



ARCHITECTS' COUNCIL OF EUROPE  
CONSEIL DES ARCHITECTES D'EUROPE

Adopté lors de l'Assemblée du CAE du mois de novembre 2003  
Version originale anglaise

### **POLITIQUE A L'ÉGARD DES CONSOMMATEURS - OCTOBRE 2003**

Lors de la dernière Assemblée, le document de discussion « AG1/03/MA Consumer policy » a été adopté et les propositions suivantes ont été acceptées :

- D'approuver la politique en cours et de donner des directives pour le travail en cours, en particulier par rapport au document politique du CAE sur la protection des consommateurs.
- De contribuer au niveau national pour le développement par les Membres d'une politique active à l'égard des consommateurs

#### **1. Introduction**

La Task-Force reconnaît que le CAE n'a pas pour fonction de diriger la politique de ses Organisations membres comme, par exemple, dans le domaine de la politique de protection des consommateurs, mais il se sent encouragé par le fait que celles qui ont répondu à l'étude (14 Organisations membres) ont déjà mis en place des mesures substantielles pour la protection des consommateurs même si celles-ci n'étaient pas spécifiquement cataloguées ou identifiées en tant que telles.

L'objectif de ce document est de présenter les opinions de la Task-Force sur :

La mise en oeuvre d'un cadre pour les Organisations membres. S'il y a un accord de principe sur les propositions générales avancées dans ce document, alors :

1. Il sera recommandé aux Organisations membres de développer des politiques de protection des consommateurs basée sur le cadre défini dans le document.
2. Il sera donné mandat au Bureau Exécutif pour développer une politique à l'égard des consommateurs pour le CAE.

#### **2. Le contexte politique - La Commission**

La Task-Force est consciente de l'engagement de la Commission en ce qui concerne les consommateurs et les citoyens dans sa stratégie politique en direction des consommateurs pour la période 2002-2006. Cette politique poursuit les trois objectifs suivants :

1. Un niveau commun de protection des consommateurs.
2. Une mise en application effective des règles de protection des consommateurs.
3. Une implication des organisations de consommateurs dans les politiques de l'UE.
4. Politiques

L'étude IAS sur les professions libérales, réalisée pour le compte de la Commission Européenne, faisait partie de ce processus en cours ; Les diverses déclarations du Commissaire Monti indiquent une direction particulière. Les commentaires qui figurent dans le rapport annuel 2002 de la DG Concurrence concernant les professions libérales donnent un aperçu clair de la politique de la Commission comme suit :

*« 198La politique de la Commission par rapport aux professions libérales est d'appliquer entièrement les règles de concurrence dans ce secteur, tout en reconnaissant les spécificités, telles que l'asymétrie d'information entre l'architecte et le fournisseur de service. La politique ne s'interroge pas sur l'existence de corps professionnels en tant que tel mais exige, par exemple, que les corps professionnels utilisent leur pouvoir d'auto régulation pour en faire bénéficier les consommateurs et pas seulement les intérêts de leurs propres membres. Le but final est de développer le bien-être des consommateurs de services professionnels »*

Il apparaît que la Commission effectuera une consultation avec les autorités compétentes en matière de concurrence, à la fin novembre 2003 et que le Commissaire Monti fera une déclaration publique sur la concurrence et sur l'étude IHS le 9 décembre 2003. La Commission organise également une conférence sur les professions libérales le 28 octobre 2003, à laquelle le CAE sera représenté par sa Présidente, Mme Katarina Nilsson.

---

#### **SECRETARIAT GENERAL**

Conseil des architectes d'Europe AISBL  
Rue Paul Emile Janson, 29 B-1050 Bruxelles  
Tel. : +32 (0) 2 543 11 40 Fax : +32 (0) 2 543 11 41  
E-mail : info@ace-cae.eu Website : www.ace-cae.eu

## **2.1 le contexte politique 'Organisations Membres**

L'intérêt croissant en évolution de la Commission en matière de politique des consommateurs est évident, et si les Organisations membres ne développent pas de telles politiques, il se pourrait que les organisations professionnelles d'architectes et les chambres d'enregistrement soient forcées de le faire.

Le développement d'une politique effective de protection des consommateurs serait un élément clé qui préserverait l'indépendance des professions libérales et leurs organisations. Pour cette raison, la protection des consommateurs devrait être un élément intégral de l'éthique et des codes de déontologie professionnels.

Il faudrait également réaliser que toutes les Organisations Membres du CAE sont responsables pour la tâche fondamentale de la protection des consommateurs, c'est-à-dire le maintien de standards de qualifications approprié de manière à offrir une garantie au consommateur

### **3. Protection des consommateurs**

Le groupe de travail reconnaît que les architectes sont des participants aux marchés des services ce qui, dans le cas des architectes, est déterminé, non seulement par l'intérêt des clients et des consommateurs à la recherche d'un service indépendant et d'un avis, mais également par la compréhension de ces services et du prix que les clients et les consommateurs sont prêts à accepter. Pour diverses raisons en rapport avec les défaillances possibles du marché (comme la fonction de sélection), des restrictions au marché libre sont nécessaires pour protéger l'intérêt des consommateurs et pour générer des conditions commerciales équitables.

