
Programme de Formation

Maîtriser le CCMI, sécuriser la vente et prévenir les risques juridiques

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Chef d'entreprise, direction technique, direction travaux, gestionnaires, commerciaux, conducteurs de travaux, assistant de gestion et administratif...



Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- ☐ Comprendre le cadre juridique du CCMI.
- ☐ Identifier les obligations du constructeur à chaque étape du projet.
- ☐ Sécuriser la relation commerciale et les engagements pris envers le client.
- ☐ Prévenir les risques de contentieux et les erreurs les plus fréquentes.
- ☐ Utiliser les garanties du CCMI comme un argument commercial différenciant.
- ☐ Comprendre les responsabilités des différents acteurs : constructeur, maître d'ouvrage, garant, prêteur, assureur et sous-traitants.
- ☐ Réagir efficacement face aux situations sensibles : retards, réserves, sinistres, réclamations clients.



Description

1. Le marché de la maison individuelle aujourd'hui

- ☐ Les enjeux du marché réunionnais
- ☐ Les attentes du maître d'ouvrage
- ☐ Le parcours client de la découverte du projet à la réception
- ☐ Les principaux risques commerciaux et juridiques

2. Les différents modes de construction

- ☐ Constructeur de maisons individuelles
- ☐ Maître d'œuvre
- ☐ Contractant général
- ☐ Entreprise générale
- ☐ Avantages et limites de chaque modèle
- ☐ Les risques de requalification

3. Le cadre légal du CCMI

- ☐ Historique de la Loi du 19 décembre 1990
- ☐ Finalités du dispositif
- ☐ Domaine d'application
- ☐ Contrat avec fourniture de plan



- ☐ Contrat sans fourniture de plan
- ☐ Conditions de validité du contrat

4. Les pièces constitutives du CCMI

- ☐ Conditions générales
- ☐ Conditions particulières
- ☐ Plans
- ☐ Notice descriptive
- ☐ Notice d'information
- ☐ Documents administratifs
- ☐ Documents liés au financement

5. Les clauses obligatoires

- ☐ Prix convenu
- ☐ Conditions suspensives
- ☐ Délais d'exécution
- ☐ Modalités de paiement
- ☐ Travaux réservés
- ☐ Délai de rétractation
- ☐ Mentions obligatoires
- ☐ Clauses interdites
- ☐ Les appels de fonds

6. Les garanties du CCMI

- ☐ Garantie de remboursement
- ☐ Garantie de livraison
- ☐ Garanties légales
- ☐ Assurances obligatoires

Responsabilités, contentieux et gestion de la relation client

7. L'étude de sol et la Loi ELAN

- ☐ Obligations du constructeur
- ☐ Études géotechniques
- ☐ Risques liés au terrain
- ☐ Gestion des adaptations au sol
- ☐ Responsabilités associées

8. La sous-traitance

- ☐ Cadre réglementaire
- ☐ Contrat de sous-traitance
- ☐ Paiement du sous-traitant
- ☐ Responsabilités du constructeur
- ☐ Assurances
- ☐ Impacts sur le client

9. La réception des travaux

- ☐ Réception expresse
- ☐ Réception tacite
- ☐ Réception judiciaire
- ☐ Réserves
- ☐ Consignation
- ☐ Obligations de chaque partie

10. Le SAV et la Garantie de Parfait Achèvement

- ☐ Gestion des réserves
- ☐ Gestion des réclamations
- ☐ Organisation du SAV

- ☐ Bonnes pratiques relationnelles
- ☐ Prévention de l'escalade des litiges

11. Les sinistres et les assurances

- ☐ Assurance décennale
- ☐ Dommages-Ouvrage
- ☐ Déclaration de sinistre
- ☐ Gestion du dossier
- ☐ Relations avec l'expert et l'assureur

12. Responsabilités des acteurs

- ☐ Responsabilité du constructeur
- ☐ Responsabilité du maître d'ouvrage
- ☐ Responsabilité du garant
- ☐ Responsabilité du prêteur
- ☐ Responsabilité des sous-traitants

13. Analyse de jurisprudences et cas réels

Étude de décisions de justice concernant :

- ☐ notice descriptive ;
- ☐ travaux réservés ;
- ☐ garanties ;
- ☐ pénalités de retard ;
- ☐ réception ;
- ☐ obligations du constructeur ;
- ☐ responsabilités du garant ;
- ☐ responsabilités du prêteur ;
- ☐ défaut d'information du client.

14. Le CCMI comme argument commercial

- ☐ Comment rassurer un client grâce au CCMI
- ☐ Répondre aux objections fréquentes
- ☐ Valoriser les garanties
- ☐ Présenter le CCMI comme un outil de protection du client
- ☐ Développer la confiance et sécuriser la vente
- ☐ Les engagements commerciaux créateurs de responsabilité (courriers, mails, plans, notices, réseaux sociaux....)

Prérequis

Savoir communiquer en français (lu, écrit, parlé)

Avoir déjà pratiqué la gestion administrative générale ou CMI



Modalités pédagogiques

Formation en présentiel



Moyens et supports pédagogiques

Salle de formation, vidéoprojecteur



Modalités d'évaluation et de suivi

Un questionnaire de positionnement initial est envoyé à chaque stagiaire avant le démarrage de la formation; un contrôle des acquis sera effectué en fin de journée et corrigé par le formateur.