

La Confédération Syndicale des Familles (CSF) a pour but d'assurer au point de vue matériel et moral, la défense et la représentation des intérêts généraux des familles quelle que soit leur situation juridique et sociale ou leur nationalité, en particulier en leurs qualités d'usagers et de consommateurs de biens et services, de parents d'élèves et de retraités...

### STRUCTURES :

350 associations groupées dans plus de 70 Unions départementales (UD-CSF); 15 000 familles adhérentes ; 2 Fédérations spécialisées.

### AGREMENTS :

*La CSF est agréée en tant que :*

Organisation de défense des consommateurs ; Organisation nationale de locataires ; Mouvement d'éducation populaire ; Association éducative complémentaire de l'enseignement public ; Organisation de représentants des usagers dans le domaine de la santé.

### SECTEURS D' ACTIONS :

Familles Protection Sociale Fiscalité-Santé, Économie Consommation Environnement, Habitat Urbanisme Cadre de Vie, Éducation Parentalité, Vacances Loisirs Culture.

### REALISATIONS :

Centre de Défense des Consommateurs et Usagers, Services d'aides à domicile (Travailleuses Familiales, Aides Ménagères, emplois Familiaux...), Ateliers consommation, Crèches – Haltes-Garderies, Centres de loisirs (CLSH), Etablissements d'information, de consultation et de conseil familial, Lieux de rencontres pour parents, Accompagnement éducatif et scolaire – actions périscolaires, Ludothèques, Ateliers d'alphabétisation et de lutte contre l'illettrisme, Maisons familiales de vacances, Médiation familiale, Espaces accueil familles, Accompagnement des familles en situation de surendettement, Prévention et lutte pour l'inclusion financière.

*Ne pas jeter sur la voie publique - Novembre 2023*

### **Votre CSF locale**

Union Départementale CSF du Bas-Rhin  
184 route du Polygone-67100 Strasbourg  
<https://lacs67.org>



# Gérez vos litiges liés aux travaux dans votre logement

**La Confédération Syndicale des Familles**

53, rue Riquet - 75019 Paris - Tél : 01 44 89 86 80 - [contact@la-csf.org](mailto:contact@la-csf.org)

[www.la-csf.org](http://www.la-csf.org)

La réalisation de travaux dans votre habitation peut parfois mener à des litiges avec les professionnels impliqués. Retard dans les travaux, abandon de chantier, malfaçons (défauts, imperfections, installations non conformes...), les matériaux utilisés ou les équipements posés sont différents de ceux prévus dans le devis, ou encore des dégradations peuvent être occasionnées (fissures dans les murs, sol abîmé, etc).

Il est essentiel de connaître vos droits pour anticiper et résoudre ces conflits. La CSF est à vos côtés pour vous guider.

Voici quelques conseils précieux :

### **Conseil n°1 : Soyez vigilant lors de la réception du devis de l'artisan**

Pour éviter tout litige durant les travaux, accordez une attention particulière au devis fourni par l'artisan. Ce document, une fois signé, équivaut à un contrat. Avant de donner votre accord, assurez-vous que le devis contient ces éléments essentiels :

- ⇒ Identité complète de l'artisan (nom, raison sociale et adresse, SIRET, etc)
- ⇒ Nom et l'adresse du client,
- ⇒ Date de début des travaux,
- ⇒ Délai d'exécution des travaux,
- ⇒ Détail de chaque prestation prévue ;
- ⇒ Taux horaire ou forfaitaire de main-d'œuvre ;
- ⇒ Frais de déplacement ;
- ⇒ Prix des différentes prestations proposées ;
- ⇒ Montant total du devis ;
- ⇒ Date et la durée de validité du devis.

Soyez conscient que le montant final peut varier si des travaux supplémentaires sont nécessaires, mais dans ce cas, exigez un avenant au devis détaillant toutes les modifications apportées. Cela garantira une compréhension claire des coûts et évitera les mauvaises surprises.

### **Conseil n°2 : Anticipez un Litige**

Constituez un dossier solide avant même d'observer des problèmes. Préparez un dossier complet incluant tous les documents contractuels (bons de commande, devis, factures, contrats), des photos du chantier, des attestations de tiers et des constats d'huissiers si nécessaires.

Ces preuves seront essentielles en cas de litige avec une entreprise ou un artisan et renforceront vos réclamations.

### **Conseil n°3 : Réagissez rapidement en cas de litige !**

Dès l'apparition d'un problème, envoyez immédiatement au professionnel une lettre recommandée avec accusé de réception. Mentionnez clairement vos coordonnées (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, courriel...), la référence du produit ou du service défectueux, la nature du problème en joignant les pièces justificatives. La nature du problème en question (par exemple, un défaut de livraison après le dépassement du délai de livraison prévu) et l'objet précis de votre demande (comme la résiliation du contrat, le remboursement, l'échange ou la réparation) doivent être clairement indiqués dans votre correspondance.

Cette lettre servira de mise en demeure au prestataire, l'obligeant à résoudre le litige dans un délai précisé.

### **Conseil n°4 : Trouvez une solution à l'amiable, si possible**

Privilégiez une solution à l'amiable. La première étape consiste à entamer une discussion avec l'artisan pour chercher une solution à l'amiable. Exprimez clairement vos désaccords, en vous appuyant sur le devis, et discutez des possibilités de correction avant d'envisager d'autres recours. La plupart du temps, l'artisan est disposé à rectifier les problèmes et à reprendre les travaux. Il est crucial de ne pas régler la facture tant qu'aucun arrangement n'a été trouvé.

Si les négociations peinent à aboutir, faites appel à votre antenne locale de la CSF : elle vous assistera activement dans vos démarches. Vous pouvez également envisager la médiation ou la conciliation, des procédures alternatives à la justice, impliquant un médiateur impartial pour résoudre le litige.

### **Conseil n°5 : Engager une Procédure Judiciaire en dernier recours**

Si aucune solution amiable n'est possible, vous pouvez envisager une procédure judiciaire.

Portez plainte auprès du commissariat ou de la gendarmerie en cas d'infractions pénales telles que la publicité trompeuse, le démarchage à domicile ou l'abus de faiblesse. Ces infractions pénales sont soumises à l'autorité du procureur de la République.

Si les faits relèvent du domaine de la responsabilité civile, tels que des travaux mal exécutés ou non terminés, engagez une procédure contre le professionnel. C'est le cas dans la plupart des situations.

N'hésitez pas à contacter la section de La CSF la plus proche de chez vous pour solliciter de l'aide.