

## Table des matières

### Le mot du Président

1. Introduction
2. Caractéristiques générales de la Commission de conciliation construction
  - 2.1. Le contexte de sa mise en place
  - 2.2. Une niche de compétence ciblée – justification
  - 2.3. Les avantages du recours à la Commission
  - 2.4. La procédure en bref au travers d'un schéma
3. Activités de la Commission
  - 3.1. activités préalables à la phase de démarrage
  - 3.2. gestion des premiers dossiers concrets
  - 3.3. activités à moyen terme
4. Organes de la Commission : approche rapide
5. Budget
6. Statistiques
  - 6.1. Approche générale
  - 6.2. La nature des informations souhaitées et leur traitement
  - 6.3. Les demandes irrecevables
  - 6.4. Les dossiers incomplets
7. Statistiques 2015 et commentaires
  - 7.1. Généralités
    - 7.1.1 Traitement par la chambre francophone et néerlandophone
    - 7.1.2 Qualité du demandeur
    - 7.1.3 Nombre de désignations d'un expert
    - 7.1.4 Qualifications de l'expert
    - 7.1.5 Résultat de la procédure
    - 7.1.6 Coût de la procédure
    - 7.1.7 Durée de la procédure
    - 7.1.8 Intervention d'avocats
    - 7.1.9 Clause type d'attribution de compétence dans les contrats
  - 7.2. Nature technique des litiges
    - 7.2.1 Gros œuvre
    - 7.2.2 Toiture
    - 7.2.3 Humidité - Isolation
    - 7.2.4 Chauffage central
    - 7.2.5 Revêtements de sol
    - 7.2.6 Châssis – Véranda – escalier
    - 7.2.7 Mixtes
    - 7.2.8 Revêtement des murs
    - 7.2.9 Illustration concrète d'un cas vécu
8. Conclusions

## Le mot du Président

Depuis une dizaine d'année, la Confédération construction, Bouwunie, la Fédération Royale des Sociétés d'architectes de Belgique et Test-Achats ont mis en place la Commission de conciliation-construction. En 2002, après une préparation très intensive, elle a finalement pu entamer sa vraie mission: traiter les litiges techniques de construction. Depuis fin 2005, la NAV, de Vlaamse Architectenorganisatie, a rejoint la Commission de conciliation, en tant que partenaire adhérent.

La mise en place d'un système pour résoudre les litiges dans un secteur tel que la construction et rénovation pour le particulier est un projet particulièrement ambitieux. Le grand nombre de parties, l'urgence et surtout les lourdes implications financières en constituent les plus grands défis. Autant de raisons de procéder de manière prudente et sélective, et d'opérer certains choix.

L'un de ces choix est l'approche purement technique - et non juridique - du litige par le biais d'une expertise à l'amiable. La solution de litiges techniques de construction suppose par définition une expertise technique. Ajoutez-y le rôle conciliateur de l'expert qui assiste les parties avec son savoir-faire technique, et la volonté des parties d'arriver à une solution rapide et économique. Une telle formule n'est possible que moyennant un véritable changement de mentalité des acteurs de la construction. Les fédérations professionnelles et l'association de consommateurs qui ont mis en place cette initiative jouent, à cet égard, un rôle très important. Elles mènent une campagne de sensibilisation permanente auprès de leurs membres respectifs en vue de promouvoir les avantages du traitement extrajudiciaire des litiges. Les assureurs qui couvrent les risques de construction sont également sensibilisés et rendus attentifs au fait que choisir la voie de la conciliation peut contribuer à une réduction sensible de leurs propres coûts de gestion des dossiers et du coût social de ceux-ci. Et n'oublions surtout pas le signal fort du Ministre de la Justice, qui fournit un soutien substantiel à cette initiative. Cette prise de conscience a déjà porté ses fruits.

Avant de présenter dans les détails les résultats de 2015, il est important de s'arrêter quelques instants aux mécanismes de base du traitement des litiges par la Commission. Certes, au départ, il y a la libre volonté des parties de recourir ou non à la Commission. La procédure ne peut en effet, démarrer sans l'accord préalable des parties impliquées de soumettre leur litige non aux tribunaux mais à la Commission. Mais celui-ci une fois donné, elles ne peuvent plus se retirer en cours de procédure et doivent la suivre jusqu'à son terme. La procédure débouche soit sur une conciliation soit en cas de non conciliation, sur un rapport technique contraignant rédigé par l'expert. Les parties ne pouvant plus en principe contester devant un juge les constatations et conclusions techniques de l'expert, elles sont vraiment incitées à se concilier.

Douze années de fonctionnement de la Commission confirment que dans le processus de construction, il y a une demande et un besoin énormes d'information et d'encadrement. La Commission est devenue de plus en plus un « guichet » pour le public qui cherche de l'aide juridique ou pratique dans le domaine de la construction.

Le nombre de contacts téléphoniques ne cessent de croître et les écrits le démontrent: près de 3000 contacts téléphoniques en 2015 et près de 650 demandes écrites pour fournir un avis, principalement des mails.

Ces contacts aboutissent aux 119 dossiers de plaintes. De là, découle une très légère baisse du nombre de dossier par rapport à 2014 ce qui peut s'expliquer par le fait que le nombre de dossiers incomplets introduits est inférieur par rapport à 2013, le nombre de dossier directement complet est quant à lui resté constant.

La Commission maintient, malgré une légère baisse, un pourcentage intéressant de conciliation ce qui démontre que les parties sont satisfaites des solutions atteintes et que les 250 experts recrutés sont compétents et efficaces. Ils ont pris conscience qu'un « bon compromis vaut mieux qu'un mauvais procès ». Leur qualité de conciliateur est devenue complémentaire à leurs compétences techniques.

Il est également opportun de remarquer que le nombre d'avocat faisant appel à la Commission est en constance (7%). Les 'avocats présents tout au long de la procédure restent néanmoins un signe encourageant de l'intérêt marqué du Barreau pour la Commission. Ces avocats se rendent compte qu'une expertise efficace, rapide et à moindre coût constitue un apport bénéfique en comparaison des longues procédures judiciaires. Ils démontrent ainsi à leur client l'efficacité d'un important service.

En 2014, un défi important attendait la Commission. En effet, en vue de respecter les exigences européennes dans lesquelles l'Europe imposait à ses Etats membres de développer et améliorer le système de résolution alternative des litiges, une loi a été votée en 2014 par le Fédéral. Cette loi demandait à la Commission de respecter ces exigences. Au final, la Commission a reçu en 2015, la qualification d'« entité qualifiée » dans le cadre de ce projet européen et de cette loi fédérale. En effet, la Commission de conciliation construction satisfait aux exigences strictes de la Loi et a donc été « reconnue » par les autorités dans ce sens. Une de ces exigences importantes est que le traitement de litige devra être solutionné dans les 3 mois et au plus tard dans les 6 mois. Les intervenants familiers aux litiges de construction estiment que ce délai est très court et qu'il demande un grand investissement de la part des experts. Nos statistiques démontrent que nous avons pu relever ce défi, néanmoins il sera difficile de maintenir ce niveau dans le futur sans les moyens nécessaires suffisants.

