

DE RÉNOVATION DOMICILIAIRE

La rénovation domiciliaire génère une portion importante des plaintes reçues à l'Office de la protection du consommateur. Travaux inachevés ou de piètre qualité, retards dans l'exécution des travaux, fraudes..., voilà autant de problèmes qui nous sont rapportés. Il est donc sage de ne pas confier ses travaux au premier venu.

Les travaux de rénovation domiciliaire ne doivent pas être entrepris impulsivement. Ils exigent une planification soignée : lecture de magazines spécialisés, visite de marchands pour déterminer ce que vous voulez comme matériaux et style architectural, etc.

AP-14
Mise à jour
(Juillet 2002)

S'il s'agit de travaux élaborés, dessinez un plan et mettez sur papier tous les éléments de votre projet. Votre plan servira de base aux entrepreneurs à qui vous demanderez un devis. Plus il sera complet, moins vous aurez de suppléments à payer.

Vérifiez auprès de votre municipalité si vous avez besoin d'un permis, notamment dans le cas d'un agrandissement, et si vous devez respecter certaines normes de bâtiment pour ce genre de travaux; si l'entrepreneur ne respecte pas les normes, c'est vous, en tant que propriétaire, qui en serez tenu responsable.

LE CHOIX D'UN ENTREPRENEUR

Recueillez au moins trois noms d'entrepreneurs. Vous connaissez certainement des personnes qui ont fait affaire avec des entrepreneurs et qui ont obtenu satisfaction. Sinon, consultez la liste des entrepreneurs dans l'annuaire téléphonique.

Assurez-vous que ces entrepreneurs possèdent bien une licence de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). Cette licence est émise après vérification de la qualification professionnelle et de la solvabilité du commerçant. En outre, elle prouve que l'entrepreneur a fourni un cautionnement de 10 000 \$ destiné à vous indemniser en cas de fraude.

Vous pouvez également vérifier si ces entrepreneurs adhèrent au Bureau d'éthique commerciale (BEC). Cet organisme est en mesure de vous fournir des renseignements sur la stabilité de l'entrepreneur, ses antécédents, sa compétence, son intégrité et son expérience.

LE DEVIS

Demandez ensuite aux trois entrepreneurs de vous présenter, à partir de votre plan, un devis, soit une évaluation écrite du coût des travaux qui devront être effectués et des matériaux qui seront utilisés.

L'évaluation du coût des travaux peut prendre deux formes : l'entrepreneur indique un prix total fixe pour les travaux à effectuer (à forfait) ou indique son taux horaire et le nombre d'heures à prévoir (rémunération à l'heure).

Une dernière démarche avant de faire votre choix serait d'aller observer l'exécution des travaux réalisés par ces entrepreneurs. Vous serez à même de juger du matériel utilisé et de l'efficacité des équipes de travail.

LE CONTRAT

Maintenant que vous avez arrêté votre choix, exigez de l'entrepreneur que vous avez retenu, un contrat en bonne et due forme. Ce contrat devrait contenir :

- le nom et l'adresse de l'entrepreneur;
- les numéros de licences et de permis requis;

- la date du début des travaux;
- la date d'achèvement des travaux;
 - Faites inscrire sur le contrat : « Les travaux seront exécutés avant ou au plus tard le (date), sinon le commerçant s'engage à remettre le dépôt ».
- la garantie;
 - Les entrepreneurs peuvent souscrire à un programme de garantie rénovation de l'Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec (APCHQ) ou de l'Association de la construction du Québec (ACQ). Pour plus de détails, communiquez avec l'APCHQ et l'ACQ (voir adresses à la fin de ce document);
- la déclaration dans laquelle l'entrepreneur s'engage à respecter la réglementation municipale et les normes du Code national du bâtiment;
- le numéro de police de l'assurance-responsabilité de l'entrepreneur et le nom de sa compagnie d'assurance;
 - L'entrepreneur doit être protégé par une assurance-responsabilité civile. S'il ne l'est pas, vous risquez d'être tenu responsable des dommages qui pourraient être causés à votre propriété, à celle d'un voisin, ou encore à une personne victime d'un accident sur les lieux.
- la description détaillée des travaux à réaliser, puis le genre et la quantité des matériaux à employer;
 - Faites annexer le devis au contrat.
- le coût total et les modalités de paiement;
- la mention que le montant du contrat comprend le ramassage des débris de construction à la fin des travaux, surtout s'il s'agit de gros travaux de rénovation.

