



# Choisir un entrepreneur

Un bon devis pour de bons travaux

# Choisir un entrepreneur

Pour tout type de travaux de rénovation, un bon devis est primordial. Signé par les deux parties, le devis devient un contrat que chacun doit respecter. En cas de contestation, il sert de référence. Il doit donc être le plus clair, précis et complet possible.

L'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément au devis, mais également suivant les règles de l'art. Les Notes d'Informations Techniques (NIT) du Centre Scientifique et Technique de la Construction et les spécifications techniques (STS) liées aux normes éditées par le Service Public Fédéral Economie sont considérées comme étant les règles de l'art (attention : ces documents sont payants).

## Plus d'information

sur les NIT : [www.cstc.be](http://www.cstc.be)

sur les STS : [www.statbel.fgov.be](http://www.statbel.fgov.be)

*Vous trouverez les liens actifs sur la version électronique de cette brochure ([www.curbain.be](http://www.curbain.be)) ; vous pouvez également contacter notre permanence d'information (02 219 40 60).*

## Sélectionner un entrepreneur

Où trouver un entrepreneur ? Questionnez d'abord les personnes de votre entourage. N'ont-elles pas fait appel à un entrepreneur par le passé ? Leur chantier s'est-il bien passé, sans dépassement de délais ni surfacturation et autres mauvaises surprises ?

Ensuite, consultez les banques de données spécialisées; c'est mieux qu'une recherche « à l'aveugle » sur internet :

[www.produbatiment.be](http://www.produbatiment.be)

Entreprises affiliées à la Confédération de la construction

---

[www.bruxellesenvironnement.be](http://www.bruxellesenvironnement.be)

Chauffagistes agréés PEB

---

[www.gaznaturel.be](http://www.gaznaturel.be)

Chauffagistes CERGA

---

[www.patrimoine-metiers.be](http://www.patrimoine-metiers.be)

Artisans repris dans le Répertoire des métiers du patrimoine architectural

---

[www.cluster-ecobuild.com](http://www.cluster-ecobuild.com)

Entreprises du cluster éco-construction bruxellois

---

[www.saw-b.be](http://www.saw-b.be)

Entreprises d'économie sociale

---

Vous pouvez procéder à quelques vérifications concernant les références des entrepreneurs choisis avant de les contacter et leur demander un devis.

Vérifiez tout d'abord si l'entrepreneur est bien inscrit auprès de la **Banque Carrefour des Entreprises** –BCE en abrégé. La recherche peut se faire via le n° d'entreprise de l'entrepreneur (identique à son n° de TVA), via son nom ou son adresse, ou encore via un secteur d'activité.



La BCE est une banque de données créée et gérée par le *Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie* contenant des données d'identification des entreprises. Certaines de ces données sont publiques :

- le n° d'entreprise
- le statut (il doit être *actif*)
- l'assujettissement à la TVA
- le siège social de l'entreprise
- la date de création
- la situation juridique (normale, en ouverture de faillite,...)
- les compétences professionnelles (voir ci-dessous)

Pour consulter la BCE :  
[www.economie.fgov.be](http://www.economie.fgov.be)

Certaines compétences professionnelles sont réglementées par des **accès à la profession**. Il en existe 10 au total dans le secteur de la construction :

1. gros œuvre : maçonnerie, béton et démolition
2. plafonnage, cimentage et pose de chapes
3. carrelage, marbre et pierre naturelle
4. toiture et étanchéité
5. menuiserie et vitrerie
6. menuiserie générale
7. finitions : peinture, tapisserie et placement au sol de couvertures souples
8. installation de chauffage central, de climatisation, du gaz et du sanitaire
9. électrotechnique
10. entreprise générale

Toute personne désireuse d'exercer une de ces activités doit disposer de la compétence professionnelle (par le biais de formations et/ou de son expérience). Vérifiez donc via la BCE que l'entrepreneur choisi possède les accès à la profession pour le travail que vous désirez éventuellement lui confier.

Lorsque vous aurez vérifié que l'entrepreneur à qui vous voulez faire appel est bien inscrit à la BCE, n'est pas en procédure de faillite et possède les accès à la profession, demandez-lui un devis.

### Entreprises enregistrées, agréées... des notions à éclaircir

Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2012 l'**enregistrement des entrepreneurs** a été supprimé. Les informations relatives aux lois fiscales et sociales des entreprises sont consultables via la Banque Carrefour des Entreprises.

Il existe également des **chauffagistes agréés PEB** (pour la réception des chaudières à condensation), des **chauffagistes CERGA** (pouvant intervenir sur l'installation de gaz) et des **organismes de contrôle agréés** pour la réception des travaux aux installations de gaz et d'électricité.

Ne pas confondre entreprise enregistrée avec entreprise agréée : L'**agrément** n'est obligatoire que pour les entreprises qui désirent participer aux marchés publics.

