



Québec Rénovation

# COMMENT CHOISIR SON ENTREPRENEUR

---

15 QUESTIONS  
À POSER



QUEBECRENOVATION.COM

| 581-700-0473

| INFO@QUEBECRENOVATION.COM



## 15 QUESTIONS

# POURQUOI PRENDRE LE TEMPS DE POSER CES 15 QUESTIONS À UN ENTREPRENEUR ?

- ✓ Éviter de payer plus que prévu.
- ✓ Repérer les entrepreneurs moins fiables.
- ✓ Réduire les risques de retards.
- ✓ Comparer facilement les soumissions.
- ✓ Obtenir des travaux de meilleure qualité.
- ✓ Signer votre contrat en toute confiance.

Si vous avez déjà entrepris des rénovations, vous savez que choisir le bon entrepreneur n'est pas toujours évident et c'est normal d'avoir des inquiétudes. **Personne n'a envie de vivre des retards, des dépassements budgétaires ou de devoir faire refaire une partie des travaux.**

Heureusement, si vous prenez le temps de ne pas brûler d'étapes et de poser les bonnes questions, vous mettez toutes les chances de votre côté.

## SAVIEZ-VOUS QUE...



Seulement 16 % des propriétaires québécois vérifient la licence RBQ de leur entrepreneur avant de signer, pourtant 93 % jugent cette vérification importante.



La grande majorité des cas de fraude rapportés impliquent un entrepreneur sans licence valide ou avec une licence inadéquate.



Au Québec, avec des réponses obtenues dès le départ et un contrat rédigé en bonne et due forme, 43 % des litiges en rénovation auraient pu être évités.

Regroupées en 4 catégories, voici les 15 questions qui vous protègent lors de travaux de rénovation :

**Catégorie A - Prix et soumission**

**Catégorie B - Légalité et expérience**

**Catégorie C - Gestion et délais**

**Catégorie D - Contrat et suivi**



## CATÉGORIE A - PRIX ET SOUMISSION

### Q1. LA SOUMISSION EST-ELLE DÉTAILLÉE ?

Une soumission ne doit pas être un chiffre « à peu près ». Et oubliez l'entente verbale, elle ne compte pas. **La soumission doit être écrite, précise et détaillée.**

- |                                                                                                                 |                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Description des travaux</b> |  <b>Inclusions et exclusions</b>              |
|  <b>Matériaux précisés</b>      |  <b>Taxes (TPS et TVQ)</b>                    |
|  <b>Main-d'oeuvre</b>           |  <b>Frais potentiellement applicable</b>      |
|  <b>Délais prévus</b>          |  <b>Période de validité de la soumission</b> |

En cas d'éventuel désaccord, une soumission écrite et complète est votre principale protection. Le Code civil du Québec encadre les obligations de l'entrepreneur, mais seulement si tout est écrit.

### Q2. LE PRIX EST-IL FIXE OU ESTIMÉ ?

Ce n'est pas juste une question de mots, ça détermine qui paie si le budget initial est dépassé.

-  **Prix fixe (forfaitaire) = le risque de dépassement porté par l'entrepreneur, pas vous.**
-  **Prix estimé de départ = vous payez selon les heures et matériaux, donc plus de variabilité au niveau du coût final total.**

### Q3. Y A-T-IL DES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES POSSIBLES ?

**Les extras sont la cause numéro un des chicanes de fin de chantier.** Il vaut donc mieux les prévoir que les subir.

Demandez des exemples de frais supplémentaires propres à VOTRE projet, c'est-à-dire, les conditions précises qui déclenchent un ajustement de prix, ex : plomberie vieillissante, électricité pas aux normes, etc.

Exigez toujours une approbation écrite et chiffrée avant que l'extra soit exécuté, jamais après.



## CATÉGORIE B - LÉGALITÉ ET EXPÉRIENCE

### Q4. ÊTES-VOUS LICENCIÉ RBQ ?

Au Québec, c'est non négociable. Presque tous les travaux de construction ou de rénovation exigent une licence de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ), dans la sous-catégorie appropriée pour le type de travaux visé.



