

# CONSTRUIRE ET RÉNOVER



## LE GUIDE DU BÂTISSEUR AVISÉ



SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Rue du Progrès 50 – 1210 Bruxelles

N° d'entreprise : 0314.595.348

  0800 120 33 (numéro gratuit)

  SPFEco

  @spfeconomie

  [linkedin.com/company/fod-economie](https://www.linkedin.com/company/fod-economie) (page bilingue)

  [instagram.com/spfecoco](https://www.instagram.com/spfecoco)

  [youtube.com/user/SPFEconomie](https://www.youtube.com/user/SPFEconomie)

  [economie.fgov.be](http://economie.fgov.be)

**Éditrice responsable :**

Séverine Waterbley  
Présidente du Comité de direction  
Rue du Progrès 50 – 1210 Bruxelles

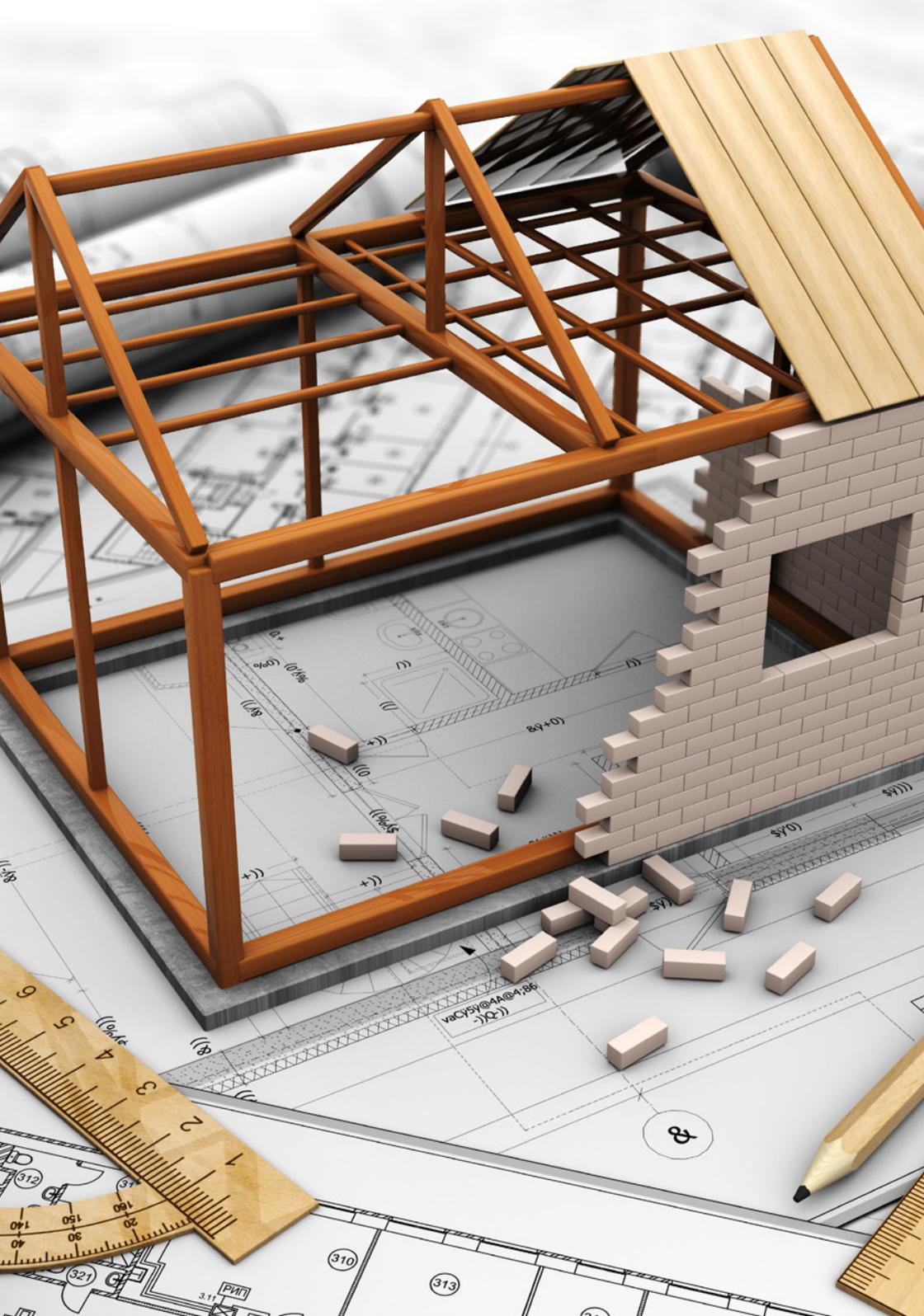
Version internet

Illustrations : © Adobe Stock

040-24

# Table des matières

Construire, rénover ou réaliser des travaux : un guide pour un projet réussi !.....	5
1. Un architecte peut vous aider.....	6
2. Examinez si votre projet nécessite un permis.....	7
3. Établissez un budget détaillé et réaliste.....	8
4. Trouvez un entrepreneur fiable.....	10
5. Demandez des devis écrits avant les travaux.....	12
6. Avant de signer, lisez les conditions générales et soyez vigilants face aux acomptes excessifs, aux paiements en liquide de montants élevés et à la fraude à la facture.....	14
6.1. Acomptes.....	14
6.2. Paiement intégral avant le début des travaux.....	15
6.3. Évitez les paiements en liquide.....	15
6.4. Fraude à la facture.....	15
7. La conclusion du contrat engage les deux parties.....	16
8. (R)assurez-vous !.....	18
8.1. L'assurance obligatoire de la responsabilité décennale.....	19
8.2. L'assurance obligatoire de la responsabilité professionnelle (ne s'applique pas à l'entrepreneur).....	21
9. Achat sur plan ou construction clé sur porte : la loi vous protège.....	22
10. Que faire en cas de problème ?.....	26
10.1. Résolution extrajudiciaire des litiges.....	26
10.2. Tribunal.....	28
10.3. L'Ordre des architectes.....	28
10.4. ConsumerConnect.....	29
10.5. Faillite.....	29



# Construire, rénover ou réaliser des travaux : un guide pour un projet réussi !

Vous avez déniché un superbe terrain et vous avez des projets de construction ? Votre habitation a besoin d'un coup de jeune ? Construire, rénover ou réaliser des travaux demande un travail de préparation minutieux.

Avant de signer un contrat avec un ou plusieurs professionnels de la construction, il est en effet indispensable de prendre le temps de vous informer, de définir au mieux vos besoins et de vous faire accompagner pour la réalisation de votre projet. Mieux vaut en effet prévenir que guérir !



## 1. Un architecte peut vous aider

Lorsque vous construisez une nouvelle habitation ou entreprenez des rénovations importantes qui nécessitent un permis, vous devez faire appel à un architecte, à moins que la législation ne stipule expressément que la collaboration d'un architecte n'est pas exigée (voir point 2).

