



## La côte AAMOI des constructeurs

L'AAMOI réalise un classement TOP Constructeur, avec une couleur attribuée, pour permettre aux consommateurs de se repérer en un clin d'œil dans le monde de la construction.

Des critères objectifs déterminent la position des constructeurs dans le TOP.

Aucune participation financière ne sera acceptée, et encore moins sollicitée pour une amélioration de la position dans le TOP.

\* \* \*

### **Critères de la cote des constructeurs :**

Chaque constructeur débute avec un capital de 21 points auxquels sont ajoutés, ou retranchés, des points de bonus/malus, selon les critères ci-dessous :

- 1) Il est mis en place une prescription à 5 ans à compter du fait et/ou du litige générateur de la côte, positive ou négative et l'évaluation est révisée, le cas échéant, à chaque étude d'un dossier par le service juridique (adhésion, renouvellement, évènement en cours de chantier, ...). Un évènement nouveau interrompt la prescription.

Le Top représente donc un aperçu des pratiques récentes du constructeur.

- 2) La notation tient compte positivement :
  - a. D'une notation émise positivement par un adhérent à son adhésion, ou lors de son renouvellement. Une notation « constructeur satisfaisant » donne un bonus de 0.5, une notation « constructeur recommandé » donne un bonus de 1 point, une notation « construction bonheur » entraîne un bonus de 2 points.
  - b. D'une solution trouvée avec l'association à un litige avec le maître de l'ouvrage adhérent. L'aboutissement d'une intervention de l'AAMOI vers le constructeur rapporte 80% des points perdus par le litige et/ou la pratique illicite dénoncée dans le dossier adhérent.  
La récupération des points n'est pas totale afin qu'il reste malgré tout une sanction pour les constructeurs qui seraient tenté de jouer au « pas vu, pas pris ».
  - c. De la signature de la Charte AAMOI qui apporte un bonus de 5 points car elle officialise et favorise l'installation d'un dialogue entre l'association AAMOI et les dirigeants de l'entreprise. Avec la charte, le constructeur concerné adopte un

nouveau contrat, ou à défaut de changer de contrat, renonce à se prévaloir des clauses que nous dénonçons.

La signature de la charte facilite l'accèsion à la couleur verte, mais n'est donc plus un critère unique et suffisant pour obtenir la meilleure couleur dans le TOP constructeur.

Ainsi, un constructeur qui a signé la charte mais dont nous recevons des dossiers conflictuels et dans lesquels nous décelons des manquements à la loi ou aux règlements finira inévitablement par perdre assez rapidement le classement en vert.

A contrario, un constructeur qui n'a pas signé notre charte mais dont le contrat est régulier et dont les clients (adhérents) sont suffisamment nombreux à être satisfaits, pourra accéder à la meilleure couleur.

Il est donc possible pour tout constructeur de faire évoluer sa cote favorablement, en motivant ses clients à adhérer à l'association, s'il a confiance en sa capacité à les satisfaire (annexe 3).

Evidemment, nous tiendrons compte des anomalies éventuellement détectées dans ces dossiers et en feront part à chacun des adhérents. Favoriser une adhésion de complaisance, dans le but unique de faire grimper sa cote, est donc un procédé à risque pour un constructeur qui ne respecte pas les règles.

3) La notation mise en place tient compte négativement :

- a. **Des clauses illicites du contrat type et de la notice descriptive type** de la société, selon un critère de gravité qui est le même pour tous (annexe 1). Ces points négatifs, qui se retrouvent dans chaque contrat, sont divisés par le nombre de contrat étudiés, de sorte qu'ils ne comptent qu'une seule fois, quel que soit le nombre de dossiers reçus pour un même constructeur.

Par contre, dès lors que le constructeur renoncera à ces clauses, mécaniquement les contrats en faute précédemment étudiés, pèseront de moins en moins dans la note finale.

Exemple :

Un constructeur a 3 clauses abusives ou illicites dans chacune des catégories, ce qui entraînent pour lui un malus de -0,5 -1 -3.5 = - 5 points. Nous avons reçu 4 dossiers avec lesdites clauses, le malus est toujours de :

$-5 \text{ points} \times 4 \text{ dossiers} = -20 \text{ points} / 4 \text{ dossiers} = -5 \rightarrow$  En dehors de tout autre critère, le constructeur débute donc avec une note de  $21 - 5 = 15$  points.

