

Des rénovations réussies, ça commence ici.



15 questions essentielles pour choisir son entrepreneur en rénovation



Bloc 1

Éléments à vérifier avant de choisir
votre entrepreneur



Conseil

Avant de prendre un rendez-vous avec un entrepreneur, ces quelques vérifications vous permettront de constater si l'entreprise qui vous intéresse est solide, légale et solvable. En éliminant les entrepreneurs qui ne sont pas dignes de confiance, vous vous retrouverez devant des professionnels qui sauront répondre à vos besoins.

1

Est-ce que l'entrepreneur a une licence de la Régie du bâtiment du Québec ?



À savoir

Au Québec, on doit absolument exiger d'un entrepreneur qu'il possède sa licence de la RBQ. C'est la loi. Si l'entrepreneur s'enfuit avec votre dépôt ou abandonne le chantier, cette licence vous permettra d'avoir une chance d'être indemnisés jusqu'à la hauteur de la caution de l'entrepreneur. Il est important de mentionner que la caution offre une protection limitée, puisqu'elle est partagée entre tous les clients floués.



À faire

- Vérifiez sur le site de la RBQ que sa licence est valide et qu'elle est bien au nom légal de l'entrepreneur.
- Il faut aussi vérifier pendant les travaux pour vous assurer que l'entrepreneur ait toujours sa licence.



ATTENTION

Il y a des entrepreneurs qui ne se gênent pas pour vous fournir le numéro de licence d'un autre entrepreneur. Il faut donc être vigilant et vraiment vérifier. Un numéro est facile à imprimer sur une soumission ou une carte d'affaires.



Ontario

Si vous habitez à Toronto, vérifiez que l'entrepreneur a sa «Metro licence» .
Il n'y a pas de licence requise dans les villes avoisinantes comme Markham, Mississauga ou Oshawa.

2

L'entrepreneur a-t-il été l'objet de plaintes officielles ?



À savoir

Au Québec, on peut vérifier les plaintes à l'Office de la protection du consommateur, mais on y trouve rarement quelque chose à moins de fraudes majeures, puisque c'est la Régie du bâtiment qui est responsable de cumuler les plaintes dans ce secteur.



À faire

- Vérifiez les plaintes à l'Office de la protection du consommateur.
- Cherchez sur le web pour voir les avis et les commentaires des clients.



ATTENTION

Certains avis peuvent être de fausses plaintes rédigées par des concurrents voulant nuire à la réputation d'une entreprise. Il faut donc prendre le temps d'analyser soigneusement les commentaires et qui les a enregistrés.



Ontario

Vous devez vérifier les plaintes au Better Business Bureau (BBB).

3

La compagnie est-elle légalement constituée?



À savoir

Un entrepreneur devrait toujours être enregistré au Registraire des entreprises du Québec, sinon le contrat que vous signerez ne sera pas valide.



À faire

- Assurez-vous de vérifier les dires de l'entrepreneur au Registraire des entreprises. registreentreprises.gouv.qc.ca



Conseil

Si l'entrepreneur vous dit être en affaires depuis plus de 20 ans et que le Registraire des entreprises vous montre que l'entreprise a moins d'un an, posez des questions... ou abstenez-vous de l'engager. Cela peut dire qu'il change de nom chaque année pour éviter d'honorer des garanties ou pour se sauver de certains travaux.



L'entrepreneur a-t-il déjà été poursuivi par des clients ou des fournisseurs antérieurs ?



À savoir

Les banques de données du ministère de la Justice et décisions d'autres organismes diffusées par la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) sont une petite mine d'or.



À faire

- Consultez son plumitif judiciaire au Palais de justice pour voir s'il dit la vérité.





Bloc 2

Questions à poser à votre entrepreneur avant de signer le contrat



Conseil

Vos vérifications sont faites? Voici maintenant le temps de passer aux questions spécifiques à votre contrat. Prenez des notes, ce sera utile pour la suite du projet !

5

Est-ce possible de voir des rénovations similaires que vous avez effectuées ?



À savoir

La meilleure façon de juger du talent et des compétences d'un entrepreneur est de voir son travail.



À faire

- Si possible, consultez le portfolio de ses réalisations.
- Choisissez quelques projets terminés et demandez-lui les coordonnées des clients avec qui il a déjà travaillé.
- Allez visiter les rénovations terminées des clients pour vous assurer que ce sont de vrais projets.