Lorsque le recours à un architecte est obligatoire, son intervention s'impose tant pour la conception (établissement des plans) que pour le contrôle de la bonne exécution des travaux.

Même dans les cas où cette intervention n'est pas obligatoire, faire appel à un architecte vous permettra de bénéficier d'un accompagnement tout au long de la réalisation de votre projet : estimation budgétaire réaliste, conception, conseil, contrôle de l'exécution des travaux, etc.

La mission et les honoraires de votre architecte sont décrits avec précision dans le [contrat d'architecture](#) que vous concluez avec lui ou elle. Dans votre intérêt, nous vous recommandons de veiller à ce qu'un contrat soit effectivement conclu par écrit !

Il n'existe pas de tarif fixe pour les honoraires de l'architecte. Le contrat peut appliquer différentes méthodes de calcul des honoraires : une rémunération horaire, un pourcentage de la valeur des travaux, un montant forfaitaire... ou une combinaison de plusieurs méthodes. Le contrat applique une rémunération horaire ? Dans ce cas, vous pouvez calculer le nombre d'heures moyen dont l'architecte a besoin pour mener sa mission à bien en utilisant cet [outil de calcul](#).

Pour pouvoir exercer sa profession, un architecte doit être inscrit à l'Ordre des Architectes. La liste des architectes de votre région inscrits à l'Ordre se trouve sur [cette page web](#). Les architectes qui figurent sur cette liste sont en ordre avec leurs assurances obligatoires (voir point 8).

Rendez-vous sur le site web de l'[Ordre des Architectes](#) pour plus d'informations concernant la collaboration avec l'architecte et pour vérifier que votre architecte est bien inscrit à l'ordre.

## 2. Examinez si votre projet nécessite un permis

Renseignez-vous auprès du service d'urbanisme de l'administration communale de la commune où se situera le bien que vous souhaitez construire, transformer ou agrandir pour savoir précisément quels actes ou travaux nécessitent un permis d'urbanisme et/ou d'environnement. Un architecte peut également vous aider à ce sujet.

Vous trouverez également des informations sur l'aménagement du territoire et les permis d'urbanisme via les sites internet des régions [wallonne](#), [flamande](#), et de [Bruxelles-Capitale](#).

Ne vous laissez pas tenter : construire, rénover ou agrandir sans le permis nécessaire peut être lourd de conséquences, même des années après la fin des travaux ! Vous pourriez être contraint, par exemple, de détruire l'entièreté des travaux.



### 3. Établissez un budget détaillé et réaliste

Avant de signer un contrat avec un entrepreneur et de vous lancer dans vos travaux de construction ou de rénovation, vérifiez que vous avez bien chiffré tous les coûts liés à votre projet et que vous êtes en mesure d'y faire face. Votre architecte peut vous y aider.

Examinez si ce budget nécessite l'octroi d'un crédit. Veillez à cet égard à faire inclure dans le contrat que vous passerez avec un entrepreneur une clause liée à l'octroi d'un crédit.

