

CCE 2023-1960

23 août
2023

AVIS

Protection du consommateur dans le secteur de la construction



Blijde Inkomstlaan 17-21 1040 Brussel
Avenue de la Joyeuse Entrée 17-21 1040 Bruxelles
T 02 233 88 11
E mail@ccecrb.fgov.be
www.ccecrb.fgov.be



Table des matières

| | |
|--|-----------|
| Saisine | 4 |
| Introduction | 6 |
| Avis | 8 |
| 1. Protection des consommateurs contre l'insolvabilité des entrepreneurs | 8 |
| 1.1. Préambule | 11 |
| 1.2. Prévention et sensibilisation du consommateur..... | 12 |
| 1.2.1. Checklist des clignotants..... | 12 |
| 1.2.2. Guichet unique construction..... | 13 |
| 1.2.3. Indicateurs (financiers) | 15 |
| 1.2.4. L'interdiction professionnelle..... | 18 |
| 1.2.5. Enquêter activement sur l'effacement des dettes restantes | 21 |
| 1.3. Pistes pour une meilleure protection des consommateurs dans la masse de la faillite afin de leur permettre de récupérer leur acompte..... | 22 |
| 1.3.1. Objectif | 22 |
| 1.3.2. Accord avec le nouvel entrepreneur en cas de faillite..... | 22 |
| 1.3.3. Vers un éventuel privilège du consommateur ?..... | 23 |
| 1.3.4. Constitution d'un droit de gage ?..... | 27 |
| 1.3.5. Placer l'acompte sur un compte de tiers ou sur un compte bloqué..... | 28 |
| 1.3.6. Conclusion provisoire..... | 29 |
| 1.3.7. Assurance insolvabilité ? | 29 |
| 1.3.8. Le système de garantie néerlandais..... | 30 |
| 1.4. Conclusion générale | 32 |
| 2. Protéger les consommateurs contre les acomptes excessifs | 33 |
| 2.1. Préambule | 33 |
| 2.2. Executive summary sur les résultats de l'enquête | 34 |
| 2.2.1. Le coût des travaux réalisés | 35 |
| 2.2.2. Le montant de l'acompte payé par rapport au prix total | 35 |
| 2.2.3. L'information du consommateur sur la raison de l'acompte..... | 35 |
| 2.2.4. La perception du montant (trop élevé ou pas) de l'acompte..... | 36 |
| 2.2.5. Le surcoût à payer en cas de réduction d'acompte (question supplémentaire pas dans le questionnaire)..... | 36 |
| 2.2.6. Le paiement ou pas de l'acompte en cash | 37 |

| | | |
|-----------|--|------------|
| 2.2.7. | Conclusions et recommandations des organisations professionnelles et des organisations de consommateurs | 37 |
| 2.3. | Recommandations pour la sensibilisation des consommateurs..... | 38 |
| 2.3.1. | Préalable | 38 |
| 2.3.2. | Liste de conseils et explications pour les consommateurs | 38 |
| 2.4. | Conclusion générale | 41 |
| 3. | Protection des consommateurs dans le cadre des projets CASCO et de rénovation . | 42 |
| 3.1. | Introduction | 42 |
| 3.2. | Champ d'application et définitions d'une réglementation spéciale | 44 |
| 3.2.1. | Concept « casco » | 44 |
| 3.2.2. | Le concept de rénovation..... | 45 |
| 3.2.3. | Champ d'application..... | 47 |
| 3.3. | Mécanismes de protection | 49 |
| 3.3.1. | Article VI.2 du Code de droit économique | 50 |
| 3.3.2. | Article 7 de la loi Breyne..... | 53 |
| 3.3.3. | Sanctions concernant les obligations d'information..... | 57 |
| 3.3.4. | Acomptes – mode de paiement | 58 |
| 3.3.5. | Réception | 61 |
| | Annexe 1 : Checklist adaptée..... | 63 |
| | Annexe 2 : Construire et rénover – Le guide du bâtisseur avisé..... | 70 |
| | Annexe 3 : Enquêtes auprès des consommateurs et des professionnels de la construction au sujet du paiement d'un acompte lors de la réalisation de gros œuvre par les consommateurs..... | 83 |
| | Annexe 4 : annexe relative aux résultats croisés..... | 119 |

Saisine

Par lettre datée du 3 novembre 2022, la Commission consultative spéciale (CCS) « Consommation » a reçu une demande d'avis de la part de la secrétaire d'État à la Protection des consommateurs de l'époque, Madame Eva De Bleeker. La demande d'avis et ses objectifs ont été confirmés ultérieurement par l'actuelle secrétaire d'État à la Protection des consommateurs, Madame Alexia Bertrand.

La demande d'avis s'appuie sur l'avis émis par la CCS Consommation le 12 septembre 2022 concernant les consommateurs et le secteur de la construction¹. Cet avis de la CCS Consommation contient un certain nombre d'engagements concernant les travaux futurs, par la création d'une ou de plusieurs sous-commissions dans lesquels divers experts seraient représentés. La secrétaire d'État soutient cette proposition et a donc invité la CCS Consommation à mettre en place une ou plusieurs sous-commissions pour étudier notamment les points suivants :

- Protection des consommateurs dans le cadre de projets CASCO ;
- Protection des consommateurs dans le cadre de projets de rénovation ;
- Protection des consommateurs contre les acomptes excessifs ;
- Protection des consommateurs contre l'insolvabilité de l'entrepreneur.

En réponse à cette demande d'avis, la CCS Consommation a donc procédé à la mise en place de trois sous-commissions :

- Sous-commission « Acomptes »
- Sous-commission « Projets de rénovation et CASCO »
- Sous-commission « Insolvabilité »

Ces sous-commissions réunissent, d'une part, des membres des organisations représentées au sein de la CCS Consommation et, d'autre part, un certain nombre d'experts dans le domaine concerné.

Présidée par Monsieur Ducart, vice-président de la CCS Consommation, la sous-commission « Acomptes » s'est réunie les 25 janvier, 7 février, 3 mars, 21 mars, 29 mars, 21 avril, 16 mai, 25 mai, 8 juin, 14 juin et 26 juin 2023.

Ont participé aux réunions de cette sous-commission : Mesdames Declercq (Gezinsbond), Den Tandt (Embuild), Jonckheere (Unizo), Moriau (Test-Achats), Schepens (Bouwunie), Tran (SPF Économie), Van Overbeke (AB-REOC) et Van Overwaele (Embuild) et Messieurs Boghaert (CGSLB), Greuse (CSC), Eeckhaut (FEGC) et Liebaert (Embuild).

Présidée par Monsieur Steennot, président de la CCS Consommation, la sous-commission « Projets de rénovation et CASCO » s'est réunie les 20 janvier, 13 février, 22 mars, 28 avril, 11 mai, 17 mai, 24 mai, 30 mai, 12 juin, 22 juin et 7 juillet 2023.

¹ [Pratiques du commerce : Consommateurs et secteur de la construction \(fgov.be\)](https://www.fgov.be/fr/pratiques-du-commerce-consommateurs-et-secteur-de-la-construction).

Ont participé aux réunions de cette sous-commission : Mesdames Carle (Embuild), Declercq (Gezinsbond), De Cort (AB-REOC), Gerlo (Fednot), Maes (CIB Vlaanderen), Masschelein (Bouwunie), Schepens (Bouwunie), Van Overbeke (AB-REOC), Van Overwaele (Embuild) et Willemot (Fednot) et Messieurs Prof. dr. Carette (UA), Caluwaerts (Buildwise), Cambie (SPF Économie), Dawans (Buildwise), Eeckhaut (FEGC), Prof. dr. Kohl (ULg), Mattheeuws (NAV) et Prof. dr. Straetmans (UA).

Présidée par Monsieur Van Bulck, vice-président de la CCS Consommation, la sous-commission « Insolvabilité » s'est réunie le 12 janvier, le 26 janvier, le 9 février, le 27 février, le 16 mars, le 30 mars, le 21 avril, le 12 mai, le 31 mai, le 26 juin et le 29 juin 2023.

Ont participé aux réunions de cette sous-commission : Mesdames Debast (NAV), De Cort (AB-REOC), Hendrickx (Test-Achats), Jonckheere (Unizo), Schepens (Bouwunie), Van Overbeke (AB-REOC) et Van Overwaele (Embuild) et Messieurs Boghaert (CGSLB), Prof. dr. Carette (UA), François (Febelfin), Greuse (CSC), Eeckhaut (FEGC), Sonck (Belfius), Tran (SPF Économie), Van den Broele (GraydonCreditsafe), Van Oldeneel tot Oldenzeel (Assuralia) et Walschot (Embuild). La sous-commission a également reçu des éclaircissements d'experts de la part du Prof. dr. Storme (KUL) sur les privilèges, ainsi que sur le système néerlandais de garantie par Madame Bruggeman (professeure à la TU Delft) et Monsieur Triches (membre du personnel de l'Institut voor Bouwrecht).

Les trois sous-commissions ont préparé une note de synthèse de leurs travaux, qui a ensuite été intégrée au présent projet d'avis.

Le projet d'avis a été adopté par l'assemblée plénière le 23 août 2023, sous la présidence de Monsieur Reinhard Steennot.

Introduction

La demande d'avis de la secrétaire d'État porte, comme indiqué ci-dessus, sur la protection des consommateurs dans le cadre de projets CASCO et de rénovation, contre les acomptes excessifs et contre l'insolvabilité des entrepreneurs.

L'objectif communiqué était que la première étape soit une analyse de la situation : Quels sont les problèmes qui se posent dans la pratique ? De quelle protection les consommateurs bénéficient-ils aujourd'hui ? Cette protection est-elle suffisante ?

En outre, des propositions de solutions aux problèmes identifiés devaient être formulées, tant du point de vue des consommateurs que de celui des entrepreneurs.

La secrétaire d'État a suggéré d'éviter les chevauchements avec la loi Breyne et, dans le cas des projets de rénovation, d'examiner en premier lieu la protection supplémentaire dans les projets de rénovation menés par un seul entrepreneur (une éventuelle protection supplémentaire pouvant ensuite être abordée concernant les projets de rénovation sous-traités sur une base individuelle, par exemple, rénovation de toit, de façade, de sanitaires, etc.).

La CCS Consommation avait en outre la latitude d'étudier d'autres points.

Le traitement de cette demande d'avis au sein des trois sous-commissions a de nouveau suivi l'approche en trois phases successives, telle qu'elle avait été proposée dans l'avis de la CCS Consommation du 12 septembre 2022 :

Phase 1 : prévention et sensibilisation des consommateurs et des entreprises.

Phase 2 : faire respecter la législation (contrôle) en renforçant les mécanismes et en mettant en place des systèmes de résolution des conflits.

Phase 3 : identification des situations dans lesquelles une intervention du législateur serait nécessaire.

Par ailleurs, la CCS Consommation a souligné qu'il fallait avant tout s'attaquer aux problèmes structurels qui gangrènent le secteur de la construction, et ce de manière réfléchie, structurée et objective : les fraudeurs, les escrocs et les entreprises qui contournent la législation.

Par conséquent, les trois chapitres de l'avis, qui reflètent les résultats propres des trois sous-commissions, comprennent chacun une section importante sur la prévention et la sensibilisation.

Le chapitre 1 traite de la protection des consommateurs contre l'insolvabilité des entrepreneurs. Il s'agit notamment d'analyser dans quelle mesure les consommateurs pourraient être mieux protégés face à un entrepreneur qui fait faillite avant l'achèvement complet des travaux, alors qu'ils ont souvent versé un acompte.

Le chapitre 2 examine de plus près la protection des consommateurs contre les acomptes excessifs, principalement à travers les résultats d'une enquête de perception des consommateurs et des entrepreneurs.

Enfin, le chapitre 3 se penche sur la protection des consommateurs dans le contexte des projets CASCO et de rénovation, y compris les définitions, le champ d'application et les

mécanismes de protection possibles tels que l'information des consommateurs, les acomptes et les moyens de paiement ainsi que la réception.

Avis

1. Protection des consommateurs contre l'insolvabilité des entrepreneurs

Executive summary

Lorsqu'un consommateur est confronté à un entrepreneur qui fait faillite avant que les travaux ne soient entièrement terminés, alors qu'il a souvent déjà versé un acompte, il mérite une meilleure protection.

Le traitement de cette problématique devrait se faire en trois phases :

- la prévention et la sensibilisation des consommateurs ;
- un mécanisme renforcé d'application et de contrôle de la conformité ;
- de nouvelles initiatives visant à lutter contre les entrepreneurs qui contournent la législation existante et escroquent les consommateurs.

En matière de prévention et de sensibilisation, la CCS Consommation attache une grande importance à la liste des clignotants établie par le SPF Économie sur base de son avis précédent, liste dont l'objectif est de permettre aux consommateurs de vérifier et d'interpréter de manière accessible et pratique un certain nombre d'informations relatives à un entrepreneur avec lequel ils souhaitent travailler, afin de distinguer un entrepreneur de bonne foi d'un fraudeur. La CCS Consommation propose d'améliorer ce document pour mieux informer les consommateurs, l'ordre des clignotants dans la checklist devant également refléter l'importance. La CCS Consommation souligne également que tous les clignotants doivent être évalués dans leur ensemble et qu'un ou quelques signaux ne sont pas nécessairement suffisants pour conclure que l'entrepreneur est frauduleux.

Pour informer les consommateurs de l'existence de ces outils, des campagnes de sensibilisation efficaces sont nécessaires de la part des pouvoirs publics, mais avec le soutien et la participation de tous les intervenants (organisations de consommateurs, organisations professionnelles...). Pour que ces outils soient utiles aux consommateurs, l'accessibilité d'informations compréhensibles est cruciale. Selon la CCS Consommation, il est donc nécessaire qu'un organisme officiel fournisse une information et une orientation active aux consommateurs, à savoir le guichet unique de la construction. Ce guichet unique devrait être le point de contact du consommateur, par exemple pour obtenir plus d'explications objectives sur la manière de vérifier certains clignotants. La CCS Consommation demande donc que ce guichet unique soit intégré, à moyen terme si nécessaire, dans le projet ConsumerConnect, qui a le plein soutien de la CCS Consommation.

Les indicateurs (financiers) jouent également un rôle important pour permettre aux consommateurs de décider en toute connaissance de cause s'ils veulent travailler avec un entrepreneur donné, selon la CCS Consommation. Parmi ces indicateurs, il convient d'une part de distinguer ceux qui doivent permettre au consommateur de prendre simplement une décision éclairée. La CCS Consommation fait le lien avec la checklist des clignotants. D'autre part, il existe des indicateurs qui devraient permettre d'éliminer très rapidement les fraudeurs par la voie judiciaire ou par le biais des services d'inspection. Outre la checklist « fraude construction pro », qui s'adresse spécifiquement aux services d'inspection et aux autres instances publiques, la CCS Consommation souligne les possibilités offertes par les indicateurs (financiers) pour développer un algorithme servant d'outil de prévention (ou pour adopter un algorithme existant). Il est important de noter que c'est toujours l'intensité et la combinaison de différents éléments qui vont refléter un certain degré de risque à travers l'algorithme. Les conclusions provisoires tirées des algorithmes doivent toujours faire l'objet d'un contrôle judiciaire. La CCS Consommation souhaite attirer encore plus fortement l'attention de toutes les autorités compétentes (inspection économique, chambres des entreprises en difficulté, parquet...) sur l'utilité de ces algorithmes. L'accroissement de leurs ressources financières et humaines, la poursuite de la numérisation et l'utilisation généralisée d'algorithmes vont ici de pair.

Afin d'empêcher les entrepreneurs frauduleux de créer de nouvelles sociétés encore et encore, la CCS Consommation évoque la possibilité de prononcer une interdiction professionnelle avant la clôture de la faillite, après des faillites répétées ainsi qu'en dehors d'une faillite. Partant du constat que cette interdiction professionnelle est actuellement peu prononcée, la CCS Consommation formule également dans son avis quelques pistes possibles pour rendre l'interdiction plus facile et plus rapide. L'effacement des dettes restantes dans le chef de la personne physique dans le cadre de la faillite fait également l'objet d'un examen spécifique.

Si le consommateur est confronté à un entrepreneur, frauduleux ou non, qui fait faillite avant que les travaux ne soient entièrement achevés, alors qu'il a souvent déjà versé un acompte, il a besoin d'une meilleure protection. L'avis explore pour cette raison un certain nombre de pistes qui devraient aider le consommateur à poursuivre les travaux après la faillite, ou qui pourraient leur offrir une meilleure protection pour récupérer leur acompte dans la masse de la faillite.

Le curateur pourrait également jouer un rôle plus proactif en informant mieux le consommateur sur les options qui lui sont offertes dans le cadre de la procédure de faillite. En outre, on pourrait éventuellement fixer en droit un délai raisonnable pour que le curateur prenne une décision, au lieu de laisser l'initiative au consommateur. Enfin, le consommateur pourrait être sensibilisé à l'inclusion dans le contrat d'une clause leur donnant le droit de résilier le contrat en cas de faillite de l'entrepreneur.

Plusieurs autres pistes ont été explorées par la CCS Consommation par ailleurs : un éventuel privilège (général ou spécial) pour les consommateurs, l'établissement d'un gage, le placement de l'acompte sur un compte de tiers/compte bloqué... Cependant, pour diverses raisons, les instruments ci-dessus ne paraissent pas être les plus appropriés pour protéger le consommateur. La CCS Consommation souhaite néanmoins exprimer son inquiétude persistante quant à la nécessité d'examiner plus avant quel autre système approprié serait juridiquement réalisable et pourrait offrir aux consommateurs la protection nécessaire, en

particulier si des produits finis identifiables sont concernés en cas de faillite d'un entrepreneur.

Par conséquent, selon la CCS Consommation, la meilleure protection pour les consommateurs semble donc être de pouvoir régler certains risques avec des tiers, par le biais d'une assurance complémentaire par exemple. Évaluer la mesure dans laquelle une protection supplémentaire des consommateurs vaut une augmentation des prix nécessite donc une analyse coûts-bénéfices approfondie.

En ce qui concerne une éventuelle assurance contre l'insolvabilité, en supposant qu'une telle assurance soit disponible, la CCS Consommation est d'avis que l'entrepreneur est la personne la plus appropriée pour contracter l'assurance. Dans ce cas, l'instrument de l'assurance immeuble pourrait être une possibilité, le consommateur adhérant à une police qui serait ensuite souscrite par un entrepreneur. Dans ce cas, si le prix est répercuté sur le consommateur, il doit au moins rester gérable pour lui. Pour évaluer le coût réaliste d'une assurance, il faut au moins réaliser une étude de marché approfondie.

Enfin, la CCS Consommation a pris connaissance avec grand intérêt du système néerlandais de garantie et de cautionnement. Ce système comporte de nombreux éléments intéressants sur lesquels l'attention des décideurs politiques devrait être attirée : l'utilisation de contrats types, le marquage requis pour obtenir une hypothèque, la vérification du contrat par le garant... Par ailleurs, la CCS Consommation pointe un certain nombre de questions fondamentales qui méritent l'attention. La CCS Consommation s'engage à analyser plus en détail ce système néerlandais au cours des mois à venir et à voir quels éléments pourraient en être transposés dans un contexte belge.

1.1. Préambule

Les chiffres de l'office de statistique Statbel montrent qu'un nombre record d'entreprises de construction ont fait faillite au cours des cinq premiers mois de 2023. Un total de 906 faillites dans le secteur de la construction, soit 4 % de plus que le précédent record sur la même période, en 2013². Il est évident que lorsqu'un consommateur est face à un entrepreneur qui fait faillite avant que les travaux ne soient entièrement achevés, alors qu'il a souvent déjà versé un acompte, cela crée une situation problématique. Aussi les membres de la CCS Consommation s'accordent-ils à dire qu'un consommateur dans pareille situation doit bénéficier d'une **meilleure protection**.

La CCS Consommation soutient toujours pleinement l'idée de s'attaquer au problème en **trois phases consécutives** comme envisagé dans son avis du 12 septembre 2022.

Dans un premier temps, il convient donc de déployer des efforts vigoureux en matière de **prévention et de sensibilisation** des consommateurs.

Dans un deuxième temps, faire respecter la loi (par le contrôle) est crucial. La CCS consommation souhaite donc souligner que toute nouvelle initiative législative devrait en tout état de cause s'accompagner d'un **mécanisme d'application et de contrôle renforcé**, ce qui implique à la fois plus de ressources budgétaires et plus de ressources humaines.

La troisième étape consiste à identifier les situations dans lesquelles une intervention législative serait nécessaire. Les nouvelles initiatives devraient donc, dans un premier temps, s'axer sur la lutte contre les **entrepreneurs qui contournent la législation existante et escroquent les consommateurs**.

Ce qui suit porte d'abord sur la prévention et la sensibilisation des consommateurs, en mettant l'accent sur la checklist des clignotants, sur le rôle possible d'un guichet unique de la construction et sur l'importance des indicateurs financiers. Il est également fait référence à l'instrument de l'interdiction professionnelle comme possibilité d'empêcher les fraudeurs de créer encore et encore de nouvelles sociétés pour poursuivre leurs activités (frauduleuses).

Deuxièmement, un certain nombre de pistes analysées sont mentionnées en vue de mieux protéger les consommateurs dans la masse de la faillite pour qu'ils récupèrent leur acompte.

La CCS Consommation souhaite également souligner ici que **l'insolvabilité d'un entrepreneur et les pratiques frauduleuses** d'un entrepreneur **ne vont pas nécessairement de pair**. Même face à des entrepreneurs de bonne foi, les consommateurs ont un intérêt à être protégés contre l'insolvabilité.

²<https://www.tijd.be/ondernemen/bouw/faillissementen-in-bouw-en-vervoer-zitten-op-record/10475228.html#:~:text=Dat%20blijkt%20uit%20cijfers%20van.in%20het%20vorige%20recordjaar%202022>

1.2. Prévention et sensibilisation du consommateur

1.2.1. Checklist des clignotants

Dans son avis du 12 septembre 2022, la CCS Consommation a indiqué que les consommateurs pourraient au moins être sensibilisés à un certain nombre de « **clignotants** » leur permettant de vérifier et d'interpréter, de manière accessible et pratique, un certain nombre de détails concernant un entrepreneur avec lequel ils souhaitent travailler, afin de pouvoir **distinguer un entrepreneur de bonne foi d'un fraudeur**. À cette fin, la CCS Consommation a annexé à son avis une checklist de clignotants destinée aux consommateurs et, d'autre part, une checklist supplémentaire davantage à l'intention des services d'inspection, étant donné que les clignotants contenus dans cette liste sont plus difficiles à vérifier et à interpréter par le consommateur moyen.

La CCS Consommation est consciente que ces checklists de clignotants étaient des versions préliminaires qui n'ont pas pu être affinées en raison des contraintes de temps imposées par la nécessité d'émettre l'avis dans les délais. Néanmoins, la CCS Consommation constate avec satisfaction que cette liste a servi de source d'inspiration et de base pour une « check-list du bâtisseur avisé »³, publiée par le SPF Économie à la demande de la secrétaire d'État à l'occasion de Batibouw 2023.

Vu l'importance que la CCS Consommation attache à ces clignotants, elle a décidé, après concertation avec le SPF Économie et à partir du document préparé par ce dernier, d'apporter **quelques améliorations** à ce document afin d'**informer encore mieux le consommateur**.

Une proposition de checklist modifiée figure donc à l'annexe 1 du présent avis. Outre une proposition de modification du titre et quelques clarifications, il s'agit surtout d'une mise à jour de l'ordre des différents clignotants. La CCS Consommation juge en effet approprié que **l'ordre des clignotants** dans la checklist **en reflète l'importance respective**. En ce sens, les clignotants qui se rapportent à des données objectivement vérifiables (comme l'obligation de retenue, l'inscription à la BCE...) sont placés en premier, puis viennent ceux qui relèvent plutôt de conseils pratiques pour les consommateurs (comme l'importance du bouche à oreille, le fait de demander plusieurs devis, le recours à un architecte...). L'annexe 2 propose également quelques modifications au Guide du bâtisseur averti, que le SPF Économie met également à disposition sur son site web. Par conséquent, la CCS Consommation demande que les deux documents soient publiés dans leur version modifiée dès que possible sur le site web du SPF Économie.

La CCS Consommation souligne également que **tous les clignotants doivent être évalués dans leur intégralité** et qu'un ou quelques clignotants ne suffisent pas nécessairement pour conclure que l'entrepreneur est frauduleux. Par exemple, l'absence de publicité ou de logo sur la camionnette peut aussi signifier qu'il s'agit d'un entrepreneur qui vient de commencer, d'un entrepreneur qui veut rester à petite échelle, qui se contente de se faire connaître par le bouche à oreille, afin d'éviter les cambriolages... Par conséquent, il n'est certainement pas

³ [Le bâtisseur avisé | SPF Économie \(fgov.be\)](#). Un guide du bâtisseur avisé plus complet est également disponible sur cette page web.

question d'introduire d'une présomption légale et réfutable de fraude sur la base de ces clignotants.

La CCS Consommation juge opportun d'informer les consommateurs de l'existence de ces outils par le biais de **campagnes de sensibilisation efficaces**. Celles-ci devraient de préférence être organisées par les pouvoirs publics, mais avec le soutien et la pleine participation de l'ensemble des acteurs concernés (organisations de consommateurs, organisations professionnelles...). La CCS Consommation se demande cependant si ces outils sont suffisants en soi. En ce qui concerne les données objectivement vérifiables de la checklist, la responsabilité est attribuée aux consommateurs ; or, il est peu probable selon la CCS Consommation que le consommateur moyen puisse accéder facilement à ces données. Pour que ces outils soient utiles aux consommateurs, il est **essentiel que les informations soient accessibles et compréhensibles**. Selon la CCS Consommation, il est donc **nécessaire qu'un organisme officiel fournisse des informations et des conseils aux consommateurs** (cf. 1.2.2).

1.2.2. Guichet unique construction

Dans son avis du 12 septembre 2022, la CCS Consommation a constaté qu'il existe actuellement une lacune au sein du Service de médiation pour le consommateur, en ce qui concerne :

- **la communication et sensibilisation** quant à l'obligation de régler tout litige à l'amiable dans un premier temps, ainsi que celle pour le consommateur de prouver qu'il a cherché à obtenir ce règlement à l'amiable ;
- **un soutien objectif qui va au-delà de la simple fonction d'information** aux consommateurs et aux entreprises afin de donner à la résolution des litiges à l'amiable une réelle chance de succès ;
- ... »

Dans son avis, la CCS Consommation a donc **soutenu l'idée d'un guichet unique pour le secteur de la construction**, en vue de mieux soutenir et conseiller les consommateurs et les entreprises (prévention et sensibilisation). Cela devrait permettre d'exploiter au maximum les connaissances et l'expérience déjà disponibles parmi : les associations de consommateurs, le Service de médiation pour le consommateur lui-même, les fédérations d'entrepreneurs, les fédérations d'architectes, les compagnies d'assurance et leur fédération coupole, la Fédération royale du notariat belge, etc.

La CCS Consommation note donc avec satisfaction que la secrétaire d'État à la Protection des consommateurs, Madame Alexia Bertrand, a inclus cette idée parmi les 5 points d'action sur la protection des consommateurs dans le secteur de la construction dans sa note de politique générale 2023 :

« La création d'un guichet unique pour la construction qui favorisera la sensibilisation des consommateurs et la prévention des litiges ».

Dans ce qui suit, la CCS Consommation souhaite donc clarifier davantage le rôle possible de ce guichet unique pour la construction.

Compte tenu de l'observation faite au point 1.2.1. selon laquelle il est nécessaire qu'un organisme officiel fournisse des informations et un accompagnement actif au consommateur, par exemple pour **l'aider à parcourir la checklist**, et notamment en termes de données objectivement vérifiables, la CCS Consommation considère que ce rôle incombe au guichet unique construction.

Initialement, la CCS Consommation prévoyait que le guichet unique jouerait un rôle central en permettant aux consommateurs, qui lui adressent une demande à cette fin, de décider en connaissance de cause de recourir ou non aux services d'un entrepreneur particulier. Le guichet unique ferait alors le lien entre, d'une part, les informations disponibles en elles-mêmes mais éventuellement difficiles à trouver et à interpréter pour le consommateur et, d'autre part, une présentation compréhensible de ces informations pour ce dernier. À cette fin, la CCS Consommation a envisagé que, derrière ce guichet unique, des liens puissent être faits avec la BCE (contrôle de l'obligation d'inscription) et d'autres bases de données existantes chez les notaires par exemple (sociétés boîtes aux lettres, antécédents des administrateurs, nombre de déménagements du siège social...). Ainsi, le guichet unique pourrait disposer de l'ensemble des éléments objectifs relatifs à un entrepreneur. En complément des données accessibles au public, le guichet unique, éventuellement lui-même ou par l'intermédiaire d'organisations telles que GraydonCreditsafe, Companyweb, Openthebox... pourrait être en mesure de mettre des rapports financiers sur les entreprises à la disposition des consommateurs qui en font la demande. On pourrait également prévoir une coopération entre ce guichet unique et d'autres organismes tels que l'Inspection économique et les chambres des entreprises en difficulté (ci-après CED), afin de transmettre les informations dont dispose le guichet unique et, par exemple, de prononcer plus rapidement les interdictions d'exercer.

Comme clarifié par la secrétaire d'État Bertrand lors de la plénière de la CCS Consommation le 22 mars 2023, il ne peut être question selon elle d'évaluer des cas individuels par le biais du guichet unique. Il n'appartient pas aux pouvoirs publics de se substituer au consommateur et de prendre une décision. Outre la charge de travail considérable que cela impliquerait, le secrétaire d'État a déclaré que la responsabilité des pouvoirs publics constituerait le principal problème.

Bien que la CCS Consommation comprenne certainement ces arguments, elle juge néanmoins approprié que le guichet unique **joue un rôle plus important et plus actif que la simple fourniture d'informations sous la forme de quelques brochures**, même si cela ne va pas jusque l'évaluation de cas individuels. Outre le rôle préventif que les organisations de consommateurs et les organisations professionnelles peuvent également jouer, le guichet unique devrait donc être le **point de contact du consommateur** pour obtenir, par exemple, plus d'**explications objectives sur la manière de vérifier certains** clignotants (comme l'obligation de retenue, l'inscription à la BCE...) qui devraient l'alerter sur le caractère frauduleux d'un entrepreneur, ou certains indicateurs financiers propres à informer sur un éventuel risque d'insolvabilité.

Étant donné que le rôle du guichet unique serait préventif et celui du service de médiation pour le consommateur est plutôt d'intervenir en cas de litige, la CCS Consommation estime plus approprié de créer ce guichet unique au sein d'une autre instance ou en tant qu'instance distincte. La CCS Consommation demande donc que les fonds nécessaires soient débloqués

à cette fin. Dans ce contexte, la CCS Consommation a pris connaissance avec grand intérêt du projet « **ConsumerConnect** », une plateforme numérique centrale servant de « point d'accès » à l'information et aux services liés à la protection des consommateurs. La CCS Consommation soutient pleinement cette initiative. D'après les explications et les informations reçues, la CCS Consommation constate que l'architecture, la conception et le logiciel de ConsumerConnect devraient permettre d'intégrer, si nécessaire à moyen terme, **un guichet unique pour la construction à cet ensemble**.

1.2.3. Indicateurs (financiers)

La CCS Consommation note que l'avis du 12 septembre 2022 comprend un certain nombre d'**indicateurs** qui peuvent **renseigner sur la santé financière d'une entreprise**.

On lit ainsi dans l'avis :

- *« l'importance de la dette par rapport aux fonds propres (cf. le règlement sur l'agrégation - art. 10 § 1, 2° et 3° arrêté royal du 26 septembre 1991 portant certaines mesures d'exécution de la loi du 20 mars 1991 réglementant la reconnaissance des entrepreneurs de travaux) ;*
- *le flux de trésorerie ;*
- *une rentabilité et une croissance du chiffre d'affaires élevées ;*
- *des postes du bilan : divers paramètres (tels que le chiffre d'affaires, les bénéfices/pertes, les fonds propres et autres chiffres financiers) sont inclus dans les comptes annuels ;*
- *le comportement de paiement ;*
- *le stock (trop de stock plombe la solvabilité car cela implique certains risques) ;*
- *les administrateurs d'une société : s'ils sont déjà connus dans une faillite antérieure, la solvabilité est plus faible ;*
- *le respect des obligations de publication (dépôt des comptes annuels, publication obligatoire des actes d'entreprises, etc.) ainsi que le paiement correct des cotisations de sécurité sociale et de la TVA qui sont des indicateurs importants qui influencent la solvabilité ».*

D'autres indicateurs peuvent inclure, selon la CCS Consommation :

- le nombre de fois qu'une entreprise déplace son siège social. Cette information peut être obtenue auprès de la BCE ;
- un refus de remise à des personnes physiques suite à une faillite (si la remise est accordée, cela ne doit toutefois pas être rendu public, puisqu'il s'agit précisément de permettre à la personne concernée de repartir d'une page blanche ; sans cela, la législation se trouverait vidée de sa substance dans la pratique).
- les antécédents de fraude (par exemple, ont-ils créé auparavant d'autres entreprises qui ont déjà fait faillite ?). Plusieurs initiatives offrent la possibilité de visualiser une « toile d'araignée » avec des liens entre différentes entreprises et administrateurs. Bien

que ces informations puissent être très intéressantes, elles restent complexes pour le consommateur moyen et ont souvent un coût.

Comme pour les clignotants, la CCS Consommation insiste sur le fait que les **indicateurs ne doivent pas être évalués individuellement**, mais dans leur ensemble. Ainsi, l'évaluation de la solvabilité doit également tenir compte de la possibilité d'avoir affaire à une jeune entreprise en phase de démarrage, qui n'a peut-être pas encore atteint un niveau idéal en termes de solvabilité.

La CCS Consommation note que les indicateurs financiers devraient en fait avoir pour objectif de permettre au consommateur de **prendre une décision éclairée quant à recourir aux services d'un entrepreneur**, sachant que le consommateur n'a pas les mêmes connaissances ou le même accès à certaines données que les professionnels. Pour faire le lien entre les informations qui sont généralement accessibles au public mais difficiles à interpréter, le guichet unique pourrait obtenir les informations avec les connaissances d'un professionnel et les présenter dans un format compréhensible pour le consommateur. Ceci dit, un professionnel le ferait sur la base d'un maximum de données. La question qui se pose ici, et qui a déjà été abordée dans la discussion sur le guichet unique, est de savoir jusqu'où l'autorité publique peut aller en prenant effectivement en charge la tâche du consommateur, en particulier la collecte d'informations. Par ailleurs, on peut légitimement se poser la question du droit de recours des entrepreneurs concernés. Prendre en compte l'ensemble des indicateurs énumérés, par exemple, risque de créer de facto une « liste noire » d'entrepreneurs avec lesquels il est préférable de ne pas travailler, ce qui limiterait dans les faits le libre choix des consommateurs. Selon la CCS Consommation, cela risque même de se retourner contre le consommateur s'il choisit quand même l'entrepreneur et que le tribunal juge que le consommateur est en partie fautif...

Compte tenu de ce difficile exercice d'équilibre, les indicateurs doivent être classés selon leur importance et leur faisabilité, en distinguant d'une part les **indicateurs qui doivent permettre au consommateur de prendre simplement une décision éclairée** et d'autre part les **indicateurs qui doivent permettre d'identifier très rapidement les fraudeurs par des voies judiciaires ou d'inspection** (soit une fonction préventive).

Indicateurs pour les consommateurs

En ce qui concerne un certain nombre d'indicateurs qui pourraient avoir leur utilité vis-à-vis du consommateur, la CCS Consommation juge préférable de les relier à la checklist de clignotants. Certains indicateurs/points d'attention ont donc été ajoutés sous le point relatif à la solvabilité (voir annexe 1).

La checklist indique également que les consommateurs doivent vérifier si l'entrepreneur a une adresse normale et s'il ne s'agit pas d'une « société boîte aux lettres ». La CCS Consommation se demande dans quelle mesure des informations à ce sujet sont déjà disponibles, en pensant par exemple aux notaires. Disposent-ils d'une liste d'adresses à risque, le cas échéant ? La CCS Consommation demande en outre d'examiner la possibilité que l'entreprise qui autorise l'installation de son siège social dans une boîte postale puisse être tenue personnellement responsable des actes de la société qui y a son siège social.

La CCS Consommation considère en outre intéressant d'étudier dans quelle mesure un **canal d'information unique** pourrait être créé pour le consommateur, au travers duquel celui-ci pourrait obtenir gratuitement un certain nombre d'indicateurs clés concernant un entrepreneur à partir du numéro d'entreprise. Moyennant paiement, le consommateur peut alors éventuellement demander un rapport complet. Selon la CCS Consommation, le **guichet unique** pourrait à cette fin conclure un contrat avec un fournisseur d'un tel canal d'information, et **offrir ce canal d'information unique gratuitement au consommateur**, sans que le guichet unique lui-même ne doive fournir davantage d'interprétations. Toutefois, le guichet unique pourrait fournir au consommateur des orientations générales pour interpréter certaines notions financières (comme la solvabilité).

Indicateurs pour les tribunaux, les services d'inspection, l'administration...

Si le consommateur est suffisamment sensibilisé par rapport aux entreprises frauduleuses, il n'en reste pas moins encore confronté à ces entreprises et par conséquent, le fond du problème n'a pas encore été abordé. Des **efforts préventifs** sont donc nécessaires pour **détecter et éliminer plus rapidement les fraudeurs du marché par des voies judiciaires ou d'inspection**.

La CCS Consommation fait d'abord référence à l'existence de la checklist « **fraude construction pro** », qui était jointe à l'avis précédent. Cette checklist est spécialement conçue pour les services d'inspection et autres agences gouvernementales, et comprend déjà de nombreux indicateurs financiers. Les organisations sectorielles concernées se sont engagées à peaufiner cette checklist.

La CCS Consommation souligne en outre les possibilités offertes par les indicateurs (financiers) pour **développer un algorithme en tant qu'outil de prévention, ou adopter un algorithme déjà existant**. Lors d'une présentation de GraydonCreditsafe à la sous-commission, il a été expliqué comment, sur la base des cas de fraude existants, il est possible d'identifier un certain nombre de caractéristiques qui reviennent régulièrement dans les cas de fraude.

La CCS Consommation souligne ici qu'aucun élément ne peut à lui seul être déterminant pour savoir si l'on a affaire à un fraudeur. C'est toujours **l'intensité et la combinaison de différents éléments qui, en fin de compte, vont rendre compte d'un certain degré de risque à travers l'algorithme**. Les conclusions provisoires tirées d'un algorithme devraient donc de toute façon faire l'objet d'un **contrôle juridictionnel**. Ainsi, comme outil de prévention, les résultats de l'algorithme pourraient être transmis aux CED, qui pourraient alors convoquer la société concernée pour en discuter et, le cas échéant, la renvoyer à la session ordinaire du tribunal des sociétés pour entendre l'ordonnance de dissolution. Cela nécessiterait toutefois une modification de la loi.

Par conséquent, la CCS Consommation considère également qu'il n'est pas approprié de confronter directement les consommateurs aux conclusions provisoires d'un algorithme. Toutefois, la CCS Consommation souhaite **souligner encore davantage l'utilité de ces algorithmes auprès de toutes les instances concernées** (Inspection économique, CED, parquet...). Actuellement, ces instances manquent cruellement de ressources et d'effectifs, ce qui se traduit logiquement par un manque de force de frappe. **L'expansion de leurs**

ressources financières et humaines, la poursuite de la numérisation et l'utilisation généralisée d'algorithmes vont donc de pair.

La CCS Consommation comprend la réticence de certains tribunaux à travailler avec des données ou des algorithmes provenant d'organisations privées. A cette fin, la solution pourrait provenir d'un système particulier permettant d'exécuter le système lui-même sur des serveurs des pouvoirs publics, ce qui empêcherait le développeur de remonter aux données d'origine ou d'obtenir des informations sur les personnes contrôlées.

La CCS Consommation appelle en outre à une **coopération plus efficace entre l'ensemble des instances concernées et une meilleure liaison entre bases de données existantes** contenant des renseignements sur les entrepreneurs frauduleux ou en difficulté financière. Sur cet aspect particulier, la CCS Consommation est satisfaite de la proposition de l'avant-projet de loi du ministre Van Quickenborne relatif à la lutte contre le surendettement, qui complète le Fichier central des avis de saisie, de délégation, de cession et de règlement collectif de dettes et de protêt (FCA) avec l'avis de contrôle de probabilité d'insolvabilité, déposé par l'huissier de justice si celui-ci constate une situation qui peut indiquer que la continuité de l'activité de l'entreprise débitrice serait menacée immédiatement ou à terme. La Chambre des entreprises en difficulté (ci-après CED) en sera automatiquement informée. L'exposé des motifs de cet avant-projet de loi indique à cet égard ce qui suit :

« La CED doit suivre un grand nombre d'entreprises sur la base des clignotants économiques et, ce faisant, il est important de pouvoir sélectionner en connaissance de cause les cas les plus urgents. L'avis de contrôle de probabilité d'insolvabilité y contribuera car les huissiers de justice disposent déjà de nombreuses informations sur la situation d'endettement des entreprises. Sur cette base, ils peuvent déjà faire une estimation consolidée, qui peut guider la sélection par la CED des dossiers nécessitant un examen plus approfondi, en tenant compte de la capacité disponible au sein de la CED ».

La CCS Consommation soutient en outre que le Service de médiation pour le consommateur et le SPF Économie (Inspection économique) devraient fournir des **données plus concrètes sur les plaintes** reçues et la nature de ces plaintes (acomptes, non-respect du contrat, inexécution, défaut d'exécution, etc.). Il serait alors possible d'envisager plus concrètement des actions ciblées (comme l'identification de profils d'entreprises). Ce faisant, une liste des entreprises (et des administrateurs/associés) contre lesquelles plusieurs plaintes ont été déposées pourrait être transmise à la CED, qui pourrait alors à nouveau convoquer la personne concernée et prendre d'autres mesures si nécessaire.

1.2.4. L'interdiction professionnelle

L'interdiction professionnelle après une faillite est une mesure supplémentaire par laquelle le tribunal punit le failli concerné. Pareille interdiction professionnelle ne peut être imposée que par le tribunal de l'insolvabilité qui a déclaré la faillite⁴. Il doit y avoir eu de la part du failli une « faute lourde manifeste » qui a contribué à la faillite. Une interdiction professionnelle peut également être infligée lorsque le failli a manqué à son obligation de fournir des informations au tribunal de l'insolvabilité par l'intermédiaire des registres centraux de la solvabilité (Regsol,

⁴ Art. XX.229 CDE et suivants.

article XX.18 du CDE). Le juge doit indiquer clairement dans son jugement les raisons pour lesquelles l'interdiction professionnelle est infligée.

Une interdiction professionnelle peut être infligée au failli, aux administrateurs et gérants d'une personne morale en faillite dont la démission n'a pas été annoncée un an avant la déclaration de faillite, ou aux personnes qui, sans être administrateur ou gérant, avaient factuellement le pouvoir de gérer la personne morale en faillite. L'interdiction professionnelle peut être prononcée après l'assignation, à la demande du ministère public ou d'un créancier qui n'a pas été payé dans la faillite, ou d'office à la clôture de la faillite.

L'interdiction professionnelle implique l'interdiction d'exploiter soi-même une entreprise, d'exploiter une entreprise par le biais d'intermédiaires ou d'exercer toute fonction impliquant le pouvoir d'engager une personne morale. La durée de l'interdiction est de 10 ans au maximum et de 3 ans au maximum en cas de non-respect de l'article XX.18 du CDE. Le tribunal peut assortir l'interdiction d'un sursis pour une durée de trois ans ou suspendre le prononcé pour une même durée.

Malgré cette possibilité légale, la CCS Consommation constate que l'interdiction professionnelle après faillite est actuellement très rarement prononcée, ce qui permet aux entrepreneurs frauduleux de créer encore et encore de nouvelles sociétés.

Afin de faciliter l'imposition de l'interdiction professionnelle et de la faire appliquer plus rapidement, tant dans le cadre d'une faillite qu'en dehors, la CCS Consommation formule quelques pistes dans ce qui suit :

En cas de faillite ou de procédure de réorganisation judiciaire (PRJ), transfert automatique des données au curateur

En cas de faillite ou de PRJ, le greffier du tribunal pourrait immédiatement fournir au curateur une liste des faillites dans lesquelles les administrateurs ou associés ont été impliqués précédemment. Cela devrait être techniquement possible en ajoutant certaines fonctions à la base de données des faillites et des PRJ. Sur la base du rapport du curateur, une interdiction professionnelle immédiate peut alors être prononcée à l'encontre de l'intéressé. Selon la CCS Consommation, il va de soi qu'une telle communication doit également être régie par le RGPD en ce qui concerne le contrôle et le traitement des données des personnes physiques, et que les droits de défense de l'intéressé doivent toujours être respectés.

Introduction d'une interdiction professionnelle par application de l'article 2:74 § 2 CSA

Suite à une notification par la CED, le tribunal peut, en vertu de l'article XX.29 du CSA, prononcer la dissolution d'une société :

- quand cette société a été radiée d'office en application de l'article III.42, § 1er, 5°, du Code de droit économique ;
- si malgré deux convocations à trente jours d'intervalle, la seconde par pli judiciaire, elle n'a pas comparu devant la CDE ;
- **si les membres de l'organe d'administration ne disposent pas des compétences fondamentales en matière de gestion ou ne disposent pas des qualifications professionnelles** imposées par la loi, le décret ou l'ordonnance pour l'exercice de son activité.

On pourrait ajouter à cela, selon la CCS Consommation, que le tribunal peut prononcer une interdiction professionnelle sur rapport de la CED. Toute interdiction professionnelle doit donc être liée à une enquête et au respect des droits de la défense.

Imposition d'office d'une interdiction professionnelle dans le cadre de faillites en cours

La CCS Consommation note que l'imposition d'office de l'interdiction professionnelle ne peut être prononcée qu'au moment de la clôture de la faillite. Or, des années peuvent s'écouler dans certains cas entre l'ouverture de la faillite et sa clôture.

On pourrait accélérer cette procédure en chargeant expressément le curateur⁵ et le juge de surveillance d'examiner si une interdiction professionnelle ne s'impose pas d'elle-même. Si nécessaire, le juge-commissaire pourrait préparer un rapport spécial à ce propos⁶ et le transmettre au tribunal pour statuer. Ce faisant, les intéressés pourraient être convoqués par simple pli judiciaire. De cette manière, l'interdiction professionnelle pourrait déjà être prononcée pendant la procédure de faillite et éviter que la ou les intéressés ne s'adonnent à nouveau à leurs malversations peu après l'ouverture de la faillite.

Interdiction professionnelle suite à des faillites répétées

L'interdiction professionnelle pourrait être prolongée après la déclaration de faillite d'une société dans laquelle les fondateurs, administrateurs, gérants ou dirigeants de fait concernés avaient la qualité de fondateurs, administrateurs, gérants ou dirigeants de fait dans au moins deux sociétés qui, par exemple trois ou cinq ans avant la date de déclaration de faillite de la société, avaient également déjà fait l'objet d'une faillite ou d'une dissolution judiciaire.

On pourrait éventuellement limiter cette proposition aux secteurs plus touchés par la fraude, à savoir le secteur de la construction et les secteurs définis à l'article 35/1 de la loi du 12 avril 1965 concernant la protection de la rémunération des travailleurs, qui sont soumis à l'application de la responsabilité solidaire pour les dettes salariales. Cela ne semble possible que s'il existe une justification adéquate et si le principe d'égalité est respecté.

La faute lourde manifeste

L'interdiction professionnelle peut être imposée en cas de « faute lourde manifeste » de la part du failli. La faute lourde manifeste est toute erreur qu'un administrateur raisonnablement prudent et diligent n'aurait pas commise et qui viole les règles essentielles de la vie d'entreprise. Il s'agit d'une faute grave dont l'auteur était ou aurait dû être conscient qu'elle contribuerait à la faillite⁷.

⁵ La loi du 7 juin 2023 transposant la directive (UE) 2019/1023 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 relative aux cadres de restructuration préventive, à la remise de dettes et aux déchéances, et aux mesures à prendre pour augmenter l'efficacité des procédures en matière de restructuration, d'insolvabilité et de remise de dettes, et modifiant la directive (UE) 2017/1132 et portant des dispositions diverses en matière d'insolvabilité, entrera en vigueur le 1er septembre 2023. Outre la possibilité pour le tribunal de prononcer d'office une interdiction professionnelle au moment de la clôture, l'interdiction pourra également être initiée par assignation par le curateur. Le ministère public et les créanciers lésés en ont de toute façon la possibilité, conformément à l'article XX.230 du CDE.

