



# ***ESPACE CONSEIL***

**La prévention en  
RESPONSABILITE CIVILE  
PRODUIT**

**Aspects contractuels**

**[contact@espace-conseil.com](mailto:contact@espace-conseil.com)**

## LES RESPONSABILITÉS CIVILES DE L'ENTREPRISE

Le chef d'entreprise face à ses responsabilités :



- RC exploitation (y compris sécurité du travail)
- RC produits / prestations (après livraison / prestation)
- RC pollution (environnement)
- RC maître d'ouvrage
- RC propriétaire d'immeuble
- RC mandataire social
- .....

## PRÉSENTATION :

### LA R.C. PRODUITS

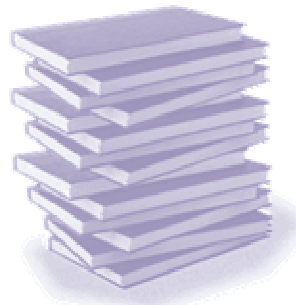
#### Aspects contractuels

2 aspects :

- aspect technique : savoir faire de l'entreprise



- aspect contractuel : souvent mal appréhendé



## L'ASPECT TECHNIQUE EST TRAITE DANS LE CONTRAT

Le technique est inclus dans le contractuel



CAHIER DES CHARGES

Les deux aspects sont donc liés et doivent être traités simultanément

# **1 - LES PRINCIPES DE BASE**

du Droit classique avant la loi du 19/05/1999





## 1.1 - LA RESPONSABILITÉ CIVILE DÉLICTUELLE OU QUASI DÉLICTUELLE <sup>(1)</sup>

*(Code Civil article 1382)*

« Tout fait quelconque de l'homme,  
qui cause à autrui un dommage,  
oblige celui par la faute duquel il  
est arrivé, de le réparer »

## 1.1 - LA RESPONSABILITÉ CIVILE DÉLICTEUELLE OU QUASI DÉLICTEUELLE <sup>(2)</sup>

*(Code Civil Article 1383)*

« Chacun est responsable du dommage  
qu'il a causé non seulement par son fait,  
mais encore par sa négligence ou par son  
imprudence »

## 1.1 - LA RESPONSABILITÉ CIVILE DÉLICTEUELLE OU QUASI DÉLICTEUELLE <sup>(3)</sup>

*(Code Civil Article 1384)*

« On est responsable non seulement du dommage que l'on cause par son propre fait, mais encore de celui qui est causé par le fait des personnes dont on doit répondre, ou des choses que l'on a sous sa garde. [...] »



## 1.1 - LA RESPONSABILITÉ CIVILE DÉLICTEUELLE OU QUASI DÉLICTEUELLE <sup>(4)</sup>

*(Code Civil Article 1386)*

« Le propriétaire d'un bâtiment est responsable du  
dommage causé par sa ruine,  
lorsqu'elle est arrivée par la suite du défaut d'entretien  
ou par le vice de sa construction. »

## 1.2 - LA RESPONSABILITÉ CIVILE CONTRACTUELLE <sup>(1)</sup>

*(Code Civil Article 1134)*

« Les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites.

Elles ne peuvent être révoquées que par leur consentement mutuel, et pour les causes que la loi autorise.

Elles doivent être exécutées de bonne foi. »

## 1.2 - LA RESPONSABILITÉ CIVILE CONTRACTUELLE <sup>(2)</sup>

*(Code Civil Article 1147)*

« Le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts, soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, toutes les fois qu'il ne justifie pas que l'inexécution provient d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée, encore qu'il n'y ait eu aucune mauvaise foi de sa part. »

## 1.3 - MISE EN ŒUVRE DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE

Réunion obligatoire de trois conditions simultanées :

- ❖ Existence d'un fait dommageable  
Ou d'un fait générateur de responsabilité
  - soit faute ou imprudence (RC délictuelle)
  - soit manquement au contrat (RC contractuelle) ;
- ❖ Existence d'un préjudice ;
- ❖ Existence d'un lien de causalité direct entre le fait et le préjudice.

La RC délictuelle et la RC contractuelle ne se cumulent pas.

## 1.4 - LES CARACTÉRISTIQUES DU PRÉJUDICE

Pour être indemnisable,  
le préjudice doit être simultanément :

-  direct
-  certain
-  licite
-  prévisible (en contractuel seulement)

## **2 - LES MISES EN CAUSE ISSUES DE LA JURISPRUDENCE**

Les obligations de l'entreprise en RC produits / prestations



## 2.1 - LES QUATRES TYPES D'OBLIGATIONS

Pour les professionnels,

La jurisprudence distingue :

- 👉 obligations techniques
- 👉 obligations de contrôle
- 👉 obligations de renseignement et devoir de conseil
- 👉 obligations contractuelles



## 2.2 - ET DE PLUS ...

Pour les professionnels,

La jurisprudence distingue :

- 👉 les obligations de moyens
- 👉 les obligations de résultat

## 2.3 - LA RESPONSABILITÉ TECHNIQUE DE L'ENTREPRISE



- ❖ en cours d'exploitation
- ❖ du fait de ses produits

L'ENTREPRISE DOIT PRODUIRE SUIVANT LES REGLES ET NORMES DE SECURITE PROPRES AUX USAGES DE SA PROFESSION

L'ENTREPRISE DOIT VENDRE UN PRODUIT / UNE PRESTATION

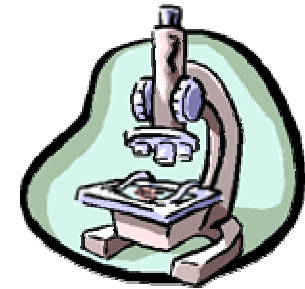
- ✓ Sain, loyal et marchand
- ✓ Propre à l'usage auquel il est destiné

LE PRODUIT DOIT ETRE EXEMPT DE :

- ✓ Vice apparent (non garanti en assurance)
- ✓ Vice caché (doit faire l'objet d'une réclamation à bref délai, environ 2 ans)
- ✓ Non-conformité (à un cahier des charges ou à une norme ; prescription 30 ans)

## 2.4 - LA RESPONSABILITÉ DE CONTRÔLE DE L'ENTREPRISE

- ❖ en cours d'exploitation
- ❖ du fait de ses produits



L'ENTREPRISE DOIT CONTROLER :

- ✓ Ses ingrédients : ils font partie du produit de l'entreprise après leur incorporation au produit de l'entreprise
- ✓ Ses produits finis (démarche d'assurance qualité)

Hors la fourchette d'un taux de défaillance admissible, il n'y a plus d'aléa, donc plus de garantie en assurance.