#### **Exemple de clause suspensive liée à l'octroi d'un crédit :**

*« Le présent contrat est conclu sous la condition suspensive de l'octroi, au maître de l'ouvrage, d'un crédit d'un montant de X euros, au taux normal du marché.*

*Cette condition suspensive devra être réalisée dans un délai de X semaine(s)/ mois suivant la signature de la présente.*

*Le maître de l'ouvrage met tout en œuvre pour obtenir le financement.*

*Si la condition suspensive ne peut être réalisée, le maître de l'ouvrage s'engage à signaler l'impossibilité de réaliser la condition suspensive par e-mail/ par lettre recommandée dans un délai de X jours à compter de la date du contrat, faute de quoi le contrat sera considéré comme définitif.*

*Si le maître de l'ouvrage n'obtient pas de crédit, il devra apporter la preuve de X institution(s) financière(s) qu'aucun crédit ne peut être obtenu dans le délai convenu. Le cas échéant, le contrat doit être considéré comme inexistant. »*

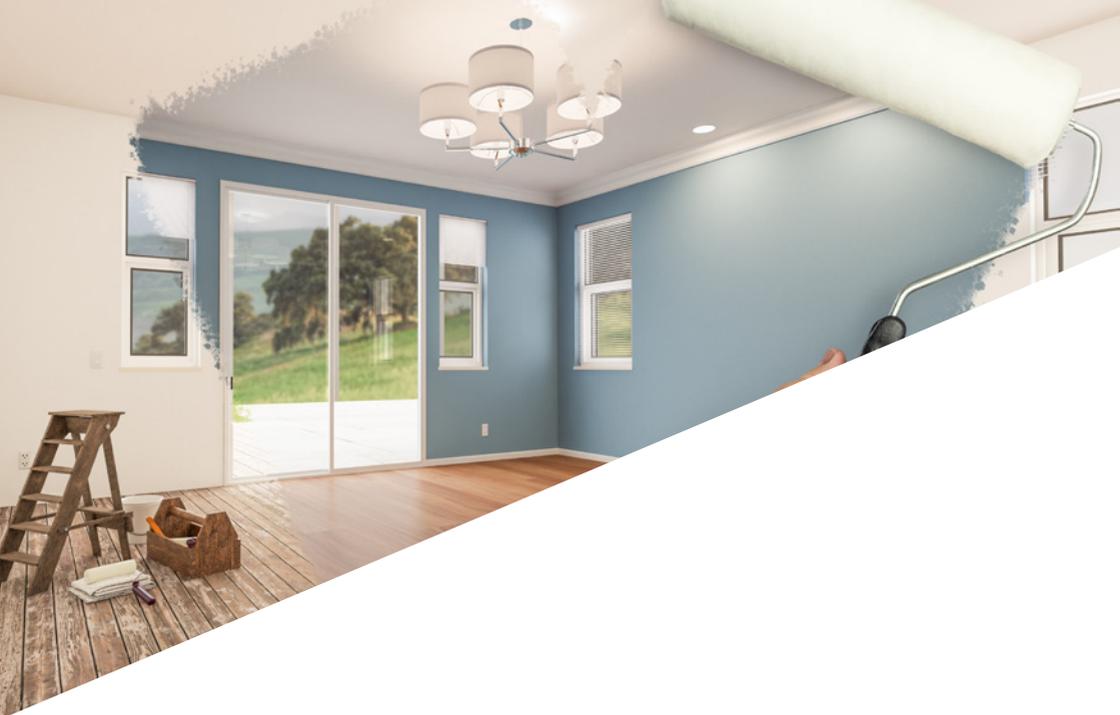
Celle-ci vous permettra, en cas de refus par votre banque, de reporter l'exécution des travaux ou d'annuler le contrat sans devoir payer d'indemnités de rupture. Attention : vous devez toutefois montrer que vous avez fourni les efforts nécessaires pour introduire une demande de crédit auprès de différents prêteurs.

Certaines aides financières telles que les prêts à taux réduits, primes, subsides, réductions d'impôts et avantages fiscaux, peuvent par ailleurs soulager le financement de votre projet.

Ces aides sont octroyées au niveau régional ([Wallonie](#) ; [Flandre](#) ; [Bruxelles-Capitale](#)), provincial ou communal sous certaines conditions et sur la base de certains critères. Prenez contact avec les différentes administrations ou consultez leur site internet pour déterminer les aides auxquelles vous avez droit et à quelles conditions.

Gardez également à l'esprit que des travaux de rénovation importants peuvent avoir un impact sur le [revenu cadastral](#) de votre habitation.

Enfin, sachez que si vous rénovez une habitation qui est occupée depuis au moins dix ans, vous bénéficierez d'un [taux de TVA réduit à 6 %](#). L'entrepreneur vous remettra à cette fin une attestation à signer, par laquelle vous certifiez l'âge du bâtiment.



## 4. Trouvez un entrepreneur fiable

Que vous fassiez construire, rénover ou simplement exécuter des travaux dans votre habitation, ne vous précipitez pas et cherchez un entrepreneur de bonne réputation. Si des connaissances, des amis ou des membres de votre famille vous ont recommandé un entrepreneur sur la base de leur expérience ou par le bouche-à-oreille, votre recherche peut s'arrêter là (sous réserve de quelques vérifications d'usage comme l'inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE)). De même, un architecte peut parfois vous proposer un entrepreneur digne de confiance. Mais que faire si vous ne connaissez pas le moindre entrepreneur ? Vous pouvez utiliser les conseils suivants ou demander l'avis d'un architecte pour trouver une entreprise fiable.

