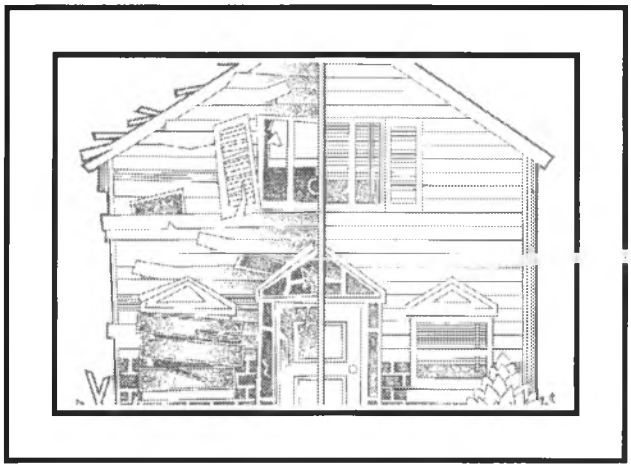
RÉNOVATION RÉSIDENTIELLE

LE CADRE INDUSTRIEL



LE COMITÉ CONJOINT DE PERFECTIONNEMENT DES RESSOURCES HUMAINES - ENTREPRENEUR EN RÉNOVATION RÉSIDENTIELLE DE L'ASSOCIATION CANADIENNE DES CONSTRUCTEURS D'HABITATIONS

RAPPORT SOMMAIRE

This document is also available in English.

REMERCIEMENTS

Le Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines - Entrepreneur en rénovation résidentielle, tient à exprimer sa gratitude pour l'important appui financier et professionnel qu'il a reçu du ministre canadien de Développement des ressources humaines Canada,l'Honorable Doug Young et de son Ministère, et l'Honorable Lloyd Axworthy.

Le Comité désire également signaler l'appui financier et professionnel qu'il a reçu de la Société canadienne d'hypothèques et de logement et de l'Association canadienne des constructeurs d'habitations.

Le Comité souhaite en outre remercier Terry Clement, de la société Sigma Evaluation & Training Resources Inc., pour avoir préparé l'analyse des besoins en formation de l'entrepreneur en rénovation ainsi que David Redmond, de la société Ekos Research Associates Limited, pour la tenue du sondage national pour les rénovateurs. Enfin, le Comité désire remercier Paul Villeneuve pour ses services d'expert-conseil.

Le Comité saisit l'occasion qui lui est offerte pour remercier Kathleen Maynard, de la société Energy Pathways Inc., qui a rédigé ce rapport, et Bernard Dubé, de la société Transduco Inc., qui en a assuré la traduction française.

Enfin, le Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines - Entrepreneur en rénovation résidentielle désire remercier les rénovateurs, leurs représentants et tous ses partenaires de l'industrie de la construction résidentielle pour leur apport à la préparation du présent rapport.

Le Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines - Entrepreneur en rénovation résidentielle

Marc Denhez (président)
Robert McLaughlin
Ron Fink
Laverne Brubacher
Edmund Benoit
Michel Doiron
Terry Marshall
Paul Gravelle

AVANT-PROPOS

APPORT DE L'INDUSTRIE DE LA RÉNOVATION À LA POLITIQUE NATIONALE

Demeure . . . Qualité . . . Amélioration

Voilà quelques mots qui, pour tout citoyen typique, dépassent le seul aspect financier; la qualité des résidences canadiennes, et leur amélioration, sont des priorités fondamentales dans notre mode de vie.

Il s'agit également d'une valeur fondamentale pour l'économie nationale. L'apport de la rénovation résidentielle au produit national brut dépassera le cap des 20 milliards de dollars en 1995.[1] Par ailleurs, à montants égaux, la rénovation crée plus de deux fois plus d'emplois que la construction de maisons neuves.[2]

Mais il y a également d'autres motifs pour lesquels cette industrie mérite une place au coeur même de la conscience publique canadienne. Le principal objet tangible produit par une civilisation, ce sont ses villes : si le «développement durable» doit avoir un point de départ, il doit s'agir du développement durable des villes et de leurs composants, c'est-à-dire les immeubles.

Dans un climat rigoureux comme celui que connaît le Canada, l'«environnement», autant chez soi qu'au travail, est avant tout un milieu *construit*. Les principes de «réutilisation et de recyclage» commencent (*littéralement*) chez soi. Dans les villes, où la rénovation des immeubles ajoute beaucoup plus à l'assiette fiscale *nette* que la construction neuve, les différents paliers d'administration publique canadienne devraient s'engager à faciliter la réutilisation des immeubles.[3]

Il s'agit là d'un projet techniquement réalisable. Sur le marché nord-américain, la rénovation dépassera le seuil des quatre mille milliards de dollars au cours de la prochaine décennie. Et chaque jour, on voit apparaître de nouvelles méthodes de réutilisation rentable des immeubles.

Enfin, dans un pays où la rénovation résidentielle a dépassé l'investissement fait dans la construction neuve presque continuellement depuis une décennie, l'avenir du «développement immobilier» appartient à la réutilisation intelligente des immeubles.

La population canadienne vit en grande partie dans les villes. Par conséquent, lorsque la Commission mondiale sur l'environnement et le développement, la Commission Brundtland,[4] a lancé son appel au «développement durable», il fallait s'attendre à ce que l'attention se tourne vers le «développement urbain durable». De même, lorsque le

---

1 Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), Centre d'analyse de marché, *Marchés de la rénovation du Canada, 1995*, (Ottawa : 1995).

2 SCHL, *Le marché canadien de la rénovation*, (Ottawa : 1986).

3 Les grandes villes nord-américaines ont pris de tels engagements *officiels* pour des motifs qui les regardent. Voir l'article principal de la revue *Time*, 23 novembre 1987.

4 *Rapport de la commission mondiale sur l'environnement et le développement*, 1987.

AVANT-PROPOS

gouvernement canadien a adopté son *Plan vert*[5] en mettant l'accent sur la «réutilisation et la récupération», il fallait s'attendre à ce qu'on accorde une attention assez considérable au «milieu où les Canadiens vivent», ne serait-ce que pour des raisons d'ordre purement pratique. Au Canada, un tiers de tous les matériaux rebutés sont des «matériaux de construction usagés».[6] Une civilisation qui s'est engagée à recycler des objets aussi *petits* que les contenants de boissons gazeuses et les contenants en métal doit également pouvoir s'engager à réutiliser des objets aussi *gros* que des maisons, des immeubles et des quartiers entiers.

À ce stade-ci de l'histoire du Canada, le moment est particulièrement propice et bien choisi pour énoncer une politique nationale complète définissant ce que le Canada désire faire de ses immeubles actuels, la direction qu'il désire donner à cette politique et le niveau d'activité économique qu'il désire constater dans ce secteur économique d'ici l'an 2000 et au-delà.

Il est grand temps d'avoir un énoncé d'intention national clair et sans équivoque dans ce domaine. Le bassin de logements représente l'un des plus grands inventaires d'éléments d'actif sur lequel le Canada n'a pas encore défini de politique interministérielle relativement à son utilisation ou à sa réutilisation. Telle est la situation en dépit du fait que cet environnement représente des sommes substantielles. Même s'il est impossible de quantifier la valeur de remplacement des résidences existantes au Canada, les Canadiens ont une idée de l'ampleur de ces sommes. Dans toutes les catégories d'immeubles construits avant la Deuxième guerre mondiale, on avait établi, en 1986, une première évaluation à 114,9 milliards de dollars.[7] La décennie qui a suivi la fin de la guerre a vu se construire un million de maisons qu'il faudra bientôt réparer et rénover. Lorsqu'on a affaire à un inventaire de cette ampleur économique, il faut s'attendre à avoir une *politique publique*.

L'inspiration sous-jacente à cette politique publique doit provenir tant du secteur public que privé. Dans le secteur privé, l'un des buts de longue date l'Association canadienne des constructeurs d'habitations (ACCH) est d'augmenter le niveau de professionnalisme et d'expertise de toute l'industrie de la construction. L'ACCH s'est déjà penchée sur les différents défis qui nécessitent une refonte de l'industrie de la rénovation à l'échelle nationale. Par l'intermédiaire de son Conseil canadien de la rénovation (CCR), l'ACCH a déjà posé les premiers jalons d'une évaluation, amorcée par l'industrie de la rénovation elle-même, de ses propres besoins pour la prochaine génération. C'est là une étape essentielle menant à la rédaction d'un **plan stratégique national** pour ce secteur.

Ce n'est pas la première fois qu'on essaie de formuler une perspective nationale sur la rénovation résidentielle au Canada. En 1962, l'ACCH (alors appelée «Association

---

5 Environnement Canada, *Le Plan vert du Canada*, (Ottawa : 1990).

6 Environnement Canada, *État de l'environnement au Canada- 1991*, (Approvisionnement et Services Canada, Ottawa : 1991), ch. 25, p. 5. Les chiffres extrapolés à partir des données de 1988.

7 Building Revival Coalition, «For Economic Renewal», Statistique Canada (non publié : 1986).

nationale des constructeurs d'habitations») avait essayé d'établir un «Home Improvement Council». Ces efforts étaient prématurés. Mais compte tenu du regain de vigueur des activités de rénovation à l'échelle du continent vers la fin des années 1970, le concept a été repris et le CCR a été mis sur pied avec succès par l'ACCH en 1984. En étroite collaboration avec la SCHL et d'autres partenaires importants, tant du secteur public que privé, le CCR a identifié un grand nombre de politiques et d'objectifs susceptibles de présenter des avantages pour l'avenir de l'industrie de la rénovation résidentielle.

Cet objectif a touché une corde sensible à la SCHL qui s'occupe discrètement de plusieurs programmes de rénovation depuis une génération déjà. Cet objectif a également permis d'obtenir un important appui moral et financier du ministère canadien du Développement des ressources humaines (DRHC) qui était parvenu à la conclusion que, dans un monde où la concurrence est sans cesse plus vive, il faudrait mettre sur pied de nouveaux cours de formation pour que toute l'industrie «s'ajuste» aux défis que le XXIe siècle présentera. L'industrie de la rénovation ne faisait pas exception.

À la suite des discussions tenues en 1991 et en 1992, ces trois organismes en sont venus à un accord sur l'importance de faire une évaluation de l'état actuel de l'industrie de la rénovation. Avec l'appui du gouvernement, les représentants de l'industrie prépareraient des propositions visant à orienter l'avenir de l'industrie. Le but était de créer un meilleur climat pour l'industrie de la rénovation résidentielle pour la prochaine génération.

D'où la mise sur pied du Comité.

C'est ainsi que le Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines - Entrepreneur en rénovation résidentielle de l'ACCH a été établi en 1992. Son mandat était le suivant :

- identifier les questions relatives à la préparation d'un *programme d'éducation, de formation et de reconnaissance* pour l'industrie de la rénovation résidentielle canadienne;
- faire des recherches sur les sujets identifiés;
- préparer la documentation nécessaire sur un programme de perfectionnement complet.

Lorsque le Comité a commencé à identifier les besoins de l'industrie de la rénovation au cours des années 1990, il est vite apparu qu'une grande partie des informations disponibles reposaient sur des anecdotes. Dans certains secteurs, on a trouvé des rapports détaillés, mais ces derniers n'avaient pas été consolidés et leurs conclusions n'avaient pas été distillées pour donner un aperçu utile de l'ensemble de l'industrie. Bref, les défis les plus immédiats étaient les suivants :

- préparer une image plus *fiable* de l'industrie de la rénovation en abordant de nombreux domaines qui n'avaient jamais été abordés auparavant;

AVANT-PROPOS

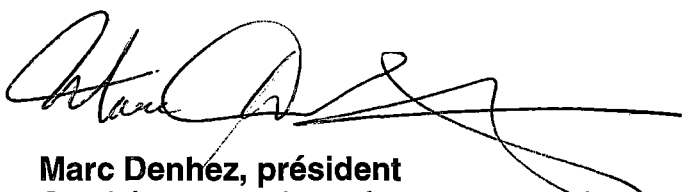
- *analyser* les documents existants et en extraire les informations sous une forme utilisable;
- *consolider* ces informations dans une image condensée pouvant servir au Canada.

Compte tenu de l'énormité de la tâche, la première priorité du Comité a été de préparer un plan d'action. Les matières premières ont été réunies avec le concours d'experts-conseils. Mais le Comité ne savait pas si le nombre d'informations était suffisant pour décrire la réalité que vit actuellement l'industrie. C'est pourquoi il a parrainé un sondage d'envergure nationale sur l'industrie. Les résultats de cette recherche sont présentés dans le présent rapport. Cependant, cette étude n'était que l'un des nombreux rapports que le Comité a décidé de consolider. Compte tenu du fait que les recommandations doivent *découler* d'une évaluation précise des besoins réels, plutôt que de la précéder, le Comité a également parrainé une autre recherche sur les *besoins* de l'industrie de la rénovation. Les résultats obtenus représentent, aux yeux du Comité, l'image à la fois la plus complète et la plus succincte jamais préparée au Canada sur l'industrie de la rénovation résidentielle.

En se basant sur les données provenant des recherches faites, sur l'analyse des documents existants et sur les discussions tenues au sein du Comité, ce dernier a pu énoncer une série de recommandations spécifiques concernant l'ajustement de cette industrie. Ces recommandations sont présentées au début du présent rapport. Elles vont directement au coeur de la relation entre le Canada et l'industrie de la rénovation résidentielle en tenant compte de l'évolution prévue de cette industrie au cours des prochaines années.

Ce rapport n'a pas la prétention d'inventer la réponse à tous les défis que doit relever l'industrie de la rénovation résidentielle au Canada. En préparant des propositions qui seront étudiées à l'échelle nationale, le Comité espère aider le Canada à prendre des mesures qui pourront présenter des avantages extraordinaires tout en respectant de nombreux objectifs publics.

Respectueusement présenté,



Marc Denhez, président
Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines -
Entrepreneur en rénovation résidentielle

RECOMMANDATIONS

Les recommandations ci-dessous ne sont pas présentées par ordre de priorité

L'INDUSTRIE DE LA RÉNOVATION RÉSIDENTIELLE

A En signe de reconnaissance des points soulevés par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), l'Association canadienne des constructeurs d'habitations (ACCH) et d'autres intervenants, le Comité invite ardemment les différents paliers de gouvernement du Canada à *reconnaître le rôle crucial de l'industrie de la rénovation*, non seulement dans le domaine de l'habitation mais également par rapport à d'autres importants objectifs politiques publics, notamment en matière d'économie nationale, de création d'emplois et de développement durable.

B Le Comité encourage tous les paliers d'administration publique du Canada à encourager officiellement la *réutilisation des immeubles* avec autant d'intensité que les différents gouvernements encouragent officiellement la réutilisation d'autres produits.

C Le Comité favorise l'intensification de la consultation entre les organismes chargés de réunir les données afin de parvenir à une *définition plus uniforme et plus large* de ce qu'on entend par les mots «travaux de rénovation» et «rénovateur».

D Le Comité recommande de préparer un *modèle de création d'emplois* à jour, y compris une étude détaillée de l'impact que les travaux de rénovation ont sur la main-d'oeuvre.

E Le Comité accorde son appui aux efforts faits actuellement par l'industrie et le gouvernement en vue de *supprimer l'économie «parallèle»* ou au noir qui entoure la rénovation.

F Le Comité encourage le gouvernement du Canada à réduire la confusion qui entoure la façon dont on traite la rénovation au niveau fiscal; le Comité recommande en outre au gouvernement et à l'industrie d'*oeuvrer de concert* pour élaborer des *règles nouvelles et claires* pour leur bénéfice mutuel.

G Le Comité appuie vigoureusement le travail fait par le *Conseil national de recherches* (en collaboration avec la SCHL, l'ACCH, etc.) pour clarifier comment les *pratiques de rénovation* peuvent être spécifiées dans le *Code national du bâtiment* en plus d'encourager le CNR à offrir autant de conseils fiables sur ce sujet que possible. Le Comité réitère également son voeu que le Code, ou son équivalent, s'applique uniformément partout au Canada.

RECOMMANDATIONS

L'ENTREPRENEUR EN RÉNOVATION RÉSIDENTIELLE

H Le Comité favorise le recours à des *bases de données* dans chaque province (avec autant de liens que possible entre les différentes bases) pour avoir les documents et la supervision nécessaires pour l'industrie de la rénovation.

I Le Comité favorise le *processus de consultation*; à titre d'exemple, les quatre provinces de l'Atlantique s'acheminent vers un *système de certification ou d'émission de permis organisé par l'industrie elle-même* pour les rénovateurs et les constructeurs. Le Comité recommande que les autres provinces suivent de près l'expérience menée dans les provinces de l'Atlantique en vue de faire de même dès que possible.

J Le Comité reconnaît les progrès substantiels faits au niveau de l'*informatisation* des entreprises de rénovation; il reconnaît également que cet équipement n'est pas encore utilisé à sa pleine capacité pour l'échange de techniques et de données de rénovation. Le Comité recommande vivement que ce sujet fasse l'objet d'analyses ultérieures en vue d'identifier les opportunités possibles.

LE CONSOMMATEUR DE SERVICES DE RÉNOVATION

K Le Comité recommande vivement qu'un effort concerté soit fait, dans chaque province, en vue d'améliorer le *profil et l'image* d'une industrie professionnelle de la rénovation.

L Le Comité recommande en outre qu'une étude plus approfondie soit faite sur les *centres d'information* en vue d'aider les consommateurs à identifier les bonnes méthodes de rénovation et les rénovateurs qualifiés.

M Le Comité note, à regret, que les études de faisabilité menées sur les *garanties de rénovation* offertes par des tierces parties ne se sont pas montrées concluantes jusqu'ici, notamment là où l'on n'a aucune indication comme quoi tous les rénovateurs seraient obligés de participer à un programme et à partager équitablement le coût d'un tel programme. Le Comité recommande que ce *sujet soit à nouveau analysé* lorsque les provinces seront plus sur le point d'adopter des programmes de certification et d'émission de permis.

ÉDUCATION ET FORMATION

N Le Comité accorde son appui à l'élaboration, actuellement en cours, des stratégies d'éducation/formation du Comité national consultatif de l'éducation et de la formation/Conseil canadien de la rénovation (CNCEF/CCR) pour les rénovateurs en plus d'être en faveur des *mises à jour périodiques* de cette stratégie.

O Le Comité accorde son appui au développement continu des programmes de formation des rénovateurs en vue de répondre aux besoins en formation identifiés dans l'*analyse des besoins en formation des rénovateurs* et dans les enquêtes menées périodiquement dans l'industrie.

P Le Comité recommande que ces programmes soient *bien coordonnés* pour s'assurer que cette reconnaissance de la compétence est aussi *transférable* que possible (d'une province à l'autre).

Q Au nombre des efforts faits pour améliorer le profil et l'image de l'industrie, le Comité note un besoin particulier au niveau des efforts faits dans les *écoles secondaires et les collèges* afin d'attirer de *nouveaux candidats* de qualité dans l'industrie.

R Le Comité a pris note de la multiplicité des organismes offrant des services de formation pertinents (associations, gouvernements, institutions d'enseignement) et il recommande qu'une stratégie d'*amélioration des liens* entre des organismes soit élaborée.

S Le Comité recommande que les *autres intervenants* (par exemple, les banques qui offrent parfois leurs propres cours sur un sujet particulier) soient invités à participer plus directement au programme de formation par l'intermédiaire du Forum des professionnels de la construction et de la rénovation ou l'équivalent.

T Même si le Comité croit qu'il n'y a pas de substitut idéal aux *contacts personnels* (c'est-à-dire l'apprentissage par la participation à un programme de formation des rénovateurs), le Comité croit quand même qu'il faut élaborer des *programmes de formation à distance* (CD-ROM, vidéo, etc.) pour aider à perfectionner les connaissances.

SUIVI

U Le Comité recommande que l'information recueillie par ce Comité soit *analysée à nouveau et mise à jour au moins une fois par année.*

V Le Comité note l'excellente *collaboration* entre l'ACCH, la SCHL et le ministère canadien de Développement des ressources humaines pour aider à faire progresser autant cette question. Le Comité est vivement en faveur de la tenue de tels efforts de recherche conjoints futurs en plus d'accorder son appui à la collaboration avec d'importants organismes comme Ressources naturelles Canada (qui s'occupe de rénovation en matière énergétique) et d'autres intervenants.

SOMMAIRE

Le Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines - Entrepreneur en rénovation résidentielle de l'Association canadienne des constructeurs d'habitations a été chargé par l'industrie d'établir les bases d'un programme de perfectionnement des ressources humaines pour la profession d'entrepreneur en rénovation résidentielle.

Les chercheurs s'entendent pour dire qu'il faut absolument rénover les logements actuels au Canada si l'on veut satisfaire aux besoins futurs de notre population.

Le présent rapport porte sur les facteurs qui définissent l'état de l'industrie de la rénovation résidentielle aujourd'hui même et ceux qui participeront à son évolution future. Les recherches faites ont permis d'établir des profils pour l'industrie de la rénovation, pour le rénovateur de résidences et le consommateur de services de rénovation. Les infrastructures, les ressources et les activités actuelles en matière d'éducation et de formation ont été identifiées. C'est pourquoi il a été possible d'aborder un certain nombre de questions essentielles.

Les variations relevées quant à la façon utilisée pour mesurer l'industrie, économiquement parlant, peuvent porter à confusion. Il est clair, cependant, que l'industrie de la rénovation résidentielle joue un rôle important dans l'économie canadienne et ce rôle continuera de croître au fil des ans.

Même si la sécurité des consommateurs est reconnue comme un facteur important pour ces derniers, on peut penser que les consommateurs se tourneront plutôt vers l'économie «parallèle» lorsque la situation économique est difficile.

Si la méthode adoptée par la jurisprudence était conservée, le résultat final serait une réduction d'impôt pour les travaux réalisés sur les propriétés de placement et qui n'améliorent pas nécessairement la qualité de l'environnement construit mais qui, tout au moins, le conservent à son état actuel ou qui font en sorte que les immeubles conservent l'état qu'ils devaient avoir. Une mise à point du statut fiscal de la rénovation serait utile.

Les rénovateurs sont en faveur de la certification, de la désignation et des garanties offertes par des tierces parties; cependant, ils désirent s'assurer que les règles du jeu s'appliqueront uniformément à tous.

L'application à la lettre du Code national du bâtiment (CNB) aux cas où l'on note un non-respect des règles pourrait faire augmenter de beaucoup le coût des rénovations, faire en sorte que la rénovation ne soit plus pratique en plus de compromettre certaines caractéristiques architecturales et historiques importantes des immeubles rénovés. Le développement de nouvelles approches technologiques serait utile.

Il est manifeste que la technique progresse à grands pas. De nouveaux produits et de nouveaux matériaux sont mis sur le marché; de nouvelles techniques de rénovation sont mises au point et les rénovateurs changent leurs façons de faire des affaires.

SOMMAIRE

On n'a trouvé que peu d'informations sur la réaction de l'industrie face aux répercussions qu'ont les nouvelles techniques de construction.

Si un grand nombre de rénovateurs tiennent déjà compte des facteurs environnementaux dans la planification de leurs affaires, le respect du «Plan vert» a des implications importantes pour l'industrie de la rénovation résidentielle. Les entrepreneurs et la main-d'oeuvre en rénovation doivent s'adapter rapidement pour tenir compte de l'évolution rapide des désirs des consommateurs, des produits et des méthodes ainsi que des codes et des règlements.

Les connaissances, les aptitudes et les fonctions que l'on exige d'un entrepreneur en rénovation résidentielle sont de plus en plus complexes, exigeantes et essentielles pour assurer la bonne santé de l'entreprise et des logements au Canada.

Une analyse des besoins en formation pour le rénovateur de résidences, complété au printemps de 1995, a permis de relever des variations quant aux niveaux perçus de compétence et aux besoins en formation d'une région à l'autre.

Le coût de la formation, y compris les coûts directs, le temps de production perdu et le coût des opportunités perdues, est la principale raison énoncée par de nombreux rénovateurs pour expliquer l'écart entre leur engagement face à la formation et le niveau réel de formation.

Les défis les plus grands identifiés par les rénovateurs en matière de formation sont le manque d'intérêt de la part des travailleurs, l'absence de désir de se perfectionner et la mobilité des employés qui passent à d'autres entreprises lorsque la formation est terminée.

Les besoins en éducation des consommateurs de services de rénovation n'ont pas été déterminés officiellement. Cependant, dans l'industrie, on s'entend pour dire qu'il est indispensable d'éduquer le public en ce qui a trait à la rénovation résidentielle. L'industrie n'a pas encore préparé d'énoncé de philosophie en matière d'éducation ni établi des buts communs pour ses activités d'éducation des consommateurs de services de rénovation. L'un des grands défis consiste à trouver des moyens efficaces pour fournir aux propriétaires de maison les informations nécessaires sur la rénovation lorsqu'ils ont besoin de tels services.

L'Association canadienne des constructeurs d'habitations croit que toute la formation doit être axée sur l'étudiant plutôt que sur le sujet étudié et que dans tous les programmes, l'accent doit être tel que l'étudiant peut acquérir les connaissances et les aptitudes nécessaires à l'amélioration de son rendement au travail. C'est pourquoi la formation doit être axée sur la compétence et justifiée uniquement en fonction du besoin d'améliorer l'efficacité au travail.

Au niveau de l'éducation et de la formation, les priorités actuelles identifiées pour les entrepreneurs en rénovation sont la connaissance des affaires, les connaissances générales en gestion et les questions de santé et de sécurité au travail. Pour les travailleurs, les priorités identifiées sont les connaissances techniques, les relations avec les clients et la santé et la sécurité au travail.

Plusieurs ressources sont disponibles et de nombreuses initiatives sont en cours en matière d'éducation et de formation dans les associations provinciales des constructeurs d'habitations et dans les organismes représentant plusieurs secteurs spécialisés de l'industrie.

Le début des années 1990 a été caractérisé par une évolution rapide et l'industrie de la rénovation résidentielle en est la preuve concrète. Dans ce cadre, le Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines - Entrepreneur en rénovation résidentielle veut apporter son concours en vue d'améliorer le professionnalisme dans l'industrie et assurer la croissance de cette dernière au moment où celle-ci s'achemine vers le XXIe siècle.

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements i
Avant-propos iii
Recommandations vii
Sommaire xi

Introduction 1

L'industrie de la rénovation résidentielle 5
Profil économique 7
Impôt 14
Règlements de travail 20
Garanties 25
Inspections 27
Codes et normes 27
Technologie 30
Environnement 32
Partenaires de l'industrie 35

L'entrepreneur en rénovation résidentielle 37
Profil économique 39
Profil personnel 41
Règlements de travail 42
Garanties 43
Technologie 44
Environnement 45
Besoins en éducation et en formation des rénovateurs 45

Le consommateur de services de rénovation 51
Profil économique 53
Profil personnel 56
Protection des consommateurs 58
Environnement 60
Besoins en éducation et en information des consommateurs 62

TABLE DES MATIÈRES

Éducation et formation des rénovateurs **65**
Groupes clients 67
Philosophie 67
Infrastructures 69
Ressources 75
Activité 77

Abréviations **87**
Glossaire **91**
Sources **95**

Annexes
A: Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines - Entrepreneur en rénovation résidentielle; listes des membres
B: Liste des membres du Conseil canadien de la rénovation
C: Liste des membres du Comité national consultatif de l'éducation et de la formation
D: Désignations provinciales
E: Cours provinciaux
F: Sommaires des recherches

INTRODUCTION

Le Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines - Entrepreneur en rénovation résidentielle de l'Association canadienne des constructeurs d'habitations a été chargé par l'industrie d'identifier le cadre de travail actuel de l'industrie de la rénovation. Le mandat du Comité était d'établir les bases d'un programme de perfectionnement des ressources humaines pour l'entrepreneur en rénovation résidentielle.

Au cours des premières phases du développement de ce programme, l'un des défis les plus importants pour le Canada était de construire de nouvelles maisons pour abriter sa population en pleine expansion et pour les régions nouvellement défrichées. Notre industrie de la construction résidentielle a relevé ce défi avec succès. Ce faisant, elle s'est mérité une réputation internationale pour son esprit d'innovation et la qualité de ses produits.

Cependant, l'achat et la vente de maisons neuves n'offrent plus les mêmes opportunités de gains que ceux réalisés en période inflationniste. Par-dessus tout, le logement satisfait maintenant l'un de nos besoins fondamentaux et une nouvelle tendance très vigoureuse a surgi.

Les sommes consacrées à la rénovation ont atteint le même niveau, voire dépassé les sommes consacrées à la construction résidentielle neuve depuis 1982, sauf pendant quelques années vers la fin des années 1980.[8] On prévoit que les sommes totales consacrées à la rénovation progresseront de sept pour cent par année en 1994 et en 1995 pour atteindre 20,5 milliards de dollars en 1995. En comparaison, on s'attend à ce que les sommes actuellement consacrées à la construction neuve augmentent de 2,1 pour cent en 1994 et de cinq pour cent en 1995 pour atteindre 17,4 milliards de dollars.[9] À mesure que l'industrie de la rénovation résidentielle progresse, les besoins des consommateurs évoluent parallèlement et l'attention que les gouvernements accordent à cette industrie augmente.

Sous la direction de l'Association canadienne des constructeurs d'habitations, les membres de l'industrie de la rénovation résidentielle ont créé le Conseil canadien de la rénovation pour agir comme forum national pour l'industrie. Le Conseil a établi un plan stratégique quinquennal qu'il est actuellement en voie d'implanter et de mettre à jour en tenant compte des nouvelles activités et des nouvelles informations. On a offert à un très grand nombre d'organismes de l'industrie la possibilité de devenir membres du Conseil.

Travaillant en collaboration, l'Association canadienne des constructeurs d'habitations, les associations provinciales des constructeurs d'habitations, la Société canadienne d'hypothèques et de logement et le ministère canadien de Développement des

---

8 SCHL, Centre d'analyse de marché, *Marchés de la rénovation du Canada, 1994*, (Ottawa : 1994), p. 1.

9 SCHL, Centre d'analyse de marché, *Marchés de la rénovation du Canada, 1995*, (Ottawa : 1995), p. 1.

INTRODUCTION

ressources humaines sont autant de partenaires qui s'intéressent au perfectionnement et à la promotion des programmes de formation des rénovateurs. De nombreux autres organismes représentant des groupes spéciaux, comme l'Institut canadien du chauffage, de la climatisation et de la réfrigération et l'Association nationale pour la conservation de l'énergie, ont élaboré des programmes de formation pour répondre aux besoins spéciaux de leurs membres.

Depuis 1988, l'Association canadienne des constructeurs d'habitations oeuvre avec le ministère canadienne de Développement des ressources humaines et d'autres intervenants de l'industrie pour s'occuper des besoins en ressources humaines des rénovateurs. Oeuvrant en collaboration avec le ministère canadien de Développement des ressources humaines, l'Association canadienne des constructeurs d'habitations a parrainé plusieurs initiatives d'avant-garde comme la *série d'analyse de professions - constructeur/constructrice de maisons neuves et entrepreneur/entrepreneuse en rénovation résidentielle*[10] et l'établissement de plusieurs comités conjoints de perfectionnement des ressources humaines, y compris un modèle de cheminement de carrière de l'entrepreneur en rénovation résidentielle, le Comité chargé de l'élaboration des points de référence et des études sur les ressources humaines et les comités du forum des professionnels de la construction et de la rénovation.

Le présent rapport a été préparé pour présenter les résultats de certaines recherches spéciales qui ont été faites sur l'industrie de la rénovation résidentielle pour donner un point de référence et un contexte pour l'étude des directions futures. On y aborde notamment les facteurs qui définissent l'aspect de l'industrie de la rénovation résidentielle telle qu'elle existe aujourd'hui, ce qui servira de base à son évolution future.

- Le chapitre sur **l'industrie de la rénovation résidentielle** aborde les grandes questions touchant l'ensemble de l'industrie : profil économique, impôt, règlements en matière de travail, garanties, inspections, codes et normes, technologie, environnement et partenaires de l'industrie.
- Le chapitre sur **l'entrepreneur en rénovation résidentielle** fournit des profils économiques et personnels ainsi qu'un aperçu de l'attitude actuelle des rénovateurs sur les règlements de travail, les garanties, la technologie, l'environnement et les besoins en éducation et en formation des rénovateurs.
- Le chapitre sur **le consommateur de services de rénovation** présente des profils économiques et personnels en plus d'aborder le point de vue des consommateurs sur la protection de ces derniers, l'environnement et les besoins en éducation et en information des consommateurs.

---

10 Ministère canadien de Développement des ressources humaines, *Série d'analyse de professions - constructeur/constructrice de maisons neuves et entrepreneur/entrepreneuse en rénovation résidentielle* (Approvisionnement et Services Canada, Ottawa : 1993). Tous les documents publiés par Emploi et Immigration Canada portent, comme nouveau numéro de référence, la nouvelle appellation du ministère canadien de Développement des ressources humaines.

- Le chapitre sur **l'éducation et la formation des rénovateurs** aborde les groupes clients, la philosophie, les infrastructures, les ressources et les activités.
- Une **liste d'abréviations** est présentée.
- Le **glossaire** définit les expressions utilisées en matière de perfectionnement des ressources humaines.
- **Les sources** d'information apparaissent à la dernière section du rapport.
- Les **annexes** comprennent la liste des membres du Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines - Entrepreneur en rénovation résidentielle, la liste des membres du Conseil canadien de la rénovation et la liste des membres du Comité national consultatif de l'éducation et de la formation, une description des programmes provinciaux de désignation, les cours offerts dans les différentes provinces ainsi qu'un sommaire de certains travaux de recherche.

L'INDUSTRIE DE LA RÉNOVATION RESIDENTIELLE

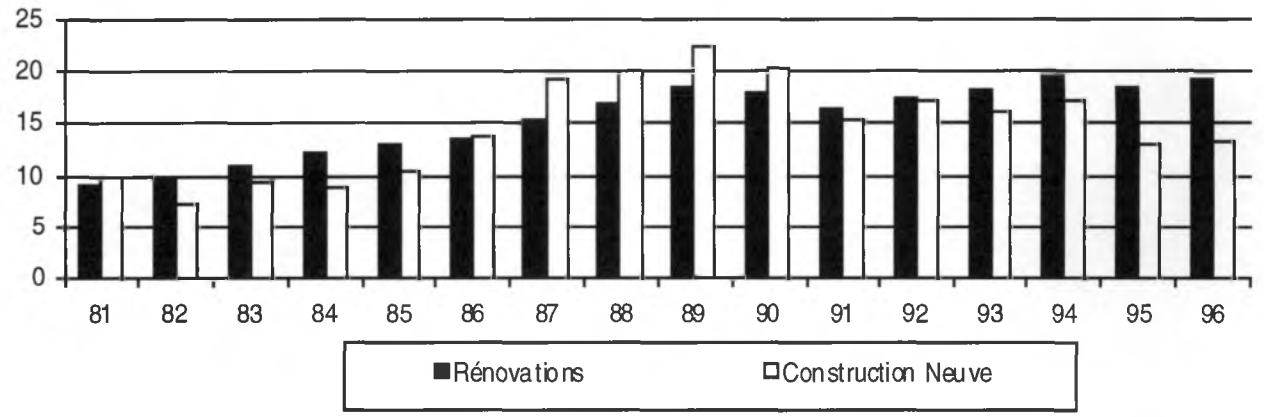
PROFIL ÉCONOMIQUE

On constate un certain nombre de variantes dans la façon utilisée pour mesurer l'industrie, économiquement parlant, ce qui pourrait entraîner une certaine confusion. Il est cependant manifeste que l'industrie de la rénovation résidentielle joue un rôle important dans l'économie canadienne, rôle qui continuera de s'étendre au fil des années.

Il est difficile de parvenir à un consensus universel lorsque vient le moment de présenter l'industrie de la rénovation sous son aspect économique. Les grands intervenants de l'industrie, comme la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), Statistique Canada et les groupes de recherche spécialisés utilisent des définitions ou des méthodes différentes pour recueillir l'information. Les variations quant au type d'activités considérées comme rénovations et le rapport estimatif des dépenses faites par les propriétaires de maison par rapport aux propriétaires de logements locatifs ont des répercussions importantes sur les statistiques.