Si le taux de défaillance est contractuel, il ne peut y avoir de garantie.

## 2.5 - LA RESPONSABILITÉ DE CONSEIL



AUJOURD'HUI, UNE ENTREPRISE NE PEUT PLUS VENDRE UN PRODUIT SANS SAVOIR L'USAGE QUI EN SERA FAIT.

ELLE DOIT DONC CONSEILLER L'ACHETEUR AU NIVEAU DE CETTE UTILISATION :

- ✓ PRECONISATIONS D'EMPLOI
- ✓ NOTICES TECHNIQUES
- ✓ AVERTISSEMENTS AU CONSOMMATEUR : A FAIRE ..., A NE PAS FAIRE...
- ✓ ...

LES DOCUMENTS PAPIER FONT PARTIE DU PRODUIT LIVRÉ  
(DEVOIR D'ETIQUETTE)

## 2.6 - LA RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE



L'ENTREPRISE S'ENGAGE SUR :

- ❖ Des prix
- ❖ Des quantités
- ❖ Des délais
- ❖ Des performances
- ❖ ...

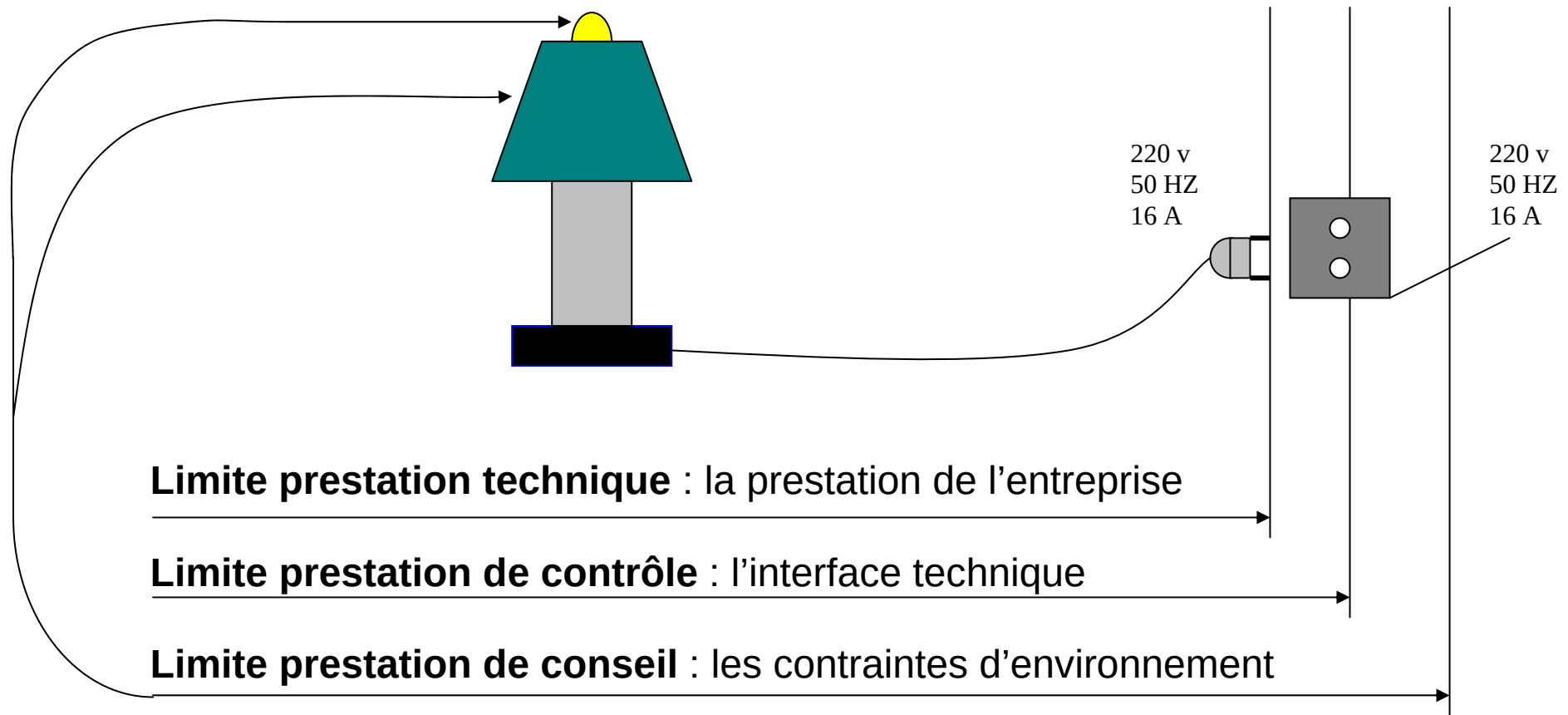
CES ÉLÉMENTS NE SONT PAS DES ALÉAS POUR L'ASSUREUR.

LES GARANTIES CONTRACTUELLES DONNÉES PAR L'ENTREPRISE FONT PARTIE DU RISQUE D'ENTREPRENDRE.