Un entrepreneur fiable :

- doit être inscrit à la Banque-Carrefour des Entreprises et doit avoir enregistré ses activités sur la base des codes NACE corrects ;
- n'a pas de dettes sociales et/ou fiscales et est solvable ;
- doit être assuré pour la responsabilité civile décennale, si le chantier nécessite obligatoirement l'intervention d'un architecte ;
- dispose des compétences professionnelles requises (pour Bruxelles et la Wallonie) ;
- a une adresse valide où ont lieu des activités de construction, où du matériel est stocké, où des camionnettes sont présentes. Il ne s'agit donc pas d'une entreprise « boîte aux lettres » ;
- travaille à son identité, son image, sa commercialisation (numéro de téléphone, adresse mail...) et communique donc facilement des coordonnées ou informations sur ses références de travaux ;
- a des connaissances professionnelles qui lui permettent de vous donner des explications techniques très approfondies et des références de travaux que vous pouvez visiter ;
- établit un prix correct (pas nécessairement le plus bas) par rapport aux autres entrepreneurs et remet une offre technique détaillée ;
- demande des avances raisonnables qui couvrent le préfinancement du matériel à acheter ou du travail sur mesure à effectuer ;
- transmet les conditions générales en même temps que l'offre, mentionne des conditions de paiement claires et est toujours prêt à répondre si vous demandez des explications ;
- accepte de collaborer avec un architecte et vous a informé quant aux permis éventuellement nécessaires ;
- fixe une date de début raisonnable pour les travaux et donne une indication de la durée des travaux.

Dans la [check-list](#) disponible sur notre site web, vous trouverez plus d'informations concernant chacun de ces points.



## 5. Demandez des devis écrits avant les travaux

Avant de signer un contrat, il vaut toujours mieux faire établir un devis (offre de prix détaillée), par écrit, qui reprendra les éléments suivants :

- nom et/ou dénomination de l'entreprise, son adresse et son numéro d'entreprise ;
- description et nature des services à prester et des éventuelles livraisons ;
- prix (forfaitaire ou autre, selon la nature des travaux et services à prester ou des biens à livrer, le prix total ainsi que les prix ventilés par poste et, si un acompte est demandé, le montant et le moment du paiement de l'acompte et si des factures intermédiaires seront établies) ;
- date de début des travaux (surtout si un acompte est demandé) et durée du chantier ;
- date et durée de validité du devis.

Gardez toutefois à l'esprit qu'il n'est pas obligatoire de remettre un devis, ni qu'il doit être gratuit. S'il est payant, l'entrepreneur doit vous en informer clairement avant sa rédaction.

Dans le cas où vous devez payer un acompte, l'entrepreneur doit obligatoirement établir un bon de commande.

Avant de marquer votre accord sur une offre ou un bon de commande, examinez-le en détail, éventuellement avec l'aide de votre architecte. Demandez également à obtenir les documents reprenant les conditions générales et les modalités de paiement. N'hésitez pas à demander des explications à l'entrepreneur.



## 6. Avant de signer, lisez les conditions générales et soyez vigilants face aux acomptes excessifs, aux paiements en liquide de montants élevés et à la fraude à la facture

Avant de signer, prenez le temps de prendre connaissance des conditions générales et n'hésitez pas à demander des éclaircissements ou solliciter auprès de l'entrepreneur l'adaptation de certaines d'entre elles, si cela se justifie.

Voici quelques points importants à prendre en considération :

### 6.1. Acomptes

Dans le domaine de la construction, des acomptes sont régulièrement demandés. Évitez qu'ils soient déraisonnables. Pour des projets d'envergure, mieux vaut, après acompte initial, payer au fur et à mesure de l'avancement des travaux.

Si le montant de l'acompte vous semble excessif, vous pouvez le négocier à la baisse et demander des explications à l'entreprise (Que va financer votre acompte ?

Pourquoi un tel montant ? Est-il possible de le diminuer ? etc.). En cas de diminution de l'acompte, l'entreprise pourrait facturer un surcoût sur le prix final.

En fonction de la justification de l'entrepreneur, vous pouvez être d'accord ou demander de payer un acompte inférieur.

## 6.2. Paiement intégral avant le début des travaux

Méfiez-vous des entreprises qui demandent de payer l'entièreté du montant du contrat avant le début des travaux. Sur la base du Code de droit économique, une clause contractuelle demandant des acomptes correspondant à la totalité de la somme avant le commencement des travaux peut être considérée comme une clause abusive. Elle crée en effet un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations de l'entrepreneur et du consommateur. En tant que consommateur, n'acceptez donc pas de telles clauses !

Si vous le faites tout de même, vous pourrez difficilement récupérer l'argent avancé en cas de problèmes.

## 6.3. Évitez les paiements en liquide

Essayez aussi d'éviter le plus possible les paiements en liquide, mais si vous le faites, n'oubliez pas d'exiger une preuve de paiement. Faites attention au paiement en liquides de montants élevés. Sachez que dans le cadre d'un même contrat, le montant total des paiements en liquides ne peut pas dépasser 3.000 euros. Optez le plus possible pour le paiement par virement bancaire ou électronique, mais faites attention à la fraude à la facture.

