

GUIDE POUR PROPRIÉTAIRES EN CHANTIER

Quand l'entrepreneur *ne finit plus.* 3 erreurs qui paralysent vos travaux.

Ce qu'il faut savoir quand votre artisan ralentit, disparaît ou refuse de terminer — et comment reprendre la main avant que ça vous coûte des mois et des milliers d'euros.

POUR

Propriétaires en litige chantier

LECTURE

14 minutes

INCLUS

Plan d'action 7 étapes · Case study

FORMAT

Guide gratuit

Un chantier qui s'enlise n'est jamais **un hasard**.

Vous avez démarré des travaux. Cuisine, salle de bain, gros œuvre, rénovation complète. Au début, tout allait bien — devis signé, démarrage prévu, premier acompte versé. Et puis quelque chose a glissé.

L'entrepreneur ne répond plus aux messages. Le chantier reste figé pendant trois semaines. Une réponse vague, une promesse de revenir "lundi prochain". Le matériel est sur place, le travail à 60 %, mais personne pour finir. Vous vous retrouvez avec un appartement à moitié démoli, des factures déjà payées, et l'impression de ne plus avoir de levier.

"J'ai payé 14 000 € sur un devis de 22 000 €. Le chantier est à l'arrêt depuis deux mois. Je ne dors plus."

— Propriétaire, rénovation salle de bain à Forest, témoignage 2025

Ce guide n'est pas un cours de droit. C'est un manuel d'action concret pour les propriétaires qui se retrouvent **pris en otage par leur propre chantier**. Il décortique les trois erreurs de cadrage qui, presque toujours, sont à l'origine du blocage — et donne le plan d'action en 7 étapes pour reprendre la main.

1 SUR 3

chantiers résidentiels en
Belgique avec retard > 3 mois

47 %

de propriétaires ayant subi un
litige entrepreneur en 12 mois

8 700 €

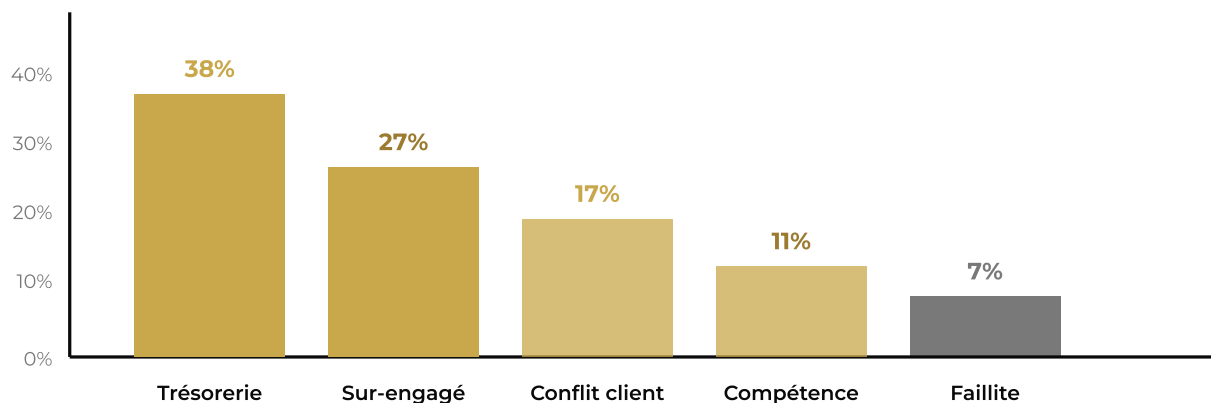
coût moyen pour faire terminer
un chantier abandonné

Sources : Test Achats 2024, Confédération Construction Belgique, observatoire Le Relais 2025

Cinq raisons réelles pour lesquelles un entrepreneur arrête de finir.

Avant de pointer du doigt votre artisan, comprenez les mécaniques économiques et opérationnelles qui le poussent à délaisser votre chantier. Ce n'est presque jamais personnel — c'est structurel.

