

La rénovation résidentielle 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 résidentielle 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.

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 ces associations.
- 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'assurances;
 - 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 itinérant¹, 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;
- 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;

¹ Si l'entrepreneur vous vend une porte, une fenêtre, une couverture, un isolant thermique ou un revêtement extérieur de bâtiment, et les services s'y rattachant, il est légalement considéré comme un commerçant itinérant et doit être titulaire d'un permis de l'Office si le contrat est conclu ailleurs qu'à sa place d'affaires, même si c'est vous qui avez fait appel à ses services.

- 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 taxes);
- les modalités de paiement, la fréquence et la date de livraison des biens ou de prestation des services tels que décrits au contrat;
- la possibilité accordée au consommateur de résoudre (annuler) 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;
- toutes autres mentions prescrites 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 résolution du contrat

Le contrat de rénovation résidentielle 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 :

- 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 effectuée 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 être titulaires d'une licence de la Régie du bâtiment du Québec. Quant aux vendeurs itinérants, en plus, ils doivent être titulaires du permis de commerçant itinérant délivré par 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 l'Office de la protection du consommateur ou la Régie du bâtiment du Québec.

Si vous portez plainte à l'Office, il peut vous conseiller et vous appuyer dans vos démarches, en vous fournissant de l'information. Toutefois, l'Office ne peut entreprendre ces démarches pour vous. Il vous informera des moyens susceptibles de régler votre problème et vous communiquera, le cas échéant, l'information utile pour présenter votre cause devant la Cour des petites créances ou tout autre tribunal.

Adresses utiles :

Régie du Bâtiment du Québec

www.rbq.gouv.qc.ca

Association de la construction du Québec

<http://www.acq.org/>

Association provinciale des constructeurs d'habitation du Québec (APCHQ)

www.apchq.com

www.opc.gouv.qc.ca