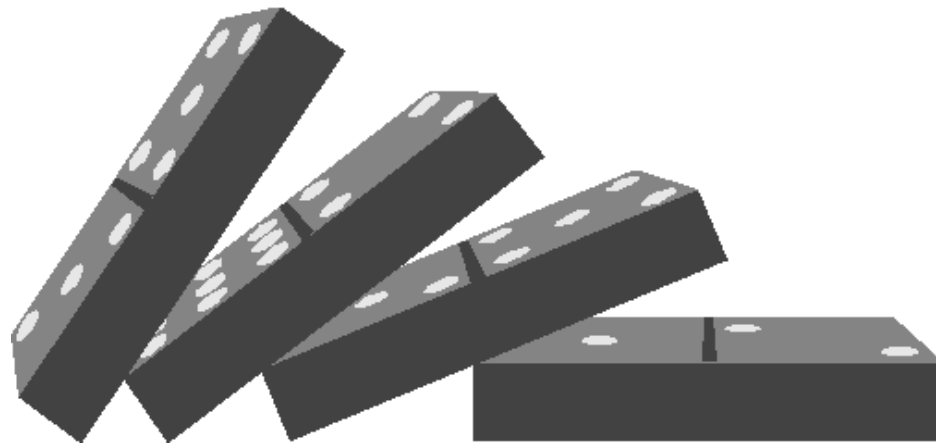
ELLES NE SONT DONC PAS ASSURABLES.

## 2.7 - EXEMPLE DES LIMITES DE RESPONSABILITÉ (LIMITES DE PRESTATION)

Produit vendu : lampe de chevet



## 3 - LES PRÉJUDICES EN RESPONSABILITE CIVILE



## 3.1 - LE PRÉJUDICE CORPOREL AUX TIERS

Un préjudice corporel est une atteinte à l'intégrité physique de la personne, pouvant se prolonger par :

- ❖ Un trouble fonctionnel
- ❖ Un trouble esthétique





## 3.2 - LE PRÉJUDICE MATÉRIEL AUX TIERS

Le préjudice matériel se caractérise par,

« la détérioration, la destruction d'une chose ou substance ».



Il s'agit de :

- ❖ Bris de matériel
- ❖ Rupture de matériel
- ❖ Désagrégation d'un bien
- ❖ Corrosion d'un matériau
- ❖ ...

### 3.3 - LE PRÉJUDICE IMMATÉRIEL AUX TIERS <sup>(1)</sup>

Il s'agit d'un préjudice financier au sens que lui donne *l'article 1149* du Code Civil : privation d'un gain attendu ou le « *lucrum cessans* » du Droit Romain.

### 3.3 - LE PRÉJUDICE IMMATÉRIEL AUX TIERS <sup>(2)</sup>

Il est défini « tout préjudice pécuniaire résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, meuble ou immeuble, ou de la perte d'un bénéfice »

### 3.3 - LE PRÉJUDICE IMMATERIEL AUX TIERS <sup>(3)</sup>

Le préjudice immatériel est dit **CONSÉCUTIF** lorsqu'il est la conséquence d'un préjudice corporel ou matériel garanti par le contrat d'assurance responsabilité civile.



### 3.3 - LE PRÉJUDICE IMMATÉRIEL AUX TIERS (4)

Le préjudice immatériel est dit **NON CONSÉCUTIF** :

- ✓ lorsqu'il n'est pas la conséquence de préjudices corporels ou matériels aux tiers, garantis par le contrat d'assurance responsabilité civile (Immatériel pur)
- ✓ lorsqu'il est la conséquence de préjudices corporels ou matériels aux tiers, non garantis par le contrat d'assurance responsabilité civile

## 4 - LA POLICE D'ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE



## 4.1 - GÉNÉRALITÉS <sup>(1)</sup>

- Ne couvre que les tiers
- Ne couvre que les aléas  
*(un risque cesse d'être un aléa dès qu'il est connu)*



Ne couvre QUE l'activité(s) décrite dans la police (à défaut, les activités inscrites dans les statuts ou déclarées au Registre des Métiers)

## 4.1 - GÉNÉRALITÉS <sup>(2)</sup>

Ne couvre pas le risque contractuel (risque d'entreprendre), sauf s'il découle d'un aléa

Ne couvre pas la valeur du produit vendu, ni sa réparation



## 4.1 - GÉNÉRALITÉS <sup>(3)</sup>

Ne couvre pas les réclamations pour vice caché après deux ans  
(prescription biennale)

Ne couvre pas les vices apparents (risque d'entreprise)

## 4.2 - LA RC EXPLOITATION <sup>(1)</sup>

Couvre les événements pouvant créer des préjudices aux tiers du fait de l'exploitation.

Par exemple :

- visiteur qui glisse sur un sol mouillé
- Préjudices à un bien confié  
(Outillage appartenant à un tiers)  
Pouvant lui-même entraîner un préjudice financier
- Pollution accidentelle

## 4.2 - LA RC EXPLOITATION <sup>(2)</sup>

Les préjudices aux tiers pouvant être garantis sont :

- ✓ Préjudices corporels (y compris intoxications alimentaires dans les cantines)
- ✓ Préjudices matériels
- ✓ Préjudices immatériels consécutifs
- ✓ Préjudices immatériels non consécutifs
- ✓ Biens confiés
- ✓ Vol par préposé
- ✓ Pollution accidentelle
- ✓ Activités du comité d'entreprise



## 4.3 - LA RC PRODUITS / PRESTATIONS <sup>(1)</sup>

Couvre les évènements pouvant créer des préjudices aux tiers du fait d'un manquement au contrat (ou à une réglementation) lié aux produits / prestations vendus.

Ne couvre pas les manquements à un engagement contractuel qu'on n'a pas !!!

Par exemple :

- ✓ emballage qui souille le produit contenu
- ✓ Vice caché d'un emballage rendant le contenu non consommable
- ✓ Produit impropre à son usage
- ✓ Prestation mal effectuée du fait d'une faute d'un salarié
- ✓ Machine qui ne fonctionne pas ou mal

## 4.3 - LA RC PRODUITS / PRESTATIONS <sup>(2)</sup>

La livraison est définie comme :

Une remise effective d'un bien, dès lors que cette remise donne au nouveau détenteur le pouvoir d'en user, hors de toute intervention ou contrôle du Fournisseur.

La question se pose parfois de fixer la date de livraison sur des ventes de matériel dont le montage est long.