Dès lors qu'il renonce à ces clauses, les dossiers suivants ont une cote de 0 dans cette catégorie. Imaginons que nous recevons 3 nouveaux dossiers après ce renoncement, le malus devient alors :

$(-5 \text{ points} \times 4 \text{ dossiers}) + (0 \text{ points} \times 3 \text{ dossiers}) = -20 \text{ point} / 7 \text{ dossiers} = -2,9 \rightarrow$  La base de sa notation, en dehors des autres critères, devient alors  $21 - 2,9 = 18,1$  points.

On s'aperçoit ainsi qu'un constructeur a la possibilité de faire remonter sa cote en corrigeant son contrat et/ou en renonçant officiellement à se prévaloir des clauses

que nous dénonçons. Plus tôt nous recevons des dossiers corrigés, et plus nous avons de dossiers corrigés, plus vite la cote remonte.

- b. **Des pratiques illicites**, qui sont ici spécifiques à chaque dossier, selon un critère de gravité comme pour les clauses illicites (annexe 2).

Ces points négatifs, eux, à la différence des précédents, vont se cumuler chaque fois qu'une des pratiques se renouvelle avec un autre adhérent. Ils ne disparaissent qu'à l'issue de la prescription de 5 ans. Le but assumé est qu'il y ait un effet dissuasif, chacun de ces malus est une sanction que le constructeur va « se trainer » pendant 5 ans.

- c. **D'une attitude négative** (annexe 3) :

i. manifestement inappropriée vis-à-vis du maître de l'ouvrage, relevée au travers des écrits, courriers ou mails (attitude dominante, impolitesse, manque de respect minimum dû à un client, mensonge grossier). La sanction est de 1 point.

ii. D'un refus de médiation sollicitée par l'AAMOI dans un dossier adhérent. La sanction est de 2 points.

iii. D'un avis émis par un adhérent à son adhésion ou lors du renouvellement sur le principe « 1 à 5 étoiles ». Une côte « constructeur à éviter » (1 étoile) entraîne un malus de 2 points, une côte « constructeur décevant » (2 étoiles) entraîne un malus de 1 point.

Cette cotation sur avis est pondérée par le dernier chiffre d'affaire connu de la société ([www.societe.com](http://www.societe.com)) afin de relativiser l'avis du maître d'ouvrage qui pourrait être un avis isolé parmi un grand nombre de clients.

#### **Critères de couleur :**

Les côtes attribuées pendant une période d'essai de 4 mois précédents la mise en place officielle nous ont amené à retenir les bornes suivantes pour l'attribution des couleurs :

Note >= 21 : **VERT**

Note >= 14 : **ORANGE**

Note >= 7 : **ROUGE**

Note < 7 : **NOIR**

#### **Conditions de la cotation :**

Seuls les dossiers de nos adhérents sont pris en compte pour la cotation. Nous ne tenons pas compte des avis internet que nous recevons puisque nous ne pouvons en vérifier la réalité sur pièce. Il est donc inutile pour un constructeur de faire adresser des messages de remerciement factices, et pour les concurrents des dénonciations imaginaires.

Puisque le dossier d'un adhérent rentre en compte dans la cotation, nous devons pouvoir faire état de chaque dossier d'adhérents. Nous devons pouvoir dire au constructeur « telle pratique, dans tel dossier, vous a fait perdre X points. Souhaitez-vous entrer en voie de médiation sur ce dossier ? ». Le Top Constructeur devient ainsi un élément important de stratégie de défense du consommateur adhérent à l'AAMOI.

Pour certains manquements qui ne pourraient être démontrés sur pièce (menaces orales, dates ajoutées postérieurement,...) nous exigerons de nos adhérents une attestation de témoin en bonne et due forme, utilisable en justice, pour en tenir compte dans le Top Constructeur.

