Table des matières

Le mot du Président

1. Introduction
2. Caractéristiques générales de la Commission de conciliation construction
   2.1. Une niche de compétence ciblée – justification
   2.2. Les avantages du recours à la Commission
3. Activités multiples de la Commission
4. Organes de la Commission : approche rapide
5. Budget
6. Statistiques
   6.1. La nature des informations souhaitées et leur traitement
   6.2. Les demandes irrecevables
   6.3. Les dossiers incomplets
7. Statistiques 2024 et commentaires

   7.1. Généralités
   7.1.1 Traitement par la chambre francophone et néerlandophone
   7.1.2 Représentativité par provinces
   7.1.3 Qualité du demandeur
   7.1.4 Nombre de désignations d'un expert
   7.1.5 Qualifications de l'expert
   7.1.6 Résultat de la procédure
   7.1.7 Coût de la procédure
   7.1.8 Durée de la procédure
   7.1.9 Intervention d'avocats
   7.1.10 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 Chauffage central
   7.2.4 Revêtements de mur et sol
   7.2.5 Menuiserie extérieure et intérieure
   7.2.6 Mixtes
   7.2.7 Isolation

ASBL Commission de conciliation-construction
Espace Jacquemotte - rue Haute 139 - 1000 Bruxelles - tél 02/504 97 86 - fax 02/504 97 84
e-mail info@constructionconciliation.be - www.constructionconciliation.be

Le mot du Président

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 de construction suppose par définition une expertise technique. 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.

Dans un premier temps, arrêtons-nous un moment aux mécanismes de base du traitement des litiges par la Commission : 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 à la Commission et non aux tribunaux. Une fois cette accord obtenu, 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 près de 25 années d'existence, la Commission confirme que, dans le processus de construction, il y a une demande et un besoin énorme 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.

Vu le nombre croissant de contacts téléphoniques quotidiens, force est de constater que la Commission doit de plus en plus répondre à des questions hors champs de ses compétences. Le secrétariat reçoit de plus en plus de questions d'ordre juridique, telles que les acomptes payés et les retards de chantier ou encore la hausse des prix des matériaux.

Il répond au mieux aux demandes ou, le cas échéant, redirige vers les services compétents.
En 2024, les demandes par mail (fournir un avis, introduire un dossier, faire le suivi des dossiers sont à nouveau conséquentes et se déclinent comme suit : 2711 mails (en forte augmentation par rapport à 2023) dont 292 plaintes renvoyées par le service de médiation (140 en 2023).

En 2024, ces contacts aboutissent aux 123 dossiers de plainte traités, ce qui constitue une hausse appréciable par rapport à 2023 (86).

La Commission voit son pourcentage de conciliation diminuer et passer de 61% en 2024 à 55%. Ce chiffre reste cependant encourageant et démontre que les parties continuent d'être satisfaites des solutions atteintes. La rédaction d'un rapport définitif contraignant atteint donc le chiffres de 45%. Cette augmentation peut s'expliquer par son côté formaliste qui le rend contraignant si une procédure est entamée au tribunal, alors que la Commission a pour vocation de rendre son rapport dans des délais stricts et à un coût largement inférieur au rapport d'expertise dans le cadre de la procédure judiciaire traditionnel. Ce point de vue démontre également que les 288 experts recrutés sont compétents et efficaces tout en pointant leur qualité de conciliateur complémentaire à leurs compétences techniques.

La philosophie de la Commission rejoignant l'adage « un bon compromis vaut mieux qu'un mauvais procès » se confirme.