DÉPENSES EN RÉNOVATION 1981-1994

(Milliards de dollars)



Source : Statistique Canada, Prévisions de la SCHL

L'INDUSTRIE

Dans le document *Marchés de la rénovation du Canada, 1995*, le Centre d'analyse de marché de la SCHL signale que la somme totale dépensée au titre de la rénovation représentait 17,4 milliards de dollars en 1992[11]. La SCHL attribue aux propriétaires de maison environ 70 pour cent de toutes les dépenses faites au titre de la rénovation; le reste, soit 30 pour cent, est attribué à la rénovation de logements locatifs par les propriétaires et les locataires[12].

En 1988, un rapport publié par la division de l'évaluation des programmes de la SCHL sur le marché de la rénovation résidentielle concluait qu'au total, les propriétaires de maison étaient plus portés à entreprendre des travaux de rénovation de leur propre chef que ne l'étaient les locateurs[13]. Statistique Canada a élaboré pour la SCHL une nouvelle enquête sur les dépenses faites par les locateurs et les locataires au titre de la rénovation résidentielle. Une première analyse faite en avril 1993 a révélé qu'il était possible d'établir un dossier dans ce domaine mais qu'aucun budget n'avait été prévu pour mener une telle enquête, si bien qu'aucune donnée n'est encore disponible[14].

Un document publié en 1992 par Statistique Canada sur les *Dépenses sur les réparations et rénovation effectuées par les propriétaires de logements au Canada* signalait que les propriétaires de maison avaient dépensé 12,3 milliards de dollars en réparations et en rénovations en 1992. Les deux tiers (8,3 milliards de dollars) de toutes les dépenses faites par les propriétaires de maison ont été consacrées à la réalisation de travaux à contrat et pour la main-d'oeuvre retenue par rapport à un tiers (4,0 milliards de dollars) qui auraient été consacrés à l'achat de matériaux à part[15].

Un autre rapport de Statistique Canada portant sur la *dimension de l'économie souterraine au Canada* révèle que les travaux réalisés à contrat pouvaient être sous-évalués de 20 pour cent et que les transactions au noir portant sur la rénovation des maisons et susceptibles d'échapper à la mesure du PNB officiel pouvaient représenter jusqu'à 1695 millions de dollars en 1992[16]. (Voir la rubrique sur l'économie au noir un peu plus loin dans le présent chapitre).

L'approche retenue par la SCHL est le reflet de la perspective adoptée par le consommateur. Chaque dollar consacré à l'entretien d'une résidence et de son terrain est considéré comme un dollar de rénovation, à l'exception de l'ameublement de la maison. Statistique Canada considère l'industrie sous un aspect financier. Les rénovations sont considérées comme une amélioration locative tandis que les autres

---

11 SCHL, Centre d'analyse de marché, *Marchés de la rénovation du Canada, 1995*, (Ottawa : 1995), p. 2.

12 SCHL, Centre d'analyse de marché, *Marchés de la rénovation du Canada, 1992*, (Ottawa : 1992), p. 3.

13 SCHL, *Aperçu de la rénovation résidentielle,* (Ottawa : 1988).

14 Statistique Canada, *Rental Repair and Renovation Expenditure Survey-Pilot Test*, (Ottawa : avril 1993).

15 Statistique Canada, *Dépenses sur les réparations et rénovation effectuées par les propriétaires de logement au Canada, 1992*, (Ottawa : 1992), p. 5.

16 Statistique Canada, *Dimension de l'économie souterraine au Canada*, (Ottawa : juin 1994), p. 15.

activités (réparation et entretien) sont considérées comme des dépenses d'exploitation et non comme des rénovations.

Du point de vue du propriétaire de la maison, une rénovation comprend tout, depuis la réparation d'une couverture jusqu'au changement d'une ampoule. Pour un entrepreneur général, la rénovation peut aller de la démolition jusqu'à la reconstruction de l'intérieur de la maison. Pour le propriétaire d'un logement, il peut s'agir de n'importe quelle amélioration justifiant une hausse du loyer ou une réduction des frais d'exploitation. Pour l'économiste, il pourrait s'agir de tout investissement destiné à reporter à plus tard l'amortissement du capital investi dans une charpente[17].

Certains rénovateurs pourraient considérer le remplacement d'une vieille fenêtre par une fenêtre neuve plus efficace au plan énergétique comme une rénovation tandis que d'autres pourraient soutenir que l'installation faite par un spécialiste des produits de construction ne doit pas être considérée comme une rénovation. Les rénovateurs pourraient ne pas considérer un travail de peinture comme une rénovation. Pourtant, la SCHL déclare que la peinture est l'activité (de rénovation) la plus courante alors qu'elle représente plus de 40 pour cent des dépenses des ménages.[18]

La publication de la SCHL sur les *Marchés de la rénovation du Canada, 1995* contient une section qui indique les dix principaux travaux de rénovation en 1992 (Voir le tableau ci-dessous).

DIX PRINCIPAUX TRAVAUX DE RÉNOVATION (1992) D'APRÈS LA SCHL	
RANG	**DÉPENSES COLLECTIVES (MILLIONS DE DOLLARS)**
Rénovation - intérieur seulement	2,523
Rallonges à la charpente	1,433
Rénovation - extérieur et intérieur	1,376
Rénovation - extérieur seulement	998
Chauffage et climatisation	827
Patios extérieurs, clôtures, entrées et piscines creusées	736
Couverture - complète ou partielle	735
Peinture - intérieur et extérieur	656
Planchers - matériaux rigides et moquette	648
Plomberie	464

17 Gordon O. Bagby, *Housing Rehabilitation Costs*, (D.C. Heath and Company, Lexington, Mass. : 1973).

18 SCHL, *Aperçu de la rénovation résidentielle*, (Ottawa : 1988).

Si on demandait aux rénovateurs si tous les travaux signalés par la SCHL sont en fait des rénovations, on s'entendrait vraisemblablement sur quatre seulement des dix groupes énumérés ci-dessus. Statistique Canada ne considérerait pas une réfection partielle de couverture comme une rénovation. Statistique Canada ne considérait pas les travaux de peinture (intérieur et extérieur) ni les planchers (matériaux rigides et moquette) comme une rénovation.

La définition de ce qu'on entend par réparation et rénovation pose également un problème pour Revenu Canada; et pourtant, cette distinction est très importante. Les «réparations» faites par les locateurs sont déductibles d'impôt tandis que les «rénovations» ne peuvent être qu'amorties. Les locateurs qui demandent une décision anticipée sur la façon de considérer leur projet au titre de l'impôt reçoivent une circulaire de Revenu Canada[19] qui indique que le Ministère ne peut pas faire de prédiction et qu'il se réserve le droit de décider si les travaux seront considérés comme des «réparations» déductibles d'impôt ou des «rénovations» non déductibles seulement lorsque l'investissement a déjà été fait. (Voir la rubrique sur l'impôt un peu plus loin dans le présent chapitre).

À L'ORÉE D'UN GRAND PAS VERS L'AVANT

Une étude menée en 1993 par DRI Canada et McGraw-Hill révèle qu'en 1992, les dépenses réellement investies dans les résidences se sont élevées à 32,8 milliards de dollars, en dollars de 1986, ce qui représentait 5,9 pour cent du produit national brut (PNB) réel[20],2 milliards de dollars du total des dépenses réelles; on entendait par là la construction résidentielle neuve, les modifications et les améliorations ainsi que le coût des transferts résidentiels. Cette étude signalait qu'environ 30 personnes-années d'emploi sont créées pour chaque million de dollars investi dans la construction résidentielle neuve tandis que 1,5 million de dollars de PNB (la plus grande partie sous forme de salaires et de profits) sont également créés pour chaque million de dollars consacrés à la construction de maisons neuves.[21] (L'étude indiquait que toute estimation de l'ampleur des modifications et des améliorations réparties sur plusieurs industries sera proportionnelle à la construction de maisons neuves.[22]

D'autres publications ont donné d'autres définitions :

- La rénovation ajoute à l'assiette fiscale municipale nette plus rapidement que la construction neuve.[23]

---

19 Revenu Canada, *Circulaire d'information 70-6R2.*

20 SCHL, *Les retombées économiques de la construction résidentielle,* (Ottawa : décembre 1993) p.1.

21 Ibid, p. iii

22 Ibid

23 Article principal, *Time Magazine*, (23 novembre 1987).

- On s'attend à ce que l'industrie de la rénovation résidentielle génère 230 milliards de dollars d'investissement au cours des 20 prochaines années.[24]
- L'industrie de la rénovation résidentielle croît à un rythme deux fois plus rapide que la construction de maisons neuves.[25]
- L'industrie de la rénovation résidentielle crée (pour chaque dollar) des emplois à un rythme deux fois plus rapide que celui de la construction de maisons neuves.[26]

En 1986, la maison Clayton Research Associates prévoyait que l'ampleur de l'industrie de la rénovation résidentielle dépasserait les 20 milliards de dollars avant l'an 2001. À la lumière des chiffres disponibles aujourd'hui, ces prévisions étaient probablement conservatrices.[27]

Comme on l'a déjà souligné dans l'introduction du présent rapport, les sommes consacrées à la rénovation sont égales, voire supérieures, à celles consacrées à la construction de maisons neuves depuis 1982, sauf vers la fin des années 1980.[28] On s'attend à ce que le total des sommes consacrées à la rénovation augmente de sept pour cent par année en 1994 et 1995 pour atteindre 20,5 milliards de dollars en 1995. En comparaison, les sommes consacrées à la construction de maisons neuves devraient augmenter de 2,1 pour cent en 1994 et de cinq pour cent en 1995 pour atteindre 17,4 milliards de dollars.[29]

Pour l'ensemble du Canada, on prévoit des augmentations des sommes consacrées à la rénovation en 1995; dans les provinces de l'Atlantique, on prévoit une hausse de trois à cinq pour cent; en Colombie-Britannique l'augmentation devrait être de cinq à sept pour cent contre sept pour cent dans les provinces des Prairies; les plus fortes hausses devraient se situer en Ontario et au Québec avec des progressions de six à huit pour cent.[30]

Le centre d'analyse de marché de la SCHL prévoit que l'industrie de la rénovation résidentielle prendra de l'expansion à mesure que l'économie s'améliorera, que le marché de l'habitation se rétablira et que le coût de réalisation des travaux de rénovation progressera légèrement. Le rétablissement de l'économie et l'amélioration du marché de l'emploi feront grimper le revenu des consommateurs, le niveau de confiance et les dépenses.[31]

---

24 *Building Renovation*, (jan/fév 1989), p. 5.

25 ACCH, *The Renovation Sector of the Canadian Home Building Industry,* (Ottawa : 1988), p. 4.

26 SCHL, *Le marché de la rénovation au Canada*, (Ottawa : 1986).

27 Clayton Research Associates Limited, *The Demand from Residential Renovation for Selected Wood-Based Building Products*, (Ottawa : 1986).

28 SCHL, Centre d'analyse de marché, *Marchés de la rénovation du Canada, 1994*, (Ottawa : 1994), p. 1

29 SCHL, Centre d'analyse de marché, *Marchés de la rénovation du Canada, 1995*, (Ottawa : 1995), p. 1

30 Ibid, p. 2

31 Ibid, p. 1

Cependant, s'il est vrai que le Canada connaît une période de forte croissance économique et de création d'emplois,... les budgets des différents ministères sont considérablement réduits; dans bien des cas, la réduction coupera les budgets de moitié au cours des trois prochaines années.[32] Le budget fédéral de 1995 a eu un impact sur tous les aspects de l'industrie de la rénovation résidentielle, depuis le coût des matériaux jusqu'aux honoraires municipaux en passant par la recherche et le développement, le transfert de technologie et les dépenses des secteurs tant public que privé à tous les niveaux.

La mondialisation de l'industrie, la hausse de la concurrence tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du Canada et la hausse des contrats internationaux découlant des ententes de libre-échange étaient également à prévoir.[33]

L'ÉCONOMIE AU NOIR

Comme on l'a déjà vu dans le présent chapitre, Statistique Canada signale que les travaux de rénovation à contrat peuvent être sous-estimée de 20 pour cent et que les transactions parallèles ou au noir au titre de la rénovation des propriétés pourraient échapper à la mesure du PNB officiel et représenter une différence pouvant atteindre 1695 millions de dollars en 1992.[34]

Même si l'idée de la sécurité des consommateurs a été identifiée comme l'un des sujets importants pour les consommateurs[35], on peut s'attendre à ce que les consommateurs se tournent plutôt vers l'économie au noir lorsque le climat économique n'est pas très reluisant. L'introduction de la TPS et l'instauration de la récession pourraient avoir poussé un plus grand nombre de propriétaires de maison à faire exécuter leurs travaux «sous la table». La proportion des ménages qui indiquent avoir dépensé des sommes pour faire réaliser des travaux à contrat a diminué de 10 pour cent en 1991.[36]

Dans son article de couverture du 9 août 1993, la revue *Maclean's* signalait qu'en percevant une taxe sur les services, le gouvernement a en fait créé un incitatif financier pour les clients à régler «sous la table» la facture pour des travaux réalisés, comme les réparations d'automobiles et les améliorations apportées à leur résidence.[37] L'article cite une enquête menée par l'ACCH qui indiquait que 55 pour cent de tous les travaux

---

32 Honorable Paul Martin, *Budget en bref*, (ministère canadien des Finances, Ottawa : le 27 février 1995), p. 1.

33 DRHC, *Rapport sommaire portant sur les conclusions de l'étude Delphi. Changements techniques dans l'industrie de la construction et incidences sur le marché du travail des corps de métier de la construction*, (Tardif, Montréal : le 7 juin 1993), p. 37

34 Statistique Canada, *Dimension de l'économie souterraine au Canada* (Ottawa : juin 1994), p. 15.

35 Voir la rubrique sur les garanties un peu plus loin dans le présent chapitre.

36 Statistique Canada, *Dimension de l'économie souterraine au Canada* (Ottawa : juin 1994), p. 15.

37 *Maclean's*, «Cheaters», (9 août 1993), p. 18.

de rénovation réalisés au Canada en 1992 auraient pu être des transactions au noir par rapport à 30 pour cent avant l'instauration de la TPS.[38]

Une étude menée en 1993 par l'Association ontarienne des constructeurs d'habitations établissait à 41 pour cent le volume des transactions parallèles sur le marché des rénovations résidentielles dans la province. Près de 60 pour cent des rénovateurs qui ont participé à l'étude ont indiqué que les clients demandent régulièrement de faire des transactions en parallèle. L'Association suggère qu'une partie de la solution consiste à indiquer aux consommateurs les risques associés aux prétendues bonnes affaires.[39]

L'économie au noir soulève des questions d'impôt sans parler de la qualité des habitations et de la protection des consommateurs. Chaque dollar refilé à l'économie au noir est un dollar sur lequel aucun impôt sur le revenu n'est perçu, ni aucune TPS. Le *Financial Post* signalait que les rénovateurs peu scrupuleux travaillent contre paiement en espèces pour ne pas déclarer de revenu à l'impôt ni facturer la TPS ... Mais le consommateur n'est pas protégé si l'entrepreneur ne termine pas les travaux adéquatement ou s'il fait faillite; il n'y a habituellement pas de contrat officiel démontrant que le travail a été exécuté par cet entrepreneur. Un grand nombre de travailleurs oeuvrant pour des entreprises de rénovation ou de construction de maisons neuves ont été mis à pied. Certains d'entre eux ont mis sur pied leur propre entreprise mais d'autres se sont lancés en rénovation sans aucune formation.[40]

Dans une cause entendue récemment en Ontario, l'affaire *Andres c. Andres*, un propriétaire de maison avait conclu une entente pour faire réparer sa maison par son frère. Le paiement devait être fait en espèces parce que le frère en question recevait des prestations de la Commission des accidents du travail et qu'il ne voulait pas payer d'impôt sur le revenu. Le frère en question n'a pas terminé les travaux et le propriétaire de la maison a intenté une poursuite en dommages. En vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu, l'évasion fiscale est un crime. C'est également un crime pour quiconque de conspirer avec une autre personne à de telles fins. Le tribunal a tranché en indiquant que le contrat était illégal et, par conséquent, impossible à faire respecter en plus de souligner que la cause illustrait les dangers présentés par l'économie au noir.

S'il ne faut pas conclure que toutes les transactions au noir aboutiront à une qualité moins grande de l'exécution des travaux que s'il s'agissait d'une transaction légitime, l'absence de contrat écrit signifie également que les garanties pourraient être impossibles à faire respecter (si une garantie verbale est donnée). La plupart des consommateurs croiront probablement qu'il n'y a tout simplement pas de garantie.

---

38 ACCH, *The Effect of the GST on Black Market Renovations*, (Clayton Research Associates, Toronto : janvier 1993).

39 Association ontarienne des constructeurs d'habitations, *The Underground Economy: Submission by the Ontario Home Builders' Association to the Standing Committee on Finance and Economic Affairs*, (North York : le 28 octobre 1993).

40 *The Financial Post*, «Home Renovations Focus», (Toronto : 14 mai 1993), pp. 17-21.

L'INDUSTRIE

Les travaux de rénovation réalisés au noir soulèvent également des questions de responsabilité. On ne sait pas exactement quelles seraient les conséquences au niveau des assurances si la maison subissait des dommages ou si un travailleur était blessé pendant qu'il exécute des rénovations illégales.

IMPÔT

LA TAXE SUR LES PRODUITS ET SERVICES (TPS)

Lors de la rénovation ou de l'amélioration de la résidence personnelle d'un contribuable, le propriétaire de la maison doit acquitter la taxe sur les produits et les services (TPS) qu'il a achetés. La situation est plus complexe dans le cas des propriétés de placement dont on fait l'entretien, la réparation ou la rénovation. La taxe qui doit être acquittée est calculée sur la différence entre les achats et les ventes faits par le propriétaire de la propriété. Le propriétaire doit facturer la TPS sur les extrants et il peut déduire (dans le rapport qu'il présente à Revenu Canada) la TPS payée sur les intrants. Les retenues au titre de la TPS payée est le crédit d'impôt sur les intrants. On compte environ vingt grandes catégories en vertu desquelles les transactions peuvent être calculées.

Lorsque le gouvernement fédéral a introduit la TPS, il prévoyait une hausse des coûts pour les consommateurs, notamment au niveau des services. C'était une attente tout à fait raisonnable tant pour le secteur public que privé. Le chiffre avancé par le gouvernement à de nombreuses reprises était qu'après avoir tenu compte des économies découlant de l'abolition de l'ancienne taxe de vente fédérale (TVF), le public pouvait s'attendre à des hausses moyennes générales de 2,4 pour cent. Mais les prix ont augmenté de 4,3 pour cent en moyenne s'il faut en croire le rapport préparé par la firme Clayton Research Associates.[41]

Dans ce rapport, on mentionne que même si de nombreuses discussions avaient eu lieu à propos de la «neutralité du revenu» relativement à la TPS et du fait que la taxe de vente fédérale sur les matériaux de construction devait être éliminée, «le remplacement de la TVF par la TPS s'est traduit par une hausse importante du coût des travaux de rénovation pour les consommateurs.» Le chiffre de 4,3 pour cent prend cependant pour acquis que les économies découlant de l'abolition de la TVF ont été transmises aux consommateurs. Si, comme il semble probable, les économies découlant de l'abolition de la TVF n'ont pas toutes été transmises par les fournisseurs de matériaux de construction, la hausse du coût des rénovations découlant de l'implantation de la TPS serait encore plus considérable.

---

41 ACCH, *The Effect of the GST on Black Market Renovations*, (Clayton Research Associates, Toronto : 1993).

L'un des secteurs où le TPS est à son maximum est le cas des «rénovations majeures». Ces rénovations impliquent habituellement la démolition intérieure d'un immeuble résidentiel. La définition donnée par Revenu Canada à propos de ce qu'il entend par rénovation majeure aux fins de la TPS porte sur les travaux où 90 pour cent et plus de l'immeuble doit être refait. Dans ce cas, la TPS ne s'applique pas seulement aux services et à l'immeuble mais également au terrain.

Il faut souligner en plus les rénovations majeures «présumées». Il s'agit des immeubles non résidentiels convertis en immeubles résidentiels. Par exemple, les districts historiques de nombreuses villes canadiennes (par exemple, Québec, Montréal, Winnipeg, Toronto et Vancouver) ont compté sur la conversion d'entrepôts en logements en copropriété. Si ces conversions se sont produites après l'entrée en vigueur de la TPS, le 1er janvier 1991, on ne peut pas déterminer avec certitude comment ces rénovations majeures présumées auraient influé sur le résultat final de ces projets. Par ailleurs, même si l'impact peut être plus apparent que réel dans certains cas en raison des divers crédits d'impôt sur les intrants, la perception que les promoteurs ont de l'impact maximum qu'a eu la TPS pourrait être un motif de dissuasion.

LA LOI DE L'IMPÔT SUR LE REVENU

Relativement parlant, la Loi de l'impôt sur le revenu n'a que peu d'impact direct sur la rénovation des maisons occupées par le propriétaire. Cependant, certaines dispositions influent considérablement sur la rénovation des **propriétés à investissement ou des propriétés locatives par les locateurs** avec les implications pour la rénovation. Les provisions de la loi portent sur ce qui suit :

- les dépenses d'entretien déductibles
- l'amortissement fiscal et la récupération de l'amortissement
- les pertes finales

Dépenses d'entretien déductibles

L'entretien d'un logement locatif implique habituellement des frais de nettoyage, des coûts périodiques de peinture et de réfection de la finition, des travaux cycliques de réfection de nature plus substantielle (par exemple, la toiture) ou l'amélioration de certains composants d'origine qui ne respectent plus les exigences légales en matière de construction (par exemple, le câblage électrique ou la tuyauterie de plomberie démodés).

L'INDUSTRIE

Lorsqu'une personne possède une propriété résidentielle locative (par exemple, un immeuble d'investissement), la Loi de l'impôt sur le revenu reconnaît deux grands types de dépenses qui peuvent être engagées relativement à la propriété en question :

- les dépenses en capital
- les dépenses d'affaires ou d'exploitation; ces dépenses sont également appelées dépenses sur les comptes courants

La distinction est extrêmement importante puisque les dépenses en immobilisations ne sont pas déductibles aux fins de l'impôt sur le revenu; elles ne peuvent être qu'amorties (par exemple, dans la plupart des immeubles, un amortissement fiscal de quatre pour cent peut être déduit du revenu annuel imposable). Les dépenses d'affaires (exploitation) relatives aux comptes courants sont déductibles intégralement du revenu imposable.

L'industrie de la rénovation s'intéresse non seulement à l'entretien des immeubles et à leur réparation mais également à leur réfection (par exemple, changement d'apparence physique), à leur réhabilitation (par exemple, la rénovation sans connotation de réfection), la restauration (par exemple, retour au statu quo) et les ajouts :

- Les réparations de routine sont rarement relevées lorsqu'elles sont réclamées comme déduction au niveau de l'impôt.
- Il est difficile de considérer les réfections et les ajouts comme déductibles d'impôt puisqu'il s'agit habituellement d'un abandon conscient et manifeste du statu quo antérieur.
- Les réparations, la réhabilitation et la restauration des propriétés locatives présentent des problèmes.

Lorsqu'on les considère collectivement comme étant une réhabilitation, le dernier groupe de dépenses a été considéré, dans la sagesse conventionnelle, comme déductible si les dépenses respectent six critères. Ces critères sont énoncés dans un document de Revenu Canada intitulé *Bulletin d'interprétation IT-128R*. Ce Bulletin indique que les critères permettant de décider si des travaux de réhabilitation sont des immobilisations ou des déductions tient, en partie, au fait que les travaux :

- présentent des «avantages durables»
- présentent une «amélioration»
- ont été réalisés à part plutôt que de faire «partie intégrante» de la charpente
- ont une «valeur relative» importante par rapport à la valeur globale de la propriété
- portent sur une propriété «usagée» nouvellement acquise
- ont été réalisés «en prévision d'une vente»

Si la réponse à l'une des questions ci-dessus est affirmative, Revenu Canada a tendance à refuser les déductions d'impôt connexes aux travaux et à traiter les travaux comme des immobilisations. Cependant, aucun de ces facteurs n'a été considéré comme entièrement concluant en soi. L'expression utilisée par le Ministère est que «chaque cas est étudié individuellement». Néanmoins, les travaux, comme la plomberie, par exemple, seraient habituellement considérés comme des immobilisations.

Les propriétaires qui ont demandé un avis préalable relativement à la façon de traiter leurs projets aux fins de l'impôt ont reçu de Revenu Canada une circulaire[42] qui indique que le Ministère ne peut pas faire de prédiction et qu'il se réserve le droit de prendre une décision quant à savoir si la «réparation» peut être déduite de l'impôt ou s'il s'agit d'une «rénovation» non déductible, la décision étant prise une fois que l'investissement a été fait.

En 1987, la Cour Suprême du Canada a projeté un éclairage nouveau sur la question. Après avoir étudié la cause, la Cour Suprême a refusé la requête en pourvoi d'appel d'une décision rendue par la Cour d'appel du Québec *(SMRQ c. Goyer)*[43]. Basée sur une étude attentive de la jurisprudence, la décision unanime de cette dernière Cour concluait que les avantages durables et la valeur relative représentaient peut-être dans certains cas... des éléments d'une solution mais sans donner de conclusion. La «question essentielle»[44] était plutôt de déterminer si oui ou non les travaux constituaient des travaux de réparation et d'entretien déductibles en se basant sur trois grands critères :

- on ne créait pas de bien capital nouveau
- la valeur normale n'était pas augmentée
- un bien capital disparu n'était pas remplacé par un autre

Cette décision permettait dorénavant de déduire les travaux de plomberie, de câblage électrique, de portes, de fenêtres et de balcons des comptes courants. La Cour n'a pas tenu compte des autres critères énoncés dans le Bulletin IT-128R ni ceux de sa contrepartie du Québec. Lorsque la Cour Suprême du Canada a refusé l'autorisation d'interjeter appel, elle rendait un jugement conforme au cas exposé ci-dessous.

La Cour Fédérale est parvenue essentiellement au même résultat dans l'affaire *Gold Bar Developments Ltd. c. R.* pour le remplacement d'une façade complète dont les matériaux étaient entachés de défauts[45].

---

42 Revenu Canada, *Circulaire d'information*, 70-6R2

43 La Cour Suprême du Canada a refusé la requête en pourvoi d'appel de la décision rendue dans l'affaire *Goyer* le 21 octobre 1987. La décision de la Cour d'appel du Québec a été publiée dans *SMRQ c. Goyer*, 1987, R.J.Q. 988.

44 Ibid, p. 992

45 1987, D.T.C. 5152

Revenu Québec a publié un nouveau Bulletin d'interprétation (IMP 128-4/R1) qui s'aligne sur le jugement rendu. Cependant, Revenu Québec a ajouté une autre condition : il refuserait d'appliquer le jugement *Goyer* aux travaux faits peu après ou peu avant l'achat d'une propriété. Cette condition n'apparaît nulle part dans le jugement lui-même. De son côté, Revenu Canada a refusé de modifier son Bulletin d'interprétation IT-128R à la lumière des jugements rendus dans les causes *Goyer* ou *Gold Bar.*

Deux décisions du tribunal traitant des affaires fiscales au Canada sont parvenues à des résultats comparables à celles des affaires *Goyer* et *Gold Bar.* Dans l'affaire *Bergeron c. M.N.R.*, le tribunal a soutenu que la réhabilitation serait considérée comme une immobilisation uniquement si le résultat permettait de convertir un vieil élément d'actif en élément d'actif neuf. L'affaire *McLaughlin c. M.N.R.* est un autre exemple.

On pourrait dire que ces quatre causes ont permis d'établir les principes sous-jacents aux déductions d'impôt. Elles semblent suivre le précédent établi dans l'affaire *Goyer* et l'appliquer tant aux propriétés nouvellement acquises qu'aux propriétés détenues depuis un certain temps.

Les représentants de Revenu Canada ont toutefois indiqué qu'ils ne considèrent pas l'affaire *Goyer* comme un jugement susceptible d'amener le Ministère à changer les directives qu'il a données au public jusqu'ici. Lorsqu'on a demandé à un porte-parole de Revenu Canada d'indiquer devant une caméra si le remplacement de portes et de fenêtres pourries, de la tuyauterie de plomberie et de balcons était déductible d'impôt (identique à l'affaire *Goyer*), il a indiqué à l'auditoire, à la télévision, que la déduction ne serait probablement pas acceptée[46]. Rien ne permet de croire que le Ministère a l'intention de respecter à la lettre la jurisprudence; il ne faudrait pas s'attendre non plus à ce que le Ministère accorde un traitement fiscal de faveur aux travaux de réhabilitation, même en tenant compte de ce que les tribunaux ont conclu.

***Si l'approche* Goyer *était retenue*[47], *l'effet général serait de garantir une déduction d'impôt pour les travaux qui n'améliorent pas nécessairement l'environnement construit mais qui, au moins, lui conservent sa position actuelle, ou qui lui redonnent l'état qu'il était censé avoir*[48].**

---

46 TVOntario, «How to Do Your taxes» (22 avril 1993).

47 D'autres causes plus récentes ont été qualifiées de non conformes à l'affaire *Goyer* dans certains documents publiés par le Ministère, notamment *Earl c. R.* et *Fiore c. R.* Cependant, chacune de ces nouvelles causes comportait des ajouts substantiels à des immeubles existants qui n'auraient pas donné droit à des déductions en vertu du libellé du jugement *Goyer* lui-même.

48 La Révision de la politique du patrimoine ontarien, *Document de travail No 2*, ministère de la Culture et des Communications (Toronto : 1990) se penche sur l'interprétation que l'on pourrait donner à l'affaire *Goyer.*

Amortissement fiscal et récupération de l'amortissement

La Loi de l'impôt sur le revenu identifie un grand nombre de catégories de propriétés à investissement en plus de donner au propriétaire la possibilité de réclamer des déductions d'impôt pour l'amortissement. Certains observateurs ont soutenu que l'amortissement fiscal s'appliquant aux immeubles a perdu son utilité économique et philosophique.

Les propriétaires d'immeubles réclamaient systématiquement l'amortissement sur ce qu'ils pouvaient du coût initial d'un immeuble, son «prix de base ajusté». Dans la pratique, on a pris pour acquis qu'avec chaque année qui passe, la valeur de l'acquisition diminue d'un montant préétabli. Pour la plupart des immeubles, on croit que cette valeur diminue au rythme de quatre pour cent.[49]

Cependant, compte des différences notées au niveau de la façon de traiter les immeubles et les terrains, il est devenu nécessaire d'avoir recours à des pratiques comptables et à des calculs très complexes, le moment de l'achat et de la vente d'un immeuble étant certes des moments particulièrement intenses à ce titre. Il faut tenir compte de trois facteurs : le prix de base rajusté dont l'acheteur désire tirer parti, l'amortissement fiscal dont les parties comptent profiter et le niveau de gain ou de perte en capital que le vendeur désire réclamer. Par exemple, si le vendeur vend un immeuble à un prix plus élevé que le point où le vendeur a amorti l'immeuble (coût non amorti), la Loi de l'impôt sur le revenu considérera l'amortissement excédentaire comme un revenu imposable. L'amortissement réclamé sur l'immeuble a été déduit de l'impôt. Logiquement, Revenu Canada considère que l'amortissement fiscal a été réclamé sur la propriété qui n'a pas été en fait amortie de cette somme et, par conséquent, que cette somme devrait être remboursée. C'est ce qu'on appelle la récupération de l'amortissement. Comme les immeubles qui subissent une dévaluation au taux prévu au titre de l'amortissement fiscal au Canada sont rares, un grand nombre de propriétaires d'immeubles finissent par amortir à l'excès leur propriété par rapport au marché. Lorsqu'ils veulent vendre la propriété et qu'ils la vendent pour une valeur plus grande que la valeur faible à laquelle ils avaient amorti leur immeuble, l'excédent peut déclencher une responsabilité importante au niveau de l'impôt.

Perte finale

Une «perte finale» est une déduction d'impôt qui peut se produire en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu lorsqu'un immeuble est démoli ou dans d'autres cas lorsque l'immeuble est détruit par un incendie ou par le vent par exemple.

---

49 Si ce taux de quatre pour cent avait été utilisé sur une propriété pour une période allant de 1984 à 1994 en utilisant des calculs standard (amortissement dégressif), on pourrait croire que la propriété a perdu 34 pour cent de sa valeur avant inflation ou 53 pour cent de sa valeur après inflation. Cela indiquait que la propriété aurait perdu plus de la moitié de sa valeur en une décennie.

Lorsque le terrain est vendu au cours de la même année que la destruction de l'immeuble, la loi considérera la transaction comme si l'immeuble avait été vendu à sa vraie valeur sur le marché.[50] Cela donne droit à une déduction si la vraie valeur marchande est inférieure au coût non amorti; la déduction d'impôt représenterait la différence.

Lorsque l'immeuble est détruit mais que le propriétaire ne se départit pas du terrain, une situation plus complexe surgit. Jusqu'à 1988, lorsque l'immeuble était détruit, la loi permettait une perte finale (déductible) représentant la moitié de la différence entre la vraie valeur marchande et le coût non amorti. Mais pour 1988 et 1989, cette proportion a été augmentée aux deux tiers. À partir de 1990, cette proportion a été augmentée à nouveau pour passer aux trois quarts.

RÈGLEMENTS DE TRAVAIL

Certaines juridictions canadiennes ont déjà implanté un système de permis pour les rénovateurs; c'est le cas dans la province de Québec et de certaines villes comme la région métropolitaine de Toronto. Dans bien des régions du pays, l'entrée dans la profession ne comporte aucune restriction et les rénovateurs peuvent agir à leur guise sans tenir compte des normes de rendement prescrites autre que l'obligation de respecter les codes de construction et les autres règlements édictés par les gouvernements. Comme une petite entreprise de rénovation n'a besoin que d'un petit capital, il est relativement facile d'entrer dans l'industrie et des centaines d'entreprises y entrent et en sortent chaque année. (Voir le profil personnel du rénovateur à la rubrique sur le rénovateur résidentiel dans le présent rapport.)

Si la plupart des rénovateurs ne sont pas régis par un organisme professionnel qui s'auto-dirige ou s'ils ne sont pas régis par une loi particulière, plusieurs autres associations très bien reconnues de l'industrie accordent leur appui total au professionnalisme dans l'industrie dans le cadre du mandat et des objectifs qu'ils poursuivent. Les associations peuvent améliorer le professionnalisme de leurs membres en adoptant un code d'éthique, par des programmes d'éducation et de formation, par l'amélioration du profil de leurs membres et en facilitant l'interaction entre leur industrie, les gouvernements et le public. Au nombre de celles-ci, il faut signaler, entre autres :

- L'Association canadienne des constructeurs d'habitations (ACCH) et le Conseil canadien de la rénovation (CCR) de l'ACCH.
- L'Institut canadien du chauffage, de la climatisation et de la réfrigération (ICCCR).

---

50 CCH Canadian Ltd., *CCH Canadian Master Tax Guide, 1990*, (Agincourt : 1990), Par. 4155, p. 247.

- L'Association nationale pour la conservation de l'énergie (ANCE).
- Siding and Window Dealers Association of Canada (SAWDAC).
- L'Association canadienne des manufacturiers de fenêtres et de portes (ACMFP).
- National Kitchen and Bath Association (NKBA).

L'appartenance à ces organismes est purement volontaire et on croit qu'une minorité seulement des rénovateurs appartiennent à une association professionnelle ou de gens du métier.

Permis dans la province de Québec

En vertu d'une loi provinciale, tous les entrepreneurs en construction de la province de Québec doivent détenir un permis attestant de leur compétence et de leur solvabilité. Le détenteur d'un permis peut retenir les services d'employés à salaire et (ou) faire exécuter les travaux par des sous-traitants.

La *Régie des entreprises de construction* est l'organisme chargé de contrôler l'émission de ces permis. On note deux grandes catégories de permis : l'entrepreneur général et l'entrepreneur spécialisé.

On dénote quatorze sous-catégories d'entrepreneurs généraux et trente cinq sous-catégories d'entrepreneurs spécialisés. Au nombre des entrepreneurs généraux, on relève une sous-catégorie réservée aux *Entrepreneurs en rénovation, réparation et modification de bâtiments résidentiels.*[51]

Pour obtenir un permis, les candidats doivent subir une série d'examens portant sur la santé et la sécurité, les connaissances techniques et les aptitudes en affaires en plus de démontrer leur solvabilité. Il est également possible d'obtenir une exemption en se basant sur une expérience particulière ou des qualifications reconnues; cependant, certains critères spécifiques doivent être respectés et il ne faudrait pas confondre l'existence de ces exemptions avec une «clause grand-père».