### **C'est la seule fois, par la faute d'un collaborateur licencié ...**

Aux diverses excuses entendues, nous répondons que dès lors qu'un constructeur prétend qu'un dossier reçu est une malheureuse exception, il lui suffira alors de favoriser l'adhésion d'autres clients pour retrouver une côte plus favorable. Pour l'AAMOI, chaque consommateur a un avis qui compte.

### **Passage de l'ancienne à la nouvelle cotation**

Nous ne pouvons pas « remettre à zéro » le Top constructeur. Aussi, il a été décidé de fixer la cotation de chaque constructeur déjà connu à la note limite de sa couleur actuelle.

- Un constructeur en vert se verra attribuer une note initiale de 26 (signataire charte)
- Un constructeur en jaune se verra attribuer une note initiale de 20
- Un constructeur en rouge se verra attribuer une note initiale de 13
- Un constructeur en noir se verra attribuer une note initiale de 6

Les bonus ou malus permettront à ces constructeurs de modifier rapidement leur côte, selon les prochains dossiers reçus ou les sollicitations de médiation de notre part.

Certains constructeurs sont provisoirement absents le temps de vérifier à quelle date nous avons reçu les derniers dossiers et le contenu de ces dossiers qui leur a valu leur cote actuelle.

Les autres sociétés qui feront leur apparition dans notre Top Constructeur débiteront à 21 points, pondérés des bonus/malus du dossier reçu.

**ANNEXE 1**

DOSSIER ADHERENT N° ..... CONSTRUCTEUR : .....

**1) LES CLAUSES (contrat, notice, ou tout autre document présenté par le constructeur)**

Clause(s) abusive(s)	Clause(s) illégale(s)	Clause(s) particulièrement respectueuse(s) du principe du CCM	
-0,5	-1	-3,5	Coefficients / Anomalies
<b>Le contrat (formation, validité)</b>			
			Le délai de rétractation du maître d'ouvrage est faux (7 jours au lieu de de 10)
			Le contrat prévoit une résiliation sans indemnité si le constructeur ne respecte pas des délais contractuels
			Le contrat donne mandat au constructeur pour la recherche de prêt sans préciser les conditions précises de ce prêt (le type, le montant, la durée et le taux - la mensualité qui s'en déduit) (CCH art L 231-3 alinéa a)
<b>Le contrat (clauses diverses)</b>			
			Le contrat hiérarchise les documents contractuels
			Le contrat prévoit que le constructeur peut modifier les prestations par des équivalents sans prévoir l'accord du maître de l'ouvrage.
			Le contrat met à la charge du MO des obligations et sanctions non réciproques
			Le contrat prévoit que le constructeur peut modifier les prestations par des équivalents sans prévoir l'accord du maître de l'ouvrage.
