

# Mémoire de l'ACQC précisant ses positions sur les éléments mis à l'ordre du jour de la Journée de la construction 2021

Décembre 2021

---

Il nous fait plaisir aujourd'hui de vous faire parvenir par écrit notre opinion sur les éléments mis à l'ordre du jour de la Journée de la construction du 2 décembre dernier, opinions que nous sommes heureux d'avoir alors pu brièvement vous exposer. Si nous nous permettons ici d'aller un peu plus loin que ce que permettraient les sept minutes accordées, les positions défendues demeurent somme toute les mêmes.

Nous profitons également de l'occasion pour vous remercier, encore une fois, pour l'organisation de cet événement très bienvenu et que nous espérons voir revenir sur une base régulière. Il a permis à tous de discuter franchement de plusieurs enjeux majeurs qui concernent l'ensemble des Québécoises et Québécois.

Depuis 25 ans, l'ACQC a été de tous les débats concernant le consommateur dans le domaine de l'habitation. Bien que nous soyons un organisme de représentation d'intérêt, il ne faudrait pas s'y tromper : nous ne cherchons pas à avantager toujours plus le consommateur face aux divers acteurs du domaine. Nos positions, qui se veulent nuancées et constructives, sont avant tout guidées par la recherche de l'intérêt public. Nous sommes d'avis que tous les acteurs (et pas seulement les consommateurs) seraient avantagés, à long terme, si les règles encadrant l'industrie de la construction au Québec étaient justes, équitables et protégeaient adéquatement toutes les parties prenantes. Vous comprendrez que si nous parlons au conditionnel, c'est que nous jugeons, comme la vérificatrice générale, que ce n'est présentement pas le cas.

Pour cela, l'ACQC plaide encore une fois pour une approche qui mise avant tout sur la prévention et c'est d'ailleurs pour cela que nous allons débiter notre mémoire avec le bloc 2, sur la qualification des entrepreneurs.

## 2. La qualification des entrepreneurs

### Les examens de la RBQ

Face au constat de la VGQ, la RBQ a beaucoup mis de l'avant son projet, déjà en cours, d'informatiser ses examens. Si nous ne pouvons que saluer cette mesure qui aurait dû être faite depuis bien longtemps, nous voyons difficilement comment cela pourrait répondre adéquatement aux nombreux enjeux en matière de qualification. Essentiellement, ça va permettre à la RBQ de mettre à jour ses questions plus fréquemment, de rendre les versions aléatoires, ou d'autres mesures permettant de réduire les cas où le répondant connaissait déjà questions et réponses. C'est important, mais si les examens informatisés conservent pour l'essentiel leur forme actuelle, ce sera bien insuffisant. D'ailleurs, l'approche mise de l'avant par les représentants de la CMMTQ, développée dans le cadre de la refonte, en cours, de leurs propres examens, nous semble des plus pertinentes.

Autrement, il restera toujours plusieurs problèmes:

D'abord, le temps d'examen est trop court par rapport à la quantité de matière à couvrir. Alors que les examens de la RBQ requièrent 10h et demie, ceux des formations reconnues par la RBQ requièrent en moyenne 36h. On parle d'un écart non négligeable. Manifestement, même les associations d'entrepreneurs (qui offrent ces formations) jugent que ça exige plus de temps que cela pour évaluer adéquatement les qualifications de futurs entrepreneurs.



Ensuite, ceux-ci étant à choix multiple d'en moyenne 59 questions avec une note de passage de 60%, le risque de succès hasardeux nous semble beaucoup trop élevé. Quelques calculs simples de probabilité montrent qu'en supposant que le répondant soit capable d'éliminer un choix de réponse sur 4, dès qu'il connaît 44% de la matière, il a plus de chances de passer que d'échouer, et s'il connaît 52% de la matière, la probabilité grimpe à 93%. Est-ce que c'est vraiment le niveau de qualification qu'on veut dans la construction au Québec?