⁶ Aujourd'hui déjà, le curateur prépare un rapport sur l'existence de fautes lourdes manifestes, notamment en vue de traiter la question de la remise à la clôture de la faillite. Soit au terme de la faillite, donc.

⁷ CA Gand, 25 janvier 2010 ; ECLI:BE:HGGNT:2010:ARR.20100125.5.

Ce concept pourrait être clarifié **en définissant un certain nombre de faits comme des fautes lourdes manifestes** (liste d'indicateurs non exhaustive) et en les inscrivant dans la loi, qui pourrait également introduire une **présomption (réfutable) de lien de causalité entre ces fautes et la faillite**. Voici quelques exemples de faits constitutifs de fautes lourdes manifestes, qui sont donc réfutables et susceptibles d'investigation plus approfondie :

- non-mise en œuvre de la procédure de la sonnette d'alarme (ou absence de motivation, ou motivation non approfondie de la décision en la matière) ;
- maintien d'activités déficitaires pendant trois/cinq ans ;
- détention d'un compte courant au profit d'administrateurs/gérants ou d'associés alors que la société est déficitaire (apurement définitif obligatoire dans un délai de x mois à compter de l'approbation du bilan faisant apparaître la perte) ;
- non-paiement des cotisations sociales propres et des dettes fiscales (alors que l'entreprise est déficitaire) ;
- ...

1.2.5. Enquêter activement sur l'effacement des dettes restantes

Aujourd'hui, l'éventuel effacement des dettes restantes dans le chef de la personne physique qui fait l'objet d'une faillite est presque une procédure pro forma, l'effacement étant accordé sur la seule base de la demande du failli.

De plus, la loi du 7 juin 2023 qui entrera en vigueur le 1er septembre va encore aggraver la situation. L'effacement des dettes restantes deviendra alors non plus une procédure pro forma mais un véritable automatisme. Le nouvel art. XX 173 § 2 CDE (introduit par cette loi) prévoit en effet que la clôture de la faillite libère le débiteur de ses dettes restantes.

Cependant, toute partie intéressée (y compris le curateur de la faillite et le ministère public) a la possibilité de s'opposer à l'effacement des dettes restantes à partir de la publication du jugement de faillite. Ce mécanisme nécessite donc une intervention (préventive) active de la part du débiteur intéressé, qui devra engager des frais pour initier cette procédure d'opposition. Cette dernière fixe donc un seuil d'action pour l'intéressé.

D'autre part, il est également très douteux que le ministère public prenne l'initiative nécessaire. Étant donné que les intérêts privés des créanciers sont plus susceptibles d'être en jeu, une telle initiative ne sera certainement pas prioritaire pour le ministère public.

Étant donné que le système d'effacement des dettes restantes relève de la politique de la deuxième chance, cette possibilité devrait en fait être réservée à une première faillite et ne plus être possible en cas de deuxième faillite (et au-delà) impliquant le même débiteur.

Les tribunaux et le ministère public devraient donc être plus proactifs dans l'évaluation de l'effacement des dettes du failli en vertu de la loi sur les faillites - en particulier dans le cas d'une deuxième faillite - afin que ceux qui font faillite ne soient pas trop rapidement exemptés du paiement des dettes restantes, que le consommateur lésé conserve plus de chances de récupérer une partie de sa mise et que le fraudeur ne puisse pas rapidement créer une nouvelle société et ainsi réitérer ses malversations.

1.3. Pistes pour une meilleure protection des consommateurs dans la masse de la faillite afin de leur permettre de récupérer leur acompte

1.3.1. Objectif

Si le consommateur est confronté à un entrepreneur, frauduleux ou non, qui fait faillite avant que les travaux ne soient entièrement achevés, alors qu'il a souvent déjà versé un acompte, il a besoin d'une meilleure protection.

Ce qui suit explore un certain nombre de pistes qui devraient aider le consommateur à continuer les travaux après la faillite et qui pourraient fournir une meilleure protection pour récupérer un acompte dans la masse de la faillite.

1.3.2. Accord avec le nouvel entrepreneur en cas de faillite

La CCS Consommation note que la faillite ne signifie pas automatiquement la fin des conventions en cours. C'est le curateur qui doit décider du sort à leur réserver, et il arrive assez exceptionnellement que celui-ci décide la poursuite d'une convention en cours. Ce peut être le cas, par exemple, s'il a trouvé un entrepreneur disposé à reprendre les travaux, afin de récupérer un peu d'argent avec un effort relativement limité. Mais dans la pratique, il est toutefois difficile pour le curateur de trouver un nouvel entrepreneur en raison de l'incertitude, d'une part, sur le plan financier et, d'autre part, sur la question de savoir si les travaux déjà réalisés ou une partie de ces travaux ont été exécutés correctement. Selon la CCS Consommation, on pourrait examiner plus avant s'il est réaliste de dresser **une liste d'entrepreneurs volontaires qu'un curateur pourrait contacter** en cas de faillite.

Dans la pratique, cependant, la prise de décision peut prendre beaucoup de temps (et échappe même souvent au bon vouloir du curateur). Dans la plupart des cas, le curateur décidera de ne pas exécuter la convention en cours, mais alors le contrat d'entreprise continuera d'exister en soi. Le consommateur se trouve alors souvent dans une position délicate sur le plan juridique, qui l'empêche de conclure un accord avec un nouvel entrepreneur tant que l'accord avec le failli existe encore. En règle générale, le consommateur doit donc essayer de parvenir à un accord à l'amiable avec le curateur sur l'achèvement des travaux et le montant restant à payer. Dans ce cas, cependant, le consommateur sera souvent contraint d'accepter un accord moins avantageux, ou du moins aura un pouvoir de négociation très limité car il ne sera pas sur un pied d'égalité avec le curateur dans les discussions relatives à la résiliation du contrat.

En outre, le consommateur n'est souvent pas suffisamment informé des options qui s'offrent à lui, telles que la résiliation extrajudiciaire du contrat ou son remplacement extrajudiciaire. En outre, la CDE⁸ prévoit que le consommateur peut notifier au curateur de prendre position dans les 15 jours pour poursuivre l'exécution des conventions en cours ou les résilier unilatéralement. Sous réserve d'une prorogation amiable, si les curateurs n'ont pris aucune décision expresse avant l'expiration de ce délai, le contrat est considéré comme étant résilié.

⁸ Art. XX.139, §1 CDE.

La CCS Consommation estime qu'il est essentiel que le consommateur connaisse cette possibilité et ose l'utiliser. Or, il n'a très souvent pas les connaissances suffisantes pour cela, et il n'est d'ailleurs pas toujours soutenu par un avocat.

La CCS Consommation préconise un **rôle plus proactif pour le curateur** afin d'expliquer au consommateur les démarches à entreprendre et les options qui s'offrent à lui. Ce serait possible, par exemple, dans le cadre de l'obligation du curateur de s'adresser aux créanciers présumés connus. Au lieu de laisser l'initiative au consommateur, la CCS Consommation se demande si un **délai raisonnable (à déterminer) légal** ne pourrait pas être fixé pour que le curateur prenne une décision. A défaut de décision dans ce délai, la convention serait alors censée être résiliée.

Selon la CCS Consommation, le consommateur devrait également être sensibilisé à l'inclusion d'une clause dans le contrat stipulant que celui-ci est automatiquement résilié lorsque l'entreprise est déclarée en faillite. Toutefois, le consommateur doit être bien conscient des implications de cette situation : une telle clause automatique peut en effet ne pas toujours être à son avantage (notamment s'il ne reste que 15 % du contrat à finaliser). La CCS Consommation estime donc préférable de libeller la **clause** de telle sorte que le donneur d'ordre **ait le droit de résilier le contrat en cas de faillite de l'entrepreneur**, moyennant quoi il n'y aura pas d'automatisme.

Enfin, la CCS Consommation note que lorsque le contrat du consommateur avec l'entreprise en faillite est résilié et qu'un nouvel entrepreneur est choisi, d'autres problèmes peuvent survenir dans la pratique. Ainsi, à la reprise des travaux, le nouvel entrepreneur devra faire avec les décisions prises par son prédécesseur, notamment en ce qui concerne le choix des matériaux utilisés. Par exemple, quid si les matériaux ont été payés par le consommateur mais qu'ils se trouvent encore chez l'entrepreneur en faillite ? Dans la pratique, sans bon de commande et sans preuve de paiement, le consommateur ne peut pas réclamer les matériaux car ceux-ci doivent pouvoir être identifiés comme appartenant à celui-ci (et non à un autre client de l'entrepreneur). Si par exemple le curateur découvre des marchandises commandées dans l'entrepôt et qu'il peut établir qu'elles sont destinées au consommateur (par exemple parce qu'elles sont emballées et que son nom y figure), elles peuvent en principe être récupérées par le consommateur. Mais les chances que cela se produise dans la pratique sont plutôt minimes.

1.3.3. Vers un éventuel privilège du consommateur ?

La CCS Consommation a également exploré les possibilités d'accorder aux consommateurs le privilège de récupérer leur acompte dans la masse de la faillite. La première distinction à faire ici est entre un privilège général et un privilège spécial.

Un privilège général présente l'inconvénient de ne venir qu'après tous les créanciers préférentiels spéciaux dans l'ordre de priorité en cas de faillite. Dans la pratique, un privilège général pour les consommateurs pourrait donc n'aboutir qu'à peu de choses, voire à rien du tout. En outre, la CCS Consommation est d'avis qu'il n'est juridiquement pas judicieux d'encrever de nouveaux privilèges généraux, étant donné la longue liste qui existe déjà.

La CCS Consommation a également étudié la possibilité d'accorder un privilège spécial aux consommateurs. Le problème qui se pose ici est qu'un privilège spécial concerne toujours un

ou plusieurs biens spécifiques. En pratique cependant, il sera extrêmement difficile de déterminer à quoi ce privilège spécial du consommateur se rapporte spécifiquement (voir également le point 1.3.4. à cet égard concernant l'établissement éventuel d'un droit de gage).

La CCS Consommation conclut que la sensibilisation des consommateurs est donc primordiale.

Ce que les membres représentant les organisations de consommateurs considèrent toutefois comme une piste potentielle est la création d'une action directe du consommateur vis-à-vis du sous-traitant. Le maître d'ouvrage pourrait alors directement tenter une action contre le sous-traitant, dans les limites des responsabilités de celui-ci vis-à-vis de l'entrepreneur principal et des responsabilités de l'entrepreneur principal vis-à-vis du maître d'ouvrage. Bien que des discussions soient toujours en cours dans le cadre de la réforme du droit de la responsabilité dans le Nouveau Code civil concernant la quasi-immunité du sous-traitant ou de l'agent d'exécution, ces membres jugent logique que le sous-traitant puisse invoquer les exceptions des deux contrats (maître d'ouvrage/entrepreneur principal, entrepreneur principal/sous-traitant). Un sous-traitant ne peut en effet pas être tenu responsable à des conditions autres que celles auxquelles il était prêt à entrer sur le marché.

Les membres représentant les organisations des consommateurs font remarquer qu'une action directe n'offre évidemment aucune solution au consommateur si un seul entrepreneur est impliqué. Néanmoins, ces membres estiment qu'il s'agit d'une piste intéressante, qui semble par ailleurs juste. Il importe à cet égard que cette action directe du consommateur ait peu voire pas du tout d'influence sur la position du sous-traitant. En effet, le sous-traitant ne peut être tenu à davantage vis-à-vis du consommateur que vis-à-vis de l'entrepreneur principal.

Pour le consommateur, par contre, un vide de responsabilité peut être évité. Actuellement, le consommateur ne peut en principe pas engager la responsabilité du sous-traitant sur une base contractuelle, mais encore moins (ou très difficilement) sur une base extracontractuelle. L'actuelle possibilité d'engager la responsabilité sur une base extracontractuelle apportera en effet rarement satisfaction en raison de la quasi-immunité du sous-traitant.

En outre, le sous-traitant a en effet également la possibilité d'intenter une action directe contre le consommateur dans l'autre direction⁹. La finalité de la possibilité d'une action directe que ces organisations souhaitent introduire est dès lors la même, à savoir la protection des parties contre l'insolvabilité de l'entrepreneur principal. Une condition importante concernant l'action directe du sous-traitant à l'encontre du consommateur est que l'action directe doit être introduite avant la faillite de l'entrepreneur principal. Il ne semble toutefois pas opportun de conserver cette condition pour l'éventuelle action directe du consommateur contre le sous-traitant.

Les membres représentant les organisations des consommateurs constatent qu'une action directe du consommateur à l'encontre du sous-traitant est assez simple à formuler. Cependant, on est souvent confronté à une plus longue chaîne de sous-traitants. La question se pose dès lors de savoir si un entrepreneur principal peut engager la responsabilité du sous-traitant de la même manière que le maître d'ouvrage peut le faire. Selon ces membres, il paraît

⁹ Art. 1798 de l'ancien Code civil.

logique que ce soit le cas. Cela suppose toutefois un certain soin dans la formulation de la proposition de texte.

Embuild et Bouwunie ne sont pas favorables à la proposition des organisations de consommateurs de prévoir une action directe du consommateur vis-à-vis du sous-traitant.

Tout d'abord, **la proposition des organisations de consommateurs va à l'encontre de la législation relative aux faillites**, puisque la proposition des organisations de consommateurs stipule que cette action pourrait être engagée après la faillite de l'entrepreneur :

- L'égalité de traitement des créanciers durant la faillite est entièrement bafouée et un super-privilège est pour ainsi dire créé en faveur du consommateur.
- Une telle mesure serait totalement injuste vis-à-vis du sous-traitant qui sera lui aussi un créancier dans la faillite de l'entrepreneur et devrait de plus s'acquitter de l'indemnité envers le consommateur avec ses propres deniers.

Deuxièmement, la proposition **fait totalement l'impasse sur plusieurs éléments de base qui dominant l'actuelle action directe du sous-traitant** :

- L'action directe du sous-traitant est exercée au moyen de fonds dus par le donneur d'ordre à l'entrepreneur principal et non au moyen des fonds propres du donneur d'ordre.
- La créance du sous-traitant vis-à-vis de l'entrepreneur principal est liquide et doit également être exigible.
- L'action directe a été introduite pour protéger le sous-traitant qui a été considéré comme la partie la plus faible dans la relation entrepreneur principal - sous-traitant.
- L'action du sous-traitant doit être intentée avant la faillite de l'entrepreneur principal.

Troisièmement, **il n'est pas évident de savoir pour quelles actions le consommateur pourrait intenter une action directe contre le sous-traitant**.

- Pour l'essentiel, le consommateur/maître d'ouvrage dispose d'une action à l'encontre de l'entrepreneur pour l'exécution d'une mission bien définie. Il s'agit d'une action en exécution « en nature ». En outre, cette action à l'encontre du maître d'œuvre est une créance « intuitu personae », qui ne peut en principe pas être cédée. Contrairement à l'action directe du sous-traitant, qui se rapporte à une dette monétaire et donc au paiement d'une somme d'argent numérique bien définie où la valeur nominale de la créance est déterminée à l'avance par la loi ou le contrat, ce n'est PAS le cas de l'action directe du consommateur. Dans le cas où l'entrepreneur principal ne remplit pas ou seulement partiellement son obligation envers le consommateur, il s'agit de la (non-) exécution d'une dette de valeur. Par définition, en cas de dette de valeur, le montant n'est pas fixé dès le départ mais il doit être déterminé, soit par un accord entre les parties, soit souverainement par le juge.
- Une telle dette de valeur n'est donc pas liquide ni exigible. Elle ne peut donc en aucun cas entrer en ligne de compte pour une forme quelconque de constitution de privilège, de gage, de cession, de saisie, ni servir de base à une action directe.

L'action dont dispose le consommateur à l'encontre de l'entrepreneur principal est en fait une action qui dépasse largement les obligations du sous-traitant à l'égard de l'entrepreneur principal. Ceci contraste également avec la situation du consommateur/maître d'ouvrage qui est encore redevable de paiements à l'entrepreneur principal. Dans la majorité des cas, le montant dû à l'entrepreneur principal dépasse le paiement des factures impayées du sous-traitant. En outre, sur la base de l'action directe, le consommateur/donneur d'ordre n'est tenu de payer le sous-traitant que si des sommes sont encore dues à l'entrepreneur principal, et uniquement à concurrence de ces sommes.

Lorsque l'entrepreneur principal est en défaut vis-à-vis du consommateur/donneur d'ordre, il est très probable que le sous-traitant ait déjà exécuté son obligation en nature vis-à-vis de l'entrepreneur principal, de sorte qu'il n'y a plus de « base » pour l'exécution d'une action directe par le consommateur à l'encontre du sous-traitant. Une telle action serait donc totalement inutile.

De plus, le sous-traitant, qui n'a pas été payé pour ses prestations, pourra tenter une action directe contre le consommateur/donneur d'ordre.

- En ce qui concerne la dette de valeur du sous-traitant, le consommateur/donneur d'ordre ne pourra tenter une action directe à l'encontre du sous-traitant que s'il est établi que le sous-traitant a manqué sciemment à une obligation envers l'entrepreneur principal et que la valeur numérique de cette obligation a été définie. En l'absence de relation juridique contractuelle entre le consommateur/donneur d'ordre et le sous-traitant, aucune exécution en nature ne pourra être exigée de ce dernier. L'action directe, qui, conformément au point 1 ci-dessus, ne peut être introduite que lorsque la dette de valeur est chiffrée, liquide et exigible, ne peut par conséquent concerner qu'une éventuelle indemnisation qui serait due en premier lieu par le sous-traitant à l'entrepreneur principal et sur laquelle le consommateur/donneur d'ordre exercerait alors son action directe.
- Toutefois, l'indemnisation n'est due que lorsque les trois conditions de base sont réunies et prouvées : faute - dommage - lien de causalité. La créance du consommateur ne serait donc pas une dette liquide et exigible.
- Ce n'est que dans un nombre limité de cas que le manquement de l'entrepreneur principal est dû à une faute du sous-traitant. En outre, dans ce cas, l'entrepreneur principal aurait également la possibilité de remédier à la faute du sous-traitant.

Enfin, **la proposition des consommateurs est totalement injuste vis-à-vis du sous-traitant car, contrairement à ce qui se passe dans le cadre de l'action directe du sous-traitant contre le maître d'ouvrage :**

- l'action du consommateur aurait trait à l'indemnisation de dommages apparus suite au manquement de l'entrepreneur principal vis-à-vis du consommateur.
- le sous-traitant devrait payer l'indemnité de ses propres deniers sans pouvoir espérer une quelconque contrepartie de l'entrepreneur principal ou du consommateur même.

Les représentants du secteur de la construction, Embuild et Bouwunie, proposent de continuer à chercher, en vue de mieux protéger les consommateurs, une piste dans laquelle **les**

curateurs seraient mandatés à régler le transfert du contrat d'entreprise (principal) vers le sous-traitant. Le sous-traitant reprendrait donc le contrat de l'entrepreneur principal et le consommateur poursuivrait la collaboration avec le sous-traitant. Un tel transfert apporterait une sécurité juridique et une équité pour les deux parties.

1.3.4. Constitution d'un droit de gage ?

La CCS Consommation a également étudié la possibilité pour un consommateur de constituer un droit de gage sur des biens spécifiques lorsque l'entrepreneur demande un acompte important au consommateur, à titre de préfinancement ou pour du travail sur mesure.

Cependant, pour plusieurs raisons, selon la CCS Consommation, la constitution d'un droit de gage semble difficile à réaliser :

- Tout d'abord, il existe un certain nombre d'obstacles administratifs. La constitution d'un droit de gage nécessite une intervention du consommateur au moment de la conclusion du contrat. Il faut donc un contrat de gage écrit, qui doit être inscrit au registre national des gages pour être opposable aux tiers ;
- Dans de nombreux cas, les créanciers, y compris les banques par exemple, ont des droits de gage sur le fonds de commerce. Cela ne laisse pas grand-chose au consommateur, car le rang est déterminé par la date d'enregistrement du droit de gage et les autres créanciers l'emportent généralement ;
- L'entrepreneur a généralement conclu plusieurs contrats d'entreprise avec plusieurs maîtres d'ouvrage en même temps, ce qui met ceux-ci en concurrence les uns avec les autres lors de l'établissement des droits de gage ;
- La question de l'objet du gage constitue peut-être la principale pierre d'achoppement ; cela pourrait éventuellement être possible lorsque l'acompte est lié au financement d'un bien spécifique, dans la mesure où celui-ci est identifiable. Cela doit être déterminé au moment de la constitution du gage et peut en principe porter sur un bien à venir, mais ce bien à venir doit être clairement décrit. Cela ne paraît pas évident.
- Même dans le cas d'un droit de gage sur un bien spécifique, par exemple un escalier sur mesure, le maître d'ouvrage n'en est pas encore propriétaire. Le droit de gage signifie que le consommateur sera payé en priorité avec le produit des biens couverts par le droit de gage. Le problème, cependant, est que cet escalier sera pour ainsi dire invendable, puisque réalisé sur mesure. En principe, le curateur a donc tout intérêt à ce que l'escalier sur mesure soit affecté à la maison du maître d'ouvrage auquel il est destiné. Sur le plan juridique, rien n'empêche actuellement de continuer à installer des escaliers sur mesure, mais la logique économique fait que cela ne se produit pas souvent dans la pratique. Cependant, la CCS Consommation souhaite recommander aux curateurs d'adopter dans ce cas la **solution la plus pragmatique à l'égard des consommateurs.**

1.3.5. Placer l'acompte sur un compte de tiers ou sur un compte bloqué

La CCS Consommation a également examiné dans quelle mesure le fait de placer l'acompte sur un compte de tiers ou un compte bloqué pourrait permettre de protéger les consommateurs.

Dans un premier temps, il convient de bien distinguer les notions de compte de tiers et de compte bloqué.

Un compte de tiers sert à détenir des fonds de tiers, en particulier des fonds qui n'appartiennent pas économiquement au titulaire du compte. Le compte de tiers n'est utilisé que par quelques catégories professionnelles, telles que les avocats, les notaires et les huissiers de justice, et est encadré juridiquement. L'utilisation de comptes de tiers est supervisée par l'organe disciplinaire compétent de la catégorie professionnelle concernée.

Par conséquent, la CCS Consommation note qu'un compte de tiers ne semble pas être une option valable pour protéger les consommateurs, car il s'agirait d'une utilisation abusive puisque les fonds en question n'appartiennent pas à un tiers mais au consommateur.

Un compte bloqué signifie que les fonds placés sur ce compte ne peuvent pas être utilisés tant que les deux parties concernées n'ont pas donné leur consentement explicite. Par exemple, un compte bloqué peut servir à déposer une caution de loyer.

D'après la CCS Consommation, un compte bloqué ne semble pas non plus être une option évidente pour protéger les consommateurs, ni pour répondre aux préoccupations de préfinancement de la part de l'entrepreneur, et ce pour un certain nombre de raisons :

- L'objectif principal d'un compte est de fournir à l'entrepreneur un préfinancement pour les biens à acheter ou à fabriquer. Toutefois, si cet acompte est placé sur un compte bloqué, l'entrepreneur ne peut pas y recourir. Il serait éventuellement possible de travailler avec des débloquages progressifs de fonds, que l'entrepreneur pourrait alors demander lorsqu'il commande certains matériaux, par exemple, mais cela soulève la question de savoir qui contrôlera ce point, car il ne sera pas évident pour le consommateur d'en juger ;
- En outre, le déblocage progressif du compte bloqué signifie également une protection encore amoindrie pour le consommateur. Celui-ci ne pourra pas non plus tenter une action pour obtenir les matériaux commandés, puisqu'ils ne sont pas identifiés et qu'il n'en a ni la propriété ni le droit de gage ;
- Un compte bloqué ne crée pas en soi un privilège pour le consommateur. Le compte peut également être au nom de l'entrepreneur et relèvera donc également de la faillite. Ainsi, tant que l'acompte est sur le compte bloqué et qu'aucun matériau n'a encore été acheté, si l'entrepreneur fait faillite, cette somme n'appartiendra pas nécessairement au consommateur. Et même si l'argent a déjà été débloqué pour l'achat des matériaux et que ceux-ci ont déjà été livrés au chantier, le consommateur ne pourra pas nécessairement conserver ces matériaux. En effet, la livraison de matériaux sur le chantier n'entraîne pas nécessairement le transfert de la propriété de ces matériaux. Souvent, les matériaux ne deviennent la propriété du consommateur que lorsqu'ils sont effectivement placés et payés. Dans la pratique, pour les petits travaux, l'entrepreneur n'achète souvent ses matériaux que le jour même ;

- Compte tenu des nombreuses opérations administratives liées à l'utilisation d'un compte bloqué, le secteur bancaire n'est pas non plus demandeur d'une augmentation massive de l'utilisation des comptes de ce type.

1.3.6. Conclusion provisoire

Les options décrites ci-dessus ne sont pas exactement les outils juridiques de protection des consommateurs les plus appropriés. La CCS Consommation est également consciente du fait que la demande s'articule autour de la protection des consommateurs dans le cas d'un entrepreneur en faillite, à savoir dans le secteur de la construction, alors que le droit des faillites a une portée générale et n'est évidemment pas limité aux entrepreneurs. Il semble donc peu probable que le législateur veuille et puisse créer un régime spécifique à l'égard des seuls créanciers des entrepreneurs.

Néanmoins, la CCS Consommation souhaite exprimer sa préoccupation constante envers la nécessité de réfléchir à un autre système approprié, qui serait juridiquement réalisable et offrirait au consommateur la protection nécessaire, surtout s'il s'agit de produits finis identifiables en cas de faillite de l'entrepreneur.

Par conséquent, la CCS Consommation constate actuellement que la meilleure protection pour le consommateur, lui permettant de compenser certains risques envers des tiers, peut être fournie par toute assurance complémentaire par exemple, la garantie financière en vertu de la loi Breyne... La CCS Consommation est au demeurant consciente que toute assurance impliquera généralement un surcoût important pour le consommateur, alors que la protection des consommateurs consiste souvent à couvrir les risques contre une augmentation du niveau général des prix. Dès lors, pour évaluer dans quelle mesure une protection supplémentaire des consommateurs vaut une augmentation de prix, il est nécessaire de procéder à une **analyse coûts-bénéfices approfondie**. La CCS Consommation est d'avis qu'il s'agit en tout cas de donner au consommateur le choix de décider s'il souhaite payer ce surcoût et qu'il ne doit en aucun cas s'agir d'une assurance obligatoire à laquelle il faut souscrire (cf. infra 3.7).

1.3.7. Assurance insolvabilité ?

Par conséquent, la CCS Consommation a examiné l'utilité d'une assurance souscrite par l'entrepreneur ou le consommateur en cas d'insolvabilité de l'entrepreneur.

Tout d'abord, la CCS Consommation souhaite rappeler que certaines dispositions législatives prévoient déjà une protection sous la forme d'une garantie ou d'une assurance. Ainsi, pour les contrats visés, la loi Breyne prévoit une garantie obligatoire, qui protège l'acheteur contre l'insolvabilité éventuelle du vendeur et offre une compensation en cas de défaut d'exécution des travaux. Il s'agit d'une garantie financière pour l'entrepreneur agréé de 5 % du prix du bâtiment à construire. La garantie est fixée par l'entrepreneur en faveur du maître d'ouvrage. Les entrepreneurs non agréés sont tenus soit de fournir une garantie d'achèvement par laquelle un établissement financier ou un organisme d'assurance s'engage envers l'acheteur ou le constructeur, en tant que garant solidaire, à payer les sommes nécessaires à l'achèvement de la maison ou du bâtiment, soit de garantir le remboursement des apports déjà versés.

En outre, la loi Peeters-Borsus¹⁰ impose à tous les acteurs impliqués dans des travaux concernant le gros œuvre d'assurer leur responsabilité civile pour une période de 10 ans après la réception des travaux. Cette assurance est limitée aux dommages relatifs à la solidité, à la stabilité et à l'étanchéité du gros œuvre lorsqu'ils compromettent la solidité et la stabilité du logement.

La CCS Consommation est d'avis qu'en cas de souscription de toute assurance complémentaire, il faudrait absolument vérifier dans quelle mesure le risque d'insolvabilité est assurable, afin d'éviter des discussions sans fin. Elle estime en outre qu'il convient que ce soit l'entrepreneur qui souscrive l'assurance. En effet, elle craint que si les consommateurs souscrivent, ce soit précisément le groupe de consommateurs le plus vulnérable qui ne voudra pas souscrire à l'assurance pour des raisons financières. Par conséquent, la CCS Consommation pense que **l'outil de l'assurance immeuble** pourrait être une possibilité, le consommateur adhérant à une police qui serait ensuite souscrite par un entrepreneur. Si le **prix** devait être répercuté sur le consommateur dans ce cas, il devrait au moins **rester gérable pour les consommateurs**.

Afin d'évaluer le coût réaliste d'une assurance couvrant 25 à 30 % par exemple (en supposant qu'une telle assurance soit disponible, ce qui n'est pas évident en dehors du cadre de la loi Breyne mentionnée ci-dessus), et qui pourrait donc être acceptable pour le consommateur, la CCS Consommation estime qu'une **étude de marché approfondie** devrait d'abord être réalisée. Toutefois, il s'est avéré qu'elle n'était pas encore disponible au moment d'achever les travaux en vue du présent avis. La CCS Consommation souhaite donc attendre les données chiffrées nécessaires avant de se prononcer sur une éventuelle assurance contre l'insolvabilité des entrepreneurs.

1.3.8. Le système de garantie néerlandais

Brève description du système

La CCS Consommation a pris connaissance avec grand intérêt du système de garantie néerlandais, qui a été expliqué par l'Institut néerlandais du droit de la construction au cours d'une réunion de la sous-commission « Insolvabilité ».

Aux Pays-Bas, la grande majorité des constructions de logements (environ 90 %) s'inscrivent dans un système fondé sur le label de qualité de la fondation GarantieWoning (dont l'Institut du droit de la construction assure le secrétariat en tant qu'institut indépendant). Ce label est accordé aux conventions types et aux régimes de garantie de certaines institutions de garantie¹¹. Les institutions de garantie protègent les consommateurs qui font construire une habitation contre l'insolvabilité de l'entrepreneur et garantissent la réparation des défauts. Ce système de garantie et de dépôt fait partie d'un contrat d'achat/entreprise conclu entre le consommateur et l'entrepreneur conformément à un contrat type. L'utilisation de ces contrats types est prescrite par les institutions de garantie aux entrepreneurs qui leur sont affiliés. Ce sont ces contrats types et les régimes de garantie des institutions de garantie qui portent le

¹⁰ Loi du 31 mai 2017 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité civile décennale des entrepreneurs, architectes et autres prestataires du secteur de la construction de travaux immobiliers et portant modification de la loi du 20 février 1939 sur la protection du titre et de la profession d'architecte, *M.B. 9 juin 2017*.

¹¹ À savoir BouwGarant, SWK et Woningborg

label de la fondation GarantieWoning. Pour obtenir un prêt hypothécaire auprès de la Garantie hypothécaire nationale, il faut que le certificat de garantie sous le label GarantieWoning soit délivré avant que le financement puisse être souscrit par le consommateur.

Il importe également que les institutions garantes contrôlent l'utilisation des contrats types : en d'autres termes, ils contrôlent le contrat qui est finalement conclu entre l'entrepreneur et le consommateur. Le label n'est ouvert qu'aux nouvelles constructions et aux transformations¹². Il existe également des contrats types qui couvrent la rénovation, mais ceux-là ne relèvent pas du régime du label. Du reste, ces contrats types destinés à la rénovation comprennent également un régime de garantie. Cette « garantie conversion » peut être souscrite par les donneurs d'ordre privés pour un montant contractuel allant jusqu'à 350 000 euros hors TVA. Le donneur d'ordre reçoit un certificat de garantie, prouvant qu'un régime de garantie est attaché aux travaux. Avec la « garantie conversion » de Bouwgarant, le coût pour le consommateur est de 0,25 % du montant total du contrat, avec un minimum de 150 euros. Elle couvre au maximum 15 % du montant total du contrat ou 30 000 euros, mais les contacts avec la fondation GarantieWoning ont montré que, dans la pratique, les assureurs fournissent une couverture complète. Toutefois, une nuance importante est que les contrats types prévoient une limitation des acomptes à 10 % du montant total du contrat. Par rapport à la loi Breyne, qui s'applique également aux nouvelles constructions, l'acompte maximal prévue aujourd'hui par la réglementation belge n'est que de 5 %.

Le coût pour le consommateur varie, mais chez SWK par exemple, il est inférieur à 1 000 euros pour le certificat de garantie. Le coût exact est lié au montant du contrat. Le prix dépend des accords sous-jacents entre l'institution de garantie, l'assureur et l'entrepreneur. Aucun cofinancement public n'est envisagé dans ce cas. Ces aspects restent donc encore à soumettre à une analyse approfondie.

En cas d'insolvabilité de l'entrepreneur, l'indemnisation par l'assureur peut prendre deux formes :

- L'assureur conclut un « arrangement d'achèvement » avec un entrepreneur autre que l'entrepreneur en faillite et paie le coût supplémentaire de l'achèvement du logement pour le consommateur, par rapport au montant initialement convenu
- L'assureur remboursera les acomptes ou tranches déjà versés par le consommateur à l'entrepreneur en vertu du contrat, majorés des intérêts légaux. Si cette option est choisie, l'indemnité pourra atteindre 100 % du prix du contrat.

¹² Aux Pays-Bas, la transformation désigne la conversion, par exemple, d'immeubles de bureaux ou d'usines existants en nouveaux logements. Il s'agit donc de logements qui n'en sont pas encore. Dans le cadre d'une rénovation, il y a déjà un logement, mais on y modifie quelque chose.

Analyse par la CCS Consommation

La CCS Consommation s'accorde à dire que le système néerlandais comporte plusieurs éléments très intéressants et souhaite attirer l'attention des décideurs politiques sur ceux-ci. Elle pense à l'utilisation de **contrats types**, au **label requis pour l'obtention d'un prêt hypothécaire**, à la **vérification du contrat par l'institution garante**, etc.

Toutefois, la CCS Consommation est également consciente qu'un tel système n'est pas simplement reproductible en Belgique. Il faudrait tenir compte de la culture différente de la construction aux Pays-Bas, où l'on travaille davantage dans le cadre de grands projets, et moins avec son propre architecte et sa propre conception. En outre, de nombreuses **questions fondamentales se posent encore et méritent d'être dûment examinées** : Comment ces institutions de garantie seront-elles mises en place ? Qui assumera le financement initial ? Comment ce label sera-t-il élaboré ? Parviendront-ils à élaborer des accords types avec l'ensemble du secteur ?

Dans les mois à venir, la CCS Consommation s'engage à analyser plus en détail ce système néerlandais et à voir quels éléments pourraient en être mis en œuvre dans un contexte belge.

1.4. Conclusion générale

Un consommateur face à un entrepreneur tombant en faillite avant que les travaux ne soient entièrement achevés, alors qu'il a souvent déjà versé un acompte, mérite une meilleure protection. Tout d'abord, il convient de sensibiliser davantage le consommateur par le biais de campagnes efficaces menées par les pouvoirs publics, mais avec le soutien et la participation de l'ensemble des acteurs concernés. L'accessibilité d'informations compréhensibles étant cruciale pour les consommateurs, la CCS Consommation préconise de créer un guichet unique de la construction qui fournirait au consommateur des informations et un accompagnement actif, leur permettant d'obtenir plus d'explications objectives sur la manière de vérifier certains clignotants concernant un entrepreneur avec lequel il envisage de travailler.

En outre, les indicateurs (financiers) jouent un rôle important et permettent de développer un algorithme en tant qu'outil de prévention, utilisable par des instances telles que l'inspection économique, les chambres des entreprises en difficulté, etc. L'accroissement de leurs ressources financières et humaines, la poursuite de la numérisation et l'utilisation généralisée d'algorithmes vont ici de pair.

Toutefois, les propositions ci-dessus n'empêcheront pas les entrepreneurs frauduleux de s'introduire à plusieurs reprises sur le marché et de créer de nouvelles entreprises. Par conséquent, la CCS Consommation formule quelques pistes pour faciliter et accélérer l'imposition de l'interdiction professionnelle. L'effacement des dettes restantes dans le chef des personnes physiques devrait également être évaluée différemment qu'aujourd'hui.

La CCS Consommation a également exploré un certain nombre de pistes à envisager si le consommateur se trouve face à un entrepreneur, frauduleux ou non, qui fait faillite avant que les travaux ne soient entièrement achevés, alors que le consommateur a souvent déjà versé un acompte. Cependant, ces pistes semblent difficiles à atteindre pour diverses raisons. La CCS Consommation demande néanmoins que l'on examine plus avant quel autre système approprié pourrait être juridiquement réalisable pour fournir au consommateur la protection

nécessaire, en particulier concernant des produits finis identifiables en cas de faillite d'un entrepreneur.

Par conséquent, selon la CCS Consommation, la meilleure protection pour le consommateur semble être de lui permettre de reporter les coûts sur des tiers, à travers une éventuelle assurance complémentaire par exemple. Afin d'évaluer le coût réaliste d'une telle assurance (à supposer qu'une telle assurance soit disponible, ce qui n'est pas évident en dehors du cadre de la loi Breyne mentionnée ci-dessus), une étude de marché approfondie devrait être réalisée.

Enfin, la CCS Consommation a pris note du système de garantie néerlandais. Elle s'engage à analyser plus en détail ce système néerlandais dans les mois à venir et à voir dans quelle mesure il est possible d'évoluer vers un système belge similaire.

2. Protéger les consommateurs contre les acomptes excessifs

2.1. Préambule

La CCS Consommation avait rendu le 12 septembre 2022 un avis intitulé « Consommateurs et secteur de la construction » (CCE 2022-2050). Dans cet avis (voir point 4), la CCS Consommation n'était pas parvenue à s'accorder unanimement sur la manière d'encadrer les acomptes excessifs dans ledit secteur, malgré les diverses pistes suggérées à ce sujet dans la note du SPF Économie d'avril 2022, élaborée sur demande du ministre P.-Y. Dermagne. Néanmoins, simultanément, la CCS Consommation reconnaissait qu'il fallait continuer à travailler en vue de trouver une solution en la matière.

S'appuyant sur cet avis du 12 septembre 2022, l'ex-secrétaire d'État à la Protection des consommateurs, Madame E. De Bleeker, à qui s'est substituée depuis Madame A. Bertrand, a demandé à la CCS Consommation en date du 3 novembre 2022 (CRB 2022-2731) d'approfondir plusieurs sujets de préoccupation bien spécifiques, dont celui concernant la « protection des consommateurs contre les paiements anticipés excessifs », avec comme objectifs : (1) d'analyser la situation (quels problèmes ?, quelle protection à ce jour et est-elle satisfaisante ?) et (2) de proposer des solutions concrètes en tenant compte des points de vue à la fois du banc consommateurs et à la fois du banc professionnels. Le but ultime étant d'introduire des règles dans une législation applicable à tous les consommateurs.

Pour accomplir la tâche qui lui a été confiée, la sous-commission « Acomptes », à la demande expresse du secteur de la construction, a recouru à l'outil de type « enquête en ligne » (adressée à un « panel de répondants » et ouverte à « tout venant », avec des moyennes et des pourcentages et la possibilité de croisements) pour mieux comprendre dans la pratique les expériences des consommateurs en matière d'acomptes dans le secteur de la construction et lui permettre ainsi d'approcher et de traiter, plus concrètement, la problématique à partir des résultats obtenus. À titre informatif, il est signalé qu'une enquête réalisée par IPSOS à l'initiative de l'AB-REOC fournira également ultérieurement quelques informations au sujet des acomptes.

Par acompte, il faut entendre « le montant payé à l'entrepreneur immédiatement à la conclusion du contrat, soit avant le début des travaux et la livraison des matériaux », comme précisé dans l'enquête dont il est question ci-dessus. Il s'agit donc d'un paiement partiel à

valoir sur le prix final et qui diffère d'une facturation intermédiaire pour des travaux déjà réalisés.

En plus de cette enquête en ligne, la sous-commission « Acomptes » a réfléchi à la manière de mettre fin à certaines pratiques des entrepreneurs de mauvaise foi que l'on appelle dans le jargon du secteur de la construction les « cowboys » et d'aider ainsi les consommateurs, d'une part, à rechercher un bon entrepreneur, et, d'autre part, à mieux comprendre les contrats, bons de commande, devis et autres qu'ils s'appêtent à signer. Entamée au départ de propositions de l'AB-REOC, la piste visant à renforcer « la sensibilisation » et « l'information » des consommateurs a été retenue tant elle est apparue comme la plus facilement discutable et acceptable par tous. Dans ce cadre, il a été noté qu'une marge de manœuvre importante existe pour améliorer [la brochure en ligne du SPF Économie](#), qui contient très peu d'informations sur les acomptes pour la bonne raison que la législation ne prévoit actuellement rien à cet égard. Les deux seules informations qu'on y retrouve se contentent de dire laconiquement : (1) qu'il est toujours possible pour le consommateur de négocier un acompte si ce dernier le désire et (2) que suite à une enquête de l'Inspection économique, les acomptes s'élèvent généralement à 30-35 %. En outre, cette brochure ne reprend pas non plus la check-list annexée dans l'avis du 12 septembre 2022. Cette dernière est néanmoins publiée séparément sur la même page internet du site web du SPF Économie. Dans le point 2.3, une série de recommandations pour renforcer la « sensibilisation » et « l'information » des consommateurs ont été formulées. Elles sont complétées par les annexes 1 et 2 qui comprennent des propositions concrètes d'adaptation, entre autres en relation avec les acomptes, la checklist et la brochure.

La sous-commission « Acomptes » a fait le choix de ne pas traiter la question des clauses à qualifier comme « excessives » et dès lors éventuellement abusives en matière d'acomptes dans les contrats, par manque d'input suffisant. La sous-commission préfère et demande que ce soit la CCS Clauses abusives qui se penche en premier sur la question puisqu'elle ne l'a pas encore fait.

2.2. Executive summary sur les résultats de l'enquête

ATTENTION : tous les résultats de l'enquête peuvent être trouvés sous forme d'une présentation PowerPoint à l'annexe 3 et le croisement d'un certain nombre de ces résultats peut aussi être trouvé sous forme d'une présentation PowerPoint à l'annexe 4.

Lancée par l'intermédiaire de l'agenda d'études de marché « Dedicated », avec l'accord du cabinet Bertrand (cf. e-mail du SPF Économie du 11 avril 2023), cette enquête en ligne (scindée en deux volets : volet consommateurs et volet entreprises) s'est déroulée entre le 4 et le 15 mai 2023, sous la supervision de Monsieur J.-P. Liebaert d'Embuild. Les questionnaires, un pour chaque volet, ont été définis en français et néerlandais par le SPF Économie (représenté par Madame Nhu Bao Janet Tran) et le cabinet Bertrand, en étroite collaboration avec les membres de la sous-commission.

Trois questions supplémentaires pour chaque volet ont néanmoins été intégrées d'initiative par Embuild, avec l'approbation du SPF Économie et du cabinet.

L'échantillon retenu et analysé par Dedicated pour chaque volet présente les caractéristiques suivantes :

- **pour le volet consommateurs** : hommes/femmes, à partir de 18 ans, provenant des trois Régions de Belgique. Leurs réponses sont réparties entre le « Panel Dedicated » (750 réponses) et le lien « tout venant » mis à disposition par Embuild (14 réponses).

Une répartition des réponses selon le type de logement a également été prise en compte : **52 %** pour les habitations 4-3 façades (les plus nombreuses dans le parc d'habitations en Belgique). **30 %** pour les habitations mitoyennes ou de rangées (2 façades) et **18 %** pour les studios et appartements (sachant que ceux qui y habitent sont plus nombreux à être locataires que propriétaires, d'où le pourcentage moins élevé ici).

- **pour le volet entrepreneurs** : tout type d'entreprise (unipersonnelle, micro, petite et moyenne, grande) provenant des trois Régions du pays. Leurs réponses ont été réparties entre « Embuild-entreprises panel » (142 réponses), « Dedicated-entreprises » (34 réponses) et le lien « tout venant » mis à disposition par Embuild (584 réponses).

Plusieurs constats de l'enquête ont retenu spécialement l'attention de la sous-commission « Acomptes ». Ils concernent :

2.2.1. Le coût des travaux réalisés

Côté consommateurs, 83 % ont indiqué que les travaux réalisés représentaient moins de 40 000 euros (61 % < 20 000 euros et 22 % entre 20 000 et 40 000 euros).

Il est à souligner que ce pourcentage de 83 %, particulièrement élevé, de travaux réalisés à un coût de – 40 000 euros a pour conséquence que les réponses à l'enquête ne permettent pas de détailler les résultats pour des travaux de grande ampleur de plus de 40 000 euros.

2.2.2. Le montant de l'acompte payé par rapport au prix total

Côté consommateurs, 37 % indiquent qu'un acompte n'a pas dû être payé. Par ailleurs, les acomptes demandés sont davantage de l'ordre de moins de 10 % ou de 10 à 20 % plutôt qu'au-delà de 50 %. Dans l'ensemble, 70 % disent soit qu'un acompte n'a pas dû être payé, soit que ce dernier représentait – de 20 %.

Côté entrepreneurs, il existe une cohérence avec le volet consommateurs, car 37 % des consommateurs ont indiqué qu'ils n'avaient pas dû payer d'acompte et 32 % des entrepreneurs mentionnent qu'ils n'en demandent généralement pas.

Des résultats croisés sont intéressants à signaler et ils peuvent être trouvés de manière plus détaillée en annexe à ce rapport.

2.2.3. L'information du consommateur sur la raison de l'acompte

Côté consommateurs :

- **21 %** des entrepreneurs donnent d'initiative une information au client.
- **46 %** des entrepreneurs la donnent (oralement ou par écrit) à la demande du client.
- **19 %** des entrepreneurs renvoient aux conditions générales.

- **15 %** des consommateurs ne reçoivent pas d'informations. Sur ces 15 %, 11 % disent que l'entrepreneur n'a rien donné puisqu'ils n'ont rien demandé. 4 % disent qu'ils ont fait une demande mais qu'ils n'ont rien reçu de la part de l'entrepreneur.

Côté entrepreneurs, parmi les raisons pour lesquelles ces derniers demandent un acompte, on retrouve « limiter le risque d'impayés ». Toutefois, le consommateur ne semble pas être suffisamment conscient de cela, alors que pour les entrepreneurs, limiter les risques d'impayés constitue un élément très important.

2.2.4. La perception du montant (trop élevé ou pas) de l'acompte

Côté consommateurs, à peu près 50 % des répondants disent que l'acompte pour des travaux de construction est tout aussi justifié que pour la commande de biens ou de services sur mesure. Le nombre de répondants qui considèrent, par ailleurs, que l'acompte est plus justifié (18 %) est plus élevé que celui (10 %) de ceux qui considèrent qu'il est moins justifié.

Il est intéressant aussi de relever trois informations supplémentaires. La première est que, sur 482 réponses, 78 % des répondants considèrent que l'importance de l'acompte est justifiée et que son montant n'est pas trop élevé. La deuxième, via un exercice de croisement, montre que lorsque l'acompte dépasse 50 % du prix, le nombre de répondants disant que c'est justifié baisse très fort, en retenant tout de même qu'au moins ¼ des répondants considèrent que ce n'est pas anormal et que c'est donc justifié. La troisième est que sur 764 réponses, 22 % des consommateurs ont refusé de conclure un contrat avec un entrepreneur car ils estimaient que le montant de l'acompte était trop élevé.

2.2.5. Le surcoût à payer en cas de réduction d'acompte (question supplémentaire pas dans le questionnaire)

Sur 482 réponses, **18 %** des consommateurs ont négocié le montant de leur acompte.

Ceci dit, les consommateurs sont peu disposés à payer un surcoût en cas de possibilité de réduire l'acompte. En effet, 1/3 des répondants indiquent qu'ils ne sont pas disposés à payer davantage tandis qu'un autre 1/3 de répondants indiquent qu'ils sont disposés à payer davantage mais ce « davantage » se résume à pas grand-chose. Quant au dernier 1/3 de répondants, ils indiquent que ce problème de surcoût est sans objet pour eux puisque l'entreprise ne leur a pas demandé de payer un acompte.