			La « note d'information » définie par l'arrêté n'est pas reproduite sur la notice
			Le contrat prévoit que les prestations non indispensables feront l'objet de marchés séparés alors qu'elles doivent faire l'objet d'une annexe à la notice (Arrêté du 27 novembre 1991 fixant la notice descriptive).
			Le contrat prévoit que les pénalités de retard seront déduites du solde des 5%.
			Les prêts à obtenir sont indiqués, de façon sommaire, alors qu'une caractéristique essentielle manque (taux, durée, montant).
			Le contrat précise que des avenants pourront être établis en cas de modifications demandées par l'administration sans préciser qu'en cas de modification substantielle le contrat pourra être annulé (CCH art L 231-3 alinéa c) ou prévoit que les modifications seront à la charge du maître d'ouvrage.
			Le contrat prévoit que les prestations non indispensables feront l'objet de marchés séparés alors qu'elles doivent faire l'objet d'une annexe à la notice (Arrêté du 27 novembre 1991 fixant la notice descriptive).
			Le choix de la présence ou non de l'expert à la réception est défini (CCH[1] art. L 231-2 alinéa f).
<b>Le permis</b>			
			La date limite de dépôt du permis n'est pas définie lorsque c'est une condition suspensive (CCH art L 231-4 chap. I alinéa b) ou elle est supérieure à 15 jours
			Le contrat prévoit que le délai de dépôt de permis sera prolongé en cas de retard du maître de l'ouvrage à produire des pièces mais ne précise pas de délai pour leur fourniture. Sans délai il ne peut y avoir de retard.
			Le contrat prévoit que le délai de dépôt de permis, quand il existe, est subordonné à la production par le MO de pièces qui devraient être demandées avant l'établissement du contrat.
			Le contrat prévoit que l'échec de la condition suspensive d'obtention du permis en cas de modification(s) substantielle(s) imposée(s) par l'autorité administrative et entraînant une majoration du coût de la construction de plus de 5%
			La description du terrain prévoit la remise de document que le Cst doit détenir ou demander pour l'élaboration du contrat.
<b>Le délai</b>			
			Le contrat prévoit des causes de force majeure qui n'en sont pas (grève, défaillance de sous traitants,...).
			Le contrat prévoit des prolongations de délai « de plein droit » autre que les intempéries, les cas de force majeure et les cas fortuits (retard de paiement, retard de travaux du maître de l'ouvrage,...) (CCH art L 231-3 alinéa d) et/ou prévoit une interruption des délais pour les travaux du maître de l'ouvrage.
			Le contrat prévoit que les pénalités seront en jours ouvrables ou ouvrés (CCH art. R 231-14)