Le maintien du nombre d'experts, et surtout leur répartition géographique, a été à nouveau une priorité pour pallier à une pénurie d'experts dans certaines régions comme la Région de Bruxelles-Capitale et le Brabant flamand. Une campagne de recrutement important a été effectuée grâce à la collaboration de nos partenaires. Leur mobilisation a permis de renouveler le quota d'experts tant francophones que néerlandophones et ce, dans divers techniques de compétence. Malgré cette mobilisation, l'appel aux nouveaux candidats experts et leur formation restent une priorité dans la tâche du secrétariat et des partenaires fondateurs

Autre constat, le nombre d'avocats faisant appel à la Commission ou présent le long de la procédure est en diminution atteignant un pourcentage de 25% (45% en 2023). Leur intervention au sein de la procédure démontre cependant 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 de l'importance du service d'utilité public que fournit la Commission aux citoyens.

En 2024, le défi de respecter les exigences européennes restait 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 doit 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 au regard de la complexité inhérente au domaine de la construction et qu'il demande un grand investissement de la part des experts.

Enfin, 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 de médiation du consommateur au sein du SPF Economie, 1471 émanant de ce service plaintes ont été dirigées vers la Commission.

Nos statistiques démontrent que le défi reste de taille pour convaincre les parties de choisir la solution extra-judiciaire. 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 . La Commission espère conserver le soutien des secteurs privés et public et ainsi accroitre sa reconnaissance auprès du grand public.

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

Nous espérons encore longtemps pouvoir jouer notre rôle d'intérêt public auprès du justiciable belge et ainsi assoir, année après année, notre reconnaissance et savoir-faire auprès des institutions publiques.

Geert Coene, Président, Bruxelles, 14.12.2025

ASBL Commission de conciliation-construction
Espace Jacquemotte - rue Haute 139 - 1000 Bruxelles - tél 02/504 97 86 - fax 02/504 97 84
e-mail info@constructionconciliation.be - www.constructionconciliation.be

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. Sa procédure est conçue pour être rapide et efficace, visant à résoudre les litiges rapidement. Elle fait appel à des experts-conciliateurs avec une expérience significative dans le domaine du bâtiment, garantissant ainsi une expertise impartiale et de haute qualité. En cas d'échec de la conciliation, un rapport technique contraignant est rédigé, ce qui peut grandement accélérer une éventuelle procédure judiciaire .

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 trace rapidement la description des objectifs et du mode de fonctionnement de la Commission pour se concentrer sur les chiffres intéressant de 2023.

2. Caractéristiques générales de la Commission

2.1 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.

Cette condition d'accès est 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 2024, la Commission a 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 d'entreprise et d'architecture, et donc avant tout conflit, de sorte que le recours à la Commission devienne plus systématique.
Cet effort continue de porter ses fruits : 27% des dossiers incluaient la clause dans les contrats, chiffre se rapprochant du score de 2023 (32%). Néanmoins, la Commission reste persuadée qu'une publicité conjointe avec les instances publiques, permettrait d'accroitre la facilité d'accès à cette procédure d'intérêt public, tout secteur confondu.

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.

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[1].

Les litiges entre maîtres d'ouvrage professionnels[2] 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.

[1] 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.
[2] Commerçant n'exerçant en personne physique ou en société.

2.2 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.



3. Activités multiples de la Commission



ASBL Commission de conciliation-construction
Espace Jacquemotte - rue Haute 139 - 1000 Bruxelles - tél 02/504 97 86 - fax 02/504 97 84
e-mail info@constructionconciliation.be - www.constructionconciliation.be

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 utile aux expertise rappelle discrètement aux parties et à l'expert que la Commission est attentive au bon déroulement des expertises qu'elle ordonne.