Lorsqu'un permis est émis, il comporte une date d'entrée en vigueur et une date d'expiration. Le permis interdit à son titulaire de faire des travaux à l'extérieur de son domaine spécifique et des régions géographiques pour lesquelles il s'est qualifié. Le coût d'obtention du premier permis est de 450 $ et il doit être renouvelé d'année en année à raison de 250 $.

Quiconque fait affaires sans être titulaire d'un permis ou fait affaires à l'extérieur du secteur géographique pour lequel il s'est qualifié peut voir son permis suspendu, être

---

51 *Régie des entreprises de construction du Québec*, Règlement de la régie des entreprises de construction du Québec, (Québec : 1989).

condamné à payer des amendes et, dans les cas extrêmes, à des peines d'emprisonnement.

La Metro Toronto Licensing Commission Board

La région métropolitaine de Toronto exige que tous les rénovateurs soient titulaires d'un permis à l'exception :

- des paysagistes
- des décorateurs intérieurs et des peintres
- des entrepreneurs en entrées (asphalte et autres)
- des entrepreneurs en climatisation et ventilation
- des ramoneurs de cheminée

Les constructeurs de maisons neuves qui font des travaux de rénovation ne sont pas assujettis aux conditions imposées pour l'émission des permis ci-dessus, aussi longtemps que la majorité de leur chiffre d'affaires provient de la construction de maisons neuves.

Pour obtenir un permis, les rénovateurs doivent acquitter des frais de demande qui peuvent varier entre 100 $ et 175 $; par la suite, ils doivent verser une somme de 10 $ par année pour renouveler leur permis.

Dans la région métropolitaine de Toronto, l'attribution des permis est basée sur la compétence. Par ailleurs, on note la présence de plusieurs permis distincts ainsi que des exigences particulières pour les différentes catégories de rénovateurs et de corps de métier. Les examens et les exigences sont établis par les différentes associations de corps de métier et (ou) après consultation avec celles-ci.

PERMIS DANS LA RÉGION MÉTROPOLITAINE DE TORONTO	
CATÉGORIE	**EXIGENCES**
Ramoneurs de cheminées	Examen oral
Rénovateurs de bâtiments	Examen oral
Installateurs d'isolant	Examen oral
Entrepreneurs en chauffage	Attestation par la province
Électriciens	Examen écrit
Plombiers	Examen écrit
Installateurs de drains	Examen écrit
Entrepreneurs en drainage	Examen écrit

Si des plaintes sont déposées contre un entrepreneur, une enquête est instituée et une recommandation est présentée au «Metro Toronto Licensing Commission Board». Le Conseil peut ensuite exiger que le rénovateur comparaisse devant lui pour expliquer pourquoi le Conseil devrait maintenir le permis.

Auto-réglementation dans les provinces canadiennes de l'Atlantique

Le comité conjoint du service d'aide à l'adaptation de l'industrie (SAAI) du Conseil de formation des constructeurs d'habitations de l'Atlantique (AHBTB) a fait une étude de l'auto-réglementation des constructeurs de maisons neuves et des rénovateurs dans les provinces canadiennes de l'Atlantique en vue de formuler un certain nombre de recommandations qui sont présentées ci-dessous.[52]

Un système de certification optionnel (volontaire) sera établi dès que possible dans chaque province de l'Atlantique pour reconnaître les constructeurs et les rénovateurs qui ont subi avec succès le processus de sélection.

Un système de permis obligatoire dirigé par l'industrie sera consacré par une loi que chaque province adoptera au cours des trois à cinq prochaines années.

Un Code national du bâtiment serait adopté et appliqué dans toutes les provinces pour régir les bricoleurs.

Tous les entrepreneurs seraient assujettis au processus de qualification; les entreprises établies depuis longtemps ne seraient pas exemptées.

Le système de sélection comprendrait ce qui suit :

- une formation
- une reconnaissance de l'expérience
- des examens
- des cartes de membre
- un enregistrement de garanties
- une preuve de solvabilité et d'assurance
- le respect d'un code d'éthique
- le respect du CNB

Un *programme de formation permanente* serait également mis en place.

---

52 Le comité conjoint du service d'aide à l'adaptation de l'industrie du Conseil de formation des constructeurs de maisons des provinces de l'Atlantique, *Self-Regulation for Builders and Renovators : Some Broad Brushstrokes*, (juin 1994).

Le système serait administré par une corporation sans but lucratif représentant les associations des constructeurs d'habitations des quatre provinces, avec la participation des gouvernements et des institutions de formation et de garantie.

Le système comprendrait une procédure d'*analyse des plaintes*, avec médiation et arbitrage. Les entrepreneurs qui ne respecteraient pas les normes de l'industrie seraient victimes de *mesures correctives et (ou) de pénalités*, y compris la suspension de leur permis.

Une *procédure d'appel* serait établie.

Certains composants du système comporteraient des frais d'utilisation; une partie serait payée par les membres de l'industrie d'après un *barème de tarifs* semblable à ce qu'on note dans d'autres professions. Les permis devraient être renouvelés chaque année.

Le système s'appliquerait dans les quatre provinces de l'Atlantique avec reconnaissance et application réciproque.

Auto-réglementation en Saskatchewan

Le Comité consultatif des constructeurs d'habitations, qui compte des représentants de l'Association des constructeurs d'habitations de la Saskatchewan (SHBA), du programme de garantie des maisons neuves de la Saskatchewan et des ministères provinciaux, a été établi en 1992 pour étudier la possibilité d'une auto-administration de cette industrie.

Dans son rapport intérimaire[53], le Comité consultatif a décrit les grandes lignes du système proposé pour les constructeurs d'habitations.

- Un organisme de régie responsable de l'administration (avec des représentants de l'industrie, du gouvernement et des consommateurs).
- La possibilité d'établir des normes pour l'émission des permis et des cours de perfectionnement obligatoire.
- L'obtention obligatoire de permis pour quiconque oeuvre dans le domaine de la construction de maisons.
- La participation obligatoire à un programme de garantie approuvé.

Le Comité consultatif a analysé la possibilité d'inclure les rénovateurs dans ce système mais il n'existe aucune définition de ce qu'est la «rénovation», ni aucun programme de garantie ni aucun système d'éducation et d'évaluation pour les rénovateurs

53 Home Builders' Advisory Committee, *Interim Report and Recommendations*, (Regina : mars 1993), p. iii.

contrairement aux constructeurs de maisons.[54] Le Comité consultatif suggérait que des dispositions soient prises pour inclure éventuellement les rénovateurs.

GARANTIES

La plupart des rénovateurs professionnels offrent leur propre garantie à leurs clients. Certaines provinces et certains groupes de l'industrie offrent des programmes comme ceux qui sont décrits ci-dessous. Les chapitres sur le rénovateur résidentiel et le consommateur de services de rénovation du présent rapport contiennent de plus amples renseignements sur les garanties.

Québec

Au Québec, plusieurs organismes représentent les gens qui oeuvrent dans l'industrie de la construction. Deux d'entre eux, *L'Association de la construction du Québec* et *L'Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec* (APCHQ)[55], ont des programmes de garantie résidentielle financés par l'industrie et que leurs membres peuvent offrir à leurs clients en rénovation.

Ces plans sont caractérisés par des contrats normalisés, une protection du dépôt et une procédure de conciliation établie. Les clients conservent leur droit d'intenter des poursuites mais s'ils le font avant d'avoir eu recours à la conciliation, la garantie est annulée et sans effet.

Colombie-Britannique et Yukon

En 1993, le programme de garantie des maisons neuves de C.-B. et du Yukon a parrainé une étude de marché en vue d'évaluer la possibilité d'offrir un programme de garantie des travaux de rénovation aux propriétaires de maison. Les propriétaires de maison qui prévoyaient entreprendre des travaux de rénovation réalisés par un ou par plusieurs entrepreneurs et les propriétaires de maison rénovée ont fait l'objet de cette analyse. Le résultat final de cette étude, qui a été présenté par l'Association canadienne des constructeurs de maisons de Colombie-Britannique (CHBA/BC) à l'occasion du Congrès national de l'ACCH de 1995 tenu à Halifax, fait l'objet de l'encadré ci-contre. Les principaux points sont notés ci-dessous.

---

54 Ibid.

55 *L'Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec* est l'association provinciale affiliée à l'Association canadienne des constructeurs d'habitations.

- La majorité des propriétaires de maison aiment l'idée d'une garantie offerte par une tierce partie.
- Les entrepreneurs s'entendent pour dire qu'une garantie offerte par une tierce partie serait importante pour les consommateurs.
- Les propriétaires de maison rénovée trouvent qu'il est important d'avoir de bonnes références sur l'entrepreneur.
- Les entrepreneurs s'entendent pour dire que la majorité de leurs transactions découlent de la publicité faite de «bouche-à-oreille».
- Les propriétaires de maison ont indiqué qu'ils accepteraient de payer cinq pour cent de plus que le coût de leurs rénovations pour avoir droit à une garantie; la réponse la plus fréquente est 1000 $.
- Les entrepreneurs ne croient pas que les propriétaires de maison accepteront de payer grand chose pour une garantie offerte par une tierce partie; ils ont indiqué que les propriétaires de maison ne paieront qu'environ 200 $.
- Les entrepreneurs sous-estiment l'importance accordée à ce service par les consommateurs.

Une garantie pour la rénovation en C.-B. et au Yukon

À la suite d'une étude d'une durée de deux ans impliquant les rénovateurs, les consommateurs, etc., le programme de garantie des maisons neuves de la C.-B. et du Yukon en est venu à la conclusion qu'il n'y a pas suffisamment d'intérêt parmi les rénovateurs pour justifier l'investissement et le risque connexe à l'établissement d'une garantie des travaux de rénovation. Le programme est disposé à reprendre son analyse de ce projet à n'importe quel moment où un intérêt suffisant aura été manifesté ou lorsque les autorités compétentes et la communauté financière seront disposées à appuyer pleinement le programme de garantie des travaux de rénovation.[56]

L'Association nationale pour la conservation de l'énergie (ANCE)

La Corporation de garantie des entrepreneurs en conservation de l'énergie a été créée par l'ANCE avec le concours de RNCan pour aider à promouvoir la confiance que les consommateurs ont dans l'industrie de la rénovation énergétique. Les entrepreneurs, les fabricants et les fournisseurs qui font de la rénovation énergétique peuvent s'inscrire au programme de garantie; pour cela, ils doivent respecter les critères établis par la Corporation dans le domaine de l'administration de l'entreprise, la compétence technique, la stabilité financière et la qualité des travaux réalisés.

Le programme de garantie s'applique à tous les produits et services efficaces au plan énergétique, y compris l'installation de coupe-bise, de mastic de calfeutrage, d'isolation thermique, de fenêtres et de portes et de systèmes de bardage isolé. Le dépôt fait par les propriétaires de maison est protégé jusqu'à raison de 1000 $; la garantie prévoit un maximum de 5000 $ pour la réalisation complète des travaux; les matériaux et la main-d'oeuvre sont protégés jusqu'à concurrence de 5000 $; et tous les participants ont recours à des formules de contrat standard.

56 Canadian Home Builders' Association of B.C., *Renovation Council Report*, (janvier 1995).

Cautions

Dans certaines provinces, on demande aux rénovateurs d'avoir une caution. Par exemple, en Ontario, les rénovateurs peuvent avoir une caution comme «vendeurs itinérants» émise par le ministère provincial de la Consommation et des Relations commerciales. Les rénovateurs font une première demande et ils acquittent des honoraires de renouvellement de 250 $ pour deux ans. Les consommateurs sont protégés par une caution de 5000 $ lorsqu'ils versent un dépôt aux rénovateurs qui participent au programme pour faire exécuter des travaux de rénovation.

INSPECTIONS

Il est indispensable d'avoir des inspections pour avoir une bonne définition des travaux à exécuter, pour évaluer les limites des systèmes existants et les dommages actuels en plus d'aider à déterminer les priorités. L'identification des aires d'entreposage des matériaux et la coordination des activités des occupants de l'immeuble pendant la réalisation des travaux doit être planifiée. Une inspection peut permettre de découvrir très tôt la présence de matières dangereuses pour les personnes en présence pendant la rénovation (par exemple, des peintures à base de plomb, de l'isolant à la mousse d'urée formaldéhyde). (Voir les chapitres sur le rénovateur résidentiel et le consommateur de travaux de rénovation concernant les inspections.)

Dans certaines municipalités du Canada, les inspecteurs d'habitations ont fondé des associations professionnelles qui ont leur propre code d'éthique et leurs propres normes. Au nombre de ces associations, signalons la Canadian Association of Home Inspectors et la Association of Ottawa-Carleton Building Inspectors. Cependant, certains «inspecteurs» font leur travail indépendamment et certains pourraient n'avoir aucune référence professionnelle.

CODES ET NORMES

Depuis 1937, le Code national du bâtiment (CNB) a été publié et mis à jour régulièrement par le Conseil national de recherches (CNR) du Canada. Il sert de modèle pour les codes du bâtiment provinciaux et municipaux.

Le CNB touche l'industrie de la rénovation puisque les travaux de rénovation majeurs impliquent l'amélioration des immeubles pour que ces derniers respectent les normes pertinentes de construction adoptées par les différentes provinces et municipalités en s'inspirant habituellement de près du CNB.

Le CNB considère les rénovations majeures comme des travaux de construction neuve et les deux genres de travaux doivent respecter les mêmes devis. Cependant, le chapitre 6 du CNB prévoit des «équivalences», c'est-à-dire des méthodes alternatives permettant de rendre un bâtiment aussi sûr qu'un immeuble respectant les dispositions du CNB. Par exemple, les cages d'escalier dont les dimensions ne respectent pas les exigences du CNB peuvent être équipés de gicleurs.

Le CNB actuel ne codifie pas les méthodes alternatives. Les méthodes alternatives sont plutôt laissées à la discrétion de l'inspecteur local des bâtiments.

Dans le *Technical Code Update for Residential Renovation*,[58] l'APT (Association pour la préservation et ses techniques) identifie les sujets ci-dessous qui ont été relevés dans la réglementation pour la rénovation résidentielle :

- Les problèmes techniques généraux de respect des exigences du CNB.
- Les problèmes techniques spéciaux de respect des exigences du CNB.
- La responsabilité des municipalités.
- Le temps d'approbation par les municipalités.

L'application stricte du CNB aux conditions qui ne sont pas conformes à ses exigences peut faire augmenter inutilement le coût des rénovations, rendre la rénovation impossible à réaliser et compromettre des caractéristiques architecturales et historiques importantes.

Le code national du bâtiment

En vertu de la Constitution, la réglementation de la construction d'immeubles relève des gouvernements provinciaux et territoriaux qui, à leur tour, délèguent cette responsabilité aux administrations municipales. Pour faciliter l'adoption de normes de construction progressistes partout au Canada, la Commission canadienne des codes du bâtiment et de prévention des incendies, qui est composée d'experts en construction et en technologie des bâtiments, a préparé le Code national du bâtiment (CNB). Le Conseil national de recherches publie le CNB qui est mis à jour à tous les cinq ans.

Le CNB est en fait une série de règles minimales portant sur la santé du public, la protection contre les incendies et la résistance suffisante des charpentes. Il établit les normes de sécurité en matière de construction des bâtiments, y compris les rallonges, les modifications et les améliorations. Pour faciliter l'adoption du CNB par les gouvernements provinciaux et territoriaux et les administrations municipales, le CNB est préparé sous forme de modèle de code recommandé. En fait, la plupart des codes du bâtiment et des règlements utilisés au Canada sont basés sur le CNB. Cependant, les provinces, les territoires et les municipalités apportent fréquemment des modifications au CNB. Le CNB n'est pas un outil obligatoire avant son adoption par les provinces ou les territoires..[57]

L'amélioration des structures de maçonnerie en béton non armé dans le but de les rendre conformes aux normes de résistance aux séismes, par exemple, peut être

57 Le programme A*C*T (Abordabilité et Choix Toujours), «Code and Approval Process Model for Residential Renovation», étude préliminaire d'un projet dirigé par l'Association pour la préservation et ses techniques, (Energy Pathways Inc., non publié : février 1995), p. 1.

58 Association pour la préservation et ses techniques (APT), *Technical Code Update for Residential Renovation*, (Ottawa : 1991)

difficile et coûteuse. Si une municipalité permettait des exceptions et si un incident se produisait, une poursuite pour négligence pourrait être intentée contre la municipalité, le concepteur et l'entrepreneur en rénovation. Par ailleurs, l'incertitude entourant l'application du CNB dans les logements existants allonge le processus d'approbation tout en le rendant plus complexe, ce qui peut également ajouter au coût des rénovations.

Au niveau provincial, l'Ontario a préparé un guide dans la Partie 11 du Code du bâtiment de l'Ontario et le ministère du Logement de l'Ontario prépare actuellement un code qui s'appliquera aux immeubles existants. Par ailleurs, certaines municipalités canadiennes, comme Edmonton, ont adopté des normes et des directives alternatives s'appliquant aux travaux de rénovation.

En décembre 1992, la SCHL tenait une réunion avec les représentants de l'ACCH, du CNR, de l'APT et les représentants municipaux supérieurs impliqués dans l'inspection des bâtiments pour aborder les différentes méthodes de codification des normes de rénovation alternatives. La SCHL et l'Institut de recherche en construction du CNR préparent actuellement un document offrant des équivalents pour la rénovation qui pourraient faire l'objet d'un nouveau chapitre dans le CNB.[59] Un document de travail technique intitulé «Avant-projet» a été préparé en vue d'être étudié par un groupe de travail sur le code du bâtiment et le résultat est attendu prochainement.

AUTRES RÈGLEMENTS

Les juridictions canadiennes de tous les niveaux ont élaboré ou elles songent à élaborer des règlements sur la protection de l'environnement. Par exemple, certaines juridictions étudient la possibilité de réglementer le rendement énergétique des travaux de rénovation réalisés sur des immeubles existants. En Saskatchewan, le ministère provincial de la Gestion de l'environnement et des ressources prépare une stratégie de gestion des déchets à l'échelle provinciale; cette étude pourrait mener à la création de commissions régionales de gestion des déchets et au développement et à l'implantation de plans régionaux de gestion des déchets. (Voir la rubrique sur l'environnement un peu plus loin dans le présent chapitre.)

L'Ile-du-Prince-Édouard prévoit adopter un nouveau règlement qui éliminerait les obstacles en 1995. Le nouveau règlement ressemblerait à la section 3.7 du Code national du bâtiment. Ceux qui demandent un permis de construction seraient appelés à présenter un plan de contrôle de la qualité qui contiendrait une liste de vérification relative à la suppression des obstacles ainsi que des dessins. Le règlement exigerait également la désignation d'une personne responsable de la suppression des obstacles lors de la réalisation de l'immeuble.

---

59 Ibid.

L'INDUSTRIE

TECHNOLOGIE

Il est manifeste que la technologie progresse rapidement. Des produits et des matériaux nouveaux entrent sur le marché, de nouvelles techniques de rénovation sont mises au point et la façon de faire des affaires des rénovateurs évolue. L'éducation et la formation sont des moyens indispensables pour le transfert des nouvelles technologies aux chantiers.

Tout comme les ordinateurs ont changé la nature du travail de bureau au cours des années 1970 et la nature des travaux de fabrication au cours des années 1980, les ordinateurs transformeront l'industrie de la construction d'ici la fin des années 1990. Chaque corps de métier et chaque procédé sera touché par l'informatisation.[60]

En 1993, le ministère canadien de Développement des ressources humaines, l'ACCH, l'Association canadienne de la construction et le département des métiers de la construction et des immeubles (bureau canadien) ont parrainé l'étude Delphi sur l'impact que les changements techniques ont sur l'industrie de la construction. Les conclusions générales de cette étude sont les suivantes :

- Des mesures doivent être prises pour améliorer et étendre l'éducation portant sur des travaux spécifiques de construction à tous les niveaux de façon à inclure la formation s'appliquant aux nouvelles technologies et aux aptitudes, y compris l'éducation générale dispensée dans les écoles secondaires, la formation des apprentis et les programmes de formation complémentaires.
- Des mesures doivent être prises pour améliorer l'image de l'industrie de la construction afin d'y attirer de nouveaux travailleurs ayant les aptitudes nécessaires pour utiliser les nouveaux matériaux, les nouveaux outils et les nouvelles méthodes.
- Si la demande pour de meilleurs produits grandit et si la concurrence plus intense favorise l'implantation de nouvelles technologies sur le marché, les inquiétudes soulevées par les questions de rentabilité, d'économie, de méthodes de travail et de politiques du gouvernement retardent le recours aux nouvelles technologies.[61]

---

60 DRHC, *Rapport sommaire portant sur les conclusions de l'étude Delphi. Changements techniques dans l'industrie de la construction et incidences sur le marché du travail des corps de métier de la construction,* (Westmount, Québec : 7 juin 1993), p. 37.

61 Ibid.

De façon plus précise, l'étude présentait les conclusions suivantes :

- Les nouvelles technologies feront augmenter la portée des connaissances et des aptitudes requises pour les travailleurs de la construction; les corps de métier actuels devront acquérir ces nouvelles connaissances et aptitudes.
- L'éducation dispensée dans les écoles secondaires sera obligatoire pour tous les postes au niveau d'entrée dans l'industrie de la construction.
- Les travailleurs immigrants devront parfaire leur niveau de scolarité.
- Pour entrer dans un corps de métier, il faudra avoir des connaissances scolaires suffisantes ainsi que des connaissances en calcul et en utilisation de l'ordinateur.
- Les gens de métier actuels devront continuer de parfaire leurs connaissances; ce secteur doit faire l'objet d'une intervention particulièrement urgente.
- Chaque fois où cela est possible, le matériel de formation doit être disponible pour permettre les innovations technologiques avant leur introduction à grande échelle.
- Le matériel de formation doit pouvoir être transmis à distance et ne pas reposer uniquement sur l'expérience relative à une technologie spécifique des formateurs impliqués; les vidéos et les outils informatisés sont au nombre des méthodes préconisées.
- La perception des opportunités dans l'industrie chez les étudiants de niveau secondaire et le public en général doit être améliorée.
- Il n'y a pas suffisamment d'opportunités de formation adéquates pour les travailleurs de la construction.
- Il faut introduire des informations fiables sur les besoins de l'industrie dans le système scolaire. Il faut présenter aux étudiants les différents corps de métier de la construction à l'intérieur des cours de formation de niveau secondaire.[62]

Dans cette étude, les membres font les recommandations ci-dessous[63] en ce qui a trait à l'éducation et à la formation en particulier.

- L'industrie et le gouvernement devraient prendre toutes les mesures nécessaires pour qu'un système de certification des corps de métier soit implanté à l'échelle du Canada; en même temps, il faudrait analyser et évaluer les politiques et les pratiques régissant les programmes de formation et d'éducation.
- Les étudiants de niveau secondaire devraient avoir accès au matériel publicitaire nécessaire en ce qui concerne les carrières dans les métiers de la construction.

62 Ibid., p. 35–36.

63 Ibid., p. 42.

- Le matériel devrait être préparé de façon à encourager les écoles secondaires et les programmes de formation des adultes pour introduire des cours sur l'amélioration des maisons; ce cours pourrait donner les connaissances de base nécessaires sur la façon de faire des réparations dans les maisons; ce cours pourrait servir de base pour des cours ultérieurs plus poussés dans les différents corps de métier. Il serait souhaitable de préparer un cours complet et de l'offrir à tous. Les propriétaires de maison qui ont besoin de travaux de rénovation pourraient servir de laboratoires pour la tenue de ces cours.

Les changements technologiques ont donné naissance à un degré de perfectionnement sans cesse plus grand de l'industrie de la rénovation en mettant l'accent sur le professionnalisme. (Voir la rubrique sur la technologie dans le chapitre sur le rénovateur résidentiel dans le présent rapport.)

L'ENVIRONNEMENT

Même si de nombreux rénovateurs tiennent déjà compte des facteurs environnementaux lorsqu'ils planifient leurs travaux, l'adoption d'un «Plan vert» a des implications importantes pour l'industrie de la rénovation résidentielle. Les entrepreneurs en rénovation et les travailleurs doivent s'adapter à l'évolution rapide de facteurs tels que les demandes des consommateurs, les nouveaux produits et les nouvelles pratiques ainsi que les nouveaux codes et les nouveaux règlements.

La rénovation peut maximiser le rendement environnemental de nos maisons en en faisant un milieu meilleur pour la santé des occupants, en réduisant les ressources consommées et en minimisant les polluants et les déchets. Dans bien des cas, le recours à de nouveaux concepts de rénovation, à des nouvelles techniques et à de nouveaux produits peut également aider à faire réaliser des économies au niveau des coûts d'utilisation.

* Le *Guide de ressources de l'entrepreneur de rénovation*[64], préparé dans le cadre du programme national de formation des rénovateurs, identifie un certain nombre de tendances visant à améliorer la qualité de l'environnement dans les logements par l'intermédiaire de la rénovation :

    - Les systèmes d'enveloppe de l'immeuble - isolant à fibres cellulosiques vaporisé à l'état humide; l'isolant en fibre de verre soufflé; les enveloppes pour les maisons; les fenêtres à grande efficacité; la vérification de l'étanchéité à l'aide d'une porte à ventilateur.

64 SCHL, *Renovator's Resource Guide*, NHA 6816, (Energy Technology Access Group Inc., Ottawa : 1995).

- Les systèmes mécaniques - l'équipement de chauffage et de climatisation; les systèmes intégrés de chauffage, de climatisation, de ventilation et de chauffe-eau; les pompes à chaleur sol-air; l'équipement de ventilation; les systèmes de répartition de l'air; les contrôles par zone.
- L'efficacité au plan électrique - les appareils d'éclairage à tubes fluorescents compacts; les stratégies d'éclairage; les appareils électroménagers efficaces.
- Les stratégies en matière de qualité de l'air intérieur -l'élimination des sources de contaminants; le scellement contre les émanations de gaz; l'étanchéité contre les polluants contenus dans l'air extérieur; le scellement de certaines sections de la maison; la ventilation en vue de réduire la concentration des polluants; la réduction des problèmes d'humidité en vue de réduire la quantité de contaminants biologiques.
- Les appareils conservateurs d'eau : toilettes, pommes de douche, robinetterie et paysagement.
- La planification des trois R en vue de réduire, de réutiliser et de recycler les matériaux et de minimiser les ressources consommées et la quantité de déchets envoyés aux sites d'enfouissement sanitaire.

* D'ici l'an 2000, le Canada s'est engagé à ramener les émanations de gaz favorisant l'effet de serre aux niveaux de 1990. S'il faut en croire *Vision réfection*[65], le secteur résidentiel représente 15 pour cent de toutes les émanations au Canada et le Groupe de travail sur le changement climatique du Comité national de coordination sur les questions atmosphériques a identifié un certain nombre d'options relatives à la rénovation des habitations existantes[66] et susceptibles d'avoir un impact considérable pour les entrepreneurs en rénovation et sur la main-d'oeuvre.

- Un programme national d'efficacité énergétique pour les familles à faible revenu.
- Les normes de construction pour les travaux de réfection.
- L'amélioration des mécanismes de financement.
- Un système d'évaluation énergétique pour les maisons (SEEM).
- L'expansion des programmes de «communautés vertes».
- Un programme de formation en matière de rénovation.
- Des mesures destinées à améliorer le rendement énergétique des appareils électroménagers et d'éclairage.

65 Ressources naturelles Canada, *Vision réfection*, Volume 2, (Ottawa : février 1995), pp 1-2.

66 Le Groupe de travail sur le changement climatique du Comité national de coordination sur les questions atmosphériques, *Rapport sur les options du programme national d'action sur le changement climatique*, (SGA Consulting, Ottawa : juin 1994).

Un certain nombre de groupes canadiens s'intéressent aux initiatives SEEM en vue d'évaluer leur rendement énergétique relatif, la qualité de l'air et les questions d'environnement dans les maisons en vue de faire des recommandations pour les rendre plus rentables.

- Au Canada, l'ANCE et le Programme d'aide à l'intempérisation dans l'État de New York oeuvrent conjointement en vue d'identifier les composants essentiels d'une structure de perfectionnement des connaissances professionnelles par les gens de métier pour le secteur de l'efficacité énergétique.[67] Le groupe élabore également un plan d'implantation stratégique et dans cet esprit, il étudie les composants suivants :

  - La formation en classe concernant la philosophie, les principes, la science et les mathématiques connexes à l'amélioration des pratiques de cette profession.
  - Une formation pratique ou en cours d'emploi concordant avec les cours donnés en classe par des formateurs certifiés.
  - Une formation pratique simulée, peut-être avec des ordinateurs, pour appuyer les connaissances et les décisions prises par les experts.
  - Des vidéos préparés par des professionnels et portant sur le sujet étudié peuvent être des moyens efficaces de communication et de mise à jour des pratiques professionnelles.
  - Un panneau d'affichage informatisé relié à une ligne d'information 1-800 pour partager des idées avec des collègues et accorder tout l'appui nécessaire aux praticiens en matière de travail.

- Près du tiers de tous les déchets contenus dans les sites d'enfouissement sanitaire sont des «matériaux de construction usagés»[68]. Les programmes d'éducation et de formation en matière de gestion des déchets peut faire beaucoup en vue de réduire la quantité de matières mises aux rebuts.

- La qualité du sol présente un autre défi au plan de l'environnement et cette question a des implications importantes pour l'industrie de la rénovation. On devra peut-être faire l'évaluation environnementale des sites dans certaines juridictions où l'on songe à faire des travaux de correction.

---

67 Rick Gerardi, «Creating a Professional Skills Development Structure for Energy Efficiency Trade Practitioners», p.6.

68 Environnement Canada, *État de l'environnement au Canada - 1991*, (Approvisionnement et Services Canada, Ottawa : 1991), Ch. 25, p. 5. Extrapolation à partir des données de 1988.

PARTENAIRES DE L'INDUSTRIE

Le partenariat entre tous les intervenants de l'industrie de la rénovation se trouve au coeur même de tous ces efforts si l'on veut répondre aux besoins de chaque secteur et faire la promotion de l'ensemble de l'industrie. L'éducation et la formation destinées aux professionnels connexes à l'industrie ou offertes par ces derniers permettent d'améliorer le professionnalisme en plus de faciliter la collaboration et les relations d'affaires.

Par exemple, les institutions prêteuses, comme la Banque Royale du Canada, la Banque de Nouvelle-Écosse et la Banque de Montréal, offrent aux rénovateurs des cours de comptabilité et de financement. Dans certains cas, ces cours sont indispensables pour ceux qui désirent faire des affaires. Certaines municipalités, comme Calgary, ont mis au point des outils de formation en planification destinés à l'industrie de la construction résidentielle et aux consommateurs.

LE FORUM PROFESSIONNEL DE LA CONSTRUCTION ET DE LA RÉNOVATION

Le Forum professionnel de la construction et de la rénovation a été mis sur pied par l'ACCH en vue d'identifier les moyens permettant de communiquer les tendances en matière de professionnalisme dans l'industrie de la construction et de la rénovation résidentielle. Le Forum fait des recherches poussées sur les marchés primaires et secondaires dans les dix provinces. Des groupes d'étude et des interviews sont organisés avec les représentants de tous les aspects de l'industrie.

Les résultats préliminaires ces recherches indiquent que le concept de perfectionnement professionnel reçoit un vif appui et qu'il est considéré comme un avantage pour tous. Tous accordent un grand appui aux initiatives comme le Mois de la rénovation. Le Forum doit présenter un rapport à l'industrie au cours de l'automne 1995.

RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT

Un certain nombre de programmes de recherche et de développement mis de l'avant tant par l'industrie que le gouvernement ont pour but de vérifier les innovations technologiques et de réglementation par rapport à l'industrie de la construction et de la rénovation résidentielle. Les résultats des projets entrepris dans les communautés à travers le pays seront importants pour l'industrie de la rénovation puisqu'ils permettront d'identifier des moyens destinés à améliorer les habitations existantes.

L'INDUSTRIE

Les programmes nationaux de recherche et de développement comprennent, entre autres choses :

- Le programme de démonstration en rénovation, un projet conjoint de la SCHL, de RNCan et de l'ACCH.
- Le programme de la SCHL sur les maisons saines.
- Le programme des maisons performantes, une initiative du Groupe des bâtiments de CANMET de RNCan.
- Le programme A*C*T (Abordabilité et Choix Toujours) dirigé par la Fédération canadienne des municipalités, l'ACCH, l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine et la SCHL.
- Ecomaison, mené par l'ACCH en collaboration avec la fiducie Canada Trust.

LE RÉNOVATEUR RÉSIDENTIEL

L'ENTREPRENEUR EN RÉNOVATION

En 1993, la société Ekos Research a fait une étude portant sur environ 700 rénovateurs disséminés à travers le Canada. À moins d'indications contraires, les informations contenues dans le présent chapitre sont tirées du rapport final du projet, *Enquête nationale sur les rénovateurs*.[69] Le lecteur est invité à consulter le sommaire du projet de recherche présenté à l'annexe F et qui décrit les objectifs poursuivis par l'enquête, sa méthodologie et les principaux faits découverts.

PROFIL ÉCONOMIQUE

L'industrie de la rénovation résidentielle est composée principalement de petites entreprises; plus de 80 pour cent des entreprises sont dirigées par le propriétaire-exploitant qui est directement impliqué dans tous les aspects de l'entreprise. Plus de 57 pour cent ont un conjoint qui est impliqué directement dans l'entreprise et les deux tiers des rénovateurs exploitent leur entreprise depuis leur résidence. Le revenu annuel moyen découlant des activités de construction (y compris la rénovation et la construction neuve) pour les entreprises impliquées dans la rénovation est de 880 000 $. Si l'on ne considère que la rénovation résidentielle, le revenu annuel moyen s'établit à 453 000 $. La moitié des entreprises de rénovation résidentielle ont un revenu annuel moyen inférieur à 200 000 $; 17 pour cent ont un revenu découlant de la rénovation dépassant 500 000 $ et huit pour cent ont un revenu annuel découlant de la rénovation résidentielle dépassant un million de dollars.

Les deux tiers des rénovateurs ont des employés à plein temps. Lorsqu'on tient compte des employés à temps partiel, 85 pour cent des entreprises ont des employés. Le nombre moyen d'employés à plein temps est de 3,8 et le nombre moyen d'employés à temps partiel est de 2,0. Un grand nombre de rénovateurs ont recours à des employés à plein temps pour exécuter des travaux spécialisés comme la gestion et l'administration; cependant, seulement la moitié des entreprises impliquées dans la rénovation retiennent les services d'employés à plein temps pour exécuter des travaux sur des chantiers. L'autre moitié a recours à des sous-traitants ou à des effectifs à temps partiel pour réaliser les travaux sur les chantiers.

Même si la moitié des rénovateurs font appel à des sous-traitants pour exécuter les travaux sur les chantiers, les employés à plein temps n'en demeurent pas moins une ressource très importante pour les petits rénovateurs. Ces employés sont souvent impliqués dans la plupart, voire la totalité des activités de l'entreprise, y compris la planification et la conception du projet, la réalisation du projet, l'établissement des coûts et l'estimation en plus de la vente et du marketing. Les entreprises de rénovation,

---

69 Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines - Entrepreneur en rénovation résidentielle de l'ACCH, *Sondage national pour les rénovateurs : besoins et attitudes à propos de la formation et du développement des ressources humaines*, (Ekos Research Associates Limited, Ottawa : décembre 1993), pp. 19-21.

comme d'autres petites entreprises, comptent beaucoup sur leurs employés pour assurer leur succès.

Même si le financement est important pour les trois quarts des rénovateurs, un grand nombre ont de la difficulté à trouver le financement nécessaire. La moitié des rénovateurs qui ont répondu au questionnaire dans le cadre de cette *Enquête nationale sur les rénovateurs* ont signalé que l'obtention du financement offert par les institutions prêteuses étaient au moins modérément difficile; 19 pour cent ont indiqué que cela était extrêmement difficile. Les rénovateurs à plein temps ont plus de difficulté à obtenir le financement que les rénovateurs à temps partiel.

Environ un rénovateur sur cinq aide ses clients à obtenir le financement nécessaire. Les rénovateurs à plein temps et les grandes entreprises sont plus portées à aider les clients que les entreprises de rénovation de petite taille ou les entreprises qui ne s'occupent de rénovation qu'à temps partiel. Les rénovateurs qui se spécialisent dans les travaux réalisés sur l'extérieur des maisons seront plus portés à aider les clients à trouver le financement nécessaire que ceux qui se spécialisent dans la rénovation des salles de bains, dans les ajouts ou dans la rénovation des cuisines.

