

MODULE · VOLUME 1 H

2.3

Sécurisation du paiement par le devis

CGV intégrées · Acomptes échelonnés · Clauses pénales
Retenue de garantie · Atelier audit devis-type

COURS

Assurer le Volet Financier

SÉANCE

2 sur 4 — Pricing & marges

FORMATEUR

Alexandre de Beukelaer

1. Introduction et objectifs

2. Le devis comme outil juridique de sécurisation

3. Les conditions générales de vente (CGV)

4. Acomptes échelonnés

5. Clauses pénales de retard de paiement

6. Retenue de garantie

7. Atelier – Audit critique d'un devis-type

8. Exercices et solutions

1. Introduction et objectifs

Les modules 2.1 et 2.2 ont traité *combien coûte* et *combien facturer* un chantier. Ce module 2.3 traite la question complémentaire : **comment être payé**. Beaucoup d'entrepreneurs du chauffage produisent des devis impeccables sur le plan technique et chiffré, puis se retrouvent avec un impayé de plusieurs milliers d'euros parce que le devis ne contenait aucune protection juridique.

Le devis n'est pas qu'un document commercial. C'est aussi — et surtout — le **premier instrument juridique** de sécurisation du paiement. Quatre leviers s'y intègrent : les conditions générales de vente, le calendrier des acomptes, les clauses pénales de retard et la retenue de garantie. Bien utilisés, ces leviers transforment le devis en un outil qui protège la trésorerie de l'entreprise sur toute la durée du chantier et au-delà.

Objectifs pédagogiques

- Distinguer le rôle commercial et le rôle juridique du devis
- Intégrer des CGV opposables au client dans le devis
- Construire un calendrier d'acomptes adapté à la taille du chantier
- Rédiger une clause pénale de retard de paiement conforme au droit belge
- Décider quand et comment proposer une retenue de garantie
- Auditer un devis-type et repérer les zones d'exposition juridique

Pré-requis

Module 1.3 (chaîne contractuelle, mentions obligatoires du devis, clause de renonciation B2C) impératif. Connaissance des moyens de paiement (1.3 section 8) recommandée.

2. Le devis comme outil juridique de sécurisation

2.1 Rappel – Valeur juridique du devis

Le module 1.3 a établi que le devis non signé ne lie que l'entrepreneur (sur le prix et les conditions) mais pas le client. Une fois signé avec la mention « **Bon pour accord** », il devient un contrat de vente bilatéral au sens du Code civil belge, engageant les deux parties.

Mais cette force juridique ne couvre que ce qui est **écrit dans le devis**. Tout ce qui ne figure pas explicitement n'est pas opposable. C'est pour cela qu'un devis réduit aux seules quantités, prix unitaires et total ne suffit pas à protéger l'entrepreneur. Le devis doit aussi contenir les règles de la relation commerciale : quand, comment et selon quelles modalités le paiement aura lieu.

2.2 Les quatre leviers juridiques du devis

Levier	Objectif	Mécanique
CGV	Encadrer les obligations réciproques	Texte annexé ou intégré au verso, accepté par signature client
Acomptes	Étaler le paiement sur la durée du chantier	Échéancier explicite (% à la commande, mi-chantier, réception)
Clauses pénales	Sanctionner le retard de paiement	Intérêts de retard + indemnité forfaitaire
Retenue de garantie	Sécuriser l'exécution de la garantie	5-10 % du montant retenu pendant 6 à 12 mois

2.3 La protection doit être présente AVANT la signature

Une protection juridique ne peut être ajoutée après la signature du devis : seule la version paraphée par le client fait foi. Si vos CGV n'étaient pas dans le devis original, elles ne s'appliquent pas, même si vous les avez sur votre site internet ou au dos de votre facture. Le réflexe à acquérir : **tout préparer dans le devis-type** avant de le présenter au client.