	Clause(s) abusive(s)	Clause(s) illégale(s)	Clause(s) particulièrement irrespectueuse(s) du principe du CCM	
-0,5	-1	-3,5	Coefficients / Anomalies	
			Le délai des conditions suspensives dépend d'une échéance qui dépend du constructeur (dépôt de permis par exemple)	
			La date d'ouverture de chantier n'est pas définie à partir de la date de réalisation des conditions suspensives mais à partir de conditions qui dépendent du constructeur, réunion de chantier par exemple	
			Le délai de livraison ne débute pas à compter de la déclaration d'ouverture de chantier en mairie.	
<b>Le prix</b>				
			Le contrat (ou la notice) prévoit expressément que l'eau et l'électricité est à la charge du MO sans chiffrage dans la notice descriptive (Recommandation no 91-03/CCA du 6 septembre 91 (BOCCRF n° 91-17) de la commission des clauses abusives, 7 <sup>ème</sup> recommandation).	
			La notice prévoit que la construction est définie sur un terrain aux caractéristiques supposées (recommandation 81-02 de la commission des clauses abusives 5 <sup>ème</sup> recommandation)	
			Le contrat (ou la notice) soumet l'ouverture de chantier à des travaux préliminaires qui ne sont pas chiffrés dans la notice (art L 231-2 alinéa d – art R 231-3 – arrêté du 27 novembre 1991 fixant la notice descriptive).	
			Le contrat prévoit que les avenants sont payés distinctement du marché principal et parfois à leur signature.	
			Le contrat prévoit un autre indice que le BT 01 (CCH art L 231-11 et R 231-6).	
			La clause d'échelonnement des paiements prévoit un paiement 100% à la réception	
			Le contrat demande une étude de sol ou des études par un géomètre	
			Le contrat, la notice ou tout autre document annexé prévoit des travaux supplémentaires pour défauts de sol (art L 231-2 alinéa d) et recommandation 81-02 de la commission des clauses abusives 5 <sup>ème</sup> recommandation) ou prévoit que le prix ne sera fixé définitivement qu'à l'issue de l'étude de sol (CCH art L 231-2 alinéa d - prix forfaitaire et définitif – code civil art. 1793).	
<b>Les paiements</b>				
			Le contrat prévoit un mandat afin que les paiements des appels de fonds soient versés directement au constructeur alors que ce ne doit rester qu'une possibilité ou que les paiements feront obligatoirement l'objet de délégation de paiement (CCH art L 231-7 chap. II et recommandation 91-03 du 22 juin 1990 (BOCCRF du 6/09/1991 de la commission des clauses abusives).	
			Le contrat prévoit des délais de paiement de moins de 15 jours (recommandation 81-02 de la commission des clauses abusives)	
			Le contrat prévoit que les paiements seront effectués en premier lieu avec l'apport personnel du MO	
			Le contrat ne précise pas que la date du délai de paiement des appels de fonds est la date de réception voire même précise que c'est celle de l'émission de cet appel.	
			Le contrat prévoit que le constructeur n'a plus la garde du chantier en cas de retard de paiement (Recommandation no 91-03/CCA du 6 septembre 91 (BOCCRF n° 91-17) de la commission des clauses abusives, 5 <sup>ème</sup> recommandation)	
<b>La réception</b>				
			Le contrat prévoit des pénalités si le maître de l'ouvrage ne se présente pas à la réception « sauf en cas de force majeure ». Les attendus de la 8 <sup>ème</sup> recommandation de la recommandation 91-03 du 06 septembre 91 stipule que le consommateur pouvait avoir des motifs légitimes d'absence pour ne pas se présenter à la réception.	
			Le contrat prévoit que les réserves soient proportionnées à une évaluation des réserves (clause non valable même avec un expert) (CCH art. R 231-7 chap. II).	
			Le contrat prévoit que la consignation se fera chez le garant ou à un organisme désigné par lui.	
			Le contrat prévoit que la prise de possession vaut réception tacite et sans réserve alors que la réception tacite est interdite en CCMI puisqu'un écrit est impératif (CCH art. L 231-6 chap. IV)	
<b>Les conditions suspensives, résolutoires, garanties et assurances</b>				
			Le contrat oblige à justifier du refus de plusieurs prêts (CCH art L 231-3 alinéa b)	
			Le contrat prévoit que la garantie de livraison est limitée à 1 an après la réception (CCH art L 231-6 chap. IV ne donne pas de limite de délai autre que la levée des réserves).	
			Le contrat oublie des conditions de mise en œuvre de la garantie de remboursement et en particulier celle qui prévoit le remboursement « lorsque le chantier n'est pas ouvert à la date convenue » (CCH art R 231-8 chap. II).	
			Le contrat ne prévoit les clauses résolutoires qu'en cas de faute ou de renoncement du maître de l'ouvrage sans prévoir les indemnités réciproques (recommandation 91-02/CCA du 6 septembre 91, de la commission des clauses abusives, 17 et 18 <sup>ème</sup> recommandation)	
			Le contrat prévoit que des sommes seront conservées en cas de non réalisation de conditions suspensives (CCH art L 231-4 chap. III alinéa 3, la recommandation 81-02 de la commission des clauses abusives (4 <sup>ème</sup> recommandation) et code civil (art 1182)).	