Les rénovateurs croient que les changements au niveau de la démographie et du mode de vie de la société auront des répercussions positives sur leur entreprise, particulièrement lorsqu'on tient compte du vieillissement de la population et de la diminution du nombre de déménagements. Le *Guide de ressources de l'entrepreneur de rénovation* élaboré par le Programme national de formation des rénovateurs identifie les tendances suivantes pour la «vente de services complets»[70] comme faisant partie des options les plus vendables pour répondre aux besoins des consommateurs :

- les salles de bains
- les cuisines
- les systèmes mécaniques
- les bureaux à domicile
- la qualité de l'air et la ventilation
- l'accessibilité (sans restriction)
- le contrôle des courants d'air et l'étanchéité
- les solariums

70 SCHL, *Guide de ressources de l'entrepreneur de rénovation*, NHA 6816, (Energy Technology Access Group Inc., Ottawa : 1995), p. 181.

La concurrence plus grande découlant de la venue des nouvelles entreprises et l'implantation de la TPS sont considérées par la plupart comme des obstacles à la progression de leurs entreprises. Les rénovateurs s'inquiètent également de la hausse du coût de la main-d'oeuvre, des matériaux et des taxes. Le *Guide de ressources de l'entrepreneur de rénovation* indique que des relations d'affaires plus recherchées[71] amélioreront les chances de succès des entreprises de rénovation au cours des prochaines années, comme par exemple :

- la publicité partagée avec les fournisseurs
- l'utilisation des salles de présentation des fournisseurs
- les escomptes sur les matériaux achetés exclusivement chez certains fournisseurs
- les références données par les fournisseurs
- l'amélioration de la formation et la certification possible par les fabricants

PROFIL PERSONNEL

Le profil personnel ci-dessous du rénovateur résidentiel canadien découle de la même *Enquête nationale sur les rénovateurs*.

- La majorité des rénovateurs se considèrent comme des rénovateurs à plein temps (56 pour cent) contre 44 pour cent qui se considèrent comme des rénovateurs à temps partiel.
- Quelque 70 pour cent des répondants avaient 10 ans ou plus d'expérience dans l'industrie de la rénovation; un autre 15 pour cent des rénovateurs indiquaient qu'ils étaient en affaires depuis 25 ans ou plus (voir la rubrique sur les règlements de travail au chapitre de l'industrie de la rénovation résidentielle du présent rapport).
- Quelque 96 pour cent des rénovateurs qui ont participé à l'enquête prévoient continuer d'oeuvrer dans la rénovation.
- La plupart des rénovateurs sont au sommet de leur carrière professionnelle : 48 pour cent des rénovateurs ont entre 35 et 45 ans; 17 pour cent ont moins de 35 ans; 22 pour cent ont entre 45 et 55 ans; et 13 pour cent ont plus de 55 ans.
- Presque tous les rénovateurs qui ont fait participé à cette enquête étaient des hommes (95 pour cent).

71 Ibid., p. 179.

- Quelque 63 pour cent des répondants ont appris l'anglais pendant leur enfance; le français était la première langue apprise pour un quart des répondants; les derniers 12 pour cent ont appris une autre langue que l'anglais ou le français comme première langue.
- Quelque 75 pour cent des entreprises menaient leurs affaires en anglais tandis que 22 pour cent menaient leurs affaires en français.
- Plus du tiers des rénovateurs sont titulaires de diplômes de niveau collégial (18 pour cent) ou universitaire (19 pour cent); un autre 21 pour cent des rénovateurs ont une certaine formation post-secondaire.

RÈGLEMENTS DE TRAVAIL

Les rénovateurs sont vivement en faveur du principe des programmes de désignation de l'industrie. Les trois quarts des gens qui ont participé à l'*Enquête nationale sur les rénovateurs* ont convenu que la certification des personnes et la reconnaissance officielle des entreprises de rénovation étaient de bonnes idées.

L'appui en faveur de la désignation diminue beaucoup lorsqu'on envisage le coût de participation à un tel programme de désignation. Seulement 48 pour cent des rénovateurs sont disposés à payer 500 $ par année pour appuyer le programme de désignation dirigé par l'industrie. Quelque 17 pour cent indiquent qu'ils seraient très disposés à payer cette somme. Lorsque le chiffre de 1000 $ par année est suggéré, 15 pour cent des rénovateurs indiquent qu'ils accorderaient leur appui; seulement cinq pour cent accepteraient volontiers de payer cette somme.

En dépit du degré élevé d'appui en faveur des programmes de désignation de l'industrie, on note un degré élevé de scepticisme chez les rénovateurs concernant la valeur de ce qu'ils recevraient en échange du temps et de l'argent qu'on leur demanderait d'investir pour appuyer de tels programmes. On s'est inquiété de la lourdeur de la bureaucratie, de la paperasserie et des règlements. Plus de 40 pour cent des rénovateurs étaient d'accord pour dire que les coûts connexes au programme de désignation dépasseraient les avantages tandis que 33 pour cent des rénovateurs n'étaient pas d'accord.

L'amélioration du degré de confiance accordée par le public est considérée comme l'une des principales raisons pour l'élaboration de programmes officiels de désignation. Les deux tiers des rénovateurs sont d'accord pour dire que la certification des individus et la reconnaissance des entreprises permettraient d'améliorer la confiance que le public accorde à l'industrie, même si plus de la moitié des rénovateurs (56 pour cent) pensent que cet objectif serait difficile à atteindre. Il pourrait s'agir là de la principale raison pour laquelle seulement 40 pour cent des rénovateurs croient que les programmes de désignation leur permettront d'améliorer leurs affaires.

L'un des grands facteurs à considérer lorsqu'on évalue les avantages des programmes de désignation de l'industrie est le respect du programme. Comme on le constate dans le cas des programmes de garantie offerts par des tierces parties (voir ci-dessous), la concurrence équitable est un sujet d'inquiétude chez les rénovateurs. Les recherches faites révèlent que les rénovateurs seront plus portés à appuyer les programmes de désignation obligatoires pour les entreprises, plutôt que les individus, en raison, en partie, de l'inquiétude voulant que les entreprises qui ne participent pas au programme profiteraient des avantages tirés des programmes volontaires à l'échelle de toute l'industrie mais sans en partager les coûts.

La majorité (69 pour cent) des rénovateurs qui ont participé à l'enquête estimaient que la reconnaissance des entreprises devrait être obligatoire. Cependant, en ce qui a trait à la certification des individus, la majorité (60 pour cent) croit que de tels programmes devraient être volontaires. L'ACCH est désignée par la plus grande partie des rénovateurs (38 pour cent) comme l'organisme préféré pour élaborer et superviser les normes connexes aux programmes de désignation dans l'industrie.

GARANTIES

Même si un grand nombre de rénovateurs ne s'opposent pas aux programmes de garantie offerts par des tierces parties, certains croient que les rénovateurs compétents paient pour les erreurs de ceux qui sont moins compétents lorsqu'ils participent à des programmes de garantie. Les rénovateurs expriment également des inquiétudes en ce qui concerne la «concurrence équitable». Pour cette raison, certains rénovateurs sont en faveur de l'idée d'un programme de garantie offert par une tierce partie uniquement s'il s'agit d'une exigence obligatoire pour faire des affaires.

L'appui accordé à l'idée d'un programme de garantie offert par une tierce partie, comme celui actuellement en place pour la construction de maisons neuves, est beaucoup plus faible que l'appui accordé aux programmes de désignation. Si près de la moitié des rénovateurs (45 pour cent) s'entendent pour dire que le concept du programme de garantie est une bonne idée, les avis exprimés par les répondants pour essayer de déterminer si les rénovateurs ou les consommateurs accepteraient de payer les frais additionnels d'un programme de garantie sont presque unanimement négatifs. Seulement 15 pour cent des rénovateurs indiquent qu'ils accepteraient volontiers de payer des «coûts additionnels substantiels» pour participer à un programme de protection des consommateurs offert par une tierce partie; cinq pour cent sont vivement en faveur et 48 pour cent s'y opposent avec vigueur. Le tiers environ des répondants croient que les consommateurs accepteraient de payer les «frais additionnels» pour assurer les travaux de rénovation. Seulement sept pour cent croyaient fermement que

les consommateurs accepteraient de payer davantage. (Voir la rubrique sur la garantie dans les chapitres sur l'industrie de la rénovation résidentielle et les consommateurs de travaux de rénovation dans le présent rapport.)

TECHNOLOGIE

Comme on l'a déjà vu dans le présent rapport (Voir la rubrique correspondante dans le chapitre sur l'industrie de la rénovation), les développements technologiques influent tant sur la façon de rénover les maisons que sur la façon dont les rénovateurs mènent leurs affaires.

La *Série d'analyse de professions - Constructeur/constructrice de maisons neuves et entrepreneur/entrepreneuse en rénovation résidentielle* présente la nécessité de rester au fait des dernières découvertes comme un défi sans cesse grandissant. L'entrepreneur en rénovation résidentielle qui se tient à jour et qui présente son entreprise comme une entité progressive se méritera une part de plus en plus grande du marché.[72] (Voir la rubrique sur les besoins en éducation et en formation un peu plus loin dans le présent chapitre.)

Relativement peu d'informations ont été identifiées concernant la façon suivant laquelle l'industrie s'intéresse aux répercussions que les nouvelles techniques ont sur les rénovateurs et sur les concepts, les produits et les techniques de rénovation.

Le ministère canadien de Développement des ressources humaines songe à organiser une étude qui permettrait de voir comment la nouvelle technologie est adoptée par les différents corps de métier; cette étude devrait être mise en marche au cours de l'été 1995.

L'utilisation des ordinateurs comme outil décisionnel a considérablement augmenté dans les entreprises qui connaissent du succès.[73] Cette même *Enquête nationale sur les rénovateurs* a permis de découvrir que plus de la moitié (59 pour cent) des rénovateurs font appel à des ordinateurs pour exécuter de nombreuses tâches :

- la comptabilité et la tenue de livres (85 pour cent)
- le traitement de textes (82 pour cent)
- la paye (48 pour cent)

---

72 DRHC, *Série d'analyse de professions - Constructeur/constructrice de maisons neuves et entrepreneur/entrepreneuse en rénovation résidentielle* (Approvisionnement et Services Canada : Ottawa, 1993), p. xxv.

73 Ibid., p. 36.

- la gestion du coût des projets (39 pour cent)
- l'évaluation des coûts (37 pour cent)
- la conception assistée par ordinateur (24 pour cent)
- la planification des projets et l'établissement du calendrier des travaux (15 pour cent)

Les rénovateurs sont modérément satisfaits du niveau de connaissances en informatique dans leurs entreprises. Le degré de satisfaction varie d'une région à l'autre et en fonction de la taille de l'entreprise. Les entreprises des provinces de l'Atlantique ont le niveau de satisfaction le plus élevé et celles de C.-B. le plus faible. Plus le revenu brut de l'entreprise est élevé, plus le degré de satisfaction est grand.

ENVIRONNEMENT

Les rénovateurs s'attendent à ce qu'une part croissante de leur chiffre d'affaires découle de l'amélioration de l'efficacité énergétique des maisons par l'entremise de l'installation de nouveaux produits de haute technologie, y compris l'isolation, les fenêtres et les systèmes qui produisent de l'énergie d'origine solaire.

BESOINS EN ÉDUCATION ET EN FORMATION DES RÉNOVATEURS

Les connaissances, les aptitudes et les fonctions requises par un entrepreneur en rénovation résidentielle deviennent de plus en plus complexes, exigeantes et critiques pour conserver l'entreprise en bonne santé..[74]

ANALYSE PROFESSIONNELLE

La *Série d'analyse de professions - Constructeur/constructrice de maisons neuves et entrepreneur/entrepreneuse en rénovation résidentielle*, déjà citée ci-dessus, a été élaborée par le Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines - Modèle de cheminement de carrière. Il s'agit là d'un point de référence particulièrement important lorsque vient le moment d'analyser les besoins en éducation et en formation des entrepreneurs en rénovation à titre de propriétaires / exploitants d'entreprises.

74 Ibid., p. xxii.

L'ENTREPRENEUR EN RÉNOVATION

L'analyse est axée sur le propriétaire d'une nouvelle résidence et (ou) sur une entreprise de rénovation résidentielle. La grande majorité des entreprises de construction de maisons neuves et (ou) de rénovation résidentielle sont exploitées par leur propriétaire, le propriétaire assumant les postes de chef de la direction ou de directeur général. L'analyse s'applique aux entrepreneurs en construction de maisons neuves et en rénovation qui traitent directement avec leurs clients. L'analyse ne s'applique pas à ceux qui sont d'abord et avant tout des sous-traitants pour d'autres entrepreneurs. Cette analyse est restreinte à la construction des petits immeubles résidentiels.

L'entrepreneur en rénovation résidentielle offre des services et des produits directement aux propriétaires de maison et au public qui ont besoin de travaux de rénovation. L'entrepreneur en rénovation est un dirigeant qui :

- planifie la croissance de l'entreprise
- administre tous les aspects des activités de l'entreprise
- supervise le rendement de l'entreprise en fonction du plan établi
- révise le plan d'affaires au besoin pour améliorer le rendement de l'entreprise

Dans l'exécution de ces fonctions, l'entrepreneur en rénovation possède et applique un grand nombre de connaissances et d'aptitudes pour :

- définir les connaissances et les aptitudes nécessaires dans l'entreprise
- établir les plans de marketing et de vente de l'entreprise
- établir les plans financiers
- établir les plans d'exploitation de l'entreprise
- diriger les activités de l'entreprise
- diriger les programmes de marketing et de vente de l'entreprise
- fournir la gestion financière
- administrer les ressources humaines de l'entreprise
- fournir la direction technique
- préparer les projets avant de les mettre en marche
- administrer les projets que l'entreprise doit réaliser
- administrer les relations d'affaires avec les clients
- superviser et évaluer les plans financiers de l'entreprise
- superviser l'efficacité des plans de marketing et de vente de l'entreprise
- superviser l'efficacité des plans d'exploitation de l'entreprise
- réviser les plans d'affaires pour améliorer le rendement

ANALYSE DES BESOINS EN FORMATION

Les recherches ont permis de constater des différences au niveau régional quant au niveau perçu de compétence et de besoins en formation.

Le Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines - Entrepreneur en rénovation résidentielle a parrainé une analyse des besoins en formation du rénovateur résidentiel; cette étude s'est terminée au printemps 1995. On trouvera à l'annexe F un sommaire des faits découverts.

Des ateliers et des questionnaires de validation ont permis de trouver comment les rénovateurs percevaient les niveaux de compétence et de formation requis par rapport à certaines aptitudes et connaissances identifiées dans la *série d'analyse de professions - constructeur/constructrice de maisons neuves et entrepreneur/entrepreneuse en rénovation résidentielle* dont on a déjà parlé.

Le rapport sur les résultats de cette étude, *analyse des besoins en formation des rénovateurs résidentiels*, porte sur les besoins en formation perçus par les gens qui ont participé à l'atelier (voir le tableau ci-dessous).[75] Les résultats ne peuvent pas être considérés comme représentatifs en raison de la petite taille de l'échantillon. Cependant, ils peuvent exprimer une tendance lorsqu'on les allie au vécu des gens.

ANALYSE DES BESOINS EN FORMATION - RÉSULTATS DES ATELIERS*					
SUJET GÉNÉRAL	**PRIORITÉ**				
	C.-B.	**ON**	**QUÉ**	**N.-B.**	**CAN**
Marketing	1	5	4	3	3
Finances	2	4	3	2	2
Évaluation	3.5	1	1	5	1
Gestion de projet	3.5	1	1	5	1
Ressources humaines	5	7	6	5	6
Gestion d'affaires	6	2	7	1	4
Technique	-	-	2	-	-

* *La cote «1» a la plus haute priorité. Les secteurs d'activité ont été déterminés par le format DACUM.*

75 Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines - Entrepreneur en rénovation résidentielle de l'ACCH, Renovator Contractor Training Needs Analysis, (Sigma, Evaluation & Training Resources Inc., Victoria : Novembre 1995), p. 3.

PRIORITÉS DES RÉNOVATEURS

L'enquête nationale sur les rénovateurs signale que la formation est considérée comme très importante par les rénovateurs. Près de 95 pour cent des répondants ont déclaré que la formation est une composante importante du succès de leur entreprise. Quelque 55 pour cent des rénovateurs ont qualifié la formation d'extrêmement importante. Les évaluations ne sont que légèrement inférieures à celles de la formation non structurée alors que 88 pour cent des rénovateurs déclaraient qu'il s'agissait d'un facteur important, y compris 46 pour cent qui ont donné une cote de très important. La formation non structurée est importante lorsque vient le moment d'évaluer l'écart entre la proportion des rénovateurs qui ont exprimé de l'intérêt et ceux qui se sont engagés en matière de formation (95 pour cent) et la proportion de ceux qui font de la formation structurée (46 pour cent).

Les qualifications officielles des sous-traitants sont importantes pour les rénovateurs. Plus des trois quarts ont déclaré que les qualifications officielles sont une exigence pour tous les sous-traitants dont ils retiennent les services. Parmi les rénovateurs qui ne faisaient pas appel à leurs propres employés, la plus grande partie des rénovateurs ont indiqué qu'ils avaient de la difficulté à trouver les gens ayant les connaissances nécessaires pour devenir des employés productifs et dont la carrière connaît du succès. Par exemple, les questions de formation adéquate dans leur spécialité, l'expérience et les connaissances antérieures en rénovation et l'engagement envers l'entreprise.

Les rénovateurs ont identifié plusieurs secteurs comme prioritaires en matière de formation. La plus haute priorité a été accordée à la formation au niveau du service à la clientèle et des relations avec cette dernière alors que 73 pour cent des rénovateurs ont indiqué qu'ils accordaient à cette question un degré d'importance élevé. Au total, les rénovateurs étaient probablement deux fois plus susceptibles d'accorder aux connaissances en rénovation (c'est-à-dire aux questions techniques et propres à chaque corps de métier, aux nouvelles techniques et aux nouveaux matériaux, à la santé et à la sécurité au travail, aux relations avec la clientèle et à la satisfaction des clients) plutôt qu'aux aptitudes en affaires (c'est-à-dire les affaires, l'administration, les ordinateurs, les ventes et le marketing) comme ayant une haute priorité. Les autres types de formation et le pourcentage des rénovateurs qui leur ont accordé un degré de priorité élevé ont été les connaissances techniques et les questions propres à chaque corps de métier (49 pour cent), les nouvelles techniques et les nouveaux matériaux (49 pour cent), la santé et la sécurité (46 pour cent), la vente et le marketing (37 pour cent), les affaires et l'administration (32 pour cent) et les ordinateurs (25 pour cent). Les priorités en matière de formation devraient être considérées en fonction des rénovateurs qui ont participé à l'étude; 70 pour cent de ces rénovateurs avaient 10 ans d'expérience ou plus tandis qu'un autre 15 pour cent des rénovateurs étaient en affaires depuis 25 ans ou plus (voir la rubrique sur le profil personnel ci-dessus).

Plus de 80 pour cent des rénovateurs ont exprimé une préférence pour les cours de formation de courte durée, c'est-à-dire 30 heures ou moins. Les deux tiers ont exprimé une préférence pour une combinaison de formation structurée et de formation non structurée. Seulement 11 pour cent des rénovateurs préféraient la formation structurée

seulement, tandis que 25 pour cent des rénovateurs préféraient la formation non structurée seulement. La majorité des rénovateurs (58 pour cent) ont exprimé une préférence pour une combinaison de formation sur le chantier et à l'extérieur de celui-ci. Près de la moitié des rénovateurs désirent qu'une partie de la formation se donne pendant les heures de travail et une partie en dehors des heures de travail. Près de la moitié des rénovateurs désirent que la formation soit donnée par des formateurs de l'industrie tandis qu'un autre 30 pour cent des rénovateurs préféreraient avoir recours à leur propre personnel pour faire la formation.

ACTIVITÉ

Près de la moitié des rénovateurs qui ont participé à *L'enquête nationale sur les rénovateurs* (46 pour cent) ont participé à certains cours de formation entre 1991 et 1993, que ce soit eux-mêmes ou leurs employés. Dans les entreprises qui ont participé à des cours de formation structurés, les propriétaires-exploitants ont reçu en moyenne 57 heures de formation tandis que les employés ont reçu en moyenne 98 heures de formation. Si on fait la moyenne pour l'ensemble de l'industrie, les propriétaires-exploitants ont reçu en moyenne 27 heures de formation contre 45 heures en moyenne pour les employés.

Les domaines où les rénovateurs ont reçu la plus grande partie de leur formation récente sont les suivants :

- Pour le propriétaire-exploitant, les cours techniques et propre à chaque corps de métier (43 pour cent); la gestion et les affaires (42 pour cent); la santé et la sécurité (39 pour cent); les ordinateurs (33 pour cent).
- Pour les employés, les cours techniques propres à leur corps de métier (56 pour cent); la santé et la sécurité (44 pour cent); les ordinateurs (32 pour cent).

DÉFIS

Pour les entreprises qui ont participé à des cours de formation structurée, le coût moyen de la formation pour les propriétaires et les employés a été de 768 $ et de 1002 $ respectivement. Plus de la moitié (55 pour cent) des rénovateurs déclarent qu'ils offrent une certaine forme d'aide aux employés intéressés et qui ont besoin de cours de formation structurée. Un tiers de toutes les entreprises accordent une aide sous forme de frais de scolarité aux employés qui sont intéressés à suivre des cours de formation; 18 pour cent acquittent les frais de déplacement et 26 pour cent offrent d'autres avantages, comme une plus grande sécurité d'emploi et des responsabilités plus grandes.

Le coût de la formation, y compris les coûts directs, la perte de temps de production et le coût des opportunités perdues sont les raisons principales pour lesquelles certains rénovateurs donnent pour expliquer pourquoi il y a un écart entre leurs engagements en matière de formation et le niveau réel de formation.

Quatre rénovateurs sur cinq qui ont participé à l'enquête ont déclaré que le coût de la formation est un obstacle et 44 pour cent des rénovateurs ont signalé qu'il s'agissait là d'un grave problème. Les inquiétudes à propos du coût de la formation concordent avec le degré élevé d'inquiétude exprimé à propos de ce qu'il en coûte pour être en affaires et rester concurrentiel, notamment lorsqu'on tient compte du grand nombre de rénovateurs à faibles frais généraux sur le marché.

S'il faut en croire la majorité des rénovateurs, le manque d'aide de la part des gouvernements limite également leur capacité à organiser des cours de formation. Cette question est un problème grave pour 49 pour cent des rénovateurs et un problème d'ampleur moyenne pour 27 pour cent des autres rénovateurs.

La majorité des rénovateurs ont indiqué d'autres problèmes portant sur les infrastructures de formation comme étant des obstacles pour la tenue d'un plus grand nombre de cours de formation. Ces difficultés portaient sur l'accès à l'éducation et à la formation. Les rénovateurs se sont dits inquiets relativement au nombre limité et à l'emplacement des cours, aux programmes et aux centres de formation offerts, par exemple. Le niveau d'inquiétude au sujet des infrastructures de formation avait tendance à être plus modéré que lorsqu'on s'attarde au coût des cours de formation. Le quart environ des rénovateurs indiquait que les problèmes rattachés aux infrastructures représentaient des défis graves et un autre tiers les considérait comme des problèmes d'ampleur modérée.

D'après les rénovateurs qui ont participé à l'enquête, les défis les plus importants en matière de formation sont le manque d'intérêt et d'engagement de la part des travailleurs en matière de formation et la perte des employés qui vont offrir leurs services à d'autres entreprises lorsque la formation est terminée.

Plus de 30 pour cent des rénovateurs considéraient ces questions comme des problèmes graves. Le choix des candidats qui suivront les cours de formation et le nombre d'abandons des programmes de formation sont considérés par les rénovateurs comme moins sérieux.

Les autres sujets d'inquiétude soulevés par les rénovateurs comprennent le peu de personnes qui se joignent à l'industrie et la perception traditionnelle voulant que les étudiants moins intelligents soient dirigés vers le secteur de la construction.

LE CONSOMMATEUR DE TRAVAUX DE RÉNOVATION

En 1994, la SCHL, en collaboration avec l'ACCH et Ressources naturelles Canada (RNCan), a parrainé la société Environics Research Group Limited pour qu'elle organise des groupes d'étude et prépare une enquête nationale auprès de 2460 Canadiens pour connaître les préférences futures des Canadiens en matière d'habitation.[76] Les représentants du Centre d'analyse de marché de la SCHL ont présenté les résultats au Congrès national de l'ACCH de 1995 tenu à Halifax en janvier 1995.[77] Les faits découverts au cours de cette étude et dans le cadre d'autres recherches faites récemment auprès des consommateurs de travaux de rénovation sont décrits dans le présent chapitre. (Voir les sommaires de recherche à l'annexe F pour avoir d'autres détails sur les objectifs de cette étude, sur sa méthodologie et sur les principaux faits découverts.)

PROFIL ÉCONOMIQUE

Près de la moitié des propriétaires de maison canadiens ont l'intention de faire des rénovations en 1995. Un peu plus de 40 pour cent n'ont pas l'intention de faire des rénovations et environ 10 pour cent ne le savent pas avec certitude. Les propriétaires de maison qui ont l'intention de faire des rénovations consacreront environ 9000 $ à leurs projets. C'est en Alberta et au Québec où le coût estimatif des rénovations est le plus élevé de toutes les provinces avec plus de 10 000 $; les propriétaires de maison de l'Ile-du-Prince-Édouard y consacreront le moins, soit près de 6000 $.

La plupart des gens qui prévoient acheter des maisons, au cours des cinq prochaines années, sans qu'elles comprennent toutes les caractéristiques qu'ils désirent y trouver, disent qu'ils feront des rénovations plus tard (78 pour cent). Ainsi, le marché de la revente offre des opportunités importantes de rénovations.

Cependant, plus de 40 pour cent des propriétaires de maison canadiens qui font des rénovations font les travaux eux-mêmes. Moins de 20 pour cent ont recours à des professionnels et environ 35 pour cent font leurs rénovations en combinant leurs propres efforts à ceux de professionnels. Terre-Neuve est la province qui compte le plus grand nombre de bricoleurs; plus de 60 pour cent des propriétaires de maison se chargent de faire eux-mêmes leurs propres rénovations. L'Ile-du-Prince-Édouard a le plus haut pourcentage de projets qui allient les efforts des bricoleurs à ceux des professionnels avec plus de 50 pour cent. Le Manitoba a le plus haut pourcentage de propriétaires de maison qui retiennent les services de professionnels avec un peu moins de 40 pour cent.

---

76 SCHL, Centre d'analyse de marché, *Préférences des consommateurs en matière de logement dans les années 1990,* (Environics Research Group Limited, Ottawa : 1995).

77 SCHL, Centre d'analyse de marché, *Presentation to the Canadian Renovator's Council of the Canadian Home Builders' Association,* (Congrès national de l'ACCH, Halifax, 27 janvier 1995).

La minimisation du recours aux professionnels est considérée comme une façon plus rentable de faire des rénovations. Soixante-deux pour cent des propriétaires de maison ne retiendront pas les services de professionnels parce que cela est «trop coûteux»; 27 pour cent des propriétaires de maison ne retiendront pas les services de professionnels parce qu'ils «peuvent faire les travaux eux-mêmes»; et huit pour cent des propriétaires de maison ne retiendront pas les services de professionnels parce qu'ils «ne peuvent pas différencier les bons des mauvais entrepreneurs».

Les faits découverts sont confirmés par une étude menée par l'APCHQ sur le processus de rénovation et les attitudes et les comportements des propriétaires de maison qui font des rénovations; cette étude révèle que le coût élevé des travaux fait que les propriétaires de maison songent à faire les travaux eux-mêmes. Souvent, ils ne tiennent pas compte du coût de leur propre temps.[78]

Le rapport sur *Le marché de la rénovation et sa clientèle* soutient que 4,5 pour cent des propriétaires de maison qui ont déclaré une dépense de réparation ou de rénovation de leur maison sont responsables de plus de la moitié de toutes les dépenses de rénovation en s'occupant des travaux de grande envergure avec un coût moyen supérieur à 16 000 $.[79]

RAISONS POUR LA RÉNOVATION

La plupart des propriétaires de maison qui ont l'intention de faire des rénovations en 1995 le feront pour rendre leur maison plus attrayante (68 pour cent). Les raisons secondaires invoquées sont les suivantes : donner une meilleure valeur à la maison sur le marché, finir des travaux d'entretien et rendre les maisons plus efficaces au plan énergétique. Parmi les projets de rénovation prévus pour 1995, la rénovation des salles de bains vient en tête de liste avec 22 pour cent et le remplacement des fenêtres suit avec 19 pour cent. La peinture et la décoration, l'amélioration des cuisines, les patios, les vérandas, les planchers, les moquettes et la rénovation des sous-sols sont parmi les projets qui reviennent les plus souvent.

En 1992, l'Institut canadien des évaluateurs a organisé une enquête sur la rénovation et la valeur des résidences en 1992; cette enquête portait notamment sur la période de récupération de l'investissement pour les projets de rénovation. L'enquête a permis de conclure que la rénovation des cuisines, des salles de bains et la décoration intérieure offraient aux consommateurs les plus grandes chances de rendement au moment de la revente pour l'argent investi dans le projet de rénovation.

---

78 APCHQ, *Le processus de rénovation : attitudes et comportements des rénovateurs*, (Ad hoc Marketing, Montréal : novembre 1993), p. 15.

79 SCHL, *Le marché de la rénovation et sa clientèle*, (Energy Pathways Inc., Ottawa : 1994).

Dans une étude menée par la SCHL à l'échelle nationale sur l'habitation, on demandait aux répondants qui n'avaient pas fait de rénovation en 1985 d'indiquer pourquoi ils ne l'avaient pas fait. Les résultats de cette étude sont présentés au tableau ci-dessous.[80]

MOTIFS POUR NE PAS RÉNOVER : PETITS IMMEUBLES, 1985		
RAISON	**PROPRIÉTAIRES DE MAISON (%)**	**LOCATEURS (%)**
Aucune rénovation requise	53,9	60,9
Autres priorités plus pressantes	15,5	6,9
Entreprises de rénovation trop occupées	1,1	0,4
Trop de paperasserie des gouvernements	1,3	2,5
La rénovation coûterait trop cher	20,4	13,7
Taux d'intérêt trop élevés	2,4	3,8
Modalités de prêt inacceptables	0,7	3,2
Demande de prêt refusée	0,7	0,6
Autres raisons	17,3	24,7

L'étude intitulée *Préférences des consommateurs en matière de logement dans les années 1990* a permis de découvrir qu'un tiers des gens qui prévoient faire des rénovations font des rénovations plutôt que de déménager. L'étude de l'APCHQ a permis de découvrir que les propriétaires de maison ont plus de raisons de rénover que d'acheter une maison neuve ou existante en partie en raison de l'ampleur limitée des rénovations prévues et de l'attachement qu'ils ressentent envers leur quartier ou leur maison.[81]

Une étude menée à Winnipeg par le programme de subventions de recherche de la SCHL a permis de jeter un regard neuf sur les forces socio-économiques qui interviennent dans la revitalisation des centres-villes.[82] Parmi les faits découverts, il faut signaler la théorie voulant que dans les villes de taille moyenne, comme Winnipeg, la revitalisation se produit par les améliorations apportées par les «occupants», c'est-à-dire les résidents des quartiers qui décident d'améliorer leurs propriétés; aucun changement important n'est relevé dans le statut socio-économique ou dans les caractéristiques des gens qui vivent dans le quartier. Cela s'oppose au phénomène observé dans les villes comme Toronto et Vancouver où la revitalisation s'est faite à la

80 SCHL, *National Housing Study*, (Ottawa : 1986).

81 APCHQ, *Le processus de rénovation : attitudes et comportements des rénovateurs*, (Ad hoc Marketing, Montréal : novembre 1993), p. 4.

82 CMHC, "Incumbent Upgrading Implications for Residential Revitalization", Draft Final Report, (Christine McKee and Christian Douchant, Ottawa: October 1994).

suite du reflux des gens de classe moyenne vers les centres-villes, de la rénovation des propriétés qui se détériorent, ce qui provoque une hausse de la valeur des propriétés et un déménagement des familles moins bien nanties. Les principaux faits découverts et les recommandations faites dans le cadre de cette étude sont les suivants :

- Lorsque la rénovation est faite par les occupants, elles sont faites par les propriétaires de maison et leurs familles; ces gens occupent le plus souvent des emplois dans les secteurs traditionnels de l'économie, comme la fabrication et la construction; on note certains facteurs ethniques dans l'amélioration des propriétés par les occupants.
- Les programmes d'aide des gouvernements sont importants lorsque vient le moment d'encourager et de favoriser les améliorations par les occupants.

PROFIL PERSONNEL

D'après le document sur les *Préférences des consommateurs en matière de logement dans les années 1990*, la génération qui suit les bébés d'après-guerre (nés entre 1965 et 1973, dans la vingtaine en 1994) compte le plus haut pourcentage de propriétaires de maison qui ont l'intention de faire des rénovations en 1995, soit environ 60 pour cent. Cependant, moins de 10 pour cent des gens de ce groupe retiendraient les services d'un professionnel pour faire tout le travail. Quelque 50 pour cent de ces clients éventuels font le travail eux-mêmes tandis que près de 40 pour cent des gens feraient les rénovations en alliant leur travail à celui des professionnels. Le groupe de clients d'âge mûr (65 ans et plus) a le plus faible pourcentage de ceux qui ont l'intention de rénover, soit environ 30 pour cent. Cependant, ce dernier groupe de clients potentiels est celui qui aura le plus vraisemblablement recours aux services de professionnels pour faire tout le travail, soit environ 40 pour cent. Comme l'étude de l'APCHQ l'indiquait, la décision de retenir les services d'un professionnel se fait lorsque le degré de difficulté de la rénovation est élevé et que le propriétaire de l'immeuble a des doutes quant à sa capacité d'exécuter le travail.

En septembre 1994, l'Association des constructeurs d'habitations de la Nouvelle-Écosse (NSHBA) a inauguré un programme de rénovation pour les personnes du troisième âge destiné à ce segment du marché. Le programme porte sur la protection des personnes du troisième âge en plus d'offrir une liste des rénovateurs qualifiés, des contrats standardisés, une garantie offerte par le rénovateur, une médiation des conflits et une liste de vérification à la fin des travaux.

L'étude du marché de la rénovation et des consommateurs de travaux de rénovation [83] a permis de découvrir que les propriétaires de maison de moins de 40 ans sont les plus susceptibles d'entreprendre des rénovations importantes au cours des cinq prochaines années suivant l'achat d'une maison tandis que tous les autres propriétaires de maison sont plus susceptibles de rénover leur maison après en avoir été propriétaire pendant au moins cinq ans. Cette étude a également permis de découvrir que les rénovations de maison de grande envergure découlent le plus souvent de changements importants dans les besoins et dans les priorités des familles en matière de logement et que l'âge des propriétaires de maison influe grandement sur ce qu'ils désirent réaliser lorsqu'ils font la rénovation.

Les besoins des consommateurs donnent naissance à des marchés spécifiques :

- vivre par soi-même (vivre sans obstacle pour les personnes âgées et les gens ayant un handicap physique)
- la sensibilité aux produits chimiques
- les améliorations de nature électronique
- les améliorations découlant de l'implantation d'un bureau à domicile
- les ménages à une seule personne
- les ménages mono-parentaux
- la rénovation au plan énergétique
- la revitalisation des quartiers
- la conversion des immeubles
- la vie au centre-ville

Par exemple, s'il faut en croire l'enquête menée par la société Market Facts of Canada Ltd., en 1994, plus de 1,5 million de ménages comprenaient une personne qui exploitait une entreprise chez elle (14,7 pour cent de tous les ménages canadiens).[84] Ce chiffre représente une hausse de 118 000 ménages par rapport à 1993, ce qui dénote une tendance importante qui pourrait avoir des répercussions sur les besoins en habitation et en rénovations.

---

83 SCHL, *Étude du marché de la rénovation et sa clientèle*, (Energy Pathways Inc., Ottawa : 1994), p. 44.

84 *The Globe and Mail*, «Working at Home», 10 avril 1995. L'enquête de 1994 sur l'équipement des ménages menée par la société Market facts of Canada Ltd. était basée sur un échantillon de plus de 9000 ménages à travers le Canada.