Cette reconnaissance comme « entité qualifiée » par le SPF Economie a rendu encore plus visible la place de la Commission et le rend incontournable comme voie alternative de résolution de litiges entre consommateurs et professionnels dans le secteur de la construction. La collaboration avec le SPF Economie est très importante, lorsque leur service de médiation joue un rôle crucial dans l'orientation des plaintes vers la Commission. Depuis la création du service médiation fédérale, 170 plaintes ont été dirigées vers la Commission.

Malgré ces temps économiques difficiles, le soutien des autorités publiques est maintenu. En 2015, le budget de la Commission est resté constant.

Néanmoins, c'est grâce au soutien du Ministre de la Justice et du dévouement désintéressé des associations de professionnelles et de consommateur que nous sommes en état de fournir l'effort nécessaire afin d'offrir des solutions rapides, professionnelles et à moindre coût au litige de construction.

Geert Coene, Président, Bruxelles, 25 février 2016,

## **1. Introduction**

La Commission de conciliation construction est compétente pour traiter des litiges techniques entre le particulier d'une part, et l'entrepreneur et/ou l'architecte, d'autre part. La procédure mise en place vise la résolution rapide, à coûts et formalités réduits, de ces litiges sous l'égide d'un expert-conciliateur. La procédure permet soit de clôturer le litige dans un procès verbal de conciliation, soit d'accélérer sensiblement une procédure judiciaire ultérieure grâce au rapport technique contraignant que l'expert-conciliateur rédige en cas de non conciliation.

La Commission a été créée à l'initiative des quatre organisations qui représentent les trois acteurs traditionnels de la construction. Le maître d'ouvrage particulier est représenté par Test-Achats, les entrepreneurs par la Confédération construction et Bouwunie, et les architectes par la Fédération royale des sociétés d'Architectes de Belgique (FAB). Depuis peu, un nouveau partenaire s'est joint à la Commission, la NAV qui, avec à la FAB, représente les architectes. Ces différentes organisations, garante de la représentativité de la Commission, assurent la promotion de ses services auprès de leurs membres respectifs.

Le présent rapport annuel comporte une description des objectifs et du mode de fonctionnement de la Commission. Il comporte bien sûr aussi les statistiques commentées des litiges dont la Commission a été saisie en 2015.

## **2. Caractéristiques générales de la Commission**

### **2.1 Le contexte de sa mise en place**

Deux constats forts sont à l'origine de la création de la Commission de conciliation construction :

- d'une part, les procédures judiciaires sont généralement longues et coûteuses. Si les conflits en matière de travaux immobiliers sont fréquents, plus d'un renonce toutefois à recourir aux tribunaux en raison précisément soit de la longueur des procédures judiciaires - des délais de 2 à 5 ans ne sont pas rares - soit de l'insuffisance de l'enjeu financier du litige par rapport aux coûts d'une procédure judiciaire. De tels délais et le seuil relativement élevé d'accès à la justice sont évidemment une douloureuse épine dans le pied tant du particulier confronté à un vice de construction que des professionnels en prise tout simplement à de mauvais payeurs.
- d'autre part, les litiges de construction ont très souvent une origine purement technique et non pas juridique, comme le démontre le recours systématique des tribunaux à l'expertise. Or, la qualité technique des expertises judiciaires et le délai dans lequel elles sont réalisées sont loin d'être uniformes. La loi du 15 mai 2007 modifiant le CJ en ce qui concerne l'expertise ne contient toujours pas de critères officiels de sélection et de désignation des experts judiciaires et doit encore démontrer que les mesures y prévues pour accélérer l'expertise judiciaire seront efficaces et suffisantes.

Les réponses apportées par la Commission à ces pénibles constats et le fait que les trois acteurs traditionnels de la construction sont représentés dans toutes les structures de la Commission sont autant d'éléments qui ont réjoui le ministre de la Justice et l'ont dès lors convaincu d'accepter de fournir les moyens logistiques et financiers nécessaires à son fonctionnement.

La Commission espère évidemment le maintien des moyens mis à sa disposition.

## 2.2 Une niche de compétence limitée - justification

Il est tout d'abord essentiel de souligner le caractère extrajudiciaire de la Commission de conciliation construction. A ce titre, elle ne peut bien sûr en aucun cas se déclarer, par elle-même, compétente et se substituer à la compétence naturelle des tribunaux. Un accord des parties impliquées dans le litige constitue dès lors un préalable indispensable pour retirer le litige à la compétence de ceux-ci et le confier à la Commission.

C'était et reste une première limitation au développement des activités de la Commission, et non la moindre, lorsqu'on songe que l'état d'esprit de personnes en conflit est évidemment peu propice pour convenir encore de quoi que ce soit, en l'occurrence, signer ensemble une clause qui attribue compétence à la Commission.

Cet élément continue d'expliquer en partie, l'importante disproportion entre le grand nombre de contacts pris avec la Commission (près de 3000) et le nombre de dossiers (119) réellement introduits. Joue bien sûr aussi le fait que beaucoup de contacts pris avec la Commission le sont indépendamment de l'existence d'un litige et uniquement en vue d'obtenir les informations sur son fonctionnement.

En 2015, la Commission a malgré sa notoriété croissante, continué de centrer ses campagnes de promotion sur l'intérêt pour les intervenants construction, d'insérer la clause type d'attribution directement dans le contrat même d'entreprise et d'architecture, et donc avant tout conflit, de sorte que le recours à la Commission devienne plus systématique. Cet effort porte toujours ses fruits : en effet, un peu moins d'1/3 des dossiers incluaient la clause dans les contrats, chiffre constant par rapport à 2014.

Sera par contre, maintenue une autre limitation au développement de la Commission : elle n'est pas et ne sera pas, c'est un choix réfléchi, une instance d'arbitrage. Elle n'a donc pas de compétence juridictionnelle et ne peut donc aborder un dossier sous l'angle strictement juridique.

Elle n'est compétente que pour les litiges d'ordre technique: ils sont de loin les plus fréquents, les litiges de construction étant très souvent d'origine purement technique. Un ou plusieurs vices de conception<sup>1</sup> ou d'exécution<sup>2</sup> des travaux doivent être à l'origine de la plainte du maître d'ouvrage ou, à tout le moins, être invoqués par lui à l'encontre d'une plainte de l'entrepreneur ou de l'architecte pour non-paiement de leurs prestations.

---

<sup>1</sup> Dimensionnement inadéquat de la salle de bains, rendant impossible le placement d'une baignoire, hauteur insuffisante de l'escalier par rapport au plafond rendant impossible le passage pour un adulte, inversion de l'ouverture des portes, etc.

<sup>2</sup> Décollement du plafonnage, inégalité ou descellement d'un revêtement de sol, porosité du rejointoiement, etc.

Enfin, la participation de Test-Achats justifie que la compétence de la Commission se limite aux seuls litiges résultant de travaux immobiliers dont le destinataire final est un particulier<sup>3</sup>.

Les litiges entre maîtres d'ouvrage professionnels<sup>4</sup> et entrepreneurs et/ou architecte, ainsi que les litiges exclusivement entre entrepreneurs ou entre entrepreneurs et architecte même à l'occasion de travaux pour le compte d'un particulier, ne sont pas du ressort de la Commission.