**Demandez le numéro RBQ à 10 chiffres et vérifiez-le en 30 secondes sur le registre officiel de la RBQ ([rbq.gouv.qc.ca](http://rbq.gouv.qc.ca)). C'est gratuit et accessible à tous.**



**Vérifiez aussi que la licence couvre la bonne sous-catégorie de travaux (ex. toiture, électricité).**

### Q5. DEPUIS COMBIEN DE TEMPS ÊTES-VOUS EN AFFAIRES ?

Une jeune entreprise n'est pas un problème en soi, mais elle demande plus de vigilance. C'est une raison de vérifier plus sérieusement la licence RBQ, l'entreprise au Registraire des entreprises, les références et les assurances.

### Q6. AVEZ-VOUS RÉALISÉ UN PROJET SIMILAIRE AU MIEN ? PUIS-JE VOIR DES PHOTOS OU VISITER UN CHANTIER ?

Chaque type de travaux (toiture, thermopompe, salle de bain, etc.) demande une expertise spécifique. Un bon entrepreneur est fier de montrer son travail. Pour vérifier l'expérience et l'expertise de l'entreprise :



**Demandez photos avant/après + au moins 1-2 projets similaires au vôtre dans la dernière année.**



**Si possible, contactez directement un ancien client pour entendre son témoignage.**

### Q7. AVEZ-VOUS UNE ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE ?

Cette assurance vous protège si l'entrepreneur cause des dommages chez vous (dégât d'eau, incendie, bris) pendant les travaux. C'est une condition pour obtenir ET garder sa licence RBQ. Si son assurance expire, sa licence peut être suspendue. Demandez à voir le certificat, pas juste « oui oui j'en ai ». Une couverture minimale de 2 M\$ est la norme dans l'industrie.



## CATÉGORIE C - GESTION ET DÉLAIS

### **Q8. QUAND POUVEZ-VOUS COMMENCER ?**

Un bon entrepreneur planifie ses chantiers à l'avance et est en mesure de vous dire clairement quand il est disponible pour commencer les travaux.

Vous voulez une date précise inscrite au contrat, pas un « bientôt » ou « au printemps ».

### **Q9. QUEL EST L'ÉCHÉANCIER DU CHANTIER (LA DATE DE DÉBUT ET LA DATE DE FIN) ?**

Demandez toujours une marge réaliste. Par exemple, entre 2 et 4 heures, 2 et 3 jours ou 4 et 6 semaines. Informez-vous sur ce qui pourrait raccourcir ou allonger le délai de réalisation des travaux, ex : météo, délais de livraison des matériaux, etc.)

### **Q10. COMMENT GÉREZ-VOUS LES RETARDS ?**

S'il vous dit que ça n'arrive jamais, méfiez-vous. Ici, le vrai test n'est pas d'essayer de prédire un retard, mais de savoir comment il sera géré le cas échéant. Vous voulez avoir une communication proactive et un plan clair. Parce que dans la construction, les retards ça arrivent à tout le monde.

### **Q11. QUI SERA SUR LE CHANTIER (VOUS, VOS EMPLOYÉS OU DES SOUS-TRAITANTS) ?**

Vous devez savoir qui entre chez vous, si les sous-traitants sont eux aussi licenciés et assurés, et qui est responsable de gérer les travaux au quotidien.

Quand un imprévu survient, vous voulez savoir qui est en charge et pouvoir lui parler rapidement. Dès le départ, demandez le nom du contact, son adresse courriel et son numéro de téléphone.

### **Q12. QUI EST RESPONSABLE D'OBTENIR LE PERMIS MUNICIPAL, SI UN PERMIS EST REQUIS ?**

Selon le projet (agrandissement, structure, travaux électrique, etc.), un permis municipal peut être obligatoire. À qui incombe cette responsabilité (vous ou l'entrepreneur) doit être clairement définie avant le début des travaux pour éviter les problèmes administratifs et les retards.



