# Travaux : « Rien n'a été fait correctement »

**SECTEUR DE LA CONSTRUCTION EN CRISE : NOTRE DOSSIER**

Cette semaine, L'Avenir vous emmène au cœur de la crise du secteur de la construction en Wallonie. Ce lundi, on fait le point sur comment trouver un entrepreneur fiable. Ces derniers mois, des entreprises opportunistes ont débarqué sur ce marché totalement saturé. Comment les éviter ? Que faire en cas de litige ? Vous n'avez ni architecte, ni proches pouvant vous faire bénéficier de leurs expériences ? Voici quelques conseils de Test Achats pour diminuer tout risque de mauvaise surprise. Histoire que votre chantier de construction ou de rénovation ne tourne pas au cauchemar. À Seraing, Lindsay en a malheureusement fait les frais…

Découvrez son témoignage.

## CONSTRUCTION

**Retard sur le chantier, travaux mal réalisés, manque de respect : à Seraing, Lindsay est tombée sur un entrepreneur très peu scrupuleux.**

Depuis février, Lindsay enchaîne les galères avec son entrepreneur. Il lui avait promis que tout serait fini pour son emménagement début avril. Aujourd'hui, c'est toujours le cauchemar.

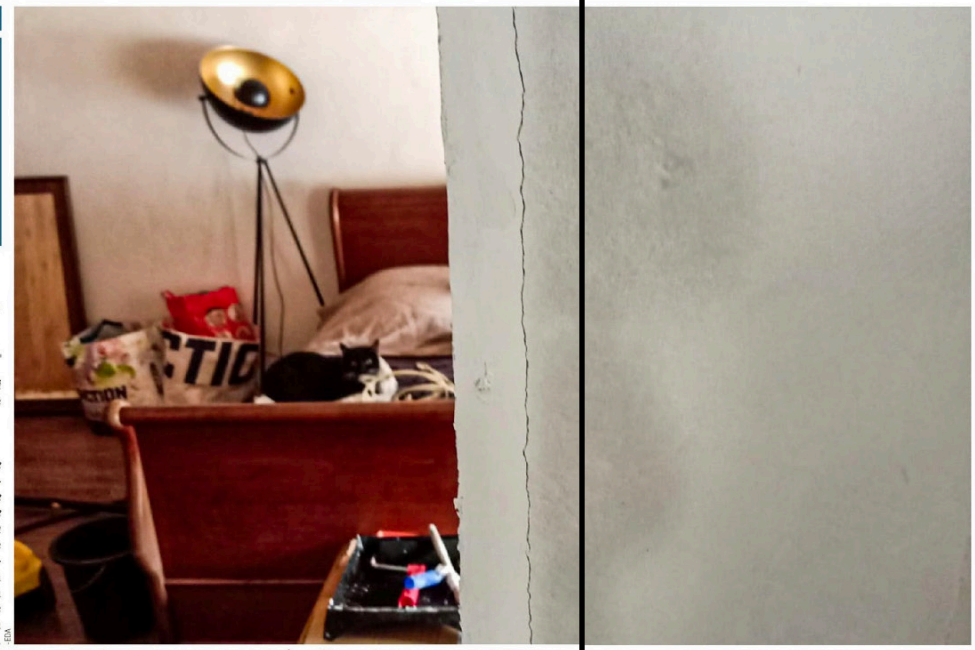
Fin 2021, Lindsay achète une maison d'environ 70 m² à Seraing, grâce à un prêt social. Il faut tout refaire. Après avoir arraché le revêtement de la façade, dénudé les murs jusqu'à la brique, cassé les cloisons nécessaires et évacué les déchets avec l'aide de son père, elle décide de faire appel à une entreprise de rénovation pour prendre en charge le chantier. Mais tout ne se passe pas comme prévu.

*« J'ai trouvé cet entrepreneur sur Internet. Quand il est venu sur le chantier, avec sa fille, il avait plein de bonnes idées. De prime abord, il était superchouette, j'avais un très bon feeling. Il me dit qu'il a une équipe de huit personnes, spécialisées pour chaque poste. On fait appel à deux autres entrepreneurs pour les châssis et la façade. Le prix, 48 000 euros au total, me convenait, j'ai décidé de foncer »*, confie Lindsay, 37 ans.