### 2.3 Les avantages du recours à la Commission de conciliation - construction

La procédure se déroule avec un minimum de formalités, dans des délais stricts et à coûts maîtrisés. Elle aboutit à un résultat utile même en cas d'échec de la conciliation. La Commission fait appel à des experts compétents, répartis en fonction de leur(s) spécialisation(s) dans l'une ou l'autre technique du bâtiment.

Quelques exemples concrets des avantages du recours à la Commission :

- minimum de formalités
  - pas d'intervention d'huissier
  - utilisation du courrier recommandé seulement pour certains échanges
  - recours à un avocat non indispensable
- rapidité
  - délai maximum de 6 mois : chaque phase de la procédure fait l'objet d'un délai spécifique
  - échec des ficelles procédurales qui prolongent artificiellement les procédures judiciaires
- coûts maîtrisés
  - un montant forfaitaire de base de 200€ par partie, augmenté d'1x 200€ lorsqu'un sapiteur<sup>5</sup> est désigné pour assister l'expert-conciliateur ; ce montant couvre les frais de première visite des lieux, y compris, si cela est possible dès ce stade, la rédaction du procès-verbal de conciliation ou, à défaut de conciliation, du rapport technique contraignant
  - une répartition des coûts par parts égales entre les parties impliquées
  - toute investigation supplémentaire postérieure à la première visite des lieux, lorsque celle-ci est restée sans résultat, fait l'objet d'une évaluation chiffrée préalable d'après la tarification officielle de la Commission, et n'est réalisée qu'après accord d'au moins une des parties, qui en avance alors le montant.
  - le recours à un avocat non indispensable

---

<sup>3</sup> Est maître d'ouvrage particulier, la personne physique qui n'exerce pas d'activité commerciale et fait exécuter des travaux immobiliers à des fins purement privées ou, si elle exerce une profession libérale, à des fins privées ou mixtes.

<sup>4</sup> Commerçant exerçant en personne physique ou en société.

<sup>5</sup> Personne spécialisée dans un domaine précis qui, sous la responsabilité de l'expert, éclaire ce dernier sur une question technique particulière dépassant la compétence plus générale de l'expert désigné.

- objectivité : composition tripartite de la Commission : les représentants des consommateurs, des entrepreneurs et des architectes siègent en nombre égal dans toutes ses structures.
- compétence des experts  
Ce sont :
  - soit des professionnels encore actifs sur chantier avec 10 ans d'expérience comme architecte, ingénieur ou entrepreneur, et une formation approfondie à l'expertise et à la conciliation
  - ou experts judiciaires en construction encore actifs avec une expérience de 10 ans en expertise et recommandés par des bureaux d'avocats spécialisés en construction, notamment pour leur qualité de conciliateurs.
- résultat utile même en cas d'échec de la conciliation
  - à défaut de conciliation aux premiers stades de la procédure, l'expert-conciliateur rédige un rapport technique contraignant que les parties s'engagent à ne pas contester en justice<sup>6</sup>
  - le caractère contraignant du rapport est essentiel :
    - il incite les parties à des tentatives sérieuses de conciliation
    - à défaut de conciliation, il permet d'accélérer sensiblement la procédure judiciaire éventuelle ultérieure, car le juge saisi ne consentira le plus souvent pas de nouvelle expertise, et fondera sa décision en droit sur le rapport technique existant.

## 2.4 La procédure en bref

La procédure commence bien sûr par l'introduction officielle du dossier par le plaignant. Cette date est essentielle puisqu'elle est le point de départ de tous les délais subséquents. Aussi le dossier n'est-il considéré comme officiellement introduit qu'à la plus proche des deux dates suivantes :

- la date du renvoi du formulaire type de plainte complété par le demandeur, accompagné de ses pièces et, très important, de la clause d'attribution de compétence signée par les parties en litige
- la date du renvoi de la clause signée d'attribution de compétence, si la signature de celle-ci a lieu postérieurement au renvoi à la Commission, du formulaire type de plainte par le demandeur.

---

<sup>6</sup> Sauf motifs très limités, à savoir : violation des droits de la défense, dépassement de sa mission par l'expert ou rapport manifestement déraisonnable (p. ex. : bien qu'il n'ait constaté que des fuites limitées à un versant de toiture, l'expert recommande la réfection complète des autres versants également).

### 3. Activités de la Commission

#### 3.1 Activités préalables - rappel

La création de la Commission de conciliation et sa mise en route effective ont évidemment été précédées de plusieurs années d'intense activité. Même si ce rapport n'est pas le premier, il est intéressant de revenir brièvement sur ces activités préparatoires.

- Rédaction des statuts de l'asbl :

Bien que l'asbl soit calquée sur une organisation statutaire classique, avec un conseil d'administration et une assemblée générale, la rédaction de ses statuts a nécessité une attention particulière afin d'assurer au sein de chacune des structures une représentation équilibrée des quatre organisations fondatrices. Deux principes ont ainsi été retenus, qui garantissent la cohésion de l'ensemble et l'objectivité des décisions prises.

Les mandataires ont été répartis en trois collèges qui disposent chacun d'un nombre égal de voix. Un premier collège est celui des représentants des consommateurs, tous issus de Test-Achats. Le second est celui des représentants des entrepreneurs, répartis entre deux organisations suivant une clé de deux tiers à la Confédération construction et d'un tiers à Bouwunie. Le troisième collège est celui des architectes, représenté par la fédération royale des sociétés belges d'architectes (Fab), membre fondateur et par la NAV, « de Vlaamse architecten organisatie », membre adhérent depuis fin 2005.

Dans toutes les structures, les décisions se prennent à la majorité des deux tiers des voix plus une, étant entendu que l'unanimité est requise dans le(s) collège(s) comprenant plus d'une organisation.

Les statuts ont été publiés aux annexes du Moniteur Belge du 19 avril 2002, page 3969.

- Rédaction des documents de base

La rédaction des documents de base a nécessité une attention minutieuse. Il s'agit d'un ensemble de huit documents, à savoir:

- le règlement de procédure : plusieurs versions ont été nécessaires avant d'arriver à un texte définitif qui allie à la fois un maximum de sécurité juridique, une souplesse suffisante et l'objectif d'une procédure rapide. Les points délicats ont été la fixation de délais réalistes pour chaque phase de la procédure, celle des contours juridiques de la notion de « rapport technique contraignant » et la détermination d'honoraires qui soient raisonnables pour les parties mais aussi suffisants pour l'expert-conciliateur.
- le protocole de désignation des experts-conciliateurs et des actes d'expertise : reprend les engagements auxquels l'expert-conciliateur souscrit dans l'exercice des missions que lui confie la Commission, spécialement en ce qui concerne les tarifs applicables et les délais de procédure
- la déontologie de l'expert-conciliateur

- le formulaire type de plainte : ce document a été conçu dans l'esprit d'une systématisation des plaintes pour en assurer le caractère complet, lisible et, par-delà, le traitement rapide.
  - le questionnaire type : ce document a été conçu avec les mêmes objectifs que le précédent à l'attention des parties impliquées autres que le plaignant, et permet à celles-ci de faire valoir leur point de vue sur les prétentions de ce dernier, ainsi que de mentionner d'éventuelles autres parties à impliquer, par exemple des sous-traitants.
  - la tarification officielle des honoraires des experts-conciliateurs.
  - la clause type d'attribution de compétence
  - la décision type de désignation de l'expert conciliateur : ce document facilite le travail de la Commission, tout en permettant une description sur mesure de la mission confiée en fonction de la plainte concrète.
- Le recrutement des experts-conciliateurs

Une attention particulière a été accordée au recrutement des experts-conciliateurs en raison de l'importance primordiale de leur intervention, étant donné que les litiges sont traités du seul point de vue technique.