Les entrepreneurs, de leur côté, font valoir que les consommateurs devraient être conscients que la réduction du montant de l'acompte peut leur occasionner un surcoût. Ainsi, environ la moitié (48 %) de ceux qui demandent un acompte, dans le cas où ils devraient réduire de moitié le montant de l'acompte, indiquent qu'il y a un impact sur le coût et le prix qui devrait être alors augmenté de 5 % ou plus. De même, 25 % indiquent que la réduction du montant de l'acompte aurait un impact sur la santé financière de l'entreprise. (Ces raisons font que sur l'ensemble des répondants-entreprises, 56 % n'acceptent « jamais » et « exceptionnellement » de négocier avec le consommateur le montant de l'acompte et que seuls 15 % l'acceptent « toujours » et « généralement ».

Le surcoût à payer en cas de réduction d'acompte pose donc surtout la question de savoir dans quelle mesure l'entrepreneur et le consommateur sont prêts à négocier le montant de l'acompte, et, dans cette négociation qui viserait à une réduction de l'acompte, il est

nécessaire que le consommateur soit conscient de sa conséquence, à savoir un éventuel surcoût.

2.2.6. Le paiement ou pas de l'acompte en cash

Côté consommateurs, 22 % indiquent qu'ils ont payé en cash. Parmi ces 22 %, ¼ n'a pas reçu de preuve de paiement.

Côté entrepreneurs, le paiement en cash est plus rare que côté consommateurs. Par ailleurs, quand un paiement en cash est demandé, c'est davantage avec reçu que ce qu'on dit du côté consommateurs.

2.2.7. Conclusions et recommandations des organisations professionnelles et des organisations de consommateurs

Les acomptes ont une raison d'être qui est bien comprise par les consommateurs, même s'ils n'ont pas encore assez conscience qu'il sert aussi à réduire le risque d'impayé. Les consommateurs doivent également être bien conscients, qu'en cas de faillite, un acompte (tel que défini au 5e paragraphe du préambule) se révélera très ardu à récupérer. Plus l'acompte est élevé, plus le consommateur risque de subir des pertes financières en cas de faillite.

Une grande partie des entreprises ne demande pas d'acompte et lorsqu'elles en demandent, il est souvent inférieur à 20 % du prix total. Les entreprises qui réalisent du « sur-mesure » demandent souvent des acomptes de l'ordre de 30 % à 40 %.

Les consommateurs qui ont indiqué que les acomptes qu'ils ont payés représentaient jusqu'à 50 % du prix total ont généralement jugé le niveau des acomptes acceptable et donc non excessif (78 %). Sur les 36 répondants qui ont payé plus de 50 % d'acompte, 14 considéraient que ce n'était pas trop élevé et 22 que c'était trop élevé.

Lorsqu'on demande au groupe qui a payé un acompte (63 %) quel devrait être le niveau souhaitable d'un acompte moyen, 75 % des répondants indiquent qu'une avance allant jusqu'à 20 % serait appropriée.

22 % des répondants n'hésitent par contre pas à renoncer à passer commande si l'acompte demandé leur paraît trop élevé.

Le consommateur doit être davantage conscientisé au fait qu'il a toujours intérêt à demander des explications par rapport à un acompte qui lui paraît excessif et à le négocier voire à ne pas passer commande si les explications ne sont pas convaincantes.

L'entreprise répond généralement volontiers aux demandes d'explication des clients sur l'acompte. Le consommateur doit savoir qu'un acompte ne sert pas qu'à préfinancer les matériaux mais aussi par exemple à garantir sa solvabilité et parfois même son engagement vis-à-vis de l'entreprise. Il est donc recommandé au consommateur de toujours consulter son entrepreneur sur les raisons de l'acompte, cela ne fera que consolider la relation de confiance avec ce dernier.

Le consommateur peut toujours demander à l'entreprise de négocier le montant ou le moment du paiement de l'acompte mais il faut qu'il soit conscient qu'en cas de diminution de l'acompte, il y a de fortes chances que l'entreprise lui facture un surcoût sur le prix final des travaux, notamment en raison du préfinancement des matériaux et des autres coûts de

l'entreprise, ou encore du risque pris par cette dernière concernant la solvabilité et/ou l'engagement du consommateur.

Parfois, il se peut que l'acompte soit payé en espèces. Dans ce cas, et tout en respectant la limite de paiement de 3000 euros en espèces, l'entreprise est obligée de fournir une preuve de paiement au consommateur. Si elle ne le fait pas d'initiative, il est fortement recommandé au consommateur de la lui demander.

2.3. Recommandations pour la sensibilisation des consommateurs

2.3.1. Préalable

Une meilleure protection des consommateurs passe notamment par leur sensibilisation et une communication transparente avec l'entreprise, dès le stade précontractuel. Les consommateurs doivent être mieux informés de leurs droits, de la manière d'identifier et de signaler les mauvaises pratiques concernant les acomptes et des moyens existants pour se protéger contre les entrepreneurs malhonnêtes.

Dans ce cadre, il convient de diffuser encore plus largement les initiatives telles que la [check-list de buildyourhome](#) ; la [check-list de Bouwunie](#) et la [check-list du bâtisseur avisé](#) publiée par le SPF Économie, ... ainsi que le service mis à disposition par le Service de Médiation pour le consommateur. Il convient également de prêter une attention particulière à l'accessibilité de ces sites internet, tant en termes de langage clair et simple que de facilité d'utilisation. De plus, la sensibilisation du consommateur passe aussi par la disponibilité d'un service par téléphone.

Enfin, les membres de la CCS Consommation ont dressé ci-après une liste non exhaustive de conseils et explications auxquels les consommateurs doivent avoir accès facilement (cf. infra).

2.3.2. Liste de conseils et explications pour les consommateurs

1 **Quel est l'usage concernant les acomptes et à quoi servent-ils ?**

2 **Un acompte de 100 %, est-ce autorisé ?**

3 **Que peuvent faire les consommateurs ?**

3.1 Au départ : s'informer et poser des questions sur les acomptes demandés

3.2 Lors de la réception de l'offre et les conditions générales : examiner

3.3 Dès la conclusion du contrat : tenir compte du cadre légal relatif aux paiements en espèces

1 **Quel est l'usage concernant les acomptes et à quoi servent-ils ?**

Les acomptes sont très courants dans les projets de construction et peuvent être demandés par l'entrepreneur.

Un acompte sert :

- en général à couvrir un coût de préfinancement, comme les coûts à payer au fournisseur pour l'achat du matériel à l'avance ou les coûts propres encourus parce qu'il s'agit de sur-mesure ;
- à limiter les risques d'impayés ;
- à garantir à l'entrepreneur de la solidité de la commande (et donc éviter que le client ne se sente pas lié et annule trop facilement sa commande) ;
- parce qu'un acompte est également demandé à l'entrepreneur pour l'achat de matériaux nécessaire à la réalisation des travaux.

Un acompte de 20 à 30 % est donc certainement normal, à l'exception de l'application de la loi Breyné (« la loi sur la construction d'habitations ») qui impose un acompte maximal de 5 %.

2 Un acompte de 100 %, est-ce autorisé ?

Demander un acompte de 100 % est très exceptionnel dans la pratique. Ce n'est pas expressément interdit par une loi, mais le Code de droit économique prévoit un certain nombre de dispositions protectrices du consommateur, en conséquence desquelles une clause contractuelle demandant un acompte de 100 % peut être considérée comme abusive.

En effet, une clause abusive est une clause d'un contrat qui crée de manière flagrante un déséquilibre entre les droits et obligations des parties. Par conséquent, en tant que consommateur, il ne faut pas accepter une telle clause (cf. infra question 3) 2.). D'autant plus que le versement d'un acompte de 100 % correspond au paiement intégral du prix final avant l'exécution des travaux et cela peut comporter de grands risques.

3 Que peuvent faire les consommateurs ?

3.1. Au départ : s'informer et poser des questions sur les acomptes demandés

Dès le début de son projet, le consommateur a intérêt à bien s'informer pour éviter les mauvaises surprises par la suite. Il est donc préférable qu'il demande si un acompte sera exigé et, dans l'affirmative, de quel ordre et pour quelle raison. Il est important que le consommateur comprenne pourquoi il doit payer un acompte et à quoi il va servir.

Il est également intéressant pour le consommateur de se renseigner sur la façon dont l'acompte est détenu et utilisé. Différentes solutions peuvent éventuellement être proposées à l'entreprise pour que le consommateur se protège et réduise ainsi ses risques en versant un acompte, par exemple :

- demander de déduire l'acompte payé de la première facture (à défaut d'accord ou de clause sur la question de la déduction de l'acompte, l'entrepreneur peut le conserver à titre de garantie jusqu'à l'achèvement du chantier) ;
- consigner les acomptes : ceux-ci ne sont alors libérés que lorsque certaines conditions sont remplies ;
- négocier une diminution de l'acompte et/ou proposer à l'entreprise de payer les **factures intermédiaires** dès leur réception en fonction de la progression des travaux ou encore lier les versements à la livraison des matériaux.

Si cette négociation n'aboutit pas et que le consommateur ne reçoit pas d'explication claire de la part de l'entrepreneur et/ou de réduction de l'acompte, il va sans dire que le consommateur a intérêt à ne pas conclure le contrat.

Pour des travaux importants d'une certaine durée, il est conseillé de payer au fur et à mesure que le travail progresse.

Cela ne pourra qu'accroître la relation de confiance entre le consommateur et son entrepreneur.

3.2 Lors de la réception de l'offre et des conditions générales : examiner

Lors de la réception de l'offre, le consommateur doit examiner attentivement les conditions générales, en particulier si un acompte est dû. Il faut conclure des contrats écrits avec des accords clairs sur le paiement (quand, délai de paiement, **acomptes**, etc.) et obtenir les documents reprenant les conditions générales et les modalités de paiement et, le cas échéant, demander des explications à l'entrepreneur. 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 s'y tenir dès ce moment.

Une clause exigeant un acompte de 100 % avant l'installation ou l'exécution doit immédiatement alerter le consommateur. Il peut la contester en invoquant son caractère abusif (cf. supra question 2) :

- Si l'entreprise ajuste l'acompte, il est important que le consommateur demande les explications nécessaires justifiant le pourcentage d'acompte demandé. Un professionnel doit répondre aux questions du consommateur.
- Si l'entreprise concernée n'ajuste pas l'acompte de 100 %, une plainte peut être déposée auprès du Service de Médiation pour les consommateurs. Ce service peut servir de médiateur entre les parties et transférer la plainte à l'Inspection économique, qui peut prendre des mesures très ciblées à l'égard de l'entreprise, notamment en envoyant une mise en demeure de mettre fin à l'infraction. L'absence de réponse peut entraîner des amendes administratives ou le dossier peut également être transféré au procureur.

3.3 Dès la conclusion du contrat : tenir compte du cadre légal relatif aux paiements en espèces

Évitez autant que possible de payer en espèces.

Exigez une preuve de paiement en cas de paiement en espèces.

Méfiez-vous des paiements de gros montants en espèces.

Ne payez pas plus que 3 000 euros en espèces car les paiements en espèces sont limités par la loi. Si le prix des travaux à réaliser est égal ou supérieur à 3 000 euros, un maximum de 3 000 euros pourra être payé en espèces à l'entrepreneur, à l'exception de l'achat d'un bien immobilier, pour lequel aucune somme ne pourra être payée en liquide. Si vous ne respectez pas ces réglementations, vous risquez de lourdes amendes.

2.4. Conclusion générale

La sous-commission « Acomptes », au travers d'une enquête de perception des consommateurs et des entrepreneurs, a établi un certain nombre de constats importants et a développé certaines recommandations.

Dans les constats, tout le monde s'accorde à dire que l'acompte est un moment important de la conclusion d'un contrat dans le secteur de la construction. Néanmoins, il semble qu'une sensibilisation des consommateurs sur l'importance et le rôle de l'acompte est primordiale et est à envisager en priorité. Les consommateurs ignorent la possibilité de le négocier et la nécessité de demander une motivation et des explications sur la hauteur de son montant. Pour la sous-commission, les règles de paiement en cash doivent être mieux connues et respectées. En outre, le consommateur doit être conscient du fait que payer la totalité des prestations au moment de la conclusion du contrat est évidemment à refuser, puisque c'est abusif dans le sens du Code de droit économique.

Dans les recommandations, outre la négociation et l'information sur les détails et la raison de payer un acompte, la CCS Consommation a émis toute une série de conseils, qui soit existaient déjà sur certains sites web, soit qui doivent être formalisés de manière plus structurée. La CCS Consommation insiste pour que ces conseils soient mis en avant et soient disponibles facilement avant toute conclusion du contrat. Les autorités et le secteur doivent s'y atteler.

Enfin, la CCS Consommation n'a pas formulé de nouvelles mesures réglementaires tout en insistant sur le besoin et la nécessité d'une meilleure sensibilisation en la matière. Néanmoins, la CCS Consommation recommande que la Commission consultative spéciale Clauses abusives soit saisie et fasse une étude plus approfondie des clauses en la matière, et notamment sur l'éventuel caractère excessif de certaines clauses utilisées dans les contrats, notamment de la construction. Tenant compte de l'importance de l'évaluation au cas par cas d'un acompte demandé et la sensibilisation à faire à cet égard, les résultats de cette étude pourront, le cas échéant, faire l'objet d'une actualisation des recommandations pour la sensibilisation des consommateurs qui ont été rédigées.

La CCS Consommation est enfin d'avis qu'une sensibilisation constante et concrète des consommateurs sur le sujet des acomptes s'intègre tout à fait dans le concept du BE.COCO, lancé par la secrétaire d'État.

Plus loin dans cet avis, des remarques et recommandations relatives à l'acompte sont formulées en ce qui concerne spécifiquement les projets CASCO et certaines rénovations.

3. Protection des consommateurs dans le cadre des projets CASCO et de rénovation

3.1. Introduction

Dans sa lettre du 3 novembre 2022, la secrétaire d'État à la Protection des consommateurs demande l'examen d'un certain nombre de questions, y compris la protection des consommateurs dans le contexte des projets casco et de rénovation.

Dans la demande d'avis adressée à la CCS Consommation, la secrétaire d'État demande :

- pour les projets casco et de rénovation, de d'abord se pencher sur la protection supplémentaire lorsqu'un contrat est conclu avec un entrepreneur dans ce cadre. À un stade ultérieur, une éventuelle protection supplémentaire peut également être discutée dans le cadre de projets de rénovation contractés poste par poste (par ex. rénovation de toiture, rénovation de façade, rénovation de sanitaires) ;
- de vérifier quels problèmes se posent dans la pratique, quelle est la protection dont bénéficie aujourd'hui le consommateur et si cette protection est suffisante. En outre, des propositions de solution aux problèmes identifiés devraient être formulées, tant du point de vue des consommateurs que des entrepreneurs.

Nonobstant la demande initiale de la secrétaire d'État de partir d'une identification des problèmes existants, la CCS Consommation se base en ce que concerne la thématique casco et rénovation (tel que défini ci-après) sur les risques potentiels pour le consommateur dans la pratique, étant donné les lacunes de la législation. Les membres qui représentent le secteur de la construction (Embuild et Bouwunie) déplorent l'absence d'une liste des problèmes existants, car c'était le point de départ de la secrétaire d'État.

En effet, il n'existe pas aujourd'hui de cadre juridique particulier, de sorte que ces projets sont régis par le droit commun des obligations, le droit commun des contrats, de la vente, etc. et, le cas échéant, par les dispositions spécifiques du CDE.

Cela signifie entre autres que certaines des protections spéciales (obligatoires) prévues pour les consommateurs dans la loi Breyne ne s'appliquent pas aux projets casco et de rénovation. On pense par exemple :

- aux modalités de fixation et de paiement du prix ;
- au régime de garantie ;
- aux dispositions concernant la propriété et le transfert des risques ;
- aux réceptions ;
- à l'obligation d'information minimale (par le biais d'un certain nombre de mentions obligatoires et d'une annexe) ;
- ...

La CCS Consommation note que les règles actuelles sur la protection des consommateurs sont les suivantes :

- Au stade précontractuel : l'article VI.2 CDE ;
- Au stade contractuel : l'article VI.83 CDE (clauses abusives), la responsabilité décennale (art. 1792 ancien CC et 2270 ancien CC), la responsabilité pour vices cachés (légers), la garantie légale sur les biens de consommation dans la mesure où elle s'appliquerait et, plus généralement, le droit commun des obligations.

La CCS Consommation propose de couvrir au mieux les risques auxquels les consommateurs peuvent être confrontés par la création de lignes directrices exhaustives, qui pourraient clarifier les dispositions des réglementations spéciales ou des mécanismes de protection déjà existants, dans la mesure où elles visent à maximiser la résilience des consommateurs au stade précédant la conclusion du contrat.

S'appuyant sur ces mécanismes de protection préexistants, la CCS Consommation considère qu'il est approprié de procéder dans un premier temps à une analyse approfondie de l'article VI.2 CDE. En effet, les obligations d'information précontractuelle qu'il contient s'appliquent à tout contrat avec les consommateurs. La CCS Consommation a cherché à adapter concrètement cet article aux contrats d'entreprise dans l'intention de créer un mécanisme de sensibilisation approprié dans le cadre des obligations d'information déjà existantes qui visent à protéger les consommateurs dans le domaine de la construction en général et pour les projets casco et « rénovation » en particulier. Étant donné que l'article VI.2 CDE s'applique déjà aux contrats d'entreprise, ces éléments peuvent constituer la base de lignes directrices qui clarifieraient les choses, utiles non seulement pour les consommateurs, mais aussi pour les entrepreneurs.

Dans la mesure où l'article VI.2 CDE n'est pas suffisant en termes d'obligations d'information dans le contexte des projets casco et de rénovation, dans une loi spéciale, les obligations d'information déterminées par la loi Breyne peuvent fournir une solution. Ici encore, nous soulignons l'importance de donner la priorité à la clarification des obligations d'information, car elles maximisent le pouvoir des consommateurs à un stade crucial où les droits et obligations des parties sont déterminés, en particulier en amont de la conclusion du contrat. La CCS Consommation estime qu'une réglementation spéciale est nécessaire, étant donné que l'article 7 de la loi Breyne sur les obligations d'information ne s'applique pas aux projets casco et de rénovation. Cette réglementation peut également être clarifiées en ce qui concerne les obligations d'information dans les lignes directrices en question.

En outre, la CCS Consommation estime qu'un régime spécial en matière de réception est souhaitable pour les projets casco et (certaines) rénovations, tels que visés aux paragraphes 185 – 187 et 191.

Enfin, **les représentants des organisations de consommateurs** demandent qu'un régime spécial en matière d'acomptes pour les projets casco et de grande rénovation soit également élaboré.

Pour la lisibilité du présent avis, observons généralement :

- que le champ d'application d'une réglementation spéciale pour les projets casco et de rénovation doit toujours être évalué sur la base de l'ensemble (le negotium) et que, le cas échéant, la législation spéciale s'applique à cet ensemble ;
- que l'avis utilise généralement les termes « entrepreneur »/« contrat d'entreprise » ; ceux-ci doivent être lus au sens large et par exemple recouvrent également les contrats de transfert de propriété concernant les projets casco et de rénovations ;
- les particularités liées aux contrats de ce type doivent alors évidemment être prises en compte. Cette question n'est pas abordée plus avant dans l'avis.

3.2. Champ d'application et définitions d'une réglementation spéciale

Une réglementation spéciale sur les projets casco et de rénovation devrait, selon la CCS Consommation, non seulement contenir des définitions claires des deux notions, mais aussi avoir un champ d'application clairement défini (en évitant tout chevauchement avec la loi Breyne pour des raisons de sécurité juridique).

La CCS Consommation fait valoir qu'au nom du principe d'égalité, il ne devrait pas y avoir de hiatus entre les réglementations spéciales sur les projets casco et de rénovation (une fois que les conditions d'application de la protection spéciale (infra) sont remplies), d'une part, et la loi Breyne, d'autre part.

La CCS Consommation précise que le champ d'application de la réglementation spéciale ne couvre que les projets casco et de rénovation réalisés par le même entrepreneur.

Le choix d'une protection concernant les travaux confiés à un seul et même entrepreneur est motivé par le rôle particulier joué par l'entrepreneur général en la matière. Ce dernier a une vue d'ensemble des travaux confiés, du prix de revient et est responsable de la coordination des éventuels sous-traitants. Ce n'est donc que dans cette constellation de faits qu'une réglementation spéciale peut se justifier, ce qui, du reste, a toujours été le point de départ de l'application de la loi Breyne.

3.2.1. Concept « casco »

Avec cette réglementation spéciale, la CCS Consommation vise à couvrir tous les travaux, du concept de casco jusqu'au champ d'application de la loi Breyne. Pour être qualifié de projet casco, l'accord doit porter sur un nouveau gros œuvre fermé à construire ou en construction, destiné à servir de maison ou d'appartement¹³, éventuellement complété par un ou plusieurs travaux d'achèvement de base¹⁴, sans que l'ensemble des travaux d'achèvement de base soit

¹³ le gros œuvre fermé = le bâtiment étanche au vent et à l'eau, c'est-à-dire les éléments porteurs qui assurent la stabilité ou la solidité de l'habitation (fondations et structure porteuse = gros œuvre), ainsi que les éléments qui la rendent étanche au vent et à l'eau (menuiseries extérieures et toiture = fermeture du gros œuvre) ; définition donnée dans le cadre d'une question parlementaire au ministre Peeters, qui était, traitée lors de la réunion de la commission parlementaire du 12 juillet 2018.

¹⁴ On entend par « travaux d'achèvement de base » : installation sanitaire et fourniture du chauffage, du réseau électrique, du revêtement de sol (de base), d'escaliers et d'un raccordement à l'eau. (cf. e.a. La Loi Breyne, B.Kohl, Répertoire Notarial, n° 105).

terminé et, par conséquent, il s'agit d'un logement habitable normal minimum, auquel la loi Breyne s'applique.

En outre, la CCS Consommation estime que la réglementation spéciale casco ne devrait pas seulement inclure la définition du terme, mais aussi que, à des fins de clarification, certains exemples de situations qui peuvent ou non être couvertes par cette réglementation spéciale devraient déjà être donnés dans l'exposé des motifs. Si, en raison du (nouveau) Code civil ou d'une modification de la loi Breyne, des changements interviennent en ce qui concerne la limite à partir de laquelle la protection de la loi Breyne devient applicable, il convient d'en tenir compte dans le cadre du concept selon la CCS Consommation.

Enfin, la CCS Consommation propose également de préciser dans l'exposé des motifs de la réglementation spéciale que tous les travaux d'achèvement supplémentaires¹⁵ réalisés par le seul et même entrepreneur peuvent également relever de l'application protectrice de la loi spéciale, s'ils sont réalisés dans le cadre des travaux sur la coque et que le projet n'est pas couvert par la loi Breyne.

3.2.2. Le concept de rénovation

La CCS Consommation reconnaît que la protection des consommateurs est nécessaire dans le cadre de certains travaux de rénovation. Toutefois, les avis divergent quant à savoir exactement quels travaux de rénovation devraient relever d'un régime spécial. Ces deux points de vue sont regroupés sous le terme de rénovation.

Position des membres représentant les organisations de consommateurs

En ce qui concerne le terme rénovation, les membres représentant les organisations de consommateurs souhaitent que la réglementation à venir soit à l'épreuve du temps. Il est donc également important de ne pas rendre la définition de la rénovation trop étroite, de manière à inclure les travaux de reconstruction et d'amélioration d'envergure. À cet égard, les organisations de consommateurs citent l'exemple des rénovations énergétiques qui vont se multiplier dans les années à venir - sous l'impulsion d'une législation plus stricte, qui exigera que les habitations atteignent au moins le PEB D, et plus tard même le PEB A. Ces travaux auront donc un impact majeur non seulement sur la valeur du logement, mais aussi sur son habitabilité.

En outre, **les membres représentant les organisations de consommateurs** soulignent que les travaux de rénovation et d'amélioration pèsent de toute façon lourdement sur le budget familial. En raison de l'impact financier important sur les budgets familiaux, il est donc important de protéger les consommateurs contre les risques qui peuvent survenir dans le cadre de ces projets. Les membres représentant les organisations de consommateurs soulignent que la limitation de la facture d'acompte pour les travaux de rénovation et d'amélioration d'envergure est un élément important de cette protection. Le risque de problèmes de construction est ainsi réparti entre les différentes parties contractantes.

¹⁵ « travaux d'achèvement supplémentaires », tels que la cuisine, les portes intérieures, l'éclairage, les travaux de peinture...

Compte tenu de ces objectifs, ces membres considèrent les définitions suivantes comme une possibilité de limiter le champ d'application du régime d'acompte. Les membres représentant les organisations de consommateurs suggèrent que deux types de rénovation soient pris en compte : la rénovation d'envergure et la rénovation structurelle (cette dernière nécessitant bien entendu une protection supplémentaire et plus forte).

Les « rénovations d'envergure » effectuées dans le cadre de la réglementation spéciale sur les projets de rénovation sont des travaux d'amélioration :

- qui ont un ou plusieurs des objectifs suivants :
 - les travaux sur les éléments structurels du bâtiment ;
 - les travaux d'amélioration concernant certains travaux d'achèvement de base ou leur réinstallation (voir note 4) ;
 - les travaux destinés à rendre le logement conforme aux réglementations en matière de performance énergétique et aux objectifs climatiques ;
 - les travaux nécessaires pour mettre le bâtiment en conformité avec les normes légales (par exemple en matière d'isolation, de sécurité incendie...);
- dont la valeur totale est d'au moins 37 200 euros¹⁶.

En ce qui concerne le concept de « rénovation structurelle », ces membres suggèrent qu'il doit s'agir d'une rénovation d'envergure, qui concerne au moins les éléments structurels de la construction, et que la valeur totale des travaux soit d'au moins 74 400 euros (ce qui est le double du montant proposé comme limite minimale pour une rénovation d'envergure). En effet, un architecte sera toujours requis pour ces travaux, ce qui permet de prendre des mesures de protection supplémentaires et d'assurer un suivi (par exemple, la différence entre la réception provisoire et la réception définitive).

Position des membres représentant l'industrie de la construction (Embuild et Bouwunie)

Les membres représentant le secteur de la construction (Embuild et Bouwunie) sont d'avis que, puisqu'il est question d'une réglementation spéciale, qui va plus loin que le droit des obligations et des contrats déjà existant (dont les consommateurs tirent déjà des droits aujourd'hui) et que le CDE, il est souhaitable de protéger les consommateurs uniquement lorsque c'est nécessaire ET qu'il existe un risque financier clairement identifiable. Il s'ensuit qu'avant de déclencher un mécanisme de protection spécial, il faut au moins que les travaux soient d'une ampleur raisonnable.

En outre, les obligations de l'entrepreneur en vertu du droit des contrats et de la construction en vigueur doivent être proportionnées à la protection attendue du consommateur.

Par conséquent, le terme « rénovation » a été délimité par référence aux rénovations avec assistance obligatoire et présence d'un architecte. Cela part du constat que lorsqu'un architecte est présent, ce dernier est beaucoup plus conscient des possibilités techniques -

¹⁶ Il s'agit du double du montant prévu dans le cadre des travaux de rénovation avec transfert de propriété (article 1, §5 de la loi Breyne).

et en même temps des limites - d'un projet de rénovation. L'architecte, avec un budget de construction clair (similaire au budget d'un projet casco) fixé par le consommateur, avec une conception bien pensée et avec les documents de conception nécessaires, sera l'interlocuteur idéal de l'entrepreneur.

Selon les membres représentant le secteur de la construction (Embuild et Bouwunie), les conditions suivantes devraient être remplies cumulativement pour les travaux de rénovation qui relèveraient du régime spécial :

- une rénovation structurelle approfondie portant sur la stabilité, les techniques (par ex. HVAC, plomberie, électricité...) et les finitions, y compris le contrôle légal par un architecte, pour au moins 75 000 euros

ET

- d'autres travaux de rénovation importants, à savoir : une rénovation énergétique totale pour au moins 75 000 euros, y compris la supervision (légale) de l'architecte.

Pour faciliter la lecture de l'avis - comme nous l'avons déjà indiqué - le terme « rénovation » est utilisé ci-dessous pour les deux points de vue.

3.2.3. Champ d'application

En ce qui concerne le champ d'application personnel de la réglementation spéciale concernant les projets casco et de rénovation, la CCS Consommation souhaite se limiter aux relations entre une entreprise et un consommateur (relations B2C). Cette décision s'inscrit dans le fait que la demande d'avis de la secrétaire d'État a exprimé des préoccupations concernant la protection des consommateurs pour les projets casco et de rénovation.

La CCS Consommation clarifie qu'une personne peut être considérée comme consommateur lorsqu'elle agit principalement à des fins privées. Cela signifie que lorsqu'un bien immobilier est principalement résidentiel, le maître d'ouvrage est également un consommateur (sauf si la personne construit ou rénove ces habitations dans le cadre d'une activité professionnelle). À cet égard, on peut préciser que le terme « principalement » se réfère à plus de 50% de la surface habitable tel que dans la loi du 31 mai 2017 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité civile décennale¹⁷.

La CCS Consommation constate que la limitation du champ d'application personnel de la législation spéciale concernant les relations purement B2C nécessite une analyse plus approfondie dans le cas d'une revente. Prenons l'exemple d'un consommateur qui se lance dans un projet casco, mais qui doit ou souhaite revendre le projet à un autre consommateur pendant les travaux. Le mieux serait d'étudier ces situations à l'avance afin d'éviter les problèmes d'application par la suite. C'est la raison pour laquelle la CCS Consommation suggère d'analyser si les droits découlant d'une réglementation spéciale doivent être qualifiés de droits qualitatifs ou de droits réels. Le champ d'application peut ainsi être clairement limité à la relation B2C, et ce d'une manière juridiquement sûre.

¹⁷ [La loi du 31 mai 2017 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité civile décennale.](#)

Les membres représentant les organisations de consommateurs précisent qu'il est important que la protection soit au moins concordante avec la définition des consommateurs dans le Livre VI du CDE, et soit si possible plus large (de sorte que, par exemple, la situation de la vente C2C d'un projet en cours soit également couverte, soit par les droits qualitatifs et les droits réels, soit par l'extension directe du champ d'application personnel (voir plus loin).

Fednot demande un champ d'application plus large, à l'image de celui de la loi Breyne, qui ne vise pas seulement les relations B2C mais aussi les relations B2B, C2B et C2C. La clarté est importante pour les consommateurs. Un champ d'application différent d'une protection spéciale en fonction de l'objet du contrat (clé sur la porte, casco, rénovation...) crée de la confusion et de l'insécurité juridique. En outre, un champ d'application plus étroit couvrant uniquement les relations purement B2C ne semble pas compatible avec le principe d'égalité.

Si le champ d'application personnel de la législation spéciale casco et rénovation vise également les relations B2B, C2B et C2C, cela signifie que l'article VI.2 CDE ne s'applique pas automatiquement à tous les contrats soumis à la loi spéciale. Par conséquent, en ce qui concerne cette disposition, on ne peut se limiter à l'élaboration de lignes directrices, comme le suggère le présent avis. Les dispositions de l'article VI.2 CDE devraient alors être incluses dans la réglementation spéciale proprement dite.

Les membres représentant le secteur de la construction (Embuild et Bouwunie) estiment que le champ d'application personnel devrait être limité à la protection des relations B2C, comme l'a demandé la secrétaire d'État.

Les membres qui représentent le secteur de la construction (Embuild et Bouwunie) demandent également que le champ d'application des règles spéciales concernant les projets casco et de rénovation soit limité à l'habitation propre et unique. Cette exigence est encore une fois motivée par la nature d'une telle législation, qui vise à protéger un intervenant plus faible. Dans la pratique, nous voyons des investisseurs privés dans l'immobilier (par ex. promotion immobilière privée sur un terrain privé, logement issu d'un héritage, deuxième logement comme investissement ou placement pour les enfants), qui peuvent encore être considérés comme la « partie faible » nécessitant une protection législative distincte. Nous reprenons ici l'autonomie de la volonté et la liberté contractuelle comme principes.

Les membres représentant les organisations de consommateurs et Fednot ne souhaitent pas limiter le champ d'application de la réglementation spéciale à l'habitation propre et unique. Par exemple, ces membres souhaitent par exemple éviter que la réglementation spéciale soit appliquée si étroitement qu'en soit exclue une personne qui achète une maison dans l'intention de la rénover pour en faire une maison familiale (et de vendre plus tard son autre maison), ou une personne qui reçoit une maison supplémentaire en héritage. Ces personnes n'ont pas de connaissances supplémentaires en matière de droit de la construction et de la rénovation et devraient donc continuer à bénéficier de la protection.

À ce sujet, **les représentants qui représentent le secteur de la construction (Embuild et Bouwunie)** soutiennent qu'une grande partie de ces problèmes peut être résolue en s'inspirant de la législation fiscale sur le woonbonus.

« La protection de la loi spéciale ne s'applique qu'au logement **qui est le logement unique du propriétaire au 31 décembre de l'année où le contrat a été conclu.**

Mais un bien dont on est copropriétaire par héritage, nu-propiétaire ou usufruitier n'est pas exclu du champ d'application de la loi spéciale.

S'agissant d'une résidence secondaire, il suffit que cette résidence ait été mise en vente sur le marché immobilier le 31 décembre de l'année où le contrat a été conclu. Le bien doit en outre être effectivement vendu au cours de l'année suivante ».

3.3. Mécanismes de protection

Les mécanismes de protection suivants ont été examinés par la CCS Consommation :

- l'information du consommateur ;
- le régime en matière d'acomptes - mode de paiement ;
- la réception.

Dans ce contexte, la CCS Consommation souhaite souligner la nécessité d'une campagne de sensibilisation commune des consommateurs par le biais de différents canaux, afin qu'ils soient informés des droits et obligations des parties contractantes dans le cadre de projets casco et de rénovation. La CCS Consommation renvoie par exemple au guide¹⁸ et à la checklist¹⁹ du bâtisseur avisé du SPF Économie.

En outre, la CCS Consommation estime que toute nouvelle réglementation devrait toujours s'accompagner de mécanismes de contrôle vis-à-vis des entrepreneurs. Sans cela, la nouvelle législation créerait une concurrence déloyale entre ceux qui respectent rigoureusement la législation et ceux qui la contournent. La CCS juge impératif que les ressources nécessaires soient mises à disposition à cette fin.

La CCS Consommation souligne que les consommateurs doivent également être de bonne foi. L'avis ci-dessous (2.1 information) met ceci en avant, point par point, et là où c'est applicable.

En ce qui concerne l'information des consommateurs dans le cadre de projets casco et de rénovation, la CCS Consommation a choisi de s'appuyer sur l'obligation d'information précontractuelle prévue à l'article VI.2 du CDE²⁰, d'une part, et sur l'obligation d'information prévue à l'article 7 de la loi Breyne, d'autre part. Ces dernières obligations d'information sont précontractuelles tant que le contrat couvert par le champ d'application de la loi Breyne n'a pas été signé.

Afin de concrétiser les éléments déjà couverts par l'obligation d'information de l'article VI.2 CDE, la CCS Consommation préconise l'élaboration de lignes directrices clarifiant ce que l'on entend par les différentes obligations d'information et la manière dont elles peuvent être appliquées de manière équilibrée. Les obligations d'information qui ne résultent pas encore de l'article VI.2 CDE doivent, en tout état de cause, être incluses dans la réglementation spéciale sur les projets casco et de rénovation et intégrées aux lignes directrices.

¹⁸ [Guide du bâtisseur avisé.](#)

¹⁹ [Checklist du bâtisseur avisé.](#)

²⁰ Si l'article VI.2 CDE ne s'applique pas aux contrats à distance et aux contrats hors points de vente, les articles VI.45 et VI.64 contiennent des obligations d'information similaires.

3.3.1. Article VI.2 du Code de droit économique

L'article VI.2, 1° CDE dispose que :

« 1° les principales caractéristiques du produit, dans la mesure appropriée au moyen de communication utilisé et au produit concerné ; »

La CCS Consommation juge souhaitable de clarifier cette disposition dans les lignes directrices et estime nécessaire de le faire en se référant à une description concrète des travaux. En fonction de la nature et des besoins, il peut être opportun de préciser les éléments qui ne sont pas inclus dans le prix et les travaux. Ce n'est cependant pas toujours possible.

Dans ce contexte, la CCS Consommation cite l'exemple d'un appel d'offres pour de nouvelles tuiles et d'une réparation imprévue d'une toiture. Supposons que les tuiles d'un bâtiment doivent être remplacées et que l'on découvre pendant la mise en œuvre que la production des tuiles, qui étaient incluses dans l'appel d'offres, a été soudainement arrêtée. Supposons qu'au cours de l'enlèvement des tuiles existantes, on découvre que la charpente est dans un état bien pire que prévu et qu'il est nécessaire de la réparer avant de pouvoir poser les nouvelles tuiles. Dans le premier cas, il s'agit d'une modification de la commande, mais dans le second cas, il s'agit d'un ajout à la commande.

En effet, la CCS Consommation considère qu'une offre détaillée et techniquement étayée est nécessaire. Toutefois, à ce stade, et donc à un moment où aucun contrat n'existe encore, il est hors de question d'imposer au contractant des exigences d'investigation trop poussées, sans être sûr de la conclusion du contrat.

L'article VI.2, 2° CDE dispose que :

« 2° l'identité de l'entreprise, notamment son numéro d'entreprise, sa raison sociale, l'adresse géographique de son établissement et son numéro de téléphone ; »

La CCS Consommation rappelle qu'il est important que le consommateur fasse preuve d'esprit critique à l'égard de son entrepreneur à ce stade. Il examine la situation de l'entrepreneur en ce qui concerne les dettes sociales et fiscales ainsi que l'inscription en bonne et due forme de l'enregistrement à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE). Dans ce contexte, la CCS Consommation recommande que l'offre mentionne à la fois le lien vers la BCE (recherche publique) et le lien concernant la dette sociale et fiscale. La CCS Consommation fait référence à l'existence du clignotant sur les sociétés boîte aux lettres (voir le chapitre sur l'insolvabilité).

En outre, toute attestation de reconnaissance de la sécurité et d'aptitude professionnelle devrait être mise à la disposition du consommateur.

La CCS Consommation souligne ensuite la nécessité de prévoir dans la réglementation spéciale sur les projets casco et de rénovation que les communications essentielles entre les parties contractantes affectant l'exécution du contrat passent par un canal de communication durable (par exemple par e-mail). On juge approprié d'inclure dans les lignes directrices une note générale indiquant que les problèmes de construction peuvent être évités en communiquant correctement les uns avec les autres.

L'article VI.2, 3° CDE dispose que :

« 3° le prix total du produit toutes taxes comprises, et tous les services à payer obligatoirement en supplément par le consommateur, ou, lorsque le prix ne peut

raisonnablement être calculé à l'avance du fait de la nature du produit, le mode de calcul du prix et, le cas échéant, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement ou, lorsque ces frais ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention que ces frais peuvent être exigibles ; »

La CCS Consommation souligne que dans le contexte de rénovations, le critère du prix total est à manier avec prudence et qu'il vaut mieux penser en termes d'indication claire du prix²¹. Elle estime donc souhaitable que les lignes directrices précisent quels travaux sont ou ne sont pas inclus dans le prix total. Pour déterminer exactement de quels travaux il s'agit, la CCS Consommation suggère d'utiliser le critère de prévisibilité. Il est suggéré que les lignes directrices indiquent à l'aide d'exemples quels sont les problèmes prévisibles ou imprévisibles. La question de l'amiante est un exemple typique de débat ou de discussion quant à la question de la prévisibilité²². En revanche, la présence de vestiges de guerre dans des endroits où l'on ne s'y attendrait normalement pas est un exemple de problème imprévu. Les situations clairement prévisibles doivent être incluses dans le devis, selon la CCS Consommation. Par exemple, un entrepreneur peut mentionner dans son détail du prix que celui-ci suppose que le terrain est en bon état. Dans ce contexte, la CCS Consommation rappelle qu'en ce qui concerne l'article VI.2, 1° CDE, elle a déjà signalé qu'afin d'éviter les malentendus, il est utile de vérifier quels éléments ne sont pas inclus dans le prix et les travaux.

Par ailleurs, la CCS Consommation souhaite que la réglementation spéciale sur les projets casco et de rénovation prévoit que lorsque des changements surviennent par rapport à ce qui a été convenu initialement et que ces changements peuvent avoir un impact sur le prix, cela doit faire l'objet d'un nouvel accord entre les deux parties.

L'article VI.2, 4° CDE dispose que :

« 4° le cas échéant, les modalités de paiement, de livraison et d'exécution, la date à laquelle l'entreprise s'engage à livrer le produit et les modalités prévues par l'entreprise pour le traitement des réclamations ; »

La CCS Consommation note qu'aujourd'hui, certaines informations importantes, y compris concernant les versements intermédiaires ou les dépassements de délai, sont incluses dans les conditions générales. Pour mieux informer les consommateurs, elle préconise d'inclure ces informations dans l'offre.

Par conséquent, les citoyens souhaitent que l'offre indique de manière claire et transparente le montant exact de l'acompte et des versements intermédiaires.

²¹ La CCS Consommation attire l'attention de la secrétaire d'État sur la nécessité de vérifier qu'il n'y a pas d'impact sur la TVA et les droits d'enregistrement.

²² Depuis le 23 novembre 2022, un certificat amiante est obligatoire en Flandre pour la vente de maisons construites avant 2001. D'ici 2032, tout propriétaire d'une maison construite avant 2001 devra disposer d'un certificat amiante. (Décret du 29 mars 2019 modifiant le décret sur les déchets, M.B. 17 avril 2019 - cf. article 3, §2, 2° du décret du 23 décembre 2011 relatif à la gestion durable de cycles de matériaux et de déchets). Cela signifie qu'avant 2032, pour les habitations en Flandre datant d'avant 2001 et ne faisant pas l'objet d'un transfert de propriété, les problèmes d'amiante pourraient être considérés comme prévisibles.

En outre, en ce qui concerne le dépassement du délai, la CCS Consommation est d'avis que les lignes directrices devraient clarifier à la fois le dépassement du délai dû à des circonstances spécifiques à la construction ou à la faute de l'entrepreneur (c'est-à-dire des circonstances qui ne sont pas spécifiques à la construction) et le dépassement du délai dû à la faute du consommateur ou du maître d'ouvrage.

La CCS Consommation souhaite ensuite que, concernant l'aspect du traitement des plaintes, les lignes directrices rappellent l'existence de la possibilité d'une consultation à l'amiable entre les parties. Elle précise qu'il s'agit en effet d'une condition de recevabilité pour qu'un consommateur puisse faire appel au Service de Médiation pour le Consommateur.

Enfin, afin d'éviter les fraudes à la facture, la CCS Consommation insiste sur la nécessité d'inclure le numéro de compte de l'entreprise dans l'offre, ainsi que l'indication que les paiements ne peuvent être effectués qu'au numéro de compte susmentionné. En cas d'intervention d'un notaire, le transfert des fonds peut se faire par l'intermédiaire de son compte de tiers.

L'article VI.2, 5° CDE dispose que :

« 5° outre le rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques, prévue aux articles 1649bis à 1649nonies et 1701/1 à 1701/19 de l'ancien Code civil, l'existence d'un service après-vente et de garanties commerciales, le cas échéant, ainsi que les conditions y afférentes ; »

La CCS Consommation souhaite que les lignes directrices donnent un aperçu concret des protections dont dispose actuellement le consommateur et renvoie aux responsabilités de l'entrepreneur à cet égard, notamment la responsabilité décennale, les vices cachés légers et la garantie légale sur l'installation de biens.

L'article VI.2, 6° CDE dispose que :

« 6° le cas échéant, la durée du contrat, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat ; »

La CCS Consommation estime souhaitable que l'élément des conditions de résiliation du contrat soit également inclus dans le régime spécial sur les projets casco et de rénovation. Ce faisant, les lignes directrices devraient notamment faire la distinction entre, d'une part, la résiliation du contrat par le maître d'ouvrage sur la base de l'article 1794 de l'ancien code civil²³, qui est indépendante de toute défaillance de l'entrepreneur et, d'autre part, la résiliation du contrat par le maître d'ouvrage en cas de défaillance de l'entrepreneur.

La CCS Consommation souligne qu'il est essentiel que les consommateurs soient informés du fait que s'ils résilient le contrat de manière anticipée en vertu de l'article 1794 de l'ancien code civil, ils seront redevables d'un dédommagement. Cette information figure déjà dans les conditions générales, mais elle devrait être portée à l'attention des consommateurs à un endroit plus visible. Ceci rejoint l'opinion selon laquelle lorsque des clauses contractuelles

²³ Le maître peut résilier, par sa seule volonté, le marché à forfait, quoique l'ouvrage soit déjà commencé, en dédommageant l'entrepreneur de toutes ses dépenses, de tous ses travaux, et de tout ce qu'il aurait pu gagner dans cette entreprise

sont inhabituelles ou excessives (par ex. clauses de préavis qui ont un effet surprenant pour le consommateur), le consommateur doit être expressément informé de la clause de préavis et il ne suffit pas d'inclure celle-ci dans les conditions générales de vente.

L'article VI.2, 7° CDE dispose que :

« 7° le cas échéant, les conditions de vente compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible ; »

La CCS Consommation estime qu'il est souhaitable que cette disposition²⁴ soit assortie de lignes directrices. Elle se réfère au droit général des obligations, selon lequel il faut une possibilité raisonnable de prendre connaissance des conditions générales pour pouvoir s'en prévaloir.

Elle souligne également l'obligation pour l'entrepreneur d'informer le consommateur concernant certains travaux. La CCS Consommation souligne également l'importance de l'échange mutuel concernant les éventuelles obligations d'entretien, qui peuvent également – à la demande du maître d'ouvrage – être ajoutées au dossier post-intervention.

Les articles VI.2, 8° et 9° CDE disposent :

« 8° le cas échéant, la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques, y compris les mesures de protection technique applicables ;

9° le cas échéant, toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques dont l'entreprise a ou devrait raisonnablement avoir connaissance ; »

La CCS Consommation estime souhaitable que ces dispositions soient assorties²⁵ de lignes directrices. En particulier dans le contexte des installations de maisons intelligentes, il est important que l'entrepreneur (éventuellement en consultation avec l'installateur) examine les aspects de compatibilité et de fonctionnalité des installations avec le consommateur avant la conclusion du contrat.

3.3.2. Article 7 de la loi Breyne

Ci-dessous, nous examinons dans quelle mesure il est nécessaire d'étendre les obligations d'information de la loi Breyne aux projets casco et/ou de rénovation. Dans la mesure où une législation spéciale est nécessaire, l'application peut être précisée dans les lignes directrices déjà mentionnées.

L'article 7, a) de la loi Breyne dispose :

« Les conventions visées à l'article 1 de la présente loi ainsi que les promesses de pareilles conventions doivent :

²⁴ Des lignes directrices suffisent, car il ne s'agit pas d'un ajout à la loi, mais d'une concrétisation de ce que nous entendons par là en ce qui concerne les travaux de construction.

²⁵ Des lignes directrices sont suffisantes car il ne s'agit pas d'un ajout à la loi, mais d'une concrétisation de ce que nous entendons par là en ce qui concerne les travaux de construction.

a) *mentionner l'identité du propriétaire du terrain et des constructions existantes ; »*

La CCS Consommation juge souhaitable d'inclure cette disposition dans la réglementation spéciale en matière de projets casco et de rénovation.

L'article 7, points b) et d), de la loi Breyne dispose :

« b) mentionner la date de la délivrance du permis de bâtir et les conditions de ce permis (ou la convention concernant la condition suspensive de l'obtention d'un permis de bâtir ; dans ce dernier cas, le demandeur du permis de bâtir doit s'engager à remettre à son cocontractant, dans le mois de la réception de la notification de la décision concernant la demande de permis de bâtir, une copie certifiée conforme dudit permis et de ses conditions ; »

« d) comporter en annexe les plans précis et cahiers des charges détaillés des travaux sur lesquels porte la convention. Ces documents indiquent explicitement la manière dont et les matériaux avec lesquels ces travaux seront exécutés et, le cas échéant, les cas dans lesquels il peut être dérogé à ces spécifications. Ces plans et cahiers des charges doivent être signés par un architecte autorisé à exercer cette profession en Belgique et, lorsqu'il s'agit d'un appartement, accompagnés d'une copie de l'acte de base établi par acte authentique et du règlement de copropriété ;

L'absence de ces annexes dans l'acte authentique peut être couverte par une déclaration du notaire, reprise dans cet acte et selon laquelle ces documents sont en possession des parties ; »

La CCS Consommation estime souhaitable d'inclure ces dispositions dans la réglementation spéciale en matière de projets casco et de rénovation. En effet, si les travaux qui font l'objet de la convention sont soumis à permis, il est important que le permis et les plans de permis correspondants soient mis à la disposition des parties contractantes.