ATTENTION – CGV EN BAS DE FACTURE

Une erreur classique consiste à imprimer les CGV au verso de la facture en se disant qu'elles s'appliqueront à toutes les transactions. **C'est faux pour le B2C** lorsque le devis original n'en contenait pas. Le contrat a été conclu sur la base du devis, et les CGV introduites a posteriori dans la facture ne sont pas opposables au consommateur sans son accord exprès.

3. Les conditions générales de vente (CGV)

3.1 Définition et finalité

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les **CGV** sont l'ensemble des règles contractuelles uniformes que l'entrepreneur applique à toutes ses transactions avec ses clients. Elles encadrent la formation du contrat, l'exécution de la prestation, le paiement, la responsabilité et la résolution des litiges.

Les CGV évitent à l'entrepreneur d'avoir à rédiger un contrat ad hoc pour chaque chantier. Elles posent un cadre standard, modulable au cas par cas via des conditions particulières inscrites dans le devis lui-même.

3.2 Clauses essentielles des CGV d'un chauffagiste

Clause	Contenu type
Champ d'application	Définit que les CGV s'appliquent à toutes les prestations sauf dérogation écrite
Formation du contrat	Précise que le contrat est formé par la signature du devis avec mention « Bon pour accord »
Durée de validité	Durée du devis (30 jours typique) après laquelle l'entrepreneur peut réviser le prix
Clause de renonciation	Pour B2C hors établissement : 14 jours calendaires (Code droit économique livre VI art. VI.47 et suivants)
Modalités d'exécution	Délais indicatifs, dépendance aux conditions d'accès au chantier, obligations du client
Variation des prix	Clause de révision si hausse fournisseurs supérieure à 5 % entre devis et exécution
Modalités de paiement	Acomptes, échéances, modes de paiement acceptés, intérêts de retard
Réserve de propriété	Le matériel posé reste la propriété de l'entrepreneur jusqu'au paiement intégral
Garanties	Garantie légale du matériel + garantie de bonne exécution + exclusions
Litiges	Juridiction compétente (tribunal de l'arrondissement de l'entrepreneur)

3.3 Acceptation des CGV par le client

Pour qu'elles soient opposables au client, les CGV doivent avoir été **portées à sa connaissance avant la signature**, dans une forme qui lui permet d'en prendre raisonnablement connaissance. Trois conventions pratiques :

1. **CGV au verso du devis**, avec mention en recto : « *Le client déclare avoir pris connaissance et accepter les conditions générales de vente figurant au verso.* »
2. **CGV annexées en page 2** du devis, avec paraphes du client sur chaque page

3. **CGV dans un document séparé** remis avec le devis, dont le devis fait explicitement référence

Pour les particuliers (B2C), la jurisprudence belge exige une **accessibilité effective** : police lisible (8 pt minimum), langue compréhensible, formulations non équivoques.

4. Acomptes échelonnés

4.1 Pourquoi exiger un acompte

L'acompte exigé à la commande remplit trois fonctions :

1. **Financer l'achat du matériel** : la chaudière commandée chez le grossiste doit être payée à ce dernier dans 30 à 60 jours. Sans acompte client, l'entrepreneur avance la trésorerie
2. **Engager le client** : un client qui a versé 30 % du montant a beaucoup moins de raisons d'annuler la commande au dernier moment
3. **Sécuriser un minimum en cas de défaillance client** : si le client s'avère insolvable en cours de chantier, l'acompte déjà encaissé limite la perte

4.2 Le calendrier standard des trois acomptes

Le schéma le plus utilisé en chauffage pour un chantier de plusieurs jours :

Moment	% du montant TTC	Objectif financier
À la signature	30 %	Achat matériel + démarrage chantier
À mi-chantier	40 %	Couverture main d'œuvre + matériel posé
À la réception	30 %	Solde — incite à l'acceptation rapide

Selon la nature du chantier, ce schéma se module :

- **Chantier court (1-2 jours)** : 50 % à la signature + 50 % à la réception
- **Chantier long (rénovation complète > 10 jours)** : ajouter un acompte intermédiaire (4 acomptes : 25 % / 25 % / 25 % / 25 %)
- **Pose simple sans matériel coûteux** : acompte commande facultatif, paiement intégral à la réception
- **Client professionnel B2B** : 30 jours fin de mois après facturation, avec ou sans acompte selon ancienneté de la relation