## 4.3 - LA RC PRODUITS / PRESTATIONS <sup>(3)</sup>

Les préjudices aux tiers pouvant être garantis sont :

- ❖ Préjudices corporels
- ❖ Préjudices matériels
- ❖ Préjudices immatériels consécutifs
- ❖ Préjudices immatériels non consécutifs
- ❖ Pollution accidentelle
- ❖ Biens confiés
- ❖ Frais de retrait
- ❖ Frais de dépose repose
- ❖ Dommages aux existants
- ❖ Défense recours



## 4.4 - LES FORMES POSSIBLES DE LA POLICE RC

La police RC peut :

- ✓ Décrire positivement ce qui est garanti et les exclusions correspondantes
- ✓ Ne décrire QUE les exclusions : tout ce qui n'est pas exclu est garanti (Police dite « Tout sauf »)

## **4.5 - LES PRINCIPALES EXCLUSIONS DE LA POLICE RC PROFESSIONNELLE**

- ✓ Le produit de l'assuré et sa réparation
- ✓ Les fautes intentionnelles ou dolosives
- ✓ Les évènements climatiques ou politiques majeurs
- ✓ Les préjudices qui sont du fait de l'assuré alors que les conséquences de ses actions étaient prévisibles (absence d'aléa)
- ✓ Les préjudices pouvant être garantis autrement :  
RC du fait des véhicules à moteur, RC décennale, etc ...



## 4.6 - LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLICE RC

Pour que la Police RC couvre le préjudice au tiers, il faut que :

- ✓ Il existe un fait dommageable
- ✓ Ce fait soit le résultat d'un aléa
- ✓ L'entreprise soit reconnue responsable de ce fait
- ✓ Ce fait ne tombe pas dans un cas d'exclusion
- ✓ Il existe un préjudice au tiers
- ✓ Ce préjudice soit direct, licite et certain
- ✓ Il existe un lien de causalité direct entre le fait dommageable et le préjudice

## 5 - LA PRÉVENTION EN RESPONSABILITÉ CIVILE PRODUITS

### PRINCIPES GÉNÉRAUX

#### Aspects contractuels



## 5.1 - LA PROBLÉMATIQUE



## Une contrainte forte

« Celui qui demande l'exécution d'une obligation doit la prouver »  
*(Code civil article 1315)*

En langage courant :

«Le demandeur a la charge de la preuve»



## Une législation de plus en plus contraignante

Loi du 19 mai 1998 = nouvel article 1386 du Code Civil

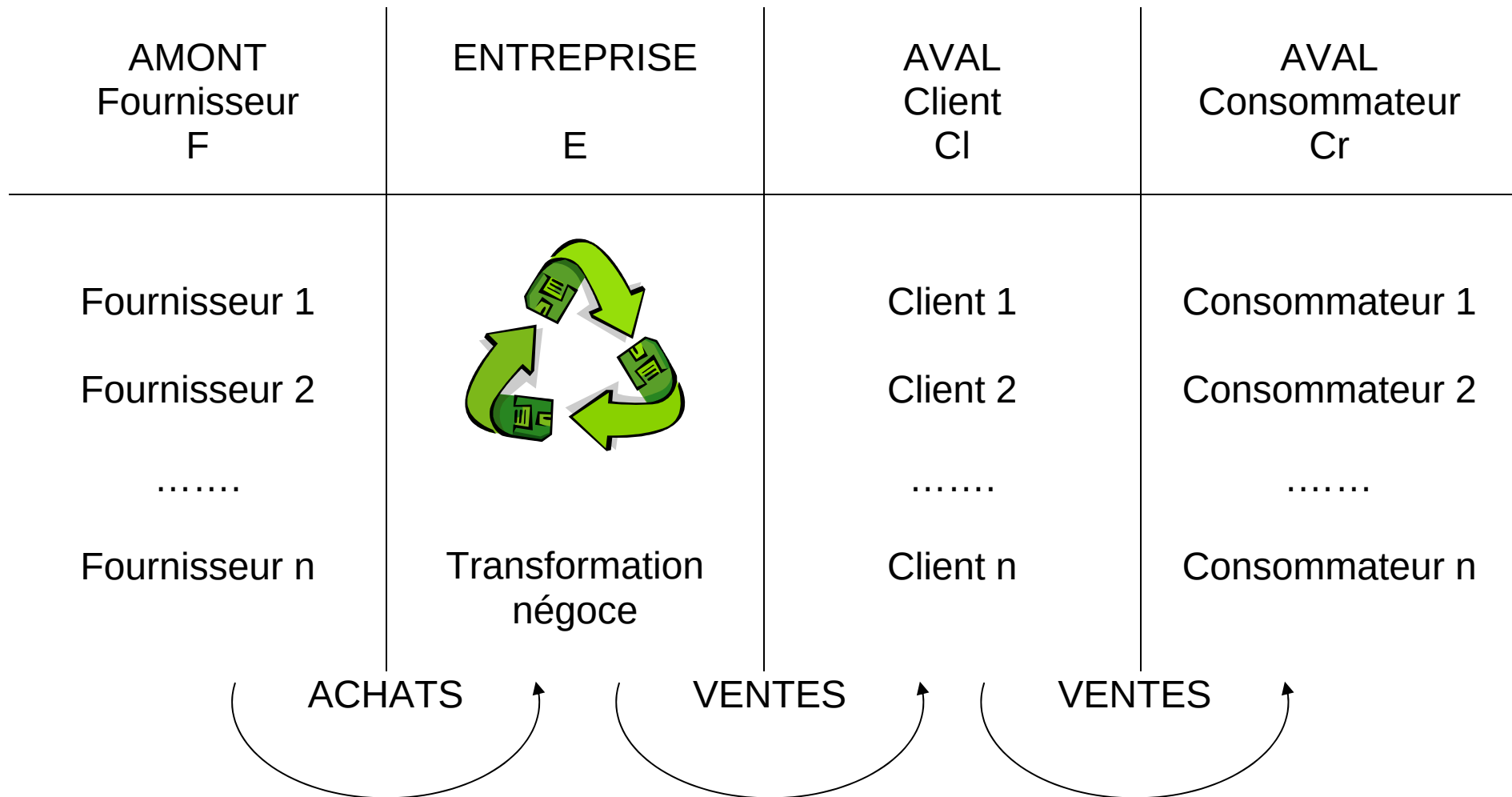
- ✎ institue la notion de responsabilité objective pour le producteur
- ✎ institue la notion de solidarité entre les fabricants des différents composants des produits