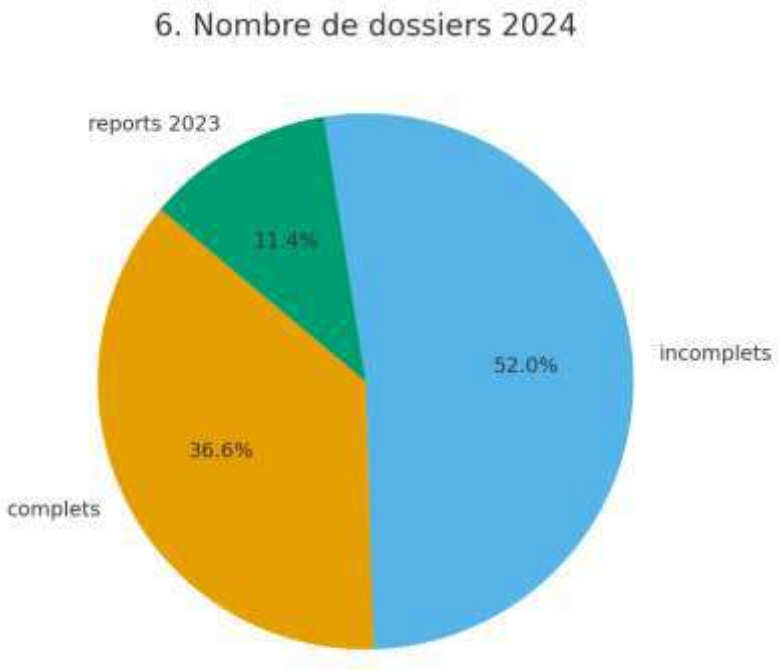
5. Budget

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 85000€ en 2024 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



Outre ses activités de base de traitement des dossiers, 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. Nous remarquons que les services extérieurs privés ou publics référencent systématiquement la Commission comme source d'informations dans le domaine de la construction.

Ainsi, outre les instances régionales ou fédérales, bon nombre de demandes sont renvoyées par les assurances, les banques, les Commune.

Le constat est de plus en plus grand : 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.

6.1. 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 des informations sur les compétences et le fonctionnement de la Commission, aussi le secrétariat communique 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 :



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.

Ainsi, bien que cela ne relève pas strictement de la compétence de la Commission, nos juristes tentent de répondre aux questions juridiques posées le plus objectivement et le plus rapidement possible. A cet égard, la Commission a décidé de s'adjoindre les services d'un conseiller juridique afin de répondre au mieux et au plus vite aux demandes d'informations ne relevant pas strictement du domaine technique. De plus, suite à cette évolution quant à la nature des demandes formulées, le secrétariat a entrepris une formation permettant de répondre, succinctement et efficacement à ces questions juridiques du domaine de la construction.

6.2. Les demandes irrecevables

Sont également parvenues au secrétariat plaintes déclarées irrecevables. 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.

Le nombre peu élevé 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.

6.3 Les dossiers incomplets

Certains dossiers arrivent au secrétariat et ne peuvent faire directement 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 76 en 2024. 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 16% des dossiers initialement incomplets (12% en 2023).

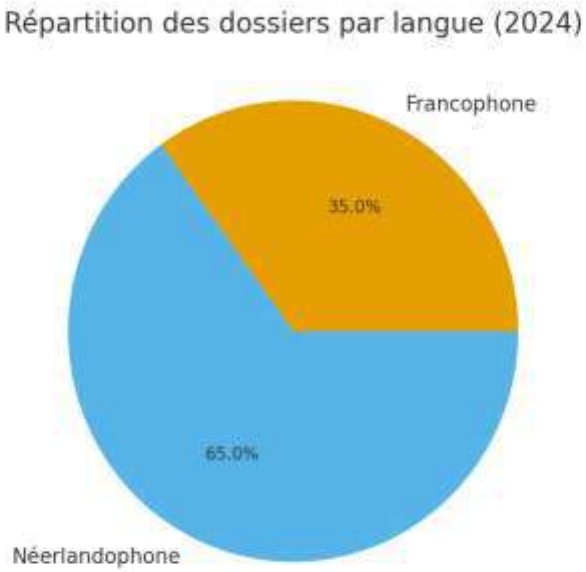
7. Statistiques 2023 et commentaires

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 2024, 59 dossiers ont été traités en audience, ce qui représente une légère hausse par rapport à 2023 (48).