D'ailleurs, d'après les données de la RBQ de 2016 à 2021, en exécution de travaux, 50% des examinés ont fait un examen dont le taux de réussite est de 70% ou plus, et 20%, dont le taux de réussite est de 90% ou plus. De tels taux de succès nous semblent pour le moins questionnables, en particulier lorsqu'on considère que ceux qui passent les examens, normalement, n'ont pas suivi de formation.

## La formation initiale obligatoire

Cela dit, plutôt que de miser sur une amélioration drastique des examens, nous croyons bien davantage qu'une formation initiale devrait être obligatoire, sauf cas d'exemption (par exemple sur la base de l'expérience ou car membre d'un ordre professionnel pertinent).

D'après les données de la RBQ de 2016 à 2021, en exécution de travaux, seul le tiers des demandes de qualification réussies le sont sur la base d'une formation reconnue. Le fait d'être formé n'est donc vraiment pas la norme. Cependant, ce pourcentage est très variable selon les sous-catégories de licence et certains domaines se distinguent positivement en à la matière. Dans le secteur du bâtiment (soit les licences 1.1, 1.2 et 1.3), ce pourcentage grimpe à 57% et si on ne considère que le petit bâtiment (donc en excluant 1.3), ça monte encore à 61%. Dans ces secteurs, c'est donc déjà une majorité des nouveaux répondants qui utilisent la formation comme moyen de reconnaissance de la qualification. Exiger la formation initiale dans ce secteur ne ferait donc qu'imposer à une minorité le moyen de qualification déjà choisi par la majorité.

Ce serait, selon nous, une mesure raisonnable et pertinente pour améliorer la qualification des entrepreneurs, laquelle concernerait tout de même 57% des demandes de qualification en exécution de travaux.

Par ailleurs, en exécution de travaux, la qualification ne devrait plus être acquise indéfiniment, en particulier pour les répondants non assujettis à de la formation continue obligatoire.

## L'Annexe III

Ensuite, en ce qui concerne l'annexe III, la mission de la RBQ étant de s'assurer que tout entrepreneur possède les qualifications requises, l'absence de vérification de la qualification en exécution de travaux, quelle que soit la sous-catégorie de licence, nous semble incompatible avec la mission de la RBQ. Ainsi, selon nous, l'article 3.2.4 du règlement d'application (introduit en 2008), qui exempte des entrepreneurs de la qualification en exécution de travaux, devrait simplement être abrogé.

Si l'on peut convenir que dans certains domaines, un examen à choix multiple de 3h n'est pas un moyen pertinent pour évaluer la qualification de l'entrepreneur, alors un moyen pertinent doit être trouvé et non pas l'entrepreneur exempté.

Abolir l'exemption de qualification de l'annexe III serait, également, une mesure cohérente avec la formation continue en cours d'implantation et dont M. Beaudoin a à quelques reprises évoqué l'éventuel élargissement à l'ensemble des sous-catégories de licences. Or, comment peut-on sérieusement imposer de la formation continue à des gens dont on n'exige aucune formation initiale ?

En effet, la formation continue vise le maintien à jour de connaissance. Cela présuppose qu'on ait les connaissances requises à la base. Or, dans le cas de l'annexe III, comme aucun moyen n'est mis en œuvre pour s'assurer de la qualification initiale, imposer de la formation continue est, selon nous, un non-sens. Si l'on veut élargir la formation



à l'ensemble des sous-catégories de licences (ce à quoi nous sommes évidemment favorables), il serait logique de reconnaître qu'une qualification initiale est nécessaire dans tous les cas.

Cette exemption de qualification est d'autant plus préoccupante que l'essentiel de la rénovation domiciliaire est également exempté des certificats de compétences de la CCQ. Donc, dans ce secteur, l'État ne vérifie la qualification de personne, qu'il soit question des ouvriers, ou de l'entrepreneur. Il ne faut donc pas se surprendre que la qualité ne soit pas au rendez-vous.

Finalement, l'expérience terrain est bel et bien là pour démontrer que certaines sous-catégories de licences concernées génèrent un volume de plaintes important.