Les conditions d'admission, ainsi que les modes de recrutement, ont été exposés au point 2.3 plus haut.

La liste des experts a été profondément remaniée et apurée dans le but d'actualiser les informations pratiques et techniques sur les experts. En outre, la Commission est en train de mettre en place une procédure de recrutement et de formation afin d'élargir sa liste à de nouveaux experts désireux d'y adhérer et aussi de répondre à l'évolution croissante des nouvelles technologies et autres techniques spéciales dans la construction.

### 3.2 La gestion concrète des dossiers - rappel

Deux chambres de conciliation ont été créées au sein de la Commission, l'une pour traiter les dossiers francophones, l'autre, les dossiers néerlandophones. C'est devant elles que se tient l'audience d'introduction, et qu'est déterminé le type du problème technique posé, sur la base du dossier écrit et des explications orales fournies par les parties. La chambre est alors pleinement en mesure de désigner l'expert-conciliateur techniquement et géographiquement le plus indiqué.

Au cours de l'année 2015, les chambres de conciliation se sont réunies 13 fois.

La composition des chambres fait l'objet d'une annexe séparée du présent rapport.

### 3.3 Les activités à moyen terme

Outre la consolidation du fonctionnement de la Commission, de son budget et de son rayonnement au travers d'une campagne ciblée, notamment au salon Batibouw, de même qu'à Habitat (Liège), il est convenu de poursuivre la mise en place d'un système de contrôle en aval du travail des experts. Ce système rapide et simple, consistera à évaluer le travail des experts en fonction de critères objectifs tels que :

- le respect, par l'expert-conciliateur, des règles de procédure et en particulier des délais
- la faculté d'aboutir à une conciliation
- l'absence de contestation en justice du rapport technique contraignant

A terme, il pourrait être envisagé :

- de mettre en place une évaluation de la pertinence technique des rapports des experts-conciliateurs par un collège d'experts où siègeraient à la fois des architectes, des ingénieurs et des entrepreneurs. Les rapports soumis à l'évaluation seront évidemment rendus anonymes, tant au niveau des parties impliquées dans le litige ayant donné lieu à la rédaction du rapport, que, pour des raisons évidentes d'objectivité et de collégialité, au niveau de l'identité de l'expert-conciliateur qui aura rédigé les rapports soumis à évaluation.
- d'envoyer aux parties, une fois la procédure devant la Commission clôturée, un formulaire permettant de sonder leur degré de satisfaction quant à l'intervention de la Commission, notamment du point de vue des délais, des coûts, de la lisibilité et de l'efficacité du travail de l'expert et du résultat obtenu.

## 4. Organes de gestion – approche rapide

Comme toute ASBL, la Commission est soumise à la loi relative aux associations sans but lucratif. Elle se compose donc d'une assemblée générale et d'un conseil d'administration.

Depuis septembre 2001, Emmanuelle Salvatori occupe la fonction de secrétaire. Sa tâche ne se limite bien sûr pas à assurer la préparation et le suivi des dossiers « litiges ». Elle doit assumer également une permanence téléphonique et répondre à de nombreuses demandes d'information, tant par courrier que par téléphone. Le secrétariat assure également la gestion logistique et l'administration de l'asbl. Enfin, lui est confié le suivi concret de certaines décisions du conseil d'administration, telles que l'organisation de conférences de presse et d'actions de promotion de la Commission, notamment au salon Batibouw (Bruxelles). Sa présence ponctuelle à certaines expertises ciblées rappelle discrètement aux parties et à l'expert que la Commission est attentive au bon déroulement des expertises qu'elle ordonne.

## 5. Budget

La Commission de conciliation est subsidiée par le SPF Justice. L'infrastructure logistique, essentiellement les bureaux et l'informatique, ainsi que le traitement de la secrétaire sont pris en charge par celui-ci. La raison de ce choix politique est motivée par le souhait de mettre l'accent sur une administration rapide et humaine de la Justice, de même que sur le règlement moins onéreux des litiges. Le monde politique favorise à juste titre l'utilisation des procédures extrajudiciaires, et la Commission de conciliation, de par ses objectifs et son fonctionnement, s'inscrit bien dans ce cadre. Les finances de la Commission sont soumises aux règles de subventions par les des pouvoirs publics et le détail des montants alloués est publié annuellement au Moniteur Belge.

En plus de ce financement vital de la part des pouvoirs publics, la Commission peut compter également sur l'apport en nature - tout aussi irremplaçable - des représentants délégués par les organisations fondatrices, qui permettent le fonctionnement effectif de la Commission grâce à leur engagement, leur savoir-faire et leurs innombrables heures de travail.

## 6. Statistiques

### 6.1 Approche générale

119 dossiers ont été introduits en 2015, une légère baisse, expliquée par le moindre nombre de dossiers incomplets introduit par rapport à 2014.

51 dossiers sont restés incomplets malgré l'intervention personnelle de la Commission auprès des parties afin d'obtenir leur signature la clause d'attribution de compétence, chiffre en nette augmentation par rapport à 2014 (45).

68 dossiers ont donc finalement faits l'objet d'un traitement par la Commission

Trois éléments positifs doivent ensuite être signalés:

- des communes et les institutions d'intérêt public sollicitent l'intervention de notre Commission. Ainsi la SDRB qui inclut la compétence de la Commission dans ses contrats de vente a introduit plusieurs dossiers.
- la clause type d'attribution de compétence continue à être inscrite dans les différents contrats de construction mêmes. Dans ce cas, la compétence de la Commission est assurée dès le départ et n'est pas tributaire d'une volonté aléatoire des parties d'encre signer ensemble, après et malgré la naissance d'un litige, la clause et recourir de fait à la Commission. En 2014, près d'1 dossier sur 3 (28%) a ainsi été introduit directement sur la base de la clause prévue préalablement dans leur contrat. De plus en plus, et sans relâche, la promotion de la Commission devra consister à présenter l'insertion de la clause type dans les contrats comme un label de confiance destiné à rassurer maîtres d'ouvrage, entrepreneurs et architectes.
- les avocats et les tribunaux respectent la compétence de la Commission ; nous constatons également que le tribunal renvoie systématiquement et en 1ère instance à la Commission, tout litige technique pour lequel une clause contractuelle est prévue.

