



Litige avec artisan - Echec de conciliation - Quelle suite ?

Par **littlelune**, le **14/12/2024** à **08:24**

Bonjour,

Nous avons commandé à un artisan des travaux de rénovation extérieure sur notre toiture (changement de gouttières, installation de placage en PVC au niveau des soupentes et d'un toit terrasse).

Le devis a été établi en mai 2023 avec paiement d'un premier acompte en aout 2023 pour un début de travaux en septembre de la même année.

Suite à des problèmes de santé de l'artisan nous nous sommes accordés pour un début de chantier en mai 2024.

En amont de ce chantier, nous devions refaire l'étanchéité, le carrelage et les évacuations du balcon du premier étage. Nous pensions le faire seul mais en commençant les travaux, nous avons préféré faire appel à un professionnel. L'artisan était ok pour s'en charger.

Les travaux ont débuté le 22 mai 2024. Le lendemain matin (23 mai) nous avons demandé à l'artisan de stopper les placages PVC sous le balcon débuté la veille. En effet, il devait au préalable refaire les évacuations, étanchéité du balcon du 1er étage. A ce moment-là, l'artisan nous a indiqué qu'il était ok de réaliser les travaux du balcon mais pouvoir nous les garantir. Ces travaux étant importants pour notre maison, nous avons donc fait appel à une autre entreprise pour les travaux d'étanchéité qui ont été réalisés du 6 au 28 juin 2024.

Après ce premier jour, nous lui avons

- également fait remarquer que nous étions pas satisfaits de l'état de propreté de fin de chantier et d'y prêter attention pour la suite.
- demandé à ce que le carrelage de notre terrasse et le mobilier ne soient pas abimés au cours du chantier.

Ces points ont peu été respectés : chutes de PVC parsemés dans les parterres, tâches de joint silicone sur notre mobilier de jardin ou encore plusieurs éclats sur les carreaux de carrelage...

30 mai 2024 : nous avons validé l'application d'un hydrofuge hors devis pour un montant de 800€ + versés 2 acomptes de 2K€ chacun les 30 et 31 mai 2024.

6 juin 2024 : nous avons faits remarquer que les nous étions pas satisfaits à ce stade de la qualité de réalisation des travaux mais il nous dit de ne pas nous inquiétés car les travaux

étaient en cours. Ayant des doutes, nous avons insistés à plusieurs reprises pour qu'il finisse finalement à reprendre les éléments de finition (baguettes, planches PVC posés dans le mauvais sens...)

Pour les carreaux de carrelages cassés; il nous a dit nous vous les changerons (pas fait)

Ne souhaitant pas intervenir en même temps que l'entreprise en charge des travaux de balcon, la maison est restées sans gouttières du 6 au 28 juin 2024 pour une reprise du chantier le 12/07.

Les gouttières ont été installées le 13/07 par une entreprise sous-traitante.

Total plus d'un mois sans gouttières malgré de fortes pluies durant la période.

Changements de gouttières : ayant mal évalué son chantier, l'artisan a été obligé d'adapter de manière grossière les évacuations d'eau de la gouttière du 1er étage avec des coudes inesthétiques, et en découpant grossièrement une tuile à la disqueuse.

16/07/2024 dernier jour de travaux : tour de chantier par l'un d'entre nous en obligeant à l'artisan à reprendre un maximum de choses + paiement de 2000€ supplémentaires + demande de repasser pour valider le chantier avec les 2 membres du couple commanditaire.

Nous avons alors déjà réglé 9000€ sur les 16 334€. Le solde à régler s'élevait à 7 334€.

Rdv pris le 19/07/2024 pour vérification de la fin de chantier. Nous lui avons demandé si tout état ok pour lui -> réponse positive.

Puis nous lui avons fait part de toutes les défaillances photos à l'appui -> sa réponse : il était désolé pour les malfaçons, et bien embêté pour la prise de retard sur le chantier à cause de la météo.

Puis il nous a reproché notre manque de présence, qu'il avait été ralenti par le chantier du balcon (qu'il aurait du faire) -> alors même que nous avons commandé le chantier il y plus d'un an.

Il s'est excusé des malfaçons, tout en nous disant que le travail était OK pour lui et que c'était compliqué de faire du neuf avec du vieux.

Nous lui avons proposé de réfléchir durant le weekend mais nous a dit qu'il avait déjà une proposition à nous faire : nous réduire la note de 300€.

Sur ce nous lui avons dit que nous n'acceptons pas et que nous procéderions au solde de la facture la semaine suivante (sous conseils de l'assistance juridique).

Nous lui avons demandé de nous le restituer le bip de chez nous, ne l'ayant pas sur lui; il nous l'a déposé dans la boîte aux lettres avec la facture acquittée.

Nuit du 19/07 et journée du 20/07/2024 : fortes pluies et les gouttières de la terrasse ont débordées, l'eau est passée à travers les placages du toit terrasse -> message vidéo envoyé à l'artisan le jour même et le prévenir d'un appel le lendemain.

Lundi matin 21/07 : son entreprise sous-traitante de gouttières s'est présentée à 9h00 sans que l'on soit averti et au moment de notre départ au travail. Nous les avons reçus, nous mettant en retard pour le travail, pour les faire intervenir.

Constat : crapaudine trop enfoncée dans l'évacuation de la gouttière empêchant l'eau de s'écouler correctement. Retrait de la crapaudine par les employés de l'entreprise sous-

traitante.