Cela dit, si le gouvernement tient à procéder par étapes, concernant les sous-catégories qui requièrent plus que d'autres de sortir de l'annexe III, dans notre secteur, nous notons particulièrement:

- 7.0 Entrepreneur en isolation, étanchéité, couvertures et revêtements extérieurs
  - C'est la sous-catégorie qu'on nous dénonce le plus souvent et de loin, les entrepreneurs en couverture causant à eux seuls 20 à 25% de notre volume d'appels.
  - L'enveloppe du bâtiment étant critique en matière d'infiltration d'eau, les travaux concernés sont de ceux qui causent le plus de réclamations aux assurances et vraisemblablement le plus de recours devant les tribunaux.
  - C'est également la sous-catégorie la plus pertinente lorsqu'il est question de construction durable (à cause de l'isolation) ou d'adaptation aux changements climatiques. Elle est donc souvent employée pour des travaux admissibles à divers programmes de subvention. Selon nous, ça devrait, en soi, imposer un niveau d'exigence accru.
  - Certains programmes de subvention comme RénoRégion visent spécifiquement des propriétaires à revenu faible ou modeste, les encourageant à se lancer dans des travaux dont ils n'auraient pas les moyens autrement. Or, ils ont encore moins les moyens de se battre lorsque leurs travaux sont mal réalisés. Nous voyons régulièrement des gens relativement démunis pour lesquels un programme de subvention devient une corde pour se pendre : le programme ne rembourse pas des travaux mal réalisés et eux n'ont pas les moyens de payer seuls ces travaux ou de se battre pour que les malfaçons soient corrigées. Un titulaire de la sous-catégorie 7.0 est alors souvent concerné.
- 8.0 Entrepreneur en portes et fenêtres
  - Pour des raisons similaires
- 4.2 Entrepreneur en travaux de maçonnerie non structurale, marbre et céramique
  - Pour le degré de complexité requis et le coût élevé des malfaçons
- 3.2 Entrepreneur en petits ouvrages de béton
  - Pour des balcons au béton déficient se désagrégeant très prématurément
- 2.5 Entrepreneur en excavation et terrassement
  - Notamment pour les pentes en bordure de bâtiments
- 9.0 Entrepreneur en travaux de finition
  - Si l'on se fie aux présentations de GCR, bien qu'il s'agisse de travaux généralement moins coûteux, ils occasionnent de nombreuses réclamations.



## Certificats de compétence de la Commission de la construction du Québec

Par ailleurs, un sous-sujet qui nous préoccupe est la question des certificats de compétences de la commission de la construction du Québec. En effet, comme vous le savez, d'après l'article 19, paragraphe 9, la loi R-20 ne s'applique pas aux travaux d'entretien, de réparation, de rénovation et de modification d'un logement, ainsi que de son garage ou de son annexe, lorsque réalisés pour le compte de son propriétaire-occupant dans un but non lucratif. C'est donc l'essentiel de la rénovation résidentielle qui en est exemptée.

Tel que mentionné, comme l'essentiel des travaux spécialisés en rénovation résidentielle fait partie de l'annexe III, c'est donc l'essentiel des travaux spécialisés en rénovation domiciliaire sur lesquels la qualification de personne n'a été vérifiée par l'état, qu'il soit question des ouvriers, ou de l'entrepreneur.

Cette situation est d'autant plus choquante que ce n'est pas la nature des travaux, mais bien du propriétaire qui change l'encadrement. En effet, les mêmes travaux sont assujettis, ou pas, selon qu'ils sont faits sur un petit commerce, ou sur une maison unifamiliale. On peut faire la même comparaison selon qu'il s'agisse d'une maison neuve ou de rénovations. On a donc sciemment retiré une protection importante spécifiquement pour la rénovation domiciliaire. Nous avons suffisamment entendu que les consommateurs n'étaient pas prêts à payer pour des ouvriers qualifiés. Si le consommateur n'a pas les moyens de payer des gens qualifiés, il a encore moins les moyens que des malfaçons le forcent à faire faire ses travaux plusieurs fois ou à s'adresser aux tribunaux.