En 2015, la Commission continue de faire face à bon nombre d'activités connexes, en dehors donc du traitement pur et simple des dossiers introduits. En effet, le secrétariat reçoit de nombreuses demandes d'information par téléphone, lettres ou e-mail.

Les appels téléphoniques constituent, au quotidien, la principale source d'information. En outre, les mails connaissent aussi une forte hausse. Le nombre de lettres, quant à lui, est devenu négligeable.

Il faut ajouter que, comme entité qualifiée, la Commission reçoit du service de médiation du SPF Economie toutes les plaintes en rapport avec la Construction et portant sur des litiges techniques. De juillet à ce jour, 170 plaintes ont été transférées à la Commission. Ces plaintes ont fait l'objet d'un suivi attentif par la Commission et ont finalement abouti à quelques dossiers complets.

## 6.2. La nature des informations souhaitées et leur traitement

Un grand nombre de demandes émane de particuliers qui indépendamment ou non d'un quelconque litige, souhaitent obtenir les documents de base et la brochure de la Commission.

Un nombre croissant d'entrepreneurs, et dans une moindre mesure, d'architectes, commencent également à formuler des demandes similaires, signe que le travail de promotion fourni par la Confédération construction, Bouwunie, la Fab et la N.A.V. auprès de leurs membres respectifs porte ses fruits.

Dans un certain nombre de cas, les questions sont de nature juridique ; la Commission est alors amenée à orienter le demandeur vers les instances compétentes. Certaines demandes, émanant jusqu'ici exclusivement de particuliers, visent également à obtenir la communication des coordonnées d'experts de la Commission en vue de les assister en qualité de conseiller technique dans un chantier non encore litigieux.

## 6.3. Les demandes irrecevables

Sont également parvenues au secrétariat quelques plaintes déclarées irrecevables. Celles-ci portaient en effet sur des problèmes sortant de la compétence matérielle de la Commission, tels que murs mitoyens, troubles de voisinage à l'occasion de travaux et dépassement du budget ou sur des problèmes n'impliquant que des entrepreneurs entre eux. Les questions juridiques ne relèvent pas de la compétence de la Commission, aussi, les demandeurs sont redirigés vers les services compétents.

## 6.4 Les dossiers incomplets

Certains dossiers arrivent au secrétariat et ne peuvent faire l'objet d'une désignation d'expert, l'accord indispensable de toutes les parties faisant défaut pour faire appel à la Commission. Dans ce cas, même si le règlement de procédure ne le prévoit pas, la Commission tente, à la demande de la partie plaignante, de convaincre les autres parties de reconnaître la compétence de la Commission et d'être impliquées dans une procédure devant elle.

Cette intervention de la Commission en amont a ainsi permis de rendre formellement complet

53% des dossiers initialement incomplets, chiffre en hausse par rapport en 2014 (49%)

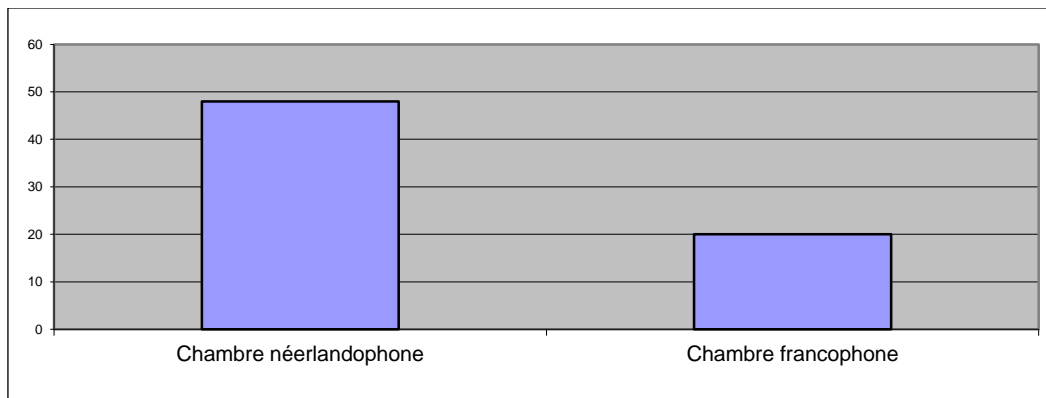
## 7. Statistiques 2015 et commentaires

### 7.1 Généralités

Le traitement des dossiers est la tâche principale des chambres de conciliation au sein de la Commission de conciliation construction. Sur l'année 2013, 68 dossiers ont été traités en audience, ce qui représente une baisse par rapport à 2014(79).

#### 7.1.1 Traitement par la chambre francophone et néerlandophone

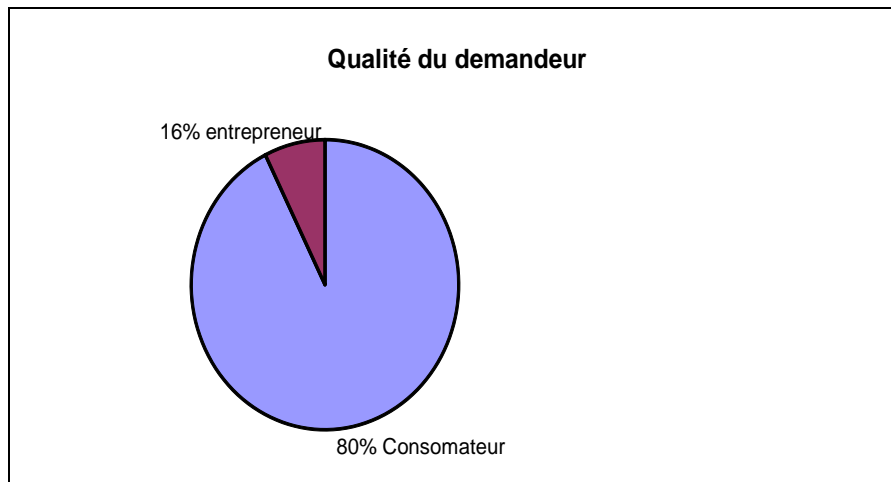
Cette année encore, force est de constater l'écart existant entre les dossiers francophones et néerlandophones. Cependant, en 2015, cet écart est identique à celui 2014. En effet, 30% des dossiers ont été portés devant la chambre francophone, et 70%, devant la chambre néerlandophone.



#### 7.1.2 Qualité du demandeur

L'initiative de soumettre un dossier à la Commission de conciliation construction peut émaner de chacun des trois acteurs de la construction : le maître d'ouvrage ou l'acheteur sur plan, l'entrepreneur ou l'architecte. Sur les 68 dossiers valablement introduits, l'initiative émanait du consommateur dans 63 cas (92 %), dans 5 cas (8 %), de l'entrepreneur, chiffre en baisse par rapport à 2014(16%). Aucun dossier n'a été introduit sur l'initiative d'un architecte (4% en 2014).

De tous ces dossiers, près de 7% ont été introduits par l'intermédiaire d'un avocat soit pour le consommateur (3 dossiers) soit pour l'entrepreneur (1 dossiers), soit un pourcentage en constance par rapport à 2014. Néanmoins, dans près de 22% des dossiers, un avocat assistait soit l'entrepreneur, soit un maître d'ouvrage lors de la procédure.



### 7.1.3. Nombre de désignations d'un expert

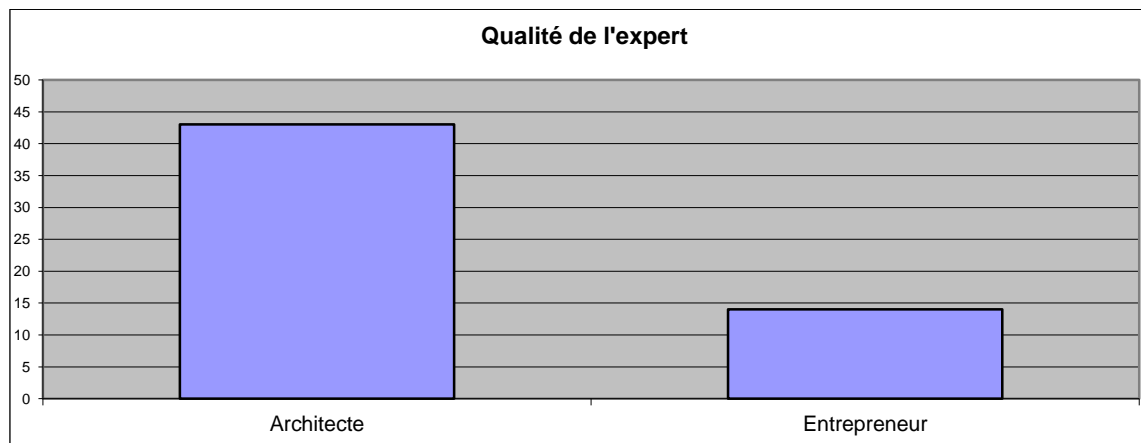
Sur 68 dossiers, 8 dossiers ont dû être stoppés avant le lancement de la procédure, soit parce que les parties ont finalement optés pour les tribunaux, soit en raison de la faillite de l'entrepreneur, soit encore parce que l'intervention de la Commission en amont a permis aux parties de s'entendre et d'éviter l'expertise.

Sur ces 60 dossiers, 57 ont fait l'objet de la désignation d'un expert et 3 ont été solutionnés pendant l'audience de sorte que l'expertise n'ait pas dû avoir lieu (5 en 2014). Enfin 4 dossiers ont fait l'objet d'un abandon en raison du refus ultérieur de payer l'expertise, soit dans le chef du maître d'ouvrage, soit celui de l'entrepreneur.

Cela signifie que 53 expertises ont abouti ou aboutiront, soit à un PV de conciliation, soit à un rapport définitif.

#### 7.1.4 Qualification de l'expert

La Commission a nommé dans 75 % des cas, soit 43 dossiers, un architecte ou un ingénieur comme expert-conciliateur et dans les 25% restants, soit 14 dossiers, un entrepreneur, ce chiffre est en hausse par rapport à 2014 (20%). Un entrepreneur est généralement désigné dans les dossiers où la discussion porte exclusivement sur des problèmes d'exécution limités à un domaine technique déterminé (pose de parquets, installation sanitaire, toiture, menuiseries extérieures...).



#### 7.1.5 Résultat de la procédure

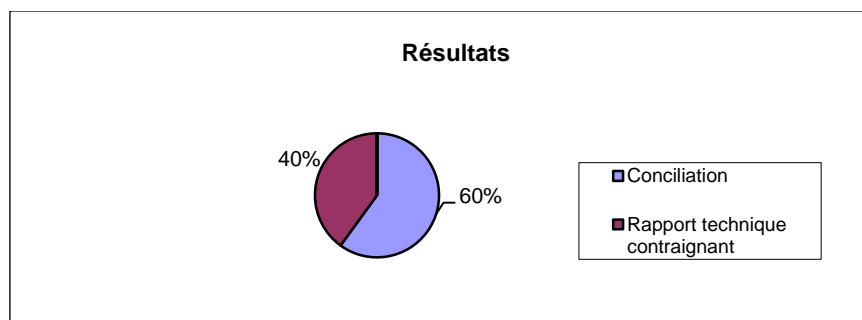
Comme dit plus haut, dans 57 dossiers un expert a été désigné et 3 dossiers ont fait l'objet d'une conciliation en audience, sans la désignation d'un expert.

Sur le total des 68 dossiers, 59 sont clôturés et 9 sont en cours.

Dans 25 dossiers, une conciliation a été obtenue pendant la 1<sup>ère</sup> visite des lieux ou directement pendant l'audience.

Les 19 dossiers restants ont donné lieu à un rapport contraignant, comme le prévoit la procédure en cas de non conciliation.

En 2015, la Commission obtient un bon « score » de conciliation avec 60%, chiffre néanmoins en baisse par rapport à 2014 (78%)



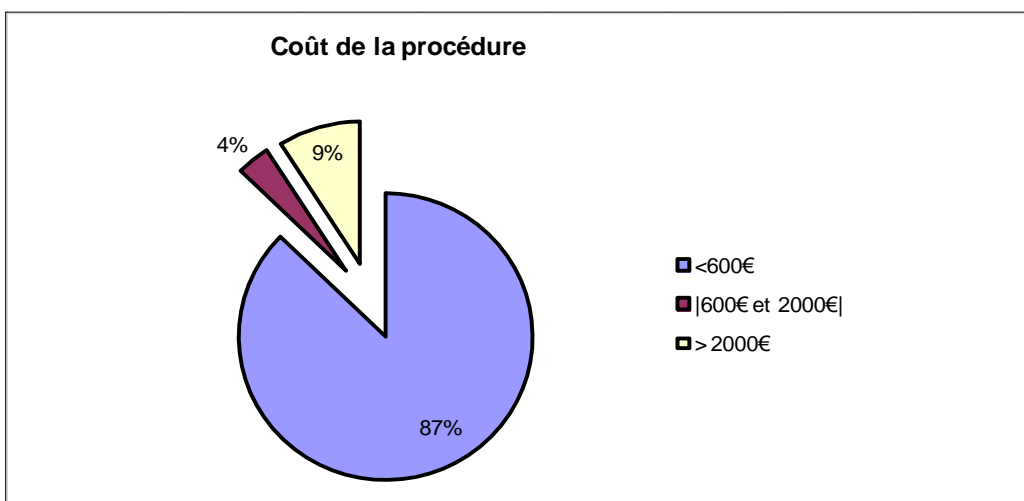
### 7.1.6 Coût de la procédure

La Commission de conciliation construction tente de réduire les coûts autant que possible. Les litiges qui sont tranchés dès la première visite des lieux entraînent le paiement du forfait de 200€/pp. hors tva. Les éventuelles visites et investigations supplémentaires de l'expert font monter le prix.

Le graphique ci-dessous montre bien l'avantage de recourir aux services de la Commission.

Les 8 dossiers ayant fait l'objet d'un abandon de procédure, n'ont évidemment rien coûté aux parties. Les 4 abandons après les premiers travaux de l'expert ont été limités au forfait prévu. Les 3 dossiers résolus en audience qui n'ont donc pas nécessité la désignation d'un expert, n'ont occasionnés aucun frais pour les parties.

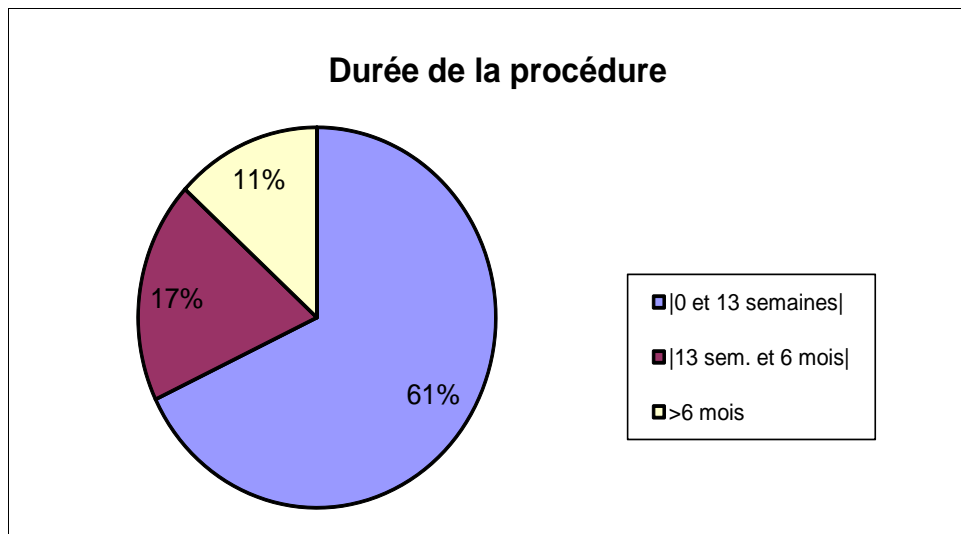
Sur ces 47 dossiers restants, 87 % l'ont été dans le respect du forfait de base de 200€/pp. htva. et n'ont donc pas nécessité d'investigations supplémentaires qui en auraient augmenté le coût, chiffre en constance par rapport à 2014. Les 13% restants portent sur des dossiers lourds et complexes qui ne pouvaient être résolus dans la limite du forfait de base ; par ailleurs, le nombre de parties impliquées ou le nombre d'habitation (immeuble à appartements) peut également jouer un rôle dans le prix de l'expertise.



### 7.1.7 Durée de la procédure

L'un des atouts de la Commission de conciliation est sans conteste la durée relativement limitée de la procédure. Nous nous basons ici sur le nombre de dossiers 2014 clôturés à savoir 66.

87% des dossiers clôturés aboutissent à une conciliation dans le délai maximum de 6 mois indiqué dans le règlement de procédure, dont plus de 60% dans les 13 semaines. Ces scores sont en constance par rapport aux chiffres de 2014. Une attention particulière a été portée sur le respect des délais de procédure par les experts, tout en gardant à l'esprit que la difficulté technique du litige ou la subjectivité des parties peuvent également constituer des causes de retard important.



### 7.1.8 Intervention d'avocats

La procédure auprès de la Commission ne nécessite pas l'intervention d'un avocat : la conciliation est avant tout l'affaire des parties sous l'égide de l'expert dans une approche purement pragmatique, technique - et non juridique - du dossier.

En 2015, 25% des parties se sont fait assister d'un avocat, soit pour initier le dossier, soit pour assister leur client tout le long de la procédure (25% en 2014), fait néanmoins encourageant de la part du Barreau qui semble attribuer à la Commission un rôle important par rapport à la procédure judiciaire classique.

### 7.1.9 Clause type d'attribution de compétence dans les contrats

Le nombre de dossiers introduits sur la base d'une clause type directement insérée dans les contrats mêmes d'entreprise ou d'architecte par rapport aux dossiers introduits sur la base d'une clause signée séparément et après la naissance du litige est un élément important. L'insertion de la clause d'attribution dans les contrats mêmes, et donc avant tout litige, garantit en effet la compétence de la Commission dès le départ.

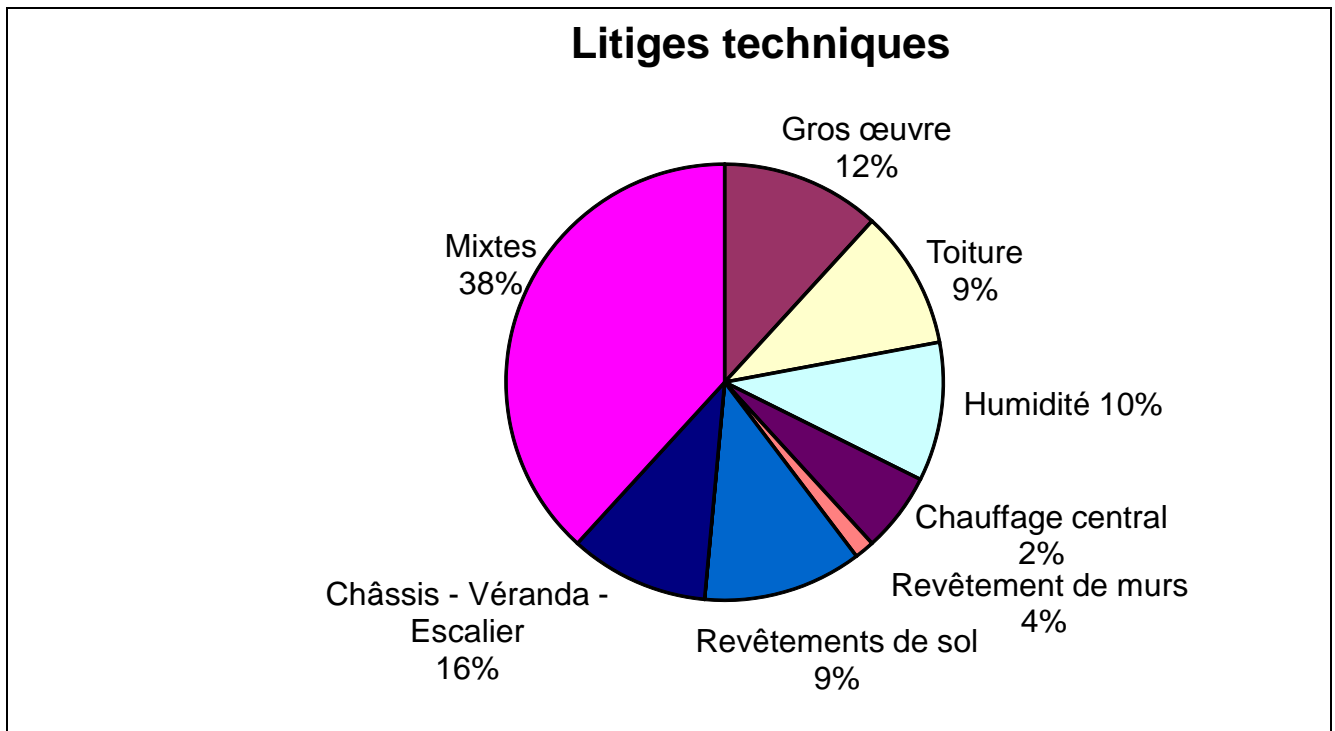
Par contre, la signature de la clause, une fois le litige né, est très aléatoire dès lors que les parties devenues méfiantes, ne sont plus alors tentées d'encore signer quoi que ce soit.