LE CONSOMMATEUR

PROTECTION DES CONSOMMATEURS

GARANTIES

L'étude de l'APCHQ sur *Le processus de rénovation : attitudes et comportements des rénovateurs*, a permis de découvrir que l'approche retenue par la plupart des propriétaires de maison est caractérisée par l'insécurité et le manque de confiance. Un grand nombre de propriétaires de maison n'ont aucune expérience antérieure de la rénovation et l'image des entrepreneurs en rénovation est «relativement ternie»; ils ont une «mauvaise réputation» en général. Le principal critère utilisé pour choisir un entrepreneur est la confiance que l'entrepreneur inspire par des références provenant des membres de sa famille, d'amis, de clients satisfaits et par des relations qui ont été établies au stade des soumissions. Les autres critères retenus par les propriétaires de maison à propos de l'entrepreneur sont les suivants :

- l'entrepreneur est établi localement
- l'entrepreneur offre une garantie
- l'entrepreneur a bon goût en matière d'esthétique
- l'entrepreneur paraît compétent
- l'entrepreneur fournit des documents sur son entreprise
- l'entrepreneur fournit des photos sur les projets qu'il a déjà réalisés
- l'entrepreneur exploite une entreprise «bien» établie comme en fait foi son affiliation à des associations professionnelles en plus de montrer le nombre d'année en affaires.

La Banque de Montréal a récemment tenu un séminaire avec les consommateurs de travaux de rénovation. Au nombre des conclusions qui méritent d'être retenues, il faut signaler que les consommateurs choisissent les rénovateurs en se basant sur la confiance et la facilité de communication. Les plus grandes craintes des consommateurs étaient que le projet ne serait pas complété, que le travail serait mal exécuté et que les coûts seraient trop élevés.

L'étude sur les *Préférences des consommateurs en matière de logement dans les années 1990* a permis de découvrir que le facteur le plus important à considérer lorsque vient le moment de rendre la rénovation d'une maison plus facile, d'après 59 pour cent des propriétaires de maison, est d'identifier des rénovateurs de bonne réputation et qualifiés. L'amélioration des garanties et le respect des échéanciers sont les facteurs secondaires considérés comme les plus importants. Près de 40 pour cent des propriétaires de maison s'inquiètent beaucoup de la qualité des travaux de rénovation; sept pour cent ne se font aucun souci à ce propos.

Cette étude a permis de démontrer que plus de 60 pour cent des répondants se sont montrés favorables à l'amélioration de la protection des consommateurs qui font rénover leurs maisons tandis que 30 pour cent ont donné des réponses négatives à cette question. Quelque 13 pour cent ont déclaré qu'il faudrait arrêter les activités des «rénovateurs à la sauvette» ou qu'il faudrait que les rénovateurs soient titulaires d'un permis. Et 10 pour cent ont indiqué qu'ils croyaient que la rénovation devait être accompagnée d'un programme de garantie. (Voir le chapitre sur les garanties dans l'industrie de la rénovation dans le présent rapport.)

CONTRATS

L'étude réalisée par l'APCHQ a permis de découvrir que les propriétaires de maison signent un contrat officiel, sauf lorsque le niveau de confiance est particulièrement élevé ou lorsque le projet à exécuter est très limité, ce qui est rare. (Ces observations doivent être qualifiées, cependant, par le profil des gens qui ont participé à l'étude; tous avaient dépensé plus de 5000 $ pour faire exécuter leurs rénovations et la moitié avait décidé de retenir les services d'un entrepreneur reconnu par un programme provincial de garantie). Les propriétaires de maison s'attendent de recevoir un document explicite qui établit les phases du projet, les matériaux choisis et le coût des matériaux et de la main-d'oeuvre. L'interprétation des contrats à mesure que les travaux progressent est souvent une cause de dispute. Un contrat explicite peut aider à prévenir ce genre de problème.[85]

Une cause remontant à 1994 et signalée dans la «*Construction Law Letter*» démontre l'importance du contrat de rénovation.[86] Dans la cause *Greystone Construction Limited c. MacLean*, un contrat vague avait dégénéré en dispute à propos de la qualité des travaux exécutés et des coûts engagés; le propriétaire avait fait arrêter les travaux. L'entrepreneur avait quitté le chantier et présenté une facture finale. La Cour Suprême de Nouvelle-Écosse avait déterminé que l'entrepreneur n'avait pas droit de recevoir ses honoraires parce que, même si le propriétaire de la maison avait fait arrêter les travaux, l'entrepreneur avait *mis fin* au contrat lorsqu'il avait accepté la *répudiation* par le propriétaire de la maison et abandonné le chantier. La Cour avait rejeté la cause de l'entrepreneur et elle l'avait condamné à payer les frais du propriétaire de la maison.

Un grand nombre d'associations des constructeurs d'habitations ont des formules de contrat que les membres peuvent utiliser. L'ACCH a entrepris de compiler toutes les formules de contrat dans un seul recueil; ces documents seront soumis aux utilisateurs afin que chacun puisse y trouver les améliorations qu'il désire apporter à ses formules actuelles.

---

85 APCHQ, *Le processus de rénovation : attitudes et comportements des rénovateurs,* (Ad hoc Marketing, Montréal : novembre 1993), p. 21.

86 *Construction Law Latter,* Vol. 10, No 5, pp. 8-9.

LE CONSOMMATEUR

INSPECTIONS

L'étude sur les *Préférences des consommateurs en matière de logement dans les années 1990* a permis de découvrir que 13 pour cent des gens qui ont répondu estimaient qu'une inspection faite par une personne qualifiée devrait être faite pour mieux protéger les intérêts des consommateurs. Près de 25 pour cent des propriétaires de maison qui ont participé à l'enquête auraient volontiers accepté de payer entre 200 $ et 300 $ pour une inspection des travaux de rénovation; près de 30 pour cent y auraient songé sérieusement; 25 pour cent n'y voyait pas d'avantage et plus de 15 pour cent des propriétaires de maison ne voulaient rien savoir des frais additionnels pour faire faire une inspection des travaux de rénovation.

L'étude a également révélé que près de 40 pour cent des gens qui ont participé à l'enquête pensaient que le service d'inspection devrait être intégré à un programme d'inspection municipale existant ou à un programme d'inspection de l'appareillage électrique. Quelque 37 pour cent des gens croyaient que les inspections devraient être intégrées à un programme d'amélioration de la qualité. Quelque 15 pour cent estimaient que cette inspection n'était pas nécessaire tandis que cinq pour cent pensaient que le service d'inspection devrait remplacer le programme actuel. (Voir la rubrique sur les inspections au chapitre sur l'industrie de la rénovation).

ENVIRONNEMENT

Le plus récent sondage Angus Reid révèle que trois pour cent seulement des Canadiens croient que l'environnement est un sujet d'intérêt brûlant contre plus de 30 pour cent qui étaient de cet avis vers la fin des années 1980.[87] Cependant, il ne faudrait pas croire que parce que les gens sont inquiets au sujet de l'économie, qu'ils ne s'intéressent plus à l'environnement. L'environnement n'est pas une mode passagère; il est le reflet de valeurs considérées comme importantes au sein de la population canadienne.[88]

Une étude réalisée en 1991 sur les choix en matière d'habitation écologique a permis de confirmer que le manque de connaissances de la part des consommateurs relativement aux options en matière d'habitation écologique représente une barrière importante au changement. Les consommateurs ont une connaissance générale des relations entre l'habitation et l'environnement mais ils n'ont pas les connaissances détaillées requises pour appuyer leurs choix.[89] Cette étude a également permis de

---

87 Ressources naturelles Canada, *Vision réfection*, Volume 2, (Ottawa : février 1995), p. 3.

88 Programme de garantie des maisons neuves de l'Ontario, *Environmental Choices for Home Builders and renovators*, (Energy Pathways Inc., Ottawa : 1994), p. 8.

89 SCHL, *Environmental Choices for Home Builders and Renovators*, (Energy Pathways Inc. Ottawa : 1991), p. 2.

démontrer que l'introduction de caractéristiques environnementales dans le marché de la rénovation des maisons semble présenter plus de problèmes que lorsqu'il s'agit de maisons neuves. Les consommateurs sont moins certains lorsqu'ils doivent faire face aux différentes options de rénovation que lorsqu'il s'agit de construire une maison neuve.[90]

Le document sur les *Préférences des consommateurs en matière de logement dans les années 1990* a permis de conclure que 40 pour cent des propriétaires rénovent leur maison pour la rendre plus efficace au plan énergétique. Les cinq principales options portant sur l'efficacité énergétique sont les suivantes :

1) les fenêtres hautement efficaces (51 pour cent)
2) l'amélioration du système de chauffage (39 pour cent)
3) les thermostats automatiques (34 pour cent)
4) les appareils électroménagers hautement efficaces (30 pour cent)
5) l'amélioration de la qualité de l'air (30 pour cent)

La plupart des consommateurs prévoient une période de récupération de leur investissement de trois à cinq ans pour justifier une dépense de 1000 $ sur un appareil efficace au plan énergétique pour leur maison.

La moitié des consommateurs qui ont répondu à l'enquête ont déclaré que le taux de consommation énergétique de leur maison serait un avantage très important. Plus l'acheteur qui a participé à l'enquête est jeune et plus son revenu est faible, plus il était susceptible de considérer comme important un système d'évaluation de l'efficacité énergétique d'une maison. Mais parmi tous ceux qui se sont montrés intéressés, la plupart ont également indiqué qu'ils ne paieraient pas plus de 100 $ pour cette information.

Plus du tiers des Canadiens (36 pour cent) ont déclaré qu'un membre du ménage souffrait d'allergies ou de problèmes respiratoires.[91] La poussière est la cause qui revient le plus souvent dans les conversations.

---

90 Ibid., p. 3.

91 Voir également, SCHL, *Le logement des personnes hypersensibles à l'environnement*, (Dreruap Construction Limited, Ottawa : juillet 1990).

BESOINS EN ÉDUCATION ET EN INFORMATION DES CONSOMMATEURS

Les besoins en éducation des consommateurs de travaux de rénovation n'ont pas été déterminés officiellement. Cependant, on s'entend pour dire, au sein de l'industrie, qu'il faut éduquer le public en ce qui a trait à la rénovation résidentielle.

- Un consommateur bien renseigné sera mieux en mesure d'évaluer ses besoins en rénovation ainsi que les avantages qu'il pourra en retirer.
- Un consommateur bien renseigné aura moins peur des risques et il aura plus confiance dans sa capacité à acheter des services de rénovation avec succès.
- Un consommateur bien renseigné pourra choisir un rénovateur professionnel et il verra les avantages d'un tel choix.
- Un consommateur bien renseigné qui fait équipe avec un rénovateur professionnel est la meilleure combinaison pour obtenir une rénovation véritablement professionnelle et un client satisfait.

Le rapport sur *Le marché de la rénovation et sa clientèle* indique que les propriétaires connaissent mal le processus de rénovation et ils ont besoin d'informations additionnelles pour prendre de sages décisions.[92] Au cours de cette étude, on a appris que la plupart des propriétaires de maison cherchent activement les informations au sujet de leur rénovation au moment de la planification des travaux et que la SCHL est reconnue comme étant une bonne source d'informations. Cependant, les conseils reçus de la part de membres de la famille, d'amis et de voisins ont une influence prédominante sur la façon utilisée par les propriétaires de maison pour obtenir les informations et obtenir le concours d'un entrepreneur pour réaliser les projets.[93] Cette étude conclut ainsi :

- Rares sont les propriétaires de maison qui comprennent ce que fait un entrepreneur en rénovation ou qui reconnaissent les avantages de confier la réalisation de leur projet de rénovation à contrat à un entrepreneur professionnel qui peut administrer tous les aspects du projet.
- Les entrepreneurs et les gens de métier sont considérés comme un seul et même groupe; les entrepreneurs ne sont pas, en général, reconnus comme étant membres d'une profession distincte.

92 SCHL, *Le marché de la rénovation et sa clientèle*, (Energy Pathways Inc. Ottawa : 1994), p. 1.

93 Ibid.

- Dans la plupart des cas, les propriétaires de maison n'ont pas les connaissances voulues pour planifier leurs projets d'une façon à la fois solide et bien équilibrée; les propriétaires de maison demandent des conseils et essaient d'obtenir des informations mais sans très bien savoir où obtenir l'aide requise.
- S'il est vrai que les propriétaires de maison peuvent se former une idée très claire du milieu dans lequel ils désireraient vivre, ils sont beaucoup moins susceptibles de reconnaître le meilleur moyen de parvenir à leurs fins.
- Les aspects techniques de la rénovation, y compris les améliorations à apporter à la charpente et aux différents systèmes de la maison passent souvent inaperçus.

L'étude révèle que l'un des grands défis consiste à découvrir des moyens efficaces pour fournir aux propriétaires de maison l'information requise sur la rénovation lorsqu'ils ont besoin de ces renseignements.

Les rénovateurs sont une source centrale d'informations pour les propriétaires de maison et on croit qu'il y a là une opportunité intéressante pour faire valoir aux yeux des consommateurs l'importance de faire appel aux services d'un professionnel en passant par des programmes de développement professionnel. Les recherches ont également permis de découvrir que les rénovateurs ont besoin d'un soutien technique additionnel pour fournir aux propriétaires de maison les conseils requis concernant les systèmes de ventilation actifs et des moyens pour construire des maisons ne présentant pas de problèmes pour la santé.

RESSOURCES

Même si la plupart des membres de l'industrie de la rénovation croient qu'il est préférable pour eux de participer à l'éducation des consommateurs en matière de rénovation, l'industrie n'a pas encore formulé d'énoncé de philosophie en matière d'éducation ni établi des buts communs pour ses activités d'éducation des consommateurs de travaux de rénovation.

En général, l'industrie s'est fiée à son bon sens et à des contacts non officiels avec le public pour orienter le développement de son programme d'éducation des consommateurs.

L'ACCH et la SCHL, en particulier, ont oeuvré de concert pour élaborer et promouvoir les programmes d'éducation des consommateurs, programmes qui, à leur tour, ont été parrainé par les associations provinciales des constructeurs d'habitations et d'autres partenaires de l'industrie.

Un certain nombre d'activités d'éducation des consommateurs ont été conçues et sont menées à bien par l'industrie et l'ACCH. Par exemple, l'industrie parraine des séminaires qui sont offerts gratuitement en plus de participer à des salons commerciaux et l'ACCH a mis sur pied et fait la promotion du Mois de la rénovation.

Le Mois de la rénovation est une campagne nationale d'éducation des consommateurs et de promotion qui a lieu chaque année, au mois d'octobre, à travers le pays; cette activité est organisée par les associations locales des constructeurs d'habitations avec la participation de la Banque de Montréal, de la société American-Standard, de la SCHL et d'autres partenaires locaux de l'industrie. Les comités locaux du Mois de la rénovation organisent des séminaires pour les consommateurs, des visites de maisons, des campagnes auprès des médias ainsi que d'autres événements et d'autres activités qui offrent aux consommateurs des informations sur la rénovation et l'industrie de la rénovation. Une série de fiches techniques destinées aux consommateurs ont été préparées pour le Mois de la rénovation; ces bulletins sont mis à jour et distribués à travers tout le pays chaque année.

Comme autre outil important d'éducation des consommateurs, il faut signaler les présentations que fait la SCHL en vue d'informer les consommateurs de travaux de rénovation. Ces sessions d'information des consommateurs durent entre 60 et 90 minutes et elles sont conçues pour être faites par les entrepreneurs en rénovation à l'occasion de salons commerciaux ou d'autres forums publics. Ces présentations sont habituellement parrainées par les associations provinciales des constructeurs d'habitations.

Formation des bricoleurs

Un certain nombre de détaillants offrent des démonstrations pour les bricoleurs; c'est notamment le cas des magasins Beaver Lumber et Lansing Buildall. L'école de menuiserie offerte gratuitement par la société Lansing attire en moyenne 200 étudiants pour un cours de huit heures; l'entreprise offre également une gamme complète de vidéos sur la méthodologie à suivre ainsi que 75 fiches d'information sur un grand nombre de techniques de rénovation.[94] Par exemple, la société «Colour Your World[mc]» a préparé un vidéo sur la peinture et le papier mural.

Les conseils scolaires locaux et les collèges communautaires offrent eux aussi des cours pour le propriétaire-bricoleur et un certain nombre d'émissions de télévision sur la rénovation faite par les bricoleurs sont mises en onde. Au réseau américain, il faut signaler l'émission «This Old House».

---

94 *The Financial Post*, «Home Renovations Focus», (Toronto : 14 mai 1993), pp. 17-21.

ÉDUCATION ET FORMATION DES RÉNOVATEURS

ÉDUCATION ET FORMATION DES RÉNOVATEURS

GROUPES CLIENTS

Les entrepreneurs et les travailleurs oeuvrant dans la rénovation résidentielle qui peuvent perfectionner et améliorer leurs aptitudes et leurs connaissances par des cours sont les principaux candidats visés dans ce chapitre.

Les consommateurs potentiels de travaux de rénovation peuvent améliorer leur aptitude à prendre des décisions éclairées en suivant des cours et en se renseignant. (Voir le chapitre sur le consommateur de travaux de rénovation.)

Les représentants des industries connexes qui peuvent tirer parti d'une meilleure compréhension de l'industrie de la rénovation résidentielle, du rénovateur de maisons et du consommateur de travaux de rénovation forment le troisième groupe. (Voir la rubrique sur les partenaires de l'industrie dans le chapitre sur l'industrie de la rénovation résidentielle.)

PHILOSOPHIE

L'éducation et la formation sont deux expériences d'apprentissage distinctes. L'éducation est le transfert d'aptitudes et de connaissances aux étudiants dans le but d'améliorer leur aptitude à exécuter leurs tâches ou à les préparer pour leurs nouvelles expériences d'apprentissage. La formation permet de perfectionner des aptitudes spécifiques en vue d'aider les étudiants à exécuter leurs tâches.

Par exemple, deux personnes assistent à un cours d'une journée sur la façon de préparer des états financiers.

La première personne, Suzanne, est propriétaire d'une petite entreprise de rénovation. Suzanne ne s'attend pas à préparer ses propres états financiers. Elle suit le cours pour mieux comprendre le travail que fait son comptable pour elle et pour l'aider à choisir ses investissements (Suzanne aime lire les rapports annuels des entreprises avant d'acheter leurs actions). Son expérience d'apprentissage est une forme d'éducation.

La deuxième personne, Roger, travaille pour une firme comptable à titre de teneur de livres depuis plusieurs années. Récemment, l'entreprise a dit à Roger qu'elle voulait qu'il commence à préparer des projets d'états financiers pour certains de leurs clients de moindre ampleur. Roger suit le cours en vue de lui permettre de s'acquitter de ses nouvelles fonctions. L'expérience d'apprentissage de Roger se situe au niveau de la formation.

ÉDUCATION ET FORMATION DES RÉNOVATEURS

L'ACCH a élaboré une philosophie en matière de formation (voir l'encadré ci-contre). Cette philosophie est la pierre angulaire des *directives de développement de la formation* élaborées par le Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines - Modèle de cheminement de carrière de l'Association canadienne des constructeurs d'habitations. Ces directives contiennent également des principes de définition; une définition de l'approche systémique de la conception et du perfectionnement de la formation; une description de l'approche systémique dans la mesure où elle s'applique aux exigences de l'ACCH en matière de perfectionnement de la formation; et des directives destinées aux vendeurs en ce qui a trait au processus à suivre et aux produits à livrer relativement à la conception et au développement de programmes de formation.[96]

Philosophie de formation de l'ACCH

L'Association canadienne des constructeurs d'habitations considère que toute la formation doit être axée sur l'étudiant et non sur le sujet; par ailleurs, elle croit que dans tous les programmes, l'accent doit être mis sur l'amélioration de la compétence des étudiants en ce qui a trait à leurs aptitudes et aux connaissances qui leur permettront d'améliorer leur rendement au travail. C'est pourquoi la formation doit mettre l'accent sur la compétence; elle ne se justifie que par la nécessité d'améliorer l'efficacité au travail.[95]

L'analyse professionnelle du constructeur/constructrice de maisons neuves et de l'entrepreneur/entrepreneuse en rénovation résidentielle a été élaborée en se basant sur les informations obtenues et validées lors d'activités tenues à l'échelle nationale et régionale.[97] Cela a abouti à l'élaboration de la philosophie de formation basée sur la compétence mise au point par l'ACCH et les autres partenaires de l'industrie.

À l'heure actuelle, les priorités de l'ACCH en matière d'éducation et de formation pour les entrepreneurs en formation sont concentrées sur les aptitudes en affaires, les aptitudes en gestion générale et sur la santé et la sécurité au travail. Pour les individus, les priorités portent sur les connaissances techniques, les relations avec les clients et la santé et la sécurité au travail.

Une analyse des besoins en formation pour le rénovateur résidentiel, commanditée par le Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines - Entrepreneur en rénovation résidentielle de l'ACCH a été complétée au printemps de 1995. Les résultats de cette analyse sont présentés dans le chapitre sur le rénovateur et dans le chapitre sur les sommaires de recherche du présent rapport. On y signale notamment qu'il y a des différences d'une région à l'autre en ce qui a trait aux besoins en formation.

---

95 Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines - Modèle de cheminement de carrière de l'ACCH, *Training Development Guidelines for Prospective Contractor/Vendors*, (Groupe des technologies de formation, École d'administration des affaires, université Dalhousie, Halifax : avril 1992), p. 1.

96 Ibid.

97 DRHC, *Série d'analyse de professions - Constructeur/constructrice de maisons neuves et entrepreneur/entrepreneuse en rénovation résidentielle* (Approvisionnement et Services Canada, Ottawa : 1993).

ÉDUCATION ET FORMATION DES RÉNOVATEURS

INFRASTRUCTURES

Les rénovateurs en herbe passent de l'école primaire à l'école secondaire où ils participent parfois à des programmes conjoints et à des programmes de formation en construction.

Au niveau collégial ou professionnel, ils apprennent un métier et ils entreprennent un programme d'apprentissage ou ils reçoivent une formation dans un domaine qui n'est pas un corps de métier, comme le dessin ou la gestion de projets. Les universités préparent les professionnels, comme les ingénieurs et les architectes, pour l'industrie.

Les programmes d'éducation des adultes de tous les niveaux sont un intervenant important lorsque vient le moment de répondre aux besoins de l'industrie en matière d'éducation et de formation.

Enfin, l'industrie satisfait un grand nombre de ses propres besoins (spécialement en main-d'oeuvre spécialisée et en main-d'oeuvre autre que les corps de métier) par les programmes de formation au travail et les programmes d'éducation et de formation des associations de l'industrie comme l'ACCH, HRAI et l'Association nationale pour la conservation de l'énergie.

L'ASSOCIATION CANADIENNE DES CONSTRUCTEURS D'HABITATIONS

L'ACCH est le principal organisme représentant l'industrie de la construction résidentielle. Les membres de l'ACCH sont les constructeurs de maisons neuves, les constructeurs-rénovateurs et les rénovateurs à plein temps ainsi que toute une kyrielle de partenaires de l'industrie qui ont tous avantage à avoir une main-d'oeuvre qualifiée.

Grâce aux ressources de son bureau national et de ses bureaux provinciaux et locaux, l'ACCH joue un rôle essentiel en vue d'assurer la continuité en plus de servir de soutien professionnel, financier et logistique à l'infrastructure d'éducation et de formation de l'industrie. L'ACCH a un coordonnateur national à plein temps qui s'occupe des programmes d'éducation et de formation; son rôle est d'agir à titre de chef de file et d'assurer la continuité des programmes d'éducation et de formation de l'industrie.

Au cours des huit dernières années, les conseils national et provinciaux de l'ACCH ont été les principaux agents de l'élaboration et du rendu des cours à l'industrie... Les programmes d'éducation et de formation de l'industrie sont devenus plus dynamiques et l'Association a maintenant un grand nombre d'activités au niveau provincial.[98]

---

98 ACCH, *Education and Training Manual*, chapitre 1.

ÉDUCATION ET FORMATION DES RÉNOVATEURS

La politique de l'ACCH est de redonner la responsabilité de l'éducation et de la formation au niveau provincial ou, plus spécifiquement, à ses conseils provinciaux. Le mandat en matière d'éducation et de formation revient principalement aux provinces; chaque gouvernement provincial est responsable de l'éducation; chaque province a son code du bâtiment, ses programmes d'apprentissage et une multitude de lois connexes sur la construction/consommation.[99] Les ressources disponibles au niveau national jouent un rôle important en ce qui a trait à l'identification des ressources et à la coordination.

Depuis 1988, l'ACCH reconnaît que les associations provinciales des constructeurs d'habitations doivent jouer un rôle de chef de file en ce qui a trait à l'éducation et à la formation des constructeurs et des rénovateurs de l'industrie; par ailleurs, les associations doivent impliquer tous les principaux intervenants de l'industrie. La meilleure façon pour que tous ces représentants soient activement impliqués dans l'industrie de l'éducation et de la formation est de les réunir sous forme de groupes (*comité d'éducation et de formation de l'association provinciale des constructeurs* d'habitations) où, conjointement, ils peuvent élaborer une stratégie provinciale coordonnée, bien informée et propice dans le temps pour l'éducation et la formation pour l'industrie.[100]

Le Conseil canadien de la rénovation et le Comité national consultatif de l'éducation et de la formation sont deux comités nationaux permanents de l'ACCH qui jouent un rôle de premier plan et de coordination en ce qui a trait au perfectionnement des ressources humaines et à l'établissement d'une politique en matière d'éducation et de formation pour l'industrie de la rénovation au sein de l'ACCH. Ils participent également activement à la planification et à l'élaboration des programmes en préparant des programmes de formation et le matériel didactique qui sont mis à la disposition des conseils provinciaux.

Le Conseil canadien de la rénovation

Le CCR est la voix de l'industrie de la rénovation au Canada au sein de l'Association canadienne des constructeurs d'habitations. Le CCR sert de forum pour les rénovateurs et son rôle est de permettre aux membres de l'industrie de la rénovation d'oeuvrer ensemble sur des sujets comme l'éducation et la formation, un code de la rénovation et une politique en matière d'impôt.

Le CCR se réunit trois fois par année. Ce Conseil comprend un président, un vice-président et un représentant nommé par chacune des associations provinciales des constructeurs d'habitations. La Société canadienne d'hypothèques et de logement, RNCan, le comité exécutif de l'ACCH, le Conseil des manufacturiers de l'ACCH et les banques sont également représentées au CCR. Par ailleurs, on a prévu des

---

99 Ibid., chapitre 2.

100 Ibid.

dispositions pour les membres en général. Une liste des membres actuels du CCR apparaît à l'Annexe B.

Le plan stratégique quinquennal du CCR identifie les objectifs internes et externes en ce qui concerne :

- une augmentation du professionnalisme
- un renforcement des conseils provinciaux de la rénovation
- le développement du rôle de chef de file au sein de l'association
- l'amélioration des liens avec les gouvernements, l'établissement du profil auprès du public et la prise de positions relativement aux politiques
- la supervision de la réglementation
- l'élaboration d'options et d'instruments financiers pour les consommateurs et les rénovateurs
- jouer un rôle de chef de file en ce qui a trait à l'environnement au Canada
- aider à se concentrer sur le travail de l'Association

À titre de comité national permanent de l'ACCH et par l'entremise du directeur de la recherche technique de l'ACCH, le CCR a accès à un important soutien professionnel et logistique et il est en mesure d'opérer efficacement. Le CCR s'intéresse tout particulièrement aux questions d'éducation et de formation et il a joué un rôle de chef de file dans l'élaboration du programme national de formation des rénovateurs de la SCHL/ACCH, dans le comité des services d'aide à l'adaptation de l'industrie du rénovateur résidentiel et dans le programme du Mois de la rénovation, par exemple.

Comité national consultatif de l'éducation et de la formation

Le CNCEF participe activement à la coordination, à la promotion, au développement et au rendu des programmes d'éducation et de formation pour l'industrie canadienne de la construction domiciliaire et de la rénovation. Grâce à ses activités d'éducation et de formation, le CNCEF joue un rôle dominant dans la promotion du professionnalisme dans tous les aspects de l'industrie de la construction et de la rénovation.

Le CNCEF est le principal agent de liaison entre l'industrie et les organismes fédéraux impliqués dans le domaine de la main-d'oeuvre et de la formation en cours d'emploi. Le CNCEF oeuvre également avec d'autres associations nationales comme HRAI, le Conseil canadien des directeurs d'apprentissage, l'Association des collèges communautaires du Canada ainsi qu'avec les associations des constructeurs d'autres pays.[101] On trouvera à l'Annexe C une liste des membres actuels.

---

[101] Le Comité national consultatif de l'éducation et de la formation de l'Association canadienne des constructeurs d'habitations, *Professionalism, Through Education, Training and Human Resources Development.*

Au nombre des réalisations du CNCEF dignes de mention, il faut signaler la préparation de la *Série d'analyse de professions - Constructeur/constructrice de maisons neuves et entrepreneur/entrepreneuse en rénovation résidentielle; Être en affaires en rénovation d'habitations; Cheminements de carrière dans l'industrie de la construction résidentielle;* et des directives en matière de formation pour s'assurer que toute la formation donnée pour l'industrie fait appel à une approche systémique, qu'elle est axée sur la compétence et qu'elle respecte les normes nationales. (Voir la rubrique «Philosophie» au début du présent chapitre.)

Le Conseil des manufacturiers de l'Association canadienne des constructeurs d'habitations

Les manufacturiers ont un organisme qui les représente au sein de l'ACCH; il s'agit du Conseil des manufacturiers qui regroupe des représentants à la fois au CCR et au CNCEF. Les manufacturiers sont appelés à jouer un rôle de soutien chaque jour plus grand en ce qui a trait au soutien des besoins en éducation et en formation de l'industrie de la rénovation en offrant de la formation sur les produits et les systèmes. À titre d'exemple de ces applications, il faut signaler la formation en ce qui a trait à l'installation et à l'entretien des produits faits sur mesure par ces manufacturiers, comme les fenêtres et les portes de rechange. Les manufacturiers ont également joué un rôle actif au niveau de l'introduction de nouvelles technologies comme l'isolation des murs et les techniques de scellement contre les infiltrations d'air.

En 1994/95, le Conseil des manufacturiers a fait une étude pour voir s'il serait possible d'obtenir une étiquette/référence de l'ACCH pour les produits incorporés aux projets de rénovation par ses membres. Le programme d'étiquetage est considéré comme un outil de marketing viable pour les rénovateurs et le Conseil cherche à relever les défis relatifs à la gamme des produits, aux étiquettes existantes et aux frontières ouvertes.

À l'occasion de la réunion de janvier 1995 du CNCEF, le Conseil a signalé que les constructeurs canadiens ne sont plus les principaux acheteurs de produits manufacturés au Canada et il a suggéré que les constructeurs pourraient tirer avantage des cours donnés dans ce domaine.

AUTRES ORGANISMES REPRÉSENTANT L'INDUSTRIE

Les besoins en éducation et en formation de l'industrie sont également comblés par d'autres organismes nationaux qui desservent des segments spécifiques de l'industrie. Au nombre de ces organismes indépendants, qui sont membres du CNCEF, il faut signaler HRAI; ces organismes sont des partenaires à part entière en ce qui concerne le développement des politiques de l'industrie en matière d'éducation et de formation. HRAI et l'ANCE parrainent des cours conçus pour respecter les besoins spéciaux en éducation et en formation de leurs industries respectives.

D'autres organismes représentés, comme le SAWDAC, l'ACMFP et le NKBA, sont également très intéressés par les besoins spéciaux en éducation et en formation dans leurs industries respectives.

Institut canadien du chauffage, de la climatisation et de la réfrigération (HRAI)

L'Institut représente les entrepreneurs, les grossistes, les manufacturiers, les fournisseurs et les distributeurs de l'industrie du chauffage, de la ventilation, de la climatisation et de la réfrigération au Canada. Grâce à son Comité national d'éducation, il s'agit là d'un fournisseur important de cours de formation; la programmation comprend plus de 30 manuels techniques différents en plus des cours de formation chez soi. Des logiciels d'applications et des cours en classe sont également offerts.

En 1990, l'Institut a conclu une entente de service d'aide à l'adaptation de l'industrie avec DRHC qui a mené à la publication de l'*État du marché : rapport de l'évaluation du HRAI/SAAI et du comité sur les ressources* en mars 1992.

Association nationale pour la conservation de l'énergie (ANCE)

L'ANCE représente les entrepreneurs en rénovation qui se spécialisent dans le domaine de l'énergie et qui font l'installation des appareils permettant de conserver l'énergie dans les maisons existantes et dans les petits immeubles commerciaux. Son principal intérêt est l'élaboration, la promotion et l'implantation de mesures de conservation de l'énergie dans l'enveloppe du bâtiment. Comme autres activités, l'ANCE dirige le «Conservation Training Institute» qui élabore et donne des cours de formation spécialisés aux travailleurs qui oeuvrent dans le domaine de la conservation de l'énergie à travers le Canada.[102]

L'Association a également préparé un programme de garantie que les membres peuvent offrir à leurs clients, comme on l'a déjà vu dans le présent rapport (Garanties, industrie de la rénovation résidentielle).

La Siding and Window Dealers Association of Canada (SAWDAC), l'Association canadienne des manufacturiers de fenêtres et de portes (ACMFP) et la National Kitchen and Bath Association (NKBA) ont toutes des programmes de formation ou elles sont en voie de préparer des programmes de formation.

---

[102] Association nationale pour la conservation de l'énergie, Curriculum vitae, historique de l'Association.

ÉDUCATION ET FORMATION DES RÉNOVATEURS

ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX

Société canadienne d'hypothèques et de logement

La Société canadienne d'hypothèques et de logement est l'organisme principal du gouvernement fédéral s'occupant de l'industrie de la rénovation; il s'agit d'un partenaire important dans le développement et le rendu des programmes d'éducation et de formation pour l'industrie de la rénovation résidentielle. La SCHL a fourni un important soutien financier et professionnel pour les programmes d'éducation et de formation de l'industrie et elle a parrainé de nombreux projets de recherche connexes à l'industrie de la rénovation résidentielle. On trouvera ci-dessous quelques exemples récents.

- L'élaboration du programme national de formation des rénovateurs
- Le projet de démonstration de la rénovation
- Les groupes de concertation des consommateurs sur la façon utilisée par les consommateurs pour prendre leur décision en matière de rénovation
- La recherche sur la rénovation des modèles génériques de maisons
- L'amélioration du cours de formation des aptitudes en rénovation
- Les contributions au bulletin de nouvelles de l'ACCH sur la rénovation
- La publication des *Marchés de la rénovation du Canada*
- La recherche sur les indicateurs locaux des dépenses en rénovation
- L'étude de faisabilité sur les dépenses en rénovation par les propriétaires de logements locatifs de concert avec Statistique Canada
- La préparation des directives pour l'application du CNB aux travaux de rénovation
- L'analyse des informations sur les produits de rénovation par les groupes de concertation regroupant les consommateurs

Développement des ressources humaines Canada

DRHC est le principal organisme représentant le gouvernement fédéral en matière de perfectionnement des ressources humaines et d'approvisionnement en main-d'oeuvre. Ce Ministère est très intéressé par les programmes d'éducation et de formation de l'industrie. DRHC est membre du CNCEF et par son service d'aide à l'adaptation de l'industrie, il a financé et participé au soutien financier et professionnel de plusieurs projets du CNCEF. Le programme de formation industriel régional de DRHC a également joué un rôle important en aidant financièrement au rendu des cours de formation dans le cadre d'ententes locales.

Au nombre des contributions les plus manifestes et les plus importantes faites par DRHC, il faut signaler son co-parrainage de la *Série d'analyse de professions - Constructeur/constructrice de maisons neuves et entrepreneur/entrepreneuse en rénovation résidentielle* et l'apport financier et professionnel offert par DRHC pour

assurer le fonctionnement de plusieurs comités conjoints de perfectionnement des ressources humaines, y compris le rénovateur résidentiel, le modèle de cheminement de carrière, le Comité chargé de l'élaboration des points de référence et des études sur les ressources humaines et les comités du Forum des professionnels de la construction et de la rénovation.

