



Québec Rénovation

SE PROTÉGER CONTRE LES ENTREPRENEURS FRAUDULEUX

Entrepreneur
frauduleux

Entrepreneur
de confiance

GUIDE PRATIQUE POUR PROPRIÉTAIRES QUÉBÉCOIS - QUÉBEC RÉNOVATION



QUEBECRENOVATION.COM

581-700-0473

INFO@QUEBECRENOVATION.COM



FRAUDE

AVEZ-VOUS À FAIRE À UN FRAUDEUR ?

Chaque année, des milliers de propriétaires québécois se font avoir par de faux entrepreneurs. Par négligence ou malchance, engager un entrepreneur frauduleux peut vous coûter des milliers de dollars et des mois de retard.

La bonne nouvelle ? Ça se prévient facilement, il suffit d'être informé et prudent.

Savez-vous quoi ?



9 cas de fraude sur 10 signalés impliquent un entrepreneur sans licence valide ou mal catégorisée.



Un acompte trop élevé est l'un des signaux les plus fréquents avant une fraude.



La vérification de licence prend moins de 5 minutes et peut vous éviter des années de problèmes.

Ce que ce guide vous dit :



Les critères pour reconnaître un bon entrepreneur



La marche à suivre pour vérifier une licence RBQ



Les signaux d'alarme à ne jamais ignorer



Quoi faire si vous soupçonnez une fraude





DANS LES RÈGLES

QU'EST-CE QU'UN BON ENTREPRENEUR EN RÉNOVATION ?

Le portrait d'un entrepreneur sérieux

Un bon entrepreneur ne se reconnaît pas à son sourire ou à son prix, mais à des faits vérifiables.

- ✓ Il détient une licence RBQ valide, dans la bonne sous-catégorie pour vos travaux.
- ✓ Il a un numéro d'entreprise (NEQ) enregistré au Registraire des entreprises du Québec.
- ✓ Il a une assurance responsabilité civile d'au moins 2 000 000 \$.
- ✓ Il vous remet un contrat écrit, détaillé, avant de commencer.
- ✓ Il a des références vérifiables de clients récents.
- ✓ Il existe depuis un certain temps et a une adresse physique.
- ✓ Il demande un acompte raisonnable, jamais la totalité d'avance.

Un bon entrepreneur n'a rien à cacher. Si une seule de ces informations est difficile à obtenir, c'est déjà un signal.



VÉRIFICATIONS

LES 7 CRITÈRES DE SÉLECTION À VÉRIFIER

La liste à vérifier avant de signer un contrat avec un entrepreneur :

Critère	Comment le vérifier
Licence RBQ valide	Registre des détenteurs de licence sur le site de la RBQ
Bonne sous-catégorie de licence	Vérifiée directement sur la fiche RBQ de l'entrepreneur
Numéro d'entreprise (NEQ)	Registraire des entreprises du Québec
Assurance responsabilité civile	Demandez le certificat d'assurance directement
Références clients	Demandez 2 ou 3 contacts de projets réalisés similaires au vôtre dans les 12 derniers mois
Ancienneté de l'entreprise	Date d'immatriculation au NEQ, cohérente avec la date de la licence
Numéros de taxes TPS/TVQ	Confirmés sur le site de l'Agence du revenu du Canada et vérifiés auprès de l'OPC
Identité de la personne	Demandez une pièce d'identité avec photo émise par le gouvernement
Contrat écrit détaillé	Exigé avant tout dépôt d'argent

Une entreprise de moins de 2 ans n'est pas nécessairement suspecte. Mais elle mérite plus de vigilance sur les autres critères.



BON RÉFLEXE

Le nom sur la pièce d'identité, le nom sur le contrat et le nom sur la licence RBQ doivent être les mêmes. Une différence, même petite, mérite une question directe.



5 MINUTES POUR VOUS PROTÉGER

VÉRIFIER LA LICENCE RBQ EN 6 ÉTAPES

Pourquoi vérifier la validité d'une licence RBQ est essentiel ? Sans licence RBQ valide, vous perdez :

- ✓ L'accès aux recours légaux en cas de litige
- ✓ La possibilité de porter plainte formellement
- ✓ La protection contre les vices cachés
- ✓ Votre protection contre une hypothèque légale si un sous-traitant n'est pas payé

La marche à suivre :

Étape 1 : Allez sur rbq.gouv.qc.ca, section « Vérifier une licence ».

Étape 2 : Entrez le numéro de licence à 10 chiffres fourni par l'entrepreneur.

Étape 3 : Vérifiez le statut de la licence (voir tableau ci-dessous).

Étape 4 : Confirmez la sous-catégorie correspond bien à vos travaux (toiture, électricité, rénovation générale, etc.)

Étape 5 : Vérifiez que le cautionnement est en règle, sans ça, la licence peut être suspendue à tout moment.

Étape 6 : Comparez le nom sur la fiche RBQ avec celui de la personne ou de l'entreprise devant vous.