Nous leur avons demandé l'avis sur les évacuations de la gouttière à l'étage et ils nous ont dit que si nous étions passés en direct avec eux, ils nous auraient proposés un autre modèle de gouttière plus adapté à notre maison

22/07/2024 : notification par message que nous ne souhaitons pas de réduction de prix de 300€ et que nous lui transmettions un courrier AR demandant le bon achèvement des travaux.
24/07/2024 échange téléphonique, pas d'accord trouvé. Il pensait que nous ne souhaitons pas le payés alors que nous demandions à ce que les travaux effectués soient repris

25/07/2024 : nous nous sommes acquittés du montant restant dû, nous l'avons prévenu et il nous a déposé facture et clés dans la boîte aux lettres

août 2024 : les placages du toit terrasse commençait à se décoller

Aucune réponse de l'artisan à nos courriers recommandés demandant le bon achèvement des travaux.

Octobre 2024 : nous avons rencontré un conciliateur de justice puis déposé une demande de conciliation le 01/11/2024.

11/12/2024 : rdv pour l'entretien de conciliation. Ne souhaitant plus que cet artisan vienne chez nous, notre demande était : remboursement de la ligne correspondant au placage PVC soit 7500 € pour faire intervenir une autre entreprise et reprendre les travaux.

-> refus de l'artisan

-> conciliation a abouti à un échec

L'assurance juridique ne couvre pas les travaux extérieurs et ne peut pas nous porter assistance. On nous a dit d'amener l'affaire au tribunal :

- avons-nous des chances d'obtenir gain de cause ?
- que devons-nous réunir comme pièces ?

Merci pour vos conseils car nous nous sentons lésés avec des travaux payés près de 17000€ qui tombent déjà en lambeau.

Cordialement
MB

Par **Marck.ESP**, le **14/12/2024 à 09:54**

Bonjour et bienvenue sur LegaVox

Il vous faudra les photos, vidéos, devis, factures, rapports d'expert, le contrat avec l'artisan pour les éventuelles clauses limitant la responsabilité de l'artisan

Si vous pouvez prouver que les travaux ne sont pas conformes au contrat et que vous avez subi un préjudice, vous avez des chances d'obtenir gain de cause, mais nous ne pouvons ici, préjuger.

Par **Pierrepauljean**, le **14/12/2024** à **10:10**

bonjour

j'ajoute :aviez vous demandé les attestations d'assurance de cet artisan en 2023 et 2024 ?

Par **littlelune**, le **14/12/2024** à **10:25**

Bonjour,

Merci pour votre réponse.

Nous avons son attestation d'assurance qui couvre la période avril 2024 à mai 2025.

Les travaux ont été réalisés à partir de mai 2024, donc je pense que c'est bon ?

Nous n'avons pas signé de contrat avec l'artisan. Nous avons seulement signé un devis et mis une réserve sur la facture à réception. Et l'artisan ne nous a pas fait signer de PV de fin de travaux.

Dans nos courriers recommandés (2 courriers un à l'adresse du devis, et l'autre à l'adresse de la facture), nous avons indiqué :

"Je constate des défauts suivants : Travail de plaquage PVC non réalisé dans les règles de l'art. Mauvais conseil sur le modèle de gouttière obligeant une mise en place douteuse au 1er étage et non réalisé dans les règles de l'art.

En application de l'article 1231-1 (ancien art. 1147) du code civil, je vous rappelle que vous devez réaliser les travaux qui vous sont confiés dans le respect des règles de l'art. À défaut, vous engagez votre responsabilité en cas de malfaçons ou de non-exécution des travaux. Aussi, je vous demande de bien vouloir réaliser les travaux nécessaires dans le délai de 1 mois.

Depuis l'envoi de mon premier courrier que vous trouverez en copie ainsi que l'accusé de réception, nous nous sommes eus au téléphone et vous m'avez notifié que vous ne souhaitiez pas reprendre les travaux. Peut-être aurez-vous changé d'avis entre temps."

Mais nous n'avons pas indiqué plus de détails. J'espère que c'était suffisant...

Tous les frais d'avocat et d'expertise seront-ils à notre charge ?

Cela peut-il vite chiffrer ?

Merci pour votre temps et vos réponses.

Cdlt

Par **Lingénu**, le **14/12/2024** à **12:29**

Bonjour,

Vous aurez à payer les honoraires de votre avocat et à avancer les frais des expertises. Cela peut vite chiffrer. La suite dépendra de l'appréciation que portera le juge sur votre affaire.

Par **Fructidor**, le **15/12/2024** à **12:26**

Bonjour.

Peut-être pouvez vous trouver de l'aide auprès de l'Anil. C'est gratuit, n'hésitez pas.

Par **miyako**, le **15/12/2024** à **15:34**

Bonjour,

Vous êtes parti sur une procédure longue et coûteuse. Il faudra demander que les frais d'expertise soient partagés dés le départ, afin de ne pas vous retrouver à être obligé de payer tout, pour le cas où l'entreprise mettrait la clef sous la porte durant la procédure.

Durant l'expertise et avant le jugement vous ne pourrez rien faire comme travaux sans l'autorisation du tribunal saisi de l'affaire.

Et pendant tout ce temps l'entreprise a largement le temps de mettre la clef sous la porte, c'est malheureusement ce qui se produit dans de nombreux cas.

Surtout prenez contacte avec les assurances de l'artisan pour essayer de faire prendre en charge l'ensemble des frais de procédure.

Cordialement

Par **littlelune**, le **22/12/2024** à **08:38**

Bonjour,

Merci pour les autres conseils reçus après le 14 décembre.

N'ayant pas reçu d'alertes dans ma boîte mail, je ne les vois qu'aujourd'hui.

Nous allons creuser chaque piste.

Cordialement,