## Demander un devis

### Quelques conseils préalables :

- 1. Etablissez un listing des travaux** à réaliser (même très simple) ; cela vous permettra de faire le point sur vos priorités et de ne rien oublier lors de la visite de l'entrepreneur.
- 2. Demandez au minimum 3 devis** pour un même travail, de manière à vous permettre de comparer. Attention : ne comparez pas seulement les prix, mais également :
  - la manière dont les travaux seront réalisés,
  - les types de matériaux utilisés.

Cela vous permettra également de rencontrer différents entrepreneurs, avec des façons de faire et des approches différentes.

Lors de leur première visite, n'oubliez pas de leur demander :

- des adresses de chantiers de référence,
- le délai pour l'obtention du devis (si vous n'avez rien reçu à la date prévue, réagissez immédiatement),
- la date possible à laquelle les travaux peuvent démarrer.



## Pour demander un devis, trois démarches différentes sont envisageables :

**1. Vous laissez l'initiative à l'entrepreneur** en lui demandant un devis pour un travail bien précis. Le devis fourni devrait alors reprendre les matériaux proposés par l'entrepreneur, le coût des travaux (matériel + main d'oeuvre) et éventuellement la méthode de mise en oeuvre s'il en existe plusieurs.

L'élaboration d'un descriptif technique nécessite de votre part un travail préparatoire de documentation.

Sachez qu'il existe des sources de référence :

- les Notes d'Informations Techniques (NIT) et autres publications du Centre Scientifique et Technique de la Construction et les spécifications techniques STS (ces documents sont payants),
- les documents des primes énergie et rénovation qui demandent que certaines précisions soient reprises dans les factures.

Dans ce cas, le devis peut prévoir des variantes en fonction de différentes possibilités proposées par l'entrepreneur.

## **2. Vous demandez conseil à l'entrepreneur**

tout en exigeant le placement de matériaux précis et/ou une mise en oeuvre déterminée. Vous pouvez alors au préalable établir un descriptif technique: vous y mentionnez le type de matériaux à utiliser par l'entrepreneur, éventuellement la quantité ainsi que la méthode de mise en oeuvre. L'entrepreneur vous remettra alors une offre de prix.

Plus d'information sur  
les NIT : [www.cstc.be](http://www.cstc.be)  
les STS : [www.statbel.fgov.be](http://www.statbel.fgov.be)  
les primes énergie :  
[www.bruxellesenvironnement.be](http://www.bruxellesenvironnement.be)  
la prime à la rénovation :  
[www.logement.irisnet.be](http://www.logement.irisnet.be)

**3. Vous faites appel à un architecte**, si la tâche vous semble trop ardue. Il réalisera alors un cahier des charges qui sera confié à plusieurs entrepreneurs qui remettront leur prix. C'est vous qui prendrez la décision finale quant au choix de l'entrepreneur, avec l'aide de l'architecte.

Pour trouver un architecte  
l'ordre des architectes : [www.ordredesarchitectes.be](http://www.ordredesarchitectes.be)  
les architectes-bâisseurs : [www.architectes-batisseurs.be](http://www.architectes-batisseurs.be)

## Contenu d'un « bon » devis :

Idéalement le devis doit comporter les éléments suivants:

1. les coordonnées de l'entrepreneur : nom, adresse, numéro d'entreprise (= numéro de T.V.A.). Pour rappel, avec ces coordonnées, vous pourrez vérifier que cette entreprise est bien inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises et qu'elle possède les accès à la profession.
2. vos nom et adresse, de même que l'adresse du chantier si elle diffère.
3. la description détaillée des travaux à exécuter qui précise :
  - les tâches effectuées,
  - les quantités,
  - les références des matériaux placés ou les références du descriptif ou du cahier des charges remis à l'entrepreneur.
 Plus cette description sera précise et complète, moins il y aura de risques de discussion lors de la réalisation des travaux et plus les recours en cas de problème seront facilités.
4. le coût détaillé des différents postes de travaux.
5. l'échelonnement des paiements (pourcentage prévu à la commande, en début de travaux, éventuellement en cours de travaux, à la fin des travaux, à la réception).
6. d'éventuelles variantes.
7. une indication de la durée des travaux ainsi que celle du temps nécessaire à la commande du matériel.



8. la durée de validité du devis.
9. la procédure prévue pour une réception des travaux (voir ci-dessous).
10. la date et la signature de l'entrepreneur, ainsi que la vôtre si vous décidez de passer commande.
11. une clause d'attribution de compétence en faveur de la commission de conciliation construction (voir ci-dessous).



## Choix du devis

Prenez toujours le temps de la réflexion et de la comparaison. Ne signez pas un devis sur un coup de tête uniquement sur base de la bonne impression que vous laisse l'entrepreneur ou suite aux conditions soit disant très avantageuses que celui-ci vous ferait miroiter.

Lorsque vous porterez votre choix sur un entrepreneur, vous pourrez éventuellement lui demander

- un complément de devis,
- des modifications, ou éventuellement des précisions.

Confirmez toujours les remarques et décisions verbales modifiant ou précisant le devis par écrit ou par courriel.