	Clause(s) abusive(s)	Clause(s) illégale(s)	Clause(s) particulièrement irrespectueuse(s) du principe du CDM	Coefficients / Anomalies
	-0,5	-1	-3,5	
<b>Obligation ou interdictions diverses</b>				
				Le contrat prévoit que le constructeur peut interdire la présence d'un expert ou d'un huissier au côté du maître de l'ouvrage.
				Le contrat prévoit une attribution de juridiction en cas de litige (recommandation 91-03 de la commission des clauses abusive, recommandation n°17)
				Le contrat comporte une clause de renonciation par le maître d'ouvrage à l'accession foncière et soumet le transfert de propriété au paiement de l'intégralité du prix convenu.
<b>Clauses non encore répertoriées</b>				
				Toute clause non répertoriée qui a entraîné, ou qui est susceptible d'entraîner une plus value illicite inférieure à 500 €
				Toute clause non répertoriée qui a entraîné, ou qui est susceptible d'entraîner une plus value illicite de 500 à 5000 €
				Toute clause non répertoriée qui a entraîné, ou qui est susceptible d'entraîner une plus value illicite supérieure à 5000 €

**ANNEXE 2**

DOSSIER ADHERENT N° ..... CONSTRUCTEUR : .....

**LES PRATIQUES (de la signature du contrat à la levée des réserves)**

	Demande ou omission irrégulière couvrante (tentative pas vu, pas pris)	Demande, refus ou omission illicite écriteuse (et pressions couvrantes)	Demande, refus ou omission illicite écriteuse (et appuyée par l'intermédiaire de professionnels)	Demande, refus ou omission illicite particulièrement grave et/ou impliquant une procédure judiciaire.	
	-0,5	-1	-3,5	-7	Coefficients / Anomalies
<b>Le contrat (formation, validité)</b>					
					La désignation du terrain ne comporte pas l'adresse, sa surface ou sa désignation cadastrale.
					Les plans signés avec le contrat sont sommaires et ne comportent pas toutes les précisions obligatoires, lesquelles n'apparaissent ensuite que sur les plans de permis (travaux d'adaptation au sol, coupes et élévations, cotes utiles, indication des surfaces de chacune des pièces, des dégagements et des dépendances, raccordements aux réseaux divers, éléments d'équipement intérieur ou extérieur indispensables, dessin en perspective)
					Les plans ne sont pas notifiés dans la lettre d'envoi pour les 10 jours de rétractation
					Il n'existait pas de promesse de vente ou de titre de propriété à la date de la signature (les promesses d'achat ne sont pas valides).
					Le nom et le rédacteur de la promesse de vente ou de l'acte de propriété ne sont pas mentionnés, la date et la nature de l'acte ne sont pas précisés.
<b>Le contrat (clauses diverses)</b>					
					La notice ne définit pas les zones d'isolation phonique, sismique ou les zones termites.
					La notice d'information ne figure pas au dossier.
					Certains travaux inscrits dans la notice type n'apparaissent pas sur la notice descriptives (revêtements hors carrelage, peintures extérieures et intérieures, raccordements publics ...), ou sont indiqués comme sans objet, ou sont chiffrés à l'unité (m2, M3 ou ml) ou plus généralement ne sont pas chiffrés règlementairement (sur des marchés et avenants indépendants)
					Certains travaux prévus le jour de la signature ont fait l'objet d'avenants ou de devis séparés du contrat et leur coût n'a pas été intégré dans le prix convenu ou dans le chiffrage des travaux réservés. Le coût total de la construction n'en tient pas compte et ils ne sont pas couverts par les garanties (livraison et dommages-ouvrage).
<b>Le délai</b>					
					Le constructeur a invoqué la force majeure pour de fausses raisons :
					La livraison est intervenue en retard et un paiement partiel des indemnités a été obtenu
					La livraison est intervenue en retard et aucune indemnité de retard n'a été obtenue
<b>Le prix</b>					
					Les travaux réservés sont manifestement sous-évalués
					Le constructeur a fait des travaux supplémentaires non demandés et en a demandé le paiement (courrier, facture)
					Le prix des avenants en plus value a été demandé à leur signature et/ou séparément du prix convenu.
					Des avenants en moins value ont été établis et le prix n'a pas été déduit ni remboursé avant la réception.
					Le constructeur a géré la révision du prix à son avantage (pas de variation à la baisse, indices faux, ...) ou la date d'application de la révision n'est pas conforme
					Une ou plusieurs plus values ont été imposées après la signature du contrat et le prix a été inclus dans le prix global. (documents de justification).
					Une ou plusieurs plus values ont été imposées après la signature du contrat et le prix a été demandé aussitôt.
<b>Les conditions suspensives, résolutoires, garanties et assurances</b>					
					Le constructeur a refusé de rendre les fonds lorsque le MO s'est légitimement rétracté.
<b>La formation du contrat et pratiques diverses avant les travaux</b>					
					A la signature du contrat, il m'a été demandé de signer des pièces vierges ou pour le moins incomplètes, et/ou il m'a été demandé de ne pas dater les pièces du contrat ni mon chèque d'acompte, et/ou il ne m'a pas été laissé un original signé par le constructeur ou son représentant