### Travaux bâclés

*« Dès le départ, il m'a dit que tout serait fait en un mois*, explique-t-elle. *J'en compte deux pour avoir une marge de sécurité et je donne mon renon où je loue. »* Très vite, elle se rend compte que l'appartement ne sera pas fini à temps. Avec ses chats et un gros chien, pas le choix, elle emménage dans sa maison en chantier, le 10 avril. Pendant quinze jours, elle vit sans point d'eau et se lave à la bouteille. *« Je dormais sur mon matelas, sous une bâche pour me protéger de la poussière. »*

Très vite, elle s'aperçoit que les travaux sont aussi très mal réalisés. Entre un plafonnage raté, des murs tordus, des carrelages mal placés, un bac de douche qui déborde, une plomberie qui coule, un parquet et un évier totalement rayés et un boiler cabossé… elle commence à rager. *« Avec la hausse des prix des matériaux, il m'a aussi dit que le carrelage prévu dans le devis ne l'était plus. J'ai dû me débrouiller et trouver un lot de carrelages à donner sur MarketPlace. »*



EDA

**Fissures dans les murs, carrelages mal placés, griffes sur le nouveau parquet et sur ses meubles de salle de bains… Pas encore terminé, le chantier est bâclé.**

### Agressivité

Le ton de l'entrepreneur, *« aimable au début »*, devient très vite irrespectueux et agressif. *« Il a commencé à prendre son aise, à faire des blagues déplacées… Il a carrément essayé de m'embrasser. »* En parlant avec ses ouvriers, souvent seuls sur le chantier, elle réalise que tous ne sont pas qualifiés. *« Certains sortent tout juste de prison. Ils sont très sympas, mais ils n'ont jamais planté un clou de leur vie. »*

À bout, le ton monte. *« Je ne crie jamais, mais là… Ma compagne ne m'avait jamais vue comme ça. Tous les jours, il y avait un nouveau truc. »* Selon ses recherches, cet entrepreneur multiplie les chantiers défectueux. *« J'ai appris que quatre autres de ses clients ont arrêté de travailler avec lui en plein chantier. »*

Elle ? Elle lui a versé 80 % de l'acompte… Une belle erreur, elle le sait. *« On lui avait volé son matériel dans sa camionnette. J'ai pris le risque de lui avancer le second acompte, le temps qu'il récupère de l'assurance, pour que les travaux avancent chez moi. J'apprends ensuite qu'il est parti en vacances la semaine suivante… »*

Elle a fait appel à l'experte du crédit social et à un service juridique. Mais ses choix sont bien minces, dit-elle. *« Soit je prends la décision de l'attaquer pour tout, mais ça va prendre des années dans les tribunaux, avec le risque qu'il se mette aussi en faillite. Soit, il me reste le solde (9 000 euros) et je fais appel à un autre entrepreneur pour ce qu'il reste à faire -mais sans pouvoir réparer tout ce qui a été mal fait. »*

Prise au piège dans cette situation infernale, Lindsay est totalement épuisée.

**CAROLINE BEAUVOIS**

« L'entrepreneur a commencé à faire des blagues déplacées. Il a carrément essayé de m'embrasser. » **LINDSAY**

*Avec le soutien du Fonds pour le journalisme en Fédération Wallonie-Bruxelles*



## Que faire en cas de litige avec votre entrepreneur ?

*« Avant d'attaquer en justice votre entrepreneur, mieux vaut d'abord essayer de négocier, autant que possible, et de trouver des solutions*, conseille d'emblée Jean-Philippe Ducart, porte-parole de Test Achats. *Quitte à se faire aider par quelqu'un de l'extérieur, un avocat ou un architecte éventuellement. »* Faites la liste des manquements (avec les preuves, photos…) puis le tour du chantier avec l'entrepreneur : demandez-lui ce qu'il vous propose. *« S'il ne propose rien, cassez le contrat. Et faites-lui savoir que vous ne pourrez pas honorer votre partie des obligations, puisqu'il n'a pas honoré les siennes. »* Attention à ne payer que des travaux bien réalisés et à ne pas verser de trop gros acomptes. *« Quand on n'a plus de cartouche, qu'on ne sait plus tirer, on se retrouve bien dépourvu. »* En cas de litige d'ordre technique avec un entrepreneur ou un architecte, vous pouvez faire appel à la Commission de conciliation construction. Créée en 2002, à l'initiative de Test Achats, en collaboration avec le secteur, elle permet de contourner la procédure judiciaire classique et ses inconvénients. Les deux parties doivent marquer leur accord pour soumettre le litige à cette Commission ; mieux vaut donc dès le départ mettre une clause à cet effet dans le contrat.