## 6.4. Fraude à la facture

Les consommateurs sont en effet régulièrement victimes de fraude à la facture. Cette fraude consiste à modifier le numéro de compte de l'entrepreneur qui a effectué les travaux ou du fournisseur. Les arnaqueurs usurpent l'identité de l'entrepreneur ou du fournisseur en question et demandent le paiement d'une facture. Évitez de tomber dans le piège des arnaqueurs en vérifiant toujours que le numéro de compte sur lequel vous effectuez votre versement correspond bien au numéro de compte de votre entrepreneur tel qu'il est indiqué sur le contrat ou le devis accepté.



## 7. La conclusion du contrat engage les deux parties

Lorsque les deux parties sont d'accord sur les conditions et signent une offre ou un bon de commande, le contrat est conclu. Les deux parties doivent dès ce moment s'y tenir. Si des modifications s'avèrent nécessaires, l'entrepreneur les reprend ainsi que leurs conséquences éventuelles (prix, délai...) dans un avenant. Demandez toujours une confirmation des modifications par écrit, cela vous permettra de disposer de preuves nécessaires de ce qui a été convenu. Cependant, essayez d'éviter les modifications après la conclusion du contrat. Elles augmentent le risque de discussions et pèsent généralement sur le prix ainsi que sur le délai d'exécution.

Tant l'entrepreneur que vous-même devrez veiller à tout mettre en œuvre pour que les conditions du contrat puissent être respectées.

## **Exception : les clauses abusives**

Un contrat conclu entre une entreprise et un consommateur ne doit jamais contenir de conditions entraînant, seules ou en lien avec une ou plusieurs autres clauses ou conditions, **un déséquilibre manifeste** entre les droits et les obligations des parties **au détriment du consommateur**.

Les clauses abusives ne concernent pas la question de savoir si le prix demandé par l'entreprise est raisonnable par rapport au travail fourni. Ce n'est pas une question d'équité économique mais d'équité juridique dans les conditions contractuelles. C'est le cas d'une clause établissant que le consommateur devra verser une indemnité en cas de paiement tardif, si par ailleurs les conditions générales de l'entreprise concernée ne prévoient pas ce type de dédommagement à la charge de l'entreprise en cas de retard dans le respect de ses obligations.

**Toute clause abusive est interdite et caduque de plein droit.** Vous n'êtes donc pas obligé(e) d'exécuter une clause abusive, même si vous avez signé le contrat ! N'hésitez pas à demander à votre entrepreneur de vous expliquer une certaine clause du contrat si vous vous posez des questions sur celle-ci. Tenez compte du fait que tant l'entrepreneur que le consommateur ont des droits et des obligations. Il ne peut y avoir de clauses dont l'application dépend purement de la volonté de l'entrepreneur. Les manquements commis par le consommateur ou l'entrepreneur doivent être sanctionnés dans les deux cas. En bref, des contrats équilibrés avec des accords clairs vous éviteront bien des problèmes.

Vous trouverez plus d'informations sur les clauses abusives sur le [site web](#) du SPF Economie. Le SPF Economie a également rédigé un [document](#) spécifique aux travaux de rénovation, avec les conditions contractuelles interdites les plus courantes.



## 8. (R)assurez-vous !

Il est important d'être bien assuré et de choisir des prestataires qui le sont également !

D'une part, vous pouvez contracter vous-même un certain nombre d'assurances utiles mais non obligatoires, comme l'assurance « Tous Risques Chantier » (assurance TRC) et l'assurance assistance juridique. Une assurance TRC ou assurance chantier couvre généralement des dommages survenus sur le chantier, causés aux travaux ou aux matériaux pendant les travaux de construction ou de rénovation. Votre assureur ou votre intermédiaire en matière d'assurance peut vous aider à déterminer les couvertures d'assurance utiles que vous devriez contracter en fonction de votre projet.

D'autre part, certaines assurances doivent également être contractées obligatoirement par certains partenaires de construction. Elles diffèrent par la responsabilité couverte, les personnes auxquelles elles s'appliquent obligatoirement ainsi que par les chantiers de construction pour lesquels elles doivent obligatoirement être contractées.

Deux assurances sont obligatoires dans le secteur de la construction.

## 8.1. L'assurance obligatoire de la responsabilité décennale

Cette assurance couvre les défauts limités à la solidité, la stabilité et l'étanchéité du gros œuvre fermé de l'habitation lorsqu'ils mettent en péril la solidité ou la stabilité de l'habitation.

Cette assurance est obligatoire pour les chantiers :

- qui nécessitent obligatoirement l'intervention d'un architecte (c'est-à-dire des travaux qui nécessitent un permis d'urbanisme) ;
- pour lesquels un permis de bâtir définitif a été délivré après le 1<sup>er</sup> juillet 2018 ;
- de rénovation ou de construction d'une habitation (c'est-à-dire un bâtiment destiné à un logement) ;
- d'une habitation située en Belgique.

Les professionnels suivants doivent s'assurer :

- l'architecte (les architectes figurant sur les [listes](#) de l'Ordre des Architectes sont assurés) ;
- les entrepreneurs ;
- tout autre prestataire de services du secteur de la construction, à l'exception des promoteurs, qui fournissent des prestations intellectuelles (ex. : bureau d'études).

La responsabilité décennale s'applique pendant une période de dix ans suivant l'acceptation des travaux. L'acceptation est le moment où vous confirmez que les travaux ont été correctement exécutés (en principe à la réception définitive, sauf clause contractuelle contraire prévoyant que celle-ci démarre à la réception provisoire).