4.3 Calcul d'un échéancier d'acomptes

Exemple — Chantier PAC air/eau (cf. module 2.2)

Prix de vente HTVA : **16 267 €**. TVA 6 % (pompe à chaleur, taux réduit étendu 2026-2030). Montant TTC : **17 243 €**.
Calendrier 30 / 40 / 30 :

Échéance	% TTC	Montant TTC	Cumul encaissé
Acompte signature	30 %	5 173 €	5 173 €

Échéance	% TTC	Montant TTC	Cumul encaissé
Acompte mi-chantier	40 %	6 897 €	12 070 €
Solde réception	30 %	5 173 €	17 243 €

4.4 TVA sur les acomptes

En Belgique, l'acompte encaissé déclenche l'**exigibilité de la TVA** au moment de son encaissement. L'entrepreneur doit émettre une facture d'acompte mentionnant le montant HTVA, le taux et le montant TVA. La facture finale du solde déduira les acomptes déjà facturés pour ne pas double-compter la TVA.

ATTENTION – ACOMPTE SANS FACTURE = PERTE

Un acompte encaissé en virement, par chèque ou en espèces sans facture d'acompte associée crée un problème : la TVA n'est pas collectée formellement, le client ne peut pas l'opposer à son comptable s'il est assujetti, et l'administration peut requalifier l'opération. Toujours émettre une **facture d'acompte** pour chaque tranche reçue.

ATTENTION – TVA COCONTRACTANT EN B2B BTP

Quand le chauffagiste intervient en **sous-traitance pour un autre entrepreneur** (B2B BTP), il facture **HTVA** en mentionnant « *TVA reportée — régime cocontractant article 20 AR n° 1 TVA* ». La TVA est due par le client (l'entrepreneur général) à son régime, pas par le sous-traitant. Cette règle ne s'applique pas en B2C (particulier) ni en B2B hors construction. Confondre les deux régimes expose à un redressement TVA significatif lors d'un contrôle.

5. Clauses pénales de retard de paiement

5.1 Pourquoi des clauses pénales

Sans clause pénale, le retard de paiement n'a pour seule sanction que les intérêts légaux de retard, dont le taux varie selon la nature de la créance et reste modéré. Une clause pénale insérée dans les CGV permet de fixer à l'avance un taux d'intérêt supérieur et une indemnité forfaitaire qui s'ajoutent en cas de retard.

5.2 Composition d'une clause pénale type

Une clause pénale efficace se compose de trois éléments :

1. **Un délai de paiement** (30 jours fin de mois ou date d'émission selon convention)
2. **Un taux d'intérêt de retard** applicable au montant impayé, exprimé en pourcentage annuel (typique : 8 à 12 % par an)
3. **Une indemnité forfaitaire** couvrant les frais de recouvrement (10 à 15 % du montant impayé, avec un minimum forfaitaire de 50 à 75 €)

5.3 Exemple de formulation

« Tout retard de paiement à l'échéance entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable, l'application d'un intérêt de retard au taux de **10 % par an**, calculé sur le montant impayé. En outre, une indemnité forfaitaire de **12 % du montant impayé, avec un minimum de 75 € HTVA**, sera due au titre des frais de recouvrement. »

5.4 Calcul d'un retard

Exemple – Facture impayée 5 173 € depuis 90 jours

Intérêts de retard = $5\,173 \times 10\% \times (90 / 365) \approx$ **127,55 €**

Indemnité forfaitaire = $5\,173 \times 12\% \approx$ 620,76 € (minimum 75 € → ce montant retenu)

Indemnité due $\approx$ **620,76 €**

Total créance recouvrable = $5\,173 + 127,55 + 620,76 \approx$ **5 921,31 €**

5.5 Limites et précautions

La jurisprudence belge contrôle le caractère **raisonnable** des clauses pénales en B2C. Une clause manifestement excessive (par exemple 30 % par an + indemnité de 25 %) peut être **réduite par le juge** à un niveau raisonnable, et perdre une partie de son effet dissuasif. Les fourchettes de 8-12 % d'intérêt et 10-15 % d'indemnité sont en pratique tenues pour acceptables.