## UN CONSTAT

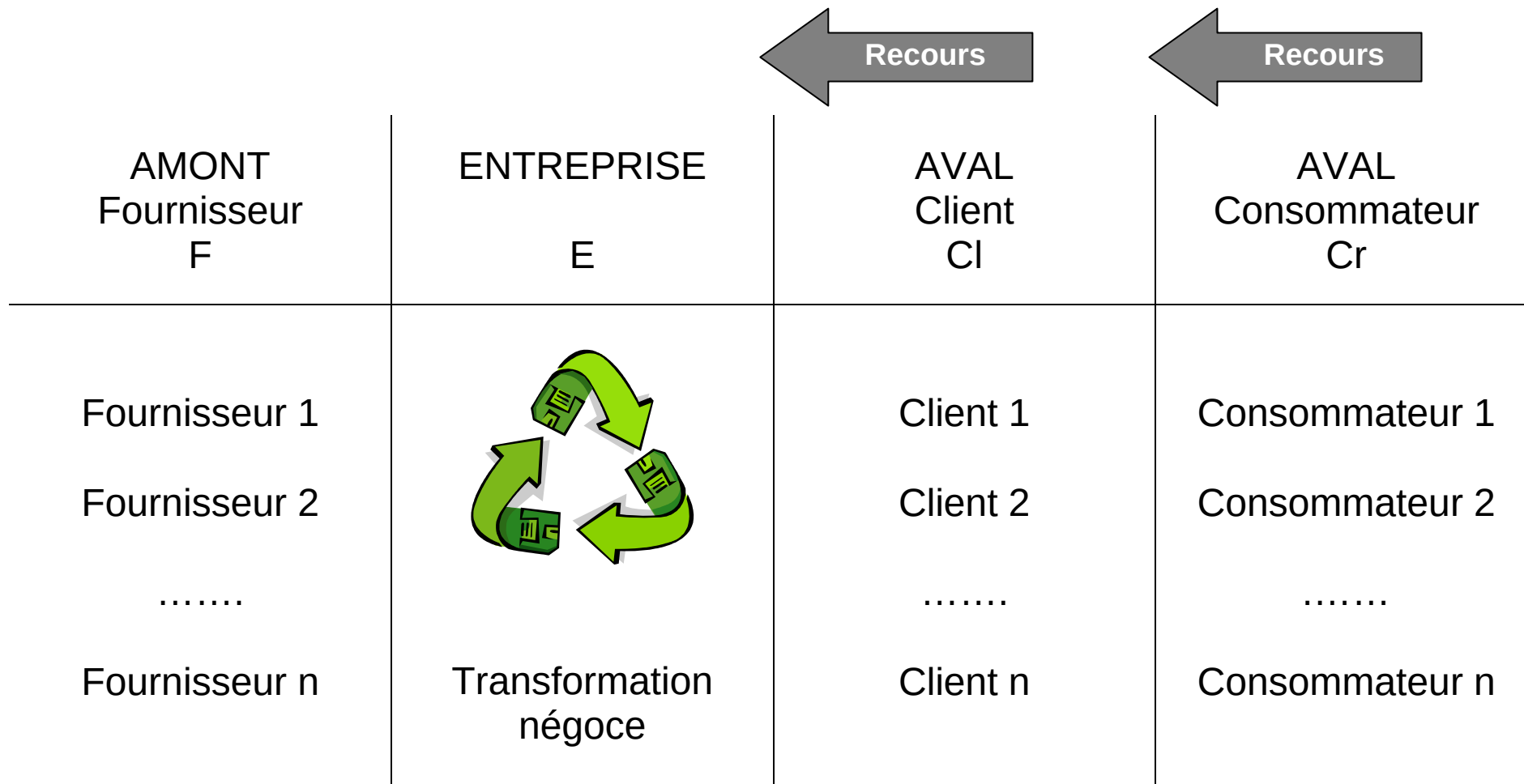
- ❖ En fonction de l'actualité récente (listéria, ...)
- ❖ En fonction d'une législation de plus en plus contraignante
- ❖ En fonction du « syndrome américain »

Les entreprises demain ne pourront plus faire l'économie d'une réflexion en profondeur sur leur responsabilité civile produits y compris les moyens de gestion de crise.