C'est une situation qui nous semble inacceptable et à laquelle il faudrait remédier prioritairement. Même un entrepreneur compétent et de bonne foi ne peut être sur tous ses chantiers. Des ouvriers qualifiés ne sont pas un luxe, mais une nécessité. Nous sommes bien conscients que la pénurie de main-d'œuvre augmente la complexité de cet enjeu. Minimale pour les travaux touchant à l'étanchéité ou la structure, il nous semble que des ouvriers qualifiés sont nécessaires, qu'il soit question de commercial ou de résidentiel, du neuf ou de la rénovation.

## 1. Les activités d'inspection et d'enquête au Québec

Pour poursuivre en prévention avec le bloc 1, la question de la surveillance des chantiers nous semble un enjeu fondamental.

Dans le résidentiel, l'ensemble des travaux importants devrait être assujetti à de la surveillance obligatoire des travaux avec attestation de conformité. Sont jugés importants les travaux :

- de construction sur des bâtiments en hauteur;
- de rénovation de plus de disons 85 000 \$ (seuil de la Cour supérieure);
- ou requérant l'intervention d'un professionnel (p. ex. pose de pieux et travaux de structure).

Les bâtiments couverts par le Plan public sont sciemment omis pour éviter le dédoublement entre les inspections de l'administrateur du Plan et une éventuelle surveillance des chantiers.

Pour ce qui est du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, si nous nous réjouissons de l'annonce récente de GCR, il nous semble que le Québec est mûr pour beaucoup plus. Si on exige la surveillance des travaux dans le bâtiment en hauteur, les bâtiments couverts par le Plan public seront moins bien surveillés que les autres, malgré l'annonce récente de GCR, ce qui serait, selon nous, incohérent.

Nous croyons donc que le Programme d'inspection du Plan public devrait prévoir des inspections 5 étapes sur 100% des unités. Si nous faisons confiance à l'administrateur du Plan pour juger des moments les plus pertinents pour inspecter (en fonction des données qu'ils accumulent), il nous semble important de mentionner que l'étape de l'étanchéité (avant de fermer les murs) nous semble essentielle.

Avec un tel programme d'inspection, on devrait éliminer l'essentiel des réclamations pour non-conformités, au point de pouvoir facilement doubler la durée de la couverture. Évidemment, le plan coûtera un peu plus cher, mais



lorsqu'on le compare à la valeur d'une habitation, ça demeure un investissement marginal. Surtout, dans la construction, la prévention, c'est rentable. L'ACQ, offrant un plan bien privé, plaide d'ailleurs maintenant en ce sens.

Finalement, nous voyons occasionnellement des cas de consommateurs prévoyants qui auraient aimé bénéficier de la surveillance des travaux, à leurs frais, mais qui n'ont jamais réussi à trouver un entrepreneur qui l'accepte. Il nous semble qu'une modification à la Loi sur le bâtiment pourrait être étudiée afin de renforcer le droit du client de faire effectuer la surveillance des travaux par un tiers, sans que l'accord de l'entrepreneur ne soit nécessaire. Par exemple, une présomption de responsabilité lorsque l'entrepreneur entrave le travail de surveillance. Entraver l'accès au chantier (permis par 2117 C.c.Q.) pourrait même devenir une infraction pénale. Il s'agit d'une question qui mérite selon nous d'être étudiée.

### 3. Informer et protéger les consommateurs

#### Traitement des plaintes et enquêtes avec diligence.

Un des éléments les plus choquants révélés par la VGQ concerne le traitement des plaintes par la RBQ.

On ne compte plus les témoignages de consommateurs nous rapportant l'inutilité d'avoir porté plainte à la RBQ. Celle-ci reçoit déjà de nombreuses dénonciations qui demeurent, trop souvent, sans suites, sans parler des déclarations de travaux des municipalités qui semblent présentement inutilisées.