ATTENTION

Certains entrepreneurs n'hésiteront pas à utiliser des images provenant de banque d'images plutôt que des projets réels. Ils peuvent même aller jusqu'à prendre celles d'un compétiteur pour monter leur portfolio.



6

Qu'est-ce que vos anciens clients diraient de votre travail ?



À savoir

Vous pouvez demander à l'entrepreneur de vous fournir des références de clients afin de pouvoir les contacter vous-même.



À faire

- Demandez à l'entrepreneur s'il a réalisé des projets similaires au vôtre dans le passé et de vous donner des références de clients. Ne vous gênez pas pour les appeler et posez-leurs des questions sur les forces et faiblesses de l'entrepreneur.



ATTENTION

Soyez attentif à la manière que l'entrepreneur parle des projets antérieurs. Si vous sentez qu'il évite d'aller dans les détails ou qu'il mentionne seulement un ou deux projets, c'est probablement qu'il n'a pas beaucoup d'expérience. Ne confondez pas enthousiasme avec expérience!



Conseil

C'est en parlant avec de vrais clients que vous saurez vraiment comment le tout s'est déroulé. Était-il en retard? Y a-t-il eu des conflits? Vous pourrez alors aussi constater la qualité du travail effectué.

7

Possédez-vous une assurance responsabilité d'entrepreneur ?



À savoir

Tout peut arriver pendant des travaux. Si l'entrepreneur est assuré, on sera mieux protégé, notamment en matière de responsabilité civile. Par exemple, s'il y a un feu, des dommages causés par l'eau ou encore quelqu'un qui se blesse, c'est l'assurance de l'entrepreneur qui couvrira les dommages.



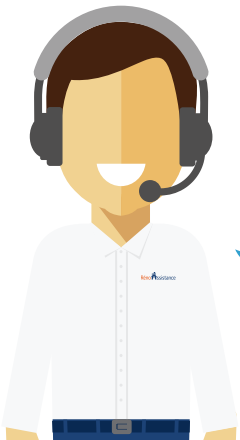
À faire

- Demandez à voir le certificat d'assurance. Assurez-vous que le nom du bénéficiaire est le même que sur le contrat. Si l'entrepreneur est assuré à titre personnel, mais que vous signez avec sa compagnie, l'assurance ne sera pas valide.
- N'hésitez pas à contacter la compagnie d'assurance pour vous assurer que le certificat est toujours valide et qu'il n'a pas été révoqué.



Conseil

Comme les risques augmentent durant des rénovations, les compagnies d'assurance peuvent refuser de vous dédommager. Appelez votre compagnie d'assurance à l'avance pour les aviser qu'un entrepreneur effectuera des travaux dans votre propriété.



8

Qui sont vos principaux fournisseurs ?



À savoir

Les fournisseurs connaissent les habitudes d'achat des entrepreneurs avec qui ils font affaire. Ils peuvent donc vous donner une idée de la fiabilité de l'entrepreneur et du type de travaux qu'il a l'habitude de réaliser.



À faire

- Demandez où l'entrepreneur s'approvisionne et depuis quand.
- Rendez-vous chez les fournisseurs et posez des questions sur l'entrepreneur. Ils peuvent agir à titre de référence ou vous donner de bonnes indications sur sa façon de travailler.



Conseil

Si l'entrepreneur s'approvisionne aux mêmes endroits depuis longtemps, c'est qu'il paie probablement bien ses fournisseurs.

9

Pouvez-vous estimer la durée des travaux ?



À faire

- Il est important d'établir un calendrier détaillé des travaux. Si des retards venaient à survenir, vous pourrez discuter avec l'entrepreneur pour rectifier la situation rapidement.
- Prenez soin de négocier à l'avance des pénalités en cas de retards importants du chantier par la faute de l'entrepreneur. Ainsi, vous serez protégé.



10

Le prix peut-il varier en cours de projet ?



À faire

- Demandez à l'entrepreneur quelles circonstances pourraient faire augmenter la facture des travaux.
- Assurez-vous que la soumission et le contrat soient aussi détaillés que possible. Ils devraient spécifier les matériaux utilisés, si la gestion des débris est incluse ou non, etc.
- « Rénovation de cuisine complète » n'est pas suffisant comme soumission.