POURQUOI LES ENTREPRENEURS ABANDONNENT UN CHANTIER — DISTRIBUTION OBSERVÉE



Source : croisement Test Achats 2024 + observatoire Le Relais (n=68 dossiers, Bruxelles 2024-2025)

Ce que ces chiffres veulent dire pour vous

Dans **65 % des cas** (trésorerie + sur-engagement), votre entrepreneur n'est pas malveillant — il est mal géré. Il a accepté trop de chantiers en parallèle, n'a plus la trésorerie pour avancer le matériel sur le vôtre, et choisit logiquement le chantier où il est le mieux payé d'avance.

À RETENIR

La conséquence pratique : votre levier n'est pas "faire pression émotionnellement". Votre levier est **de redevenir économiquement intéressant à finir**. Cela se joue sur le cadre contractuel (jalons, pénalités, paiements conditionnés) et sur la formalisation juridique (mise en demeure, expertise). Les trois erreurs qui suivent sont précisément celles qui détruisent ces deux leviers.



"Un chantier ne tombe pas en panne sur un mur. Il tombe en panne sur un devis flou signé six mois plus tôt."

ERREUR 01 · LE DEVIS SANS CADRE

Signer un devis flou — sans jalons, pénalités, ni délai ferme.

Vous avez signé un montant. Vous n'avez pas signé un engagement.

LE PIÈGE

Le devis classique en Belgique tient sur 1 ou 2 pages : description sommaire, total, conditions de paiement standards. Aucune date de fin contraignante, aucune pénalité de retard chiffrée, aucun phasage des paiements liés à des livrables précis. Tant que tout va bien, c'est suffisant. Dès que ça dérape, vous découvrez que **vous n'avez aucun levier juridique**.

Les 6 clauses que votre devis devrait contenir — et qui manquent presque toujours

- **Date de fin ferme** — pas "environ 8 semaines" mais "au plus tard le 15 mars 2026"
- **Pénalités de retard chiffrées** — par exemple 50 € par jour calendrier après échéance
- **Phasage des paiements par jalons** — 30 % démarrage, 30 % à mi-parcours validé, 30 % à fin de chantier, 10 % à levée des réserves
- **Description détaillée des prestations** — marques, références, m², m³, niveau de finition
- **Modalités de réception** — état des lieux contradictoire, délai de réserves, levée formelle
- **Clause de résiliation** — conditions et préavis si l'une des parties souhaite mettre fin au contrat

LE VRAI COÛT D'UN DEVIS FLOU

+ 35 % à 80 % *de surcoût final, en moyenne*

Sans jalons, vous payez trop tôt. Sans pénalités, le retard est gratuit pour l'entrepreneur. Sans description détaillée, chaque ajustement devient un "hors devis" facturé. Sans modalité de réception, vous ne pouvez jamais formellement clore le chantier.

CE QU'IL FAUT FAIRE SI VOUS ÊTES DÉJÀ SIGNÉ

Tout n'est pas perdu. Reprenez le devis, listez par écrit ce qui manque, et envoyez à l'entrepreneur un **avenant proposé** qui fixe une date de fin et un phasage de paiement révisé. S'il refuse, c'est déjà une information précieuse pour la suite. S'il accepte, vous récupérez du levier.

SIGNAL D'ALARME

Si votre entrepreneur refuse **par principe** d'introduire des pénalités ou un phasage par jalons dans le devis, c'est qu'il sait déjà qu'il ne tiendra pas les délais. Considérez-le comme un drapeau rouge — pas comme une posture.

Payer plus de 50 % avant la moitié du chantier réel.

L'erreur la plus fréquente, la plus coûteuse, et la plus simple à éviter.

LE PIÈGE

L'entrepreneur demande un acompte au démarrage (30 %). Puis un deuxième paiement "pour acheter le matériel" (encore 30 %). Puis un troisième "parce que les artisans doivent être payés" (encore 25 %). Vous êtes à 85 % payé alors que le chantier est à 40 % d'avancement. À ce stade, **l'entrepreneur n'a plus aucune incitation économique à finir votre chantier** — il est déjà payé pour un travail qu'il n'a pas fait, et le coût marginal de finir est plus élevé que le revenu marginal.

