

Construction et rénovation

Travail au noir
Ouvrez l'œil

Vivre en logement

Acheter ou rénover
sa maison

Vous construisez,
vous rénovez votre
résidence?

Soyez en règle!

Gare aux
rénovateurs
malhonnêtes

Fichier des
entrepreneurs

Profil du
commerçant (OPC)

Votre installation
électrique

Évitez les problèmes
causés par la pyrite

Formulaire
de plainte

Plan de garantie
des bâtiments
résidentiels neufs

Pensez sécurité

> Grand public



Construction et rénovation



[Imprimer cette page](#)



[Envoyer cette page par courriel](#)

Gare aux rénovateurs malhonnêtes !

On sonne à votre porte pour vous annoncer que votre toiture doit être refaite, que vos fenêtres sont à changer ou que votre cheminée est dans un état dangereux...

Attention ! Prenez le temps de réfléchir !

Demandez d'abord à la personne qui prétend que votre résidence a besoin de rénovations de vous montrer sa **licence d'entrepreneur** de construction délivrée par la Régie du bâtiment du Québec. Notez-en les numéros, la catégorie, la sous-catégorie et la date d'expiration. Notez aussi le numéro de son **permis de vendeur itinérant** de l'Office de la protection du consommateur, s'il vous propose un contrat d'achat ou d'installation de portes, de fenêtres, de revêtements extérieurs ou d'isolant thermique. Demandez-lui également de vous remettre sa carte professionnelle. Si la seule adresse qui y figure est une case postale, méfiez-vous !

Surtout, ne signez rien sur-le-champ ! Ne prenez pas de décision hâtive sous la pression d'une personne trop insistante. Demandez à l'entrepreneur de vous remettre une estimation et dites-lui que vous allez le rappeler quand votre décision sera prise. S'il insiste trop et que vous vous sentez intimidé ou menacé, faites-lui savoir que vous allez téléphoner à la police.

Ne versez aucun acompte avant d'avoir fait les vérifications qui s'imposent. La loi vous accorde d'ailleurs un délai de réflexion de dix jours après la signature d'un contrat conclu avec un vendeur itinérant et interdit à celui-ci de vous demander un acompte pendant ce délai.



Faites les vérifications nécessaires

Après le départ de l'entrepreneur, faites sans tarder les vérifications suivantes :

- Vérifiez son permis de vendeur itinérant au bureau régional de l'**Office de la protection du consommateur**.
- Vérifiez également s'il est en règle auprès de la **Régie du bâtiment du Québec**. En choisissant un entrepreneur titulaire d'une licence appropriée, vous avez l'assurance que cette personne a démontré ses compétences et sa solvabilité. De plus, si les travaux effectués ne sont pas à votre satisfaction et que l'entrepreneur refuse de les reprendre, vous pourrez porter plainte à la Régie, qui pourra vous aider à régler le litige.
- Consultez des personnes de confiance ou d'autres entrepreneurs pour évaluer l'urgence et la pertinence des travaux. Ne signez rien avant d'avoir obtenu un autre avis sur la nécessité des travaux et leur valeur.

En vérifiant que l'entrepreneur est en règle auprès des organismes responsables, vous mettez les chances de votre côté. Si vous faites affaire avec une personne ne détenant ni licence d'entrepreneur ni permis de vendeur itinérant, il pourra être **très difficile de faire valoir vos droits** si les travaux sont bâclés, inachevés ou inutiles. Il en sera de même si le soi-disant entrepreneur vous propose de payer au noir, c'est-à-dire sans taxe ni facture : comment pourrez-vous le poursuivre en justice si vous n'avez aucune preuve?



Que dit la loi ?

La *Loi sur le bâtiment* oblige les entrepreneurs qui exécutent des travaux de construction à détenir une licence délivrée par la Régie du bâtiment du Québec. Cette licence doit être renouvelée chaque année. Les entrepreneurs doivent afficher en tout temps leur numéro de licence sur leurs publicités, estimations, soumissions, contrats et états de compte, de même que sur leurs véhicules et leurs chantiers. Ce numéro de dix chiffres doit être indiqué de la façon suivante : **Licence RBQ : 1234-5678-90** (exemple).

Quant à l'entrepreneur qui vous sollicite à votre domicile, il fait du commerce itinérant. Il doit donc détenir un permis de vendeur itinérant délivré par l'Office de la protection du consommateur. Ce permis vous donne une certaine protection financière, car la Loi sur la protection du consommateur oblige les vendeurs itinérants à verser une caution pour exploiter ce genre de commerce.



Vous projetez vraiment de faire des travaux ?

Si vous prévoyez faire exécuter des travaux de rénovation ou de construction, voici quelques conseils qui pourront vous éviter des ennuis.

- Avant de communiquer avec un entrepreneur, déterminez de façon précise **la nature et l'étendue des travaux** à exécuter. Faites-le par écrit et, au besoin, tracez-vous un plan détaillé. S'il s'agit de travaux d'envergure, il vaut cependant mieux faire préparer des plans et devis par un professionnel.
- Demandez ensuite des **soumissions à trois entrepreneurs** détenant une licence appropriée, selon la nature des travaux à exécuter. Communiquez avec d'anciens clients pour connaître leur appréciation des travaux et du service

après-vente.