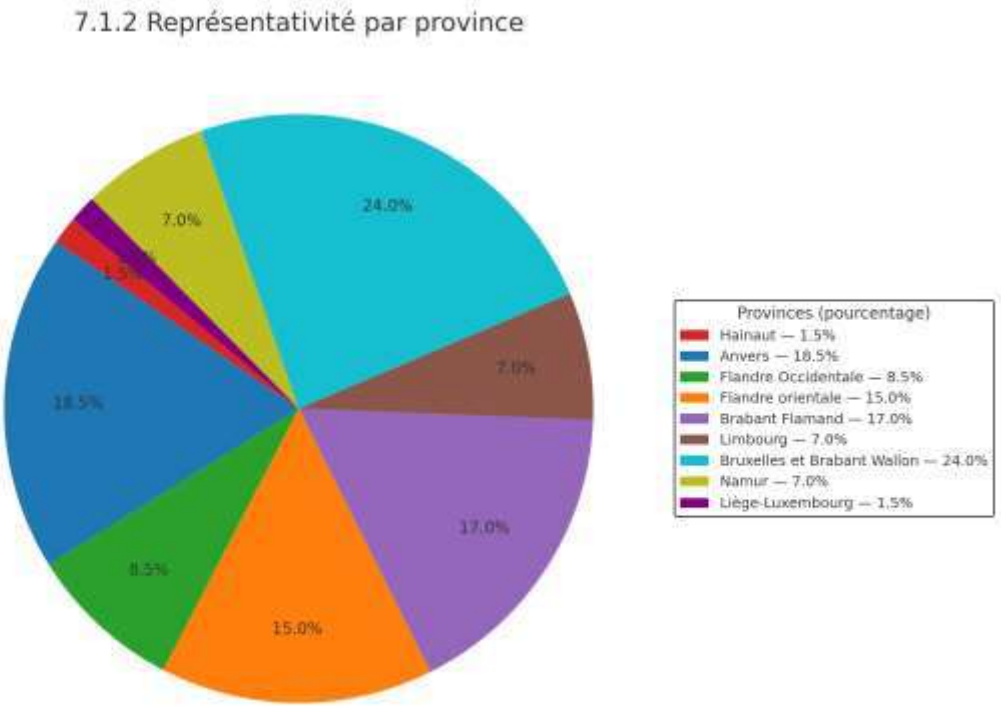
7.1.1 Traitement par la chambre francophone et néerlandophone

Cette année, l'écart se creuse à nouveau entre les dossiers francophones et néerlandophones alors qu'il s'était réduit en 2023. 35% des dossiers ont été portés devant la chambre francophone (46% en 2023), et 65%, devant la chambre néerlandophone (54% en 2023).



ASBL Commission de conciliation-construction
Espace Jacquemotte - rue Haute 139 - 1000 Bruxelles - tél 02/504 97 86 - fax 02/504 97 84
e-mail info@constructionconciliation.be - www.constructionconciliation.be

7.1.2 Représentativité par Province.



L'information développée ci-dessus se confirme lorsque une analyse du nombre de dossiers introduits à la lumière de l'aspect provincial est réalisée. En effet, nous constatons à nouveau que le ratio de dossier néerlandophone (cf.infra) se rapproche du pourcentage de 66% que représente l'ensemble des provinces flamande. Le graphique ci-dessous détaille ce constat et confirme l'écart important entre les dossiers flamands et les dossiers francophones.