En partant, dès qu'on est dans la rénovation domiciliaire, la RBQ juge que ça n'est pas de sa responsabilité, le chantier relevant de la municipalité. Nous ne pouvons être plus en désaccord avec cette interprétation de la Loi.

D'abord, si le chantier relève bien de la municipalité, l'entrepreneur, lui, ne relève toujours que de la RBQ. Une municipalité ne pourra jamais sévir contre un entrepreneur, mais uniquement contre le propriétaire. Ce dernier se retrouve alors à subir un double préjudice par la faute de l'entrepreneur.

Ensuite, le pouvoir de déléguer des responsabilités ne dispense pas de s'assurer que celles-ci sont assumées. Les municipalités n'ont jamais rempli le rôle que leur a délégué la RBQ et il est du rôle de la RBQ de revoir les modalités de la délégation afin d'y remédier.

Finalement, nous sommes persuadés qu'une majorité d'entrepreneurs font bien les choses, mais les moyens actuellement mis en place ne permettent pas de sortir du marché ceux qui ne méritent pas leur licence, en particulier dans la rénovation domiciliaire. Donc, si la RBQ pouvait sévir efficacement contre les fautifs, ce serait en soi une avancée majeure pour mieux protéger les consommateurs.

Nous sommes très heureux que la RBQ se soit engagée à revoir son processus de traitement des plaintes. Ça nous semble impératif que ça donne des résultats. Parce que peu importe ce qu'on va écrire dans la Loi sur le bâtiment, si la RBQ n'est pas en mesure de la faire respecter, ça ne servira strictement à rien.

#### Prête-noms

Par ailleurs, des dispositions doivent rendre plus difficile d'obtenir une licence sous un nouveau nom lorsqu'on perd sa licence. Les témoignages sont fréquents sur la facilité de contourner les dispositions actuelles et alimentent régulièrement le cynisme de la population à l'égard de l'ensemble de l'industrie.

#### Coquilles vides

Une autre avenue majeure, surtout lorsqu'il n'y a aucun plan de garantie, c'est de mettre fin aux compagnies « projet unique » qui finissent invariablement en coquilles vides. Si l'industrie y tient pour des raisons fiscales, il faudrait au moins garantir la possibilité de recours contre la compagnie mère lorsque la compagnie « projet unique » est insolvable. C'est d'autant plus vrai dans le cas de constructions neuves non couvertes par un plan de garantie.



## Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs

Concernant le règlement sur le Plan de garantie, il faudrait selon nous mettre fin à la protection à deux vitesses. La disparité est beaucoup trop grande entre les protections des acheteurs d'un bâtiment assujéti au Plan et les autres.

Le Plan devrait couvrir toute unité d'habitation vendue neuve ou pratiquement refaite à neuf, y compris les autoconstructions, qui trop souvent, n'en sont pas et ne servent qu'à contourner la licence et le Plan.

Également, la protection des dépôts devrait être au moins équivalente à ce qui a été imposé à la copropriété par le projet de loi 16 et le seuil couvert par l'administrateur devrait être au moins du tiers de la valeur d'une maison médiane, soit environ 120 000 \$.

Finalement, on a bien vu durant la pandémie que bien que GCR affirme protéger les acheteurs avant, pendant et après, dans les faits, tant qu'on n'est pas passé chez le notaire, on n'est pratiquement pas protégé. Bien que [la vague de hausses illégales](#) soit passée, nous recevons encore régulièrement des cas de consommateurs dont l'entrepreneur les fait chanter pour hausse de prix quelques semaines avant de passer chez le notaire, généralement avec succès. La hausse des prix des matériaux n'y a strictement rien à voir et les consommateurs qui tiennent à leur maison n'ont pratiquement pas le choix de céder ou de se lancer dans [une bataille juridique longue et coûteuse](#) durant laquelle ils doivent se trouver un nouveau logis. C'en est au point qu'un contrat préliminaire n'a, présentement, à nos yeux, plus aucune valeur, tant il est facile pour l'entrepreneur de ne pas le respecter. Une solution doit impérativement être trouvée à ce problème, au sujet duquel aussi bien la RBQ que la ministre ont omis de nous répondre depuis avril dernier, afin qu'un contrat préliminaire devienne une garantie d'avoir son logement aux conditions convenues, comme un bail signé l'est dans le locatif.