Chaque Organisation Membre a une série de mesures de protection des consommateurs, mais le CAE pense qu'il est important que celles-ci oeuvrent en vue d'adopter un cadre commun.

Le CAE considère que les consommateurs sont en droit d'attendre :

- Un standard élevé de qualifications, de préférence lié à un système réglementaire.
- Des prestations compétentes de la part des architectes
- Un rôle défini pour les organisations représentatives dans le maintien de standards.
- La fourniture d'avis neutres de la part des organisations représentatives.
- Des procédures de réclamation efficaces et transparentes.
- Des services de conciliation et de médiation.
- Des formulaires standard pour des accords de services client -architecte.
- Une position « neutre » de l'architecte.

### **4. Structure générale de réalisation**

La Task-Force reconnaît les rôles différents des diverses Organisations membres et suggère que, pour une bonne mise en oeuvre, on adopte une approche à deux niveaux ; le premier étant une déclaration politique tenant compte du rôle particulier de chaque Organisation membre, et le second niveau étant un cadre plus développé et détaillé.

Les Organisations Membres du AE ont un éventail de mesures de protection des consommateurs, mais celles-ci ne sont pas habituellement fixées dans le cadre de politiques de protection des consommateurs. Le Groupe de travail suggère que les Organisations Membres devraient développer une politique générale et utiliser le cadre de mise en oeuvre exposé ci-dessous, en définissant la relation entre les architectes et les clients/consommateurs.

Au premier niveau, il pourrait être demandé aux Organisations membres de souscrire à ce qui serait, en réalité, une description générale des mesures de base de la protection du consommateur, comme suit:

- Les Organisations membres devraient s'assurer que les architectes possèdent un niveau élevé de qualifications afin de mener à bien les tâches définies dans l'article 11 (f) de la Directive « Architectes ». Les Organisations membres devraient se baser sur ces standards pour le développement des codes de déontologie et du profil professionnel dans l'intérêt des consommateurs, lié au développement professionnel continu, afin de garantir des standards de prestation adéquats et compétents dans l'intérêt des consommateurs.

Toutes les Organisations Membres qui ont interrogées par la Task-Force avaient un code de déontologie, mais elles n'ont pas toutes des dispositions en rapport avec la compétence du service délivré par les architectes. La Task-Force considère qu'il est fondamental pour la protection des consommateurs que le Code de déontologie fasse référence à de tels standards tout en reconnaissant la différence entre la négligence et la prestation inacceptable ou inadéquate

Le second niveau incorporerait la politique générale reprise ci-dessus et définirait celle-ci dans un cadre détaillé de mise en oeuvre.

#### **5. Structure détaillée de mise en oeuvre**

A partir de la politique générale de chaque Organisation membre, les éléments suivants seraient les éléments principaux du cadre de mise en oeuvre.

##### **1. Haut niveau de Qualification**

Les Organisations Membres devraient s'assurer que les niveaux de qualifications sont tels, qu'ils permettent d'offrir aux consommateurs une garantie réelle d niveau adéquat de connaissances et d'expérience, propres à assurer une prestation effective de leurs devoirs par les architectes ; ceci devrait constituer un élément intégratif de la définition des standards en matière de services d'architecture, dans une démarche incluant les consommateurs, les écoles d'architecture et le gouvernement, en collaboration avec le CAE, eu égard à la Directive pertinente.

##### **2. Formation Professionnelle Continue**

La Task-Force recommande que des exigences définies de formation professionnelle continue fassent partie de la politique de protection des consommateurs. Les Organisations Membres sont idéalement placées pour identifier les demandes du marché et y répondre, et pour définir le profil professionnel.

##### **3. Comportement dans l'exercice professionnel et Codes de déontologie**

Les Organisations Membres devraient définir des niveaux raisonnables de pratique et de comportement et elles devraient avoir en place des procédures pour traiter la défaillance d'un architecte à respecter de tels standards (incompétence ou mauvaise conduite)

##### **4. Information sur les services des architectes et sur les coûts**

Les consommateurs et les clients devraient pouvoir obtenir un avis neutre sur les services d'un architecte de la part des organisations d'architectes, liés aux standards de pratique et de comportement. De tels avis devraient également inclure l'information sur les contrats client -architecte et sur les coûts.

L'information concernant les devoirs de l'architecte devrait être disponible pour les clients dans un langage direct et non technique, et elle devrait également définir les services qui peuvent être fournis en fonction de divers coûts.

L'information des consommateurs devrait reconnaître le problème de l'information asymétrique et un manque de transparence dans le service et les coûts dans le domaine des services d'architecture.

##### **5. Assurance professionnelle pour indemnisation**

La Task-Force recommande que la garantie d'assurance professionnelle pour indemnisation soit un élément de base des politiques de protection des consommateurs, tout en reconnaissant que les questions telles que : les niveaux de qualification, la formation permanente, l'information sur les services, devraient avoir priorité sur la responsabilité.

##### **6. Recours**

Les Organisations Membres devraient développer des mécanismes appropriés et adéquats en vue de traiter les recours.

REF:K1.12\_ACE POLICY DOCUMENT\_JG\_\_14\_10\_03