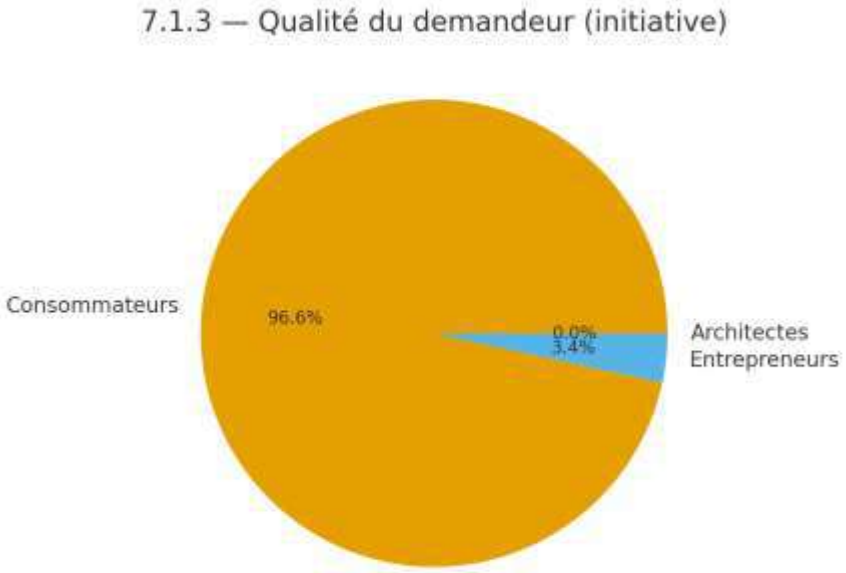
7.1.3 Qualité du demandeur

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 59 dossiers valablement introduits, l'initiative émanait du consommateur dans 57 cas, dans 2 cas, de l'entrepreneur, chiffre en constance par rapport à 2023. Aucun dossier n'a été introduit sur l'initiative d'un architecte (idem 2032).

De tous ces dossiers, seuls 5 ont été introduits par l'intermédiaire d'un avocat pour le compte du maître d'ouvrage.

Dans 25% des dossiers, un avocat assistait soit l'entrepreneur, soit un maître d'ouvrage lors de la procédure. Ce chiffre démontre une baisse par rapport à 2023 (42%).

Il est à noter que dans la majorité des dossiers introduits, seul un ou plusieurs entrepreneurs est impliqué. Dans seulement 15% des dossiers introduits, l'architecte est également mis à la cause, ce qui représente une baisse par rapport à 2023 (19%).



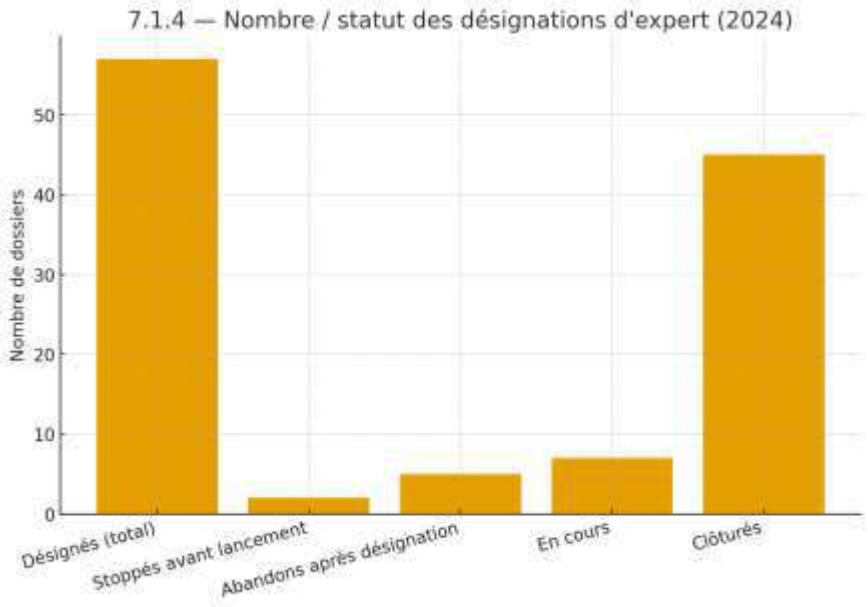
7.1.4. Nombre de désignations d'un expert

Sur 59 dossiers, 2 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.
Ensuite, 5 dossiers ont été abandonnés après la désignation d'un expert en cours de procédure, en raison du refus d'une des parties de payer de payer les frais d'expertise ou encore de la volonté du maître d'ouvrage de choisir la voie judiciaire..