En B2B, la loi belge du 2 août 2002 sur les retards de paiement dans les transactions commerciales impose un taux d'intérêt légal de retard plus élevé et une indemnité forfaitaire minimale de 40 €. Les clauses pénales B2B reprennent généralement ce cadre en le précisant.

Cette loi a été **significativement durcie par la loi du 14 août 2021** (entrée en vigueur le 1^{er} février 2022). Désormais, le délai de paiement conventionnel en B2B ne peut excéder **60 jours civils** ; toute clause contractuelle prévoyant un délai plus long est réputée non écrite. Le délai légal supplétif reste **30 jours** en l'absence de stipulation contractuelle. Ce durcissement protège notamment les sous-traitants face aux donneurs d'ordre qui imposaient des délais de paiement de 90 à 120 jours.

Sources : loi du 14 août 2021 modifiant la loi du 2 août 2002 sur la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales [src: [url=https://www.avocat-dallapiccola.be/2022/01/11/durcissement-de-la-lutte-contre-le-retard-de-paiement-dans-les-transactions-commerciales/](https://www.avocat-dallapiccola.be/2022/01/11/durcissement-de-la-lutte-contre-le-retard-de-paiement-dans-les-transactions-commerciales/)].

ATTENTION – CLAUSE PÉNALE UNILATÉRALE INTERDITE

Une clause pénale qui sanctionne uniquement le client mais pas l'entrepreneur en cas de retard d'exécution peut être qualifiée d'**abusive** en B2C. Pour éviter ce risque, les CGV doivent prévoir **une réciprocité** : l'entrepreneur s'engage à exécuter dans le délai convenu (avec marge), faute de quoi le client peut réclamer un dédommagement similaire.

6. Retenue de garantie

6.1 Définition

RETENUE DE GARANTIE

La **retenue de garantie** est un mécanisme par lequel le client conserve une fraction du prix (5 à 10 % typique) après la réception du chantier, et ne la verse à l'entrepreneur qu'au terme d'une période de garantie convenue (généralement 6 à 12 mois).

6.2 À qui sert-elle ?

La retenue de garantie protège le **client**, pas l'entrepreneur. Elle couvre le risque que des défauts apparaissent dans les mois suivant la pose, sans que le client doive courir après l'entrepreneur pour les faire réparer.

Du point de vue de l'entrepreneur, la retenue de garantie est plutôt une **contrainte de trésorerie** : 5 à 10 % du montant du chantier sont bloqués pendant des mois sans rémunération.

6.3 Quand la proposer ?

En B2C particulier, la retenue de garantie est rare : les chantiers de chauffage sont couverts par la garantie légale belge (deux ans pour les biens de consommation), et le client préfère généralement régler intégralement à la réception. Imposer une retenue serait perçu comme une marque de méfiance.

En B2B, surtout sur des marchés publics ou auprès de promoteurs immobiliers, la retenue de garantie est une **pratique standard**. Elle est inscrite dans les contrats-cadres et l'entrepreneur ne peut pas la refuser sans perdre le marché.

6.4 Variantes

Modalité	Mécanique
Retenue cash	Le client conserve effectivement le montant sur un compte (rare pour les TPE)
Caution bancaire	L'entrepreneur fournit une garantie bancaire au client ; il paye une commission à sa banque (typique 1-2 % du montant) mais récupère immédiatement le solde du chantier
Assurance décennale	Remplace la retenue par une assurance multipériennale couvrant les défauts (souvent obligatoire dans la construction lourde, moins en chauffage)

6.5 Impact sur le calcul du devis

Exemple — Chantier B2B avec retenue de garantie 5 %

Prix de vente HTVA **16 267 €**. TVA 6 % → TTC **17 243 €**. Retenue de garantie 5 % pendant 12 mois.