## L'entreprise se trouve au centre d'un processus

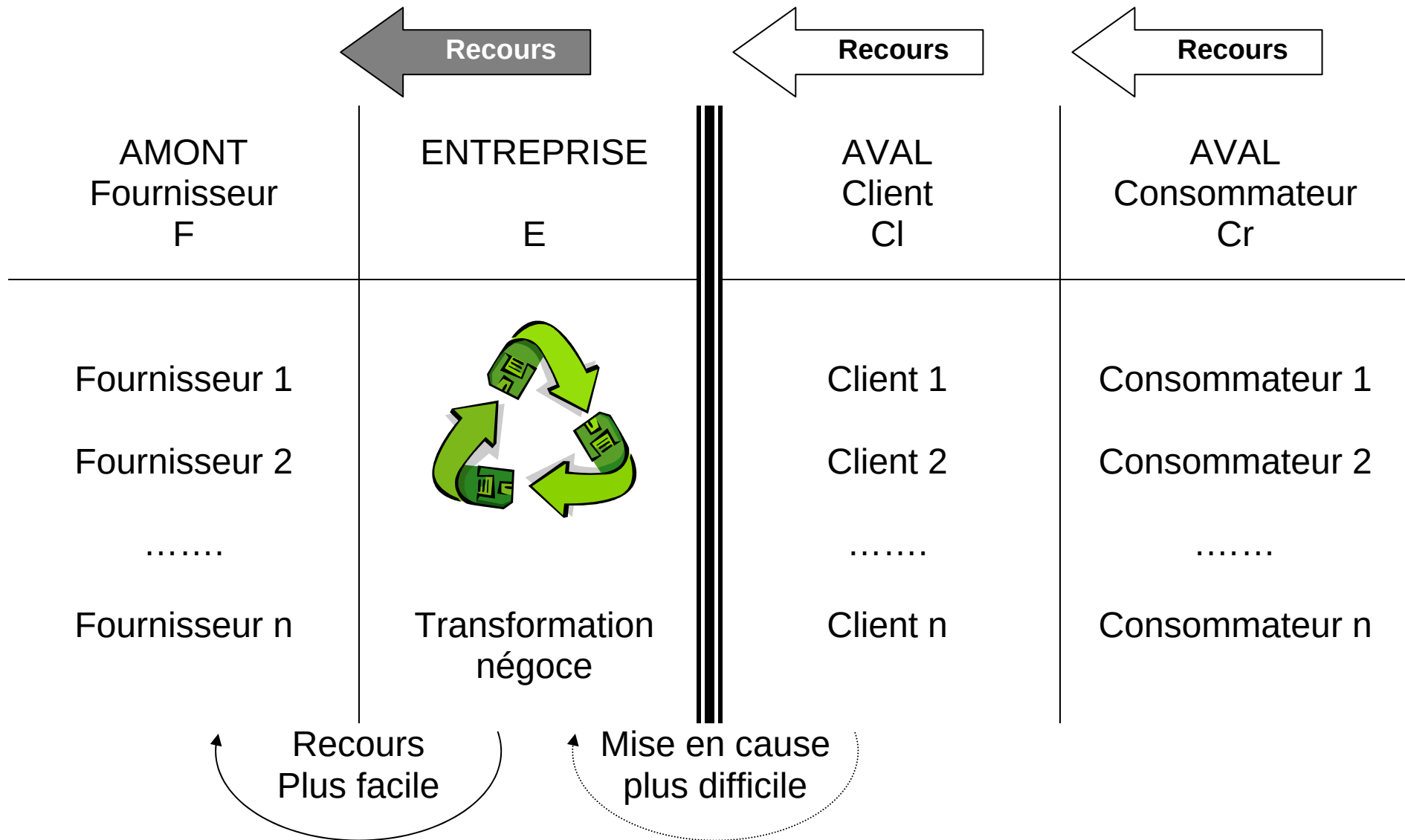


## Les risques courus par l'entreprise

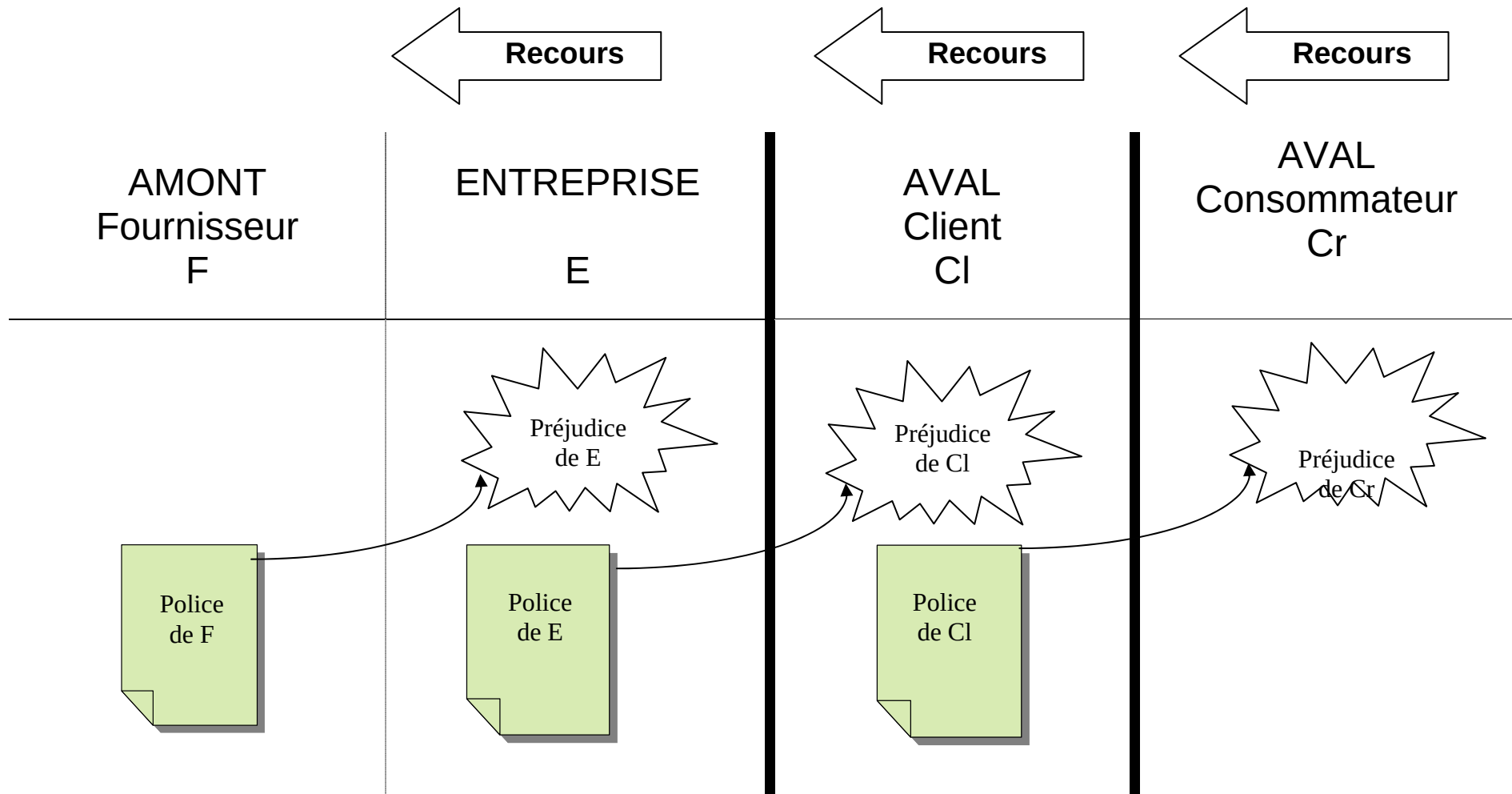




## Un double impératif : avoir des outils de défense et de recours



## La mise en jeu simultanée des Polices



## La gestion de la responsabilité civile de l'entreprise.

C'est la gestion de :