Tableau des statuts possibles :

Statut	Explication
Active	L'entrepreneur peut légalement exécuter les travaux.
Suspendue	Invalide temporairement, pour non-paiement ou manquement, ne peut PAS exécuter de travaux.
Révoquée	La licence a été retirée définitivement.

Une licence suspendue ou révoquée est non négociable. Aucun travaux, même « juste pour dépanner ».



COMPARATIF

ENTREPRENEUR DE CONFIANCE VS ENTREPRENEUR FRAUDULEUX

ENTREPRENEUR DE CONFIANCE

Vous montre sa licence RBQ sans hésiter

Fournit un contrat écrit détaillé

Demande un acompte raisonnable (10 % à 15 %)

Accepte les paiements traçables (chèque ou virement)

Vous laisse le temps de réfléchir

A un site web, une adresse et des avis vérifiables

Fournit son certificat d'assurance sans problème

Respecte l'échéancier convenu

ENTREPRENEUR FRAUDULEUX

Évite ou retarde la question de la licence

Travaille « à l'ancienne » à la poignée de main

Exige un acompte élevé ou 100 % du paiement avant les travaux

Insiste pour être payé comptant

Met de la pression pour signer immédiatement

N'a aucune présence professionnelle vérifiable

Refuse ou évite de le fournir

Multiplie les retards sans explication



« RED FLAGS »

LES SIGNAUX LOUCHES À NE JAMAIS IGNORER

8 signes qui doivent vous faire hésiter :

01

Il insiste pour être payé comptant.

02

Il refuse de vous remettre un contrat écrit.

03

Il demande un acompte de plus de 25 % avant même de commencer.

04

Il vous offre un « rabais » si vous signez aujourd'hui.

05

Il n'a pas d'adresse physique, pas de site web, pas de courriel professionnel.

06

Il refuse de monter son certificat d'assurance responsabilité civile.

07

Il faut du porte-à-porte sans que vous l'ayez sollicité.

08

Sa licence est suspendue, révoquée ou dans la mauvaise sous- catégorie.

Même une licence valide n'annule pas ces signaux. Un entrepreneur peut être licencié et malhonnête dans sa façon de faire affaire. Restez vigilant sur l'ensemble du portrait.



BON À SAVOIR - VENTE À DOMICILE

Si un entrepreneur se présente chez vous sans que vous l'ayez appelé et vous fait signer un contrat sur place, vous avez généralement un droit de résolution de 10 jours en vertu de la Loi sur la protection du consommateur. Ne vous laissez jamais bousculer.

« RED FLAGS »

Tactiques de manipulation à reconnaître

Les fraudeurs, peu importe le domaine, utilisent les mêmes tactiques. Voici celles qui reviennent le plus dans le domaine de la rénovation :

-  Il crée un sentiment d'urgence : « c'est aujourd'hui ou jamais ».
-  Il vous empêche de réfléchir ou de consulter un proche avant de signer.
-  Il évite vos questions ou change de sujet.
-  Il vous fait sentir privilégié d'avoir accès à « son » offre.
-  Il vous contacte de façon répétée pour vous mettre de la pression.

Si c'est trop beau pour être vrai, il y a de bonnes chances que ce le soit. N'ayez jamais peur de dire non, de raccrocher ou de prendre 24 heures de plus pour réfléchir.





CONTRAT

QUE DOIT CONTENIR **LE CONTRAT ?**

-  Description détaillée des travaux à exécuter
-  Prix total, incluant taxes
-  Échéancier avec date de début et de fin
-  Modalités de paiement (montant et calendrier des versements)
-  Numéro de licence RBQ et sous-catégorie
-  Numéro d'entreprise (NEQ)
-  Garanties applicables (matériaux, main-d'œuvre)
-  Coordonnées complètes de l'entrepreneur (adresse, téléphone)
-  Signature des deux parties, avec date

Un acompte raisonnable se situe généralement entre 10 % et 15 % de la valeur totale du contrat. Au-delà de 25 %, posez-vous de sérieuses questions.

Avant d'apposer votre signature, n'oubliez pas de :



Comparer le contrat à la soumission originale pour voir si la portée des travaux est identique.



Faire une recherche rapide sur l'entreprise en ligne (avis, réseaux sociaux, présence professionnelle).



Ne jamais signer sous pression, même si un « rabais » est offert en échange d'une signature rapide.





SURVEILLANCE ET VIGILANCE

CE QU'IL FAUT SURVEILLER **PENDANT LES TRAVAUX**

Votre vigilance ne s'arrête pas à la signature.

Que faire ?

-  **Prenez des photos** avant, pendant et après les travaux.
-  **Vérifiez que les permis requis sont affichés** sur le chantier, si applicable.
-  **Si des sous-traitants sont impliqués**, exigez les mêmes vérifications que pour l'entrepreneur principal (licence, assurance).
-  **Payez selon un calendrier échelonné**, jamais tout d'un coup.
-  **Gardez un dernier versement en retenue**, versé seulement après inspection et satisfaction des travaux complétés.

Un entrepreneur sérieux n'a aucun problème avec un dernier paiement retenu jusqu'à la fin des travaux. C'est une pratique normale et non pas un manque de confiance envers lui.