ATTENTION

Un entrepreneur malhonnête pourrait vous fournir une soumission de départ très basse pour ensuite charger une tonne d'extras à la fin des travaux.



ATTENTION

Au Québec, les entrepreneurs peuvent enregistrer une hypothèque légale sur votre maison en cas de défaut de paiement. Lors de la vente de cette dernière, ils seront parmi les premiers payés.

11

Qui sera la personne-ressource sur mon projet ?



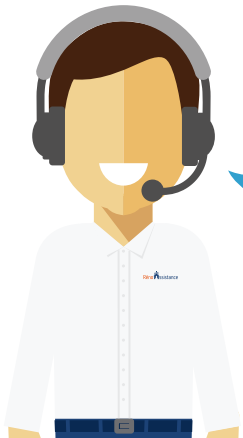
À savoir

Il est important de demander qui sera votre personne ressource durant les travaux. Parfois, ce n'est pas la même personne que celle qui a fait la soumission ou le contrat.



À faire

- S'il ne s'agit pas de la personne avec qui vous signez le contrat, demandez qui elle sera et assurez-vous de la rencontrer. Se sentir inconfortable à cause des gens qui travailleront sur le projet est un stress inutile qui peut être facilement évitable.



Conseil

Mieux vaut traiter avec une seule personne. L'information qu'on a à transmettre ou à recevoir risquera moins de se perdre.

12

Allez-vous sous-traiter en partie ou en totalité mon projet de rénovation ?



À savoir

Un entrepreneur général peut faire appel à des sous-traitants pour réaliser les travaux. Parfois, ça ne pose pas problème, parfois oui.



À faire

- Assurez-vous que tous les sous-traitants soit spécifiés sur le contrat.
- Même si l'entrepreneur avec qui vous signez le contrat est responsable pour la qualité des travaux, vérifiez qui sont les sous-traitants et leur expérience s'ils réalisent une grande partie des travaux.



ATTENTION

Il arrive même de voir des entrepreneurs signer des contrats pour ensuite les donner à un sous-traitant moins cher et ne plus jamais se présenter chez le client. Alors que vous pensiez faire affaire avec entrepreneur X, c'est l'entrepreneur Y qui fait les travaux...



13

Comment se déroulera la fin des travaux ?



À savoir

Ce ne sont pas tous les entrepreneurs qui ont la même définition de ce qu'un projet terminé représente. Pour certains, le projet est terminé lorsque l'essentiel est en place, pour d'autres, il est terminé après que toute la finition est effectuée.



À faire

- Définissez avec l'entrepreneur ce qu'il considère comme un projet finalisé et faites-le inscrire sur le contrat.
- Votre contrat devrait inclure une clause mentionnant que le dernier paiement (environ 10 à 15%) sera versé seulement lorsque le projet est complété et que vous êtes satisfaits des résultats.



Conseil

Advenant le cas où vous auriez à faire appliquer la pénalité prévue, gardez en tête qu'il est possible, dans ces circonstances, que les relations ne soient pas agréables avec l'entrepreneur, ce pour quoi il est important de choisir le bon entrepreneur du premier coup.

14

Quelles sont vos modalités de paiement ?



À faire

- Entendez-vous à l'avance avec l'entrepreneur pour payer les travaux par tranches, selon la valeur de l'avancement des travaux effectués.
- Si vous faites un versement de plus de 2 mois d'avance, vérifiez si l'entrepreneur détient un compte en fidéicommis et faites votre chèque à l'ordre de « [nom de l'entreprise] en fidéicommis ». De cette façon, si la situation d'un entrepreneur changeait, les sommes qui y sont déposées pourraient servir à vous dédommager.



ATTENTION

Si vous payez comptant, assurez-vous d'obtenir un reçu de l'entrepreneur et conservez-le en lieu sûr. Aussi, assurez-vous de payer les taxes. Un contrat « sans taxes » n'a aucune valeur légale en cour — la jurisprudence existe à cet effet.



Conseil

Méfiez-vous des entrepreneurs qui vous demandent une somme importante avant le début des travaux. Si possible, ne versez qu'un acompte symbolique. Prévoyez plutôt de donner un montant plus important à la première journée des travaux.

15

Que vais-je retrouver dans le contrat ?