Avant le début des travaux, les entrepreneurs et les autres prestataires de services doivent vous remettre, à vous et à votre architecte, une attestation d'assurance en responsabilité civile décennale. Les données de l'assurance doivent également être mentionnées dans tous les documents contractuels, dès qu'ils sont disponibles.

Les assureurs fournissent une attestation d'assurance standardisée. Cette attestation d'assurance est remise au maître d'ouvrage et à l'architecte avant le début des travaux. Si une vente a lieu avant l'expiration de la période de couverture en responsabilité civile décennale (10 ans), le notaire doit consulter le registre et il mentionnera dans l'acte le résultat de la consultation.

Vous avez tout intérêt à indiquer vous-même aux acteurs de la construction qui doivent s'assurer qu'ils doivent transmettre leur attestation d'assurance à temps pour remplir leurs obligations légales. N'attendez donc pas le début des travaux pour agir. Vous vous protégerez ainsi vous-même.

Vous trouverez plus d'informations sur l'assurance en responsabilité civile décennale sur le [site web](#) du SPF Economie.

Enfin, comme le coût de l'assurance dans le chef de l'entrepreneur est toujours répercuté dans le prix des honoraires et les travaux que vous payez, il peut être opportun que vous souscriviez vous-même une assurance qui couvre la responsabilité décennale de l'architecte, des entrepreneurs et de ses sous-traitants. Certaines compagnies d'assurance proposent ce produit d'assurance. Renseignez-vous à ce sujet auprès de votre compagnie d'assurance.

## 8.2. L'assurance obligatoire de la responsabilité professionnelle (ne s'applique pas à l'entrepreneur)

Cette assurance couvre la responsabilité des professionnels de la construction en raison des prestations intellectuelles qu'ils accomplissent, à l'exception de la responsabilité civile décennale.

Cette assurance est obligatoire pour les chantiers de construction situés en Belgique, indépendamment de l'intervention d'un architecte et du fait que l'immeuble est destiné principalement à être habité.

Les professionnels suivants doivent s'assurer :

- l'architecte (les architectes figurant sur les [listes](#) de l'Ordre des Architectes sont assurés) ;
- le géomètre-expert ;
- le coordinateur de sécurité-santé ;
- tout autre prestataire de services du secteur de la construction (à l'exception des promoteurs et de l'entrepreneur) qui fournit principalement des prestations intellectuelles (par exemple : les ingénieurs, les bureaux d'études (stabilité, techniques spéciales...), les project managers, les quantity surveyors, les auditeurs et aussi les certificateurs PEB et les auditeurs énergétiques.

Les données de l'assurance doivent être mentionnées dans tous les documents contractuels établis par ces professionnels.

En fonction de votre situation, assurez-vous que les personnes concernées ont bien contracté ces assurances.

Vous trouverez plus d'informations sur l'assurance responsabilité professionnelle obligatoire sur le [site web](#) du SPF Economie.



## 9. Achat sur plan ou construction clé sur porte : la loi vous protège

Vérifiez toujours avant la signature d'un quelconque contrat si la loi Breyné est d'application ou non dans votre cas précis.

Cette loi offre une protection étendue à celui qui fait construire sa maison ou qui achète une maison sur plan auprès d'un promoteur ou d'une entreprise générale. La loi Breyné peut aussi s'appliquer à la vente d'une habitation qui existe déjà si le vendeur s'engage à l'agrandir ou la transformer de façon considérable. Le prix total des travaux doit alors représenter au minimum 80 % du prix de vente de l'habitation et dépasser 18.600 euros.

Elle comporte des dispositions strictement obligatoires (on ne peut y déroger).

La loi Breyné apporte également une information complète et correcte au futur propriétaire, d'où l'existence de certaines mentions écrites obligatoires dans les contrats.

Les garanties offertes par cette loi sont, entre autres :

- l'acompte versé à la conclusion du contrat ne peut excéder 5 % du montant total du contrat ;
- de strictes modalités de paiement qui imposent le paiement du solde par tranches, lesquelles ne peuvent être supérieures à la valeur des travaux déjà exécutés ;
- la fixation à l'avance du prix total du contrat ;
- l'obligation de procéder à la réception du bâtiment en deux phases : la réception provisoire et la réception définitive un an au minimum après la réception provisoire ;
- une garantie obligatoire de 5 % (entrepreneur agréé) ou de 100 % (entrepreneur non agréé) ; vérifiez si l'entrepreneur est agréé par le biais du [site web](#) du SPF Economie et demandez la preuve de cautionnement avant le début des travaux ;
- des responsabilités clairement définies : le vendeur est responsable des vices cachés et sa responsabilité est engagée pendant dix ans pour tout défaut grave, apparent ou caché, affectant la stabilité ou la solidité de l'habitation, même si ce défaut était déjà visible au moment de la réception définitive.

La loi accorde également au notaire et à l'architecte un rôle de contrôle et de médiation, en plus de leur devoir d'information. En pratique, un compromis de vente est signé avant que l'acte de vente en lui-même ne soit passé chez le notaire. Ce compromis de vente est très régulièrement conclu en l'absence du notaire, ce qui est autorisé par la loi.