En conclusion, 57 dossiers ont donc fait l'objet de la désignation d'un expert dont 5 ont fait l'objet d'un abandon pour raisons financières ou de choix de procédure.

7 dossiers sont en cours.

Cela signifie que 45 (57-5-7) dossiers aboutiront soit à un PV de conciliation, soit à un rapport définitif.



ASBL Commission de conciliation-construction
Espace Jacquemotte - rue Haute 139 - 1000 Bruxelles - tél 02/504 97 86 - fax 02/504 97 84
e-mail info@constructionconciliation.be - www.constructionconciliation.be

7.1.5 Qualification de l'expert

La Commission a désigné dans 82,5 % des cas un architecte ou un ingénieur comme expert-conciliateur et dans les 17.5% restants, un entrepreneur. Ces chiffres sont en constantes par rapport à ceux de 2023 avec respectivement 82 et 18%. 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…).

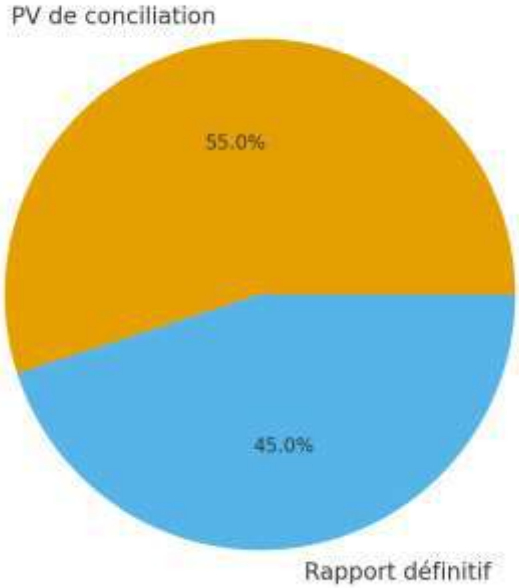


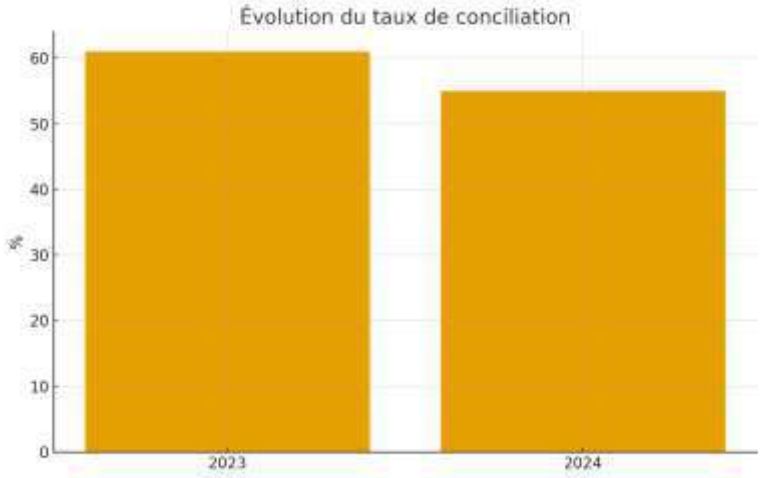
7.1.6 Résultat de la procédure pour les dossiers clôturés

Déduisant les 7dossiers en cours et les 7 abandons, 55% des dossiers sont clôturés avec un PV de conciliation et 45% aboutissent à un rapport définitif contraignant.

En 2024, la Commission diminue son « score » de conciliation au regard de 2023 (61%).

