

De : [Médias OPC](#)
À : RBQrelationdepresse@rbq.gouv.qc.ca
Cci : [Médias OPC](#)
Objet : RE: Pour information - Demande de M-E Fournier
Date : 4 septembre 2025 16:35:42
Pièces jointes : [image001.png](#)
[image002.png](#)

Bonjour,

Je vous transmets, à titre d'information, les réponses que l'Office a fournies aux sous-questions de la journaliste de La Presse, dans lesquelles il est question de la RBQ.

SOUS-QUESTIONS DE LA JOURNALISTE

- Puisque vous dites n'avoir délivré de permis à Bonneau qu'en mars de cette année, pourriez-vous me dire ce que vous avez fait en recevant une plainte contre une entreprise sans permis de vendeur itinérant – permis qui semble essentiel à la signature de contrats de vente si je comprends bien ?
- Par ailleurs, la RBQ m'affirme avoir octroyé une licence à Bonneau qu'en décembre 2024. Soit 2 mois après la plainte. Pourriez-vous me dire si vous avez oui ou non communiqué avec la RBQ ?
- Si la réponse est non, pourriez-vous me dire pourquoi l'information n'est pas systématiquement transmise à vos collègues de la RBQ?

RÉPONSE DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Des vérifications sont en cours concernant le commerçant Couvreur Bonneau inc. qui est titulaire d'un permis de commerçant itinérant depuis mars 2025. En conséquence, l'Office ne peut commenter davantage à ce stade-ci.

Par ailleurs, dans la poursuite de leur mission respective, l'Office et la RBQ collaborent régulièrement en s'échangeant de l'information à l'occasion d'interventions faites sur les autorisations administratives que ces organismes délivrent à des commerçants itinérants.

Bonne journée!

Marie-Pier Duplessis

Conseillère en communication
Direction des communications, de l'éducation et des partenariats
Office de la protection du consommateur

400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4
marie-pier.duplessis@opc.gouv.qc.ca

De : Médias OPC <Medias@opc.gouv.qc.ca>
Envoyé : 26 août 2025 08:50
À : RBQrelationdepresse@rbq.gouv.qc.ca
Objet : Pour information - Demande de M-E Fournier

Bonjour,

Nous avons reçu des questions de Marie-Eve Fournier de La Presse, à propos de 2 entreprises de toitures. Vous trouverez ci-bas, pour votre information, les réponses fournies.

Bonne journée,

Justine Duchesne

Direction des communications, de l'éducation et des partenariats
Office de la protection du consommateur

De : Médias OPC <Medias@opc.gouv.qc.ca>
Envoyé : 26 août 2025 08:45
À : Fournier, Marie-Eve <MFournier@lapresse.ca>
Cc : Tanguay, Charles <Charles.Tanguay@opc.gouv.qc.ca>
Objet : RE: Suivi de ma demande

Bonjour Mme Fournier,

Voici les réponses à vos questions.

No Problem n'a plus de licence de la RBQ depuis mars dernier.

1 - Est-ce que ça coïncide avec la fin de son permis de vendeur itinérant (VI) ?

Non, le permis de No Problem est suspendu depuis le 1^{er} août parce que nous n'avons pas reçu de nouveau cautionnement valide.

2 - À quel moment avez-vous octroyé un permis de VI à Bonneau Couvreur (NEQ 1174729906) ?

Le permis de VI pour Couvreur Bonneau est valide depuis le 18 mars 2025.

3 – Quel est le nombre de plaintes reçues par l'OPC pour ces deux entreprises jusqu'ici ?

Couvreur Bonneau inc.

Plaintes reçues au cours des deux dernières années: 20

| Nature | Nombre |
|--|--------|
| Contrat : contenu, paiement, annulation, modification ou interprétation | 4 |
| Livraison, non-conformité d'un bien ou d'un service ou qualité du service à la clientèle | 4 |
| Pratique trompeuse ou déloyale | 9 |
| Qualité d'un bien ou d'un service | 3 |

9461-8683 Québec inc. (f.a.s Toiture No Problem)

Plaintes reçues au cours des deux dernières années: 19

| Nature | Nombre |
|--|--------|
| Contrat : contenu, paiement, annulation, modification ou interprétation | 4 |
| Livraison, non-conformité d'un bien ou d'un service ou qualité du service à la clientèle | 3 |
| Pratique trompeuse ou déloyale | 9 |
| Qualité d'un bien ou d'un service | 3 |

4- Qu'est-ce que l'OPC peut faire à ce sujet ?

Dans l'exercice de son mandat de surveillance de l'application des lois sous sa responsabilité, l'Office peut recevoir les plaintes des consommateurs et déterminer les actions appropriées, le cas échéant. Advenant

une intervention de sa part, l'Office interviendra en fonction des [Lignes directrices encadrant le processus de mise en priorité des interventions en surveillance, d'analyse et de traitement des plaintes.](#)

5- Quels sont vos conseils ?

S'il s'agit d'un commerçant itinérant (le commerçant itinérant fait des ventes ou sollicite des consommateurs dans le but de faire une vente ailleurs qu'à l'endroit où son commerce est établi), il faut vérifier si le commerçant détient un permis de l'Office. On peut d'ailleurs consulter le site Web de l'Office pour vérifier les antécédents du commerçant (<https://www.opc.gouv.qc.ca/se-renseigner/>).

Pour les services de construction et de rénovation, il faut aussi vérifier auprès de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) si le commerçant détient une licence valide et une assurance responsabilité civile.

Il faut aussi :

- Se méfier des commerçants qui évoquent l'urgence d'agir et qui mettent de la pression pour conclure le contrat et/ou débiter les travaux rapidement.
- Se méfier également des prétextes et arguments portant sur d'éventuelles économies d'énergie et le fait que les travaux se rentabiliseront avec les économies promises.
- Prendre le temps de comparer les prix et d'aller chercher une contre-expertise ou une deuxième soumission d'un autre commerçant bien établi dans sa région.
- Demander à avoir l'offre ou la soumission par écrit, avec le plus de détails possible.
- Bien prendre connaissance du contrat avant de le signer.

Voici quelques liens utiles :

<https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/sujet/vente-itinerante/conseils/>

<https://www.opc.gouv.qc.ca/vente-itinerante>

<https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/habitation-renovation/renovation/conseils/entrepreneur/#c19376>

Bonne journée,

Justine Duchesne

Direction des communications, de l'éducation et des partenariats
Office de la protection du consommateur

De : Fournier, Marie-Eve <MFournier@lapresse.ca>

Envoyé : 25 août 2025 13:29

À : Médias OPC <Medias@opc.gouv.qc.ca>; Tanguay, Charles <Charles.Tanguay@opc.gouv.qc.ca>

Objet : Suivi de ma demande

Bonjour,

Je vous ai transmis quelques questions en lien avec deux entreprises du secteur de la construction vendredi matin dernier.

Je voulais m'assurer que vous serez en mesure de me transmettre des réponses avant la fin de la journée aujourd'hui.

Merci,



Marie-Eve Fournier
Chroniqueuse – Finances personnelles et consommation
514-804-8025