Ressources naturelles Canada

Il incombe à RNCan d'améliorer le rendement énergétique des habitations canadiennes; dans ce contexte, ce Ministère s'intéresse de près à tous les aspects de l'industrie de la rénovation. Les représentants de RNCan sont des membres actifs du CCR; par ailleurs, le Ministère a joué un rôle actif dans le développement de l'ANCE en plus de fournir un soutien financier et professionnel pour plusieurs programmes d'éducation et de formation de l'industrie. RNCan a en outre parrainé plusieurs projets de recherche portant sur l'industrie de la rénovation résidentielle.

RNCan a joué un rôle primordial dans le transfert aux rénovateurs de nouvelles technologies en matière d'efficacité énergétique; il a parrainé des études portant sur la rénovation d'immeubles commerciaux et il a participé à l'élaboration de la nouvelle technologie sur les fenêtres.

RESSOURCES

PROGRAMME NATIONAL DE FORMATION DES RÉNOVATEURS

Le programme national de formation des rénovateurs a été élaboré par la SCHL et le CCR en vue d'améliorer le niveau de professionnalisme au sein de l'industrie de la rénovation résidentielle. Conçu pour les personnes qui ont déjà été propriétaire ou qui ont occupé activement des postes de direction supérieure dans l'industrie de la rénovation résidentielle, le cours est donné de façon interactive, sous forme de problèmes à résoudre et il comprend un *Guide de ressources de l'entrepreneur de rénovation* qui est remis à tous les participants.[103]

Le programme a été inauguré au cours de l'automne 1994 lors d'une session de formation des formateurs. Le cours est donné en cinq à six jours et il comprend l'évaluation des situations rencontrées chaque jour par les rénovateurs, situations qui ont des répercussions sur la gestion des projets, sur les ventes et sur le marketing, sur les ressources humaines et sur l'exploitation de l'entreprise. On prévoit également développer des modules techniques.

---

[103] SCHL, *Guide de ressources de l'entrepreneur de rénovation*, NHA 6816, (Ottawa : 1995).

ÉDUCATION ET FORMATION DES RÉNOVATEURS

Le programme est basé sur certains éléments de la *Série d'analyse de professions - Constructeur/constructrice de maisons neuves et entrepreneur/entrepreneuse en rénovation résidentielle* et sur des groupes de concertation tenus avec les rénovateurs. La conception modulaire du cours permet d'avoir une plus grande souplesse lors du rendu des cours. Le programme est disponible en anglais et en français.

Le programme est donné par les associations provinciales des constructeurs d'habitations, la AHBTB et l'institut provincial des constructeurs d'habitations de l'Alberta. Une attestation comme quoi l'étudiant a suivi le cours est remise à la fin du programme. Dans certaines provinces, cette attestation deviendra un élément du programme de désignation.

DÉSIGNATION

Un certain nombre d'associations provinciales des constructeurs d'habitations font le nécessaire pour mettre sur pied des programmes de désignation pour les constructeurs et (ou) les rénovateurs, comme les associations provinciales des provinces de l'Atlantique et l'Association des constructeurs d'habitations de la Saskatchewan (voir le chapitre sur l'Industrie de la rénovation résidentielle, auto-réglementation dans les provinces atlantiques du Canada et auto-réglementation en Saskatchewan). L'Association canadienne des constructeurs d'habitations de Colombie-Britannique a également mis sur pied un programme de certification des constructeurs de résidences.

L'institut professionnel des constructeurs d'habitations de l'Alberta a élaboré un programme de désignation des maîtres rénovateurs de maison. Ceux qui désirent recevoir cette désignation doivent suivre tout le programme de formation, être protégés par un cautionnement et avoir au moins cinq ans d'expérience connexe comme propriétaire ou gestionnaire supérieur dans l'industrie de la construction résidentielle. Les diplômés acceptent de se conformer à un code d'éthique et à conserver leur statut en suivant un cours additionnel à tous les deux ans et à payer les honoraires annuels de renouvellement.

PROGRAMMES DE GARANTIE

Les programmes provinciaux de garantie des maisons neuves ont été établis à travers le Canada. Ils comprennent la «Atlantic New Home Warranty Corporation», le programme de garantie des maisons neuves de l'APCHQ (Québec), le programme de garantie des maisons neuves de l'Ontario, le «New Home Warranty Program of Manitoba Inc.», le «New Home Warranty Program of Saskatchewan», le «The Alberta New Home Warranty Program» et le «New Home Warranty Program of B.C. and Yukon». Ces programmes ont permis d'élaborer une vaste gamme de produits d'éducation et de formation, y compris des publications, des vidéos et des séminaires destinés à améliorer les connaissances de l'industrie et à réduire le nombre de plaintes

et de réparations. Un certain nombre d'initiatives ont été envisagées relativement à l'industrie de la rénovation, y compris la possibilité d'offrir un programme de garantie pour la rénovation.

FORMATEURS

Au fil des ans, les organismes de l'industrie ont oeuvré systématiquement en vue d'augmenter le nombre de formateurs qualifiés afin de donner les cours au nom de l'industrie de la rénovation à travers le pays. L'accent a été mis sur le recours aux praticiens de l'industrie à titre de formateurs.

CENTRES DE QUALITÉ + RESSOURCES

Lancés par l'ACCH et RNCan dans le cadre du programme des maisons R-2000, des Centres de qualité + ressources ont été établis dans plus de 100 emplacements, dans les bureaux des associations, dans les collèges communautaires, dans les écoles professionnelles et sur les campus universitaires. Ces centres ont été conçus de façon à offrir le matériel didactique le plus à jour aux professeurs qui enseignent aux futurs travailleurs et (ou) qui améliorent les connaissances de la main-d'oeuvre actuelle en lui donnant des cours. L'ACCH tient constamment à jour sa base de données sur ce qu'on peut trouver dans les Centres de qualité + ressources.

ACTIVITÉ

ASSOCIATIONS PROVINCIALES DES CONSTRUCTEURS D'HABITATIONS

Toutes les associations provinciales des constructeurs d'habitations ont un comité d'éducation et de formation. Elles sont responsables de l'organisation du Mois de la rénovation dans leur province. La plupart publient un calendrier de formation en plus d'avoir des Centres de qualité + ressources, de parrainer des concours de conception pour les étudiants, d'offrir des programmes de sélection des carrières, de participer à des visites de maisons pour le public et à des salons commerciaux en plus de faire le nécessaire pour conserver un bassin suffisant de main-d'oeuvre qualifiée. Par ailleurs, chaque association provinciale des constructeurs d'habitations suit sa propre stratégie de formation en plus de choisir les cours qu'elle désire offrir ou parrainer.

Un tableau sommaire des activités d'éducation et de formation des différentes associations provinciales des constructeurs d'habitations suit.

ÉDUCATION ET FORMATION DES RÉNOVATEURS

ASSOCIATIONS PROVINCIALES DES CONSTRUCTEURS D'HABITATIONS - ACTIVITÉ D'ÉDUCATION ET DE FORMATION					
	HEURES POUR LES PARTICIPANTS				
PROVINCE	**1990**	**1991**	**1992**	**1993**	**1994**
Terre-Neuve	332	2,400	5,840	5,872	14,078
Nouvelle-Écosse	909	2,209	16,325	12,976	35,278
Ile-du Prince-Édouard	366	2,376	3,248	4,330	11,420
Nouveau-Brunswick	70	4,556	7,137	11,868	24,349
Québec	10,901	38,969	52,078	45,201	79,078
Ontario	12,306	15,090	13,145	14,172	13,490
Manitoba	1,755	1,600	2,321	600	-
Saskatchewan	-	679	648	4,120	5,980
Alberta	10,086	12,291	9,783	9,976	23,750
Colombie-Britan-nique	3,816	1,587	2,406	15,512	22,835
CANADA TOTAL	**40,541**	**81,757**	**112,931**	**124,627**	**230,258**

Association des constructeurs d'habitations de Terre-Neuve et du Labrador

Le comité d'éducation et de formation oeuvre en vue d'améliorer le professionnalisme des constructeurs et des rénovateurs. Sa stratégie est concentrée sur la certification et sur l'amélioration de l'éducation et de la formation des constructeurs, des rénovateurs et des gens de métier.

Le Comité fait le nécessaire pour implanter un cours de formation qui offrira des attestations très recherchées à ceux qui compléteront le cours avec succès et son examen. Le Comité oeuvre également en collaboration avec l'AHBTB pour mettre au point et implanter un programme de certification.

L'association s'occupe d'autres activités comme des visites de maisons, des salons commerciaux, des conférences, des cours qui sont tenus à l'occasion de rencontres mensuelles et des cours sur les garanties.

Association des constructeurs d'habitations de Nouvelle-Écosse

La stratégie du comité d'éducation et de formation est d'oeuvrer de concert avec les associations locales des constructeurs d'habitations et d'autres partenaires de l'industrie pour offrir un programme d'éducation et de formation de grand calibre en plus de

conserver son partenariat stratégique avec l'AHBTB, la SCHL et RNCan, par exemple, pour assurer le développement continu et le rendu des programmes d'éducation et de formation. Le Comité étudie activement toute la question de certification.

L'association provinciale donne/parraine les cours de l'AHBTB et ceux du comité de régional de formation industrielle (RITC) de l'industrie de la construction d'habitations et de la rénovation dans les provinces de l'Atlantique apparaissant à l'Annexe E sans parler des ateliers organisés par la SCHL/ACCH et RNCan.

Association des constructeurs d'habitations de l'Ile-du-Prince-Édouard

L'association provinciale des constructeurs d'habitations a été officiellement constituée en société en février 1994. La stratégie de l'association en matière d'éducation et de formation est d'accorder son appui à l'AHBTB et d'oeuvrer en étroite collaboration avec celle-ci. Le comité d'éducation et de formation donne/parraine les ateliers de la SCHL/ACCH en plus des cours professionnels sur l'habitation de l'Atlantique et les cours RITC. L'association participe à des visites de maisons en plus d'offrir des présentations de nouveaux produits à l'occasion de la plupart des rencontres mensuelles; elle a une collection de vidéos et elle participe à un concours annuel de conception par les étudiants.

L'association participe à l'élaboration d'ateliers de formation avec un groupe de personnes pour qui l'industrie présente de l'intérêt, dont le Conseil de l'I.-P.-É pour les personnes handicapées, qui aidera l'industrie à préparer la réglementation provinciale qui doit être adoptée bientôt sur l'abolition des obstacles. Le projet a été inauguré au début de 1995 grâce à une subvention accordée en vertu du programme Abordabilité et Choix Toujours (A•C•T).

Association des constructeurs d'habitations du Nouveau-Brunswick

La stratégie du comité d'éducation et de formation est présentement à l'étude. Son objectif actuel est de fournir la formation aux constructeurs de la province et d'éduquer les consommateurs du Nouveau-Brunswick.[104] Dans cet esprit, le Comité à identifié quatre tâches :

- Jouer un rôle de coordination pour tous les organismes d'éducation et de formation au Nouveau-Brunswick.
- Explorer les questions de certification par le conseil provincial.
- La formation en matière de sécurité sur les chantiers de construction.
- Assurer la liaison avec les autres organismes provinciaux impliqués dans l'éducation dans le domaine de la construction.

---

[104] Association des constructeurs d'habitations du Nouveau-Brunswick, *Status Report on Education and Training Activities* (septembre 1994).

Au nombre des activités organisées par l'Association, il faut signaler le Forum des constructeurs, les visites de maisons et les salons commerciaux, les conférences, les cours donnés à l'occasion des rencontres mensuelles, les cours sur les garanties et un concours sur la conception organisé pour les étudiants.

Atlantic Home Builders' Training Board

Le Atlantic Home Builders' Training Board (AHBTB) comprend un représentant de chacune des quatre associations provinciales de l'ACCH des provinces de l'Atlantique ainsi qu'un représentant de la «Atlantic New Home Warranty Corporation». Le coordonnateur national de l'ACCH en matière d'éducation et de formation est un membre d'office du groupe. La mise sur pied de cet organisme représente une étape importante de l'expression stratégique de l'engagement pris par les quatre associations provinciales des constructeurs d'habitations en vue d'améliorer le professionnalisme chez ses membres. L'AHBTB a identifié trois tâches spécifiques sur lesquelles elle a décidé de concentrer ses efforts.[105]

1. Élaborer et administrer un programme complet d'études professionnelles sur l'habitation pour les constructeurs et les rénovateurs de maisons de la région de l'Atlantique; ce programme doit :

   a) analyser les besoins en formation des membres de la Atlantic New Home Warranty Corporation

   b) respecter l'une des exigences en matière de formation comme condition pour le programme de certification/reconnaissance professionnelle qui doit être établi par les associations provinciales des constructeurs d'habitations de la région de l'Atlantique.

2. L'établissement d'un fonds en fiducie pour la formation en vue d'aider au financement continu des activités de formation de l'AHBTB.

3. Aider à élaborer des directives à l'appui d'un programme de certification/reconnaissance professionnelle pour la région parrainé par l'industrie et administré par les différentes provinces.

[105] Atlantic Home Builders' Training Board, *Status Report on Education and Training Activities* (septembre 1994).

L'AHBTB a participé à la mise en place d'un Comité conjoint du service d'aide à l'adaptation de l'industrie «Atlantic Partnership: The development of a Certification Program for the Residential Sector in the Atlantic Region». Ce comité SAAI comprend des représentants de chacune des quatre provinces de l'Atlantique et des représentants provenant de nombreuses autres parties intéressées.

En 1994, l'AHBTB a donné ou parrainé le cours d'études professionnelles sur l'habitation de l'Atlantique ainsi que le cours sur la supervision de chantier/Code national du bâtiment dans les quatre provinces.

L'AHBTB est membre du comité régional de formation industrielle de l'industrie de la construction de maisons neuves et de rénovation de l'Atlantique. Le RITC est lié par une entente avec DRHC et son mandat est le suivant :

- Encourager l'élaboration d'une «culture de formation» au sein de l'industrie de la construction de maisons neuves et de la rénovation dans la région de l'Atlantique.
- Aider l'industrie à identifier les exigences en matière de formation des constructeurs de maisons, des rénovateurs et de leurs employés en plus de faciliter la transition de la main-d'oeuvre et la capacité de l'industrie à réagir aux changements économiques et technologiques.
- Coordonner l'achat et le rendu des cours de formation en réponse à ces besoins.
- Favoriser l'adoption d'une attitude plus ouverte par les institutions de formation publiques et privées de la région.

Au cours de l'année de formation 1994/95, le RITC a financé le rendu du cours d'études professionnelles sur l'habitation de l'Atlantique, le cours sur la supervision de chantiers/Code national du bâtiment ainsi qu'un certain nombre d'autres cours qui apparaissent à l'Annexe E.

L'Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec

L'APCHQ est une importante association de constructeurs de maisons neuves et de rénovateurs du Québec et elle est affiliée à l'ACCH. En vertu des lois du Québec, il est obligatoire d'avoir un comité de formation professionnelle dans l'industrie de la construction s'appliquant à l'ensemble de la province. L'APCHQ est membre de ce comité, de neuf comités pour la formation professionnelle dans des corps de métier spécifiques et de treize comités de formation professionnelle régionaux.

La stratégie de l'APCHQ est la suivante :

- Élaborer des cours de gestion, des cours techniques et des cours sur la santé et la sécurité au travail qui seront reconnus par la Régie du bâtiment du Québec en vue d'obtenir le permis d'entrepreneur requis.
- Établir les priorités au niveau de l'élaboration de nouveaux cours de courte durée répondant aux besoins en formation identifiés par les membres.
- Un «Fonds en fiducie de formation» a été établi en octobre 1990 en vertu du programme canadien de stratégie de travail et il sert à financer l'école nationale pour les entreprises de construction.
- Analyser les besoins en formation.

L'APCHQ offre des cours portant sur les aspects techniques et légaux, de gestion et d'informatique, de vente et de marketing ainsi que des cours sur la sécurité. Consultez l'Annexe E pour avoir une liste complète des cours.

L'APCHQ est l'un des nombreux organismes offrant des cours de formation aux membres de l'industrie de la construction résidentielle au Québec. Les activités des autres organismes ne sont pas indiqués dans le tableau sommaire.

Association des constructeurs d'habitations de l'Ontario (OHBA)

La stratégie de l'association est la suivante :

- Prêter son concours à l'initiative du comité national consultatif de l'éducation et de la formation (Promotion du professionnalisme dans l'industrie).
- L'OHBA et le programme de garantie des maisons neuves de l'Ontario (ONHWP) revoient l'atelier de formation des superviseurs de chantiers en plus d'analyser la possibilité d'échanger des informations avec d'autres associations provinciales des constructeurs d'habitations.
- On fait actuellement le nécessaire pour attirer un plus grand nombre de constructeurs à participer au comité d'éducation et de formation de l'OHBA.
- Assurer la liaison avec le conseil de la rénovation de l'OHBA.
- Présenter une demande d'établissement d'un fonds en fiducie de formation.
- Poursuivre les cours de formation conjoints avec l'ONHWP, l'association des représentants officiels de la construction de l'Ontario et d'autres groupes.
- Engager la discussion avec les collèges sur les programmes d'éducation permanente.

L'association parraine/donne un certain nombre de cours, y compris l'atelier de formation pour les superviseurs de chantiers et les ateliers de la SCHL/ACCH. Un grand nombre d'autres activités d'éducation et de formation sont également organisées, y compris le Forum des constructeurs qui a attiré plus de 500 participants en 1994.

Association des constructeurs d'habitations du Manitoba

Le comité d'éducation et de formation concentre ses efforts sur l'élaboration de trois programmes identifiés dans son plan stratégique, notamment l'établissement d'un fonds en fiducie de formation, un programme de certification et un programme d'éducation pour les professionnels certifiés de l'habitation. L'association participe également à plusieurs salons commerciaux publics.

Association des constructeurs d'habitations de la Saskatchewan

La principale stratégie de l'association est l'établissement d'un programme d'éducation et de formation obligatoire ainsi qu'une certification obligatoire et l'adhésion à la SHBA. L'association a étudié la possibilité d'établir son propre programme d'éducation et de formation. Un comité composé de représentants de la SHBA, de la Saskatchewan Housing Corporation et du ministère de la Justice de la Saskatchewan a préparé un rapport qui a été accepté par le gouvernement avec ordre de procéder au développement du concept. (Consultez la discussion sur l'auto-réglementation en Saskatchewan à la rubrique sur la réglementation au chapitre sur l'industrie de la rénovation résidentielle dans le présent rapport.)

Le programme d'éducation et de formation de l'association offre un certain nombre de cours (voir l'Annexe E) en plus de comprendre des visites publiques de maisons, des salons commerciaux et des conférences. Un fonds en fiducie de formation a également été créé.

Association des constructeurs d'habitations de l'Alberta

L'association a délégué l'élaboration et le rendu de tous ses cours et des sessions techniques pour la province à l'institut provincial des constructeurs d'habitations de l'Alberta (PHBIA).

L'institut est propriétaire de trois groupes de cours, y compris un programme sur la vente professionnelle, un programme sur la gestion professionnelle des chantiers de construction et un programme de gestion pour les administrateurs en plus d'offrir les cours de la SCHL/ACCH. (Consultez l'Annexe E.)

Une nouvelle série de séminaires techniques doit être introduite en 1995 et une nouvelle série de cours pour le groupe des fournisseurs/sous-corps de métier a été introduite; ce cours porte sur la relation entre le constructeur et les fournisseurs.

ÉDUCATION ET FORMATION DES RÉNOVATEURS

Association canadienne des constructeurs d'habitations de Colombie-Britannique

En 1994, le comité d'éducation et de formation de la CHBA/BC a mis sur pied un conseil de la rénovation pour aider l'industrie de la rénovation résidentielle à former des participants professionnels et techniquement compétents en plus de répondre aux besoins continus en matière d'éducation et de formation énoncés par l'industrie.[106] Un sous-comité du conseil provincial de la rénovation de Colombie-Britannique a été mis sur pied en vue d'organiser un projet pilote du programme national de formation des rénovateurs qui serait donné dans le secteur des terres basses sur le continent en février/mars 1995.

L'approche retenue par la CHBA/BC en vue d'augmenter le professionnalisme des constructeurs et des rénovateurs gravite autour du programme de certification des constructeurs d'habitations et de la désignation professionnelle enregistrée dans le domaine de l'habitation. (Consultez l'Annexe E pour avoir la liste des cours offerts.)

INSTITUT CANADIEN DU CHAUFFAGE, DE LA CLIMATISATION ET DE LA RÉFRIGÉRATION

L'Institut offre plusieurs cours conçus de façon à respecter les besoins spécialisés de ses membres. Le cours d'hiver/printemps 1995 contiendra les cours ci-dessous.

- Installation d'une ventilation mécanique résidentielle
- Conception de la ventilation mécanique résidentielle
- Administration des affaires, Niveau I
- Calcul des gains et des pertes de chaleur dans les résidences
- Conception du système de circulation de l'air dans les résidences
- Calcul des gains et des pertes de chaleur dans les petits immeubles commerciaux

L'ASSOCIATION NATIONALE POUR LA CONSERVATION DE L'ÉNERGIE (ANCE)

L'ANCE offre plusieurs cours basés sur la science du bâtiment et la construction dans une approche systémique pour les rénovations efficaces au plan énergétique.

- Science du bâtiment
- Bâtiment comme système
- Rénovation de toute la maison
- Vente de la conservation de l'énergie

---

[106] CHBA/BC, *Status Report on Education and Training Activities* (septembre 1994).

- Contrôle des infiltrations d'air
- Isolation conventionnelle
- Fenêtres et portes
- Procédure d'évaluation des maisons
- Bardage
- Cours sur la conservation de l'énergie pour les constructeurs en milieu rural ou éloigné
- Extraction des gaz de combustion

L'ANCE offre également des cours pour les novices de l'industrie sur l'introduction à la menuiserie, les outils manuels et électriques et la technologie de la construction.

LA SIDING AND WINDOW DEALERS' ASSOCIATION OF CANADA L'ASSOCIATION CANADIENNE DES MANUFACTURIERS DE FENÊTRES ET DE PORTES ET LA NATIONAL KITCHEN AND BATH ASSOCIATION

Ces organismes sont particulièrement intéressés par les besoins en éducation et en formation de leurs membres et ils mettent sur pied des cours de formation spécialisés.

ABRÉVIATIONS

ABRÉVIATIONS

ACCH	Association canadienne des constructeurs d'habitations
ACMFP	Association canadienne des manufacturiers de fenêtres et de portes
AHBA	Alberta Home Builders' Association (Association des constructeurs d'habitations de l'Alberta)
AHBTB	Atlantic Home Builders' Training Board (Conseil de formation des constructeurs d'habitations de l'Atlantique)
ANCE	Association nationale pour la conservation de l'énergie
APCHQ	Association provinciales des constructeurs d'habitations du Québec
APT	Association pour la préservation et ses techniques
CCA	Amortissement fiscal
CCPRH-ERR	Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines - Entrepreneur en rénovation résidentielle
CCR	Conseil canadien de la rénovation
CHBA/BC	Canadian Home Builders' Association of British-Columbia (Association canadienne des constructeurs d'habitations de Colombie-Britannique)
CNB	Code national du bâtiment
CNCEF	Comité national consultatif de l'éducation et de la formation
CNR	Conseil national de recherches
DRHC	Développement des ressources humaines Canada (autrefois Emploi et Immigration Canada)
HRAI	Institut canadien du chauffage, de la climatisation et de la réfrigération
MHBA	Manitoba Home Builders' Association (Association des constructeurs d'habitations du Manitoba)
NBHBA	New Brunswick Home Builders' Association (Association des constructeurs d'habitations du Nouveau-Brunswick)
NKBA	National Kitchen and Bath Association
NLHBA	Newfoundland and Labrador Home Builders' Association (Association des constructeurs d'habitations de Terre-Neuve et du Labrador)
NSHBA	Nova Scotia Home Builders' Association (Association des constructeurs d'habitations de Nouvelle-Écosse)
OHBA	Ontario Home Builders' Association (Association des constructeurs d'habitations de l'Ontario)
PEIHBA	Prince Edward Island Home Builders' Association (Association des constructeurs d'habitations de l'Ile-du-Prince-Édouard)
RITC	Regional Industrial Training Committee (Comité régional de formation industrielle) (industrie de la construction de maisons neuves et de la rénovation de l'Atlantique)
RNCan	Ressources naturelles Canada (autrefois, Énergie, Mines et ressources Canada)
SAAI	Service d'aide à l'adaptation de l'industrie
SAWDAC	Siding and Window Dealers' Association of Canada
SCHL	Société canadienne d'hypothèques et de logement
SEEM	Système d'évaluation énergétique des maisons
SHBA	Saskatchewan Home Builders' Association (Association des constructeurs d'habitations de la Saskatchewan)
TPS	Taxe sur les produits et services
TVF	Taxe de vente fédérale

GLOSSAIRE

EXPRESSIONS UTILISÉES POUR LE PERFECTIONNEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

L'accréditation est un processus volontaire administré par une association ou un organisme pour assurer la régie de programmes d'instruction. Normalement, les institutions d'éducation et (ou) de formation sont accréditées plutôt que les individus.

La certification est un processus permettant de différencier entre ceux qui sont considérés comme compétents de ceux qui ne le sont pas encore.

La compétence est un objectif de rendement pour une aptitude professionnelle spécifique portant sur ce qu'on attend d'une personne au travail. Les *compétences courantes* sont les compétences que l'on rencontre couramment dans un certain nombre de postes ou de tâches.

La désignation professionnelle est l'expression utilisée pour décrire un processus conçu pour séparer les individus qui sont considérés comme compétents de ceux qui ne sont pas considérés ainsi.

La formation basée sur la compétence se réfère à la formation faisant appel à la démonstration d'aptitudes spécifiques, de connaissances et à leur application en vue de respecter les normes de l'industrie plutôt que les réalisations des individus relativement à d'autres personnes du groupe. On se base sur des critères plutôt que sur des normes.

La formation est le processus conçu pour fournir à tous les étudiants retenus les meilleures opportunités possibles d'atteindre le niveau de compétence requis pour s'acquitter de leur travail.

L'assurance de la qualité est le processus permettant de garantir un résultat désiré au moyen d'une supervision et d'une vérification.

La surveillance ou la vérification est un processus d'assurance de la qualité impliquant une validation interne, locale et externe de l'intégrité d'un système de formation. Il ne faut pas confondre avec l'évaluation.

Le curriculum se réfère à un plan qui comprend une série structurée de résultats d'apprentissage prévus et d'expériences d'apprentissage connexes (c'est-à-dire les objectifs, la structure, le contenu, l'évaluation et la séquence de ce qui doit être appris; en général, l'ordre est établi comme étant une combinaison ou une série d'unités, de modules ou d'éléments.)

L'éducation est l'enseignement structuré en vue d'offrir aux étudiants le perfectionnement intellectuel et moral requis.

Le permis est l'autorisation professionnelle requise par les individus et administrée par un organisme politique ou un groupe de régie.

Les cours reconnus se réfèrent au nombre d'exemptions accordées à un étudiant ou à un stagiaire par rapport à un cours ou à un programme de formation accrédité en se basant sur ses études antérieures, son expérience et sa compétence.

Les normes de travail sont des points de repère relativement aux aptitudes et aux connaissances par rapport auxquelles les professions et les gens pratiquant ces professions sont mesurées.

GLOSSAIRE

Les normes décrivent dans quelle mesure une personne peut s'exécuter ou démontrer une compétence particulière (c'est-à-dire les niveaux minimum de rendement et de compétence).

Les objectifs de rendement sont les objectifs de formation qui spécifient clairement, précisément et de façon non ambiguë ce que le stagiaire doit pouvoir faire, les conditions en vertu desquelles il doit être en mesure de s'exécuter et les normes ou les critères de rendement acceptable, tant à certains points critiques du perfectionnement des aptitudes au travail qu'à la fin du programme de formation.

L'évaluation de l'apprentissage et de la formation antérieure est le processus au cours duquel on évalue et on reconnaît les réalisations antérieures d'un individu. Cela peut être fait par des examens ou à l'aide de porte-feuilles en vue de porter l'expérience de vie et la formation au crédit d'une personne.

L'évaluation se réfère au processus de collecte de preuves et de jugements rendus sur l'étendue et la nature des progrès réalisés en vue de respecter les exigences établies au niveau des connaissances qui doivent être acquises à la fin d'une expérience d'apprentissage et, au moment approprié, de décider si l'étudiant a la compétence requise.

Par **aptitudes multiples**, on entend le perfectionnement des compétences par la formation ou par d'autres moyens associés à un certain nombre d'occupations préalablement spécifiques ou à certains niveaux de classification. Ce perfectionnement permet au travailleur d'exécuter toutes sortes de tâches ou de fonctions au-delà des frontières traditionnelles. Cela comprend l'acquisition de nouvelles compétences (étendre la compétence à d'autres domaines du même niveau), le *perfectionnement des compétences* (étendre la compétence à des nouveaux secteurs et à des niveaux plus élevés) et *l'acquisition de compétences connexes* (étendre la compétence à des nouveaux domaines au même niveau ou à des niveaux différents dans d'autres industries). [107]

---

[107] Les sources suivantes ont été utilisées pour préparer le glossaire.

Australian National Training Board, *National Competency Standard*, (Canberra : 1992)

Conseil canadien de perfectionnement de la main-d'oeuvre, *Normes d'emploi au Canada : État de la question* (Ottawa : 1995)

Construction Industry Training Board, *NVQs - The facts*, (Norfolk : 1992)

David N. Wilson, *An international Perspective on Trainer Competencies, Standards and Certification*, (Training Development Guidelines, Training Technologies Group, université Dalhousie : 1992).

SOURCES

SOURCES

Association canadienne des constructeurs d'habitations, *Education and Training Manual*

ACCH, *The Effect of the GST on Black Market Renovations*, Clayton Research Associates Limited, Toronto : 1993.

ACCH, *Professionalism, Through Education, Training and Human Resources Development*.

ACCH, *The Renovation Sector of the Canadian Home Building Industry*, Ottawa : 1988.

Association des constructeurs d'habitations du Nouveau-Brunswick, *Status Report on Education and Training Activities*, septembre 1994.

Association nationale pour la conservation de l'énergie, Curriculum vitae, historique de l'association.

Association ontarienne des constructeurs d'habitations, *The Underground Economy: Submission by the Ontario Home Builders' Association to the Standing Committee on Finance and Economic Affairs*, (North York : le 28 octobre 1993).

Association pour la préservation et ses techniques, *Technical Code Update for Residential Renovation*, Ottawa : 1991.

Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec, *Le processus de rénovation : attitudes et comportements des rénovateurs*, Ad hoc Marketing, Montréal : novembre 1993.

Atlantic Home Builders' Training Board, *Status Report on Education and Training Activities*, septembre 1994.

Australian National Training Board, *National Competency Standards*, Canberra : 1992.

Bagby, Gordon O., *Housing Rehabilitation Costs*, D.C. Health and Company, Lexington, Mass. : 1973.

Building Renovation, jan/fév. 1989.

Building Revival Coalition, «For Economic Renewal», Statistique Canada, non publié : 1986.

Canadian Home Builders' Association of British Columbia, *Renovation Council Report*, janvier 1995.

CCH Canadian Ltd., *CCH Canadian Master Tax Guide 1990*, Agincourt : 1990.

CHBA/BC, *Status Report on Education and Training Activities*, Septembre 1994.

Clayton Research Associates Limited, *The Demand from Residential Renovation for Selected Wood-Based Building Products*, Ottawa : 1986.

Groupe de travail sur le changement climatique du Comité national de coordination sur les questions atmosphériques, *Rapport sur les options du programme national d'action sur le changement climatique*, SGA Consulting, Ottawa : juin 1994.

SOURCES

Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines - Entrepreneur en rénovation résidentielle l'ACCH, *Sondage national pour les rénovateurs : besoins et attitudes à propos de la formation et du développement des ressources humaines*, Ekos Research Associates Limited, Ottawa : décembre 1993.

Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines - Entrepreneur en rénovation résidentielle l'ACCH, *Renovator Contractor Training Needs Analysis,* Sigma, Evaluation & Training Resources Inc. Victoria : novembre 1995.

Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines - Modèle de cheminement de carrière de l'ACCH, *Training Development Guidelines for Prospective Contractor/Vendors*, Groupe de technologies de formation, École d'administration des affaires, université Dalhousie, Halifax : avril 1992.

Comité consultatif des constructeurs d'habitations, *Interim Report and Recommendations*, Regina : mars 1993.

Conseil canadien de développement de la main-d'oeuvre, *Normes d'emploi au Canada : État de la question*, Ottawa : 1995.

Construction Industry Training Board, *NVQs-The Facts*, Norfolk : 1992.

Construction Law Letter, Vol. 10, no. 5.

Denhez, Marc, *Self-Regulation for Builders and Renovators: Some Broad Brushstrokes*, juin 1994.

Développement des ressources humaines Canada (autrefois Emploi et Immigration Canada), *Classification canadienne descriptive des professions*, Ottawa, 1987.

DRHC, Série d'analyse de professions - *Constructeur/constructrice de maisons neuves et entrepreneur/entrepreneuse en rénovation résidentielle*, Approvisionnement et Services Canada, Ottawa : 1993.

DRHC, *Rapport sommaire portant sur les conclusions de l'étude Delphi. Changements techniques dans l'industrie de la construction et incidences sur le marché du travail des corps de métier de la construction*, Tardif, Montréal : 7 juin 1993.

Environnement Canada, *État de l'environnement au Canada - 1991*, Approvisionnement et Services Canada, Ottawa : 1991.

The Financial Post, «Home Renovations Focus», Toronto : 14 mai 1993.

Gerardi, Rick, «Creating a Professional Skills Development Structure for Energy Efficiency Trade Practitioners.»

The Globe and Mail, «Working at Home», 10 avril 1995

Maclean's, «Cheaters», 9 août 1993.

Martin, L'Honorable Paul, *Budget en bref*, ministère des Finances du Canada, Ottawa : 27 février 1995.

SOURCES

Programme A*C*T (Abordabilité et Choix Toujours), «Code and Approval Process Model for Residential Renovation», Energy Pathways Inc., non publié, février 1995.

Programme de garantie des maisons neuves de l'Ontario, *Environmental Choices for Home Builders and Renovators*, Energy Pathways Inc., Ottawa : 1994.

Régie des entreprises de construction du Québec, Règlement de la Régie des entreprises de construction du Québec, Québec : 1989.

Ressources naturelles Canada, *Vision réfection, Volume 2*, Ottawa : février 1995.

Revenu Canada, *Circulaire d'information 70-6R2*.

Révision de la politique du patrimoine ontarien, *Document de travail No 2*, ministère de la Culture et des Communications, Toronto : 1990.

Saskatchewan Home Builders' Association, *Status Report on Education and Training Activities*, mai 1993.

Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Le marché canadien de la rénovation*, Ottawa : 1986.

SCHL, *Les choix de logement des consommateurs et l'environnement*, Energy Pathways Inc., Ottawa : 1991

SCHL, *Préférences des consommateurs en matière de logement dans les années 1990*, Environics Research Group Limited, Ottawa : 1995.

SCHL, *Les retombées économiques de la construction résidentielle*, Ottawa : décembre 1993.

SCHL, *Le logement des personnes hypersensible à l'environnement*, Drerup Construction Limited, Ottawa : juillet 1990.

SCHL, «Incumbent Upgrading Implications for Residential Revitalization», avant-projet du rapport final, Christine McKee et Christian Douchant, Ottawa : octobre 1994.

SCHL, Centre d'analyse de marché, *Marchés de la rénovation du Canada, 1992*, Ottawa : 1992.

SCHL, Centre d'analyse de marché, *Marchés de la rénovation du Canada, 1994*, Ottawa : 1994.

SCHL, Centre d'analyse de marché, *Marchés de la rénovation du Canada, 1995*, Ottawa : 1995.

SCHL, Centre d'analyse de marché, *Presentation to the Canadian Renovator's Council of the Canadian Home Builders' Association*, Congrès national de l'ACCH, Halifax : janvier 1995.

SCHL, *National Housing Study*, Ottawa : 1986

SCHL, *La consultation sur la restauration des logements*, Ottawa : 1988.

SCHL, *Le marché de la rénovation et sa clientèle*, Energy Pathways Inc., Ottawa : 1994.

SCHL, *Guide de ressources de l'entrepreneur de rénovation*, NHA 6816, Ottawa : 1995.

SOURCES

SCHL, *Aperçu de la rénovation résidentielle*, Ottawa : 1988.

Statistique Canada, *Dépenses sur les réparations et rénovation effectuées par les propriétaires de logement au Canada*, 1992, Ottawa : 1992.