7.1.6 — Résultat de la procédure (2024)





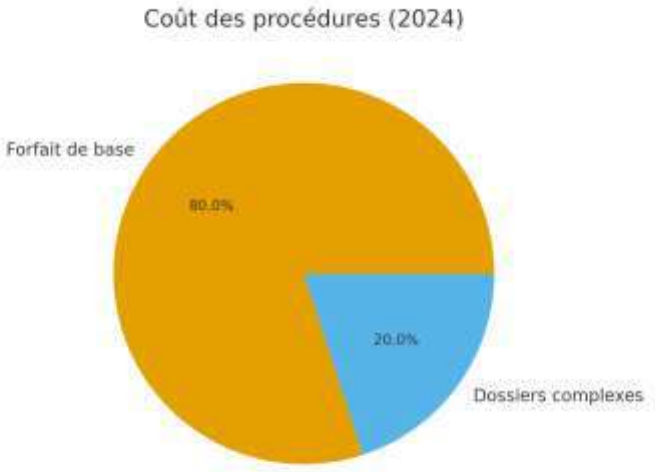
ASBL Commission de conciliation-construction
Espace Jacquemotte - rue Haute 139 - 1000 Bruxelles - tél 02/504 97 86 - fax 02/504 97 84
e-mail info@constructionconciliation.be - www.constructionconciliation.be

7.1.7 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. tvac. Les éventuelles visites et investigations supplémentaires de l'expert font monter le prix mais les tarifs auxquels doivent se conformer les experts, sont limités et fixés par la Commission. Même dans le cadre d'une expertise complexe, équivalente à une expertise judiciaire, ces tarifs restent très avantageux comparés à la procédure judiciaire traditionnelle. Aussi les honoraires de l'expert restent sous contrôle sans s'envoler vers des excès. En outre, ces frais restent réduits pour les parties, puisqu'ils sont équitablement répartis entre toutes les parties .

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

80 % 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 hausse par rapport à 2023 (73%). Les 20% 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, le nombre d'habitation (immeuble à appartements) ou encore la présence d'un avocat dans la procédure peuvent également jouer un rôle dans le prix de l'expertise.



ASBL Commission de conciliation-construction
Espace Jacquemotte - rue Haute 139 - 1000 Bruxelles - tél 02/504 97 86 - fax 02/504 97 84
e-mail info@constructionconciliation.be - www.constructionconciliation.be

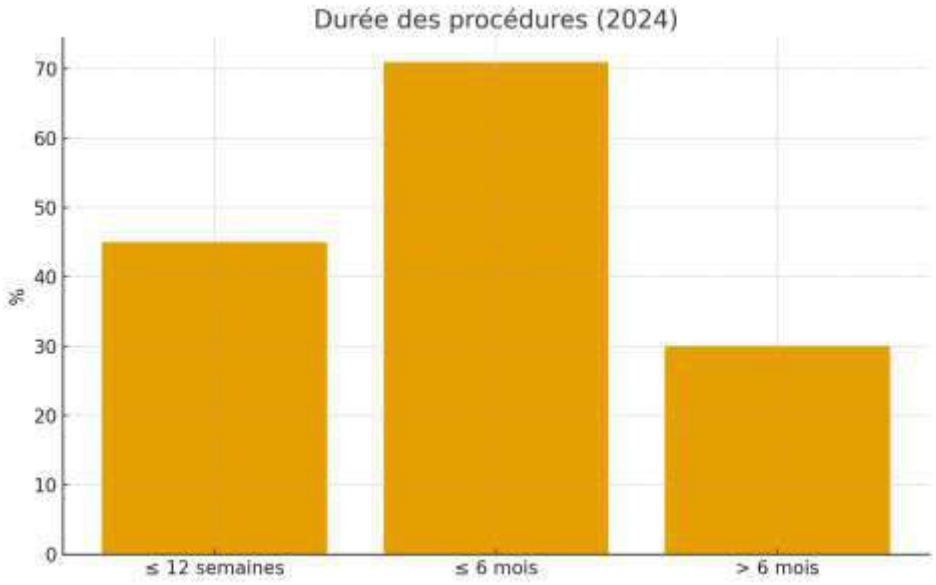
7.1.8 Durée de la procédure

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 2024 clôturés à savoir 52.

71% des dossiers sont clôturés soit par une conciliation soit par un rapport définitif dans le délai maximum de 6 mois conformément au règlement de procédure, dont 45 % dans les 12 semaines. Ces scores satisfaisants sont équivalents par rapport aux chiffres de 2023.