Protégez-vous et faites relire le compromis de vente par le notaire auquel vous ferez appel pour la passation de l'acte de vente. Ainsi, il pourra déterminer à temps si le contrat est conforme à la loi Breyne et vous éviterez de nombreux problèmes.

Toute disposition d'un contrat en contradiction avec la loi Breyne est réputée nulle et non avenue.

Cependant, il est préférable de faire vérifier votre contrat (le compromis de vente) par le notaire pour que ces clauses puissent être supprimées et qu'aucune discussion ne puisse avoir lieu ultérieurement.

Attention ! La loi Breyne n'est pas d'application dans le cas où vous concluez des contrats séparés avec différents entrepreneurs, chargés de l'exécution de parties distinctes de votre maison (gros œuvre, toiture, chauffage, électricité, peinture, etc.). Néanmoins, votre architecte restera le superviseur des travaux, en ce sens qu'il doit veiller à la coordination entre les divers entrepreneurs.

Vous trouverez plus d'informations sur la loi Breyne sur le [site web](#) du SPF Economie.

Si vous avez des questions concernant la loi Breyne, vous pouvez contacter votre notaire.





## 10. Que faire en cas de problème ?

Vous êtes en litige avec votre architecte ou votre entrepreneur ? Essayez d'abord de contacter votre architecte ou votre entrepreneur afin de parvenir à une solution. Cela ne résout pas votre problème ? Dans ce cas, faites part de votre mécontentement dans un document écrit (courrier ou e-mail). Ainsi, vous disposerez d'une preuve écrite en cas de procès. Vous pouvez utiliser ce [courrier type](#).

### 10.1. Résolution extrajudiciaire des litiges

Vous ne parvenez pas à trouver une solution directement avec votre architecte ou votre entrepreneur? Inutile de passer immédiatement devant un tribunal. Essayez d'abord de trouver une solution par le biais d'un mode alternatif de résolution des conflits.

## En cas de problèmes techniques

Vous venez de faire construire ou rénover ? La maçonnerie présente des fissures ? Le toit n'est pas étanche ? Les joints du carrelage ont été mal réalisés ? Dans ce cas, vous pouvez faire appel à la [Commission de Conciliation Construction](#).

La Commission de Conciliation Construction intervient dans tous les litiges techniques entre le consommateur et l'architecte et/ou l'entrepreneur ou les entrepreneurs impliqué(s) dans des travaux de construction ou de rénovation pour des particuliers. Les services de la Commission de Conciliation Construction ne sont pas gratuits mais ils vous coûteront toujours moins cher qu'un procès.

Consultez de plus amples informations [sur les tarifs](#).

## En cas de problèmes non techniques

Vous êtes en litige avec votre architecte ou votre entrepreneur quant à la validité d'une clause contractuelle, au paiement d'une [facture](#) ou tout autre problème juridique ? Dans ce cas, vous pouvez faire appel au [Service de Médiation pour le Consommateur](#).

Le Service de Médiation pour le Consommateur se penche sur les litiges entre un consommateur et une entreprise, concernant l'exécution d'un contrat de vente ou de services. Il remplit les missions suivantes :

- informer le consommateur des possibilités de résoudre un litige selon une procédure extrajudiciaire (à l'amiable) ;
- recevoir toutes les plaintes de consommateurs et les transmettre au service compétent ;
- traiter lui-même la plainte afin de parvenir à un règlement amiable lorsqu'aucun autre service de médiation ne peut vous aider.

Le traitement de votre dossier par le Service de Médiation pour le Consommateur est gratuit.

## 10.2. Tribunal

Vous n'avez trouvé aucune solution à votre litige par le biais d'un mode alternatif de résolution des litiges? Et vous refusez de baisser les bras ? Dans ce cas, il ne vous reste que [le tribunal](#). Le juge de paix est compétent en Belgique pour les litiges jusqu'à 5.000 euros. Si vous demandez plus que ce montant, vous devez passer devant le tribunal de première instance. Dans ce cas, l'assistance d'un avocat est chaudement recommandée.

Vous pouvez également faire appel à l'aide juridique de première ligne. Il s'agit d'un service gratuit de proximité assuré par des avocats qui vous donnent des infos pratiques et juridiques mais aussi un premier avis juridique. Ils peuvent aussi vous renvoyer vers une instance ou une organisation spécialement adaptée à votre problème.

Si vous n'en avez pas les moyens financiers, vous pouvez faire appel à [l'aide juridique de deuxième ligne](#) (anciennement « avocats pro deo »). Selon vos revenus, vous bénéficierez d'une assistance juridique entièrement ou partiellement gratuite.

## 10.3. L'Ordre des architectes

Vous estimez que l'architecte ne respecte pas ses obligations légales ou déontologiques ? Dans ce cas, vous pouvez le signaler par écrit (e-mail ou courrier) au conseil provincial de l'Ordre des Architectes auquel l'architecte est inscrit. L'Ordre des Architectes traite uniquement les questions déontologiques et ne se prononce donc pas à propos des questions techniques.

Vous êtes en litige avec votre architecte concernant le montant de ses honoraires ? Introduisez une demande conjointe de fixation d'honoraires auprès du conseil de l'Ordre des Architectes provincial compétent. La décision prise par le conseil de l'Ordre est obligatoire et la procédure gratuite.