- Certaines associations d'entrepreneurs offrent des **plans de garantie** couvrant des travaux de rénovation ou de construction. En plus de prendre connaissance de la couverture offerte, vérifiez auprès de l'association si votre entrepreneur est bien accrédité et s'il a déclaré les travaux à l'administrateur du plan de garantie.
- Au moment de signer le contrat avec l'entrepreneur, assurez-vous, s'il s'agit d'un contrat pour lequel le commerçant doit être titulaire d'un permis de vendeur itinérant, d'y trouver les éléments prévus à la Loi sur la protection du consommateur, dont le numéro de permis de vendeur itinérant. Exigez également que le contrat contienne **une description très précise des travaux et un calendrier de réalisation**. Rappelez-vous que les obligations de l'entrepreneur se limitent aux travaux décrits au contrat. Celui-ci doit être fait en double exemplaire et l'entrepreneur doit vous en remettre une copie. En cas de doute, communiquez avec le bureau régional de l'Office de la protection du consommateur.
- **Versez le plus petit montant possible** à titre d'acompte.



Vous regrettez d'avoir signé ?

Si vous avez signé un contrat avec un vendeur itinérant, vous pouvez y mettre fin en expédiant au vendeur un avis de résolution, de préférence par courrier recommandé, **dans les dix jours suivant la signature du contrat**. Votre contrat est alors annulé et vous n'avez pas à justifier votre décision. Le vendeur doit vous rembourser sans tarder tout acompte versé et, s'il avait entrepris des travaux, remettre les lieux en bon ordre. Pour éviter tout problème, si vous signez un contrat de rénovation avec un vendeur itinérant, n'acceptez pas que les travaux débutent avant la fin du délai de réflexion de dix jours.



Durant les travaux, restez vigilant

Si des travaux imprévus sont nécessaires, exigez une entente écrite avec votre entrepreneur sur ces travaux supplémentaires et leur coût. Cela vous évitera des surprises lorsque vous recevrez la facture.

Suivez l'évolution des travaux ou confiez cette tâche à un professionnel de votre choix. Signalez à l'entrepreneur tout ce qui n'aura pas été exécuté à votre satisfaction. **Retenez votre paiement final** jusqu'à ce que les travaux soient complètement terminés.



Vous êtes insatisfait ?

Si vous n'êtes pas satisfait des travaux de construction réalisés par un entrepreneur titulaire d'une licence de la Régie du bâtiment du Québec, essayez d'abord de vous entendre avec lui. Si vous n'y parvenez pas, avisez-le par lettre recommandée de la nature exacte de votre plainte et donnez-lui un délai de cinq à dix jours pour corriger la situation. Si cette démarche ne règle pas le problème, vous pourrez recourir aux services du bureau régional de l'Office de la

protection du consommateur ou de la Régie du bâtiment du Québec ou encore vous adresser aux tribunaux, comme la [Cour des petites créances](#) pour les litiges n'excédant pas 7 000 \$.

Si les travaux sont couverts par un plan de garantie, signalez par écrit à l'entrepreneur tout défaut de construction et transmettez une copie à l'administrateur du plan. Utilisez le courrier recommandé afin d'en conserver la preuve. Si l'entrepreneur ne vous donne pas satisfaction dans un délai raisonnable, informez-en par écrit l'administrateur, ce qui amorcera le processus de règlement des réclamations. **Il est très important de respecter les délais** pour pouvoir bénéficier des protections prévues dans le plan de garantie.

Il est essentiel que vous portiez plainte auprès de la Régie du bâtiment et de l'Office de la protection du consommateur, même si l'entrepreneur n'est pas inscrit auprès de ces organismes. Les mesures appropriées pourront ainsi être prises pour éviter que d'autres consommateurs n'aient à vivre une telle situation.



Vous êtes victime d'un rénovateur malhonnête ?

Si vous êtes victime de fraude, **n'hésitez pas à porter plainte** au service de police de votre municipalité ou à la Sûreté du Québec. En effet, les fraudeurs comptent sur le silence de leurs victimes qui trop souvent tardent à dénoncer un fraudeur, soit parce qu'elles ont honte de s'être fait avoir ou parce qu'elles craignent de communiquer avec les forces policières. En parlant de votre situation à un policier, vous contribuerez ainsi à mettre fin aux agissements de ces faux entrepreneurs sans scrupule.



En résumé

- Avant d'accorder à un entrepreneur un contrat de rénovation ou de construction, exigez de voir sa licence de la Régie du bâtiment du Québec et, s'il vous sollicite à votre domicile, son permis de vendeur itinérant de l'Office de la protection du consommateur. Notez-en les numéros.
- Ne vous laissez pas intimider. Prenez le temps de réfléchir. Ne signez rien sur-le-champ et ne versez aucun acompte avant d'avoir fait toutes les vérifications nécessaires.
- Demandez à l'entrepreneur si les travaux sont couverts par un plan de garantie et vérifiez cette information auprès de l'administrateur du plan.
- Exigez un contrat complet et précis. Attendez que tous les travaux soient terminés avant de faire votre paiement final.
- Respectez les délais, soit pour annuler un contrat de commerce itinérant, soit pour faire enclencher le processus de règlement des réclamations dans le cadre d'un plan de garantie.
- N'hésitez pas à porter plainte si vous n'êtes pas satisfait des travaux réalisés et, surtout, si vous êtes victime d'un entrepreneur malhonnête.

Bureaux régionaux de l'Office de la protection du consommateur

www.opc.gouv.qc.ca

Directions régionales de la Régie du bâtiment du Québec

[Politique de confidentialité](#)

Date de modification : le 16 juin 2005



[© Gouvernement du Québec, 2003](#)