# Comment trouver un entrepreneur fiable ? Les conseils à suivre avant de signer

**Mieux vaut ne pas s'engager avec le premier professionnel venu. Voici quelques conseils de Test Achats pour s'assurer de sa fiabilité.**

Construire ou rénover ne se fait pas en deux temps trois mouvements. Et s'il n'y a pas de solution miracle, mieux vaut suivre quelques conseils lorsqu'on est à la recherche d'un bon entrepreneur pour effectuer des travaux, explique d'emblée Jean-Philippe Ducart, porte-parole de Test Achats.

**1. FAITES-VOUS AIDER** Faire appel à un architecte permet de disposer d'un accompagnement tout au long de la réalisation du projet. Outre son expertise, ses conseils, son estimation du budget et le contrôle de l'exécution des travaux, celui-ci pourra vous faire bénéficier de son carnet d'adresses. Si vous vous lancez sans architecte, commencez par demander à vos amis, voisins et votre famille s'ils n'ont personne à vous recommander. Plusieurs plateformes permettent également de trouver des professionnels, comme le site buildyourhome.be de la Confédération Construction, ainsi que TrustUp.be, une sorte de TripAdvisor de la construction.

**2. DEMANDEZ DES DEVIS PRÉALABLES** Contactez plusieurs entrepreneurs, afin de pouvoir comparer leurs devis. Pour éviter tout malentendu sur le chantier, avant de signer, exigez que les devis soient détaillés et les techniques étayées, par écrit. Notons que Test Achats propose sur son site (test-achats.be/contrat) un contrat type pour les petits travaux, afin d'éviter *« les clauses inéquitables ou carrément abusives : acompte excessif, prix non fixé dès le départ, pas de délai annoncé, exonération de responsabilité de l'entrepreneur »*.

**3. VÉRIFIEZ À QUI VOUS AVEZ AFFAIRE** Sachez que tout entrepreneur est tenu d'être inscrit à la Banque Carrefour des Entreprises (economie.fgov.be). Vous pourrez y vérifier s'il dispose bien des compétences requises et consulter sa situation financière. Celui-ci est-il solvable ? Avec son numéro d'entreprise (que vous trouverez sur son devis ou site internet), vous pouvez vérifier qu'il n'a pas de dettes fiscales ou sociales, en un clic, via le site checkobligationderetenue.be. Vérifiez également où se situe le siège social de l'entreprise (s'agit-il d'un atelier ou est-ce une simple boîte postale anonyme ?). Par ailleurs, prenez aussi le temps de consulter son site internet et de lui demander des exemples d'ouvrages qu'il a réalisés et des

DIMOS - TPDLA

**Avant de se lancer dans un projet, mieux vaut prendre le temps de vérifier avec qui vous allez travailler.**

références. Prenez aussi le temps de simplement taper son nom dans Google pour vérifier qu'il n'a pas fait l'objet de plaintes.

**4. ÉVITEZ LES GROS ACOMPTES** Il est conseillé de payer le plus faible acompte possible. Vous serez en effet en position de faiblesse si l'entrepreneur ne réalise pas (correctement) son travail. En cas de faillite, peu de chance de revoir votre argent. *« L'acompte ne doit, en principe, pas dépasser les 15 %, sauf pour les travaux sur mesure, max 30 % »*, conseille Test Achats.

**5. UN OU PLUSIEURS CORPS DE MÉTIER ?** Si vous avez plusieurs travaux à effectuer, deux solutions s'offrent à vous. Vous pouvez engager un entrepreneur général, pour qu'il se charge de coordonner l'ensemble des travaux. Par contre, demandez-lui une liste de ses sous-traitants afin de les contrôler, à leur tour, via le site de la Banque Carrefour. Certains entrepreneurs travaillent avec des sous-traitants non compétents ou en noir. L'autre solution, que recommandent de nombreux professionnels, consiste à travailler avec des corps de métiers distincts, spécialisés dans leur domaine. C'est cette formule qui offre le meilleur rapport qualité/prix, indique Test Achats. Attention, par contre, à convenir d'un prix ferme et de délais d'exécution, par écrit, afin que ceux-ci se succèdent sur le chantier. Et précisez les éventuels dommages et intérêts en cas de souci. **C.B.**

« L'acompte ne doit, en principe, pas dépasser les 15 %, sauf pour les travaux sur mesure, max 30 % » **TEST ACHATS**