Cependant, la CCS Consommation souligne que, lors de la formulation des conditions suspensives du permis, il convient de tenir compte du fait que, selon la définition des travaux de rénovation des organisations de consommateurs, tous les travaux de rénovation ne nécessitent pas de permis.

La CCS Consommation souhaite également ajouter que, dans l'hypothèse où les travaux faisant l'objet de la convention sont soumis à permis et que le permis et les plans de permis ont déjà été obtenus, il est nécessaire qu'ils soient ajoutés dès le départ à la convention. Toutefois, en cas d'accord sous la condition suspensive de l'obtention de ce permis, les plans de permis doivent être remis en même temps que le permis dès que ces documents sont disponibles.

En outre, la CCS Consommation considère qu'il va de soi que lorsque le client demande lui-même le permis dans le cadre d'un projet casco ou de rénovation, l'entrepreneur n'est pas tenu de fournir des informations sur le permis et les plans. Dans ce cas, toutefois, le client est tenu de transmettre le permis et les plans de permis avant le début de l'exécution afin que l'entrepreneur dispose des informations nécessaires.

Afin de présenter les informations susmentionnées de la manière la plus lisible possible aux consommateurs, la CCS Consommation propose de formuler de futures lignes directrices en la matière.

L'article 7, bbis) de la loi Breyne dispose :

« mentionner si l'acheteur ou le maître de l'ouvrage subordonne ou non la convention à la condition suspensive de l'obtention d'un financement pour un montant minimum déterminé à des conditions à préciser ; cette condition suspensive ne peut s'appliquer plus de trois mois à compter de la date de conclusion de la convention ; »

La CCS Consommation estime qu'il est souhaitable d'inclure cette disposition dans la réglementation spéciale en matière de projets casco et de rénovation.

L'article 7, c) de la loi Breyne dispose :

« contenir la description précise des parties privatives et des parties communes qui font l'objet de la convention ; »

La CCS Consommation estime qu'il est souhaitable d'inclure cette disposition dans la réglementation spéciale en matière de projets casco et de rénovation.

La CCS Consommation note que lorsque des travaux sont effectués dans des parties privatives qui affectent également les parties communes, un mandat doit être demandé à l'association des copropriétaires (ACP). Elle précise que c'est au consommateur (c'est-à-dire au propriétaire de la section privative) qu'il incombe de demander un tel mandat à l'association des copropriétaires. La CCS Consommation souligne que dans ce cas, un mandat de l'ACP doit être ajouté au contrat afin que l'entrepreneur dispose des informations nécessaires. L'accord de l'ACP peut donc être inclus dans le contrat de construction en tant que condition suspensive.

L'article 7, e) de la loi Breyne prévoit :

« préciser le prix total de la maison ou de l'appartement ou, le cas échéant, le prix total de la transformation ou de l'agrandissement et les modalités de paiement ; mentionner que le prix peut être révisé ; Ce prix englobe tous les travaux nécessaires à l'habitabilité normale ; »

Cet aspect est déjà garanti par la législation en vigueur. En ce sens, il n'est pas nécessaire de reprendre à nouveau cette disposition²⁶.

L'article 7, ebis) de la loi Breyne dispose :

« mentionner l'existence des aides publiques régionales au logement et joindre en annexe du contrat les conditions de base y afférentes ; »

La CCS Consommation estime qu'il est souhaitable d'inclure cette disposition dans la réglementation spéciale en matière de projets casco et de rénovation. Toutefois, elle note qu'il n'est pas facile pour les parties contractantes d'avoir une vue d'ensemble claire des différentes mesures d'incitation des gouvernements régionaux. C'est pourquoi la CCS

²⁶ L'article 57 de la loi relative aux mesures de redressement économique du 30 mars 1976 autorise la révision des prix pour les contrats privés sous certaines conditions et si cela est stipulé dans le contrat.

Consommation préconise l'élaboration par les pouvoirs publics d'une page de présentation des différentes mesures d'incitation des gouvernements régionaux. La CCS Consommation note que cela existe déjà en Flandre (<https://www.premiezoeker.be/>) et pense que Bruxelles et la Wallonie peuvent se baser sur ce modèle.

Ensuite, la CCS Consommation estime qu'il incombe à l'entrepreneur et à l'architecte d'avertir le consommateur de l'existence de la page de présentation susmentionnée. Elle estime également souhaitable que la disposition précitée soit adaptée à la réalité de la société actuelle et que le terme « annexe au contrat » soit remplacé par une référence à l'obligation de l'entrepreneur d'informer le consommateur de l'existence de cette page.

La CCS Consommation se demande en outre si les primes à la rénovation énergétique relèvent également de la notion de « logement » et considère que de terme est mal choisi dans le contexte de la réglementation spéciale sur les projets casco et de rénovation.

L'article 7, point f), de la loi Breyne dispose :

« déterminer la date du début des travaux, le délai d'exécution ou de livraison et les dommages-intérêts pour retard d'exécution ou de livraison ; ces dommages-intérêts doivent correspondre au moins à un loyer normal du bien achevé auquel se rapporte le contrat ; »

La CCS Consommation estime souhaitable d'inclure l'indication obligatoire de la date de commencement et de la date d'exécution ou de livraison dans la réglementation spéciale sur les projets casco. Pour la rénovation, il est important de spécifier une période initiale qui peut être tributaire de causes étrangères à l'entrepreneur. La CCS Consommation se réfère à l'article 19, 7° de l'arrêté royal du 30 juin 1996²⁷ et aux brochures du SPF Économie. Dans le cas de la rénovation CCS Consommation se rend compte qu'un calendrier précis peut être influencé par un certain nombre de facteurs qui ne sont pas imputables à l'entrepreneur et à ceux auxquels il fait appel. La CCS Consommation considère donc que des circonstances imprévues peuvent justifier une prolongation de la période de mise en œuvre et, dans ce contexte, propose de dresser une liste de problèmes qui peuvent ou non être prévus, à des fins de clarification. Il en va de même pour les travaux supplémentaires et les modifications. Ceci peut être intégré aux lignes directrices.

Par la suite, la CCS Consommation juge souhaitable que le règlement susmentionné sur l'indemnisation des retards de construction ou de livraison soit inclus dans la réglementation spéciale sur les projets casco et de rénovation, étant donné que dans ces cas – comme pour les nouvelles constructions – le bien n'est pas habitable pendant les travaux.

Toutefois, dans le cas de la rénovation, où une habitabilité minimale persiste pendant l'exécution des travaux, la CCS Consommation considère disproportionné que l'indemnisation pour retard d'exécution ou de livraison corresponde au moins à un loyer normal du bien fini. Par conséquent, la CCS Consommation estime nécessaire d'élaborer un système sur mesure pour le calcul de la compensation dans ce dernier cas.

²⁷ Arrêté royal du 30 juin 1996 relatif à l'indication du prix des produits et des services et au bon de commande.

La CCS Consommation note que, d'un point de vue théorique, le consommateur devrait déjà être protégé par le principe de réciprocité et d'équivalence des régimes d'indemnisation. Toutefois, ce principe ne protégera pas le consommateur si l'entrepreneur ne prévoit pas les conséquences d'un retard de paiement dans le contrat. Néanmoins, le consommateur bénéficie de la protection du droit commun.

L'article 7, h), de la loi Breyne dispose :

« contenir l'affirmation des parties qu'elles ont depuis quinze jours connaissance des données et documents mentionnés dans le présent article. »

La CCS Consommation estime souhaitable d'inclure cette disposition dans la réglementation spéciale relative aux projets casco et de rénovation.

3.3.3. Sanctions concernant les obligations d'information

La CCS Consommation préconise l'élaboration d'un modèle de devis uniforme pour les projets casco et de rénovation qui rassemble les principales informations précontractuelles pour un devis et sur lequel l'entrepreneur peut s'appuyer pour préparer un devis. Elle suggère que dans la réglementation spéciale relative aux projets casco et de rénovation, l'entreprise sera réputée avoir rempli l'obligation d'information si elle suit le modèle de devis. Il est évident que si le notaire intervient, il prendra en compte le contenu du devis sans toutefois être obligé de mentionner textuellement le modèle dans l'acte notarié.

La CCS Consommation considère qu'il est souhaitable qu'un tel modèle de devis soit développé par les organisations de consommateurs et celles du secteur et qu'il émane ensuite des pouvoirs publics. Elle souligne que ce modèle de devis est bénéfique à la fois à la sécurité juridique de l'entreprise et à la protection des consommateurs.

La CCS Consommation est d'avis que la sanction d'invalidité²⁸ est une sanction de grande portée dans la mesure où elle s'appliquerait au non-respect de toute obligation d'information contenue dans l'article 7 de la loi Breyne dans le contexte des projets casco et de rénovation.

La CCS Consommation fait valoir qu'il existe d'autres options que la sanction de nullité, qui sont plus adaptées pour remédier à une violation de certaines obligations en matière d'information²⁹.

La CCS Consommation se réfère à l'article VI.38 CDE³⁰, qui a fait l'objet d'un certain nombre d'applications dans la jurisprudence récente, à savoir que si des informations essentielles ne

²⁸ Article 13, paragraphe 2, de la loi Breyne.

²⁹ Voir également l'avis de la Commission consultative spéciale « Consommation » (CCE 2022-2050 VC 10) du 12 septembre 2022 où, dans le contexte de la loi Breyne, l'attention est attirée sur le fait qu'il est nécessaire d'envisager une manière de corriger certains problèmes concernant la conformité à la loi Breyne du compromis ou de la promesse avant la passation de l'acte (par exemple, au moyen d'un avenant).

³⁰ « Lorsqu'un contrat avec un consommateur a été conclu à la suite d'une pratique commerciale déloyale visée à l'article VI.100, 12°, 16° et 17°, et à l'article VI.103, 1°, 2° et 8°, le consommateur peut, dans un délai raisonnable à partir du moment où il a eu connaissance ou aurait dû avoir connaissance de son existence, exiger le remboursement des sommes payées, sans restitution du produit livré. Lorsqu'un contrat avec un consommateur a été conclu à la suite d'une pratique commerciale déloyale visée aux articles VI.93 à VI.95, VI.100, 1° à 11°, 13° à 15°, 18° à 2°, et à l'article VI.27, 2° à 7°, le juge peut, sans préjudice des sanctions de droit commun, ordonner le remboursement au consommateur des sommes qu'il a payées, sans restitution par celui-ci du produit livré. En cas de fourniture non demandée au consommateur au sens de l'article VI.103, 6°, le consommateur est en tout cas

sont pas incluses, cela peut être considéré comme trompeur par omission et les recours pour pratiques commerciales déloyales doivent être appliqués. L'article VI.38 CDE donne en outre au tribunal un pouvoir d'appréciation qui garantit qu'une sanction est suffisamment dissuasive mais pas disproportionnée. Cela permet au tribunal de tenir compte de la gravité de l'infraction, de la bonne ou mauvaise foi de l'entreprise et de l'ampleur du préjudice subi.

Selon la CCS Consommation, il convient également de se référer à la directive Omnibus³¹ qui, outre les dommages-intérêts et la nullité du contrat, propose une réduction de prix comme sanction en cas de pratiques commerciales déloyales³². La CCS Consommation souligne que, si l'omission de certaines informations entraîne une erreur de la part du consommateur, le tribunal a la possibilité de constater la nullité du contrat.

Bien entendu, il convient en premier lieu que le consommateur et l'entrepreneur se consultent pour trouver une solution de bonne foi. Le consommateur peut renoncer à ces recours en connaissance de cause (après avoir pris connaissance d'un manquement à l'obligation d'information).

3.3.4. Acomptes – mode de paiement

Les membres représentant les organisations de consommateurs insistent sur l'importance d'un régime spécial en matière d'acomptes. Ils regrettent qu'aucune réglementation générale visant à limiter la facturation d'acomptes dans tous les travaux d'entreprise n'ait semblé possible dans le cadre de la sous-commission « Acomptes ». Compte tenu des risques financiers et pratiques pour les consommateurs lors de travaux de rénovation et de transformation importants, ces membres demandent donc qu'un régime spécial en matière d'acompte concernant les projets casco, de rénovation structurelle et de rénovation d'envergure soit élaboré. En concevant un régime clair en matière d'acompte, on répartit les risques financiers associés à ces grands projets de part et d'autre.

- Régime d'acompte casco et rénovation structurelle : l'acompte ne peut excéder 10 % du prix total. Le solde du prix des travaux est payé en tenant compte de l'avancement des travaux et/ou de la livraison des matériaux sur le chantier (l'architecte peut jouer un rôle à cet égard, comme pour la loi Breyne). Le consommateur n'est tenu de payer la dernière tranche qu'après l'exécution des derniers travaux et la réception provisoire ou unique (le cas échéant, les défauts constatés lors de la réception provisoire ont été corrigés). Cette dernière tranche est au moins égale à 5% du coût total des travaux (en remplacement du régime de garantie de la loi Breyne)³³.

dispensé du paiement du prix ou de toute autre contreprestation, l'absence de réponse ne valant pas consentement de celui-ci. »

³¹ [DIRECTIVE \(UE\) 2019/2161 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs.](#)

³² Article 11 bis de la directive Omnibus.

³³ Une disposition similaire prévoyant le versement de 5 % comme dernière tranche existe déjà aux PaysBas (article 6:262 NBW et article 7:768 NBW), ce montant étant déposé auprès d'un notaire. Le montant du dépôt ne sera libéré que 3 mois après la réception, à condition que les travaux soient terminés et qu'aucun défaut n'ait été constaté. Cela permet au consommateur de conserver le montant du dépôt comme moyen de pression en vue de la réparation d'éventuels défauts de qualité. Dans le modèle de convention néerlandais pour la rénovation

- Régime d'acompte rénovation d'envergure (mais non structurelle : cette proposition crée un régime d'acompte applicable à tous les travaux de rénovation d'envergure. Nous suggérons dans ce cas de permettre une facture d'acompte pouvant aller jusqu'à 20 % du prix total des travaux³⁴. En outre, il convient de prévoir un paiement échelonné (le paiement n'est dû qu'après l'exécution des travaux auxquels se rapporte le montant facturé). Le consommateur n'est tenu de payer la dernière tranche qu'après l'exécution et la réception des derniers travaux. Cette dernière tranche est d'au moins 5% du coût total des travaux.
- **Les membres représentant les organisations de consommateurs** estiment qu'un régime spécial pour les acomptes devrait être conçu pour le sur-mesure : dépôt de 40%³⁵, paiement de 30% après livraison des matériaux sur le chantier, 30% après exécution des travaux.

Les membres représentant le secteur de la construction (Embuild et Bouwunie) sont généralement d'avis que la situation juridique actuelle devrait être préservée, en particulier la sauvegarde de l'autonomie de la volonté des parties et de la liberté contractuelle. Ils ne souhaitent donc pas prévoir de réglementation légale, ni pour les projets casco ni pour la rénovation. Les raisons sont nombreuses et cumulatives :

- Il n'y a pas de problème de représentativité des acomptes, de sorte qu'il n'y a pas d'appui pour une réglementation légale. Les résultats positifs de l'enquête le confirment. Il n'existe pas de régime légal en matière d'acomptes dans les pays voisins.
- La secrétaire d'État a seulement demandé que les acomptes excessifs soient examinés et, le cas échéant, encadrés juridiquement. Aucune recherche n'a pas été spécifiquement menée précédemment, mais cela fera l'objet d'une demande d'avis auprès de la CCS Clauses abusives. Les acomptes s'élevant à 100 % sont évidemment illégaux et peuvent être inclus comme clause explicitement illégale dans le livre VI CDE.
- La liberté contractuelle permet à toute entreprise, en particulier jeunes, de gérer leur propre trésorerie, ce qui est essentiel.
- Une campagne de sensibilisation des consommateurs leur fera prendre conscience du fait qu'ils peuvent toujours décider de ne pas recourir aux services d'un entrepreneur qui demande des acomptes excessifs. Il conviendra de procéder à une évaluation après les actions de sensibilisation, préalablement à toute initiative législative.

énergétique, la première tranche est de 10 % et la dernière est également de 10%.

³⁴ Ce montant représente le double du pourcentage d'acompte d'une rénovation structurelle. Par ailleurs, l'enquête menée dans le cadre de la sous-commission « Acomptes » montre que 68 % des consommateurs estiment qu'une facture d'acompte maximale de 20 % est appropriée.

³⁵ L'enquête menée dans le cadre de la sous-commission « Acomptes » a montré que les entrepreneurs demandent un acompte de 40% pour le sur-mesure. Cette proposition est donc une perpétuation des bonnes pratiques actuelles. Les conclusions au paragraphe 1.7 de la note « acomptes » indiquent clairement : « Les entreprises qui réalisent du « sur-mesure » demandent souvent des acomptes de l'ordre de 30% à 40%. »

- L'absence de contrôle des réglementations protectrices existantes telles que la loi Breyne (affaire Sua Casa et, malheureusement, de nombreux prédécesseurs malgré l'existence de la loi Breyne), ainsi que la loi sur l'assurance obligatoire des entrepreneurs (chantiers navals soumis à l'assurance obligatoire et non assurés à la demande du consommateur). On subit déjà aujourd'hui une forte concurrence déloyale. En élaborant sans cesse de nouvelles législations qui, de surcroît, ne sont pas contrôlées, on encourage celle-ci. Les bons entrepreneurs qui respectent les règles voient à chaque fois leurs coûts augmenter et, par conséquent, leur trésorerie diminuer. Ceux qui ne se soucient de rien, en revanche, peuvent proposer des offres moins chères - et ne s'en privent pas - et continuent à le faire en toute impunité.

Les membres représentant le secteur de la construction (Embuild et Bouwunie) ont ensuite soulevé certaines préoccupations spécifiques concernant la proposition des membres représentant les organisations de consommateurs :

- La secrétaire d'État a seulement demandé que les paiements anticipés excessifs soient examinés, alors que cette proposition inscrit dans la loi l'ensemble du processus de construction (de l'avant-contrat à la réception) sur le plan financier. Il s'ensuit que la liberté contractuelle existante concernant le financement du projet de construction disparaît tout au long du processus de construction. Cela affecte la trésorerie de l'entreprise et a pour effet pervers de donner à des consommateurs malintentionnés des munitions supplémentaires pour ne pas payer (intégralement) leur entrepreneur. Les membres représentant l'industrie de la construction pointent une législation sur la consommation qui subsiste et ne cesse de s'alourdir, donnant l'impression que le balancier va trop loin en direction de la protection du consommateur et que l'entrepreneur lui-même n'est pas suffisamment protégé contre des clients-consommateurs de mauvaise volonté ou, oui, même insolvable.
- **Pour les membres représentant le secteur de la construction (Embuild et Bouwunie)**, le paiement de la dernière tranche de 5 % seulement après que tous les travaux finaux et la réception ont eu lieu va trop loin. Il arrive - c'est d'ailleurs généralement la règle - que la réception provisoire soit effectuée mais qu'il y ait encore des observations. Retenir 5 % de la facture finale pour tous ces cas est trop court. En effet, les 5 % ne sont pas toujours proportionnels aux éléments restant à régler, car il ne s'agit parfois que d'imperfections mineures (par exemple, scellement, jointoiement, réparation d'un carreau cassé ou d'une pierre de façade fissurée, etc.). En outre, on sait que le recouvrement de sommes après la réception et la mise en service nécessite « du sang, de la sueur et des larmes ». Les consommateurs de mauvaise foi ou qui inventent sans cesse de nouveaux points lorsque l'entrepreneur corrige un point précédent existent malheureusement aussi.
- Les membres représentant le secteur de la construction (Embuild et Bouwunie) soulignent en outre que le principe du paiement échelonné est un problème pour le secteur de la construction à ossature bois.
- Selon ces membres, le régime d'acompte a à son tour un impact sur les entreprises en phase de démarrage, dont beaucoup ne disposent pas d'une réserve de liquidités.

- Enfin, les membres représentant le secteur de la construction sont en désaccord avec le parallèle qui est fait avec la réglementation néerlandaise concernant les 5 % comme dernière tranche³⁶.
- Pour toutes ces raisons, **les membres représentant le secteur de la construction (Embuild et Bouwunie)** ne peuvent pas accepter un cadre légal sur les paiements anticipés.

3.3.5. Réception

La CCS Consommation note que l'article 9 de la loi Breyne dispose que « La réception définitive de l'ouvrage ne peut avoir lieu qu'après qu'il se soit écoulé un an depuis la réception provisoire, et pour autant qu'il ait déjà été procédé à la réception définitive des parties communes, y compris les accès, de telle sorte qu'une habitabilité normale soit assurée. »

La CCS Consommation note que, dans le contexte des projets casco, la date de réception définitive (c'est-à-dire un an après la réception provisoire) pourrait tomber à un moment où le projet est déjà affecté par des travaux d'achèvement effectués (ou en cours d'exécution) par un autre entrepreneur dans l'intervalle. Elle note que ce travail peut avoir un impact sur l'évaluation lors de la réception définitive. Pour éviter cela, la CCS Consommation est d'avis que le principe de la double réception (provisoire et définitive) pour les projets casco est pratiquement intenable et qu'une réception unique peut suffire.

Pour les rénovations structurelles visées plus haut, la CCS Consommation juge souhaitable de procéder à une réception provisoire et à une réception définitive.

Pour toutes les autres rénovations, **les membres représentant le secteur de la construction (Embuild et Bouwunie)** sont d'avis qu'une évaluation au cas par cas est nécessaire et que la liberté contractuelle doit être pleinement préservée dans tous les cas.

La CCS Consommation souligne le fait que les intérêts du consommateur restent protégés même après la réception définitive, puisqu'ils ont toujours la possibilité d'engager la responsabilité de l'entrepreneur pour les vices cachés après la réception provisoire ou définitive sur la base des articles 1792 et 2270 de l'ancien Code civil (c'est-à-dire la responsabilité décennale) ou de la jurisprudence existante en matière de vices cachés légers.

Les membres représentant les organisations de consommateurs souhaitent une extension du délai de garantie à trois ans dans le cadre des vices cachés légers. En effet, étant donné que la responsabilité de droit commun pour vices cachés légers n'est pas d'ordre public, un entrepreneur pourrait s'en écarter. La jurisprudence admet que cette exonération

³⁶ Il y a trois raisons à cela : - le champ d'application de l'article 7:768 (Nouveau Code civil néerlandais) est différent et renvoie au champ d'application de la loi Breyne, ce qui n'est pas l'intention ici. - l'article 7:768 (Nouveau Code civil néerlandais) prévoit une retenue de 5 % de la somme contractuelle qui doit être déposée auprès d'un tiers (en l'occurrence un notaire puisque cela s'inscrit dans le cadre de la loi Breyne), ce qui peut être comparé à une caution. Selon la proposition des organisations de consommateurs, les 5 % restent chez le client et le contractant n'est donc pas certain que cette somme sera finalement déposée ou que le client sera toujours en mesure de la payer. - l'article 6:262 (Nouveau Code civil néerlandais) ne parle en aucun cas d'une suspension de 5 % pour la dernière tranche, mais il évoque la possibilité pour une partie à un contrat réciproque de suspendre son obligation lorsque l'autre partie ne remplit pas son obligation exigible. À partir du moment où elle devient exigible, le paiement doit être effectué. Dans cette histoire, une suspension à taux fixe pourrait conduire à une suspension disproportionnée des obligations des parties, voire à un abus de droit.

contractuelle ne peut signifier que toute période de responsabilité soit réduite à zéro. Ces membres demandent donc que - si l'on se met d'accord pour limiter la responsabilité de droit commun - il y ait toujours au moins un délai de garantie de trois ans après l'achèvement des travaux.

Les membres représentant le secteur de la construction (Embuild et Bouwunie) ne sont pas demandeurs d'un cadre légal pour la durée de la responsabilité pour vices cachés légers. En effet, ces défauts se manifestent généralement peu de temps après l'exécution des travaux. C'est la nature de l'ouvrage et l'usage auquel il est destiné qui sont déterminants pour le délai d'apparition de vices cachés légers. Il est donc nécessaire que la durée de la responsabilité pour vices cachés légers soit modulable en fonction des caractéristiques des travaux réalisés.

En outre, ces membres soulignent qu'il est fondamental que l'entrepreneur soit tenu pour responsable sur la base d'une faute et qu'il n'est donc pas possible d'exiger d'un entrepreneur qu'il se porte garant des conséquences d'un acte d'un consommateur qui s'est comporté de manière déraisonnable et négligente.

En ce qui concerne la réception, la CCS Consommation note également que lorsque celle-ci concerne un immeuble en copropriété forcée et que les travaux affectent également les parties communes, il faut une réception (provisoire et définitive si nécessaire) à la fois pour le lot privé et pour les parties communes. Il est important que la législation spéciale précise l'ordre dans lequel ces réceptions doivent être effectuées.

Annexe 1 : check-list adaptée

Ci-dessous, vous trouverez des propositions d'adaptation du document « La check-list du bâtisseur avisé ». Le texte surligné **en jaune fluo** correspond aux propositions de modifications apportées au texte, le ~~texte barré~~ correspond aux parties de la check-list qui ont été supprimées, et le texte **surligné en vert fluo** correspond aux parties qui ne sont pas nouvelles, mais qui ont été déplacées dans le document.

Vous êtes à la recherche d'un bon entrepreneur ? Voici une check-list destinée au consommateur.

Vous faites construire ou vous entreprenez des travaux de rénovation ? Mettez toutes les chances de votre côté afin de faire de votre projet un succès !

Trois Deux règles d'or :

- 1) Préparez bien votre projet et choisissez un entrepreneur fiable.
- 2) Vous ne savez pas par où commencer ? Suivez notre check-list : elle reprend les éléments à vérifier avant d'engager votre entrepreneur. Vous limiterez ainsi les risques et les mauvaises surprises.
- 3) **Si vous avez des doutes sur l'entrepreneur, et que cette impression est toujours présente même après avoir écouté ses explications, ne faites pas appel à lui !**

L'entrepreneur :

- **doit être inscrit à la Banque-Carrefour des Entreprises et avoir enregistré ses activités sur la base des codes d'activités NACE**

***Conseil 1** : vérifiez que le devis mentionne un numéro d'entreprise. Si aucun numéro d'entreprise n'est indiqué, vous ne pouvez pas faire appel aux services de l'entrepreneur.*

***Conseil 2** : consultez l'interface BCE Public Search de la Banque-Carrefour des Entreprises et vérifiez que l'entreprise est bien inscrite, quelles sont ses activités renseignées et si elle n'est pas en faillite.*

Comment devez-vous procéder ?

Rendez-vous sur le site de la Banque Carrefour des Entreprises³⁷ (BCE). Entrez le numéro d'entreprise de l'entrepreneur et cliquez sur « rechercher ». Le numéro d'entreprise se trouve sur le devis de l'entrepreneur. Ce numéro correspond au numéro de TVA.

L'entrepreneur n'a pas de numéro d'entreprise (valide) ? Alors il n'est pas enregistré et il travaille illégalement. **À éviter ! Dans ce cas, vous ne pouvez pas faire appel aux services de l'entrepreneur.**

S'il est inscrit à la BCE, vous verrez une page reprenant des informations sur l'entrepreneur. Si vous voyez en haut, à côté de la rubrique « situation juridique », la mention « ouverture de faillite », cela signifie que l'entrepreneur est en procédure de faillite. **À éviter ! Ne faites pas appel à lui !**

Si vous faites défiler la page vers le bas, vous arriverez à la section « activités ». Vous y trouverez les activités pour lesquelles l'entrepreneur s'est inscrit. Vérifiez si les travaux pour lesquels vous souhaitez faire appel à l'entrepreneur figurent bien dans la liste des activités qu'il a officiellement renseignées. Évitez les entrepreneurs qui veulent effectuer des travaux pour lesquels ils ne sont pas inscrits !

1 a une adresse correcte, il ne s'agit pas d'une entreprise « boîte aux lettres »

Conseil : indiquez l'adresse de l'entreprise dans un moteur de recherche (ex. Google Maps). Vérifiez où se situe l'entreprise, s'il y a des signes d'activité de construction, s'il y a un parking pour camionnettes, de l'espace pour des matériaux, etc. Méfiez-vous des entrepreneurs qui ont établi leur (seule) adresse dans un centre d'affaires où aucune activité de construction ne peut effectivement être exercée. Cela peut indiquer une entreprise « boîte aux lettres ». **Dans ce cas, ne faites pas appel à eux ! n'est pas conseillé de faire appel aux services de l'entrepreneur**

1 n'a pas de dettes sociales et/ou fiscales et est solvable

Conseil : Vérifiez si l'entreprise a des dettes sociales et/ou fiscales. Si une entreprise a des dettes sociales et/ou fiscales, cela signifie qu'elle a, même temporairement, des problèmes financiers. **Vous devez redoubler de prudence. Dans ce cas, ne faites pas appel à elle !**

Comment devez-vous procéder ?

Surfez sur www.checkobligationderetenu.be. Entrez le numéro d'entreprise de l'entrepreneur en haut. Le numéro d'entreprise se trouve sur le devis de l'entrepreneur. Ce numéro correspond au numéro de TVA. Vous verrez deux sections : une pour les dettes fiscales et une pour les dettes sociales. Le vert signifie qu'il n'y a pas de dettes en souffrance. Le rouge signifie qu'il y a des

³⁷ <https://kbopub.economie.fgov.be/kbopub/zoeknummerform.html?lang=fr>.

dettes en souffrance. Lorsque vous cliquez sur l'icône « + », vous aurez la possibilité d'obtenir un certificat de votre consultation.

□ **ne demande pas des avances excessives et prévoit des modalités de paiement claires**

Conseil 1 : concluez des contrats écrits avec des accords clairs sur le paiement (quand, délai de paiement, etc.). Évitez le plus possible le paiement cash de montants élevés (dans le cadre d'un même contrat, il est interdit de payer plus de 3 000 euros en cash). **Exigez une preuve de paiement en cas de paiement en espèces.** Sachez qu'un accord écrit est obligatoire à partir de 375 euros.

Conseil 2 : évitez de payer des avances qui vous paraissent trop élevées et demandez des explications à l'entrepreneur. Ne vous laissez pas influencer ou mettre sous pression. **Une clause exigeant un acompte de 100 % avant l'installation ou l'exécution doit immédiatement vous alerter. Vous pouvez la contester en invoquant son caractère abusif. D'autant plus que le versement d'un acompte de 100 % correspond au paiement intégral du prix final avant l'exécution des travaux et cela peut comporter de grands risques.**

Conseil 3 : effectuez les paiements au fur et à mesure de l'avancement des travaux après réception des factures. Vérifiez toujours l'exactitude du numéro de compte bénéficiaire avant d'effectuer un paiement. **Lorsque les avances et les tranches de paiement ne vous semblent pas correctes, ne vous engagez pas avec l'entrepreneur.**

Conseil 4 : assurez-vous qu'une clause suspensive d'octroi de crédit a été incluse dans votre contrat, si votre budget nécessite un crédit.

□ **est suffisamment solvable**

Conseil : demandez des informations payantes auprès de fournisseurs spécialisés dans la rédaction de rapports de crédit et les données d'entreprises comme Credisafe ou Companyweb.

Si, en tant que consommateur, vous devez consentir des investissements importants, pour lesquels vous contractez des prêts pour une longue durée, il est tout à fait justifié de demander des informations payantes auprès de fournisseurs spécialisés dans la rédaction de rapports de crédit et les données d'entreprises comme Credisafe ou Companyweb.

Les liquidités, le chiffre d'affaires et la rentabilité ainsi que le ratio de solvabilité (proportion entre le capital propre et la capacité de remboursement de dettes) d'une entreprise sont des informations de la plus haute importance qui doivent vous permettre de déterminer si des garanties supplémentaires doivent être demandées ou si les risques sont trop élevés pour collaborer avec une telle entreprise.

Le contenu des données d'entreprises obtenues (nombre de faillites, modifications d'adresse constantes...) peut également vous indiquer que vous avez peut-être affaire à des escrocs.

CONSEIL : ne regardez pas ce que cela va vous coûter de demander des informations payantes auprès de fournisseurs spécialisés, surtout s'il s'agit d'investissements importants.

- **doit parfois être assuré en responsabilité décennale, si le chantier nécessite obligatoirement l'intervention d'un architecte**

Conseil : assurez-vous que l'entrepreneur est assuré en responsabilité décennale en lui demandant de vous fournir la preuve de la souscription à cette assurance.

Comment devez-vous procéder ?

Lors d'un projet de construction ou de rénovation, les architectes et entrepreneurs sont soumis à une responsabilité décennale. Cela signifie qu'ils peuvent être tenus responsables des problèmes liés à la solidité, la stabilité et l'étanchéité de la carcasse fermée pendant une durée de dix ans après la réception des travaux.

Cette responsabilité doit être couverte par une assurance pour tous les chantiers de rénovation ou de construction d'un immeuble à usage d'habitation - en Belgique - avec un permis de construire délivré après le 1^{er} juillet 2018 pour lequel l'intervention d'un architecte est obligatoire.

L'entrepreneur doit être en mesure de vous fournir une attestation de la compagnie d'assurance attestant qu'il est bien assuré, avant même le début des travaux.

- **Doit est être assuré en responsabilité civile professionnelle**

Conseil : assurez-vous que l'entrepreneur est assuré en responsabilité civile professionnelle en lui demandant de vous fournir la preuve de la souscription à cette assurance (l'assurance RC).

- **possède la compétence professionnelle requise (pour Bruxelles et la Wallonie)**

Conseil : s'il s'agit d'un entrepreneur installé à Bruxelles ou en Wallonie, vérifiez via la BCE s'il a effectivement un accès à la profession. En Flandre, la réglementation sur l'accès à la profession a été abrogée.

Comment devez-vous procéder ?

Les entrepreneurs établis à Bruxelles ou en Wallonie doivent démontrer qu'ils disposent de la compétence professionnelle requise s'ils souhaitent exécuter des travaux pour lesquels cette compétence professionnelle est obligatoire.

Retrouvez les compétences professionnelles obligatoires à Bruxelles³⁸.

Retrouvez les compétences professionnelles obligatoires en Wallonie³⁹.

³⁸ <https://economie-emploi.brussels/construction-demarches>.

³⁹

https://economie.wallonie.be/Dvlp_Economique/Projets_thematiques/Regionalisation/Starter/Comp_Sectorielles/construction/entreprise_generale.html.

Vous pouvez facilement vérifier les compétences professionnelles de l'entrepreneur via la Banque-Carrefour des Entreprises⁴⁰ (BCE). Entrez le numéro d'entreprise de l'entrepreneur et cliquez sur « rechercher ». Le numéro d'entreprise se trouve sur le devis de l'entrepreneur. Ce numéro correspond au numéro de TVA. Vous verrez une page avec les informations relatives à l'entrepreneur. Si vous faites défiler la page vers le bas, vous arriverez à la section « autorisations ». Vous y trouverez une liste des compétences professionnelles que possède l'entrepreneur.

Attention : cette réglementation n'existe plus en Flandre.

□ **travaille son identité, son apparence et sa commercialisation**

Conseil : vérifiez si le véhicule de la société présente un logo ou les coordonnées de l'entreprise, si le site web de l'entreprise contient ses références ou s'il ne sert que de vitrine « fictive ».

□ **a des connaissances professionnelles et des références de travaux**

Conseil 1 : Consultez le site web de l'entrepreneur, demandez des exemples de travaux ou des références. Vous souhaitez vous rendre sur place ? Demandez à l'entrepreneur s'il veut bien vous mettre en contact avec les personnes chez qui il a effectué des travaux afin que vous puissiez vérifier la qualité des travaux réalisés. Un bon entrepreneur acceptera de répondre à votre demande.

Conseil 2 : faites confiance au « bouche à oreille ». Si une de vos connaissances a travaillé avec le même entrepreneur et en est contente, il ne s'agit sans doute pas d'un escroc.

Conseil 3 : Demandez des conseils et des explications à l'entrepreneur lorsqu'il vient faire un devis : comment va-t-il aborder le travail technique (sous-traitants ? seul ?) ; de quelles capacités professionnelles dispose l'entreprise ? Est-il possible de visiter des chantiers cités en référence ?

Conseil 4 : si l'entreprise fait appel à des sous-traitants, demandez leurs coordonnées et contrôlez leur fiabilité grâce à cette check-list.

□ **propose un prix correct par rapport à d'autres entreprises et fournit une offre détaillée**

Conseil 1 : demandez plus qu'une offre (idéalement 2 ou 3) pour comparer et poser les bonnes questions en vue de tester la connaissance professionnelle. Un architecte pourra vous y aider. Une entreprise malhonnête n'a pas de frais généraux (c'est-à-dire les coûts associés aux opérations normales) à payer comme une entreprise de construction régulière, elle propose donc généralement des prix anormalement bas. Un architecte pourra également vous aider à juger si un prix est anormalement bas. Restez critique face à des offres trop alléchantes.

Conseil 2 : demandez à l'entreprise de détailler au maximum son offre pour vous assurer de ce qui est compris dans le prix et de ce qui ne l'est éventuellement pas.

⁴⁰ <https://kbopub.economie.fgov.be/kbopub/zoeknummerform.html>.

Conseil 3 : lisez attentivement tous les documents et posez des questions s'ils ne sont pas clairs. Prenez le temps de la réflexion avant de signer un contrat.

□ **accepte de collaborer avec un architecte et vous a informé sur les éventuels permis nécessaires**

Conseil 1 : l'intervention d'un architecte est obligatoire en cas de rénovations majeures pour lesquelles vous devez obtenir un permis. L'architecte est également le protecteur-conseiller du maître d'ouvrage. Un entrepreneur malhonnête fera tout ce qu'il peut pour écarter l'architecte des travaux nécessitant un permis. Vérifiez si la désignation d'un architecte est obligatoire, pour la Flandre⁴¹, pour la Wallonie⁴² et pour Bruxelles⁴³.

Conseil 2 : ne travaillez jamais sans architecte si la loi l'exige. Si un architecte n'est pas obligatoire légalement, il reste certainement utile de faire appel à un architecte, un banquier ou un assureur pour vous assister.

□ **propose un délai de commencement des travaux raisonnable**

Conseil : demandez une explication si l'entrepreneur peut entamer les travaux à (très) bref délai. Demandez quel sera le délai d'exécution car les agendas des entrepreneurs sont bien remplis. Une entreprise malhonnête promettra d'entamer les travaux à très bref délai mais sans forcément les exécuter dans leur totalité.

Cette publication a été élaborée par le SPF Économie, en collaboration avec Embuild et Bouwunie **et les membres de la CCS « Consommation »**.

Liens utiles

| |
|--|
| Service public fédéral Économie <ul style="list-style-type: none">- <u>Vos droits de consommateur lors d'une construction, d'un achat ou d'une rénovation</u>- <u>Comment faire valoir ses droits en tant que consommateur ?</u>- <u>Banque-Carrefour des Entreprises</u> |
| Service public fédéral Finances <ul style="list-style-type: none">- <u>Impôts fédéraux, avantages fiscaux fédéraux et réductions d'impôt fédéraux</u>- <u>Vérifier les dettes fiscales ou sociales de l'entrepreneur</u> |
| Région de Bruxelles-Capitale <ul style="list-style-type: none">- <u>Général</u>- <u>L'Aménagement du Territoire et l'Urbanisme</u>- <u>Primes, fiscalité et financement</u> |

⁴¹ <https://www.omgevingsloketvlaanderen.be/stedenbouwkundige-handelingen>.

⁴² <https://www.wallonie.be/fr/demarches/demander-un-permis-durbanisme>.

⁴³ http://urbanisme.irisnet.be/lepermisdurbanisme?set_language=fr.

| |
|--|
| <p>Région flamande</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Général</u> - <u>L'Aménagement du territoire et l'urbanisme</u> - <u>Primes, fiscalité et financement</u> |
| <p>Région wallonne</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Général</u> - <u>L'Aménagement du Territoire et l'Urbanisme</u> - <u>Primes, fiscalité et financement</u> |
| <p>Ordre des architectes</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Général</u> - <u>Liste des architectes inscrits</u> |
| <p>Embuild (anciennement Confédération Construction)</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Trouvez des entrepreneurs et des artisans dans votre région</u> - <u>Construire de A à Z</u> |
| <p>Test-Achats</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Général</u> - <u>Achat, vente ou construction d'une habitation</u> |
| <p>Commission de Conciliation Construction</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Médiation en cas de litiges techniques de construction</u> |
| <p>Service de Médiation pour le Consommateur</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Médiation en cas d'autres litiges que des litiges techniques de construction</u> |

Annexe 2 : Construire et rénover - Le guide du bâtisseur avisé

Construire, rénover **ou réaliser des travaux** : une check-list 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 prévoie 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 soit 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, p.ex. **devoir 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/semaines/mois 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 depuis combien d'années le bâtiment est occupé.

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 BCE 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 ;
- **si d'application**, 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, du matériel est stocké, ou des camionnettes sont présentes**. Il ne s'agit **donc** pas d'une entreprise à « boîte aux lettres » ;
- travaille à son identité, son image, son marketing (**numéro de téléphone, adresse mail...**), et **communique donc facilement des coordonnées ou des 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** ;

- ~~ne demande pas d'acomptes excessifs et prévoit des conditions de paiement claires~~ 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, mentionnant 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 est fortement recommandé de 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 ainsi que 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.

Un accord écrit est obligatoire à partir de 3 500 euros.

6 Avant de signer, lisez les conditions générales et soyez vigilants face aux acomptes excessifs, aux paiements cash 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.

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.

Méfiez-vous des entreprises qui demandent de payer l'entièreté 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.

~~Évitez des entreprises qui vous demandent de payer la totalité du montant du contrat avant le début des travaux, bien que cela ne soit pas forcément illégal, car en cas de problème vous récupérerez difficilement l'argent avancé.~~

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 espèces de montants élevés. Sachez que dans le cadre d'un même contrat, le montant total des paiements en espèces 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.

Les consommateurs sont en effet régulièrement victimes de fraude à la facture, qui consiste en la modification du 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. Essayez d'éviter 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 indiqué sur le contrat ou le devis accepté.

~~Dans tous les cas, demandez la raison de l'acompte et pour tout paiement, exigez une facture ! En effet, des travaux immobiliers doivent faire l'objet d'une facture.~~

~~Privilégiez enfin des paiements par virement ou par voie électronique. Sachez que l'ensemble de vos paiements en espèces dans le cadre d'un même contrat, ne pourra pas excéder 3.000 euros. Si vous payez en espèces, n'oubliez pas de demander une preuve de paiement !~~

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 Économie. Le SPF Économie 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 civile 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 légale 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^{er} 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 Économie.

Enfin, il est utile de savoir que 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 métreurs, 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 Économie.

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 Breyne 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 Breyne 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 Breyne 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'avance 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 Économie 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.

Outre leur devoir d'information, la loi accorde également au notaire et à l'architecte un rôle de contrôle et de médiation. 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 votre notaire auquel vous ferez appel pour la passation de l'acte de vente. Ainsi, il sera identifié 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 en question 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 Économie.

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 ~~partenaire de construction~~ **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 ~~partenaire de construction~~ **architecte ou votre entrepreneur** ? Inutile de passer immédiatement devant un tribunal. Essayez d'abord d'en trouver une 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 ~~partenaire de construction~~ **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, qui est un service de proximité (et gratuit) assuré par des avocats, et qui donne des infos pratiques et juridiques mais aussi un premier avis juridique. Ils peuvent aussi vous renvoyer vers une instance ou organisation spécialement adaptée à la demande.**

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 Point de contact

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 au [Point de contact](#). 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 entreprises. 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 si dans le contrat, il y a une clause prévoyant la résiliation du 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 une mise en demeure au curateur 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).

Annexe 3 : Enquêtes auprès des consommateurs et des professionnels de la construction au sujet du paiement d'un acompte lors de la réalisation de gros œuvre par les consommateurs.

DEDICATED



Enquêtes auprès des consommateurs et des professionnels de la construction au sujet du paiement d'un acompte lors de la réalisation de gros œuvre par les consommateurs.



Embuild

THE BELGIAN CONSTRUCTION
ASSOCIATION

Juin 2023



Dedicated
Avenue Delleur 18
B-1170 Brussels - Belgium

Tel: +32 2 344 00 88
Fax: +32 2 343 92 22

www.dedicated.be
info@dedicated.be



DEDICATED



Table des matières



| | |
|--|-----------|
| Présentation de l'étude | 5 |
| 1. Contexte et objectifs de l'étude | 6 |
| 2. Méthodologie | 7 |
| 3. Description de l'échantillon | 8 |
| 4. Critères d'analyse | 10 |
| Principaux résultats: Enquête sur l'acompte auprès des consommateurs | 11 |
| 1. Les travaux réalisés | 12 |
| 1.1. Le type de logement occupé | 12 |
| 1.2. Les derniers travaux réalisés | 13 |
| 1.3. Le coût des derniers travaux réalisés | 16 |
| 2. Le profil de l'entrepreneur | 17 |
| 2.1. Le siège social de l'entreprise ayant réalisé les derniers travaux | 17 |
| 2.2. Le canal utilisé pour trouver l'entrepreneur | 18 |
| 2.3. La taille de l'entreprise sollicitée pour la réalisation des derniers travaux | 19 |
| 3. L'acompte dans le secteur de construction | 20 |
| 3.1. Le montant de l'acompte payé par rapport au prix total | 20 |
| 3.2. Quand l'acompte a dû être payé (avant la réalisation des travaux) ? | 21 |
| 3.3. Des explications concernant le montant de l'acompte ont-elles été demandées ? | 22 |
| 3.4. La négociation du montant et le moment du paiement de l'acompte | 23 |
| 3.5. Le paiement de l'acompte en espèce | 24 |



| | |
|--|-----------|
| 3.6. L'évaluation du montant de l'acompte | 25 |
| 3.7. Quel montant pour un acompte approprié ? | 26 |
| 3.8. L'acompte comme frein à la signature d'un contrat | 27 |
| 3.9. L'entrepreneur a-t-il réalisé des factures intermédiaires pendant la durée des travaux ? | 28 |
| 3.10. Le solde restant dû après la fin des travaux | 28 |
| 4. Evaluation des travaux réalisés | 30 |
| 4.1. La satisfaction à l'égard des travaux réalisés | 30 |
| 4.2. Les consommateurs a-t-il été accompagné par un architecte ? | 31 |
| 5. Questions supplémentaires | 32 |
| 5.1. Perception de l'acompte dans le cas de gros œuvres | 32 |
| 5.2. Les raisons évoquées par l'entrepreneur pour demander un acompte | 33 |
| 5.3. L'augmentation du prix des travaux acceptée pour compenser une éventuelle réduction du montant de l'acompte | 34 |
| Les principaux résultats: Enquête sur l'acompte auprès des entrepreneurs | 35 |
| 1. Le profil de l'entrepreneur et les travaux réalisés | 36 |
| 1.1. Le type des travaux réalisés | 36 |
| 1.2. Le siège social de l'entreprise | 41 |
| 1.3. La taille de l'entreprise | 43 |
| 2. L'acompte dans le secteur de construction | 44 |
| 2.1. Le montant de l'acompte demandé aux consommateurs | 44 |
| 2.2. Quand l'acompte doit-il être payé par le consommateur ? | 46 |
| 2.3. Des explications sont-elles données aux consommateurs afin de justifier le montant de l'acompte ? | 48 |



| | |
|---|-----------|
| 2.4. Les consommateurs a-t-il la possibilité de négocier le montant de l'acompte ? | 50 |
| 2.5. La possibilité pour le consommateur de négocier le moment de paiement de l'acompte | 52 |
| 2.6. Les acomptes sont-ils payés en espèces ? | 54 |
| 2.7. Les consommateurs rencontre-t-il des difficultés à payer l'acompte ? | 56 |
| 2.8. Quelle(s) conséquence(s) en cas de défaut de paiement de l'acompte ? | 58 |
| 2.9. Les factures intermédiaires | 60 |
| 2.10. Le montant du solde restant dû après l'achèvement des travaux | 62 |
| 2.11. Le recours à l'arbitrage en cas de litige avec le consommateur | 64 |
| 3. Questions supplémentaires | 66 |
| 3.1. Pour quelle(s) raison(s) demander un acompte aux consommateurs ? | 66 |
| 3.2. L'impact de la réduction du montant de l'acompte sur le coût des travaux | 68 |
| 3.3. L'impact de la réduction du montant de l'acompte sur la santé de l'entreprise | 70 |



Présentation de l'étude

© Dedicated 2023

5



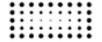
1. Contexte et objectifs de l'étude



- À la demande d'**Alexia Bertrand**, secrétaire d'État à la Protection des consommateurs, la Commission consultative spéciale Consommation réalise une enquête sur le versement des acomptes dans le secteur de la construction. L'objectif consiste à analyser les expériences des consommateurs et des entrepreneurs afin de dégager des pistes d'actions visant à mieux protéger les consommateurs dans le cadre de travaux exécutés par un entrepreneur.
- Cette enquête concerne uniquement les projets pour lesquels aucune règle légale n'existe en matière d'acomptes. Par conséquent, elle ne concerne pas les constructions de maisons finies, les ventes sur plan et les constructions clé sur porte. Pour ces ouvrages, les modalités d'acompte sont réglementées par la loi **Breyne**.