Par ailleurs, si l'entrepreneur est un commerçant itinérant*, le contrat doit obligatoirement comporter en plus les mentions suivantes :

- le numéro de permis du commerçant itinérant;
- le nom et l'adresse du consommateur, son numéro de téléphone et, le cas échéant, son numéro de télécopieur et son adresse électronique;

* Si l'entrepreneur vous vend une porte, une fenêtre, une couverture, un isolant thermique ou revêtement extérieur de bâtiment, et les services s'y rattachant, il est légalement considéré comme un commerçant itinérant et doit posséder le permis de l'OPC si le contrat est conclu ailleurs qu'à son adresse, même si c'est vous qui avez fait appel à ses services.

- le nom et l'adresse, le numéro de téléphone et, le cas échéant, le numéro de télécopieur et l'adresse électronique du commerçant itinérant et, s'il y a lieu, ceux de son représentant, ainsi que de chacun de ses établissements au Québec;
- la date du contrat et l'adresse où il est signé;
- la description de chaque bien faisant l'objet du contrat et la durée de chaque service prévu au contrat;
- le prix comptant de chaque bien ou service;
- les droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale;
- les modalités de paiement, la fréquence et la date de livraison des biens ou de prestation des services tel que décrit au contrat;
- la faculté accordée au consommateur de résilier le contrat à sa seule discrétion dans les **10 jours** qui suivent celui où chacune des parties est en possession d'un double du contrat;
- toute autre mention prescrite par règlement.

Le commerçant doit annexer au double du contrat un Énoncé des droits de résolution du consommateur et un formulaire de résolution que vous pourrez remplir si vous décidez de résoudre le contrat.

LA RÉOLUTION DU CONTRAT

Le contrat de rénovation domiciliaire conclu avec un commerçant itinérant peut être résolu à la discrétion du consommateur dans les dix jours qui suivent celui où chacune des parties est en possession d'un double signé du contrat.

Cette période de dix jours peut être portée à un an sous certaines conditions.

Elle peut être d'un an si :

- le commerçant n'est pas titulaire d'un permis de commerçant itinérant;
- le cautionnement fourni n'est pas valide ou conforme à la loi;
- le contrat ne respecte pas certaines règles de formation;
- l'Énoncé des droits de résolution du consommateur et un formulaire de résolution conforme aux dispositions de la loi ne sont pas annexés au contrat;
- la livraison des biens ou des services n'est pas réalisée dans les trente jours qui suivent la date indiquée au contrat ou une date ultérieure telle que convenue après la signature de celui-ci, sauf si vous acceptez la livraison hors délai.

LES POINTS À SURVEILLER

► LES OFFRES

Méfiez-vous de l'entrepreneur qui sonne à votre porte pour vous faire des offres très alléchantes. On a vu aussi des entrepreneurs malhonnêtes raconter à des personnes âgées que leur toit allait leur tomber sur la tête s'ils ne le faisaient pas réparer sur-le-champ, ce qui était évidemment faux.

► LES PERMIS

Les entrepreneurs doivent posséder une licence de la Régie du bâtiment du Québec. Quant aux vendeurs itinérants, ils doivent posséder en plus un permis de commerçant itinérant de l'Office de la protection du consommateur.

► LA RÉPUTATION

Ne traitez qu'avec une entreprise dont la réputation locale est solidement établie.

► LES ACOMPTES

Dans la mesure du possible, ne versez aucun acompte ou négociez pour ne donner qu'une très petite somme. Plusieurs consommateurs ont perdu des sommes considérables à la suite de la disparition ou de la faillite de l'entrepreneur.

► LE PAIEMENT

Payez plutôt par tranches, au fur et à mesure de l'exécution des travaux. Gardez-vous une marge de 10% à 15%, payable à la fin des travaux, pour vous assurer que les travaux soient entièrement effectués à votre satisfaction.