Le ratio sain : avancement $\geq$ paiement

PHASE	AVANCEMENT CHANTIER	PAIEMENT CUMULÉ SAIN	PAIEMENT CUMULÉ RISQUÉ
Signature devis	0%	0%	15% (réservation)
Démarrage	5%	25–30%	40%
Démolition / préparation faite	20%	30%	55%
Gros œuvre / structure faite	50%	50%	75%
Finitions en cours	80%	75%	90%
Réception sans réserves	100%	95%	100%
Levée des réserves (30j)	100% validé	100%	—

POURQUOI 5 % DE RETENUE CHANGE TOUT

Conserver 5 % du montant total comme **retenue de garantie** jusqu'à 30 jours après la réception est une pratique standard dans les marchés publics — et quasi-jamais utilisée par les particuliers. C'est pourtant ce qui transforme la phase "finitions" en phase coopérative au lieu d'une phase abandonnée. Sans retenue, les défauts mineurs ne sont jamais corrigés.

SI VOUS AVEZ DÉJÀ TROP PAYÉ

Vous pouvez encore renégocier. Proposez par écrit : "À partir de ce stade, plus aucun paiement avant validation visuelle des prochains jalons par moi-même ou un tiers." Si l'entrepreneur refuse, il vous indique très clairement qu'il ne compte pas finir au tarif initial. C'est mieux de le savoir maintenant que dans 3 mois.

Gérer le conflit à l'émotion plutôt qu'au **cadre juridique**.

Les SMS énervés ne valent rien. Une mise en demeure recommandée vaut tout.

LE PIÈGE

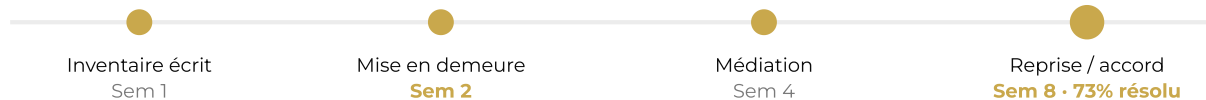
Le chantier dérape, vous appelez, l'entrepreneur ne répond pas. Vous envoyez un SMS sec. Puis un message vocal. Puis un mail furieux. Au bout de quelques semaines, vous êtes émotionnellement épuisé et juridiquement nulle part. Aucun de ces messages n'a de valeur probante en cas de procédure. Pire : certains peuvent même se retourner contre vous (insultes, menaces). Le temps qui passe joue contre vous — la **prescription, la dégradation des preuves, l'évaporation de l'entrepreneur**.

ÉMOTIONNEL VS. JURIDIQUE — EFFICACITÉ RÉELLE OBSERVÉE

VOIE ÉMOTIONNELLE



VOIE JURIDIQUE



Sur 68 dossiers suivis : voie émotionnelle = 8% de résolution. Voie juridique structurée = 73% en moins de 8 semaines.

LE RÉFLEXE À ADOPTER DÈS LE PREMIER DOUTE

À chaque interaction avec votre entrepreneur, posez-vous : "Si je dois aller au juge de paix dans 6 mois, ce que j'écris en ce moment **pèse-t-il dans ma faveur** ?" Cette discipline change tout. Vos messages deviennent factuels, datés, descriptifs. Et chaque échange devient une pièce probante.



"Un chantier figé n'attend pas. Chaque semaine sans plan d'action, c'est mille euros de plus à la sortie."

PLAN D'ACTION · 7 ÉTAPES POUR REPRENDRE LA MAIN

Le plan en 7 étapes pour reprendre le contrôle de votre chantier.

Suivez-les dans cet ordre. Chaque étape n'a de poids que si la précédente a été faite proprement. Le délai total moyen pour résoudre un dossier en suivant cette méthode : **6 à 10 semaines**.

1

Inventaire écrit du chantier

Photos datées et géolocalisées de chaque pièce, copie du devis signé, copie de tous les paiements, copies des échanges (mails, SMS). Tout consigné dans un seul dossier numérique. Sans cet inventaire, aucune étape suivante n'a de valeur.