Vous trouverez plus d'informations sur ce que l'Ordre des Architectes peut faire pour vous sur son [site web](#).

## 10.4. ConsumerConnect

Votre entrepreneur ou votre architecte refuse d'appliquer le contrat ou ne le respecte pas ? Dans certains cas, ces manquements peuvent également constituer une infraction à la réglementation économique sous la surveillance de l'Inspection économique. Vous pouvez signaler votre problème via [ConsumerConnect](#). Les services compétents au sein de l'Inspection économique analysent les messages reçus et lancent une enquête si nécessaire.

Attention : l'Inspection économique n'intervient pas dans les litiges individuels entre les consommateurs et les commerçants. Cependant, si une infraction à la réglementation économique sous sa surveillance a été constatée, l'Inspection économique peut sanctionner.

## 10.5. Faillite

Votre entrepreneur a fait faillite et les travaux n'ont pas encore été (totalement) exécutés ou des problèmes surviennent après la finition des travaux ? Vos droits et les démarches que vous devez entreprendre diffèrent selon la situation et le type de contrat que vous avez conclu.

Mais avant tout : comment savoir si l'entrepreneur a effectivement été mis en faillite ? Vous pouvez le déterminer facilement par le biais de la [Banque-Carrefour des Entreprises](#) (BCE). Indiquez le numéro d'entreprise de l'entrepreneur et cliquez sur « rechercher ». Vous trouverez le numéro d'entreprise sur les factures de l'entrepreneur ainsi que dans le contrat. Ce numéro correspond au numéro de TVA. La BCE affichera ensuite une page avec les informations de l'entrepreneur. Si vous voyez la mention « ouverture de faillite » en haut, à côté de la rubrique « situation juridique », cela signifie que l'entrepreneur est en procédure de faillite. Dans ce cas, un curateur aura été désigné par le tribunal pour administrer l'entrepreneur. Vous trouverez les coordonnées du curateur dans la rubrique « fonctions ».

Attention : vous ne devez pas effectuer de paiement à un entrepreneur en procédure de faillite ! Les paiements éventuels (s'ils sont dus) doivent être versés exclusivement au curateur.

## Résiliation du contrat d'entreprise

L'ouverture d'une procédure de faillite n'entraîne pas l'arrêt automatique de votre contrat d'entreprise, sauf s'il existe dans le contrat une clause prévoyant la résiliation de ce contrat en cas de faillite (mais c'est assez rare). Vous ne pouvez donc pas immédiatement désigner un autre entrepreneur pour effectuer les travaux. Vous devez d'abord vérifier si le curateur veut poursuivre le contrat. Le curateur doit vous répondre dans les 15 jours. Si le curateur vous répond par la négative ou s'il ne prend pas la peine de vous répondre, vous pouvez partir du principe que le contrat a été résilié et que vous pouvez désigner un autre entrepreneur. Pour faire démarrer ce délai de 15 jours, il faut que le consommateur envoie au curateur une mise en demeure lui enjoignant de prendre sa décision dans les 15 jours. Sans ce courrier, le délai de 15 jours ne démarre pas.

## Acomptes déjà payés

Quand une entreprise est déclarée en faillite par un jugement du tribunal de l'entreprise, une série de règles spécifiques entrent en jeu, notamment pour les créanciers. La loi sur les faillites fait une distinction claire entre les créanciers privilégiés spéciaux (par ex. le créancier hypothécaire, le créancier gagiste), les créanciers privilégiés généraux (curateur, personnel, TVA et taxes, sécurité sociale) et les créanciers non privilégiés (les créanciers normaux). Si, en tant que consommateur, vous avez payé un acompte à une entreprise entre-temps déclarée en faillite, vous êtes un créancier non privilégié. Sans bon de commande et preuve de paiement, vous ne pouvez pas récupérer les matériaux car il faut que ceux-ci soient identifiables comme votre propriété (et pas celle d'un autre client de l'entrepreneur).

Pour demander un remboursement, vous devez remettre une déclaration de créance par le biais de REGSOL. Vous devez d'abord créer un compte en cliquant en bas sur « je veux introduire une créance ». Ensuite, suivez les instructions pour créer un compte et soumettre votre créance.

## Garantie d'achèvement

Si votre projet relève de la loi Breyne (voir point 9) et si les travaux n'étaient pas encore achevés lorsque l'entrepreneur a été déclaré en faillite, vous pouvez peut-être en appeler à la garantie d'achèvement que l'entrepreneur a dû accorder

par l'intermédiaire d'une banque. La garantie d'achèvement s'élève à 5 % du prix des travaux si votre entrepreneur a été agréé et à 100 % s'il n'a pas été agréé. Contactez la banque qui accorde la garantie. La banque s'entendra avec vous quant au déblocage de la garantie.

## Assurance responsabilité civile décennale

Les travaux exécutés commencent à présenter des défauts après la faillite ? En principe, vous ne pouvez plus vous retourner contre l'entrepreneur mais vous pouvez peut-être encore en appeler à son assurance responsabilité civile décennale si ces défauts mettent en danger la solidité ou la stabilité de l'habitation (voir point 8.1).

*Cette publication a été élaborée par le SPF Economie.*



SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie