

## 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 2019 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 2019, 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.

En 18 années de fonctionnement, la Commission confirme 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 s'élèvent en moyenne à 15 par jour en 2019 et reste constant. Les 798 (668) écrits pour fournir un avis, introduire un dossier, faire le suivi des dossiers se déclinent comme suit : 561 mails (263 en 2018), 137 plaintes renvoyé par le service de médiation (79 en 2018).

En 2019, ces contacts aboutissent aux 115 dossiers de plainte traités. De là, découle une légère baisse du nombre de dossiers par rapport à 2018 (130) ce qui peut s'expliquer par le fait que le nombre de dossiers incomplets introduits en 2019 (60) est en baisse par rapport à 2018 (92). Le nombre de dossiers directement complets (32) est quasiment resté constant par rapport à 2018 (38). De plus, la part de dossiers restés incomplets en 2019 est quant à lui en hausse par rapport à 2018.

La Commission maintient un pourcentage intéressant de conciliation, légèrement supérieur à celui de 2018, ce qui démontre que les parties continuent d'être 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 cependant utile de remarquer que le nombre d'avocat faisant appel à la Commission ou présent le long de la procédure est en constance par rapport à 2018, en effet son pourcentage se chiffre également à 27%. Leur intervention au sein de la procédure démontre, à nouveau 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 2019, le défi de respecter les exigences européennes était toujours bien une préoccupation. En effet, depuis 2015, l'Europe impose à ses Etats membres de développer et améliorer le système de résolution alternative des litiges, une loi a été votée, en ce sens, en 2014 par le Fédéral. Cette loi demandait à la Commission de respecter ces exigences, que la Commission a mis un point d'honneur à satisfaire. 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.

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.

Cette reconnaissance comme « entité qualifiée » par le SPF Economie a rendu encore plus visible la place de la Commission et la 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 de médiation fédéral, 764 plaintes ont été dirigées vers la Commission.

Dans les prochaines années, on attend également les conséquences de l'assurance obligatoire des entrepreneurs pour les travaux de construction pour lesquels un permis d'urbanisme a été délivré après le 1er juillet 2018, qui impose au contractant de souscrire une assurance décennale obligatoire pour tous les travaux de construction principalement destinés à l'habitation et pour lesquels un architecte doit être appelé. Cette assurance couvre la responsabilité civile des dommages pouvant compromettre la solidité ou la stabilité du corps du bâtiment pendant une période de dix ans. Cette assurance signifie que les assureurs joueront un rôle important dans le règlement des différends en matière de construction. Notre expérience de l'assurance obligatoire des architectes montre que les architectes sont devenus très réticents à participer à toute forme de règlement extrajudiciaire des litiges.

Nos statistiques démontrent que le défi est de taille et engageant. Néanmoins, les caractéristiques propres aux litiges de construction (nombre de parties, enjeu du litige, difficultés techniques.) peuvent expliquer les difficultés à atteindre de telles exigences : un effort de tous les jours est donc nécessaire.

Malgré ces temps économiques difficiles, le soutien des autorités publiques est maintenu. En 2019, le budget de la Commission est resté stable. Les conditions strictes en matière de coûts, de gestion et des délais démontrent que la Commission a besoin de plus de moyens. Nous dénommons cela « le paradoxe de l'Europe » : la privatisation du traitement des litiges sans moyens supplémentaires, et néanmoins, soumis à plus de contrôle et plus de gestion administrative.

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, 17 juin 2020

## **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 2019.

## **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 3 à 8 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 et le nombre de dossiers 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 2019, la Commission a malgré sa notoriété installée, 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, 32% des dossiers incluaient la clause dans les contrats, chiffre encourageant malgré une légère baisse par rapport à 2018 (40%).

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 inadapté 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 332,75€ par partie, 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
- Objectivité : composition tripartite de la Commission : les représentants des consommateurs, des entrepreneurs et des architectes siègent en nombre égal dans toutes ses structures.

---

<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.

- 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>5</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.

## 3. Activités de la Commission

### 3.1 Activités préalables

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.

---

<sup>5</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).

- 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 ci-dessus.

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 2019, les chambres de conciliation se sont réunies 8 fois.

### 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. L'AR a octroyé une subvention de 67.000€ en 2019 à la Commission de conciliation construction ASBL

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

92 nouveaux dossiers et 23 dossiers reportés de 2018 ont été traités en 2019, ce qui représente un total de 115 dossiers traités en 2019. Une baisse de 50 dossiers est constatée et peut être expliquée par la diminution des dossiers incomplets introduits en 2019 (60) par rapport à 2018 (92) et également par une diminution du nombre de dossiers reportés (23 contre 35 en 2018)

De même, la part de ces dossiers restés incomplets en 2019 (85%) est en constance par rapport à 2018 (85%). En effet, en 2019, seuls 15% des dossiers incomplets sont devenus complets grâce à l'intervention du secrétariat pour convaincre les parties d'adhérer à la procédure (18% en 2018). 51 des 60 dossiers incomplets introduits (85%), le sont restés malgré l'intervention personnelle de la Commission auprès des parties afin d'obtenir leur signature de la clause d'attribution de compétence, chiffre en constance par rapport à 2018 (76 sur 92 incomplets, à savoir 82%).

En résumé, en 2019, 92 nouveaux dossiers ont été introduits auprès de la Commission, 23 dossiers reportés de fin 2018 ont également dû être traités et ont trouvé leur conclusion en 2019.

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'encore signer ensemble, après et malgré la naissance d'un litige, la clause et recourir de fait à la Commission. En 2019, 32% des dossiers a ainsi été introduit directement sur la base de la clause prévue préalablement dans leur contrat, chiffre en légère baisse par rapport à 2018 (40%). 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.
- De plus en plus, des associations de copropriétaires font appel à la procédure, ce qui démontre de la confiance accordée à la Commission, mais ce qui peut occasionner un délai de procédure plus long, vu le nombre de parties impliquées et l'ampleur technique du litige.

En 2019, 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 pour des informations ou des avis juridiques.

Les appels téléphoniques constituent, au quotidien, une source importante d'information.

Néanmoins le nombre de demandes d'information par mail a fortement augmenté pour passer de 263 en 2018 à 561 en 2019. Cette source est devenu LE canal privilégié des demandeurs. Le nombre de lettres postales, 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. En 2019, 137 plaintes écrites ont été transférées à la Commission. Outre ces écrits, le service de médiation renvoie systématiquement les appels au secrétariat de la Commission. Ces plaintes ont fait l'objet d'un suivi attentif par la Commission et ont finalement abouti à quelques dossiers complets.

Les instances officielles, telles que la Région, les Communes ou les services de médiation, renvoient les consommateurs ou professionnels à la Commission, et ce, tant pour des questions juridiques que pour le traitement des litiges techniques.

## 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.

A côté des questions de procédure, le secrétariat est, de plus en plus, confronté à des questions de nature juridique telles que :

- Où trouver un avocat pour me défendre au tribunal
- Combien coûte une procédure judiciaire et quelle sera sa durée ?
- Le nom d'un expert pour demander un avis urgent
- Comment savoir si mon entrepreneur dispose des bonnes qualifications ?
- Un litige peut-il encore être traité après 10 ans ?

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 3 plaintes déclarées irrecevables (3.2%). Celles-ci portaient en effet sur des problèmes sortant de la compétence matérielle de la Commission, tel le dépassement du budget, des délais ou sur des problèmes n'impliquant que des entrepreneurs entre eux. Les questions juridiques (comme les questions sur les suppléments sur facture) ne relèvent pas de la compétence de la Commission, aussi, les demandeurs sont redirigés vers les services compétents.

Ce nombre infime de dossiers irrecevables s'explique par le fait qu'en amont, le filtre de la compétence de la Commission est appliqué : en effet, autant le site web que le secrétariat informe les demandeurs au moment de la prise de contact.

### 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. Ils étaient au nombre de 60 en 2019. 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 15% des dossiers initialement incomplets (18% en 2018).

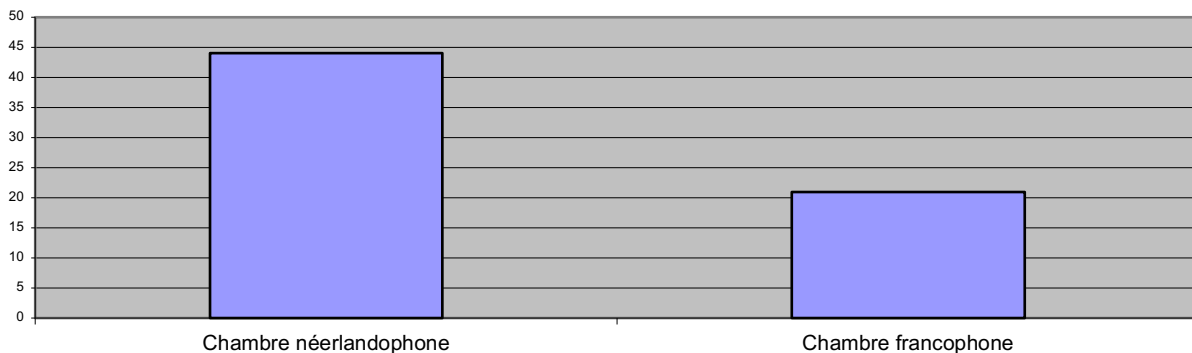
## 7. Statistiques 2019 et commentaires

### 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 2019, 65 dossiers ont été traités en audience, ce qui représente une baisse par rapport à 2018 (93).

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

Cette année, l'écart important entre les dossiers francophones et néerlandophones est maintenu par rapport à 2018. En effet, 32% des dossiers ont été portés devant la chambre francophone (33% en 2018), et 68%, devant la chambre néerlandophone (67% en 2018).

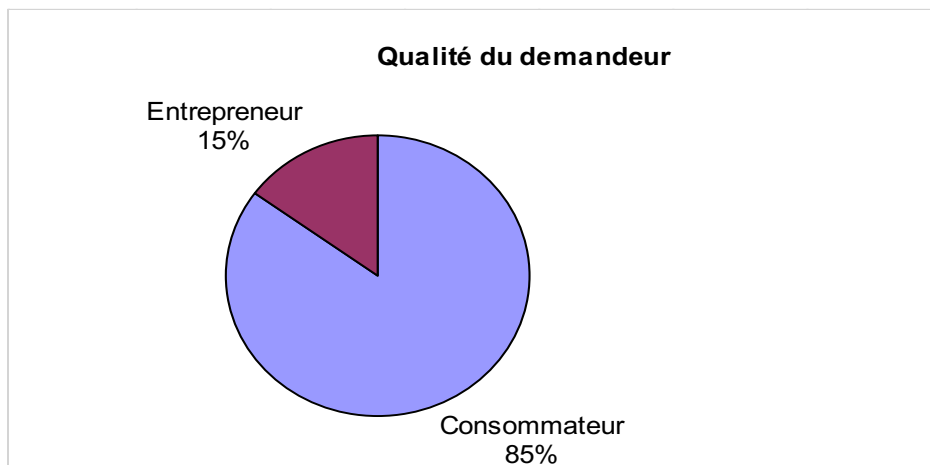


#### 7.1.2 Qualité du demandeur

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 65 dossiers valablement introduits, l'initiative émanait du consommateur dans 55 cas, dans 10 cas, de l'entrepreneur, chiffre quasiment équivalent par rapport à 2018. Aucun dossier n'a été introduit sur l'initiative d'un architecte (idem 2018).

De tous ces dossiers, près de 10% ont été introduits par l'intermédiaire d'un avocat soit pour le consommateur soit un pourcentage en hausse par rapport à 2018(3%). De plus, dans plus de 25% des dossiers, un avocat assistait soit l'entrepreneur, soit un maître d'ouvrage lors de la procédure. Ce chiffre représente une hausse appréciable par rapport à 2018 (15%).

Il est à noter que la majorité des dossiers introduits impliquent l'entrepreneur uniquement. Dans 12% des dossiers introduits, l'architecte est également mis à la cause, ce qui représente un bond de 7% par rapport à 2018.



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

Sur 65 dossiers, 5 dossiers (7.5%) ont dû être stoppés avant le lancement de la procédure ou pendant la procédure, soit parce que les parties ont finalement optés pour les tribunaux, soit en raison de la faillite de l'entrepreneur avant ou après la procédure, soit encore parce que l'intervention de la Commission en amont a permis aux parties de s'entendre et d'éviter l'expertise. Enfin, 2 dossiers ont été abandonnés après la désignation d'un expert en cours de procédure, en raison du refus d'une ou des parties de payer ou d'avancer les frais d'expertise.

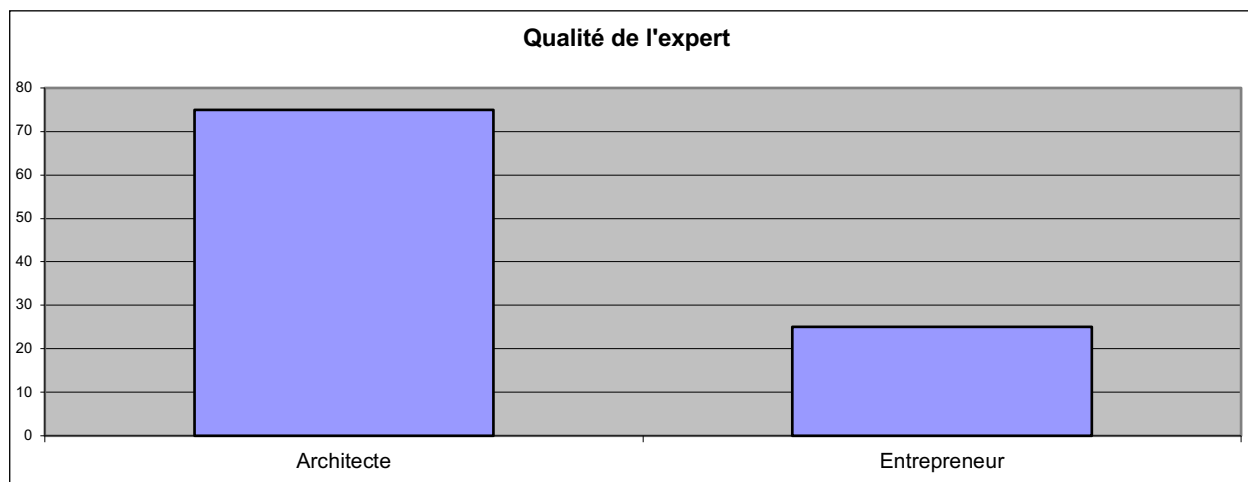
En conclusion, 60 dossiers ont donc fait l'objet de la désignation d'un expert dont 2 ont fait l'objet d'un abandon pour raisons financières.

10 dossiers sont en cours.

Cela signifie que 48 dossiers aboutiront soit à un PV de conciliation, soit à un rapport définitif. En 2019, aucun dossier n'a trouvé de solution directement pendant l'audience d'introduction (idem en 2018). Par contre, un dossier a pu faire l'objet d'une conciliation sans la désignation d'un expert grâce à l'impulsion de la Commission auprès des parties en amont.

### 7.1.4 Qualification de l'expert

La Commission a nommé dans 75 % des cas un architecte ou un ingénieur comme expert-conciliateur et dans les 25% restants, un entrepreneur, ce chiffre est forte hausse par rapport à 2018. 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...).

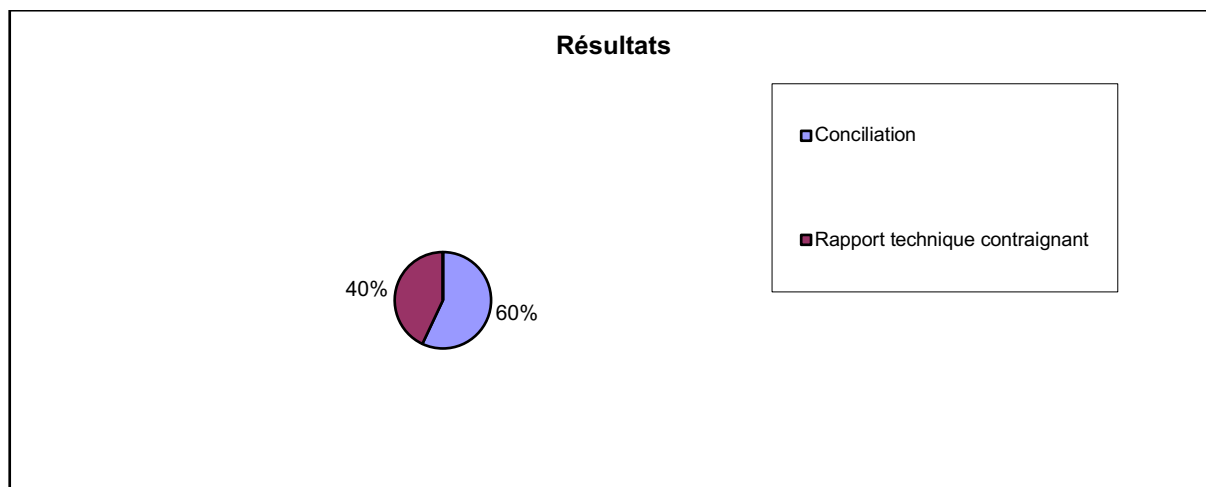


### 7.1.5 Résultat de la procédure

Comme dit plus haut, dans 59 dossiers une solution a été trouvée grâce à l'intervention d'un expert, les 6 abandons ne sont pas comptabilisés

49 dossiers sont clôturés, soit avec une expertise après la rédaction du rapport définitif contraignant (soit 40%) soit avec un PV de conciliation (60%), et 10 sont en cours.

En 2019, la Commission remonte son « score » de conciliation à 60%, ce chiffre est en légère hausse par rapport à 2018 (57%).



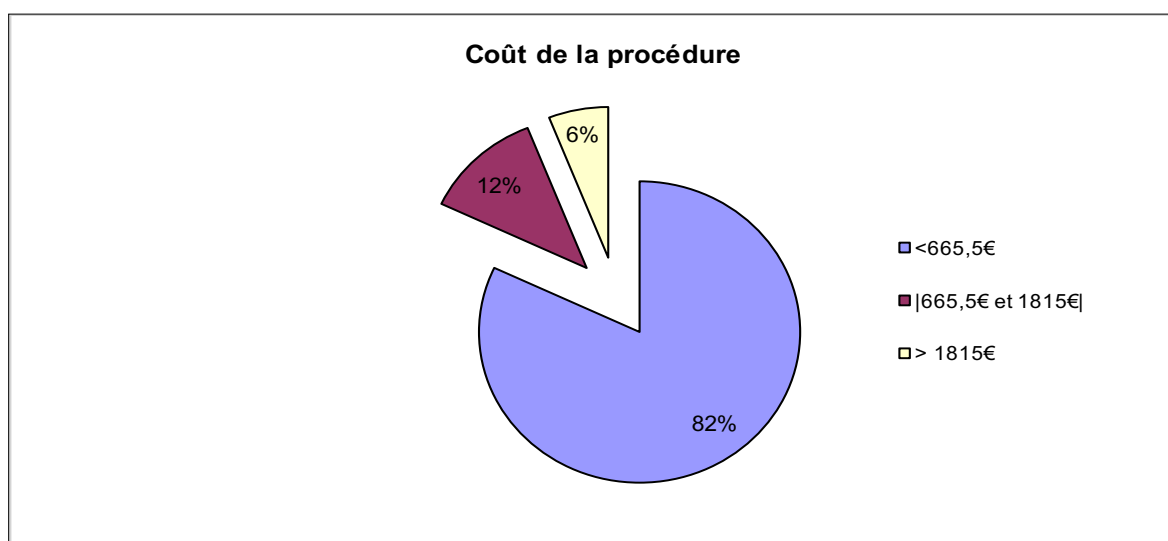
### 7.1.6 Coût de la procédure

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 332.75 €/pp.<sup>6</sup> 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 5 dossiers ayant fait l'objet d'un abandon de procédure, n'ont évidemment rien coûté aux parties.

82 % des dossiers ont respecté le forfait de base de 332.75€ pp et n'ont donc pas nécessité d'investigations supplémentaires qui en auraient augmenté le coût, chiffre en légère hausse par rapport à 2018 (80%). Les 18% 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.