Statistique Canada, *Rental Repair and renovation Expenditure Survey-Pilot Test*, Ottawa : avril 1993.

Statistique Canada, *Taille de l'économie au noir au Canada*, Ottawa : juin 1994.

Time Magazine, article principal, 23 novembre 1987.

TVOntario, «How To Do Your taxes», 22 avril 1993.

Wilson, David N., *An international Perspective on Trainer Competencies, Standards and Certification*, Directives sur le développement de la formation, groupe des technologies de formation, université Dalhousie : 1992.

ANNEXES

ANNEXE A : MEMBRES DU CCPRH-ERR

COMITÉ CONJOINT DE PERFECTIONNEMENT DES RESSOURCES HUMAINES - ENTREPRENEUR EN RÉNOVATION RÉSIDENTIELLE ASSOCIATION CANADIENNE DES CONSTRUCTEURS D'HABITATIONS

Marc Denhez (Président)
Avocat/conseiller
Ottawa (Ontario)

Robert McLaughlin
M.C.L. Construction Ltd.
Rothesay (Nouveau-Brunswick)

Ron Fink
Edmonton (Alberta)

Laverne Brubacher
Menno S. Martin Construction Ltd.
St. Jacobs (Ontario)

Edmund Benoit
Riverview General Construction
Eureka (Nouvelle-Écosse)

Michel Doiron (membre d'office)
Développement des ressources humaines Canada
Ottawa (Ontario)

Terry Marshall
Société canadienne d'hypothèques et de logement
Ottawa (Ontario)

Paul Gravelle
Association canadienne des constructeurs d'habitations
Ottawa (Ontario)

ANNEXE B : MEMBRES DU CCR

MEMBRES DU CONSEIL CANADIEN DE LA RÉNOVATION

Francis Belle (Président)
Belle & Belle Developments
Regina (Saskatchewan)

Ken Sawatsky (1er vice-président)
Kenorah Construction
Delta (Colombie-Britannique)

Garnet Kindervater (2e vice-président)
Garnet Kindervater Ltd.
St. John's (Terre-Neuve)

Robert McLaughlin (président sortant)
M.C.L. Construction Ltd.
Rothesay (Nouveau-Brunswick)

Terry Martin
Danewood Group Inc.
Edmonton (Alberta)

Michael Cochren
Cochren Homes
Oakville (Ontario)

Jeanne Girard
Girard Construction
Repentigny (Québec)

Brian Thompson
Glenhar Builders Ltd.
Rothesay (Nouveau-Brunswick)

Stephen Barrett
Transformation Renovations Ltd.
Halifax (Nouvelle-Écosse)

Rupert Bruce
Brumac Construction Ltd.
Charlottetown (Ile-du-Prince-Édouard)

Marc Denhez
Avocat/conseiller
Ottawa (Ontario)

Sandy Dwyer
Banque de Montréal
Toronto (Ontario)

Mike Braid
Banque Toronto-Dominion
Toronto (Ontario)

Patrice Tardif ou David Birmingham
APA-The Engineered Wood Association
Montréal (Québec)

Mary Lawson
American-Standard
Toronto (Ontario)

Barbara Mullally-Pauly ou Richard Leclerc
Resources naturelles Canada
Ottawa (Ontario)

Don Johnston ou Terry Marshall
Société canadienne d'hypothèques et de logement
Ottawa (Ontario)

Joe Ehr (Comité exécutif)
Ehrenburg Homes Ltd.
Saskatoon (Saskatchewan)

Robert Sloat
Association canadienne des constructeurs d'habitations
Ottawa (Ontario)

John Broniek
Association canadienne des constructeurs d'habitations
Ottawa (Ontario)

Chad Ranger
Association canadienne des constructeurs d'habitations
Ottawa (Ontario)

ANNEXE C : MEMBRES DU CNCEF

MEMBRES DU COMITÉ NATIONAL CONSULTATIF DE L'ÉDUCATION ET DE LA FORMATION

Edmund Benoit (Président)
Riverview General Construction
Eureka (Nouvelle-Écosse)

Jean-Marie Michaud (2e vice-président)
Double J Construction
Frédéricton (Nouveau-Brunswick)

Dave Metcalf
D.J.B. Homes Ltd.
Victoria (Colombie-Britannique)

Robert Bezemer
Cedarglen Homes (1982) Ltd.
Calgary (Alberta)

Wayne Prokopetz
Cairns Developers
Regina (Saskatchewan)

Dale Verville
Qualico Homes
Winnipeg (Manitoba)

Jean-Marc Taillefer
Sotadec Construction Inc.
Longueuil (Québec)

Curtis Decoste
Decoste Construction Services Inc.
Bedford (Nouvelle-Écosse)

Grant Macleod
Pre-Built Structures Limited
Charlottetown (Ile-du-Prince-Édouard)

Jack Parsons
K & P Contracting Limited
St. John's (Terre-Neuve)

Laurent Ouimet
APCHQ
Montréal (Québec)

Susan Sheppard
CHBA/BC
Vancouver (Colombie-Britannique)

Terry Marshall
Société canadienne d'hypothèques et de logement
Ottawa (Ontario)

Michel Doiron
Développement des ressources humaines Canada
Ottawa (Ontario)

Garnet Kindervater
Garnet Kindervater Ltd.
St. John's (Terre-Neuve)

James Cassel (Conseil des manufacturiers)
Arriscraft Corporation
Cambridge (Ontario)

Mary Kenny
Atlantic Home Builders' Training Board
East Dover (Nouvelle-Écosse)

George Gritziotis
Conseil canadien de développement de la main-d'oeuvre
Ottawa (Ontario)

Doug Muir (président, CCDA)
Saskatchewan Education, Training & Employment
Regina (Saskatchewan)

Gary Walsh
Banque fédérale de développement
Ottawa (Ontario)

Annette Hewitt
Association canadienne de l'immeuble
Ottawa (Ontario)

Terry-Anne Boyles
Association canadienne des collèges communautaires
Gloucester (Ontario)

Joanne Campbell
Institut canadien du chauffage, de la climatisation et de la réfrigération
Mississauga (Ontario)

Vicki Harris
Professional Home Builders' Institute of Alberta
Edmonton (Alberta)

Charlie Hill
Assemblée des Premières Nations
Ottawa (Ontario)

Ted Lister
National Warranty Council
Victoria (Colombie-Britannique)

Paul Gravelle
Association canadienne des constructeurs d'habitations
Ottawa (Ontario)

ANNEXE D : DÉSIGNATIONS PROVINCIALES

TITRE DE LA DÉSIGNATION : Constructeur professionnel certifié» (projet)					
CERTIFICATION VOLONTAIRE : [X] PROGRAMME OBLIGATOIRE (permis): [X]					
TITRE DÉTENU PAR : ENTREPRISE [X] INDIVIDU [ ]					
CRITÈRE D'INSCRIPTION	Oui	Non	An	?	S/O
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*	X				
• Éducation (c'est-à-dire les cours qui doivent être suivis) : Programme d'études professionnelles de l'Atlantique, Code national du bâtiment, atelier de l'ACCH/SCHL.					
• Expérience (expérience de travail requise) : ?					
• Assurance/caution de l'entreprise/individu					
• Incorporation provinciale		X			
• Numéro de TPS	X				
• Certificat de la Commission des accidents du travail	X				
• Permis d'affaires municipal					X
• Respect d'un code d'éthique	X				
• Respect des codes du bâtiment	X				
CARACTÉRISTIQUES DU PROGRAMME					
• Procédure de suivi des plaintes/appels des clients	X				
• Mesures disciplinaires (remèdes et / ou pénalités)	X				
• Conseil d'admission pour approuver les demandes / renouvellements	X				
• Protection en cas de responsabilité pour le groupe offrant la désignation	X				
• Stratégie de marketing pour les récipiendaires de la désignation					
• Reconnaissance réciproque des autres désignations	X				
• Échelle d'honoraires : - Coût des cours - Coût d'inscription - Coût du renouvellement					
CRITÈRES DE RÉTENTION DE LA DÉSIGNATION					
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*	X				
• Éducation permanente	X				
• Incorporation provinciale		X			
• Numéro de TPS	X				
• Certificat de la Commission des accidents du travail	X				
• Permis d'affaires municipal					X

Terre-Neuve

ANNEXE D : DÉSIGNATIONS PROVINCIALES

TITRE DE LA DÉSIGNATION : «Rénovateur professionnel / certifié» (programme suggéré)					
CERTIFICATION VOLONTAIRE : [X] PROGRAMME OBLIGATOIRE (permis): [X]					
TITRE DÉTENU PAR : ENTREPRISE [X] INDIVIDU [ ]					
CRITÈRE D'INSCRIPTION	Oui	Non	An	?	S/O
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*	X				
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Éducation (c'est-à-dire les cours qui doivent être suivis) : le programme national de formation des rénovateurs, sécurité, Code national du bâtiment, séminaire sur la rénovation de l'ACCH/SCHL.					
• Expérience (expérience de travail requise) :					
• Assurance/caution de l'entreprise/individu	X				
• Incorporation provinciale		X			
• Numéro de TPS		X			
• Certificat de la Commission des accidents du travail	X				
• Permis d'affaires municipal		X			
• Respect d'un code d'éthique	X				
• Respect des codes du bâtiment	X				
CARACTÉRISTIQUES DU PROGRAMME					
• Procédure de suivi des plaintes/appels des clients	X				
• Mesures disciplinaires (remèdes et / ou pénalités)					
• Conseil d'admission pour approuver les demandes / renouvellements	X				
• Protection en cas de responsabilité pour le groupe offrant la désignation	X				
• Stratégie de marketing pour les récipiendaires de la désignation	X				
• Reconnaissance réciproque des autres désignations	X				
• Échelle d'honoraires : - Coût des cours	À déterminer				
- Coût d'inscription	À déterminer				
- Coût du renouvellement	À déterminer				
CRITÈRES DE RÉTENTION DE LA DÉSIGNATION					
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*	X				
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Éducation permanente	X				
• Incorporation provinciale		X			
• Numéro de TPS		X			
• Certificat de la Commission des accidents du travail	X				
• Permis d'affaires municipal		X			

Nouvelle-Écosse

ANNEXE D : DÉSIGNATIONS PROVINCIALES

TITRE DE LA DÉSIGNATION : Constructeur enregistré de maisons R-2000					
CERTIFICATION VOLONTAIRE : [X] PROGRAMME OBLIGATOIRE (permis): [ ]					
TITRE DÉTENU PAR : ENTREPRISE [X] INDIVIDU [ ]					
CRITÈRE D'INSCRIPTION	Oui	Non	An	?	S/O
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*	X				
• Éducation (c'est-à-dire les cours qui doivent être suivis) : Ateliers pour le constructeur de maisons R-2000.					
• Expérience (expérience de travail requise) : maison de démonstration R-2000.					
• Assurance/caution de l'entreprise/individu		X			
• Incorporation provinciale		X			
• Numéro de TPS		X			
• Certificat de la Commission des accidents du travail		X			
• Permis d'affaires municipal		X			
• Respect d'un code d'éthique		X			
• Respect des codes du bâtiment	X				
CARACTÉRISTIQUES DU PROGRAMME					
• Procédure de suivi des plaintes/appels des clients	X				
• Mesures disciplinaires (remèdes et / ou pénalités)	X				
• Conseil d'admission pour approuver les demandes / renouvellements		X			
• Protection en cas de responsabilité pour le groupe offrant la désignation	X				
• Stratégie de marketing pour les récipiendaires de la désignation	X				
• Reconnaissance réciproque des autres désignations		X			
• Échelle d'honoraires : - Coût des cours	265 $				
- Coût d'inscription	325 $ /pour les 2 premières maisons / $250 pour chaque maison par après				
- Coût du renouvellement	125 $/année				
CRITÈRES DE RÉTENTION DE LA DÉSIGNATION					
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*	X				
• Éducation permanente	X				
• Incorporation provinciale		X			
• Numéro de TPS		X			
• Certificat de la Commission des accidents du travail		X			
• Permis d'affaires municipal		X			X

Nouveau-Brunswick

ANNEXE D : DÉSIGNATIONS PROVINCIALES

TITRE DE LA DÉSIGNATION : Entrepreneur en rénovation (4043)					
CERTIFICATION VOLONTAIRE : [ ] PROGRAMME OBLIGATOIRE (permis): [X]					
TITRE DÉTENU PAR : ENTREPRISE [X] INDIVIDU [ ]					
CRITÈRE D'INSCRIPTION	Oui	Non	An	?	S/O
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Éducation (c'est-à-dire les cours qui doivent être suivis) : facultatif (administration d'une entreprise de construction, santé et sécurité au travail, techniques de construction résidentielle).					
• Expérience (expérience de travail requise) : 1 an					
• Assurance/caution de l'entreprise/individu	X				
• Incorporation provinciale		X			
• Numéro de TPS	X				
• Certificat de la Commission des accidents du travail				X	
• Permis d'affaires municipal		X			
• Respect d'un code d'éthique		X			
• Respect des codes du bâtiment	X				
CARACTÉRISTIQUES DU PROGRAMME					
• Procédure de suivi des plaintes/appels des clients	X				
• Mesures disciplinaires (remèdes et / ou pénalités)	X				
• Conseil d'admission pour approuver les demandes / renouvellements	X				
• Protection en cas de responsabilité pour le groupe offrant la désignation					X
• Stratégie de marketing pour les récipiendaires de la désignation		X			
• Reconnaissance réciproque des autres désignations		X			
• Échelle d'honoraires : - Coût des cours	1544 $ (1057 $ membres)				
- Coût d'inscription	496 $				
- Coût du renouvellement	363 $				
CRITÈRES DE RÉTENTION DE LA DÉSIGNATION					
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Éducation permanente		X			
• Incorporation provinciale		X			
• Numéro de TPS	X				
• Certificat de la Commission des accidents du travail		X			
• Permis d'affaires municipal		X			

Québec

ANNEXE D : DÉSIGNATIONS PROVINCIALES

TITRE DE LA DÉSIGNATION : Entrepreneur général résidentiel (4043)					
CERTIFICATION VOLONTAIRE : [ ] PROGRAMME OBLIGATOIRE (permis): [X]					
TITRE DÉTENU PAR : ENTREPRISE [X] INDIVIDU [ ]					
CRITÈRE D'INSCRIPTION	Oui	Non	An	?	S/O
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Éducation (c'est-à-dire les cours qui doivent être suivis) : facultatif (administration d'une entreprise de construction, santé et sécurité au travail, techniques de construction résidentielle).					
• Expérience (expérience de travail requise) : 1 an					
• Assurance/caution de l'entreprise/individu	X				
• Incorporation provinciale		X			
• Numéro de TPS	X				
• Certificat de la Commission des accidents du travail				X	
• Permis d'affaires municipal		X			
• Respect d'un code d'éthique		X			
• Respect des codes du bâtiment	X				
CARACTÉRISTIQUES DU PROGRAMME					
• Procédure de suivi des plaintes/appels des clients	X				
• Mesures disciplinaires (remèdes et / ou pénalités)	X				
• Conseil d'admission pour approuver les demandes / renouvellements	X				
• Protection en cas de responsabilité pour le groupe offrant la désignation					X
• Stratégie de marketing pour les récipiendaires de la désignation		X			
• Reconnaissance réciproque des autres désignations		X			
• Échelle d'honoraires : - Coût des cours	1544 $ (1057 $ membres)				
- Coût d'inscription	496 $				
- Coût du renouvellement	363 $				
CRITÈRES DE RÉTENTION DE LA DÉSIGNATION					
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Éducation permanente		X			
• Incorporation provinciale		X			
• Numéro de TPS	X				
• Certificat de la Commission des accidents du travail		X			
• Permis d'affaires municipal		X			

Québec

ANNEXE D : DÉSIGNATIONS PROVINCIALES

TITRE DE LA DÉSIGNATION : Constructeur de maisons R-2000					
CERTIFICATION VOLONTAIRE : [X] PROGRAMME OBLIGATOIRE (permis): [ ]					
TITRE DÉTENU PAR : ENTREPRISE [ ] INDIVIDU [X]					
CRITÈRE D'INSCRIPTION	Oui	Non	An	?	S/O
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*	X				
• Éducation (c'est-à-dire les cours qui doivent être suivis) : atelier des constructeurs de maisons R-2000.					
• Expérience (expérience de travail requise) : expérience en construction et maison de démonstration R-2000.					
• Assurance/caution de l'entreprise/individu		X			
• Incorporation provinciale					X
• Numéro de TPS					X
• Certificat de la Commission des accidents du travail					X
• Permis d'affaires municipal					X
• Respect d'un code d'éthique	X				
• Respect des codes du bâtiment					X
CARACTÉRISTIQUES DU PROGRAMME					
• Procédure de suivi des plaintes/appels des clients					
• Mesures disciplinaires (remèdes et / ou pénalités)					
• Conseil d'admission pour approuver les demandes / renouvellements					
• Protection en cas de responsabilité pour le groupe offrant la désignation					
• Stratégie de marketing pour les récipiendaires de la désignation					
• Reconnaissance réciproque des autres désignations					
• Échelle d'honoraires : - Coût des cours - Coût d'inscription - Coût du renouvellement	395 $ pour le cours initial de 2 jour				
CRITÈRES DE RÉTENTION DE LA DÉSIGNATION					
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*	X				
• Éducation permanente: R2000 mise à jour tous les deux ans					
• Incorporation provinciale					X
• Numéro de TPS					X
• Certificat de la Commission des accidents du travail					X
• Permis d'affaires municipal					X

Ontario

ANNEXE D : DÉSIGNATIONS PROVINCIALES

TITRE DE LA DÉSIGNATION : Évaluateur de concepts de maisons R-2000					
CERTIFICATION VOLONTAIRE : [X] PROGRAMME OBLIGATOIRE (permis): [ ]					
TITRE DÉTENU PAR : ENTREPRISE [ ] INDIVIDU [X]					
CRITÈRE D'INSCRIPTION	Oui	Non	An	?	S/O
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Éducation (c'est-à-dire les cours qui doivent être suivis) : Atelier d'évaluation des concepts, programme d'apprentissage, atelier des constructeurs de maisons R-2000, ventilation HRAI, cours pour l'installateur d'équipement.					
• Expérience (expérience de travail requise) :					
• Assurance/caution de l'entreprise/individu					
• Incorporation provinciale		X			
• Numéro de TPS					X
• Certificat de la Commission des accidents du travail				X	
• Permis d'affaires municipal				X	
• Respect d'un code d'éthique				X	
• Respect des codes du bâtiment				X	
CARACTÉRISTIQUES DU PROGRAMME					
• Procédure de suivi des plaintes/appels des clients	X				
• Mesures disciplinaires (remèdes et / ou pénalités)	X				
• Conseil d'admission pour approuver les demandes / renouvellements	X				
• Protection en cas de responsabilité pour le groupe offrant la désignation	X				
• Stratégie de marketing pour les récipiendaires de la désignation					
• Reconnaissance réciproque des autres désignations	X				
• Échelle d'honoraires : - Coût des cours - Coût d'inscription - Coût du renouvellement	Variable/recyclage à 100 $.				
CRITÈRES DE RÉTENTION DE LA DÉSIGNATION					
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Éducation permanente : Mise à jour annuelle					
• Incorporation provinciale		X			
• Numéro de TPS				X	
• Certificat de la Commission des accidents du travail		X			
• Permis d'affaires municipal		X			

Ontario

ANNEXE D : DÉSIGNATIONS PROVINCIALES

TITRE DE LA DÉSIGNATION : Vérificateur de l'étanchéité des maisons R-2000					
CERTIFICATION VOLONTAIRE : [X] PROGRAMME OBLIGATOIRE (permis): [ ]					
TITRE DÉTENU PAR : ENTREPRISE [ ] INDIVIDU [X]					
CRITÈRE D'INSCRIPTION	Oui	Non	An	?	S/O
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Éducation (c'est-à-dire les cours qui doivent être suivis) : atelier sur l'étanchéité à l'air et atelier des constructeurs de maisons R-2000.					
• Expérience (expérience de travail requise) : 3 tests de démonstration					
• Assurance/caution de l'entreprise/individu					
• Incorporation provinciale					
• Numéro de TPS				X	
• Certificat de la Commission des accidents du travail					
• Permis d'affaires municipal					
• Respect d'un code d'éthique					
• Respect des codes du bâtiment					
CARACTÉRISTIQUES DU PROGRAMME					
• Procédure de suivi des plaintes/appels des clients					
• Mesures disciplinaires (remèdes et / ou pénalités)					
• Conseil d'admission pour approuver les demandes / renouvellements					
• Protection en cas de responsabilité pour le groupe offrant la désignation					
• Stratégie de marketing pour les récipiendaires de la désignation					
• Reconnaissance réciproque des autres désignations					
• Échelle d'honoraires : - Coût des cours - Coût d'inscription - Coût du renouvellement					
CRITÈRES DE RÉTENTION DE LA DÉSIGNATION					
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Éducation permanente					
• Incorporation provinciale					
• Numéro de TPS					
• Certificat de la Commission des accidents du travail					
• Permis d'affaires municipal					

Ontario

ANNEXE D : DÉSIGNATIONS PROVINCIALES

TITRE DE LA DÉSIGNATION : Inspecteur de chantier des maisons R-2000 finies					
CERTIFICATION VOLONTAIRE : [X] PROGRAMME OBLIGATOIRE (permis): [ ]					
TITRE DÉTENU PAR : ENTREPRISE [ ] INDIVIDU [X]					
CRITÈRE D'INSCRIPTION	Oui	Non	An	?	S/O
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Éducation (c'est-à-dire les cours qui doivent être suivis) : cours pour l'installateur d'équipement de ventilation de HRAI et cours d'évaluation des concepts.					
• Expérience (expérience de travail requise) : évaluateur licencié de concepts, expérience en construction résidentielle et 3 visites de chantiers approuvés.					
• Assurance/caution de l'entreprise/individu					
• Incorporation provinciale					
• Numéro de TPS				X	
• Certificat de la Commission des accidents du travail					
• Permis d'affaires municipal					
• Respect d'un code d'éthique					
• Respect des codes du bâtiment					
CARACTÉRISTIQUES DU PROGRAMME					
• Procédure de suivi des plaintes/appels des clients					
• Mesures disciplinaires (remèdes et / ou pénalités)					
• Conseil d'admission pour approuver les demandes / renouvellements					
• Protection en cas de responsabilité pour le groupe offrant la désignation					
• Stratégie de marketing pour les récipiendaires de la désignation					
• Reconnaissance réciproque des autres désignations					
• Échelle d'honoraires : - Coût des cours - Coût d'inscription - Coût du renouvellement					
CRITÈRES DE RÉTENTION DE LA DÉSIGNATION					
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Éducation permanente					
• Incorporation provinciale					
• Numéro de TPS				X	
• Certificat de la Commission des accidents du travail					
• Permis d'affaires municipal					

Ontario

ANNEXE D : DÉSIGNATIONS PROVINCIALES

TITRE DE LA DÉSIGNATION : Maître constructeur					
CERTIFICATION VOLONTAIRE : [X] PROGRAMME OBLIGATOIRE (permis): [ ]					
TITRE DÉTENU PAR : ENTREPRISE [X] INDIVIDU [ ]					
CRITÈRE D'INSCRIPTION	Oui	Non	An	?	S/O
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*	X				
• Éducation (c'est-à-dire les cours qui doivent être suivis) : cours de 10 jours					
• Expérience (expérience de travail requise) : garantie					
• Assurance/caution de l'entreprise/individu		X			
• Incorporation provinciale		X			
• Numéro de TPS		X			
• Certificat de la Commission des accidents du travail		X			
• Permis d'affaires municipal		X			
• Respect d'un code d'éthique	X				
• Respect des codes du bâtiment				X	
CARACTÉRISTIQUES DU PROGRAMME					
• Procédure de suivi des plaintes/appels des clients	X				
• Mesures disciplinaires (remèdes et / ou pénalités)	X				
• Conseil d'admission pour approuver les demandes / *renouvellements*	X				
• Protection en cas de responsabilité pour le groupe offrant la désignation	X				
• Stratégie de marketing pour les récipiendaires de la désignation					
• Reconnaissance réciproque des autres désignations	X				
• Échelle d'honoraires : - Coût des cours	1000 $				
- Coût d'inscription	Aucun				
- Coût du renouvellement	Aucun				
CRITÈRES DE RÉTENTION DE LA DÉSIGNATION					
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*	X				
• Éducation permanente Pas pour l'instant					
• Incorporation provinciale					
• Numéro de TPS					
• Certificat de la Commission des accidents du travail					
• Permis d'affaires municipal					

Manitoba

ANNEXE D : DÉSIGNATIONS PROVINCIALES

TITRE DE LA DÉSIGNATION : Constructeur professionnel certifié d'habitations					
CERTIFICATION VOLONTAIRE : [X] PROGRAMME OBLIGATOIRE (permis): [ ]					
TITRE DÉTENU PAR : ENTREPRISE [X] INDIVIDU [ ]					
CRITÈRE D'INSCRIPTION	Oui	Non	An	?	S/O
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*	X				
• Éducation (c'est-à-dire les cours qui doivent être suivis) : Programme d'études professionnelles de l'Atlantique, Code national du bâtiment, atelier de l'ACCH/SCHL.					
• Expérience (expérience de travail requise) :					
• Assurance/caution de l'entreprise/individu		X			
• Incorporation provinciale		X			
• Numéro de TPS		X			
• Certificat de la Commission des accidents du travail		X			
• Permis d'affaires municipal		X			
• Respect d'un code d'éthique		X			
• Respect des codes du bâtiment	X				
CARACTÉRISTIQUES DU PROGRAMME					
• Procédure de suivi des plaintes/appels des clients		X			
• Mesures disciplinaires (remèdes et / ou pénalités)		X			
• Conseil d'admission pour approuver les demandes / renouvellements		X			
• Protection en cas de responsabilité pour le groupe offrant la désignation		X			
• Stratégie de marketing pour les récipiendaires de la désignation		X			
• Reconnaissance réciproque des autres désignations		X			
• Échelle d'honoraires : - Coût des cours	50 $/manuel + 50 $/examen				
- Coût d'inscription	Aucun				
- Coût du renouvellement	Aucun				
CRITÈRES DE RÉTENTION DE LA DÉSIGNATION					
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*	X				
• Éducation permanente Pas pour l'instant					
• Incorporation provinciale		X			
• Numéro de TPS		X			
• Certificat de la Commission des accidents du travail		X			
• Permis d'affaires municipal		X			

Saskatchewan

ANNEXE D : DÉSIGNATIONS PROVINCIALES

TITRE DE LA DÉSIGNATION : Maître rénovateur de maisons					
CERTIFICATION VOLONTAIRE : [X] PROGRAMME OBLIGATOIRE (permis): [ ]					
TITRE DÉTENU PAR : ENTREPRISE [X] (* voir Note) INDIVIDU [ ]					
CRITÈRE D'INSCRIPTION	Oui	Non	An	?	S/O
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*	X				
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Éducation (c'est-à-dire les cours qui doivent être suivis) : Cours obligatoires : administration des affaires, finance et comptabilité, contrats et législation connexes à la construction, codes et normes du bâtiment, estimation/achat, le programme national de formation des rénovateurs, service à la clientèle. Cours facultatifs : toute autre formation offerte.					
• Expérience (expérience de travail requise) : 5 ans de gestion au niveau cadre.					
• Assurance/caution de l'entreprise/individu	X				
• Incorporation provinciale	X				
• Numéro de TPS				X	
• Certificat de la Commission des accidents du travail				X	
• Permis d'affaires municipal				X	
• Respect d'un code d'éthique	X				
• Respect des codes du bâtiment				X	
CARACTÉRISTIQUES DU PROGRAMME					
• Procédure de suivi des plaintes/appels des clients	X				
• Mesures disciplinaires (remèdes et / ou pénalités)	X				
• Conseil d'admission pour approuver les demandes / renouvellements	X				
• Protection en cas de responsabilité pour le groupe offrant la désignation	X				
• Stratégie de marketing pour les récipiendaires de la désignation	X				
• Reconnaissance réciproque des autres désignations		X			
• Échelle d'honoraires : - Coût des cours	350 $/cours				
- Coût d'inscription	-				
- Coût du renouvellement	100 $/an.				
CRITÈRES DE RÉTENTION DE LA DÉSIGNATION					
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*	X				
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*		X			
• Éducation permanente	X				
• Incorporation provinciale	X				
• Numéro de TPS				X	
• Certificat de la Commission des accidents du travail				X	
• Permis d'affaires municipal				X	
• Assurance/caution de l'entreprise/individu	X				

* Note : Titre obtenu par l'entremise d'un processus de certification.

Alberta

ANNEXE D : DÉSIGNATIONS PROVINCIALES

TITRE DE LA DÉSIGNATION : Maître constructeur de maisons					
CERTIFICATION VOLONTAIRE : [X] PROGRAMME OBLIGATOIRE (permis): [ ]					
TITRE DÉTENU PAR : ENTREPRISE [X] (* voir Note) INDIVIDU [ ]					
CRITÈRE D'INSCRIPTION	Oui	Non	An	?	S/O
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*	X				
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*	X				
• Éducation (c'est-à-dire les cours qui doivent être suivis) : Cours obligatoires : administration des affaires, marketing des maisons neuves, finance et comptabilité, contrats et législation connexes à la construction, codes et normes du bâtiment, estimation/achat. Cours facultatifs : technologie du bâtiment, gestion des ventes, développement du territoire, service à la clientèle, maximum de deux cours tirés du programme menant à un diplôme de vendeur de maisons neuves ou du programme d'administration pour les cadres.					
• Expérience (expérience de travail requise) : 5 ans de gestion au niveau cadre.					
• Assurance/caution de l'entreprise/individu		X			
• Incorporation provinciale				X	
• Numéro de TPS				X	
• Certificat de la Commission des accidents du travail				X	
• Permis d'affaires municipal				X	
• Respect d'un code d'éthique	X				
• Respect des codes du bâtiment				X	
CARACTÉRISTIQUES DU PROGRAMME					
• Procédure de suivi des plaintes/appels des clients	X				
• Mesures disciplinaires (remèdes et / ou pénalités)	X				
• Conseil d'admission pour approuver les demandes / renouvellements	X				
• Protection en cas de responsabilité pour le groupe offrant la désignation	X				
• Stratégie de marketing pour les récipiendaires de la désignation	X				
• Reconnaissance réciproque des autres désignations		X			
• Échelle d'honoraires : - Coût des cours	350 $/cours				
- Coût d'inscription	-				
- Coût du renouvellement	100 $/an.				
CRITÈRES DE RÉTENTION DE LA DÉSIGNATION					
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*	X				
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*	X				
• Éducation permanente	X				
• Incorporation provinciale				X	
• Numéro de TPS				X	
• Certificat de la Commission des accidents du travail				X	
• Permis d'affaires municipal				X	

* Note : Titre obtenu par l'entremise d'un processus de certification.

Alberta

ANNEXE D : DÉSIGNATIONS PROVINCIALES

TITRE DE LA DÉSIGNATION : Constructeur professionnel certifié					
CERTIFICATION VOLONTAIRE : [X] PROGRAMME OBLIGATOIRE (permis): [ ]					
TITRE DÉTENU PAR : ENTREPRISE [x] INDIVIDU [ ]					
CRITÈRE D'INSCRIPTION	Oui	Non	An	?	S/O
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*	x		2		
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*	X				
• Éducation (c'est-à-dire les cours qui doivent être suivis) : doit avoir un professionnel enregistré de l'habitation parmi le personnel qui a suivi les cours requis.					
• Expérience (expérience de travail requise) :					
• Assurance/caution de l'entreprise/individu					
• Incorporation provinciale		X			
• Numéro de TPS		X			
• Certificat de la Commission des accidents du travail		X			
• Permis d'affaires municipal	X				
• Respect d'un code d'éthique	X				
• Respect des codes du bâtiment	X				
CARACTÉRISTIQUES DU PROGRAMME					
• Procédure de suivi des plaintes/appels des clients	X				
• Mesures disciplinaires (remèdes et / ou pénalités)	X				
• Conseil d'admission pour approuver les demandes / renouvellements		X			
• Protection en cas de responsabilité pour le groupe offrant la désignation	X				
• Stratégie de marketing pour les récipiendaires de la désignation	X				
• Reconnaissance réciproque des autres désignations	X				
• Échelle d'honoraires : - Coût des cours - Coût d'inscription - Coût du renouvellement					
CRITÈRES DE RÉTENTION DE LA DÉSIGNATION					
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*	X		2		
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*	X				
• Éducation permanente	X				
• Incorporation provinciale		X			
• Numéro de TPS		X			
• Certificat de la Commission des accidents du travail		X			
• Permis d'affaires municipal	X				

Colombie-Britannique

ANNEXE D : DÉSIGNATIONS PROVINCIALES

TITRE DE LA DÉSIGNATION : Professionnel enregistré de l'habitation					
CERTIFICATION VOLONTAIRE : [X] PROGRAMME OBLIGATOIRE (permis): [ ]					
TITRE DÉTENU PAR : ENTREPRISE [ ] INDIVIDU [X]					
CRITÈRE D'INSCRIPTION	Oui	Non	An	?	S/O
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*					X
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*					X
• Éducation (c'est-à-dire les cours qui doivent être suivis) : Six cours obligatoires : gestion financière, vente et marketing, législation sur la construction, gestion de projet, code de construction de C.-B., technologie de la construction de maisons R-2000.					
• Expérience (expérience de travail requise) : 5 ans d'expérience pratique					
• Assurance/caution de l'entreprise/individu					
• Incorporation provinciale					X
• Numéro de TPS					X
• Certificat de la Commission des accidents du travail					X
• Permis d'affaires municipal					X
• Respect d'un code d'éthique	X				
• Respect des codes du bâtiment				X	
CARACTÉRISTIQUES DU PROGRAMME					
• Procédure de suivi des plaintes/appels des clients	X				
• Mesures disciplinaires (remèdes et / ou pénalités)	X				
• Conseil d'admission pour approuver les demandes / renouvellements		X			
• Protection en cas de responsabilité pour le groupe offrant la désignation		X			
• Stratégie de marketing pour les récipiendaires de la désignation	X				
• Reconnaissance réciproque des autres désignations	X				
• Échelle d'honoraires : - Coût des cours	-				
- Coût d'inscription	-				
- Coût du renouvellement	75 $/an.				
CRITÈRES DE RÉTENTION DE LA DÉSIGNATION					
• Obligatoirement membre de l'ACCH *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*					X
• Obligatoirement membre du PGMN *(si oui, indiquer le nombre minimum d'années)*					X
• Éducation permanente	X				
• Incorporation provinciale					X
• Numéro de TPS					X
• Certificat de la Commission des accidents du travail					X
• Permis d'affaires municipal					X

Colombie-Britannique

ANNEXE E : COURS PROVINCIAUX

COURS OFFERTS PAR LES ASSOCIATIONS PROVINCIALES DES CONSTRUCTEURS D'HABITATIONS

On trouvera ci-dessous une liste des cours qui étaient offerts par les associations provinciales des constructeurs d'habitations en janvier 1995. Une description complète, qu'on peut obtenir sur disque à l'Association canadienne des constructeurs d'habitations, fournit des détails sur chacun des sujets ci-dessous.