© Dedicated 2023

6



- Dans le cadre de ce sondage, **764 consommateurs** et **760 entreprises** du secteur de construction ont été interrogés. Plus précisément :
 - l'enquête a été réalisée par internet (CAWI : « Computer Assisted Web Interviewing »), entre **le 04 et 15 mai 2023**
 - les répondants des consommateurs ont été recrutés conjointement dans le @panel de Dedicated (Ded@panel) et sur le site internet de Embuild (tout venant).
 - les entreprises ont été recrutées via le carnet d'adresse de Embuild (Panel), et le site internet de Embuid (Entreprises tout venant), et le @panel de Dedicated (Ded@panel) .
- Le commanditaire de l'étude et Dedicated ont précisé à toutes les personnes physiques participantes qu'en aucun cas leurs données personnelles ne seraient transmises au terme de l'enquête au commanditaire de celle-ci.
- le questionnaire a été élaboré en **Français et en Néerlandais par Embuild**
- la durée moyenne des enquêtes a été de 10 minutes,
- les enquêtes ont été réalisées dans le strict respect des standards de qualité EMRQS (Efamro Market Research Quality Standards), ainsi que du code de conduite ESOMAR.



L'échantillon **des consommateurs** analysé se présente comme suit :

| Critères de classification | | Echantillon obtenu | |
|----------------------------|-----------------------------------|--------------------|-------------|
| | | N | % |
| Genre | Hommes | 355 | 46% |
| | Femmes | 409 | 54% |
| Source de l'enquête | Dedicated-consommateurs | 750 | 98% |
| | Embuild consommateurs tout-venant | 14 | 2% |
| Age | 18-24 ans | 57 | 7% |
| | 25-34 ans | 139 | 18% |
| | 35-44 ans | 130 | 17% |
| | 45-54 ans | 181 | 24% |
| | 55-64 ans | 199 | 26% |
| | 65 ans et plus | 58 | 8% |
| Régions | La Flandre | 432 | 57% |
| | Bruxelles (19 communes) | 65 | 9% |
| | La Wallonie | 267 | 35% |
| TOTAL | | N = 764 | 100% |



L'échantillon **des entreprises** analysé se présente comme suit :

| Critères de classification | | Echantillon obtenu | |
|----------------------------|---------------------------------|--------------------|-------------|
| | | N | % |
| Taille d'entreprises | Unipersonnelle | 113 | 15% |
| | Micro-entreprise | 392 | 52% |
| | Petite entreprise | 216 | 28% |
| | Entreprise moyenne | 32 | 4% |
| | Grande entreprise | 7 | 1% |
| Régions | La Flandre | 569 | 75% |
| | Bruxelles (19 communes) | 18 | 2% |
| | La Wallonie | 173 | 23% |
| Source de l'enquête | Embuild-entreprises tout venant | 584 | 77% |
| | Embuild-entreprises Panel | 142 | 19% |
| | Dedicated-Entreprises | 34 | 4% |
| TOTAL | | N = 760 | 100% |

© Dedicated 2023

9

4. Critères d'analyses



- Afin d'exposer les résultats de la façon la plus claire possible, chaque diapositive sera présentée de la même façon: les titres annoncent le thème, l'intitulé de la question est rappelé au-dessus du graphique.
- En bas de page, nous précisons la base (nature et nombre de répondants sur lesquels porte la question) ainsi que le type de réponse :
 - **réponses « assistées »** : lorsque les répondants pouvaient choisir leur(s) réponse(s) dans une liste de modalités de réponse qui leur était proposée,
 - **réponses « spontanées »** : lorsqu'aucune modalité de réponse n'était proposée aux répondants et qu'ils devaient rédiger eux-mêmes leurs réponses c'est-à-dire réponses à une question dite « ouverte ».
- Concernant les graphiques, les résultats ont été ventilés selon les différents critères suivants (lorsque cela a été estimé pertinent) :
 - Pour le volet consommateurs :
 - **La source de l'enquête**: Dedicated- consommateurs (DC), Embuild consommateurs tout venant (EC)
 - **La région de la résidence du répondant** : La Flandre (Flandre), Bruxelles (BXL) et la Wallonie (Wallonie)
 - Pour le volet entrepreneurs :
 - **La source de l'enquête**: Embuild-entreprises tout venant (EETV), Embuild entreprises Panel (EEP) et Dedicated entreprises (DE)
 - **La région de l'établissement de l'entreprise**: La Flandre (Flan.), Bruxelles (BXL) et la Wallonie (Wal.)
 - **La taille de l'entreprise**: •Entreprise unipersonnelle (Uniperso.), Micro-entreprise (Micro.Entre.), Petite entreprise (P.E.), Entreprise moyenne (M.E.) et Grande entreprise (G.E.).

© Dedicated 2023

10



Principaux résultats : Enquête sur l'acompte auprès des consommateurs

© Dedicated 2023

11

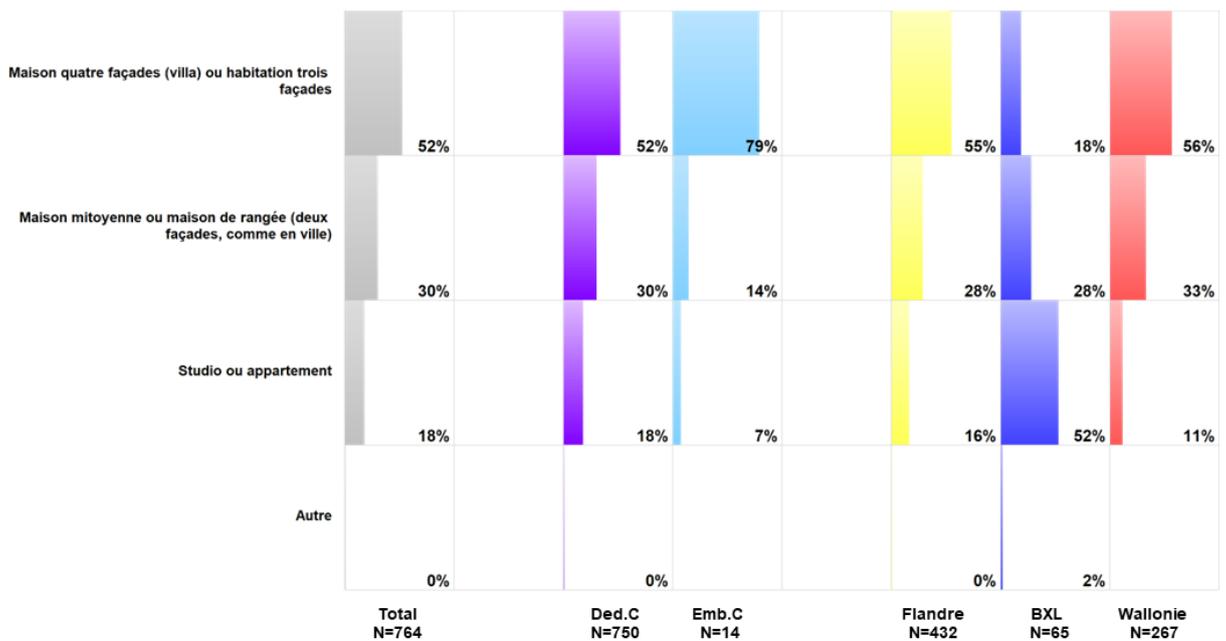


1. Les travaux réalisés



1.1. Le type de logement occupé

Q1) Dans quel type de logement habitez-vous?



© Dedicated 2023

[%, réponses assistées; base : échantillon total; N = 764]

12



1.2. Les derniers travaux réalisés

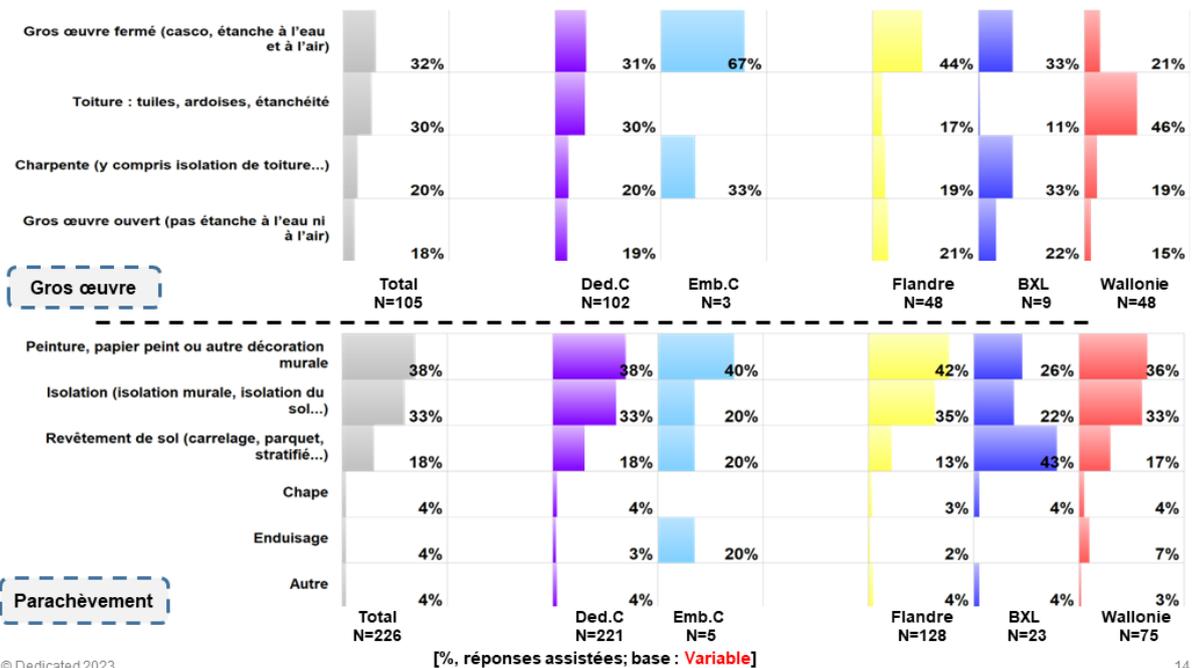
| | | Total N=764 | DC N=750 | EC N=14 | Flandre N=432 | Bruxelles N=65 | Wallonie N=267 |
|---|--|----------------|-------------|------------|------------------|-------------------|-------------------|
| Gros œuvre | Gros œuvre fermé (casco, étanche à l'eau et à l'air) | 4% | 4% | 14% | 5% | 5% | 4% |
| | Gros œuvre ouvert (pas étanche à l'eau ni à l'air) | 2% | 3% | 0% | 2% | 3% | 3% |
| | Charpente (y compris isolation de toiture...) | 3% | 3% | 7% | 2% | 5% | 3% |
| | Toiture : tuiles, ardoises, étanchéité | 4% | 4% | 0% | 2% | 2% | 8% |
| Parachèvement | Isolation (isolation murale, isolation du sol...) | 10% | 10% | 7% | 11% | 8% | 9% |
| | Chape | 1% | 1% | 0% | 1% | 2% | 1% |
| | Enduisage | 1% | 1% | 7% | 1% | 0% | 2% |
| | Peinture, papier peint ou autre décoration murale | 11% | 11% | 14% | 13% | 9% | 10% |
| | Revêtement de sol (carrelage, parquet, stratifié...) | 5% | 5% | 7% | 4% | 15% | 5% |
| Travaux d'extension | Autre | 1% | 1% | 0% | 1% | 2% | 1% |
| | Véranda | 3% | 3% | 7% | 3% | 0% | 3% |
| | Terrasse | 5% | 5% | 0% | 3% | 2% | 9% |
| | Piscine | 1% | 1% | 0% | 1% | 0% | 1% |
| | Abri de jardin | 1% | 1% | 0% | 1% | 0% | 1% |
| | Garage | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Installations techniques | Autre | 1% | 1% | 0% | 1% | 0% | 1% |
| | Installation de chauffage (chauffage-ventilation-chaaleur) | 10% | 10% | 7% | 10% | 9% | 12% |
| | Électricité (y compris panneaux solaires, domotique, ...) | 10% | 10% | 7% | 9% | 17% | 10% |
| Travaux sur mesure (livraison et installation de salle de bain, cuisine, menuiserie...) | Autre | 4% | 4% | 7% | 4% | 5% | 2% |
| | Armoires | 3% | 3% | 7% | 4% | 2% | 1% |
| | Volets roulants et protection solaire | 2% | 2% | 0% | 2% | 2% | 1% |
| | Portes et fenêtres | 4% | 4% | 7% | 6% | 3% | 3% |
| | Installations sanitaires | 6% | 6% | 0% | 6% | 6% | 5% |
| | Cuisine | 5% | 5% | 0% | 6% | 6% | 3% |
| Travaux sur mesure (livraison et installation de salle de bain, cuisine, menuiserie...) | Escalier | 0% | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% |
| | Autre | 1% | 1% | 0% | 2% | 0% | 1% |

1. Les travaux réalisés

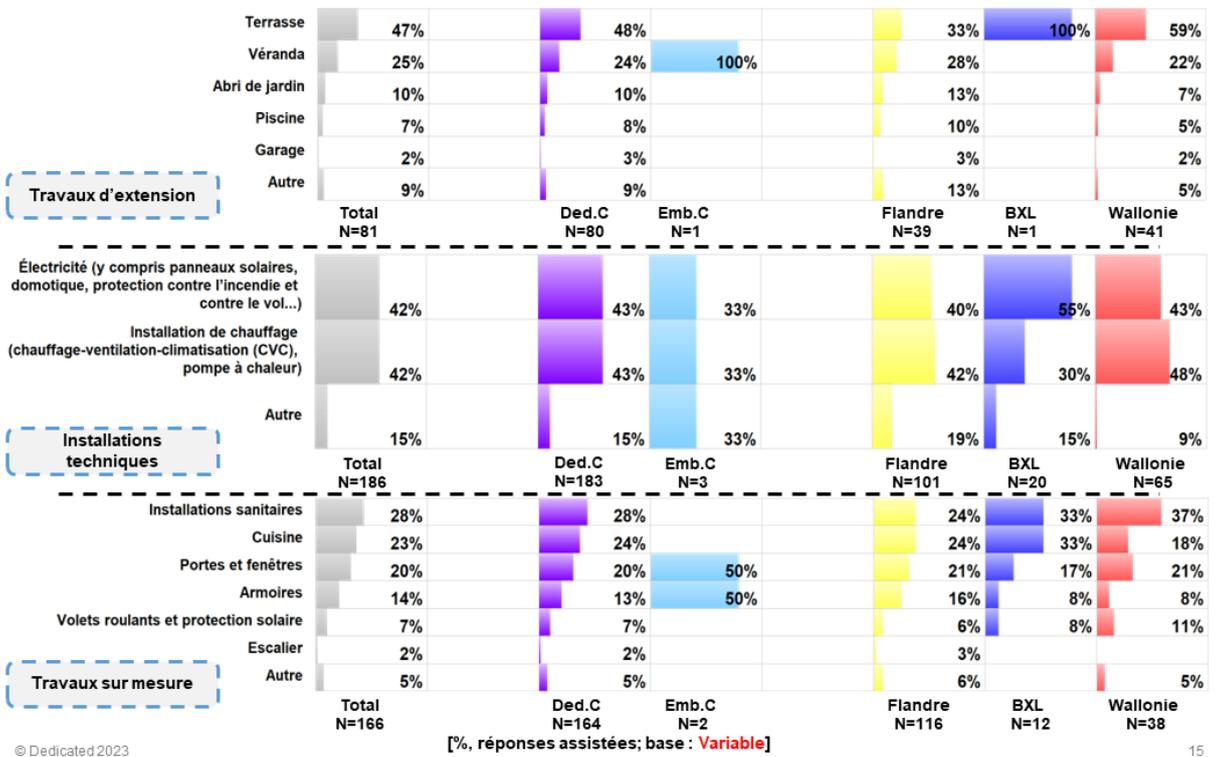


[1.2. Les derniers travaux réalisés]

Q1) Sur quel type de travaux portait le contrat pour lequel vous répondez à cette enquête ? Si vous avez fait exécuter plusieurs types de travaux dans le cadre d'un seul contrat, indiquez les travaux dont le coût était le plus élevé.



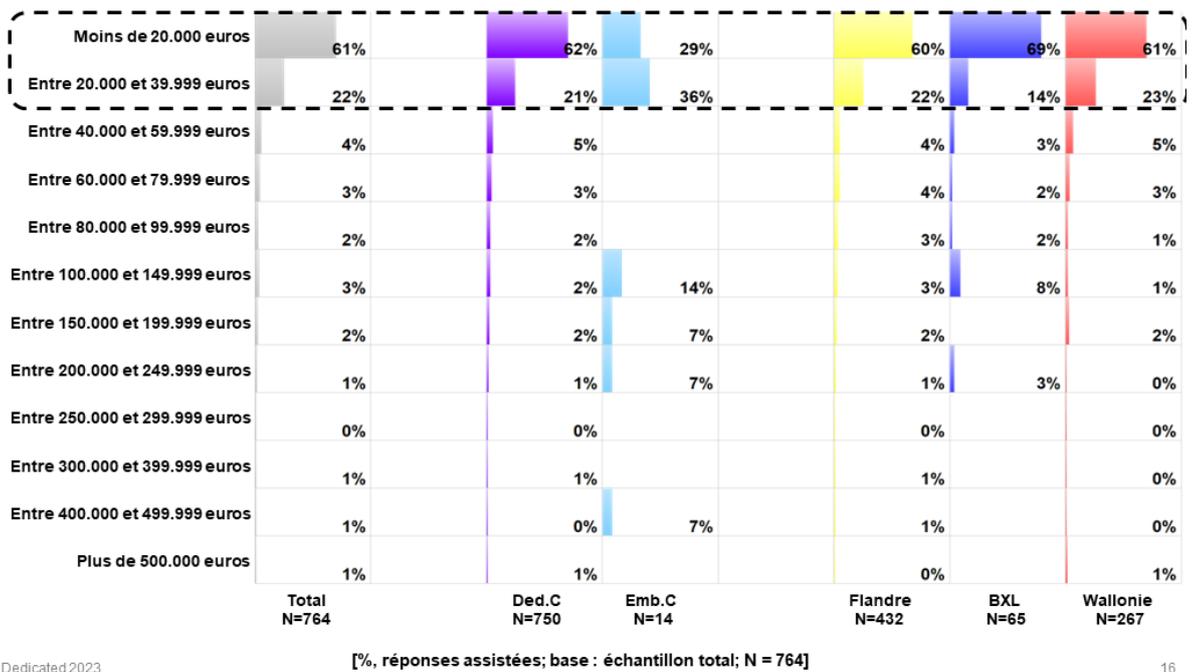
[1.2. Les derniers travaux réalisés]



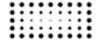
[1. Les travaux réalisés par le répondant]

1.3. Le coût des derniers travaux réalisés

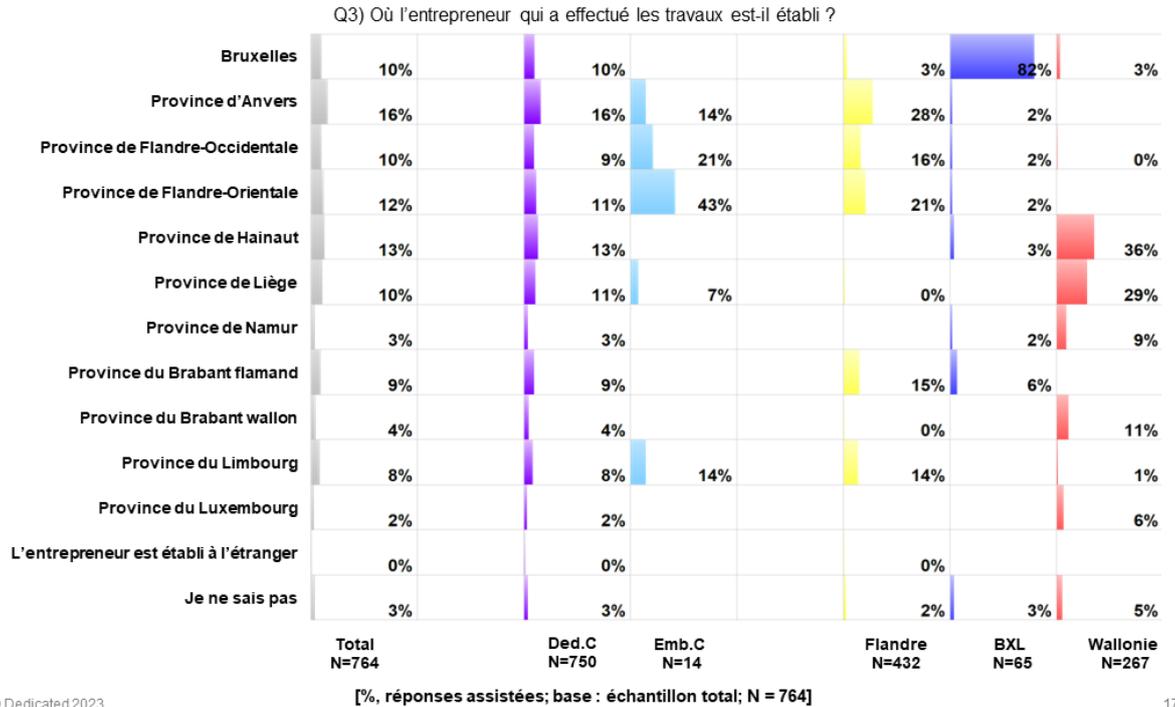
Q2) Quel était le prix total des travaux que vous avez fait exécuter ?



2. Le profil de l'entrepreneur



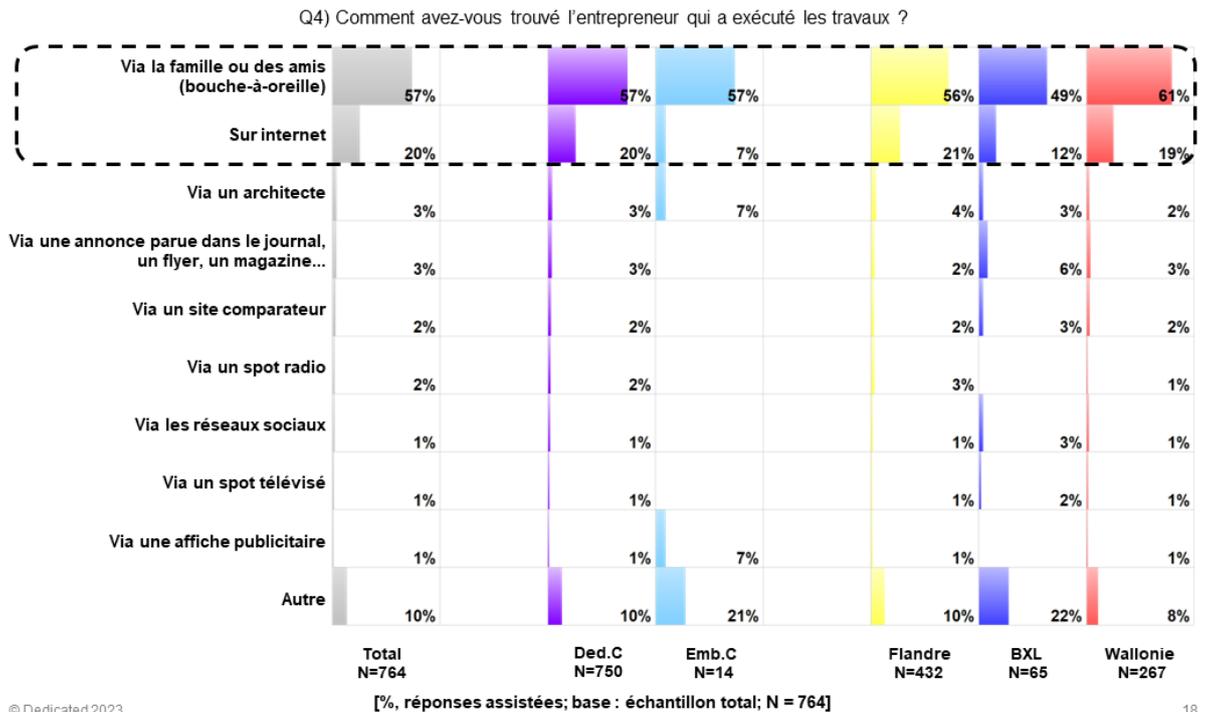
2.1. Le siège social de l'entreprise ayant réalisé les derniers travaux

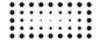


[2. Le profil de l'entrepreneur]



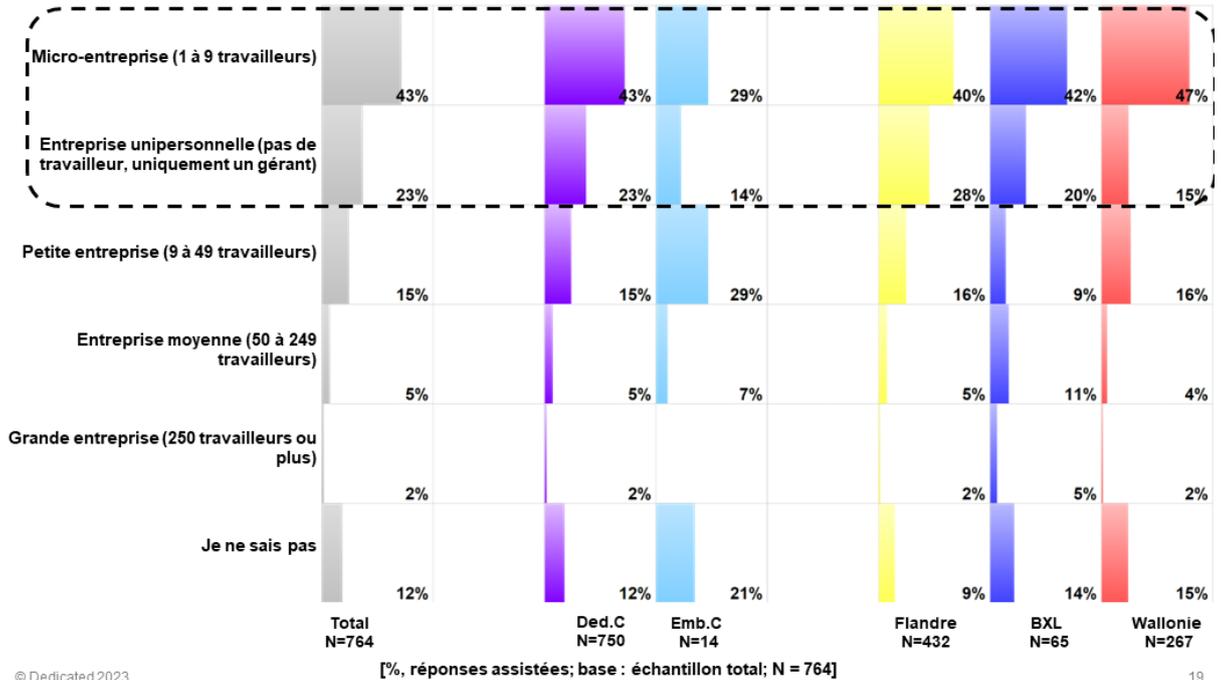
2.2. Le canal utilisé pour trouver l'entrepreneur





2.3. La taille de l'entreprise sollicité pour la réalisation des derniers travaux

Q5) Quelle est la taille de l'entreprise générale qui a effectué les travaux ? (taille exprimée en nombre de travailleurs)

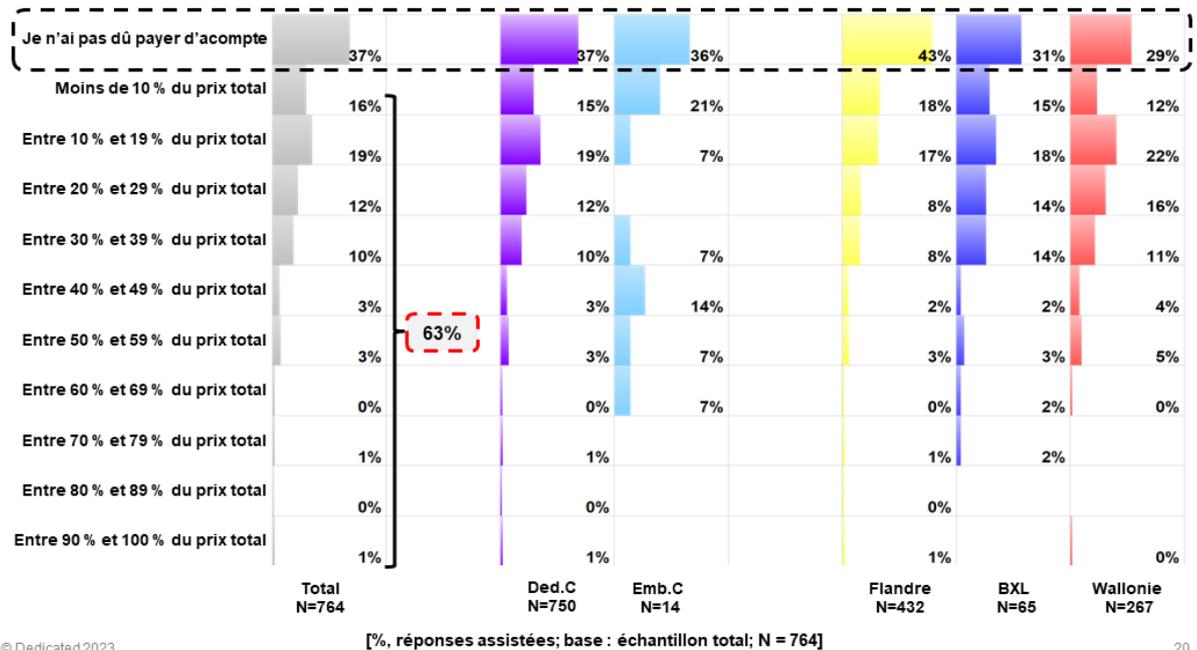


3. L'acompte dans le secteur de construction



3.1. Le montant de l'acompte payé par rapport au prix total

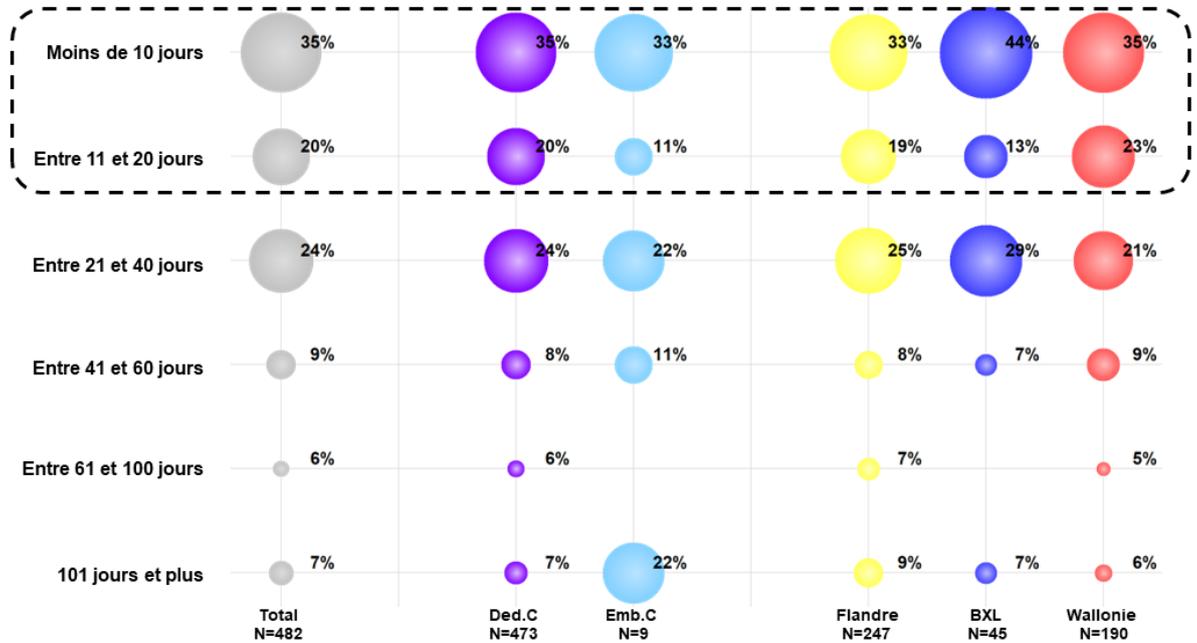
Q6) À combien s'élevait l'acompte que vous avez dû payer avant le début des travaux et la fourniture des matériaux ? (montant exprimé en pourcentage du prix total)





3.2. Quand l'acompte a dû être payé (avant la réalisation des travaux) ?

Q7) Quand avez-vous dû payer l'acompte ?



© Dedicated 2023

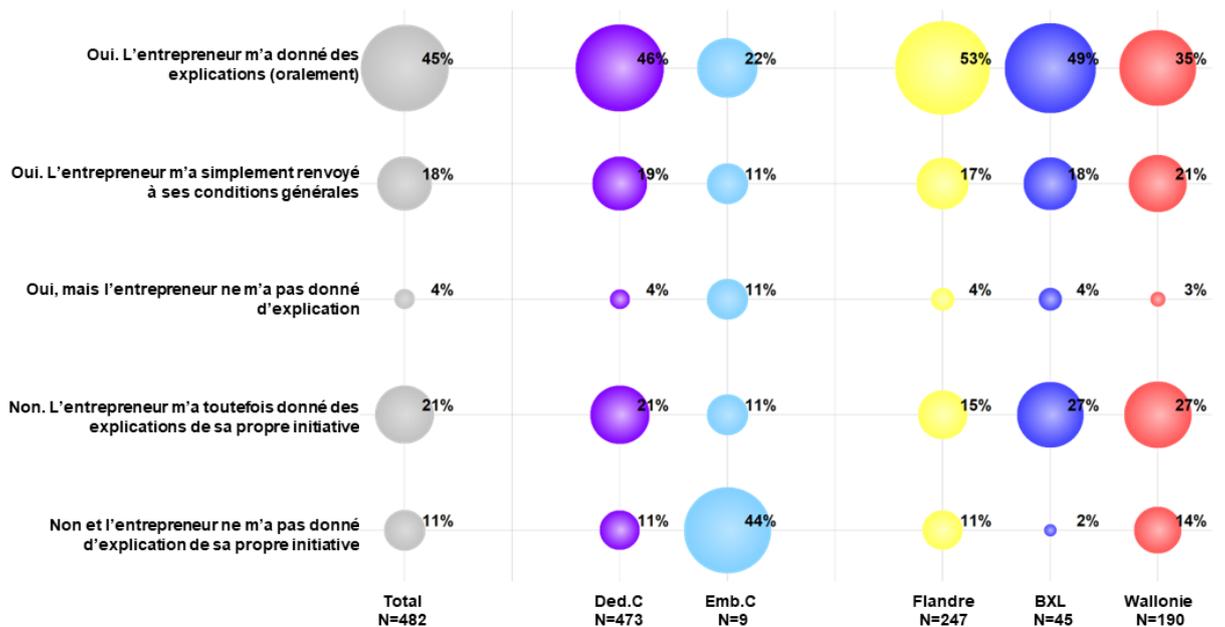
[%, réponses assistées; base : ont payé l'acompte avant la réalisations des travaux; N = 482]

21



3.3. Des explications concernant le montant de l'acompte ont-elles été demandées ?

Q8) Avez-vous demandé à l'entrepreneur des explications sur le montant de l'acompte ?



© Dedicated 2023

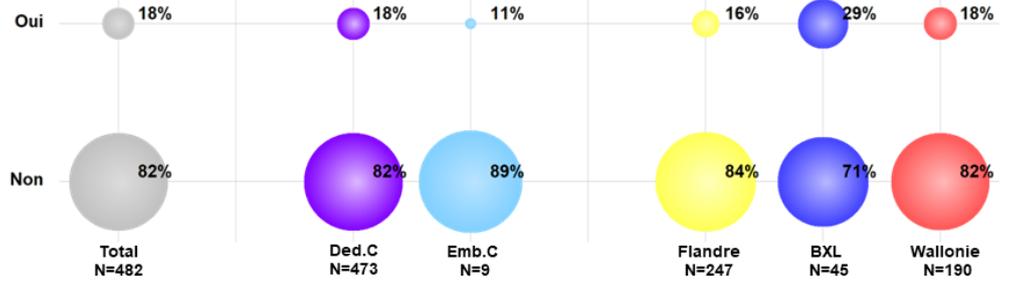
[%, réponses assistées; base : ont payé l'acompte avant la réalisations des travaux; N = 482]

22

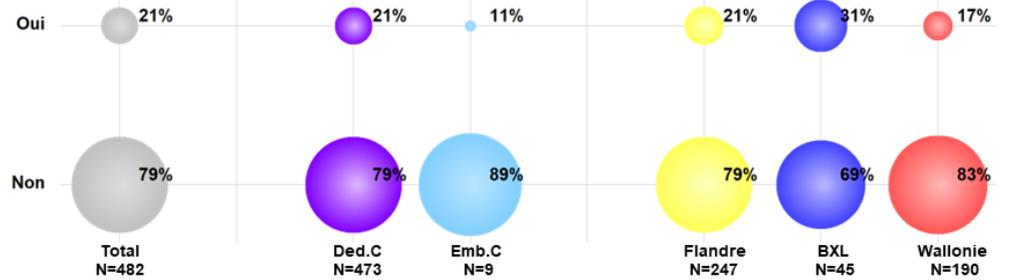


3.4. La négociation du montant et le moment du paiement de l'acompte

Q8) Avez-vous négocié avec l'entrepreneur **le montant** de l'acompte ?



Q9) Avez-vous négocié avec l'entrepreneur **le moment** où l'acompte devait être payé ?



© Dedicated 2023

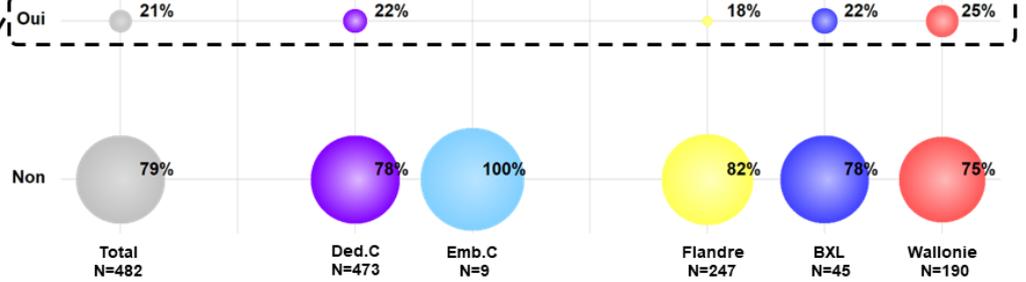
[% , réponses assistées; base : ont payé l'acompte avant la réalisations des travaux; N = 482]

23



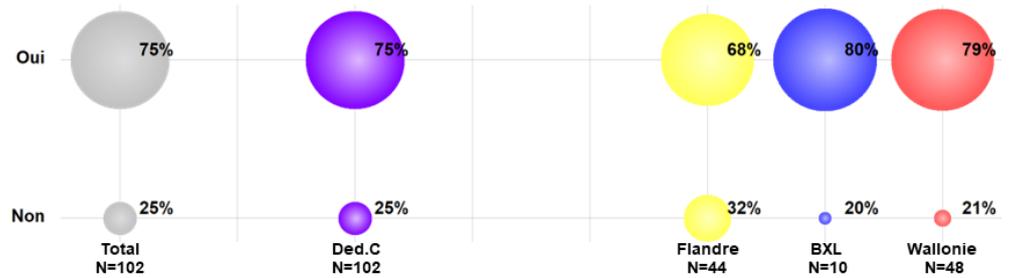
3.5. Le paiement de l'acompte en espèce

Q11) Avez-vous payé l'acompte en espèces ?



N= 102

Q11 bis) Avez-vous reçu une preuve de paiement pour l'acompte payé en espèces ?



© Dedicated 2023

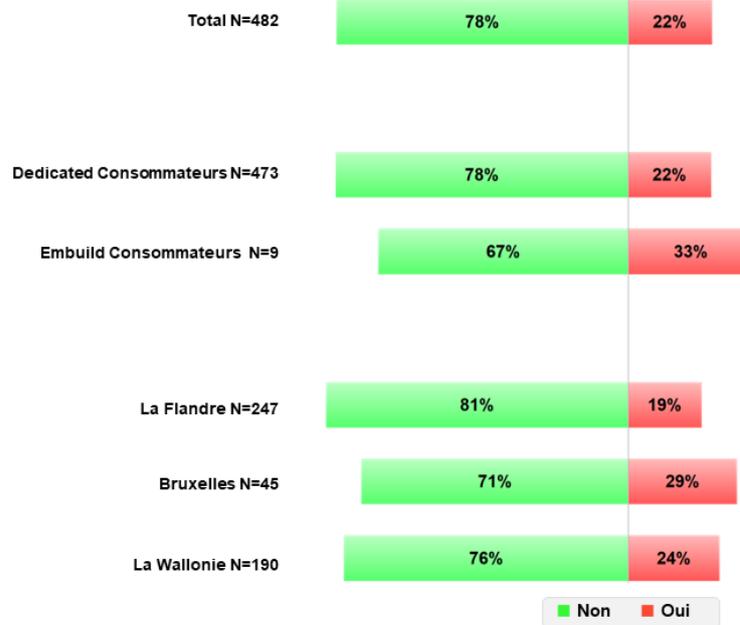
[% , réponses assistées; base : ont payé l'acompte avant la réalisations des travaux; N = 482]

24



3.6. L'évaluation du montant de l'acompte

Q12) Selon vous, le montant de l'acompte demandé était-il trop élevé ?



© Dedicated 2023

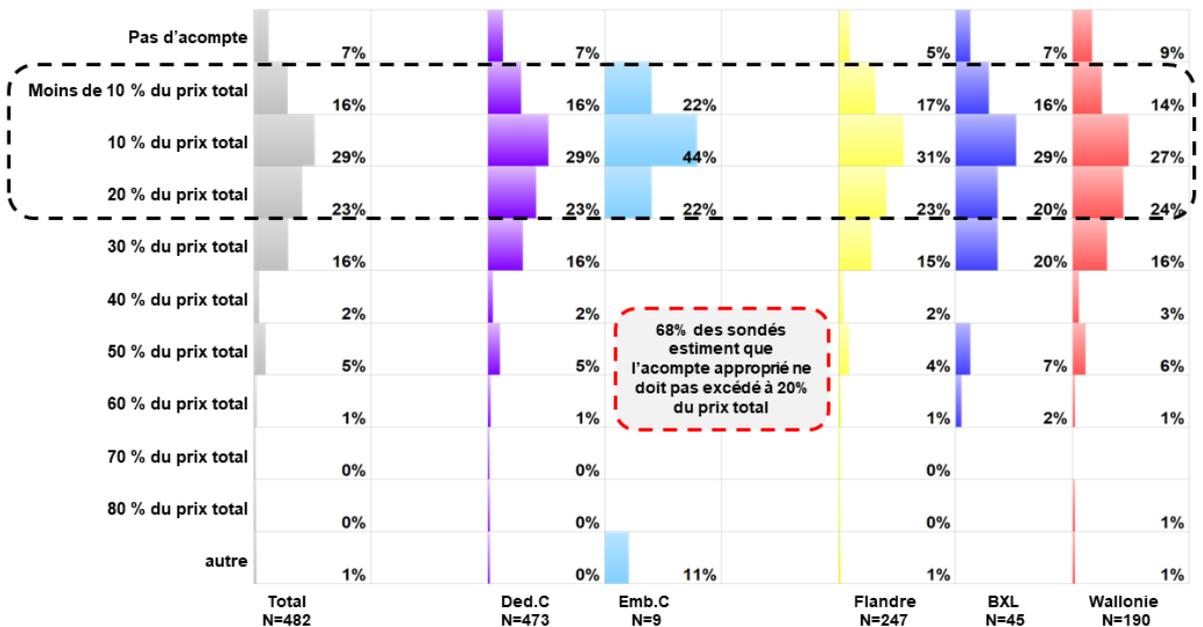
[%, réponses assistées; base : ont payé l'acompte avant la réalisations des travaux; N = 482]

25



3.7. Quel montant pour un acompte approprié ?

Q13) Selon vous, quel aurait dû être l'acompte approprié pour les travaux que vous avez fait exécuter ? (exprimé en pourcentage du prix total)



68% des sondés estiment que l'acompte approprié ne doit pas excéder à 20% du prix total

© Dedicated 2023

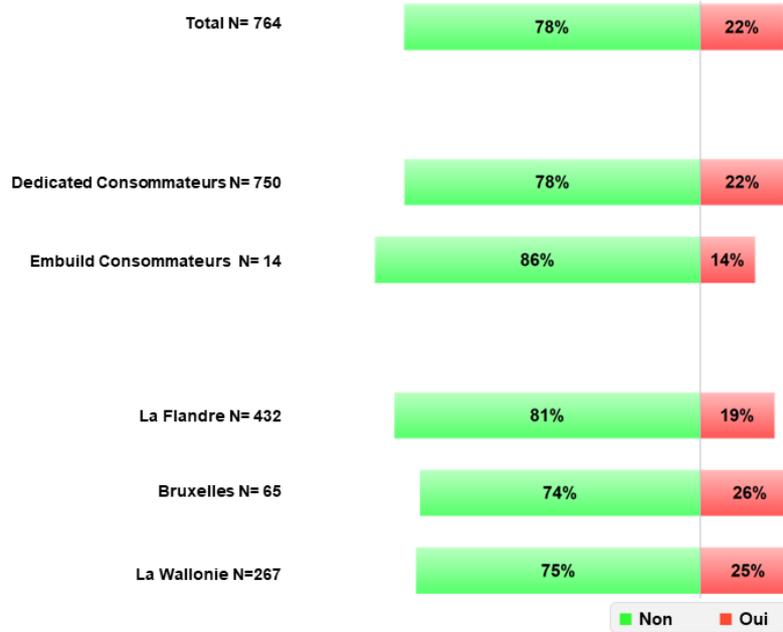
[%, réponses assistées; base : ont payé l'acompte avant la réalisations des travaux; N = 482]

26



3.8. L'acompte comme frein à la signature d'un contrat

Q14) Avez-vous déjà refusé de conclure un contrat avec un entrepreneur parce que vous estimiez le montant de l'acompte demandé trop élevé ?