Échéance	% TTC	Montant TTC
Acompte signature	30 %	5 173 €
Acompte mi-chantier	40 %	6 897 €
Solde réception (25 % au lieu de 30 %)	25 %	4 311 €
Retenue garantie (libérée à +12 mois)	5 %	862 €
TOTAL ENCAISSÉ FIN CHANTIER	95 %	16 381 €

L'entrepreneur encaisse 95 % à la réception, et patiente 12 mois pour récupérer les 862 € restants. Cette immobilisation représente un coût d'opportunité de $862 \text{ €} \times 5 \text{ \%}$ (taux de rendement attendu) = environ 43 € sur l'année, à intégrer dans la marge si le contrat impose la retenue.

7. Atelier – Audit critique d'un devis-type

7.1 Méthode d'audit

L'audit d'un devis se fait selon une **grille en 12 points** qui couvrent le rôle commercial, juridique et financier du document. Chaque point est noté présent/absent ; un devis défaillant sur plus de 3 points expose l'entrepreneur.

N°	Élément à vérifier	Conséquence si absent
1	Identité complète émetteur (BCE, TVA, adresse)	Devis nul fiscalement
2	Identité complète client	Devis sans force probante
3	Date d'émission et numéro	Pas de point de départ délai de validité
4	Durée de validité explicite	Flou juridique en cas de hausse fournisseur
5	Description détaillée par poste (qté, ref, marque)	Confusion sur le matériel livré
6	Prix unitaire HTVA et total HTVA	Contestation possible sur le détail
7	Taux TVA et total TTC	Devis non opposable fiscalement
8	Échéancier d'acomptes	Pas de protection trésorerie
9	Clause pénale de retard de paiement	Intérêts faibles si client tarde
10	CGV intégrées ou annexées	Aucune règle applicable au litige
11	Clause de renonciation B2C (si hors établissement)	Contrat nul de plein droit
12	Espace signature « Bon pour accord » daté	Pas de preuve d'acceptation

7.2 Exercice d'atelier (en séance)

En séance, vous recevez un devis-type fictif émis par une entreprise de chauffage. Votre mission : passer en revue les 12 points de la grille, identifier les manques, et proposer des reformulations. L'objectif n'est pas de produire un texte juridique parfait, mais d'**acquérir le réflexe** de vérifier ces 12 points systématiquement sur ses propres devis.

8. Exercices et solutions

Exercice 1 – Calcul d'acomptes

Chantier de remplacement chaudière à condensation gaz. Prix de vente HTVA **5 956 €**. TVA 21 % (chaudière gaz neuve depuis le 1^{er} juillet 2025). Calendrier d'acomptes 30 / 40 / 30. Calculez le montant TTC et chaque tranche d'acompte en € TTC.

Exercice 2 – Pénalités de retard B2C

Facture client particulier de **3 200 € HTVA** (TVA 6 % → TTC 3 392 €) émise le 15 mars, échéance 14 avril. Le client paye le 25 juin. Vos CGV prévoient : taux d'intérêt 9 % par an, indemnité forfaitaire 12 % avec minimum 50 €. Calculez le montant des intérêts, de l'indemnité, et le total recouvrable.

Exercice 3 – Trésorerie sans acompte

Chantier de **8 500 € HTVA** (TVA 6 % → 9 010 € TTC). Matériel acheté en grossiste : **4 800 € HTVA** payable à 30 jours. Main d'œuvre : 24 h sur 4 jours, salaires versés en fin de mois (coût total chargé 1 200 €). Hypothèse 1 : facturation sans acompte, client paye 45 jours après livraison. Hypothèse 2 : acompte 50 % à la signature. Comparez l'évolution de trésorerie sur 60 jours.

Exercice 4 – Retenue de garantie B2B

Marché public d'installation de chaufferie collective. Prix de vente HTVA **62 000 €**. TVA 21 %. Retenue de garantie 10 % pendant 24 mois. Quel sera le montant TTC encaissé à la réception ? Quel est le coût d'opportunité de la retenue, en supposant un taux de rendement attendu de 5 % par an ?