- auditoires cibles
- aptitudes acquises
- nom de l'auteur du cours
- adresse
- personne avec qui communiquer
- date de création du cours, dernière mise à jour
- langue dans laquelle le cours est offert
- buts et objectifs du cours
- aperçu du contenu
- diplôme
- prérequis
- coût
- professeur
- emplacement où le cours est donné
- durée du cours
- format du cours
- niveau des connaissances
- examens
- taille de la classe
- matériel pour le cours

Cours donnés dans les provinces de l'Atlantique

- Le cours sur les études pour les professionnels de la construction de l'Atlantique porte sur ce qui suit :
  - Planification des affaires
  - Planification financière
  - Gestion d'entreprise
  - Vente et marketing
  - Planification des ressources humaines
  - Gestion de projets, acquisition de terrains, construction et loi, préparation des procédures de construction et maisons performantes
  - Supervision d'entreprise

- Supervision de chantier/Code national du bâtiment

ANNEXE E : COURS PROVINCIAUX

- Les autres cours financés par le Comité régional de formation industrielle comprennent ce qui suit :
  - Formation en informatique pour le constructeur de petits bâtiments
  - Établissement du coût/estimation informatisés
  - Rénovation en efficacité au plan énergétique
  - CNB et maisons mieux construites
  - Sécurité sur les chantiers de construction : formation des formateurs
  - Gestion de la rénovation
  - «Comptabilité simple» dans le domaine de la construction

Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec

- *Gérer une entreprise de construction*
- *Gestion des techniques résidentielles*
- *Gestion des techniques commerciales*
- *Gestion de la SST*
- *La co-propriété divise*
- *Rentabiliser sa présence à une expo*
- *Techniques de vente*
- *Relations contractuelles*
- *Tenue de livres*
- *Cas pratiques de tenue de livres*
- *Gestion de la paye dans la construction*
- *Insonorisation des bâtiments à ossature de bois*
- *Technique R-2000*
- *Les sols : des précautions nécessaires*
- *Nouvelles normes de ventilation*
- *Fondations de béton*
- *Gestion de chantier*
- *Code national du bâtiment*
- *Lecture de plans 1*
- *Lecture de plans 2*
- *Lecture de plans 3*
- *Estimation et gestion des coûts*
- *Initiation à la construction commerciale*
- *Lois, normes et règlements dans la construction commerciale*

ANNEXE E : COURS PROVINCIAUX

Association des constructeurs d'habitations de l'Ontario

- Atelier sur la formation des superviseurs de chantiers

L'Association des constructeurs d'habitations de Saskatchewan

- Cours de gestion des affaires
- Cours sur le financement et les activités bancaires
- Cours sur la gestion des chantiers de construction
- Cours sur le service et les garanties
- Cours sur l'établissement des coûts et l'estimation
- Cours sur la vente des maisons neuves
- Code et guide de construction d'habitations
- Cours sur la gestion des ventes et le marketing

L'Association des constructeurs d'habitations de l'Alberta

- Technologie du bâtiment pour l'industrie de la construction résidentielle
- Codes et normes du bâtiment
- Estimation et achat
- Contrats et lois connexes à la construction
- Adjoint à la vente de maisons neuves
- Aptitudes à la vente, niveau I
- Aptitudes à la vente, niveau II
- Excellence en service pour le constructeur de maisons neuves (service à la clientèle)
- Aspects techniques de la vente, niveau I
- Aspects techniques de la vente, niveau II
- Gestion des affaires
- Gestion de la construction pour l'industrie de l'habitation résidentielle
- Finance et comptabilité de l'industrie de la construction résidentielle
- Développement du territoire
- Marketing des maisons neuves pour l'industrie de la construction résidentielle
- Gestion des ventes

ANNEXE E : COURS PROVINCIAUX

Association canadienne des constructeurs d'habitations de Colombie-Britannique

- Le programme destiné au professionnel enregistré de la construction comprend ce qui suit :
  - Technologies du bâtiment pour les années 1990 (R-2000)
  - Gestion des affaires/finances
  - Privilèges, responsabilités et législation - Trois aspects importants de la loi connexe à la construction
  - Gestion de projet
  - Vente et marketing pour le constructeur de maisons
  - Immeuble 273 - Introduction au code du bâtiment
  - Code du bâtiment de C.-B., Partie 9, La maison
- Les plaques de plâtre étanches à l'air pour assurer le scellement à l'air.

ANNEXE F : SOMMAIRES DES RECHERCHES

LES CHOIX DE LOGEMENT DES CONSOMMATEURS ET L'ENVIRONNEMENT

Division de la recherche
Société canadienne d'hypothèques et de logement

Préparé par Energy Pathways Inc.
Mai 1991

OBJECTIFS

- Se familiariser avec la gamme complète des choix offerts aux consommateurs en matière d'habitation et influant sur l'environnement et analyser les technologies et les techniques améliorées au plan environnemental et qui sont disponibles sur le marché. Certaines technologies qui ne sont pas encore sur le marché doivent également être considérées.
- Mieux comprendre comment l'information sur les choix environnementaux en matière d'habitation pourraient être communiqués efficacement aux consommateurs pour qu'ils puissent agir en toute connaissance de cause et en toute confiance.

METHODOLOGIE

Les méthodes de recherche primaires utilisées étaient des méthodes qualitatives. Des sessions de concertation ont été organisées avec les groupes qui ont été les «premiers à adopter» les technologies à Ottawa et à Peterborough (Ontario). Le projet impliquait trois phases :

- Des recherches sur les attitudes, les connaissances et la compréhension préalable des participants par rapport aux concepts environnementaux en matière d'habitation.
- L'information quantitative a été élaborée sur l'impact environnemental des habitations actuellement disponibles et une gamme d'améliorations environnementales.
- L'information préparée a été testée avec les participants des groupes de concertation et on a analysé les répercussions qu'aurait l'amélioration des connaissances sur les choix que les consommateurs ont en matière d'habitation.

ANNEXE F : SOMMAIRES DES RECHERCHES

PRINCIPAUX FAITS DÉCOUVERTS ET CONCLUSIONS

- Des gains environnementaux substantiels peuvent être faits au niveau des maisons neuves en ayant recours aux technologies existantes.
- Lorsque les caractéristiques environnementales ont été présentées de façon réaliste, les participants ont toujours choisi les options qui produisaient les avantages environnementaux les plus grands.
- Un marché latent pour des maisons neuves plus intensément écologiques se développe. Les consommateurs semblent accepter d'investir dans des maisons écologiques lorsqu'ils choisissent une maison neuve.
- Le manque de connaissances de la part des consommateurs à propos des options environnementales crée un obstacle important au niveau du changement.
- Les individus font appel à toute une gamme de critères lorsqu'ils choisissent leur maison, y compris les avantages qu'ils perçoivent au plan économique, de la santé et du mode de vie, un concept de responsabilité sociale et une estimation de la valeur de l'argent.
- L'introduction de caractéristiques environnementales dans le marché de la rénovation domiciliaire apparaît davantage comme un problème que lorsqu'on a affaire à des maisons neuves.
- Les consommateurs sont intéressés par les caractéristiques environnementales de l'habitation et ils les exigent lorsqu'ils constatent qu'elles sont disponibles immédiatement.

ANNEXE F : SOMMAIRES DES RECHERCHES

PRÉFÉRENCES DES CONSOMMATEURS EN MATIÈRE D'HABITATION AU COURS DES ANNÉES 1990

Société canadienne d'hypothèques et de logement
Association canadienne des constructeurs d'habitations
Ressources naturelles Canada

Préparé par Environics Research Group Limited
Janvier 1995

OBJECTIFS

- Le but principal de l'étude était d'identifier les préférences des acheteurs d'habitations pour les années 1990 et d'évaluer les répercussions que ces préférences auraient vraisemblablement sur la demande en matière d'habitations.
- L'étude a tenté de déterminer si les Canadiens préféraient déménager dans des maisons neuves ou des maisons existantes ou s'ils préféraient rénover leur maison actuelle.
- L'étude a également permis d'étudier l'évolution des attitudes quant aux types de maisons, au financement, à la taille des habitations, à la consommation d'énergie et aux caractéristiques importantes de la maison, y compris en ce qui a trait à la sensibilité à l'environnement.
- L'un des facteurs importants était de savoir si les acheteurs cherchaient une maison plus grande et plus cher ou si, au contraire, ils désiraient une maison plus petite et moins chère et l'impact ultérieur sur le logement, y compris la demande future en maisons plus petites ou plus grandes.

MÉTHODOLOGIE

Les données ont été recueillies en deux temps. Des groupes de concertation régionaux ont été organisés à Toronto, à Vancouver, à Montréal, à Calgary et à Halifax; ces groupes comprenaient des gens nés après la Deuxième guerre mondiale, les gens de la génération suivante et ceux qui se retrouvaient avec une maison désertée. Le but de ces groupes de concertation était d'identifier les buts poursuivis en matière d'habitation par chaque segment du marché et d'identifier les préférences régionales en matière d'habitation. Au cours de la deuxième phase, une enquête nationale a été tenue auprès de 2460 Canadiens. Les participants ont été recrutés par téléphone après quoi on leur a expédié un questionnaire d'enquête par la poste. L'enquête portait sur un grand nombre de sujets et elle portait sur la façon de déterminer quelles étaient les différences relativement aux préférences futures des gens nés après la Deuxième guerre mondiale, les gens de la génération suivante et ceux qui se retrouvaient avec une maison désertée.

ANNEXE F : SOMMAIRES DES RECHERCHES

PRINCIPAUX FAITS DÉCOUVERTS ET CONCLUSIONS

- Près de la moitié de tous les propriétaires de maison actuels songent à rénover leur maison au cours de la prochaine année.
- Quarante pour cent des propriétaires de maison rénovent pour rendre leur maison encore plus efficace au plan énergétique.
- Une grande partie de ceux qui prévoyaient acheter une maison ne contenant pas toutes les caractéristiques qu'ils désireraient y trouver ont l'intention d'ajouter ces caractéristiques plus tard, au moment d'une rénovation.
- Près du tiers des gens qui prévoient faire des rénovations font ces rénovations plutôt que de déménager.
- Rendre les maisons plus attrayantes est l'une des raisons les plus populaires pour rénover les maisons. Comme raisons secondaires, il faut songer à augmenter la valeur marchande, terminer l'entretien et rendre les maisons plus efficaces au plan énergétique.
- Les projets de rénovation les plus populaires sont les salles de bains, les fenêtres, la peinture et la décoration, l'amélioration des cuisines, les patios, les vérandas, les planchers, la moquette et la rénovation des sous-sols.
- L'installation de fenêtres efficaces au plan énergétique est la rénovation d'amélioration énergétique la plus populaire.
- Quatre rénovations sur cinq sont faites par les propriétaires de maison eux-mêmes ou avec l'aide de professionnels pour une partie seulement des travaux. La minimisation du recours aux professionnels est considérée comme un moyen plus économique de réaliser les rénovations.
- Un propriétaire de maison sur cinq qui prévoit faire des rénovations a une perspective différente et prévoit retenir les services de rénovateurs professionnels pour réaliser la totalité de la rénovation.
- Les gens nés avant la Deuxième guerre mondiale sont plus portés à retenir les services de professionnels.
- La plupart des gens qui prévoient acheter des maisons au cours des cinq prochaines années sans qu'elles contiennent toutes les caractéristiques qu'ils souhaiteraient y trouver disent qu'ils feraient la rénovation plus tard (78 pour cent). Ainsi, le marché de la revente présente des opportunités potentiellement importantes pour les rénovateurs.

ANNEXE F : SOMMAIRES DES RECHERCHES

IMPLICATIONS QU'ONT LES RÉNOVATIONS FAITES PAR L'OCCUPANT POUR LA RÉNOVATION RÉSIDENTIELLE

Programme de subventions de recherche
Société canadienne d'hypothèques et de logement

Préparé par Christine McKee et Christian Douchant
Octobre 1994

OBJECTIF

- Considérer la rénovation faite par l'occupant comme un moyen de revitalisation résidentielle du centre-ville.

MÉTHODOLOGIE

Cette étude posait comme hypothèse que la rénovation domiciliaire du centre-ville des villes de moindre ampleur, comme Winnipeg, dont l'environnement socio-économique et physique n'a pas encore été grandement affecté par les changements post-industriels, sont plus susceptibles de manifester des signes de rénovation par les occupants que des caractéristiques d'envahissement par des gens de la classe moyenne. Un cadre d'analyse a été élaboré en se basant sur les indicateurs qui permettent de mesurer à la fois les sommes réinvesties et la rénovation le bassin résidentiel et les caractéristiques socio-économiques des quartiers, de sorte que des forces comme l'envahissement par les gens de la classe moyenne et l'amélioration par l'occupant pourraient être identifiées comme étant deux phénomènes différents. Les techniques méthodologiques, comme l'analyse des corrélations, la régression linéaire et l'analyse spatiale, ont été utilisées pour vérifier les hypothèses voulant que les améliorations apportées par les occupants sont associées dans l'espace avec des facteurs de statut social comme un niveau d'éducation moindre, le niveau de revenu et la situation au niveau de l'emploi et des facteurs comme la stabilité du quartier, sa cohésion et l'intervention des politiques publiques.

ANNEXE F : SOMMAIRES DES RECHERCHES

PRINCIPAUX FAITS DÉCOUVERTS ET CONCLUSIONS

- L'envahissement par les gens de la classe moyenne n'est pas une force influant sur la revitalisation du centre-ville de Winnipeg.
- Les améliorations apportées par les occupants sont manifestes dans plusieurs quartiers du centre-ville de Winnipeg.
- L'intervention des politiques publiques est un catalyseur important visant à favoriser l'amélioration par l'occupant.
- On peut observer plusieurs formes différentes de revitalisation du centre-ville si les indicateurs socio-économiques et d'investissement dans l'habitation sont utilisés pour analyser la revitalisation du centre-ville.

ANNEXE F : SOMMAIRES DES RECHERCHES

ENQUÊTE NATIONALE SUR LES RÉNOVATEURS

Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines - Entrepreneur en rénovation résidentielle de l'ACCH
Association canadienne des constructeurs d'habitations
Société canadienne d'hypothèques et de logement
Développement des ressources humaines Canada

Préparé par la société Ekos Research Associates Limited
Décembre 1993

On peut obtenir le rapport final au bureau national de l'ACCH à Ottawa.

OBJECTIFS

L'étude a été entreprise en vue de recueillir l'information nécessaire pour faciliter et guider la conception et l'implantation de stratégies de perfectionnement des ressources humaines dans l'industrie de la rénovation. Les trois grands objectifs de la recherche étaient les suivants :

- Fournir un profil des rénovateurs canadiens et des entreprises de rénovation.
- Décrire les attitudes et le comportement des rénovateurs dans le domaine de la formation et du perfectionnement des ressources humaines.
- Obtenir l'avis des rénovateurs sur la nécessité de hausser le niveau de professionnalisme dans l'industrie et sur les méthodes qui pourraient être prises pour atteindre cet objectif.

MÉTHODOLOGIE

Le principal composant de la méthodologie de cette étude a été une enquête nationale autonome faite par la poste auprès des rénovateurs. Le questionnaire d'enquête a été préparé sous forme de grand cahier et 4000 exemplaires ont été mis à la poste aux mois de juillet et d'août 1993. Un total de 688 questionnaires remplis ont été reçus. Une enquête ultérieure réalisée auprès de ceux qui n'avaient pas répondu a été faite par téléphone pour évaluer la justesse des réponses et la qualité des données. Un total de 521 contacts ont été établis par téléphone. Par ailleurs, cinq groupes de concertation ont été organisés avec les rénovateurs de Moncton, de Montréal, de Kitchener-Waterloo, de Calgary et de Vancouver. Deux groupes ont été utilisés comme guides pour orienter la conception de l'enquête. Trois groupes additionnels ont été organisés au cours de cette enquête afin d'obtenir des informations additionnelles sur les grandes questions faisant l'objet de cette enquête.

ANNEXE F : SOMMAIRES DES RECHERCHES

PRINCIPAUX FAITS DÉCOUVERTS ET CONCLUSIONS

- Malgré les similarités notées au sein de cette industrie, l'industrie de la rénovation est composée d'un grand nombre de segments différents. Au nombre des variables qui définissent les principaux segments de l'industrie, il faut signaler le fait suivant : on compte sur la rénovation résidentielle dans les activités commerciales globales, les pratiques en matière de dotation en personnel, le comportement en ce qui a trait aux activités structurées de formation, le niveau de soutien accordé aux programmes de désignation de l'industrie et les différences régionales.
- La réticence d'un grand nombre de rénovateurs à retenir les services de personnel à plein temps et à s'engager envers des employés se traduit par une réduction du niveau de formation global dans l'industrie puisque la formation parrainée par l'employeur ne se produit, en général, que dans les entreprises ayant des employés à plein temps. Les entreprises qui oeuvrent exclusivement avec des sous-traitants ne sont pas très portées à investir directement dans la formation.
- Les rénovateurs sont particulièrement intéressés à éduquer le public et à améliorer le niveau de confiance que le public a envers l'industrie de la rénovation. Les rénovateurs aimeraient voir des progrès dans le domaine de la certification des travailleurs et l'accréditation des entreprises par l'intermédiaire de la formation et les programmes de désignation officielle. Ils sont moins intéressés par les programmes de garantie offerts par des tierces parties.
- Il y a beaucoup de scepticisme à propos de la capacité des programmes de formation introduits par des «autorités supérieures», que ce soit par les gouvernements ou l'industrie, d'améliorer les perspectives d'affaires pour les entreprises qui font affaires sur les marchés locaux. Il y aura des réticences à participer et certainement à payer sans une démonstration manifeste des avantages.
- De nombreuses indications démontrent que l'industrie est prête à passer à des niveaux plus élevés de professionnalisme et d'acceptation par le public. Les perspectives d'affaires sont positives; la rénovation résidentielle est la seule activité de construction qui n'a pas accusé un recul net au cours des dernières années et les tendances démographiques et autres influant sur la demande d'habitation favorisent également la croissance du secteur de la rénovation. De même, un grand nombre d'individus hautement qualifiés et éduqués agissent comme entrepreneurs en rénovation. Un grand nombre ont également des qualifications officielles dans un corps de métier en plus d'avoir une longue expérience de la rénovation et la majorité des rénovateurs ont atteint ou parviennent à l'âge où leur revenu sera à son maximum.
- Il serait avantageux de passer à l'action en ayant recours à des initiatives qui reçoivent le plus grand appui. Par exemple, la formation à court terme des rénovateurs, l'éducation du public et des travailleurs locaux et des «programmes» de désignation des entreprises. Ces types d'initiatives pourraient commencer dans les grands marchés où l'on peut compter sur un solide soutien en faveur de ces initiatives. Dans ces milieux, les rénovateurs sont regroupés en associations bien organisées. Les programmes de désignation à l'échelle de l'industrie devraient être mis en marche immédiatement. Les programmes de protection des consommateurs par des garanties offertes par des tierces parties devraient être reportés jusqu'à ce que l'appui envers ces programmes soit plus vigoureux.

ANNEXE F : SOMMAIRES DES RECHERCHES

PROGRAMME DE GARANTIE DES MAISONS NEUVES ENQUÊTE SUR LA GARANTIE DES RÉNOVATIONS

Programme de garantie des maisons neuves de Colombie-Britannique et du Yukon

Préparé par la société Strategic Development Services Limited
Novembre 1993

OBJECTIFS

- Déterminer dans quelle mesure les propriétaires de maison et les entrepreneurs sont intéressés par un programme de garantie des rénovations assurées.
- Déterminer les caractéristiques qu'un plan de garantie des rénovations assurées devraient offrir.
- Déterminer les sommes que les consommateurs consentiraient à payer pour bénéficier d'une garantie assurée.
- Déterminer l'identité des gens les plus susceptibles d'acheter un produit garanti assuré.

MÉTHODOLOGIE

L'information nécessaire pour cette analyse provient de trois enquêtes différentes : les gens qui prévoient retenir les services d'un entrepreneur en rénovation, les propriétaires de maison rénovée et les entrepreneurs de l'industrie de la rénovation.

- L'enquête sur la garantie des rénovations menée auprès des propriétaires de maison a été faite à l'occasion du salon de l'habitation d'octobre 1993. Un intervieweur posait les questions uniquement aux gens qui prévoyaient retenir les services d'un entrepreneur pour faire exécuter leurs travaux de rénovation au cours des 12 prochains mois. Au total, 140 réponses ont été obtenues.
- Des questionnaires ont été expédiés par la poste à 196 entrepreneurs au mois d'août 1993. Seulement 20 questionnaires d'enquête ont été renvoyés. Des contacts par téléphone ont été faits auprès de ceux qui n'avaient pas répondu et auprès de 24 entrepreneurs additionnels. Le total final s'est élevé à 53 questionnaires remplis.
- Les questionnaires ont été expédiés par la poste aux propriétaires de maison de Vancouver qui ont rénové leur maison au cours de l'année antérieure après quoi des cartes ont été envoyées et des téléphones de rappel ont été faits. Un total de 77 réponses utilisables ont été obtenues.

ANNEXE F : SOMMAIRES DES RECHERCHES

PRINCIPAUX FAITS DÉCOUVERTS ET CONCLUSIONS

- Les propriétaires de maison qui ont visité le salon de l'habitation ont aimé l'idée d'une garantie assortie d'une assurance. Près de 70 pour cent ont accordé une cote très importante et environ 30 pour cent ont accordé à cette question une certaine importance. Environ 80 pour cent des entrepreneurs étaient du même avis; ils indiquaient qu'une garantie assortie d'une assurance serait considérée par les consommateurs comme plutôt importante ou même très importante.
- Les propriétaires de maison rénovée ont indiqué que les bonnes références étaient le facteur le plus important pour ceux qui entreprenaient des rénovations. Les entrepreneurs étaient du même avis; ils ont déclaré qu'en moyenne, 76 pour cent de leurs affaires provenaient de la publicité faite de bouche à oreille.
- L'enquête menée auprès des propriétaires de maison à l'occasion du salon de l'habitation d'automne a fourni des informations très intéressantes à propos du montant que les propriétaires de maison accepteraient de payer pour une garantie assortie d'une assurance. En moyenne, les propriétaires de maison ont répondu qu'ils accepteraient une majoration de cinq pour cent du coût de leur rénovation pour avoir une garantie. La réponse moyenne était de 937 $; la réponse la plus fréquente était 1000 $.
- Le prix offert par ces propriétaires de maison était beaucoup plus élevé que celui proposé par les entrepreneurs. Ces derniers ne répondait qu'à une série de questions portant sur des gammes de prix. Le prix le plus élevé était de 400 $. Les entrepreneurs n'ont pas pensé que les propriétaires de maison accepteraient de verser une somme considérable pour obtenir une garantie jumelée à une assurance. En moyenne, les entrepreneurs ont déclaré que les propriétaires de maison ne paieraient qu'à peine 200 $ pour une garantie jumelée à une assurance. Les entrepreneurs sous-estiment la valeur que les consommateurs accordent à ce service.

ANNEXE F : SOMMAIRES DES RECHERCHES

SÉRIE D'ANALYSE DE PROFESSIONS : CONSTRUCTEUR/CONSTRUCTRICE DE MAISONS NEUVES ET ENTREPRENEUR/ENTREPRENEUSE EN RÉNOVATION RÉSIDENTIELLE

Développement des ressources humaines Canada (autrefois Emploi et Immigration Canada)
L'Association canadienne des constructeurs d'habitations

Élaboré par le Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines - Modèle de cheminement de carrière de l'ACCH,
1993

OBJECTIFS

Le programme d'analyse professionnelle avait les objectifs ci-dessous.

- Identifier et regrouper les tâches exécutées par les travailleurs qualifiés relativement à certaines occupations en particulier.
- Identifier les tâches exécutées par des travailleurs qualifiés dans chaque province et territoire.
- Élaborer les instruments utilisés pour préparer les normes interprovinciales, les examens et le contenu des cours.
- Faciliter la mobilité, au Canada, des apprentis et des travailleurs qualifiés.
- Fournir aux employeurs, aux employés, aux associations, aux industries, aux institutions de formation et aux gouvernements des analyses de tâches exécutées dans une profession en particulier.

MÉTHODOLOGIE

L'analyse a été préparée par des personnes ayant des connaissances approfondies et une longue expérience de l'industrie de la construction résidentielle et de la rénovation en provenance de toutes les régions du Canada. Cette analyse contient ce qui suit.

- L'analyse des tâches pour le constructeur de petits immeubles d'habitation au Canada préparée en 1989.
- Le contenu du projet d'analyse professionnelle de l'entrepreneur en rénovation a été mis au point et validé au niveau provincial en 1990/1991. Le contenu du projet d'analyse professionnelle du constructeur d'habitations a été développé et validé au niveau provincial en 1991/92.
- L'implication des auteurs dans l'industrie de la construction résidentielle.
- L'observation des tendances dans le domaine.
- Les textes qui permettent de renforcer les concepts et les tendances.

ANNEXE F : SOMMAIRES DES RECHERCHES

PRINCIPAUX FAITS DÉCOUVERTS ET CONCLUSIONS

L'enquête a permis de découvrir un certain nombre de tendances, notamment qu'il fallait améliorer le degré de professionnalisme chez les entrepreneurs désireux de connaître du succès dans l'industrie de la rénovation résidentielle.

- On note une augmentation de la concurrence «au pied de l'échelle» compte tenu de la facilité relativement grande avec laquelle on peut se livrer à cette activité sans parler des transactions de l'économie au noir engendrée par l'implantation de la TPS et l'augmentation de l'immigration au Canada.
- Une augmentation de la concurrence «au sommet de l'échelle» engendrée par une hausse du nombre de grands manufacturiers ou de fabricants et de détaillants à la fine pointe de la technologie qui entrent avec beaucoup de dynamisme sur le marché de la rénovation résidentielle; les entreprises de construction de maisons neuves qui savent tout du financement, de la vente, du marketing et de l'établissement des prix qui entrent dans l'industrie de la rénovation à la suite de la diminution de leur secteur de l'habitation; et un nombre grandissant d'investisseurs et d'administrateurs d'entreprises qui cherchent à développer des marchés potentiels plus importants et à grandes marges de profit qui entrent sur le marché.
- La progression du marché découle de la diminution de la demande dans le secteur de l'habitation, des aspects démographiques et de l'augmentation des capitaux disponibles à mesure que les investissements détenus par les citoyens du troisième âge sont passés à la génération suivante.
- Les défis grandissants découlant des perfectionnements technologiques; le recours grandissant des clients instruits aux ordinateurs et aux communications par modem; et les opérateurs chaque jour plus futés qui s'accaparent d'une part grandissante du marché.
- Les opportunités ne cessent de s'améliorer compte tenu de la capacité des entrepreneurs en rénovation résidentielle à conserver leur part du marché; les entreprises de taille moyenne peuvent améliorer leurs systèmes de gestion pour répondre à la demande du marché en plus d'être capables d'offrir les services personnalisés exigés par le public qui cherche des services de rénovation.
- Il faut élaborer un programme destiné à faire reconnaître le professionnalisme dans l'industrie pour détacher les rénovateurs professionnels des autres rénovateurs dans l'esprit du public.

ANNEXE F : SOMMAIRES DES RECHERCHES

LE MARCHÉ DE LA RÉNOVATION ET SA CLIENTÈLE

Division de la recherche
Société canadienne d'hypothèques et de logement

Préparé par David Foster, Energy Pathways Inc.
1994

OBJECTIF

- Mieux comprendre comment les propriétaires de maison prennent leurs décisions lorsque vient le moment de faire des rénovations en vue d'aider les propriétaires à entretenir et à améliorer la qualité du bassin d'habitations de la nation.

MÉTHODOLOGIE

Une série de 20 groupes de concertation avec les propriétaires de maison ont été organisés à Kitchener-Waterloo (Ontario) et à Victoria (Colombie-Britannique) vers la fin de 1993. Les discussions ont impliqué deux groupes : les propriétaires de maison qui avaient récemment complété des travaux importants de rénovation (dépensé plus de 7000 $) et ceux qui prévoyaient réaliser de tels projets dans un avenir rapproché.

ANNEXE F : SOMMAIRES DES RECHERCHES

PRINCIPAUX FAITS DÉCOUVERTS ET CONCLUSIONS

- L'information sur la rénovation, particulièrement les renseignements qui portent sur le déroulement des travaux de rénovation, de la planification à la réalisation, est un élément que la plupart des propriétaires de maison recherchent très tôt au cours du processus de planification. La SCHL offre déjà des informations de ce type et le grand défi semble être de découvrir la meilleure façon de distribuer ces informations, c'est-à-dire de trouver des moyens efficaces pour que ces renseignements tombent entre les mains des propriétaires de maison au moment où ils recherchent ces informations.
- La deuxième méthode consiste à fournir aux entrepreneurs en rénovation le soutien voulu pour permettre au consommateur d'améliorer sa connaissance de la profession et d'inciter les propriétaires à obtenir des conseils professionnels plus tôt dans le processus de planification. Il y a longtemps que la SCHL et l'industrie de la rénovation collaborent en matière d'éducation et de formation en plus d'entreprendre des initiatives conjointes en matière d'information des consommateurs. Cela pourrait très bien servir de base pour toute collaboration future. Le secteur de la rénovation résidentielle entreprend déjà des programmes de développement professionnel avec le concours de la SCHL; à mesure que ces programmes se développeront, il sera assurément possible de faire comprendre aux consommateurs l'importance de faire affaires avec des professionnels.
- Comme les entrepreneurs en rénovation sont une source importante d'informations pour les propriétaires de maison, il est important de s'assurer que ces entrepreneurs connaissent suffisamment bien les nouvelles techniques et les nouveaux produits qui pourraient améliorer la qualité des maisons rénovées. On a constaté certains signes démontrant que les rénovateurs ont besoin d'un soutien technique additionnel en vue de fournir aux consommateurs les conseils relatifs aux systèmes de ventilation active et aux méthodes propices à la protection de la santé dans les maisons.

ANNEXE F : SOMMAIRES DES RECHERCHES

PROCESSUS DE RÉNOVATION : ATTITUDES ET COMPORTEMENTS DES RÉNOVATEURS

Département de la recherche
L'Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec

Préparé par la société Ad hoc Marketing
Novembre 1993

OBJECTIF

- Mieux comprendre le processus de rénovation et les attitudes et les comportements des propriétaires de maison qui font une rénovation pour améliorer la capacité des entrepreneurs à répondre aux besoins de leurs clients.

MÉTHODOLOGIE

Six groupes de concertation ont été organisés à Montréal et à Québec en octobre 1993. Les participants étaient des propriétaires de maison qui ont entrepris des travaux importants de rénovation au cours des deux dernières années. La moitié des groupes étaient des propriétaires de maison qui avaient retenu les services d'entrepreneurs enregistrés auprès du programme de garantie des rénovations de l'APCHQ.

ANNEXE F : SOMMAIRES DES RECHERCHES

PRINCIPAUX FAITS DÉCOUVERTS ET CONCLUSIONS

- Le processus de rénovation diffère considérablement d'une personne à l'autre en fonction de la nature des travaux entrepris, du budget et de l'expérience des propriétaires de maison.
- La plupart des propriétaires de maison abordent le processus avec un sentiment d'insécurité et de méfiance en raison de leur propre expérience et de l'image ternie des entrepreneurs en général.
- Ceux qui choisissent de rénover n'avaient pas envisagé de déménager en raison de la portée limitée de leur projet de rénovation ou de leur attachement à leur quartier ou à leur maison.
- Le propriétaire de maison décide de retenir les services d'un entrepreneur lorsque le degré de difficulté de la rénovation est élevé et lorsqu'il se demande s'il a les connaissances requises pour exécuter lui-même le travail. Les références faites par les membres de sa famille, ses amis et ses voisins influent sur la décision finale et le recours aux Pages Jaunes^{mc} est un réflexe naturel.
- Les propriétaires de maison choisissent un entrepreneur en se basant principalement sur l'impression perçue pendant la première rencontre; le principal critère est la confiance que l'entrepreneur inspire.
- Les propriétaires de maison accordent une importance considérable au service après vente.
- Les propriétaires de maison savent que les surprises font partie intégrante de tout projet de rénovation. Ils savent qu'ils doivent s'attendre également à débourser des sommes supplémentaires et ils reconnaissent qu'il est parfois impossible de tout prévoir d'avance. Cependant, ils deviennent particulièrement intolérants lorsque les suppléments découlent d'une mauvaise évaluation ou d'une mauvaise planification du projet. Les propriétaires de maison désirent être informés immédiatement lorsque des imprévus surgissent.

ANNEXE F : SOMMAIRES DES RECHERCHES

ANALYSE DES BESOINS EN FORMATION DES RÉNOVATEURS

Comité conjoint de perfectionnement des ressources humaines - Entrepreneur en rénovation résidentielle de l'ACCH
Association canadienne des constructeurs d'habitations
Société canadienne d'hypothèques et de logement
Développement des ressources humaines Canada

Préparé par la société Sigma Evaluation & Training Resources Inc.
1995

OBJECTIF

- Établir quatre listes des besoins en formation par région en fonction de la priorité perçue.

MÉTHODOLOGIE

L'analyse des besoins a abouti à une restructuration de la *série d'analyse de professions - constructeur/constructrice de maisons neuves et entrepreneur/entrepreneuse en rénovation résidentielle* sous format DACUM et d'une détermination des besoins en formation du rénovateur qui oeuvre déjà dans l'industrie.

Un questionnaire d'auto-évaluation, basé sur le format DACUM, a été préparé et distribué. Les répondants participaient à des ateliers régionaux en vue de parvenir à une entente sur la perception qu'ils avaient du niveau d'efficacité et de formation requis pour l'industrie dans leur région. Un deuxième questionnaire a été élaboré en se basant sur les faits découverts lors des ateliers et il a été distribué à un nouveau groupe en vue de valider les résultats des ateliers.

ANNEXE F : SOMMAIRES DES RECHERCHES

PRINCIPAUX FAITS DÉCOUVERTS ET CONCLUSIONS

Suivant la région, le nombre des participants a varié de deux à dix personnes. Les chiffres ci-dessous présentent les priorités perçues par les participants en matière de formation.

RÉSULTATS DES ATELIERS					
SUJET	PRIORITÉ				
	C.-B.	ON	QU	NB	CAN
Marketing	1	5	4	3	3
Finances	2	4	3	2	2
Évaluation	3.5	1	1	5	1
Gestion de projets	3.5	1	1	5	1
Ressources humaines	5	7	6	5	6
Gestion d'affaires	6	2	7	1	4
Technique	-	-	2	-	-

* *La cote «1» a la plus haute priorité. Les secteurs d'activité ont été déterminés par le format DACUM.*

Si les résultats des ateliers ne peuvent pas être considérés comme représentatifs, ils peuvent néanmoins exprimer une tendance lorsqu'on les allie au vécu des gens.

Neuf participants ont répondu au questionnaire de validation et les sujets ont été placés par ordre de priorité comme suit :

- gestion de projet
- finances
- ressources humaines
- technique
- évaluation
- marketing
- gestion d'affaires

Une comparaison des résultats obtenus lors des ateliers et des questionnaires de validation démontre qu'on ne s'entend pas sur les grandes priorités à l'exception de la catégorie relative aux finances. Il est probable que la variation notée au niveau des résultats découle de la petitesse de l'échantillon.

Les sujets ont été divisés en sous-catégories par rapport aux sujets spécifiques relatifs aux aptitudes qu'on retrouve dans la *série d'analyse de professions - constructeur/ constructrice de maisons neuves et entrepreneur/entrepreneuse en rénovation résidentielle*. Les participants ont attribué des valeurs de 5, 3 et 1 aux sujets correspondant à la priorité pour la formation (élevé, moyen, faible) et au niveau de

formation requis (poussé, intermédiaire et débutant). Les résultats sont présentés au tableau suivant.

RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE DE VALIDATION : PRIORITÉ DES COURS À L'INTÉRIEUR DES CATÉGORIES			
CATÉGORIE	**SUJET**	**PRIORITÉ**	**NIVEAU**
Technique	Démontrer comment les composants d'un immeuble forment un système interrelié	4,33	3,00
Évaluation	Évaluer avec précision tous les coûts de réalisation d'un projet	5,00	4,33
Gestion de projet	Déterminer les marges de rentabilité requises	4,78	4,11
Préparation d'un plan financier	Préparer des états financiers pro forma	3,67	2,78
Gestion financière	Établissement et utilisation d'un système de contrôle des coûts des activités de l'entreprise	4,33	3,67
Supervision et évaluation du plan financier	Comparaison entre les marges réelles et les marges prévues	4,33	3,44
Élaboration d'un plan de marketing et de vente	Déterminer le marché cible	4,11	3,00
Marketing et vente	Obtenir l'engagement / contrat du client	4,78	3,44
Supervision et évaluation du plan de marketing et de vente	Déterminer si l'entreprise est parvenue au point voulu	4,11	2,56
Élaboration d'un plan d'exploitation	Élaborer le plan d'évaluation	4,56	3,89
Gestion d'affaires	Utilisation efficace des aptitudes en communications	4,33	3,22
Supervision et évaluation du plan d'exploitation	Élaborer des options en vue d'améliorer le rendement de l'entreprise	3,22	3,00
Élaboration d'un plan pour les ressources humaines	Déterminer les besoins en ressources humaines	4,33	3,22
Gestion des ressources humaines	Reconnaissance des forces et des limites des employés et affectation des tâches en conséquence Fournir des instructions claires lors de l'affectation des tâches	4,56	3,44
Supervision et évaluation des ressources humaines	Évaluation du rendement des employés	4,33	3,22