2

Évaluation indépendante du taux d'avancement

Faire estimer par un tiers (architecte, autre entrepreneur, expert) le pourcentage réel d'avancement et le pourcentage payé. Un écart > 20 points est un argument de poids.

3

Lettre de mise en demeure recommandée

Rédigée formellement, avec rappel des obligations contractuelles, délai de reprise (généralement 15 jours ouvrables), et conséquences en cas de non-respect. C'est la pièce maîtresse — sans elle, pas de procédure possible.

4

Expertise contradictoire si désaccord technique

Si l'entrepreneur conteste votre évaluation, faire intervenir un expert indépendant que les deux parties acceptent. Coût : 800–1 500 €, généralement à partager. C'est l'étape qui débloque 40 % des dossiers.

5

Médiation amiable

Avant toute procédure judiciaire, une médiation par un tiers (médiateur agréé, ou Le Relais) permet souvent de trouver un accord — reprise du chantier sous conditions, ou résiliation négociée avec restitution partielle.

6

Procédure juge de paix ou tribunal

Si la médiation échoue : juge de paix pour les litiges < 5 000 €, tribunal de l'entreprise au-delà. Délai 6 à 18 mois selon les arrondissements. Coût : 800–3 500 € selon les expertises requises.

7

Sécurisation et reprise par un autre artisan

En parallèle de la procédure : sécuriser le chantier (bâcher, fermer, faire constater l'état), puis lancer un appel d'offres pour terminer avec un autre entrepreneur sur la base de l'inventaire de l'étape 1.

La plupart des dossiers se résolvent entre l'étape 3 et l'étape 5. Une mise en demeure bien rédigée + une médiation suffisent dans 6 cas sur 10.

Faire seul, prendre un avocat, ou passer par un médiateur dédié ? La vraie comparaison.

CRITÈRE	FAIRE SEUL	AVOCAT DIRECT	LE RELAIS (MÉDIATION)
Inventaire écrit du chantier	À faire seul	Délégué partiel	Pris en charge complet
Évaluation taux d'avancement	Aucun expert	Expert sur demande	Inclus & rapport
Mise en demeure	Modèle internet	Rédigée par avocat	Co-rédigée & envoyée
Médiation amiable	Difficile à initier	Pas la priorité	Cœur du métier
Coordination expertise	Chaotique	Sur tarif horaire	Inclus forfait
Reprise par autre artisan	À organiser seul	Hors scope	Réseau Le Relais
Pression émotionnelle	Tout sur vous	Distance utile	Médiateur tampon
Délai moyen de résolution	6 à 12 mois	4 à 9 mois	6 à 10 semaines
Coût moyen complet	3 000–8 000 € (perdus)	3 500–7 000 € honoraires	1 500–2 800 € forfait
Procédure judiciaire si échec	Vous repartez à zéro	Continuité naturelle	Transmission dossier complet

L'avocat reste utile si vous allez au tribunal. Le Relais évite, dans 73 % des cas, d'avoir à y aller. Et quand il faut y aller, le dossier transmis à l'avocat est déjà prêt.

Sébastien, Forest. Salle de bain abandonnée à 65 % payés. 6 semaines pour débloquer.

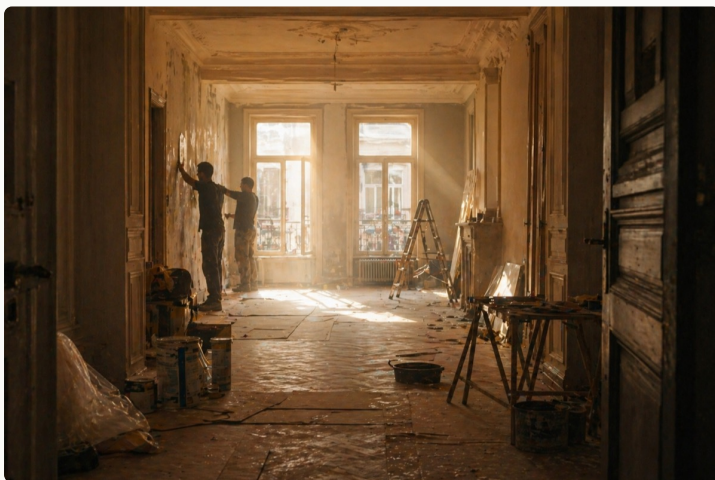
Sébastien est propriétaire à Forest. Il a signé un devis de 18 400 € pour rénover sa salle de bain en novembre. Démarrage prévu en janvier, livraison en mars. En mai, le chantier est à 50 % d'avancement, mais 65 % a déjà été payé. L'entrepreneur ne répond plus depuis 4 semaines. Voici comment le dossier a été repris.