-0,5	-1	-3,5	->	
				<b>Coefficients / Anomalies</b>
				Le courrier d'envoi pour les 10 jours de réflexion ne mentionne pas le délai de rétractation et n'attire pas l'attention sur la notice d'information
				Des fonds (même non encaissés) ont été versés avant de recevoir l'attestation de garantie de remboursement et n'ont pas été déposés en séquestre.
				Un mandat a été établi pour l'établissement du dossier de demande de permis de construire. Ce mandat donne pouvoir au constructeur de signer auprès de l'administration tous les documents pour le maître d'ouvrage.
				Des sociétés tierces sont présentées comme partenaire mais sont dirigées par le constructeur (en réalité ou dans les faits)
<b>Déroulement du contrat et pratiques diverses pendant les travaux</b>				
				La déclaration d'ouverture du chantier n'a pas été faite ou le MO ignore la date de déclaration.
				Des appels de fonds ont été anticipés
				Le chantier a été arrêté ou il a été fait des menaces d'arrêt de chantier, de prolongation de délai et/ou de pénalités de façon injustifiée ou pour de fausses causes
				L'accès du chantier a été refusé au MO ou à ses entreprises jusqu'à la réception, y compris pour faire réaliser les travaux indispensables à l'habitation (raccordement,...).
<b>Les certificats réglementaires (CONSUEL, QUALIGAZ)</b>				
				Les certificats ont été refusés jusqu'à la réception ou jusqu'à l'intervention d'un organisme certificateur
				Les certificats ont été refusés jusqu'au paiement des 5%.
<b>La réception</b>				
				Le constructeur n'a pas convoqué par écrit
				Le constructeur n'a accepté la présence de l'expert que sous la contrainte
				Le constructeur a refusé la présence de l'expert ou de l'huissier
				Le constructeur ne veut pas convoquer même sur demande du MO
				Il a été imposé ou tenté d'imposer un PV sans réserve pour remettre les clés
				Le paiement du solde a été exigé contre la remise des clés ou d'un document indispensable (CONSUEL,...)
				Le constructeur ne laisse pas d'exemplaire du PV de réception au MO.
				Le constructeur choisit l'expert qui assistera le MO à la réception (d'office ou par défaut).
<b>Levée des réserves</b>				
				Les réserves n'ont été que partiellement levées
				Les réserves n'ont pas été levées
<b>Autres pratiques non répertoriées</b>				
				Toute pratique non répertoriée qui a entraîné, ou qui est susceptible d'entraîner un préjudice ou une plus value illicite inférieure à 500 €
				Toute pratique non répertoriée qui a entraîné, ou qui est susceptible d'entraîner un préjudice ou une plus value illicite de 500 à 5000 €
				Toute pratique non répertoriée qui a entraîné, ou qui est susceptible d'entraîner un préjudice ou une plus value illicite de 5.000 € à 10.000 €
				Le CST a tenté de faire valider un protocole déséquilibré et sans donner les moyens au maître d'ouvrage de faire appel à un conseil juridique.
				Toute pratique non répertoriée qui a entraîné, ou qui est susceptible d'entraîner un préjudice ou une plus value illicite supérieure à 10.000 €
				Des modifications ont été apportées sur une pièce contractuelle sans accord ni demande du maître d'ouvrage (faux et usage)
				Le MO a été obligé de solliciter ses droits en justice et a eu gain de cause dans une décision devenue définitive
<b>Total des colonnes</b>				

Demande ou omission irrégulière courante (ventilative pas vu pas pris)

Demande, refus, ou omission illicite sérieuse (et pressions courantes)

Demande, refus ou omission illicite sérieuse (et appuyée par l'intermédiaire de professionnels)

Demande, refus ou omission illicite grave et/ou particulièrement grave et/ou impliquant une procédure judiciaire.

ANNEXE 3

DOSSIER ADHERENT N° ..... CONSTRUCTEUR : .....

**LE COMPORTEMENT (les relations constructeur-maître d'ouvrage-AAMO)**

	-1	-2	2	1	5	
						<b>Attitude du constructeur</b>
Relation ou attitude conflictuelle						Relation ou attitude dominatrice et conflictuelle (1 ou 0)
Rejet de médiation de l'AAMO						Rejet d'une médiation avec l'AAMO (1 ou 0)
Solution trouvée avec l'AAMO						Négociation aboutie avec l'AAMO (80% de la perte de points due à l'anomalie négociées)
Satisfaction (de 1 à 5 étoiles soit sur une échelle -2,-1,0,5,1,2)						Notation Adhérent (-2 / -1 / 0,5 / 1 / 2)
Signature et respect de la charte						Signataire de la Charte (1 ou 0)
						<b>Total des colonnes</b>