► LA GARANTIE

EN CAS DE PROBLÈMES

Si des problèmes surgissent, tentez d'abord de vous entendre avec le commerçant. S'il a souscrit à un programme de garantie rénovation de l'APCHQ ou de l'ACQ, vous pouvez vous adresser à l'un ou l'autre de ces organismes pour vous prévaloir de votre garantie, si elle s'applique. Si votre problème n'est pas couvert ou si l'entrepreneur refuse de collaborer, vous pouvez communiquer avec un bureau régional de l'Office de la protection du consommateur ou de la Régie du bâtiment du Québec qui pourront tenter une médiation en votre faveur, s'il y a lieu.

En cas d'échec, vous devrez alors vous adresser à la Cour des petites créances (pour une réclamation de 7 000 \$ et moins) ou aux autres tribunaux civils.

ADRESSES UTILES

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC
www.rbq.gouv.qc.ca

QUÉBEC

800, place d'Youville, 12^e étage
Québec (Québec) G1R 5S3
(418) 643-7150

MONTRÉAL

577, Henri-Bourassa Est
Montréal (Québec) H2C1E2
(514) 873-0976
1 (800) 361-0761 (sans frais)
POUR QUÉBEC ET MONTRÉAL

**ASSOCIATION PROVINCIALE DES
CONSTRUCTEURS D'HABITATIONS DU
QUÉBEC (APCHQ)**

[WWW.APCHQ.COM](http://www.apchq.com)

BUREAU PROVINCIAL
5930, BOUL. LOUIS-H. LAFONTAINE
VILLE D'ANJOU (QUÉBEC) H1M 1S7
(514) 353-9960

QUÉBEC

2825, boulevard Wilfrid-Hamel
Québec (Québec) G1P 2H9
(418) 682-3794
1 (800) 363-6843 (sans frais)
BUREAU PROVINCIAL ET QUÉBEC

Consultez l'annuaire téléphonique pour
obtenir l'adresse du bureau de l'APCHQ
de votre région.

**ASSOCIATION DE LA CONSTRUCTION DU
QUÉBEC (ACQ)**

QUÉBEC

375, rue Verdun
2^e étage
Québec (Québec) G1N 3N8
(418) 687-1992

MONTRÉAL

4970, place de la Savane
Bureau 300
Montréal (Québec) H4P 1Z6
(514) 739-8565
1 (800) 361-7701 (sans frais)
POUR QUÉBEC ET MONTRÉAL

Consultez l'annuaire téléphonique pour
obtenir l'adresse du bureau de l'ACQ de
votre région. À noter cependant que
seuls les bureaux de Montréal et de
Québec sont habilités à recevoir les
demandes ou les plaintes concernant les
plans de garantie.

BUREAUX RÉGIONAUX

Abitibi – Témiscamingue

255, avenue Principale
Rez-de-chaussée. 05
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9

Bas-Saint-Laurent

337, rue Moreault
Rimouski (Québec) G5L 1P4

Capitale-Nationale – Chaudière-Appalaches

400, boul. Jean-Lesage
Bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4

Côte-Nord

456, rue Arnaud
Bureau 1.05
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1

Estrie

200, rue Belvédère Nord
Bureau 3.02
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9

Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine

96, montée Sandy Beach
Bureau 1.02
Gaspé (Québec) G4X 2W4

Laurentides – Lanaudière

500, boul. des Laurentides
Bureau 1503-B
Saint-Antoine (Québec) J7Z 4M2

Centre-du-Québec – Mauricie

100, rue Laviolette
Rez-de-chaussée 11
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

Montréal – Laval – Montérégie

5199, rue Sherbrooke Est
Bureau 3671, aile A
Montréal (Québec) H1T 3X2

Outaouais

170, rue de l'Hôtel-de-Ville
Bureau 3.240
Hull (Québec) J8X 4C2

Saguenay – Lac-Saint-Jean

3950, boul. Harvey
Bureau 2.12
Jonquière (Québec) G7X 8L6

Partout au Québec

1 888 OPC-ALLO

www.opc.gouv.qc.ca