Néanmoins, près de 30% des dossiers ont trouvés leur solution au-delà des 6 mois de procédure, chiffre équivalent à 2023.

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 complexité technique du litige ou la subjectivité des parties peuvent également constitués des causes de retard important.



7.1.9 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 2024, plus de 42% 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 (idem en 2023), constat remarquable qui démontre le maintien et le soutien du barreau dans la procédure de la Commission.

7.1.10 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 la signature du contrat, ce qui facilite l'accès à la procédure alors que les relations entre les parties peuvent être orageuses à l'apparition du litige.

En effet, 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 2024, 27% des dossiers ont été introduits 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 2023 (32%).

Nos efforts de promotion sur l'utilité de l'insertion de la clause directement dans les contrats, y compris d'architecture doivent donc être plus soutenus pour encore accroitre ce chiffre en 2025 et ainsi faciliter l'accès automatique à la procédure.

Nous espérons obtenir le soutien du gouvernement - et pourquoi pas aussi des tribunaux - afin d'utiliser des campagnes d'information pour encourager les participants à la construction à inclure un mécanisme de résolution extrajudiciaire des litiges dans leurs contrats.

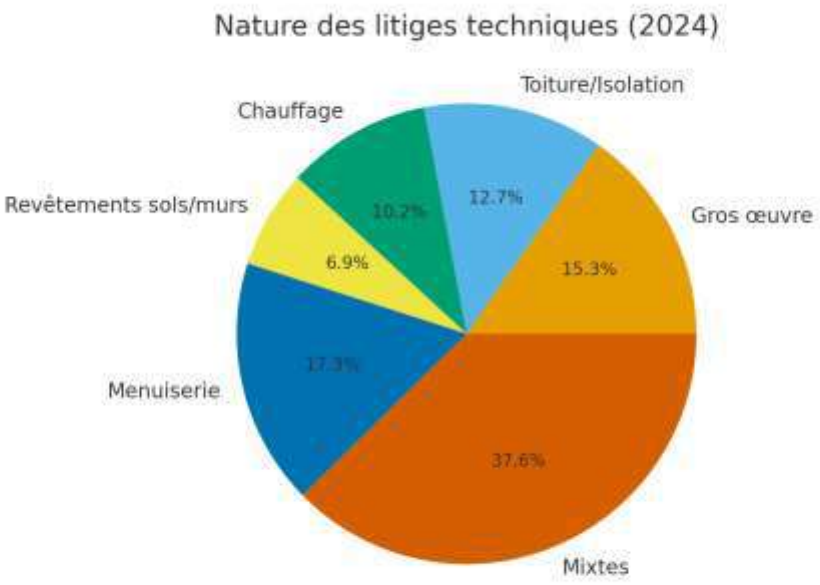
A cet égard, le rôle des organisations du secteur de la construction est tout autant essentiel pour promouvoir auprès de leurs membres l'insertion de la clause d'attribution de la Commission dans leur contrat d'entreprise ou d'architecture.

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 ».



ASBL Commission de conciliation-construction
Espace Jacquemotte - rue Haute 139 - 1000 Bruxelles - tél 02/504 97 86 - fax 02/504 97 84
e-mail info@constructionconciliation.be - www.constructionconciliation.be

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 / Isolations

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 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.

7.2.4 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, joins mal réalisés, présence de résidus de colle, nombre insuffisant de couches de vernis)

7.2.5 – 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.

7.2.6 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.

7.2.7 Humidité - Infiltration

L'humidité d'infiltration est la pénétration d'eau extérieure dans les murs, le toit ou les fondations d'une maison, généralement causée par des défauts d'étanchéité ou des éléments extérieurs endommagés comme des fissures sur les façades ou des gouttières bouchées. Elle se manifeste par des taches d'humidité, des moisissures et des dégradations structurelles, et nécessite une identification rapide de la cause pour une réparation efficace et pour éviter des dommages plus importants.