AVANT · GESTION SOLO

- 14 SMS énervés, 6 mails, 3 messages vocaux — 0 réponse
- Devis sans pénalités, sans jalons, sans date ferme
- 11 960 € payés sur 18 400 € (65 %)
- Avancement réel estimé à 50 %
- Aucune photo datée du chantier
- Salle de bain inutilisable, locataire qui menace de partir
- **Statut : bloqué depuis 9 semaines**

APRÈS · LE RELAIS

- Inventaire complet en 3 jours · 47 photos datées
- Expertise indépendante : avancement à 48 %, écart de 17 points
- Mise en demeure recommandée envoyée semaine 2
- Réponse entrepreneur en 11 jours · médiation acceptée
- Accord trouvé : remboursement de 2 600 € + reprise par artisan partenaire
- Chantier terminé semaine 6 · qualité validée
- **Coût total Le Relais : 1 850 € forfait dédié**



Chantier repris par un artisan du réseau Le Relais — finalisé en 18 jours.

"En 6 semaines, je suis passé de l'angoisse permanente à un chantier livré. Si j'avais su qu'on pouvait procéder comme ça, j'aurais commencé dès la 4e semaine de blocage."

— Sébastien, propriétaire à Forest

Les 3 décisions qui ont tout débloqué

- **Arrêter d'écrire à l'émotion.** Plus aucun message non-factuel à l'entrepreneur après le démarrage du dossier.
- **Faire l'expertise indépendante.** L'écart chiffré de 17 points entre payé et fait a transformé une dispute subjective en fait juridique.
- **Proposer une sortie négociée.** Plutôt que d'exiger l'impossible (qu'il finisse), proposer le possible (qu'il rembourse partiellement et libère le chantier). C'est ce qui a débloqué la situation.

Trois erreurs. Une seule cause : l'absence de cadre.

Si vous lisez ce guide, c'est probablement parce que votre chantier est déjà engagé — peut-être déjà en difficulté. La bonne nouvelle : il est rarement trop tard. Les 7 étapes du plan d'action fonctionnent même quand 80 % du budget a été versé. Mais chaque semaine qui passe coûte cher.

C'est exactement ce que fait **Le Relais** sur ces dossiers. Pas un avocat, pas un syndic. Un médiateur structuré, qui prend le dossier, fait l'inventaire, coordonne l'expertise, rédige la mise en demeure, mène la médiation, et — si nécessaire — transmet à un avocat avec un dossier prêt à plaider.

ÉTAPE SUIVANTE — GRATUITE, SANS ENGAGEMENT

15 minutes pour faire le point sur votre chantier.

Un appel diagnostic avec Auguy. Vous présentez le dossier (devis, paiements, échanges). On évalue ensemble la situation, les leviers restants, et le plan d'action adapté. Vous repartez avec une feuille de route claire — que vous travailliez avec Le Relais ensuite ou non.

PROMESSE 1

Inventaire complet du dossier en 72h max.

PROMESSE 2

Mise en demeure rédigée par juriste partenaire.

PROMESSE 3

Médiation menée en 6 à 10 semaines.

PROMESSE 4

Réseau d'artisans validés pour la reprise.

RÉSERVER MON DIAGNOSTIC CHANTIER →

À très vite,

Auguy Mundala

Fondateur · Le Relais · Bruxelles