### INTERFACE FOURNISSEURS ⇔ ENTREPRISE

- o Obligations techniques
- o Obligations de contrôle
- o Obligations de conseil
- o Obligations contractuelles

### INTERFACE ENTREPRISE ⇔ CLIENTS-TIERS

- o Obligations techniques
- o Obligations de contrôle
- o Obligations de conseil
- o Obligations contractuelles

### LA POLITIQUE DE COUVERTURES FINANCIERES

## 5.2 - LES OBJECTIFS



## Les objectifs de la prévention RC produits :

- ❑ A éviter les réclamations des clients en posant des barrières

La meilleure gestion des réclamations c'est de ne pas en avoir

☞ Sur le plan technique (obligations liées aux produits de l'entreprise) :  
audit des obligations technique et contrôle

- Existence d'une certification qualité
- Audit des contrôles à tous les stades
- Définition des limites de prestation

☞ Sur le plan juridique (obligations liées aux documents entreprise / client) : audit des obligations conseils et contractuelles

- Audit des documents contractuels : conditions générales de ventes, notices techniques et précautions d'emploi,...
- Définition des limites de responsabilités

## ❑ A améliorer les recours sur les fournisseurs

☞ Sur le plan technique (obligations liées aux produits du fournisseur) :  
audit des obligations technique & contrôle des fournisseurs

- Existence d'un certificat qualité fournisseurs
- Audit des contrôles produits entrants
- Définition des limites de prestation des fournisseurs
- Couvertures financières des risques par les fournisseurs

☞ Sur le plan juridique (obligations liées aux documents entreprise / fournisseur) : audit des obligations conseils et contractuelles

- Audit des documents contractuels : conditions générales d'achats, notices techniques et précautions d'emploi émanant des fournisseurs,...
- Définition des limites de responsabilités

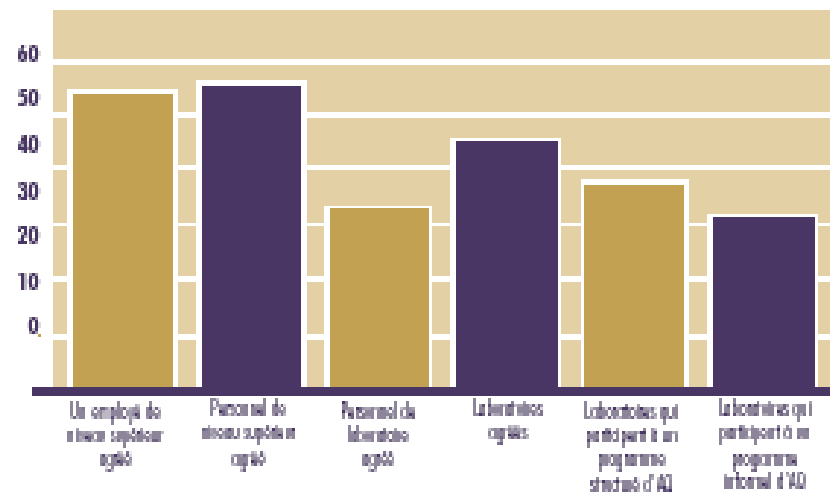


❑ A en déduire un plan de financement des risques

Approche globale d'une stratégie financière de couverture des risques par un « Mix »

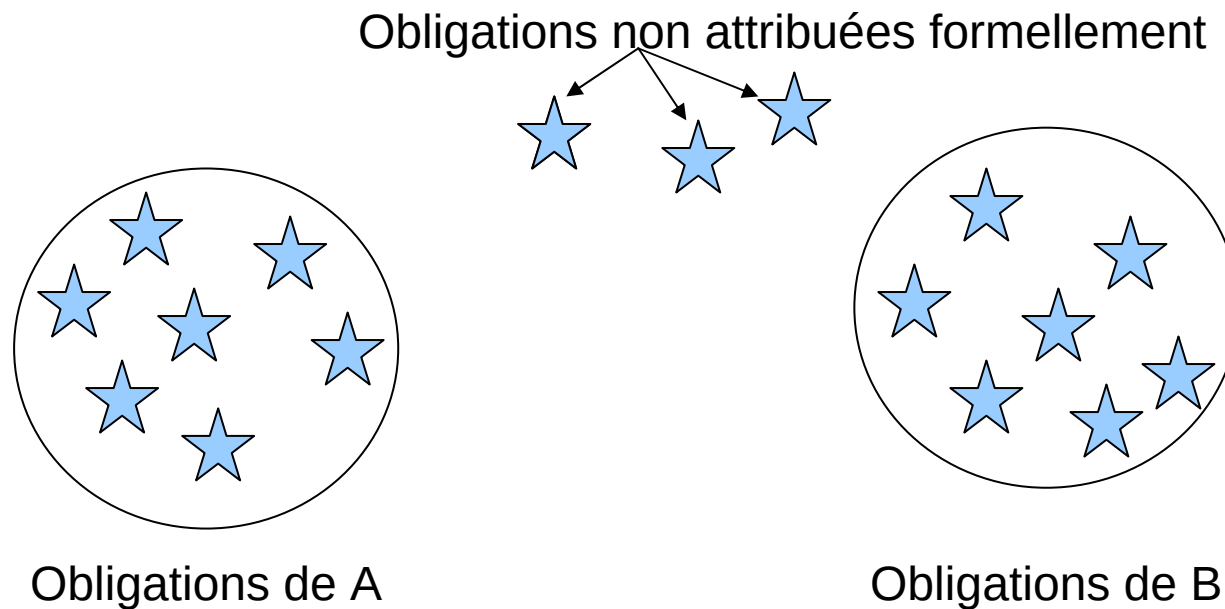
- ✓ Couverture par un pourcentage inclus dans la structure de prix (notamment pour le produit lui-même)
  - ✓ Auto-assurance (franchises)
  - ✓ Contre-garantie
  - ✓ Contre- caution
  - ✓ Contre-assurance
- } Sous-traitants, fournisseurs