## CATÉGORIE D - CONTRAT ET SUIVI

### **Q13. Y A-T-IL UN CONTRAT ÉCRIT ?**

Au Québec, un contrat écrit n'est pas une obligation légale universelle. Cela dit, il est fortement recommandé peu importe le montant des travaux. Si quelque chose ne se passe pas comme prévu, un contrat écrit est la seule protection que vous avez.

Exception : Il est légalement obligatoire s'il vous a sollicité à domicile (vente itinérante, porte-à-porte). Même après avoir signé, vous avez alors 10 jours pour annuler sans pénalité.

Un contrat devrait inclure : description des travaux, prix, échéancier, modalités de paiement et signatures des deux parties.

### **Q14. QUELLES SONT LES MODALITÉS DE PAIEMENT : ACOMPTE, CALENDRIER DE VERSEMENTS ET MODES DE PAIEMENT ACCEPTÉS ?**

Informez-vous sur les modes de paiement acceptés (argent, virement interac, chèque, carte de crédit), l'échéancier des versements ainsi que le paiement d'un acompte (si demandé).

Au Québec, il n'existe pas de loi qui plafonne les acomptes en rénovation, mais l'Office de la protection du consommateur recommande de négocier le plus petit acompte possible et de payer par tranches selon l'avancement des travaux. Idéalement, l'acompte devrait être limité et ne pas dépasser 10 % à 15 % du coût total.

Méfiez-vous des acomptes démesurés (>20 %) exigés avant le début des travaux ainsi que des paiements en argent comptant uniquement.

### **Q15. QUELLES GARANTIES OFFREZ-VOUS SUR LES MATÉRIAUX ET LA MAIN-D'ŒUVRE ET POUR COMBIEN DE TEMPS ?**

En plus de la garantie légale prévue par le Code civil et les garanties sur les matériaux offertes par les fabricants, il est important de vous informer sur la garantie de main-d'œuvre offerte par l'entrepreneur.

Une garantie de main-d'œuvre de 1 à 2 ans, c'est dans la norme.



## CHECKLIST RÉCAPITULATIVE

### MES 15 QUESTIONS À POSER AVANT DE SIGNER

- 01 La soumission est-elle détaillée ?
- 02 LE prix est-il fixe ou estimé ?
- 03 Y a-t-il des frais supplémentaires possibles ?
- 04 Êtes-vous licencié RBQ ?
- 05 Depuis combien de temps êtes-vous en affaires ?
- 06 Avez-vous réalisé un projet similaire au mien ? Puis-je voir des photos ou visiter un chantier ?
- 07 Avez-vous une assurance responsabilité civile ?
- 08 Quand pouvez-vous commencer ?
- 09 Quel est l'échéancier du chantier (la date de début et la date de fin) ?
- 10 Comment gérez-vous les retards ?
- 11 Qui sera sur le chantier (vous, vos employés ou des sous-traitants) ?
- 12 Qui est responsable d'obtenir le permis municipal, si un permis est requis ?
- 13 Y a-t-il un contrat écrit ?
- 14 Quelles sont les modalités de paiement : acompte, calendrier de versements et modes de paiement acceptés ?
- 15 Quelles garanties offrez-vous sur les matériaux et la main-d'œuvre et pour combien de temps ?



Québec Rénovation

# PAS ENVIE DE POSER CES 15 QUESTIONS À 3 ENTREPRENEURS DIFFÉRENTS ?

Québec Rénovation s'en occupe pour vous. Notre équipe vérifie déjà la licence RBQ, les assurances et la réputation de chaque entrepreneur partenaire avant de vous le référer.



100 % gratuit, sans engagement



Recevez des soumissions comparables en 24-48h



Entrepreneurs québécois vérifiés et certifiés RBQ

**COMMENCER MA DEMANDE GRATUITE**



QUEBECRENOVATION.COM



581-700-0473



INFO@QUEBECRENOVATION.COM