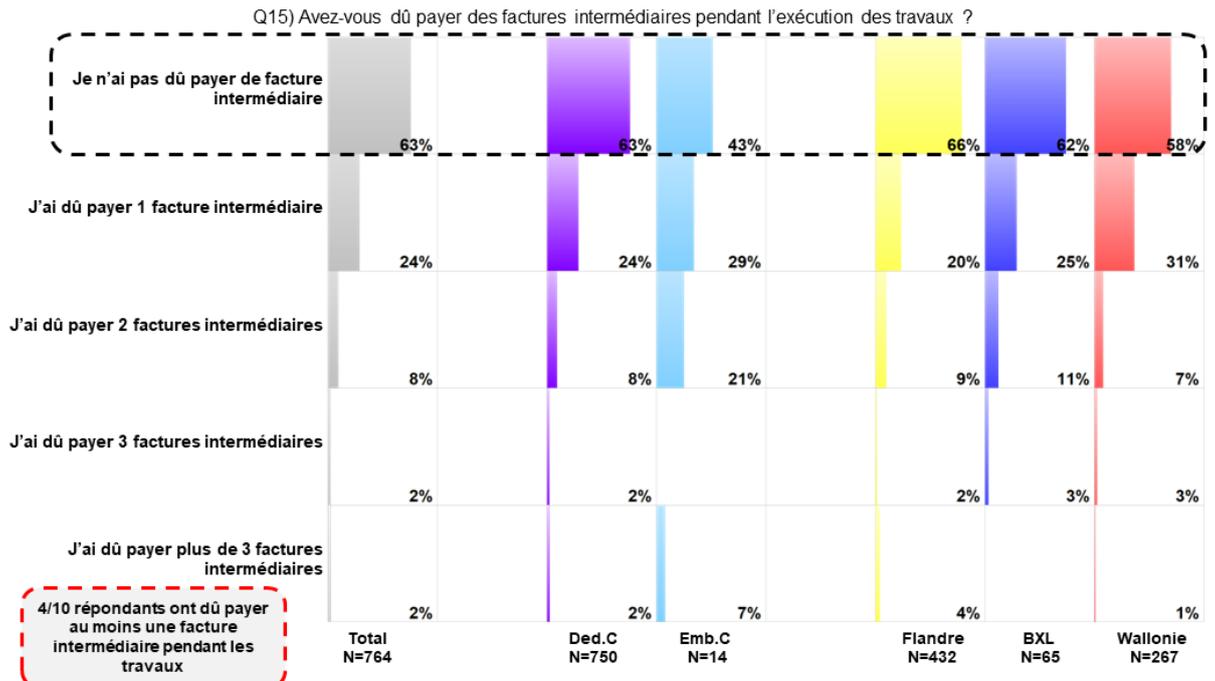
© Dedicated 2023

[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 764]

27



3.9. L'entrepreneur a-t-il réalisé des factures intermédiaires pendant la durée des travaux ?



© Dedicated 2023

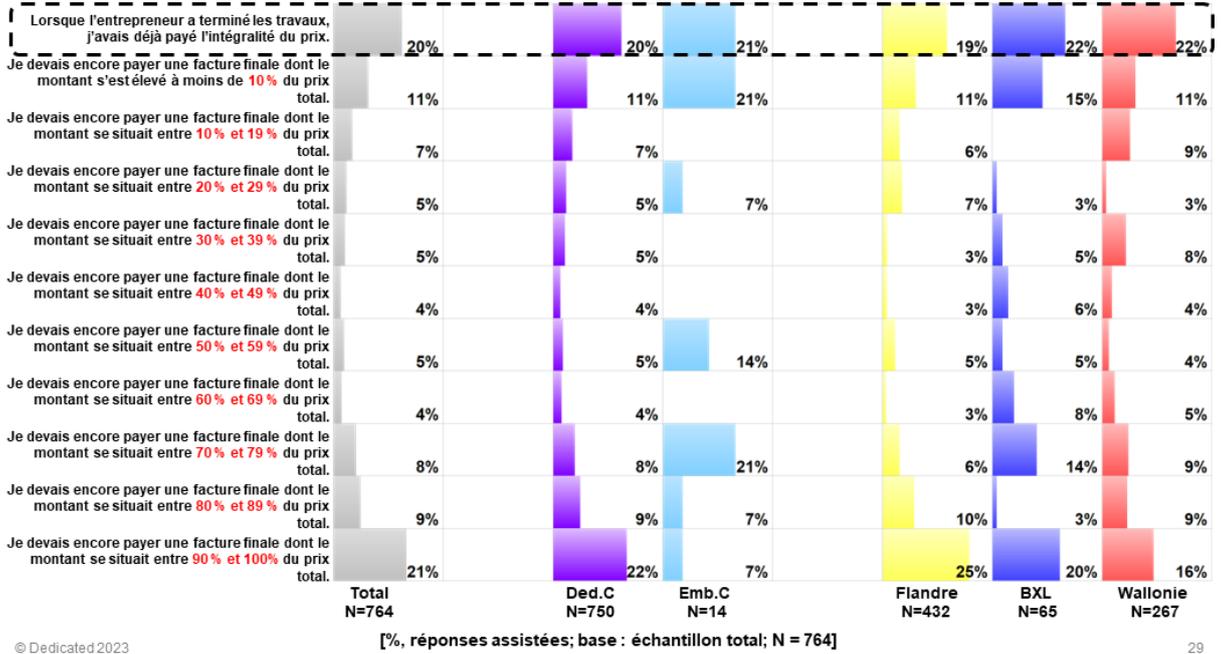
[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 764]

28



3.10. Le solde restant dû après la fin des travaux

Q16) À combien s'est élevé le solde que vous deviez encore payer à l'entrepreneur une fois les travaux complètement terminés ? (montant exprimé en pourcentage du prix total)

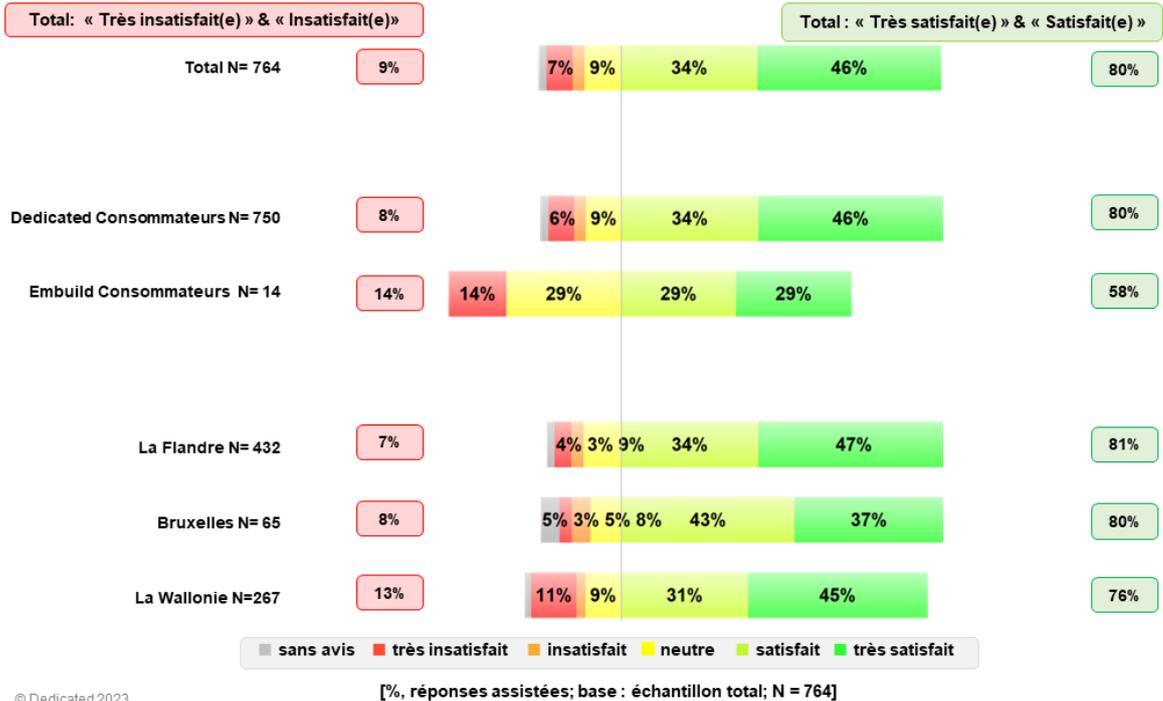


4. Evaluation des travaux réalisés



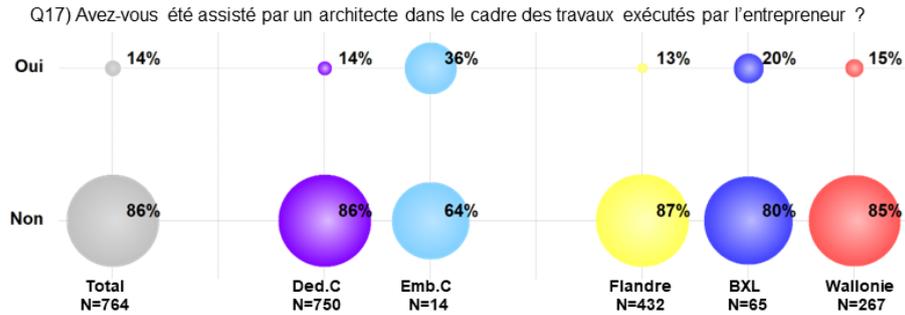
4.1. La satisfaction à l'égard des travaux réalisés

Q17) Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des travaux exécutés ?

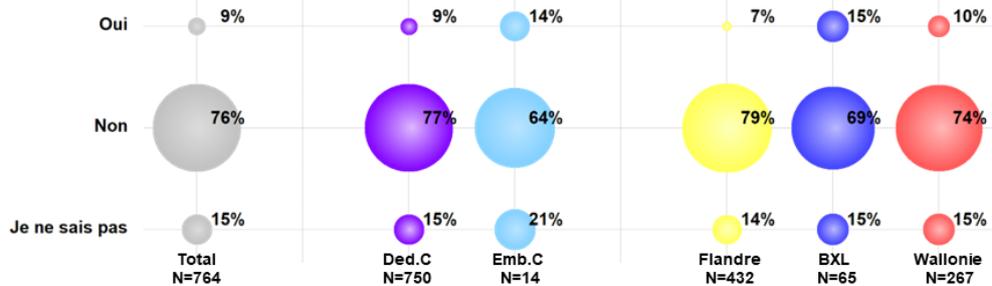




4.2. Le consommateur a-t-il été accompagné par un architecte ?



Q17) L'assistance d'un architecte était-elle légalement obligatoire dans le cadre des travaux exécutés par l'entrepreneur ?



© Dedicated 2023

[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 764]

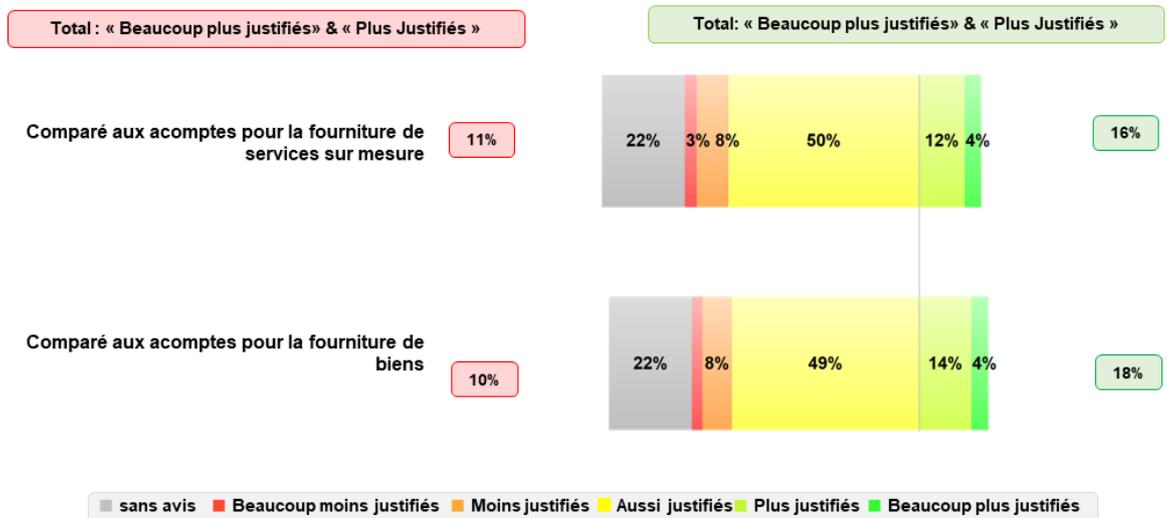
31

5. Questions supplémentaires



5.1. Perception de l'acompte dans le cas de gros œuvres

Q18) Comparés aux acomptes demandés pour la fourniture de biens (une commande en magasin p.e.) ou de services sur mesure (achat des matériaux et prestations réalisés spécifiquement pour le client et ne pouvant pas être revendus par ailleurs) considérez-vous que l'acompte demandé était plus ou moins justifiés ?



© Dedicated 2023

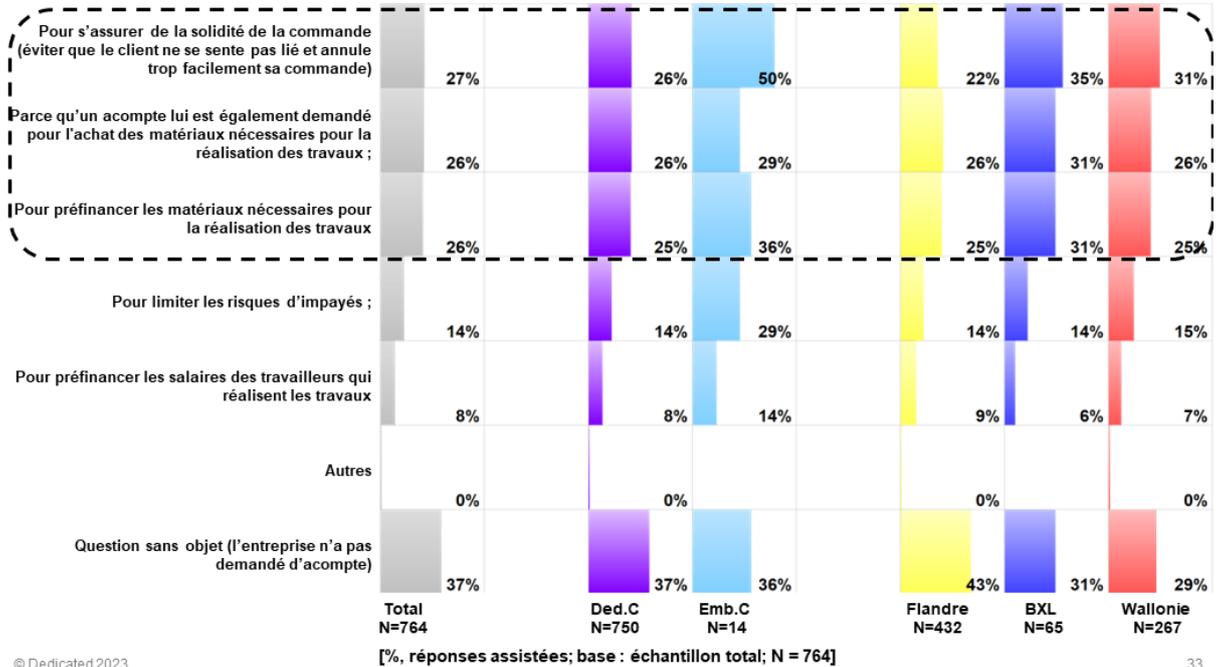
[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 764]

32



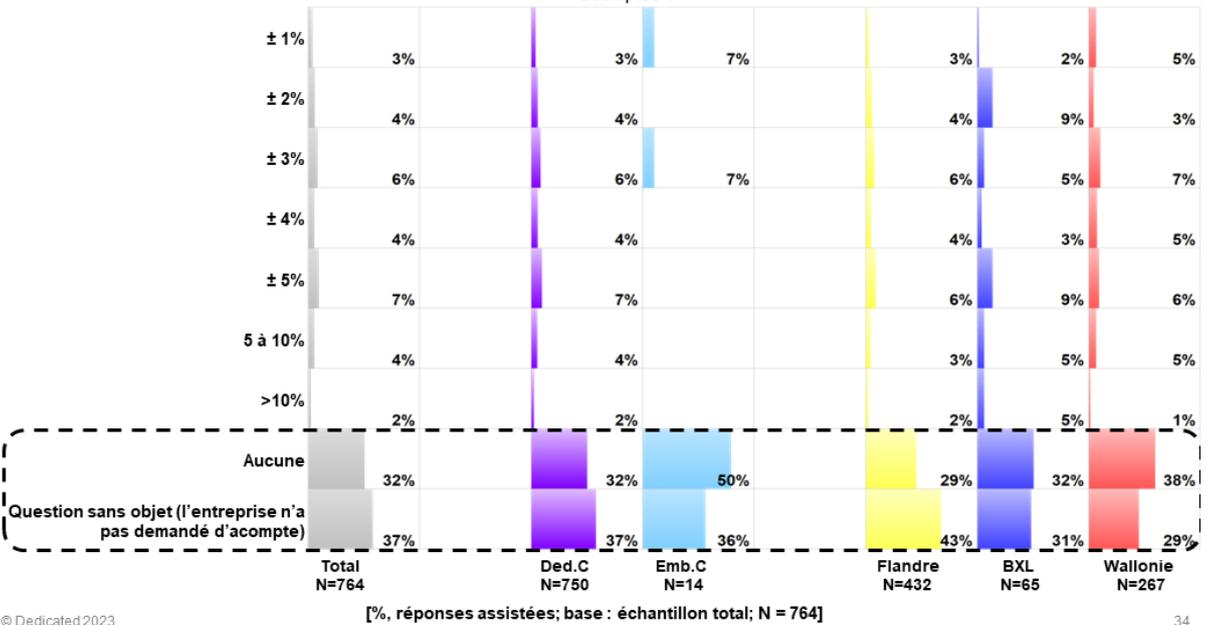
5.2. Les raisons évoquées par l'entrepreneur pour demander un acompte

Q19) Si votre entrepreneur vous a demandé un acompte, quelle en était la raison à votre avis (plusieurs réponses possibles) ?



5.3. L'augmentation du prix des travaux acceptée pour compenser une éventuelle réduction du montant de l'acompte

Q 20) Si vous aviez pu obtenir une réduction de l'acompte moyennant une augmentation du prix dès lors qu'en limitant les acomptes l'entrepreneur doit alors faire face à une hausse de ses coûts de financement, à l'augmentation du risque d'impayés et d'annulation de commandes, etc. , quelle est l'augmentation maximum de prix que vous auriez acceptée en échange d'une réduction de moitié des acomptes ?





Principaux résultats : Enquête sur l'acompte auprès des entrepreneurs

© Dedicatéd 2023

35



1. Le profil de l'entrepreneur et les travaux réalisés



1.1. Le type des travaux réalisés

| | | Total N=760 | EETV N=584 | EEP N=142 | DE N=34 | Flandre N=569 | Bruxelles N=18 | Wallonie N=173 |
|---|--|----------------|---------------|--------------|------------|------------------|-------------------|-------------------|
| Gros œuvre | Gros œuvre fermé (casco, étanche à l'eau et à l'air) | 13% | 12% | 16% | 21% | 14% | 17% | 10% |
| | Gros œuvre ouvert (pas étanche à l'eau ni à l'air) | 10% | 12% | 2% | 3% | 11% | 0% | 6% |
| | Charpente (y compris isolation de toiture...) | 3% | 3% | 0% | 6% | 3% | 0% | 2% |
| | Toiture : tuiles, ardoises, étanchéité | 12% | 13% | 11% | 15% | 10% | 11% | 20% |
| | Autre | 9% | 10% | 10% | 3% | 11% | 11% | 6% |
| Parachèvement | Isolation (isolation murale, isolation du sol...) | 2% | 2% | 3% | 9% | 2% | 0% | 3% |
| | Chape | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% | 6% | 0% |
| | Enduisage | 1% | 1% | 3% | 0% | 2% | 0% | 1% |
| | Peinture, papier peint ou autre décoration murale | 4% | 4% | 6% | 3% | 4% | 0% | 3% |
| | Revêtement de sol (carrelage, parquet, stratifié...) | 2% | 2% | 4% | 0% | 3% | 6% | 1% |
| Travaux d'extension | Autre | 6% | 7% | 4% | 0% | 7% | 0% | 6% |
| | Véranda | 2% | 1% | 6% | 3% | 2% | 0% | 2% |
| | Terrasse | 1% | 1% | 1% | 3% | 1% | 0% | 2% |
| | Piscine | 0% | 1% | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% |
| | Abri de jardin | 0% | 0% | 0% | 6% | 1% | 0% | 0% |
| Installations techniques | Garage | 0% | 0% | 0% | 3% | 0% | 0% | 1% |
| | Autre | 1% | 1% | 1% | 0% | 1% | 0% | 1% |
| | Installation de chauffage | 13% | 12% | 13% | 18% | 12% | 17% | 14% |
| Travaux sur mesure (livraison et installation de salle de bain, cuisine, menuiserie...) | Électricité (y compris panneaux solaires, domotique, Armoires) | 4% | 3% | 6% | 6% | 2% | 17% | 8% |
| | Volets roulants et protection solaire | 4% | 3% | 4% | 3% | 4% | 0% | 1% |
| | Portes et fenêtres | 1% | 1% | 1% | 0% | 1% | 6% | 0% |
| | Installations sanitaires | 7% | 7% | 8% | 0% | 6% | 0% | 9% |
| | Cuisine | 1% | 2% | 1% | 0% | 1% | 11% | 1% |
| | Escalier | 1% | 1% | 1% | 0% | 1% | 0% | 0% |
| | Autre | 1% | 1% | 1% | 0% | 0% | 0% | 2% |

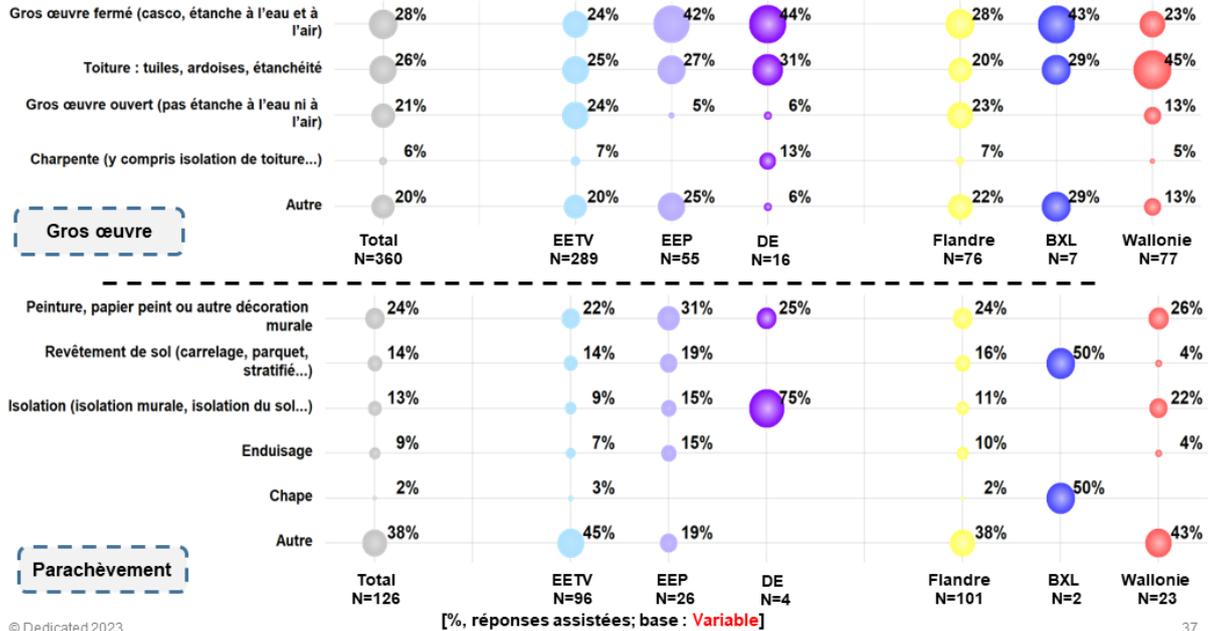
© Dedicatéd 2023

36



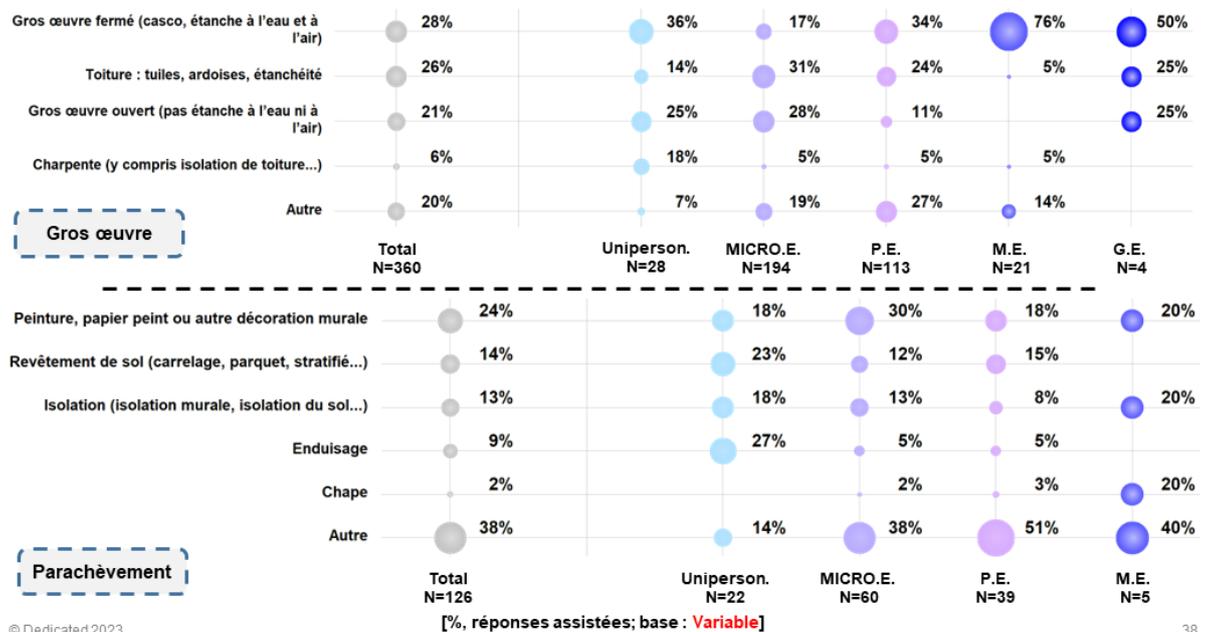
1.1. Le type des travaux réalisés

Q1) Pour quel type de travaux réalisé, remplissez-vous cette enquête ? Si vous proposez généralement plusieurs types de travaux dans le cadre d'un seul contrat indiquez les travaux dont le coût est le plus élevé.



1.1. Le type des travaux réalisés

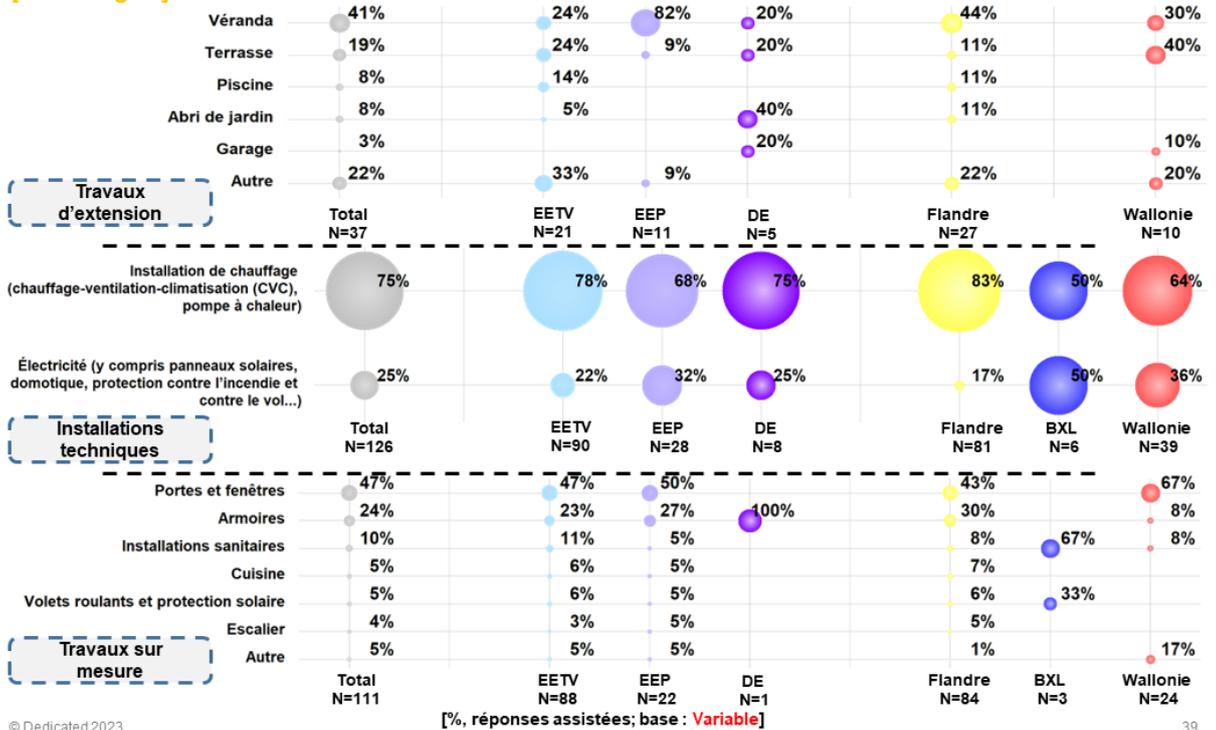
Q1) Pour quel type de travaux réalisé, remplissez-vous cette enquête ? Si vous proposez généralement plusieurs types de travaux dans le cadre d'un seul contrat indiquez les travaux dont le coût est le plus élevé.



DEDICATED

[Break Région]

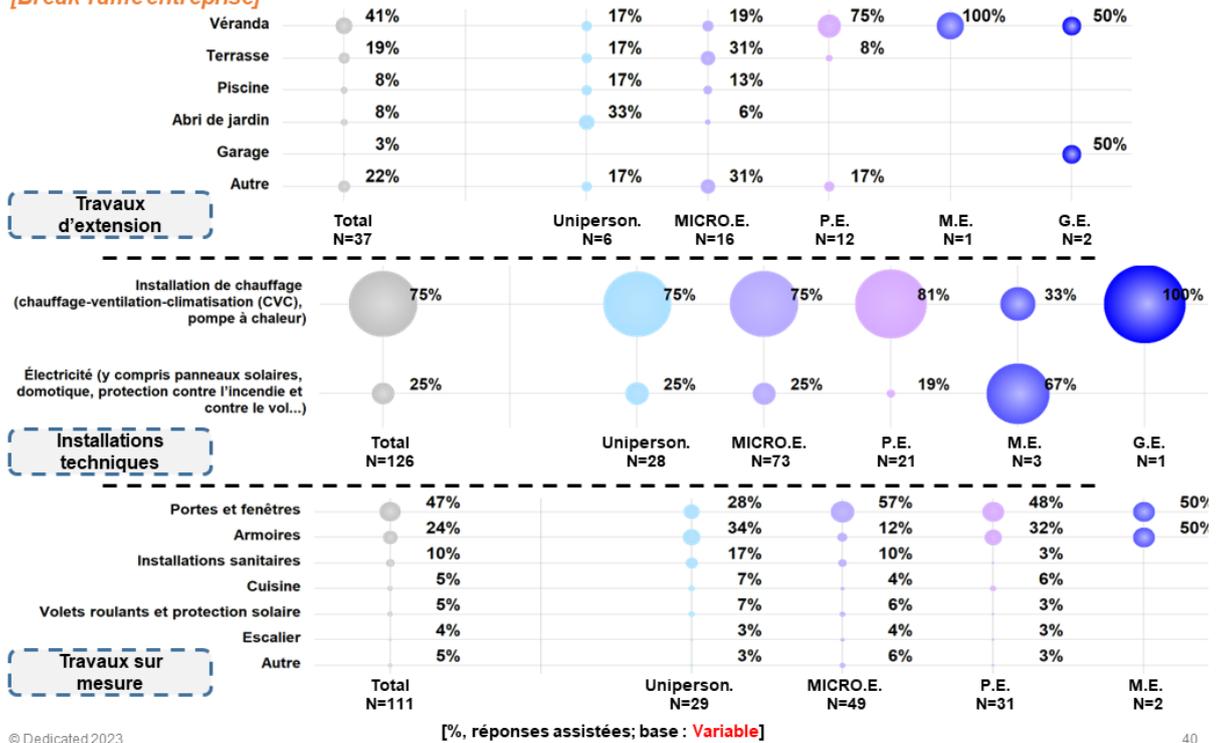
[1. Le profil de l'entrepreneur et les travaux réalisés]



DEDICATED

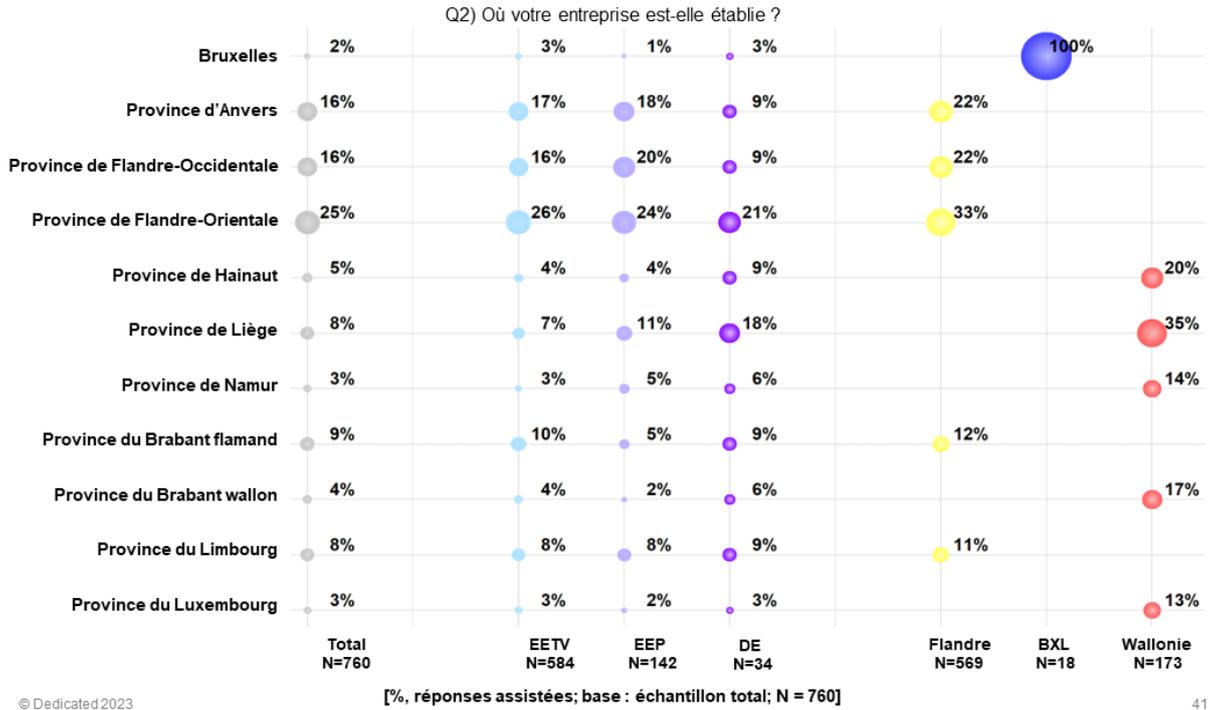
[Break Taille entreprise]

[1. Le profil de l'entrepreneur et les travaux réalisés]





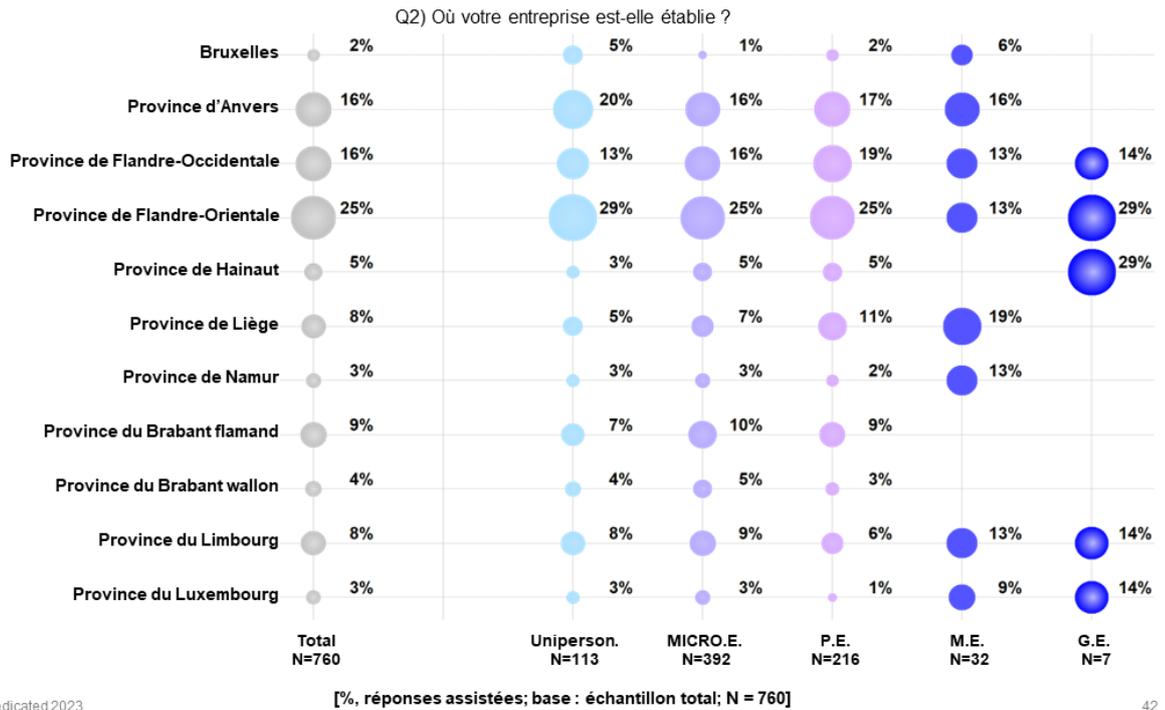
1.2. Le siège social de l'entreprise



41



1.2. Le siège social de l'entreprise

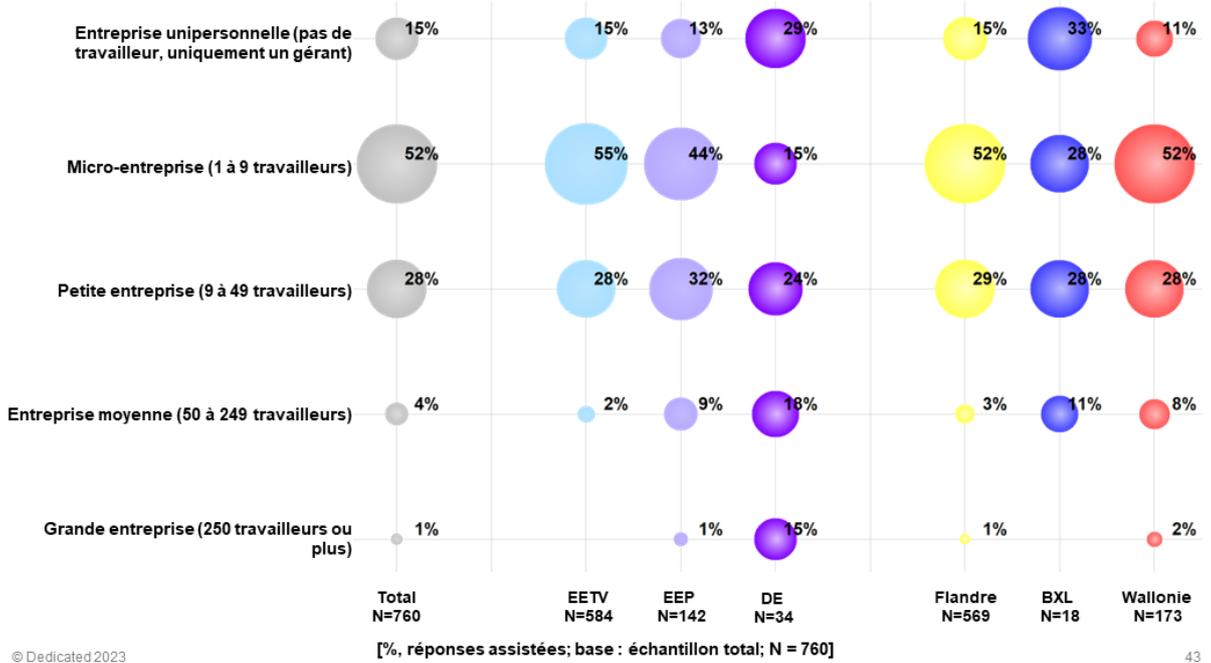


42



1.3. La taille de l'entreprise

Q3) Quelle est la taille de votre entreprise ? (taille exprimée en nombre de travailleurs)

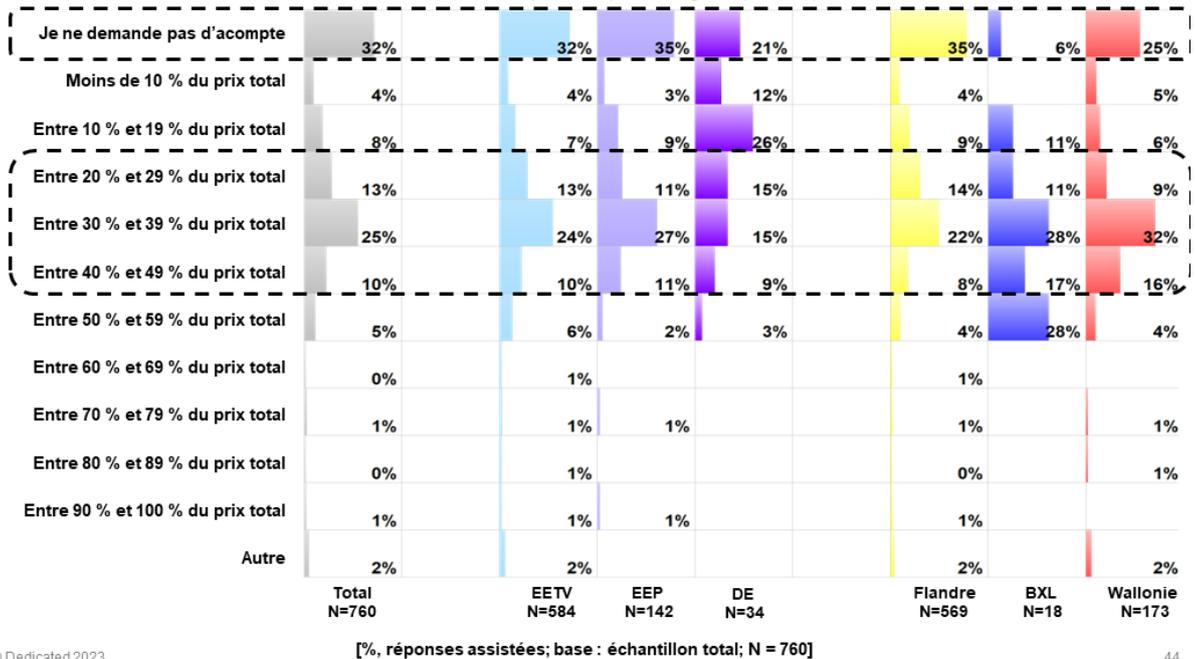


2. L'acompte dans le secteur de construction



2.1. Le montant de l'acompte demandé aux consommateurs

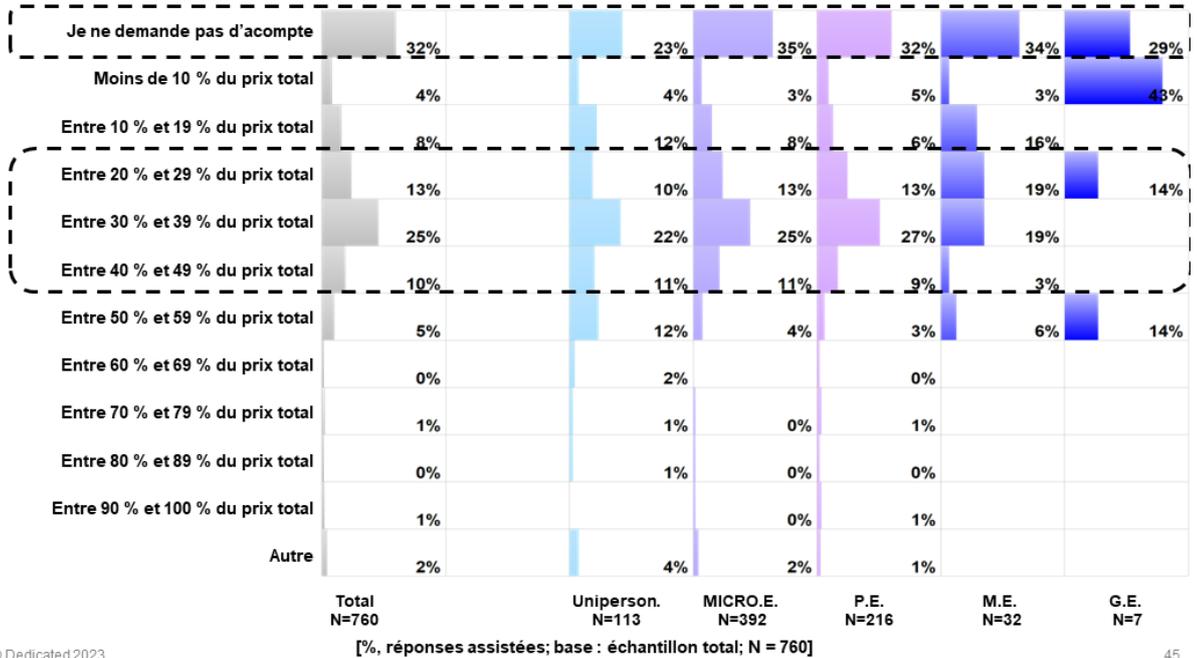
Q4) À combien s'élève l'acompte que vous demandez généralement au consommateur avant le début des travaux et la fourniture des matériaux ? (montant exprimé en pourcentage du prix total)





[Break Taille entreprise] [2.1. Le montant de l'acompte demandé aux consommateurs]

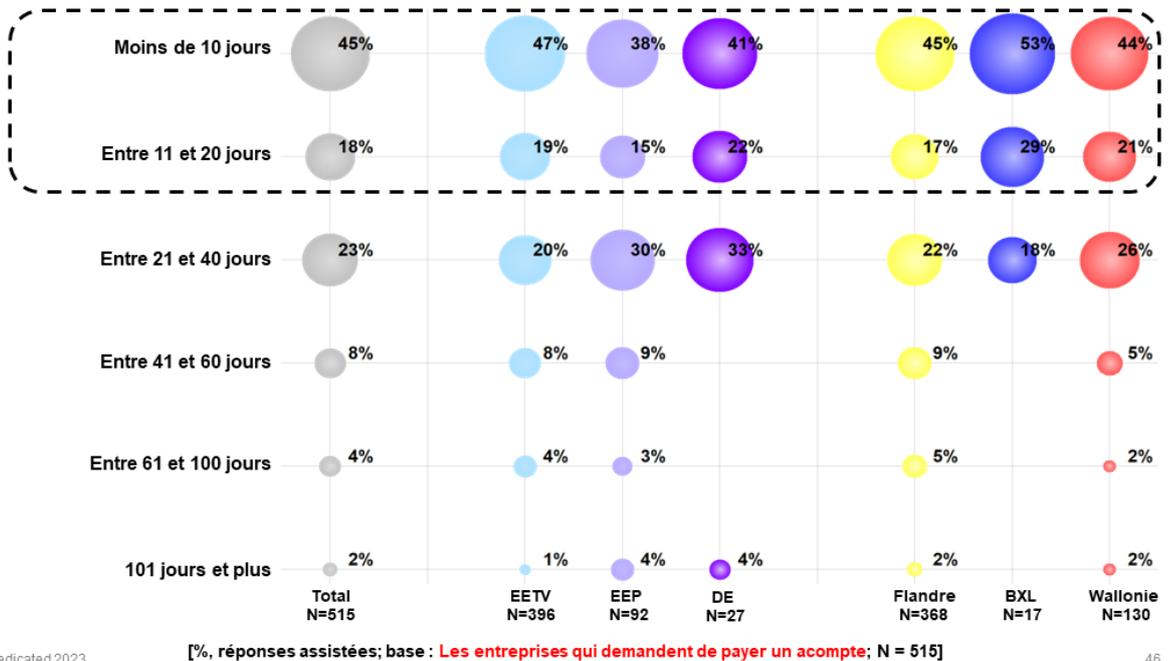
Q4) À combien s'élève l'acompte que vous demandez généralement au consommateur avant le début des travaux et la fourniture des matériaux ? (montant exprimé en pourcentage du prix total)

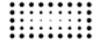


[Break Région]

2.2. Quand l'acompte doit-il être payé par le consommateur ?

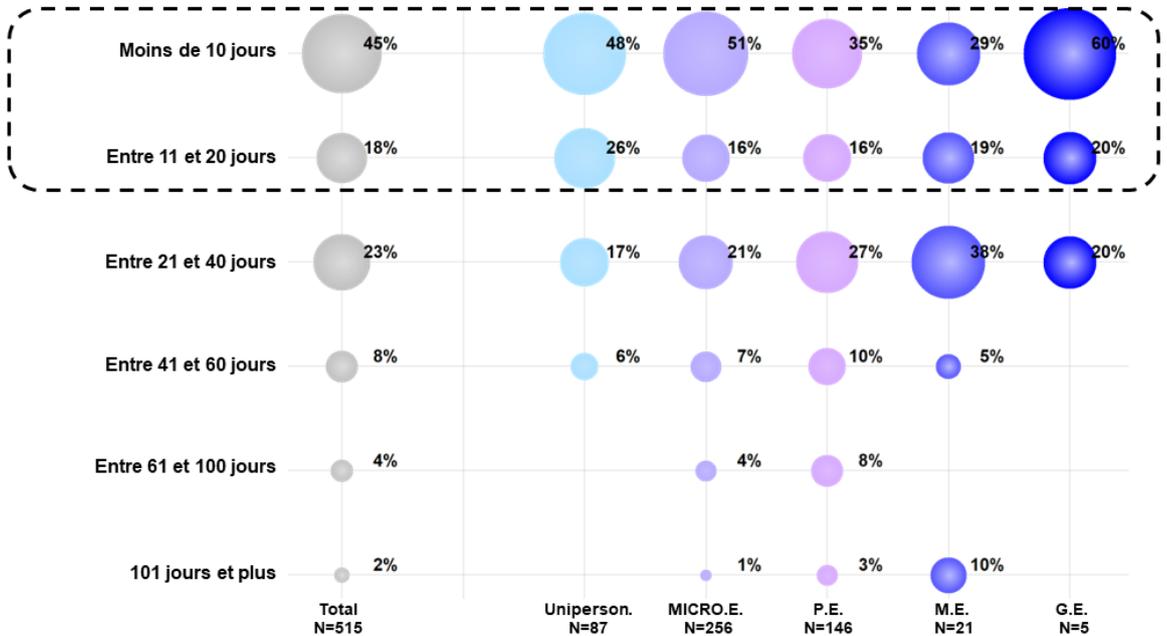
Q5) Quand le consommateur doit-il généralement payer l'acompte ?