En 2015, près d'1 dossier sur 3 a été introduit sur la base d'une clause type figurant dans le(s) contrat(s) de construction même(s). Ce chiffre est en constance par rapport à 2014. Nos efforts de promotion sur l'utilité de l'insertion de la clause directement dans les contrats, y compris d'architecture portent donc leur fruit et sont à poursuivre en 2016 pour atteindre des chiffres en augmentation.

## 7.2 Nature des litiges

Les chambres de conciliation traitent de litiges techniques de natures diverses. Le litige technique porte par exemple sur des problèmes de gros œuvre, de finition, d'installations techniques ou sur des contestations relatives à la conception ou à l'implantation du bâtiment.

Nous fournissons ci-dessous un aperçu des litiges en fonction de leur nature technique. Evidemment, de nombreux dossiers concernent simultanément des problèmes techniques de nature différente. C'est pourquoi nous avons tenu compte du problème principal dans chaque dossier pour le classement. Seuls les dossiers qui portent sur plus de 3 problèmes techniques différents sont classés sous la rubrique « litiges mixtes ».



### 7.2.1 Gros œuvre

Sous la rubrique gros œuvre se classent les manquements comme les fissures, la maçonnerie ou le béton de mauvaise qualité, les problèmes de stabilité. De nombreux dossiers portent sur la présence de fissures dans le bâtiment. L'exécution de la maçonnerie (p. ex. degré de sa finition) ou d'un sol de béton dans la cave est soumise au jugement de l'expert.

### 7.2.2 Toiture

Les plaintes les plus fréquentes concernent des problèmes d'étanchéité des toitures. L'exécution de la toiture ou la pose correcte ou non de l'isolation constituent des exemples de problèmes techniques qui font l'objet de discussions.

### 7.2.3 Humidité

De nombreux problèmes sont regroupés dans cette rubrique. Ainsi, bon nombre de dossiers portent sur des problèmes d'infiltrations les plus divers, qui entraînent p. ex. des dommages au plafonnage.

### 7.2.4 Chauffage central

En cas de déperditions thermiques, l'exécution et le calcul de la puissance de l'installation par l'entrepreneur, en fonction des besoins concrets, sont souvent mis en cause.

### 7.2.5 Revêtements de sol

Les discussions portent entre autres sur la finition des travaux exécutés, l'application des coloris et teintes corrects, etc.... Les matériaux incriminés sont de tous types : carrelage, pierre naturelle, liège ou encore parquet (p.ex. : décollement, joints mal réalisés, présence de résidus de colle, nombre insuffisant de couches de vernis)

### 7.2.6 Châssis – Véranda - Escalier

Si un maître d'ouvrage estime que les châssis n'ont pas été posés selon les règles de l'art, que leurs dimensions ne sont pas correctes ou que les appuis de fenêtre sont instables, il revient à l'expert de déterminer si la conception et/ou l'exécution sont correctes.

### 7.2.7 Mixtes

Plusieurs dossiers comportent simultanément des plaintes de nature diverse. Le maître d'ouvrage relève de nombreuses imperfections, qu'il reproche, à tort ou à raison, à l'architecte ou à l'entrepreneur, voire aux deux.

### 7.2.8 Revêtement des murs.

Cette nouvelle catégorie porte sur des problèmes de plafonnage, de peinture, de recouvrement des murs avec carrelage

### 7.2.8 Illustration concrète d'un cas vécu

#### **Contexte du litige**

A peine 18 mois après leur placement, les nouvelles fenêtres en bois (6 hautes portes fenêtres d'un seul tenant) s'avèrent perméables au vent et à l'eau. Le bois commence à pourrir et des auréoles d'humidité apparaissent à hauteur des jonctions entre les panneaux.

L'expert constate de nombreuses défauts techniques d'exécution, notamment que :

- les châssis sont en merranti tendre et « n'ont pas la qualité qui, pour des travaux de menuiserie extérieure, méritent la préférence »
- les châssis en bois plein sont dépourvus de rebords d'évacuation en aluminium : l'évacuation de l'eau excédentaire dans les chambres n'est assurée que par des trous forés, de surcroît en nombre insuffisant (3 au lieu de 6) dans la partie basse du châssis.
- l'application de silicone au bas des châssis empêche partiellement la bonne évacuation de l'eau.

#### **Proposition de conciliation**

L'expert choisit à juste titre la voie de la conciliation par l'octroi de moins-values (estimation du coût de réparation par un autre entrepreneur). Il avait en effet, constaté que la confiance entre parties, qui de plus, étaient liés par des liens de famille, avait totalement disparu : un des chambranles avait déjà été remplacé après un an mais quelques semaines plus tard, le maître d'ouvrage se plaignait à nouveau d'infiltrations et d'auréoles dans ce chambranle.

#### **Commentaires**

Ce cas montre que même une relation détériorée entre parties ne rend pas impossible la conciliation.

La rapidité avec laquelle la conciliation fut acquise, à peine trois semaines après la désignation de l'expert, est aussi remarquable : il a très vite compris que si les parties ne voulaient plus rien avoir à faire l'une avec l'autre, en ce qui concerne les travaux, elles ne souhaitaient toutefois pas mettre sérieusement ou définitivement en danger leur relation familiale.

## **8. Conclusions**

Depuis la mise en place de la Commission en 2002 et jusqu'à aujourd'hui, force est de constater qu'il existe un besoin important de solution extrajudiciaire pour les litiges de construction.

Il y a incontestablement besoin d'un « guichet » où les gens peuvent s'informer quant à leurs droits et obligations en matière de construction.

Si le maître d'ouvrage reste la principale partie plaignante, les professionnels de la construction comprennent progressivement qu'ils peuvent prendre eux aussi l'initiative. La proportion élevée de conciliations obtenues dans un bref délai constitue un indice positif et est le signe de la qualité du travail des experts et de la Commission. En outre, la répartition égale des frais d'expertise entre les parties - qui constituent d'ailleurs le seul coût - rend la conciliation relativement bon marché pour chacune des parties. Ces avantages et la confiance croissante du Barreau indiquent également que la Commission est devenue l'alternative crédible de référence pour les litiges de sa compétence.

Enfin, les faits ont donné tort à ceux qui prédisaient que la Commission de conciliation construction traiterait uniquement de petits litiges : elle a déjà abordé des litiges avec d'importantes implications financières ou techniques, dans le cadre notamment de plaintes collectives d'acheteurs sur plan dans de grands complexes d'appartements.

## **Commission de conciliation construction**

**Espace Jacquotte**

**Rue Haute 139**

**1000 Bruxelles**

**[www.constructionconciliation.be](http://www.constructionconciliation.be)**

## ANNEXES

Statuts tels que publiés au Moniteur Belge

Règlement

Tarifs

Clause d'attribution de compétence

Protocole avec les experts

Déontologie

Formulaire de plainte

Questionnaire

Modèle de désignation d'un expert