## Les garanties

Les **garanties contractuelles** doivent être prévues dans le devis ; elles correspondent généralement à la garantie du fabricant et couvre exclusivement la défectuosité du matériau et des équipements.

Certains travaux sont couverts par la « **responsabilité décennale** » (articles 1792 et 2270 du code civil) : la responsabilité de l'entrepreneur est engagée, même si elle n'est pas prévue dans le devis, en cas de réalisations défectueuses qui portent atteinte à la solidité ou à la stabilité de la construction. C'est le cas notamment de tous travaux d'étanchéité et de structure du bâtiment.

Vous pouvez demander à l'entrepreneur de prévoir une **réception des travaux**. La réception est un constat fait par l'entrepreneur et vous pour vérifier la bonne exécution des travaux, conformément au devis (+ plans et cahiers des charges s'ils existent), ainsi qu'aux règles de l'art. Cette réception libère la dernière tranche de paiement.

Pour un chantier plus important, vous pouvez prévoir une réception provisoire (qui statue sur les défauts apparents) suivie un an plus tard d'une réception définitive (pour les vices cachés).

## Quelques derniers conseils

- Ne payez jamais l'intégralité du montant avant la fin des travaux. Référez-vous aux conditions de paiement reprises dans le devis.
- Ne payez jamais en liquide; réclamez toujours une facture préalable avant paiement.
- Evitez les travaux « en régie », c'est-à-dire sur base d'un tarif horaire, toujours plus sujet à discussion qu'un tarif forfaitaire.

## En cas de problème...

En cas de litige avec l'entrepreneur, plusieurs démarches sont envisageables.

### La procédure amiable

Avant toute chose, ayez toujours une discussion préalable avec votre entrepreneur et signalez-lui les problèmes. Confirmez toujours les remarques et décisions prises à cette occasion par écrit.

Si rien ne bouge, envoyez-lui une lettre recommandée (éventuellement par avocat) reprenant la liste des problèmes et le mettant en demeure d'y remédier.

### L'aide juridique de première ligne

Vous pouvez obtenir une consultation gratuite et une première information auprès d'un avocat via l'aide juridique de première ligne. Sachez qu'il existe des lois de protection du consommateur qui vous protègent des clauses abusives insérées dans les devis & contrats.

Plus d'information sur l'aide juridique de première ligne :  
[www.aidejuridiquebruxelles.be](http://www.aidejuridiquebruxelles.be)

Si les deux parties désirent trouver une solution mais sont en désaccord, elles peuvent faire appel :

- aux services de **la médiation volontaire**, quel que soit le type de problème : un médiateur agréé par la commission fédérale de médiation est alors choisi librement par les parties, qui signent un protocole et tentent une médiation pour trouver une solution. La décision prise par le médiateur, après avoir écouté les parties et constaté les problèmes, aura force de loi.

Plus d'information sur  
La médiation volontaire :  
[www.mediation-justice.be](http://www.mediation-justice.be)

- à **la commission de conciliation construction**, si le litige concerne exclusivement un problème technique. La procédure sera de maximum 6 mois et la décision prise par cette Commission aura également force de loi.

Vous et l'entrepreneur pouvez également anticiper tout problème en signant une **clause d'attribution de compétence** à la commission de conciliation construction avant travaux; cette clause stipule que tout litige technique concernant l'exécution des travaux visés au présent contrat peut, à la demande d'un des contractuels, être porté devant cette commission.

Plus d'information sur  
La commission de conciliation  
construction :  
[www.constructionconciliation.be](http://www.constructionconciliation.be)



## L'aide juridique de deuxième ligne / recours devant les tribunaux

Si aucune des pistes évoquées précédemment n'aboutit, il vous reste le recours devant les tribunaux (Justice de Paix ou tribunal de 1<sup>ère</sup> instance ou de commerce).

Dans ce cas, vous pouvez bénéficier de l'aide gratuite ou partiellement gratuite d'un avocat via l'aide juridique de 2<sup>ème</sup> ligne si vos revenus ne dépassent pas un certain montant. Vous pouvez également vous appuyer sur une assurance « recours en justice » si vous avez souscrit ce type d'assurance.

Plus d'information sur l'aide juridique de deuxième ligne :  
[www.aidejuridiquebruxelles.be](http://www.aidejuridiquebruxelles.be)

# Pour en savoir plus... contactez le Centre Urbain

## Guichet d'information gratuit

Halles Saint-Géry - place Saint-Géry 1 à 1000 Bruxelles  
Du mardi au vendredi de 10 h à 17 h  
Samedi de 14 h à 17 h

## Permanence téléphonique 02/219 40 60

Du mardi au vendredi de 10 h à 12 h et de 14 h à 16 h

## Vos questions par courriels

info@curbain.be



[www.curbain.be](http://www.curbain.be)



Publications



Facebook



Répertoire des  
métiers du  
patrimoine

Rédaction : Patrick Herregods  
Crédit photographique : Centre Urbain

Avec le soutien de la



RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE



centre  
urbain  
.brussels

conseil en habitat durable