[2.2. Quand l'acompte doit-il être payé par le consommateur ?]

Q5) Quand le consommateur doit-il généralement payer l'acompte ?



© Dedicated 2023

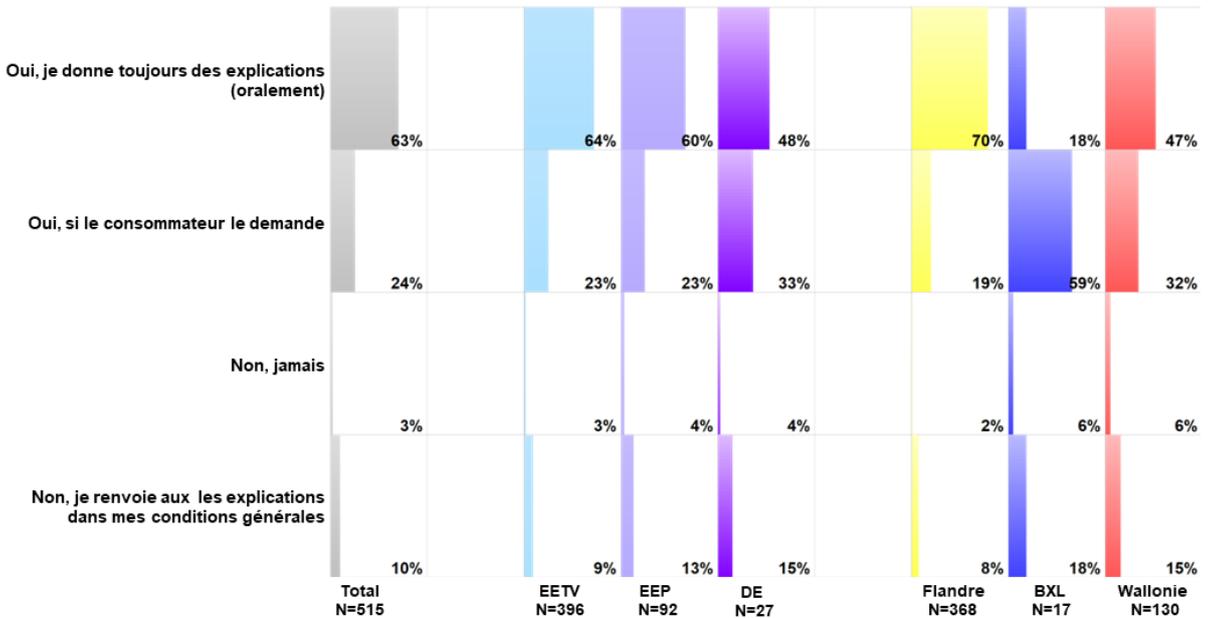
[%, réponses assistées; base : Les entreprises qui demandent de payer un acompte; N = 515]

47



2.3. Des explications sont-elles données aux consommateurs afin de justifier le montant de l'acompte ?

Q6) Donnez-vous des explications sur le montant de l'acompte et/ou sur ce à quoi il servira, avant d'établir le contrat ou le bon de commande ?



© Dedicated 2023

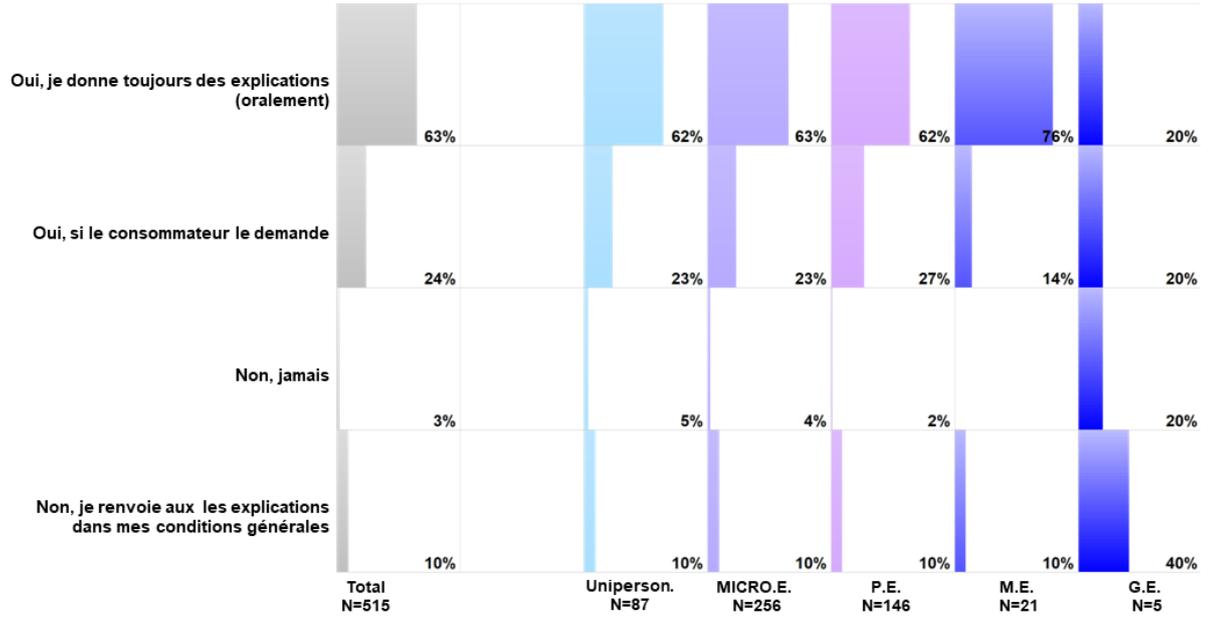
[%, réponses assistées; base : Les entreprises qui demandent de payer un acompte; N = 515]

48



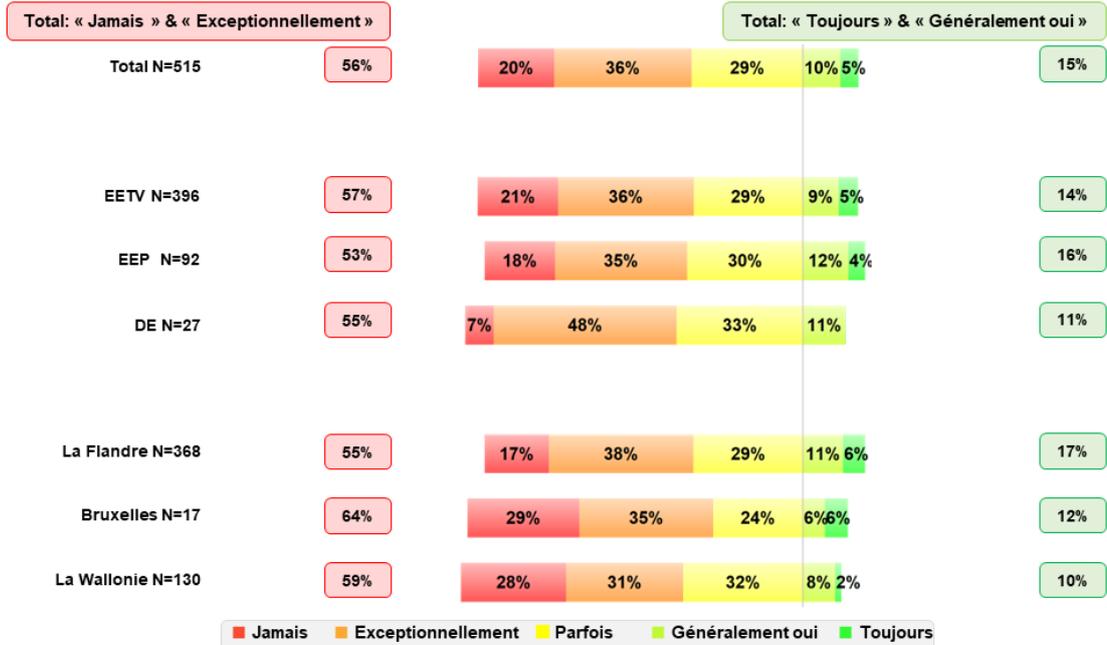
[2.3. Des explications sont-elles données aux consommateurs afin de justifier le montant de l'acompte ?]

Q6) Donnez-vous des explications sur le montant de l'acompte et/ou sur ce à quoi il servira, avant d'établir le contrat ou le bon de commande ?



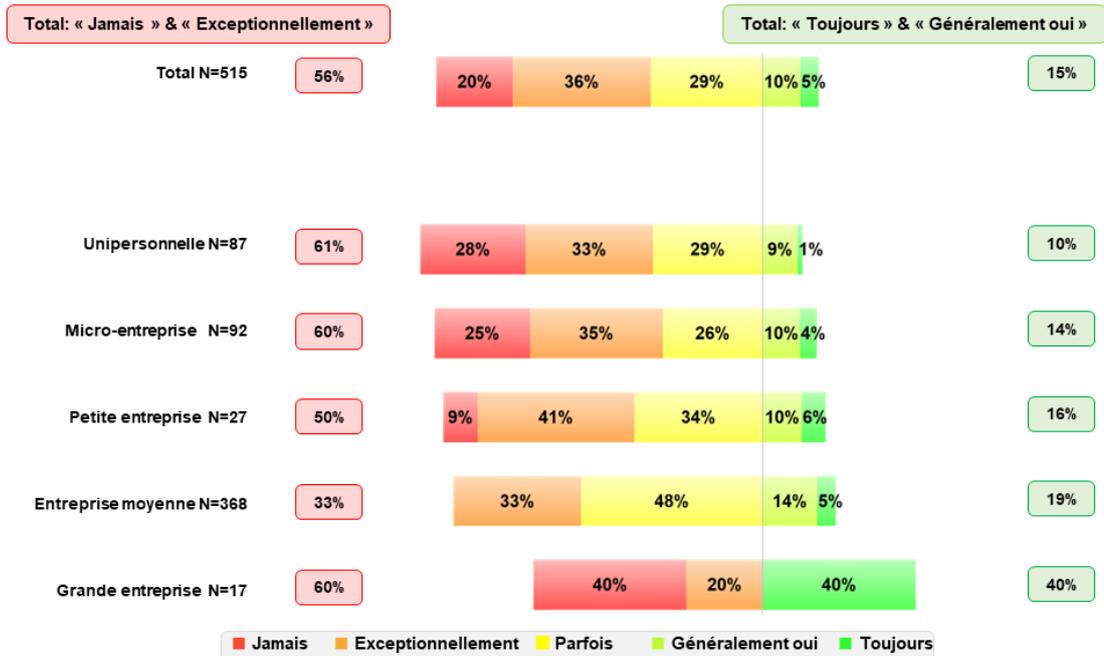
2.4. Le consommateur a-t-il la possibilité de négocier le montant de l'acompte ?

Q7) Acceptez-vous de négocier avec le consommateur le montant de l'acompte ?



[2.4. Le consommateur a-t-il la possibilité de négocier le montant de l'acompte ?]
 [Break Taille entreprise]

Q7) Acceptez-vous de négocier avec le consommateur le montant de l'acompte ?



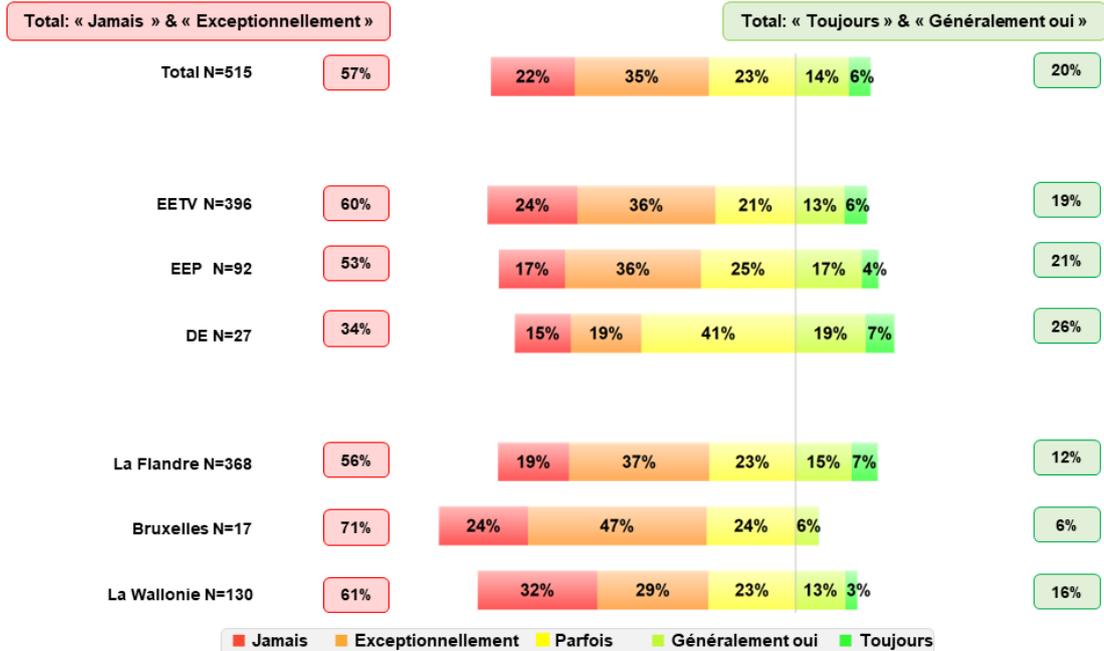
© Dedicated 2023

[%, réponses assistées; base : Les entreprises qui demandent de payer un acompte; N = 515]

51

[2. L'acompte dans le secteur de construction] [Break Région]
 2.5. La possibilité pour le consommateur de négocier le moment de paiement de l'acompte

Q8) Acceptez-vous de négocier avec le consommateur le moment où l'acompte doit être payé ?



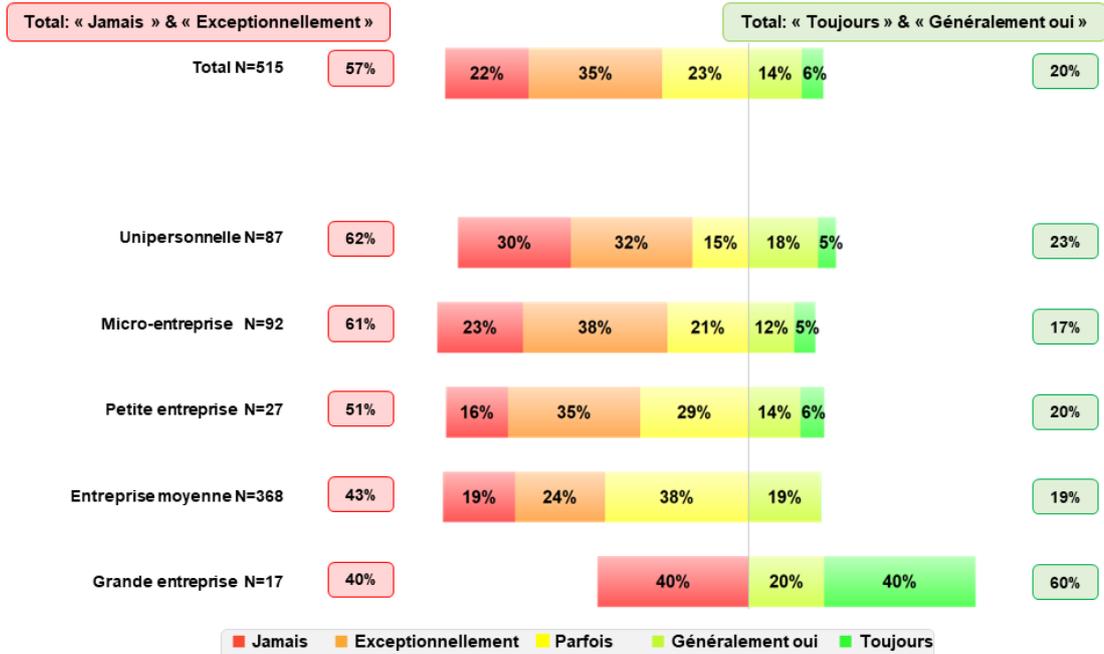
© Dedicated 2023

[%, réponses assistées; base : Les entreprises qui demandent de payer un acompte; N = 515]

52

[2.5. La possibilité pour le consommateur de négocier le moment de paiement de l'acompte]
 [Break Taille entreprise]

Q8) Acceptez-vous de négocier avec le consommateur le moment où l'acompte doit être payé ?



© Dedicated 2023

[%, réponses assistées; base : Les entreprises qui demandent de payer un acompte; N = 515]

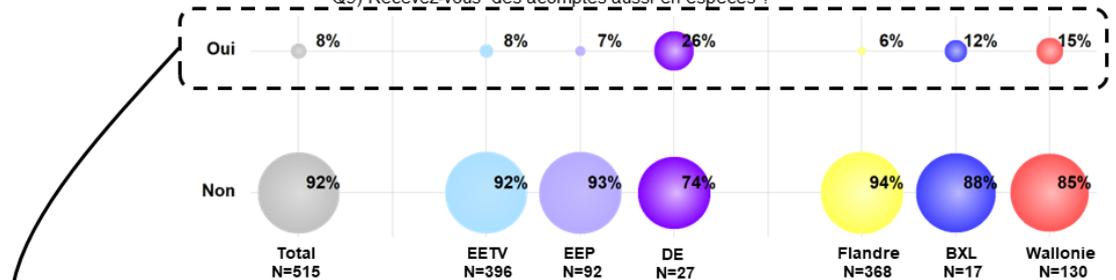
53

[Break Région]

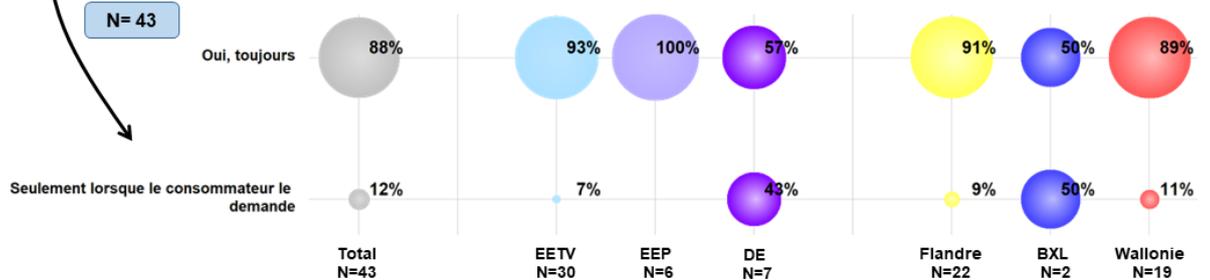
[2. L'acompte dans le secteur de construction]

2.6. Les acomptes sont-ils payés en espèces ?

Q9) Recevez-vous des acomptes aussi en espèces ?



Q9 bis) Remettez-vous au consommateur une preuve de paiement lorsque l'acompte est payé en espèces ?



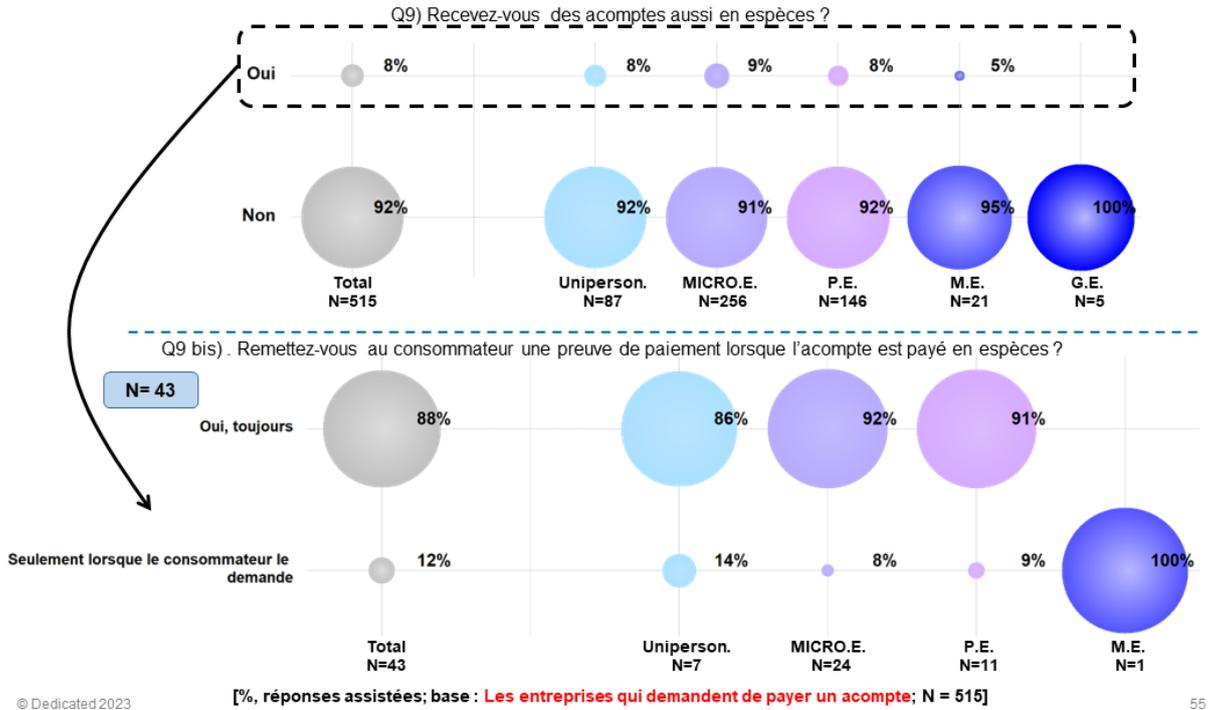
© Dedicated 2023

[%, réponses assistées; base : Les entreprises qui demandent de payer un acompte; N = 515]

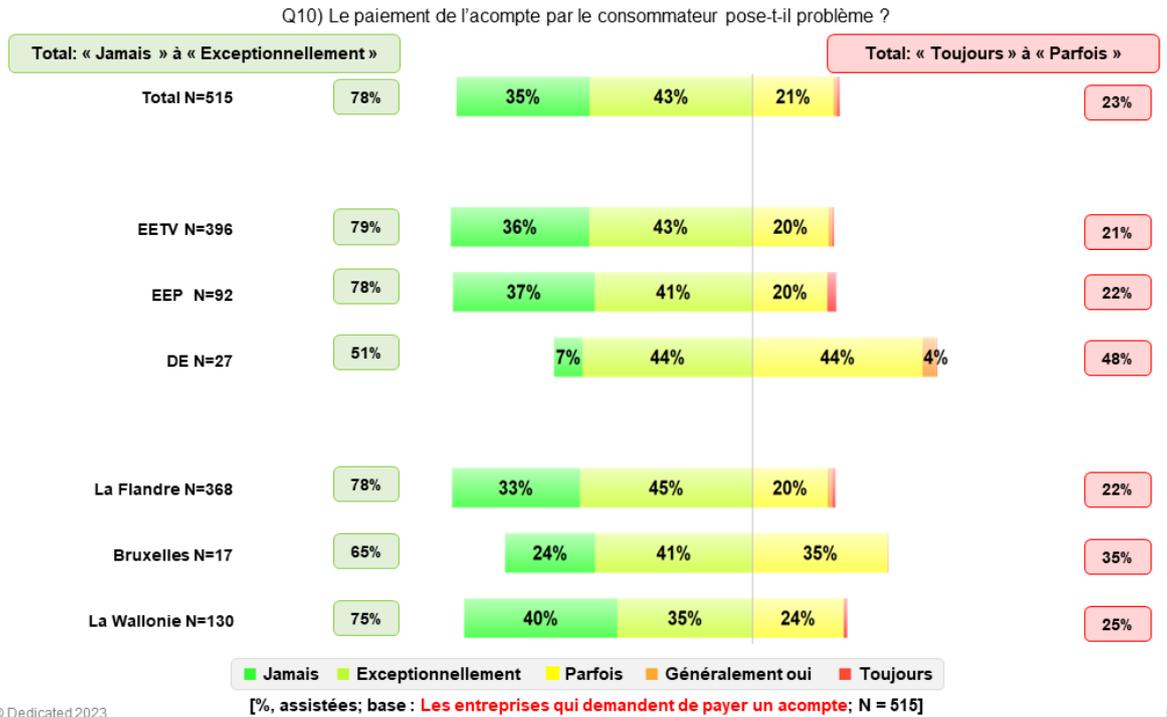
54



[2.6. Les acomptes sont-ils payés en espèces ?]



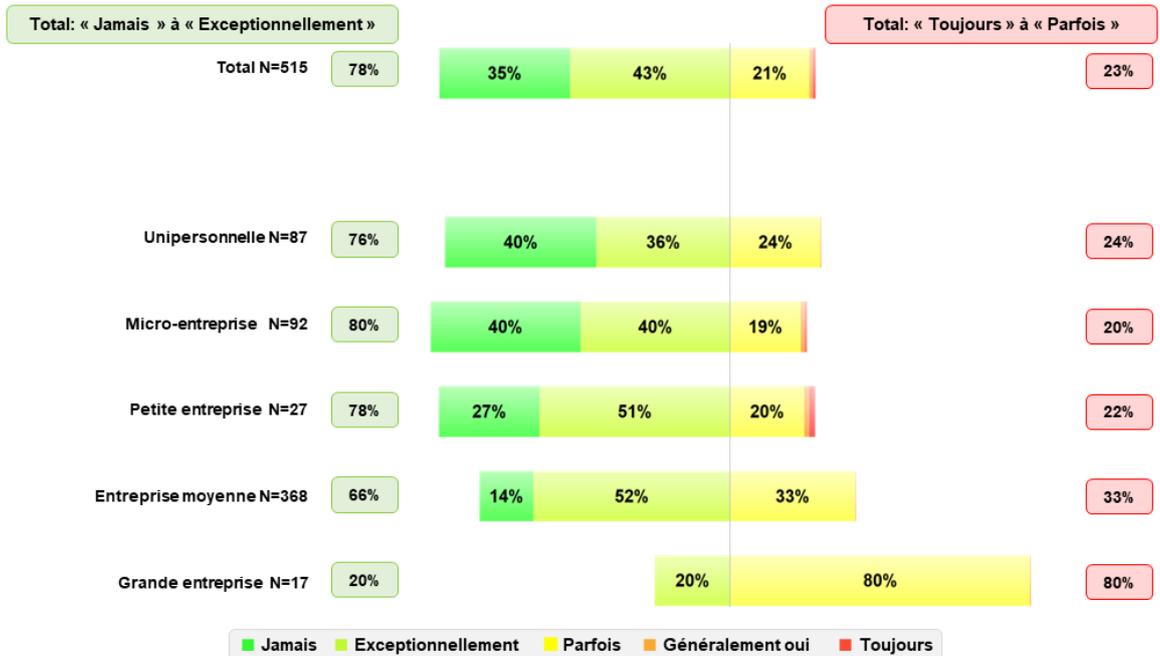
2.7. Le consommateur rencontre-t-il des difficultés à payer l'acompte ?





[2.7. Le consommateur rencontre-t-il des difficultés à payer l'acompte ?]

Q10) Le paiement de l'acompte par le consommateur pose-t-il problème ?



© Dedicated 2023

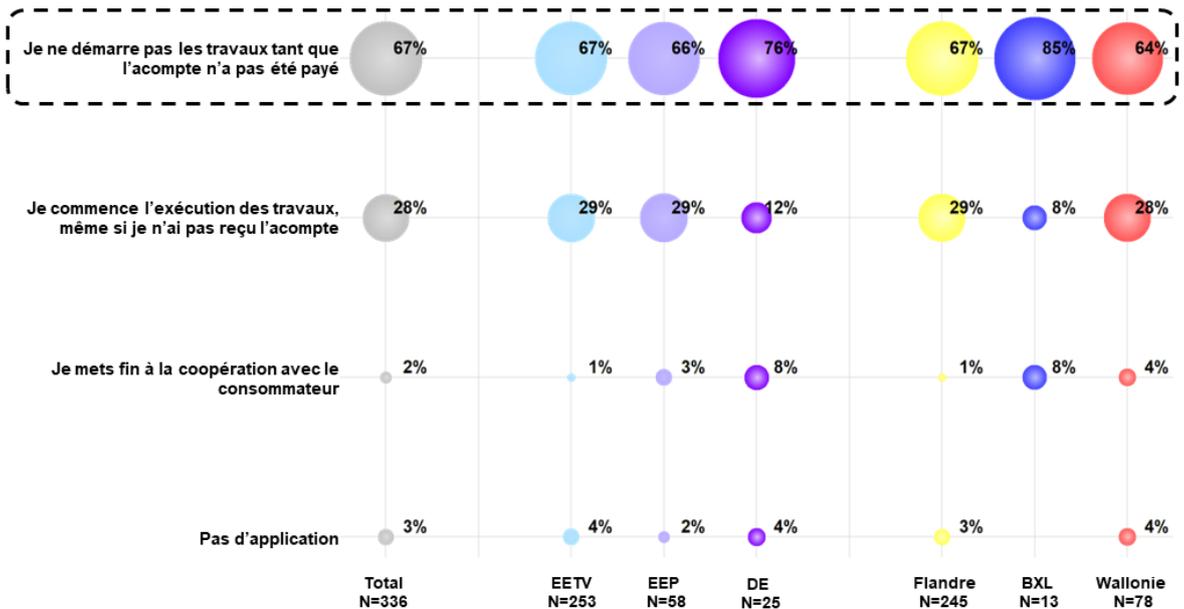
[%, réponses assistées; base : Les entreprises qui demandent de payer un acompte; N = 515]

57



2.8. Quelle(s) conséquence(s) en cas de défaut de paiement de l'acompte ?

Q11) Comment réagissez-vous lorsque le consommateur est en défaut de paiement d'acompte ?



© Dedicated 2023

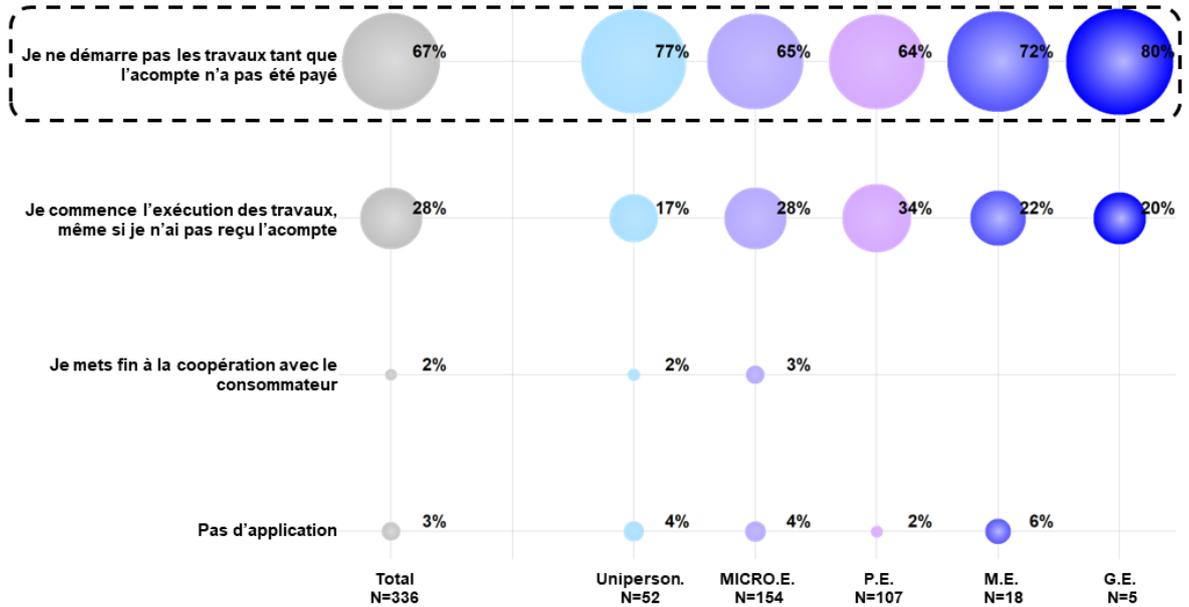
[%, réponses assistées; base : des consommateurs éprouvent des difficultés à payer un acompte; N = 336]

58



[Break Taille entreprise] [2.8. Quelle(s) conséquence(s) en cas de défaut de paiement de l'acompte ?]

Q11) Comment réagissez-vous lorsque le consommateur est en défaut de paiement d'acompte ?



© Dedicated 2023

[% , réponses assistées; base : des consommateurs éprouvent des difficultés à payer un acompte; N = 336]

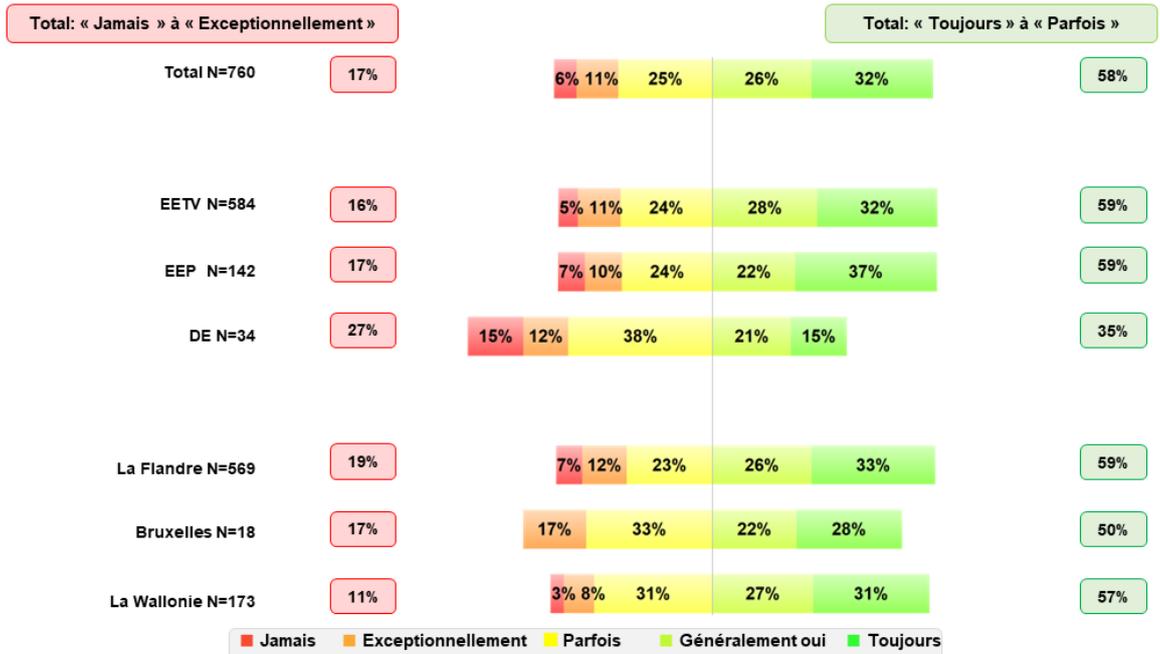
59



[Break Région]

2.9. Les factures intermédiaires

Q12) Émettez-vous des factures intermédiaires pendant l'exécution des travaux ?



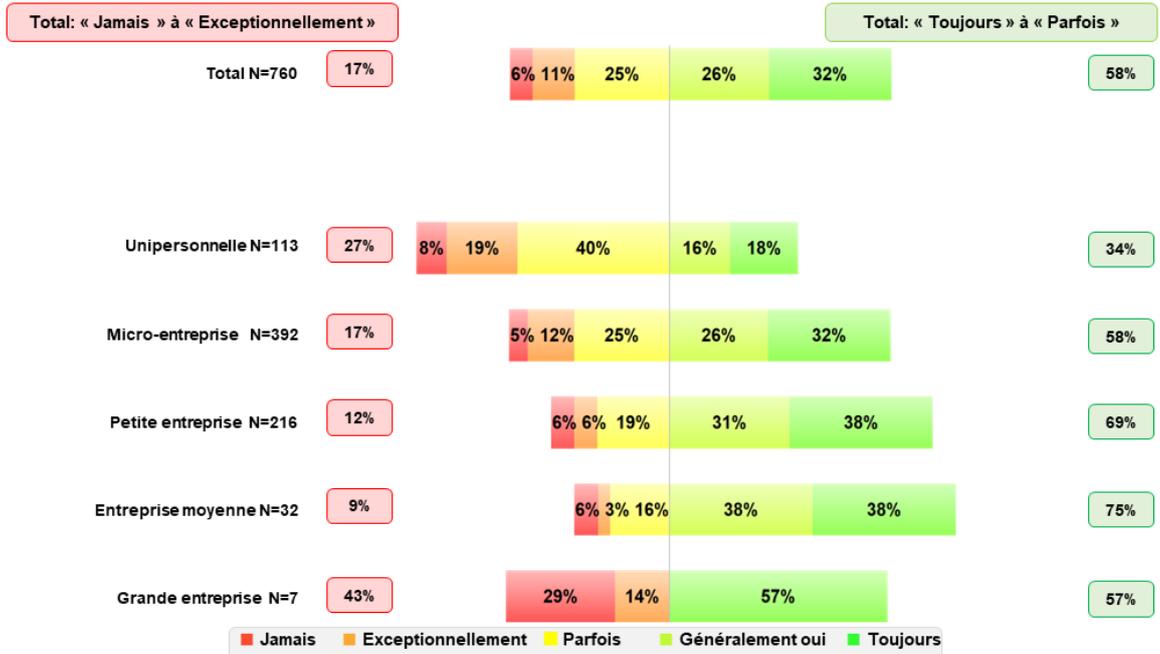
© Dedicated 2023

[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 760]

60



Q12) Émettez-vous des factures intermédiaires pendant l'exécution des travaux ?



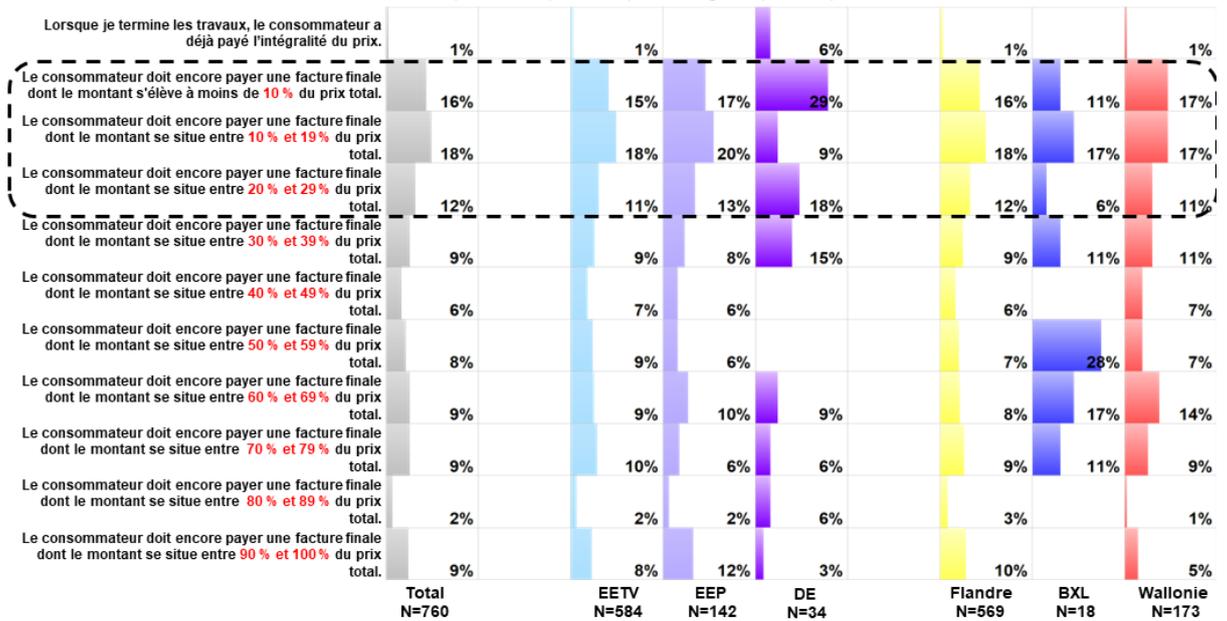
© Dedicated 2023

[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 760]

61



Q13) En général, à combien s'élève le solde que le consommateur doit encore vous payer lorsque les travaux sont complètement terminés ? (montant exprimé en pourcentage du prix total)



© Dedicated 2023

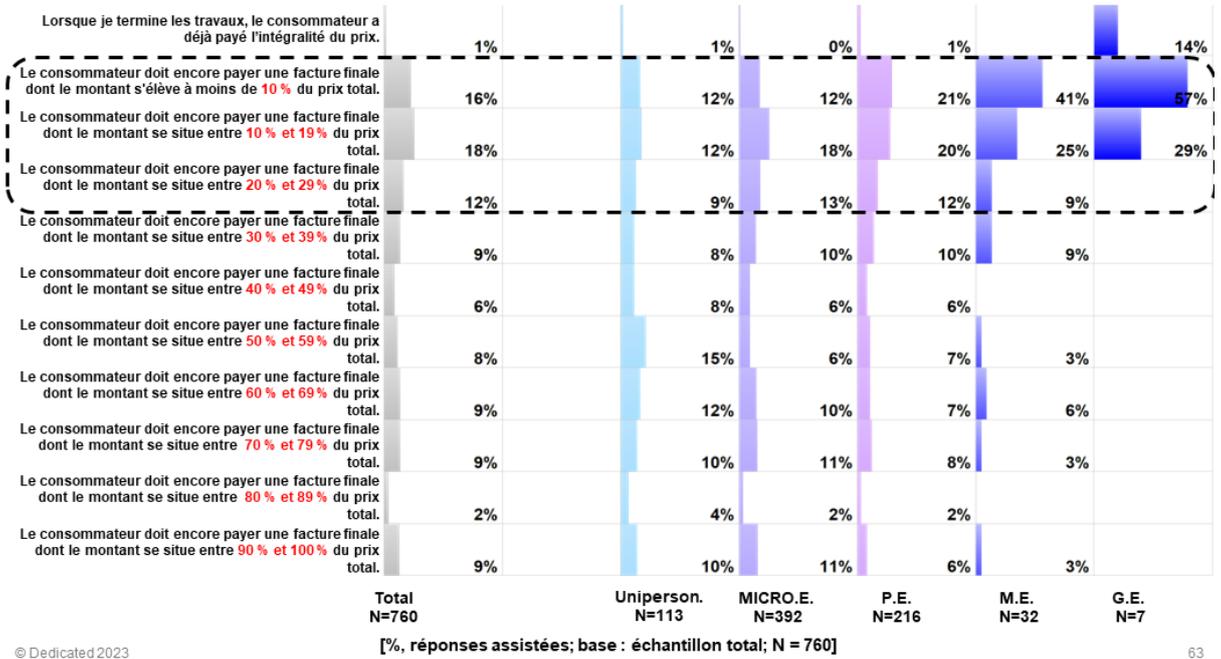
[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 760]

62



[Break Taille entreprise] 2.10. Le montant du solde restant dû après l'achèvement des travaux]

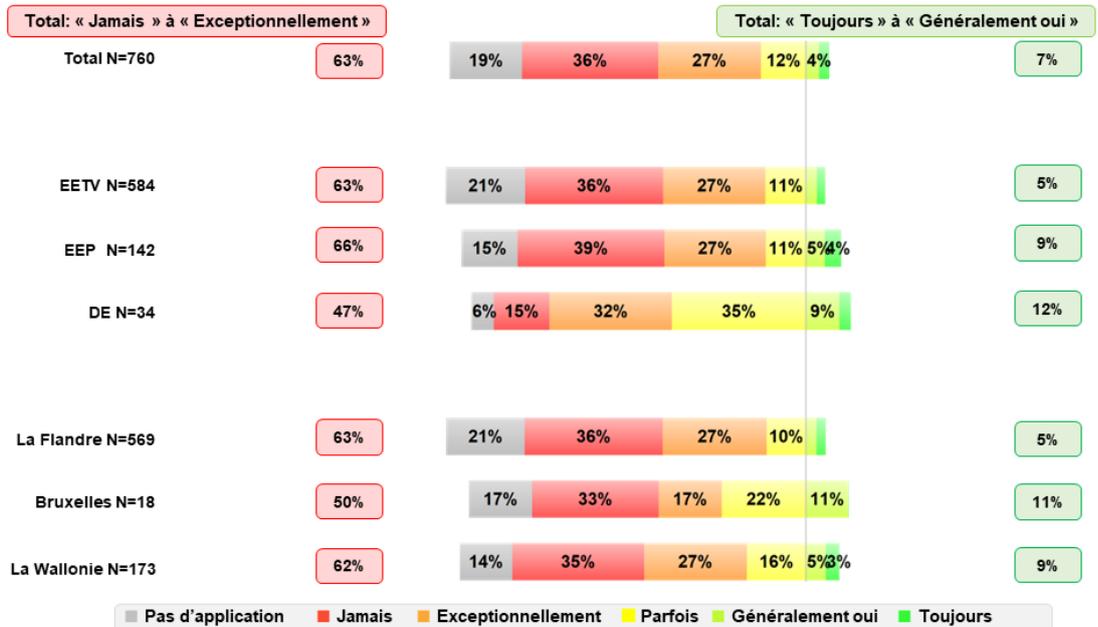
Q13) En général, à combien s'élève le solde que le consommateur doit encore vous payer lorsque les travaux sont complètement terminés ? (montant exprimé en pourcentage du prix total)



[Break Région]

2.11. Le recours à l'arbitrage en cas de litige avec le consommateur

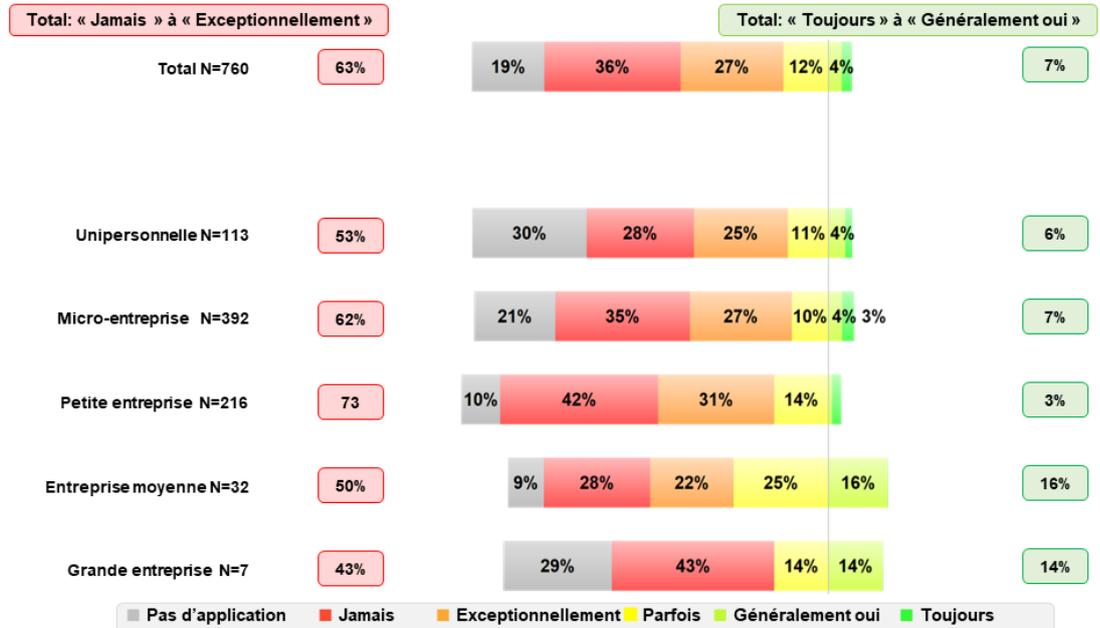
Q14) Lorsque vous avez un litige avec le consommateur, recourez-vous à des procédures extrajudiciaires de règlement des litiges (par exemple, médiation via le Service de Médiation pour le Consommateur, la Commission de conciliation construction, l'arbitrage...) ?





