

CONTRAT

ÉTUDES

MARCHÉS

TRAVAUX

APRÈS-
CHANTIER

LE RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

QU'EST-CE QU'UN LITIGE ?

Un litige est un différend entre votre architecte et vous, que vous ne parvenez pas à solutionner. Cette « dispute » doit porter sur le respect des conditions posées dans le contrat d'architecte que vous avez signé.

QU'EST-CE QU'UN MODE DE RÈGLEMENT DU LITIGE ?

Il en existe plusieurs mais la conciliation et la médiation de la consommation sont privilégiées par l'Ordre :

- La **médiation** est un processus de négociation encadré par un professionnel qui repose sur la liberté et la responsabilité des parties, lors de laquelle tous les échanges sont confidentiels et où chacun peut y mettre fin quand il le souhaite.
- La **conciliation** désigne l'organisation d'une réunion par l'Ordre, dans ses locaux, en présence de deux conseillers ordinaires conciliateurs et des parties.

Médiateurs et conciliateurs sont des professionnels neutres et indépendants, qui ont pour mission de vous permettre de résoudre à l'amiable le litige que vous rencontrez avec votre architecte (ou l'architecte avec son client) sans qu'il ne glisse au contentieux.

QU'EST-CE QU'UN CONSOMMATEUR ?

Un consommateur est défini comme « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

QUE FAIRE EN CAS DE LITIGE ?

Rédiger une réclamation écrite à l'architecte, dite « mise en demeure », assortie d'un délai contraint de réponse (souvent de 15 jours) et de demandes circonstanciées. Passé ce délai et sans réponse satisfaisante de l'architecte, vous pourrez soumettre une demande d'organisation d'une procédure de règlement amiable du litige auprès de l'interlocuteur compétent : le CROA auprès duquel votre architecte est inscrit si vous n'êtes pas considéré comme un consommateur, ou le médiateur à la consommation si vous êtes un consommateur ou assimilé.

CONTRAT

Cette saisine doit être accompagnée de toutes les pièces utiles à sa compréhension : résumé de l'affaire et des attentes, contrat, notes d'honoraires, esquisses, copie de la mise en demeure et des échanges avec l'architecte...

QUELS SONT LES DÉLAIS IMPARTIS POUR ORGANISER LA PROCÉDURE DE RÈGLEMENT AMIABLE ?

Médiation :

Si vous êtes un consommateur, en cas de litige, vous pouvez saisir le médiateur à la consommation dont les coordonnées figurent dans le contrat conclu avec l'architecte.

La médiation est encadrée dans un délai de 90 jours à compter de la saisine du médiateur.

La justification de mise en demeure en amont est un préalable à la recevabilité de la demande de médiation. Le recours au médiateur de la consommation est gratuit pour le client consommateur. L'architecte peut refuser de se soumettre au principe de la médiation.

Si les coordonnées du médiateur ne figurent pas dans le contrat, le client doit mettre en demeure son architecte de les lui transmettre sous 15 jours. En l'absence de réponse de l'architecte à la demande de coordonnées de médiateur dans le délai imparti ou en cas de refus de l'architecte de participer à une médiation, le client pourra solliciter le CROA pour que soit organisée une conciliation.

Conciliation :

Si vous êtes un client privé « non-consommateur », le CROA compétent doit initier la procédure de règlement des différends dans un délai de 2 mois à compter de la demande et parvenir à un accord entre les parties ou à un constat de non-accord dans un délai de 4 mois à compter de la demande (ce délai étant renouvelable une fois).

QUELS SONT LES CAS DE BLOCAGE DE MISE EN ŒUVRE D'UNE PROCÉDURE DE RÈGLEMENT AMIABLE DU LITIGE ?

- Si la demande n'est pas circonstanciée et qu'elle ne comporte aucune pièce utile à la compréhension du litige, le médiateur ou le CROA mis dans l'impossibilité d'étudier le dossier le classeront sans suite.
- Si le litige ne porte pas sur le respect des clauses du contrat d'architecte, il échappe à la compétence de l'Ordre ou du médiateur.
- Si les difficultés rencontrées résultent de l'exécution des travaux (désordres post-réception ou malfaçons), il convient de saisir les assureurs ou les tribunaux compétents et/ou de réaliser une expertise judiciaire.
- Le non-aboutissement d'une procédure de règlement amiable des litiges ouvre la possibilité d'une action contentieuse aux parties.