Exercice 5 – Audit d'un devis fictif

Un devis vous est présenté avec les éléments suivants : identité émetteur complète, date, numéro, prix unitaires + totaux HTVA, TVA 6 %, total TTC, signature « Bon pour accord » datée. Manquent : durée de validité, échéancier acomptes, clause pénale, CGV, clause de renonciation B2C (chantier signé au domicile du client). Sur les 12 points de la grille, combien manquent ? Quelle est la conséquence la plus grave ?

Solutions

Solution 1 – Acomptes

TTC = $5\,956 \times 1,21 \approx$ **7 207 €**

Acompte signature 30 % $\approx$ **2 162 €**

Acompte mi-chantier 40 % $\approx$ **2 883 €**

Solde réception 30 % $\approx$ **2 162 €**

Solution 2 – Pénalités de retard

Délai retard : du 15 avril au 25 juin = 72 jours

Intérêts = $3\,392 \times 9\% \times (72 / 365) = \mathbf{60,21\text{ €}}$

Indemnité = $3\,392 \times 12\% = 407,04\text{ €}$ (min 50 € → 407,04 retenus)

Total recouvrable = $3\,392 + 60,21 + 407,04 = \mathbf{3\,859,25\text{ €}}$

Le client paye 467 € de plus pour son retard, soit 13,8 % du montant initial.

Solution 3 – Trésorerie avec / sans acompte

Hypothèse 1 (sans acompte) :

J0 : signature, achat matériel **-4 800 €** (à payer à J+30)

J0 à J+4 : chantier réalisé, salaires **-1 200 €** (versés J+30)

J+30 : sortie matériel + salaires = **-6 000 €**

J+4 : facturation 9 010 € TTC, paiement à J+49 (45 j après livraison)

J+49 : entrée **+9 010 €**

Trésor minimale entre J+30 et J+49 : **-6 000 €**

Hypothèse 2 (acompte 50 % à signature) :

J0 : entrée acompte 4 505 € TTC ≈ **+4 505 €**, sortie matériel à J+30

J+30 : sortie 6 000 €, trésor = $4\,505 - 6\,000 = \mathbf{-1\,495\text{ €}}$

J+4 : facturation solde 4 505 €, paiement à J+49

J+49 : entrée **+4 505 €**, trésor finale = $+3\,010\text{ €}$

Trésor minimale entre J+30 et J+49 : **-1 495 €**

Avec acompte, l'entreprise immobilise 4x moins de trésorerie. Sur un chantier suivi d'une autre commande, c'est la différence entre faire l'avance et devoir refuser la seconde affaire.

Solution 4 – Retenue de garantie B2B

TTC = $62\,000 \times 1,21 = \mathbf{75\,020\text{ €}}$

Retenue garantie = $10\% \times 75\,020 = \mathbf{7\,502\text{ €}}$

Encaissement à la réception = $75\,020 - 7\,502 = \mathbf{67\,518\text{ €}}$

Coût d'opportunité = $7\,502 \times 5\% \times 2\text{ ans} = \mathbf{750,20\text{ €}}$

Sur ce marché, la retenue prive l'entreprise de 750 € de rendement potentiel. Cette somme doit être intégrée à la marge du chantier, sous peine de sous-tarifier le marché public par rapport au B2C.

Solution 5 – Audit du devis fictif

Sur 12 points de la grille, 5 manquent :

Point 4 : durée de validité

Point 8 : échéancier acomptes

Point 9 : clause pénale

Point 10 : CGV

Point 11 : clause de renonciation B2C

La **conséquence la plus grave** est l'absence de clause de renonciation pour un contrat conclu hors établissement (au domicile du client) : le **contrat est nul de plein droit** (cf. module 1.3 section 7). Le client peut résilier à tout moment sans pénalité et l'entrepreneur perd tout recours pour exiger le paiement, même après exécution du chantier.