GAINS VS RISQUES

CE QUE VOUS GAGNEZ VS CE QUE VOUS RISQUEZ

Que récoltez-vous en engageant un bon entrepreneur vs un mauvais entrepreneur ?

AVEC UN ENTREPRENEUR LICENCIÉ ET SÉRIEUX

Protection légale en cas de litige

Travaux conformes au Code du bâtiment

Garantie légale contre les vices cachés

Recours aux petites créances si problème

Facturation officielle

AVEC UN ENTREPRENEUR FRAUDULEUX

Aucun recours formel possible

Risque de non-conformité, à refaire à vos frais

Aucune garantie, aucune preuve écrite

Perte financière en cas de fraude

Travail en dessous de la table, aucune trace

Un sous-traitant non payé par un entrepreneur sans licence peut inscrire une hypothèque légale directement sur votre maison, même si vous, vous avez payé l'entrepreneur en entier.





PROCESSUS

QUE FAIRE SI VOUS SOUPÇONNEZ UNE FRAUDE ?

Si vous pensez vous faire frauder, que faire ? Voici les étapes à suivre :

Étape 1 : Documentez tout : contrat, courriels, textos, photos des travaux, preuves de paiement.

Étape 2 : Contactez l'entrepreneur par écrit pour exiger une correction ou un remboursement.

Étape 3 : Envoyez une mise en demeure si l'entrepreneur ne répond pas ou refuse de corriger la situation, cette lettre officielle annonce votre intention d'entamer des procédures s'il n'agit pas.

Étape 4 : Portez plainte à la RBQ si l'entrepreneur n'a pas de licence valide ou ne respecte pas ses obligations.

Étape 5 : Contactez l'Office de la protection du consommateur (OPC) pour un manquement au contrat.

Étape 6 : Signalez le cas au Centre antifraude du Canada s'il s'agit d'une fraude avérée.

Étape 7 : Passez par la Division des petites créances de la Cour du Québec pour les montants jusqu'à 15 000 \$.

Étape 8 : Envisagez une poursuite civile pour les montants supérieurs.

PROCESSUS

LES ORGANISMES ET LEURS RÔLES

ORGANISME	RÔLE
RBQ	Gère les licences, reçoit les plaintes liées aux qualifications
OPC	Protège les droits des consommateurs, gère les plaintes contractuelles
Centre antifraude du Canada	Recueille les signalements de fraude à l'échelle nationale
Division des petites créances	Tribunal simplifié pour réclamations jusqu'à 15 000 \$
Registraire des entreprises	Confirme l'existence légale et le NEQ d'une entreprise

L'OPC accompagne surtout dans la résolution de conflits et la surveillance des commerçants, il ne tranche pas votre dossier individuel.

Pour une résolution concrète et exécutoire, la mise en demeure suivie des petites créances reste votre recours le plus direct.





FAQ

LES QUESTIONS QUE LES PROPRIÉTAIRES **POSENT LE PLUS SOUVENT**



Un entrepreneur sans licence peut-il faire de petits travaux ?

Ça dépend de l'ampleur et du type de travaux. Plusieurs travaux mineurs sont exemptés, mais dès qu'on touche à la structure, l'électricité, la plomberie ou la majorité des rénovations résidentielles, une licence est obligatoire. Dans le doute, vérifiez toujours.



Puis-je payer comptant si l'entrepreneur me l'offre à rabais ?

Ce n'est pas illégal en soi, mais c'est un signal d'alarme classique. Sans preuve de paiement traçable, vous perdez toute preuve en cas de litige.



Est-ce que tous les travaux de rénovation sont couverts par une garantie ?

Non. La garantie légale contre les vices cachés protège dans plusieurs cas, mais elle est beaucoup plus facile à faire valoir avec un entrepreneur licencié et un contrat écrit en bonne et due forme.



Combien de temps ça prend pour vérifier une licence RBQ ?

Moins de 5 minutes, directement sur www.rbq.gouv.qc.ca, gratuitement, sans inscription.



Que faire si l'entrepreneur refuse de me montrer sa licence ?

Ne signez rien. Un entrepreneur sérieux n'a aucune raison de refuser.



Comment vérifier les numéros de TPS/TVQ d'un entrepreneur ?

Le numéro de TPS/TVH se confirme gratuitement sur le site de l'Agence du revenu du Canada. C'est une vérification rapide de plus qui confirme que vous faites affaire avec une entreprise réelle, en règle et enregistrée.



Québec Rénovation

NE RISQUEZ PAS DE VOUS FAIRE FRAUDER !

COMPAREZ LES SOUMISSIONS DE 3 ENTREPRENEURS
VÉRIFIÉS ET EN RÈGLE DÈS AUJOURD'HUI !



QUEBECRENOVATION.COM



581-700-0473



INFO@QUEBECRENOVATION.COM

Ce guide est produit par Québec Rénovation à titre informatif. Il ne remplace pas un avis juridique. Pour vos prochains travaux, obtenez des soumissions d'entrepreneurs vérifiés directement sur Québec Rénovation.

© Québec Rénovation - Tous droits réservés.