À savoir

Le contrat écrit, c'est essentiel. Il doit inclure les items suivants :

- Le nom et l'adresse de l'entrepreneur.
- Le numéro de licence RBQ.
- Les dates de début et de fin des travaux.
- La déclaration selon 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 civile de l'entrepreneur et le nom de sa compagnie d'assurance.
- La description détaillée des travaux à exécuter, ainsi que le genre et la quantité de matériaux à utiliser (faites annexer la soumission au contrat).
- Le coût total et les modalités de paiement.
- Une clause précisant que le ramassage des débris de construction est inclus.
- Une clause indiquant que l'entrepreneur doit obtenir votre autorisation par écrit avant de faire des travaux non inclus au contrat.



À faire

- Si les délais sont importants pour vous, faites inscrire dans le contrat « Les travaux seront débutés avant ou au plus tard le (date), sinon l'entrepreneur s'engage à remettre l'acompte ».
- Assurez-vous de négocier une clause de pénalité en cas d'un retard déraisonnable de la livraison des travaux.



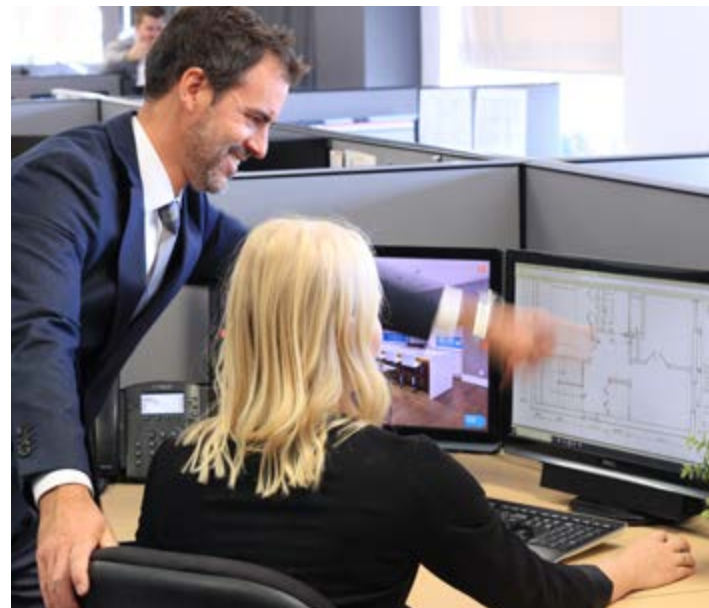
ATTENTION

Si l'entrepreneur refuse de détailler son contrat sur papier, ne le choisissez pas. « Rénovation de salle de bain complète, 15 000 \$ » n'est pas suffisant. Plus un contrat contient de détails, mieux vous serez protégé en cas de conflits.

Vous voulez minimiser vos risques et économiser du temps?

Réno-Assistance a déjà vérifié des centaines d'entrepreneurs pour vous. On s'assure donc de vous mettre en contact avec des professionnels ayant le sceau Entrepreneurs Vérifiés à 360°. La licence RBQ, l'existence juridique, les plaintes à l'OPC, les assurances, la solvabilité, les relations avec les fournisseurs et clients, le plumentif judiciaire... tout a déjà été vérifié et vous recevrez un rapport de vérification complet à l'appui.

De plus, un de nos conseillers en rénovation vous accompagnera du début à la fin. Il comprendra vos besoins, mettra 3 entrepreneurs en compétition sur votre projet et vous aidera à comparer vos soumissions.



Des rénovations réussies, ça commence ici.



Vous pouvez joindre notre équipe de conseillers en rénovation par téléphone du lundi au vendredi de 8h30 à 20h00.

Montréal 514 360-RÉNO (7366)
Québec 418 476-RÉNO (7366)
Ottawa 613 454-6012
Toronto 416 548-7949

Sans frais 1 877 736-6360

Francis Guertin
Conseiller en rénovation

SIÈGE SOCIAL

Réno-Assistance inc.
4329, Aut. des Laurentides
Laval (Québec) H7L 5W5

info@renoassistance.ca

renoassistance.ca

BUREAU TORONTO

Réno-Assistance inc.
251 Consumers Rd, Suite 1200
Toronto (Ontario) M2J 4R3

Réno  **Assistance**