[Break Taille entreprise] 2.11. Le recours à l'arbitrage en cas de litige avec le consommateur

Q14) Lorsque vous avez un litige avec le consommateur, recourez-vous à des procédures extrajudiciaires de règlement des litiges (par exemple, médiation via le Service de Médiation pour le Consommateur, la Commission de conciliation construction, l'arbitrage...)?



© Dedicated 2023

[%, réponses assistées; base : échantillon total; N = 760]

65

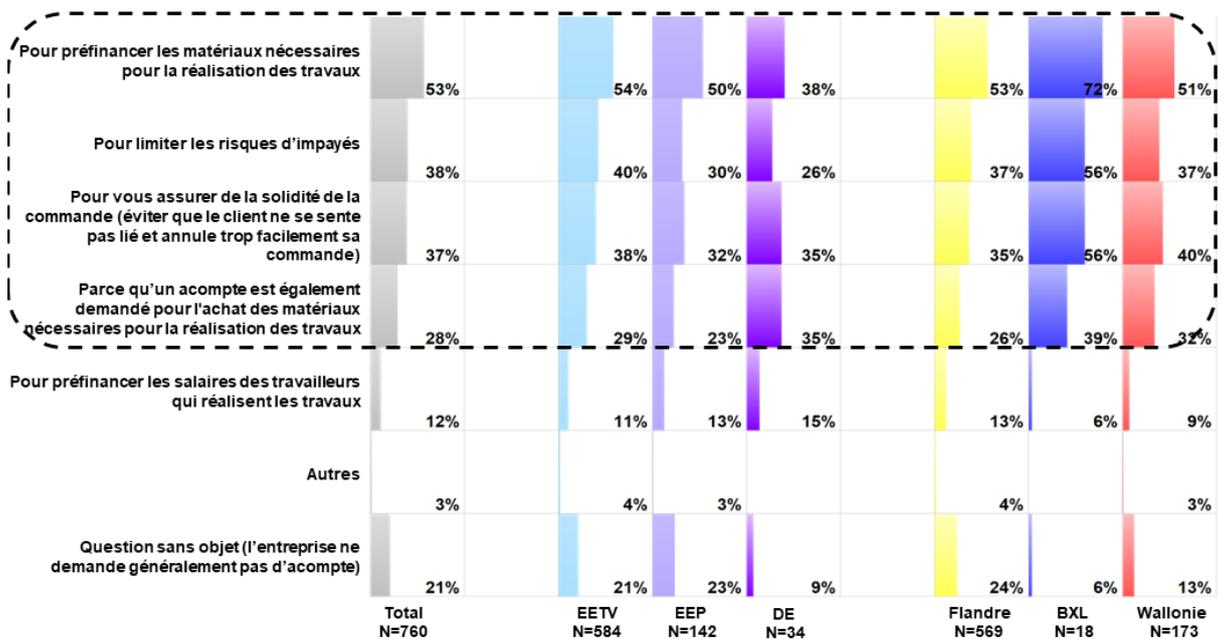
3. Questions supplémentaires



[Break Région]

3.1. Pour quelle(s) raison(s) demander un acompte aux consommateurs ?

Q15) Si vous demandez un acompte au consommateur, pour quelle raison le demandez-vous (plusieurs réponses possibles) ?



© Dedicated 2023

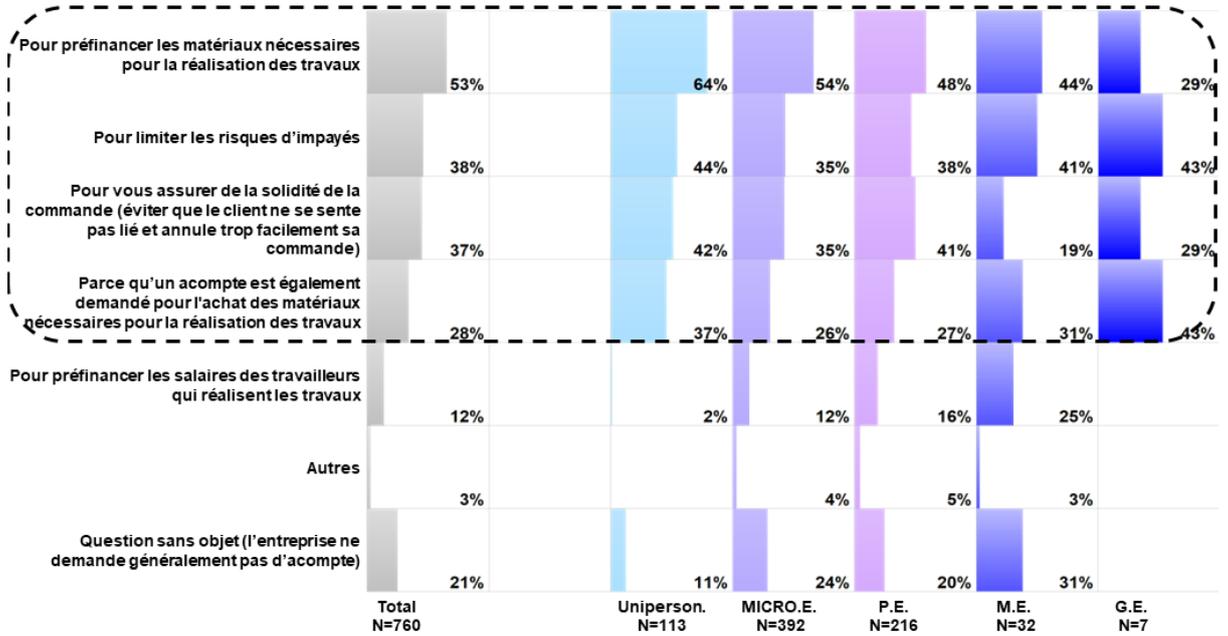
[%, réponses assistées; base : échantillon total; N = 760]

66



[Break Taille entreprise] 3.1. Pour quelle(s) raison(s) demander un acompte aux consommateurs ?

Q15) Si vous demandez un acompte au consommateur, pour quelle raison le demandez-vous (plusieurs réponses possibles) ?



© Dedicated 2023

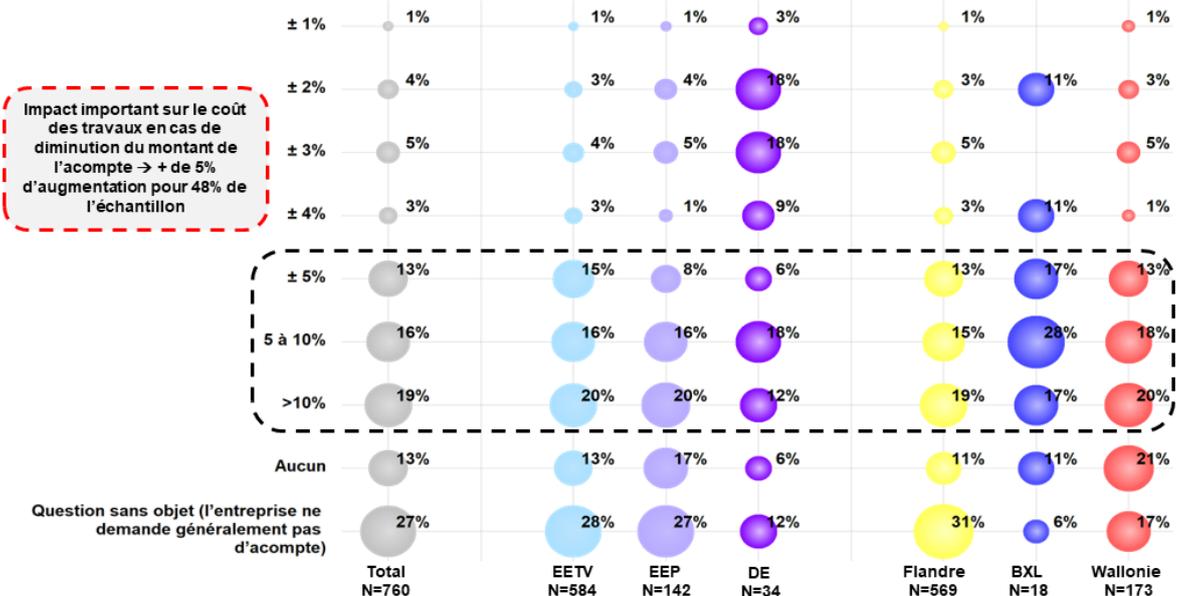
[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 760]

67



[Break Région] 3.2. L'impact de la réduction du montant de l'acompte sur le coût des travaux

Q16) Si vous deviez réduire les acomptes demandés de moitié, quel serait à votre avis l'impact sur le coût des travaux (compte tenu de l'augmentation éventuelle des risques d'annulation de commandes, d'impayés, etc. ou de certains coûts comme ceux liés au financement de l'activité de votre entreprise) ?



© Dedicated 2023

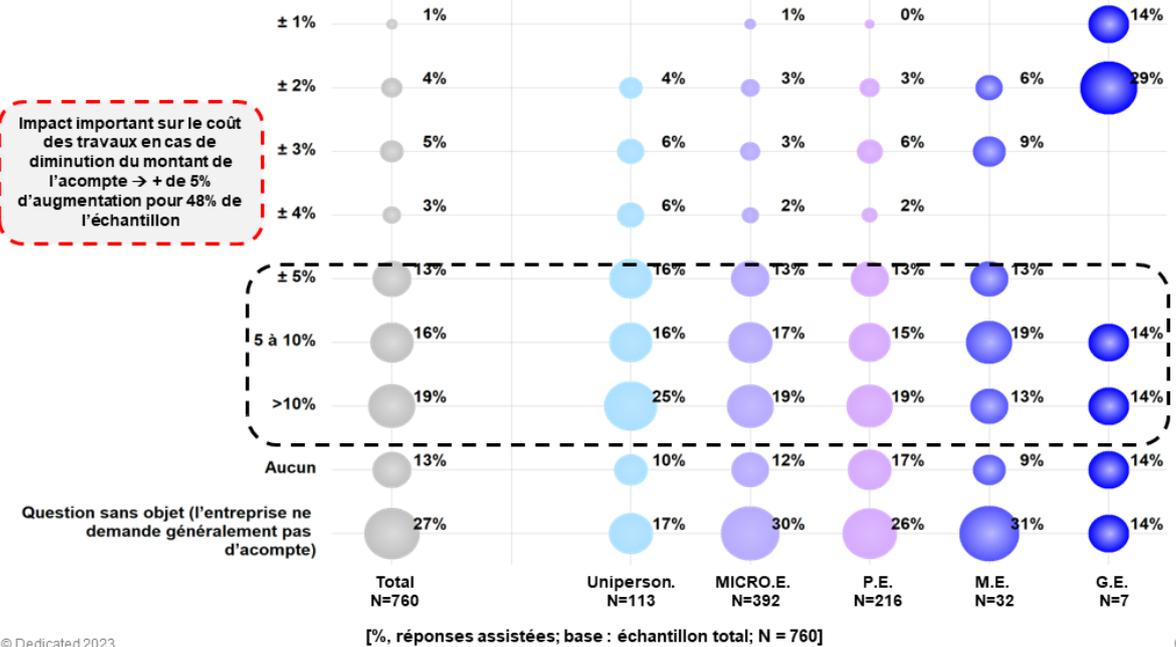
[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 760]

68



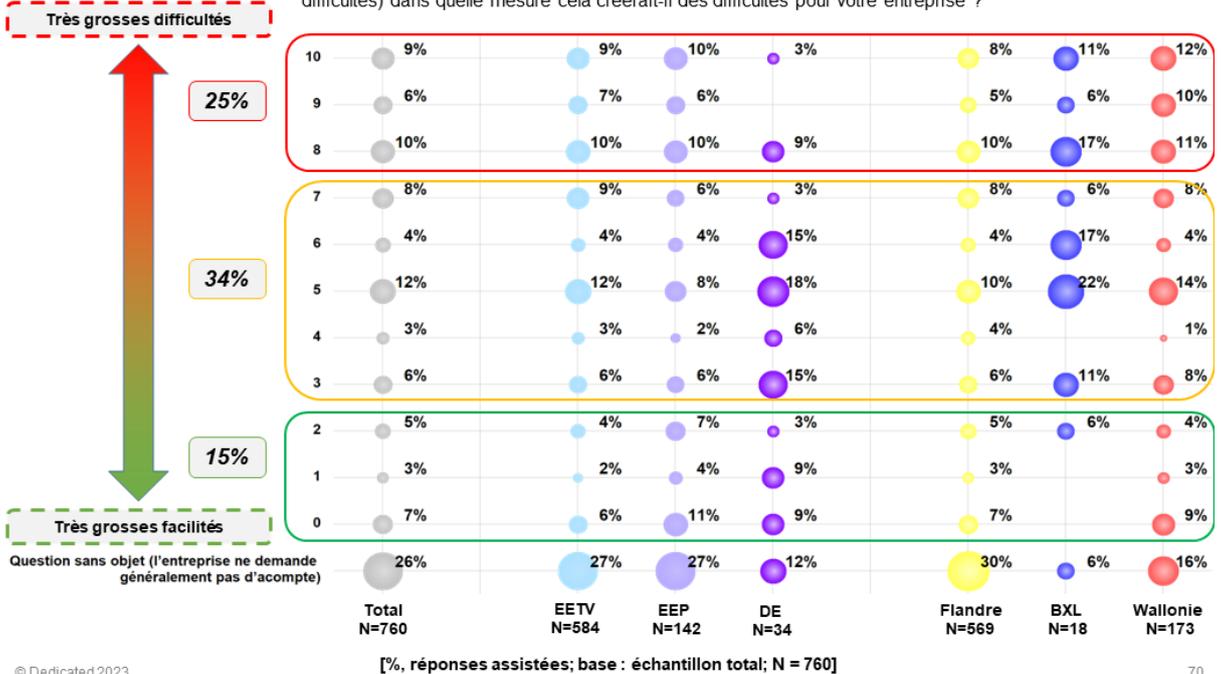
[3.2. L'impact de la réduction du montant de l'acompte sur le coût des travaux]
 [Break Taille entreprise]

Q16) Si vous deviez réduire les acomptes demandés de moitié, quel serait à votre avis l'impact sur le coût des travaux (compte tenu de l'augmentation éventuelle des risques d'annulation de commandes, d'impayés, etc. ou de certains coûts comme ceux liés au financement de l'activité de votre entreprise) ?



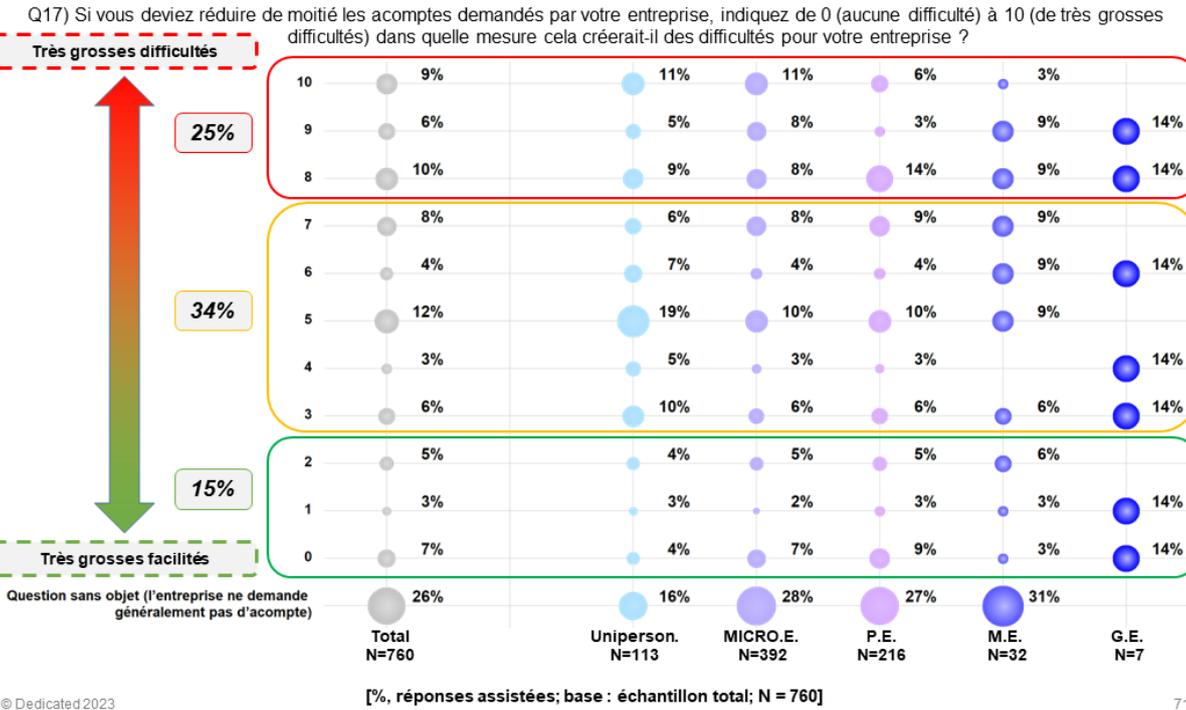
[Break Région] 3.3. L'impact de la réduction du montant de l'acompte sur la santé de l'entreprise

Q17) Si vous deviez réduire de moitié les acomptes demandés par votre entreprise, indiquez de 0 (aucune difficulté) à 10 (de très grosses difficultés) dans quelle mesure cela créerait-il des difficultés pour votre entreprise ?





[Break Taille entreprise] 3.3. L'impact de la réduction du montant de l'acompte sur la santé de l'entreprise]



Annexe 4 : Annexe relative aux résultats croisés

Côté consommateurs :

1er croisement : importance du montant de l'acompte et le type de travaux

Méthode et nombre de répondants. Deux tableaux ont été réalisés : l'un avec le nombre de réponses, l'autre avec les pourcentages. Nous avons eu 100 répondants pour le gros œuvre, 221 pour le parachèvement et 80 pour les travaux d'extension (ce qui n'est pas beaucoup). C'est pour cette raison que dans le tableau du dessous où on trouve la répartition des répondants par rapport à l'importance des acomptes, la colonne « extension » a été mise en gris car, statistiquement, il n'y a même pas 100 réponses.

Constats. Les entreprises de gros œuvre ont plus tendance que la moyenne à demander des acomptes de 10 à 20 ou même 30 %. C'est aussi le cas pour les entreprises qui font des travaux d'extension. Mais on voit que, dans tous les cas de figure, les entreprises qui demandent plus de 50 % en acompte représentent un pourcentage assez limité.

2e croisement : importance du montant de l'acompte et coût des travaux

Méthode et nombre de répondants. Pour la tranche entre 40 à 59 000 euros, il y a 34 réponses. Pour la tranche entre 200 000 à 249 000 euros, nous avons obtenu 7 réponses. C'est pour cela que, dans le tableau du dessous, quand on a réparti les répondants selon l'importance des montants qu'ils ont dû payer en acompte, il a fallu travailler en trois groupes : - de 20 000 euros (car suffisamment de répondants), de 20 à 40 000 euros (car on a encore 160 répondants) et puis tout le reste a dû être globalisé, car sur l'ensemble des travaux à plus de 40 000 euros, nous n'avons que 127 réponses.

Constats. Au plus les travaux sont de faible importance, au plus les entreprises ont tendance à ne pas demander d'acompte. Lorsque l'on va vers des travaux de plus de 40 000 euros, il est plus fréquent de demander un acompte qui est de 10 à 20 %, voire de 20 à 30 %.

3e croisement : importance de l'acompte et sélection des entrepreneurs

Méthode et nombre de répondants. Trois grands canaux de sélection : le plus important est le « bouche à oreille », le deuxième est « internet » et le troisième correspond à « tout le reste ». À nouveau, pour tout le reste, il a fallu regrouper, car seules 171 réponses ont été obtenues. Par exemple, si on va voir les réseaux sociaux, seules 11 réponses ont été obtenues.

Constats. Les résultats sont assez semblables selon le mode de sélection, sauf que lorsque

l'entrepreneur a été sélectionné par internet, il est plus fréquent qu'il demande un acompte.

4^e croisement : la perception de l'acompte (trop ou pas trop élevé ?)

Méthode et nombre de répondants. On s'aperçoit que selon l'importance de l'acompte, seules 4 réponses ont été obtenues pour ceux qui ont payé entre 70 et 79 % d'acompte. Vu ce peu de réponses, les trois premières tranches ont été prises étant donné qu'il y a là suffisamment de répondants. La 4^e tranche et 5^e tranche ont été regroupées. Une tranche de 50 à 100 % d'acompte a été également gardée, même s'il n'y a que 36 répondants, car cela reste intéressant d'aller voir ce qui se passe au niveau des acomptes relativement élevés.

Constats. On voit que dans les tranches jusqu'à 40 %, il y a assez peu de différence entre ceux qui considèrent que l'acompte est trop élevé et ceux qui considèrent qu'il ne l'est pas. On ajoute qu'on est autour de 80 % de répondants qui expriment que l'acompte ne paraissait pas trop élevé.

Les fluctuations sont plus importantes lorsqu'on passe de 50 à 100 % d'acompte. 39 % disent que l'acompte n'est pas trop élevé et 61 % disent que l'acompte est trop élevé.

La différence des fluctuations est probablement moins importante qu'elle n'apparaît puisque si on va voir les premières tranches, il y a plus de 100 réponses. Et si on va voir la tranche de 50 à 100 %, il n'y a que 36 réponses. D'où l'intérêt d'aller vérifier si ces chiffres sont précis ou non. En fait, la statistique dit que pour calculer une proportion sur un échantillon de 36 personnes, il y a un écart de 16 % pour avoir 95 % de chances d'avoir la bonne valeur. C'est-à-dire que la proportion de ceux qui disent « ce n'est pas trop élevé » est située entre 23 % et 55 %. C'est pour cette raison qu'il est dit que quand l'acompte dépasse 50 %, il y a au moins $\frac{1}{4}$ (ce sont les 23 % mais arrondis à 25 %) qui considèrent que l'acompte n'est pas trop élevé.

5^e croisement : de la satisfaction des travaux et des types de travaux (intitulé a changé car celui du slide pas correct)

Méthode et nombre de répondants. Il a fallu se limiter aux grandes sous-commissions qui sont mentionnées, car si on essaie de décortiquer plus avant (par exemple, la toiture au sein du gros œuvre), il n'y a plus assez de réponses pour avoir des résultats significatifs. Ainsi, pour le gros œuvre, on n'a au total que 102 réponses. Si on va voir un groupe dans le gros œuvre (comme la toiture donnée en exemple), le nombre de réponses est vraiment insuffisant.

Constats. On se situe entre « satisfaits » et « très satisfaits » selon les types de travaux : on a entre 75 et 80 %. Puis, il y a encore tous ceux qui sont neutres. Et finalement, le pourcentage de répondants qui disent qu'ils ont été insatisfaits ou très insatisfaits de la prestation de leur entrepreneur reste limité.

Côté entrepreneurs :

1^{er} croisement : importance du montant de l'acompte et le type de travaux

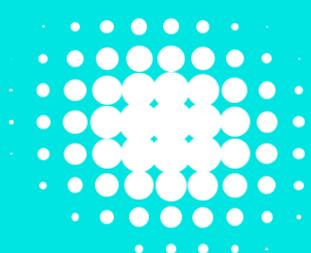
Il y a peu de réponses pour les extensions, à savoir 37. On voit ici que, contrairement à ce qu'on avait plus haut, les entreprises de gros œuvre disent davantage qu'elles ne demandent pas d'acompte. Il apparaît aussi que les entreprises qui font du « sur-mesure » indiquent davantage qu'elles demandent un acompte de 30 à 40 %.

2^e croisement : importance de l'acompte et le coût des travaux

Aucune information n'a pu être trouvée dans les réponses des entrepreneurs par rapport au montant des travaux.



Sommaire



1. Réponses des consommateurs

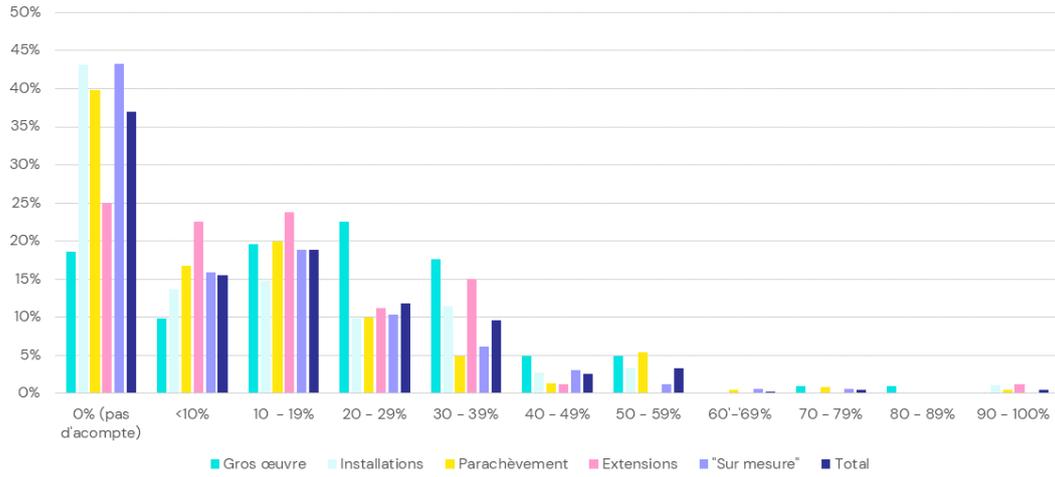
2. Réponses des entrepreneurs

Croisement Importance de l'acompte – Type de travaux

| Détail des répondants selon l'importance de l'acompte et le type de travaux | | | | | | |
|---|-----------------|---------------|---------------|------------|--------------|-------|
| Importance de l'acompte (en pourcentage du montant des travaux) | Type de travaux | | | | | Total |
| | Gros oeuvre | Installations | Parachèvement | Extensions | "Sur mesure" | |
| 0% (pas d'acompte) | 19 | 79 | 88 | 20 | 71 | 277 |
| <10% | 10 | 25 | 37 | 18 | 26 | 116 |
| 10 - 19% | 20 | 27 | 44 | 19 | 31 | 141 |
| 20 - 29% | 23 | 18 | 22 | 9 | 17 | 89 |
| 30 - 39% | 18 | 21 | 11 | 12 | 10 | 72 |
| 40 - 49% | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 19 |
| 50 - 59% | 5 | 6 | 12 | 0 | 2 | 25 |
| 60 - 69% | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 70 - 79% | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 4 |
| 80 - 89% | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 90 - 100% | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| Total | 102 | 183 | 221 | 80 | 164 | 750 |

| Importance de l'acompte, selon le type de travaux | | | | | | |
|--|-----------------|---------------|---------------|------------|--------------|-------|
| Importance de l'acompte (en pourcentage du montant des travaux) | Type de travaux | | | | | Total |
| | Gros oeuvre | Installations | Parachèvement | Extensions | "Sur mesure" | |
| 0% (pas d'acompte) | 19% | 43% | 40% | 25% | 49% | 37% |
| <10% | 10% | 14% | 17% | 23% | 16% | 15% |
| 10 - 19% | 20% | 15% | 20% | 24% | 19% | 19% |
| 20 - 29% | 23% | 10% | 10% | 11% | 10% | 12% |
| 30 - 39% | 18% | 11% | 5% | 15% | 6% | 10% |
| 40 - 49% | 5% | 3% | 1% | 1% | 3% | 3% |
| 50 - 59% | 5% | 3% | 5% | 0% | 1% | 3% |
| 60 - 69% | 0% | 0% | 0% | 0% | 1% | 0% |
| 70 - 79% | 1% | 0% | 1% | 0% | 1% | 1% |
| 80 - 89% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 90 - 100% | 0% | 1% | 0% | 1% | 0% | 1% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Importance des acomptes selon le type de travaux



Embuild

CCS "Consommation" - Sc "Acomptes" réunion 14/06/2023

Croisement Importance de l'acompte – Montant des travaux

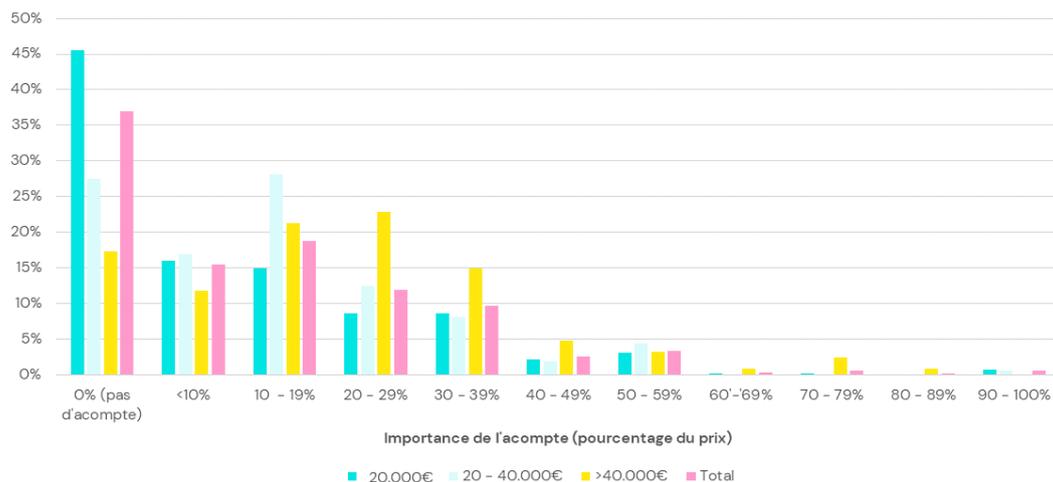
| Détail des répondants selon l'importance de l'acompte et le montant des travaux | | Montant des travaux | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------|-------|
| Importance de l'acompte (en pourcentage du montant des travaux) | | <20.000€ | 20 - 39.999€ | 40 - 59.999€ | 60 - 79.999€ | 80 - 99.999€ | 100 - 149.999€ | 150 - 199.999€ | 200 - 249.999€ | 250 - 299.999€ | 300 - 399.999€ | 400 - 499.999€ | >=500.000€ | Total |
| 0% (pas d'acompte) | | 211 | 44 | 4 | 5 | 5 | 0 | 4 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 277 |
| <10% | | 74 | 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 116 |
| 10 - 19% | | 65 | 45 | 13 | 6 | 3 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 141 |
| 20 - 29% | | 40 | 20 | 9 | 3 | 3 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 0 | 89 |
| 30 - 39% | | 40 | 13 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 72 |
| 40 - 49% | | 10 | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 |
| 50 - 59% | | 14 | 7 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 25 |
| 60 - 69% | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 70 - 79% | | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 80 - 89% | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 90 - 100% | | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Total | | 463 | 160 | 34 | 25 | 17 | 18 | 13 | 7 | 2 | 4 | 3 | 4 | 750 |

| Importance de l'acompte, selon le montant des travaux | | Montant des travaux | | | |
|--|--|---------------------|--------------|----------|-------|
| Importance de l'acompte (en pourcentage du montant des travaux) | | <20.000€ | 20 - 40.000€ | >40.000€ | Total |
| 0% (pas d'acompte) | | 40% | 23% | 37% | 37% |
| <10% | | 16% | 17% | 12% | 15% |
| 10 - 19% | | 15% | 28% | 23% | 19% |
| 20 - 29% | | 9% | 13% | 23% | 12% |
| 30 - 39% | | 9% | 8% | 15% | 10% |
| 40 - 49% | | 2% | 2% | 5% | 3% |
| 50 - 59% | | 3% | 4% | 3% | 3% |
| 60 - 69% | | 0% | 0% | 1% | 0% |
| 70 - 79% | | 0% | 0% | 2% | 1% |
| 80 - 89% | | 0% | 0% | 1% | 0% |
| 90 - 100% | | 1% | 1% | 0% | 1% |
| Total | | 100% | 100% | 100% | 100% |

Embuild

CCS "Consommation" - Sc "Acomptes" réunion 14/06/2023

Importance des acomptes selon le montant de travaux



Embuild

CCS "Consommation" - Sc "Acomptes: réunion 14/06/2023

Croisement Importance de l'acompte – "Selection" de l'entrepreneur

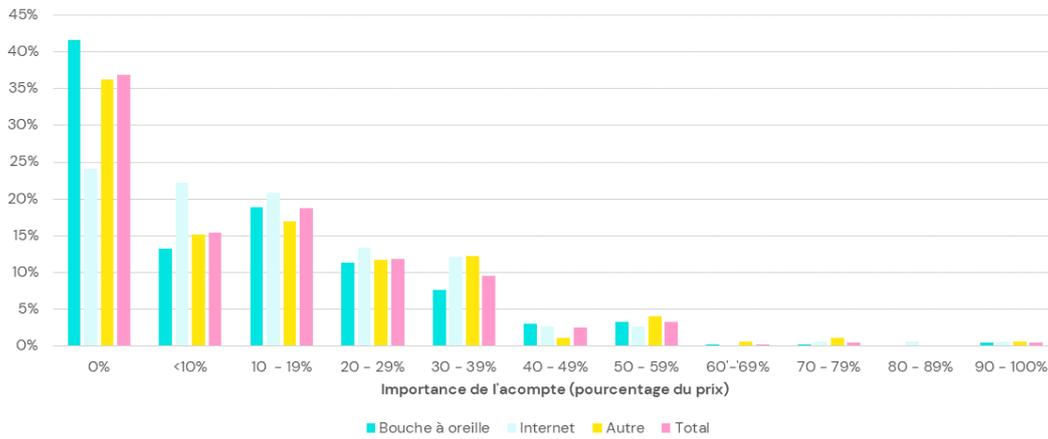
| Importance de l'acompte (en pourcentage du montant des travaux) | Manière dont l'entrepreneur a été "sélectionné" | | | | | | | | | | Total |
|---|---|--------------|-------------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|----------------------|------------------------------|-----------------|-----------|------------|
| | Via la famille ou des amis (bouche-à-oreille) | Sur internet | Via les réseaux sociaux | Via un architecte | Via un site compareur | Via un spot radio | Via un spot télévisé | Via une affiche publicitaire | Via une annonce | Autre | |
| 0% (pas d'acompte) | 179 | 36 | 3 | 30 | 6 | 0 | 0 | 1 | 3 | 39 | 277 |
| <10% | 37 | 30 | 2 | 7 | 2 | 2 | 0 | 0 | 3 | 30 | 116 |
| 10 - 19% | 81 | 31 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 8 | 141 |
| 20 - 29% | 49 | 20 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 6 | 5 | 89 |
| 30 - 39% | 33 | 18 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 30 | 72 |
| 40 - 49% | 13 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 19 |
| 50 - 59% | 14 | 4 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 25 |
| 60 - 69% | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| 70 - 79% | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 80 - 89% | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 90 - 100% | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| Total | 404 | 148 | 11 | 22 | 17 | 13 | 7 | 5 | 21 | 75 | 750 |

| Importance de l'acompte (en pourcentage du montant des travaux) | Manière dont l'entrepreneur a été "sélectionné" | | |
|---|---|-------------|-------------|
| | Bouche à oreille | Internet | Autre |
| 0% | 42% | 24% | 34% |
| <10% | 13% | 22% | 15% |
| 10 - 19% | 19% | 21% | 19% |
| 20 - 29% | 12% | 12% | 12% |
| 30 - 39% | 8% | 12% | 10% |
| 40 - 49% | 3% | 3% | 3% |
| 50 - 59% | 3% | 3% | 3% |
| 60 - 69% | 0% | 0% | 0% |
| 70 - 79% | 0% | 1% | 1% |
| 80 - 89% | 0% | 1% | 0% |
| 90 - 100% | 0% | 1% | 1% |
| Total | 100% | 100% | 100% |

Embuild

CCS "Consommation" - Sc "Acomptes: réunion 14/06/2023

Importance des acomptes selon le mode de sélection de l'entrepreneur



Embuild

CCS "Consommation" - Sc "Acomptes: réunion 14/06/2023

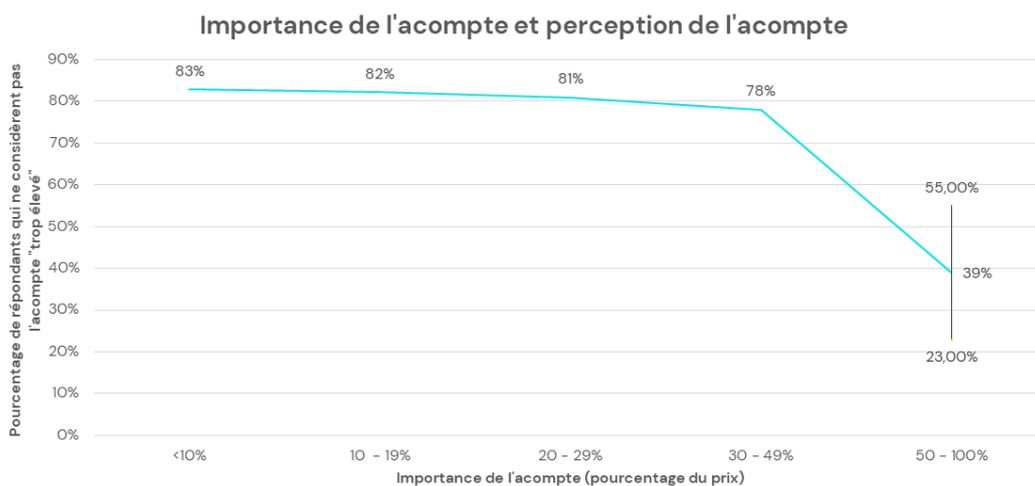
Croisement Importance de l'acompte - « Perception » de l'acompte

| Détail des répondants selon l'importance de l'acompte et la perception de l'acompte par le client | | | | | | | | |
|---|---------------------------|------------|-------|-----------|-----|-------------------------|------------|-------|
| Importance de l'acompte (en pourcentage du montant des travaux) | Appréciation de l'acompte | | | Total | | Perception de l'acompte | | |
| | Pas trop élevé | Trop élevé | Total | | | Pas trop élevé | Trop élevé | Total |
| <10% | 96 | 20 | 116 | <10% | 96 | 20 | 116 | |
| 10 - 19% | 116 | 25 | 141 | 10 - 19% | 116 | 25 | 141 | |
| 20 - 29% | 72 | 17 | 89 | 20 - 29% | 72 | 17 | 89 | |
| 30 - 39% | 58 | 14 | 72 | 30 - 49% | 71 | 20 | 91 | |
| 40 - 49% | 13 | 6 | 19 | | | | | |
| 50 - 59% | 10 | 15 | 25 | 50 - 100% | 14 | 22 | 36 | |
| 60 - 69% | 0 | 2 | 2 | | | | | |
| 70 - 79% | 1 | 3 | 4 | | | | | |
| 80 - 89% | 0 | 1 | 1 | | | | | |
| 90 - 100% | 3 | 1 | 4 | | | | | |
| Total | 369 | 104 | 473 | Total | 369 | 104 | 473 | |

| Importance de l'acompte, selon la perception de l'acompte par le client | | | | | | | | |
|---|---------------------------|------------|-------|-----------|------------|-------------------------|------------|-------|
| Importance de l'acompte (en pourcentage du montant des travaux) | Appréciation de l'acompte | | | Total | | Perception de l'acompte | | |
| | Pas trop élevé | Trop élevé | Total | | | Pas trop élevé | Trop élevé | Total |
| <10% | 26% | 19% | 25% | <10% | 83% | 17% | 100% | |
| 10 - 19% | 31% | 24% | 30% | 10 - 19% | 82% | 18% | 100% | |
| 20 - 29% | 20% | 16% | 19% | 20 - 29% | 81% | 19% | 100% | |
| 30 - 39% | 16% | 13% | 15% | 30 - 49% | 78% | 22% | 100% | |
| 40 - 49% | 4% | 6% | 4% | | | | | |
| 50 - 59% | 3% | 14% | 5% | 50 - 100% | 39% +/-16% | 61% +/-16% | 100% | |
| 60 - 69% | 0% | 2% | 0% | | | | | |
| 70 - 79% | 0% | 3% | 1% | | | | | |
| 80 - 89% | 0% | 1% | 0% | | | | | |
| 90 - 100% | 1% | 1% | 1% | | | | | |

Embuild

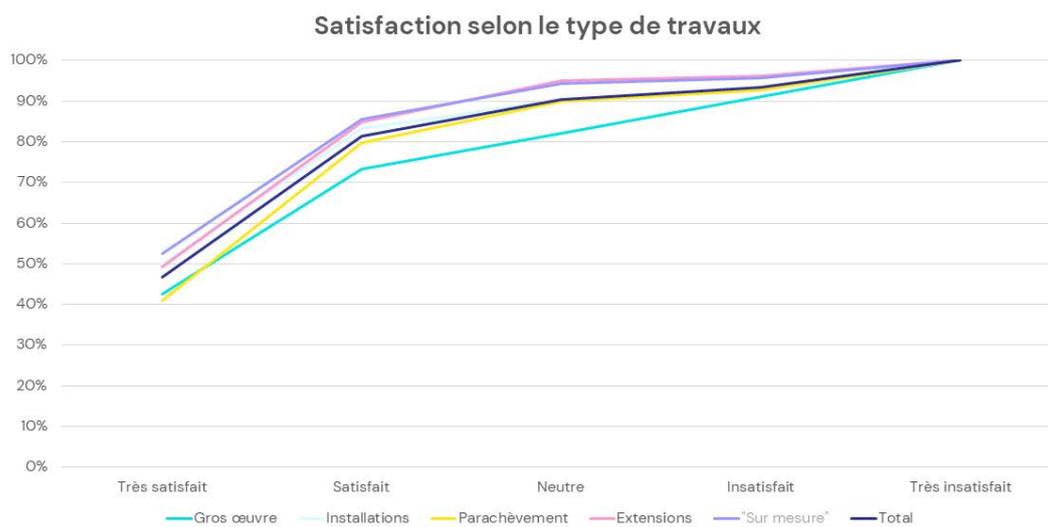
CCS "Consommation" - Sc "Acomptes: réunion 14/06/2023



Croisement Satisfaction des travaux – Type de travaux

| Détail des répondants selon leur satisfaction et le type de travaux | | | | | | |
|---|-----------------|---------------|---------------|------------|--------------|------------|
| Satisfaction des travaux | Type de travaux | | | | | |
| | Gros œuvre | Installations | Parachèvement | Extensions | "Sur mesure" | Total |
| Très insatisfait | 9 | 13 | 16 | 3 | 7 | 48 |
| Insatisfait | 9 | 4 | 6 | 1 | 2 | 22 |
| Neutre | 9 | 13 | 22 | 8 | 14 | 66 |
| Satisfait | 31 | 59 | 84 | 28 | 53 | 255 |
| Très satisfait | 43 | 89 | 89 | 39 | 84 | 344 |
| Les travaux ne sont pas encore terminés. Je ne peux pas encore me prononcer | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 | 15 |
| Total | 102 | 183 | 221 | 80 | 164 | 750 |

| Niveau de satisfaction selon le type de travaux | | | | | | |
|---|-----------------|---------------|---------------|-------------|--------------|-------------|
| Satisfaction des travaux | Type de travaux | | | | | |
| | Gros œuvre | Installations | Parachèvement | Extensions | "Sur mesure" | Total |
| Très insatisfait | 9% | 7% | 7% | 4% | 4% | 7% |
| Insatisfait | 9% | 2% | 3% | 1% | 1% | 3% |
| Neutre | 9% | 7% | 10% | 10% | 9% | 9% |
| Satisfait | 31% | 33% | 39% | 35% | 33% | 35% |
| Très satisfait | 43% | 50% | 41% | 49% | 53% | 47% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |



Sommaire



1. Réponses des consommateurs

2. Réponses des entrepreneurs

Croisement Importance de l'acompte – Type de travaux

| Détail des répondants selon l'importance de l'acompte et le type de travaux | | | | | | |
|---|-----------------|---------------|---------------|------------|--------------|------------|
| Importance de l'acompte (en pourcentage du montant des travaux) | Type de travaux | | | | | |
| | Gros œuvre | Installations | Parachèvement | Extensions | "Sur mesure" | Total |
| 0% (pas d'acompte) | 157 | 28 | 40 | 7 | 13 | 245 |
| <10% | 23 | 2 | 4 | 1 | 0 | 30 |
| 10 - 19% | 38 | 13 | 5 | 3 | 3 | 62 |
| 20 - 29% | 41 | 17 | 20 | 7 | 10 | 95 |
| 30 - 39% | 65 | 37 | 29 | 11 | 45 | 187 |
| 40 - 49% | 21 | 17 | 12 | 2 | 24 | 76 |
| 50 - 59% | 7 | 11 | 7 | 4 | 8 | 37 |
| 60 - 69% | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| 70 - 79% | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| 80 - 89% | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| 90 - 100% | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| Total | 355 | 125 | 121 | 37 | 109 | 747 |

| Importance de l'acompte, selon le type de travaux | | | | | | |
|---|-----------------|---------------|---------------|-------------|--------------|-------------|
| Importance de l'acompte (en pourcentage du montant des travaux) | Type de travaux | | | | | |
| | Gros œuvre | Installations | Parachèvement | Extensions | "Sur mesure" | Total |
| 0% (pas d'acompte) | 44% | 22% | 33% | 19% | 12% | 33% |
| <10% | 6% | 2% | 3% | 3% | 0% | 4% |
| 10 - 19% | 11% | 10% | 4% | 8% | 3% | 8% |
| 20 - 29% | 12% | 14% | 17% | 19% | 9% | 13% |
| 30 - 39% | 18% | 30% | 24% | 30% | 41% | 25% |
| 40 - 49% | 6% | 14% | 10% | 5% | 22% | 10% |
| 50 - 59% | 2% | 9% | 6% | 11% | 7% | 5% |
| 60 - 69% | 0% | 0% | 0% | 0% | 2% | 0% |
| 70 - 79% | 0% | 0% | 2% | 3% | 1% | 1% |
| 80 - 89% | 0% | 0% | 1% | 0% | 1% | 0% |
| 90 - 100% | 0% | 0% | 1% | 3% | 2% | 1% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Importance de l'acompte selon le type de travaux