## Cautionnement de licence

La VGQ a suffisamment démontré la non-pertinence du système de caution actuel pour ne pas qu'on s'étende dessus. Nous aimerions simplement ajouter que selon nous, le montant du cautionnement de licence ne devrait pas dépendre de la catégorie de licence, mais bien du chiffre d'affaires de l'entreprise, pour un pourcentage à déterminer. Également, dans les cas sans jugement, le mécanisme actuel misant sur la bonne volonté de la caution est simplement dysfonctionnel et doit être revu.

## Registre des détenteurs de licence RBQ

Si une information davantage centralisée qui ne nécessite pas de détours à travers le site de la RBQ nous semble nécessaire, c'est surtout au registre de la transparence du traitement des plaintes et des activités de surveillance de la RBQ que des améliorations nous semblent importantes. À ce chapitre, la RBQ pourrait s'inspirer de ce qui se fait à l'OPC. Également, un lien vers le dossier à la GCR serait le bienvenu lorsqu'applicable. Finalement, bien qu'un compromis ait été accepté, il nous semble toujours aussi injustifié que les cotes GCR ne soient pas publiques. Il s'agit d'une information pertinente pour le consommateur détenue par l'administrateur d'un plan public. Les consommateurs devraient y avoir accès.



## 4. La réglementation au Québec et construire vert

### Code unique

Bien que ce soit une revendication bien secondaire pour nous, nous ne pouvons qu'appuyer les revendications des associations d'entrepreneurs concernant le Code unique. C'est toujours frustrant de ne pas pouvoir répondre à des questions pourtant simples des consommateurs juste parce qu'on n'est pas en mesure de savoir quelle est la réglementation en vigueur dans leur municipalité. C'est également déplorable que certaines municipalités utilisent encore des versions du Code qui datent de plus de trente ans.

Non seulement ça prendrait un code unique, mais si (et on le souhaite) les municipalités conservent le droit d'exiger plus que le code en vigueur, il faudrait qu'il y ait une exigence que la réglementation soit accessible en ligne.

### Construire vert

L'ACQC n'a pas encore adopté de positions précises en matière de construction durable. Cela dit, nous sommes globalement favorables à une plus grande qualité dans la construction et de normes qui tiennent compte du climat prévisible que subira le bâtiment pour l'ensemble de sa durée de vie utile. Il faudrait de plus en plus songer à construire en fonction du climat des 50 prochaines années, plutôt de continuer de bâtir en fonction de standards dépassés qui imposeront des rénovations majeures à moyen terme.

Nous serions même en faveur que NovoClimat devienne la norme, bien que conscients qu'une part significative de la population n'est probablement pas de cet avis. Le gouvernement a déjà fait un pas important dans la bonne direction en ce qui concerne le grand bâtiment. Nous l'invitons à poursuivre dans la même direction en ce qui concerne le petit.

## Synthèse

Pour conclure, les 7 priorités à retenir pour l'ACQC :

1. Abroger l'exemption de la qualification en exécution de travaux pour l'annexe III
2. Bonifier le Plan de garantie
  - en élargissant les bâtiments couverts
  - en adoptant l'inspection multiétapes à 100%
  - en protégeant les acheteurs dès la signature du contrat préliminaire
3. Rendre obligatoire la surveillance des travaux
4. Rendre obligatoire la formation initiale dans le secteur du bâtiment
5. Améliorer drastiquement le traitement des plaintes et activités d'enquêtes à la RBQ
6. Réformer le système de cautionnement
7. Exiger des certificats de compétences (CCQ) dans la rénovation domiciliaire