## 6 - UNE MÉTHODE D'ANALYSE





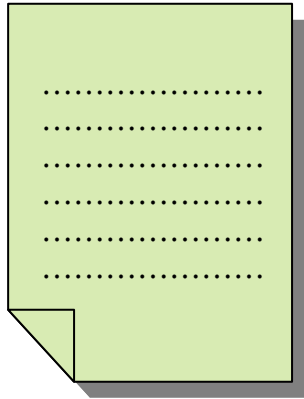
## SAVOIR DÉFINIR LE PLUS PRÉCISÉMENT POSSIBLE LES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES DE CHACUNE DES PARTIES



## IDENTIFIER LES TYPOLOGIES DE RISQUES DES INTERFACES AMONT & AVAL (FOURNISSEURS & CLIENTS)

| AMONT<br>Fournisseur<br>F                                                                                                                        | ENTREPRISE<br>E                                                                     | AVAL<br>Client<br>Cl                                                                       | AVAL<br>Consommateur<br>Cr |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Matériel de process<br>Matières à transformer<br>Emballages<br>Consommables<br>Sous traitance<br>Services divers<br>Interventions<br>extérieures |  | Produit 1<br>Produit 2<br>...<br>Produit n<br>Circuit 1<br>Circuit 2<br>.....<br>Circuit n |                            |

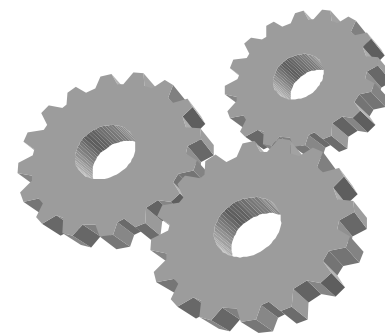
## ANALYSER, POUR CHAQUE TYPOLOGIE DE RISQUE



Les textes



Les documents  
support



Les procédures  
utilisées

Pour identifier :

- ➔ Les obligations techniques (y compris moyens/résultats)
- ➔ Les obligations de conseil
- ➔ Les obligations de contrôle
- ➔ Les obligations contractuelles

de chaque acteur

## ANALYSER L'EXPLOITATION



Contrôles entrées/sorties



Conservation d'échantillons



Traçabilité

- Amont (matières)
- Aval (produits finis)
- Process

Outils d'administration de preuve

## En déduire :

☞ Les points faibles



☞ Les points forts



## Débouchant sur :

☞ Un plan d'action

☞ Des couvertures financières



- Internes (souscrites par l'Entreprise)
- Externes (souscrites par des tiers)

## Contenu d'un plan d'actions RC produits sur les aspects contractuels

### 1 - L'interface achats <sup>(1)</sup>

Définition du schéma général d'organisation contractuelle et documents généraux

- Hiérarchisation des documents
  - Conditions Générales d'Achats
  - Conditions Particulières
- Les documents support
  - Le bon de commande fournisseur
  - ...
- Procédures de contractualisation



## 1 - L'interface achats <sup>(2)</sup>

Typologie de risque par typologie de risque (matériel process, matières, ...)

- Mise au point (ou réaménagement) des Conditions particulières
  - Cahier des charges de consultation
  - Cahier des charges contractuel
  - Documents d'assurance qualité
  - ...
- Procédures de contractualisation

En tenant compte des usages et règles de la profession

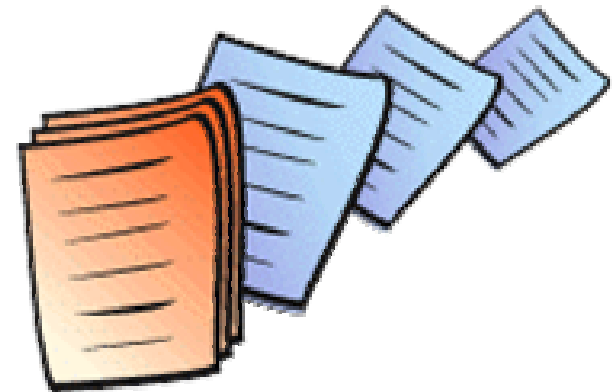


## Contenu d'un plan d'actions RC produits sur les aspects contractuels

### 2 - L'interface ventes <sup>(1)</sup>

Définition du schéma général d'organisation contractuelle et documents généraux

- Hiérarchisation des documents
  - Conditions générales de ventes
  - Conditions Particulières
- Les documents support
  - Les commandes client
  - Les AR de commande
  - ...
- Procédures de contractualisation





## 2 - L'interface ventes <sup>(2)</sup>

Typologie de risque par typologie de risque

- ❖ Ventilation produits
- ❖ Ventilation par circuit de distribution
  - Mise au point (ou réaménagement) des Conditions particulières
    - Cahier des charges de consultation
    - Cahier des charges contractuel
    - Documents d'assurance qualité
    - ...
  - Procédures de contractualisation

En tenant compte des usages et règles de la profession

### 3 - Les outils d'administration de preuve

- Assistance à la mise au point (ou réaménagement) de la traçabilité matière (amont)
  - documents d'enregistrement
  - procédures
  - ...
- Assistance à la mise au point (ou réaménagement) de la traçabilité produits finis (aval)
  - Documents d'enregistrement
  - Procédures
  - ...
- Assistance à la mise au point (ou réaménagement) de la traçabilité du process
  - Documents d'enregistrement
  - Procédures
  - ...

en tenant compte des usages et règles de la profession