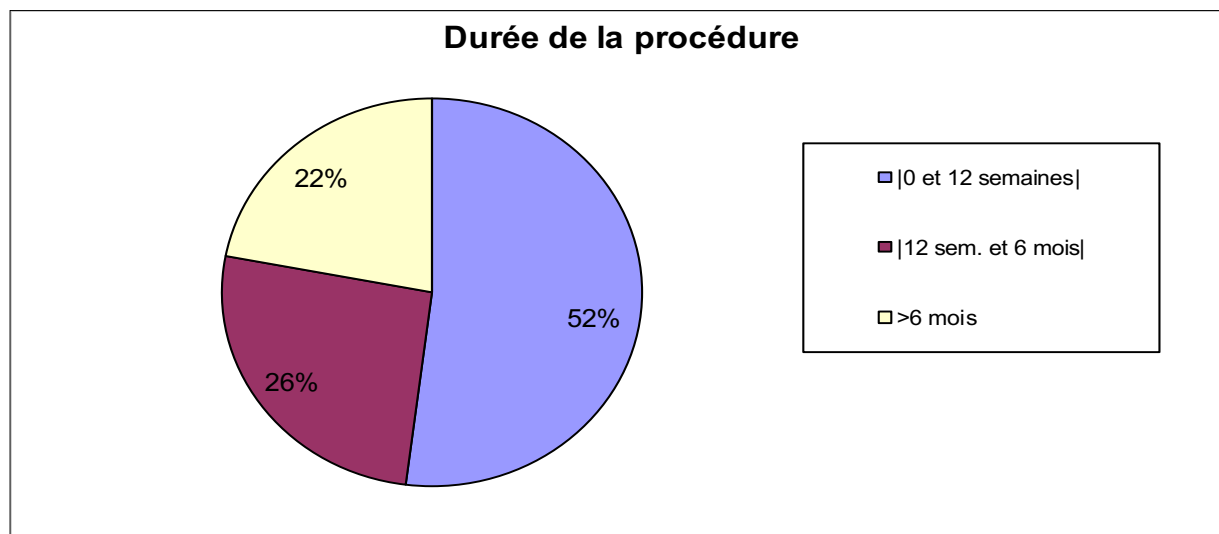
### 7.1.7 Durée de la procédure

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 2019 clôturés à savoir 55.

78% des dossiers clôturés aboutissent à une conciliation dans le délai maximum de 6 mois comme indiqué dans le règlement de procédure, dont 52 % dans les 12 semaines. Ces scores sont baisse par rapport aux chiffres de 208 (84%). L'attention particulière portée sur le respect des délais de procédure par les experts, doit continuer d'être une priorité, et ce, tout en gardant à l'esprit que la difficulté technique du litige ou la subjectivité des parties peuvent également constituer des causes

<sup>6</sup> Tva comprise.

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 2019, 26% 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 (15% en 2018), constat en hausse et toujours encourageant de la part du Barreau qui continue de démontrer son soutien à la Commission en lui donnant un rôle non négligeable 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 2019, 32% a été introduit sur la base d'une clause type figurant dans le(s) contrat(s) de construction même(s). Ce chiffre est en baisse par rapport à 2018 (40%). Nos efforts de promotion sur l'utilité de l'insertion de la clause directement dans les contrats, y compris d'architecture doivent donc être maintenus pour encore accroître ce chiffre en 2020 et ainsi faciliter l'accès automatique à la procédure.

Le rôle des organisations du secteur de la construction est donc essentiel pour promouvoir auprès de leurs membres l'insertion de la clause d'attribution de la Commission dans leur contrat d'entreprise ou d'architecture. Néanmoins, il est à rappeler que le consommateur peut contribuer à la rédaction de ces contrats et ce dans le respect de ses droits.

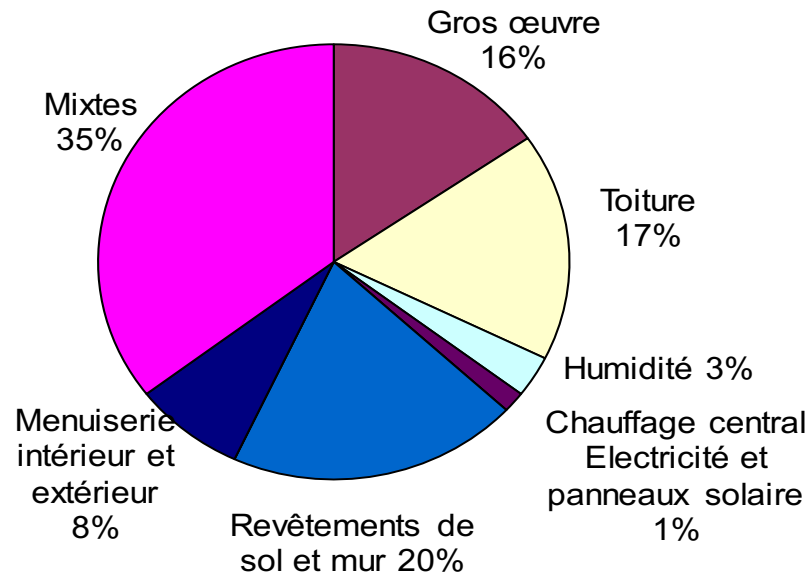
Il peut alors également être à l'initiative de l'introduction de cette clause et ce pour répondre à l'adage « mieux vaut prévenir que guérir ».

## 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 ».

## Litiges techniques



### 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 et mur

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 – Menuiserie intérieur et extérieur

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 méréanti 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

AR de Subvention

Règlement

Tarifs

Clause d'attribution de compétence

Protocole avec les experts

Déontologie

Formulaire de plainte

Questionnaire

Modèle de désignation d'un expert