'ouvrage de 5 ans au maximum, alors que la longévité prévisionnelle de l'ouvrage est bien supérieure.

La durée de garantie ne correspond aucunement à la longévité provisionnelle. Le délai de garantie a pour vocation de protéger l'acheteur contre des inconvénients consécutifs à des défauts de matière, de matériel, de fabrication ou de transformation qui n'était pas décelable au moment de l'achat. C'est la raison pour laquelle la garantie est limitée à une période au cours de laquelle ces erreurs pourront être remarquées.



L'expérience a montré que ce type d'erreur apparaît généralement très rapidement, le plus souvent dès la première année. Les délais standards de garantie remplissent par conséquent parfaitement leur rôle. Les travaux qui dépassent la durée normale de la garantie ont toutes les caractéristiques afin d'atteindre une longévité réelle multiple.

Pourquoi ne pas généraliser les garanties de longue durée ?

« Si les fabricants sont sûrs de leur affaire et que la durée prévisionnelle de leurs systèmes est multiple par rapport à la durée de garantie standard, pourquoi n'offrent-ils pas également une garantie plus longue, par exemple 10 ans ? Cela leur permettrait de couper l'herbe sous les pieds des marginaux et empêcherait que les maîtres d'ouvrage ou propriétaires succombent à leurs fantastiques garanties ».

À première vue, cet argument paraît évident. En pratique, les choses sont différentes. Qui empêcherait alors certaines entreprises de faire de la publicité avec des garanties de 15 ans, voire même plus.

Avec l'accroissement de la durée, il est toujours plus difficile de justifier l'origine d'un dégât de manière incontestable. Il n'est souvent plus possible d'établir si la cause est à imputer au matériel utilisé, à la mise en œuvre, à des défauts de conception, à des erreurs de prestations d'autres entreprises ou à des effets externes imprévisibles. L'expérience montre que la plupart des fournisseurs qui travaillent avec des durées de garantie déraisonnables et excessives ne sont généralement pas disposés à régler le problème à l'amiable en cas de sinistre. Ils préfèrent recourir au contentieux en spéculant sur l'incapacité de l'acheteur à fournir des preuves.

Engagement en faveur d'une garantie sérieuse

La majorité des fabricants réputés de produits de peinture et revêtements s'est engagée à adopter un comportement responsable. Ils renoncent ainsi à détourner la garantie pour en faire un instrument publicitaire, ce qui dévaloriserait d'ailleurs l'esprit même de la garantie. Ils préfèrent garantir la qualité de leurs produits par des prestations visibles à long terme.

Techno GR
Thierry Viénet



Lorsque la durée de garantie dépasse largement la norme, par exemple 10 ans, le propriétaire ne bénéficie pas nécessairement d'une garantie intégrale jusqu'à la fin de cette période.

Normes SIA 118

Pos. 6.3 : Délai de garantie
Paragraphes 6.31 à 6.62

En résumé, le délai de garantie selon la Norme SIAE est de 2 ans.

