

# LECTURE OBLIGATOIRE

**POUR ADULTES AVERTIS**

PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS

A black and white photograph of a man with short dark hair, wearing glasses and a suit jacket over a white shirt. He is smiling broadly, showing his teeth, and has his right hand resting on his chin in a thoughtful or listening pose. The background is a plain, light color.

**À LIRE RAPIDEMENT** 

LES ACOMPTES SONT PROTÉGÉS

jusqu'à un  
maximum de  
**50 000 \$**

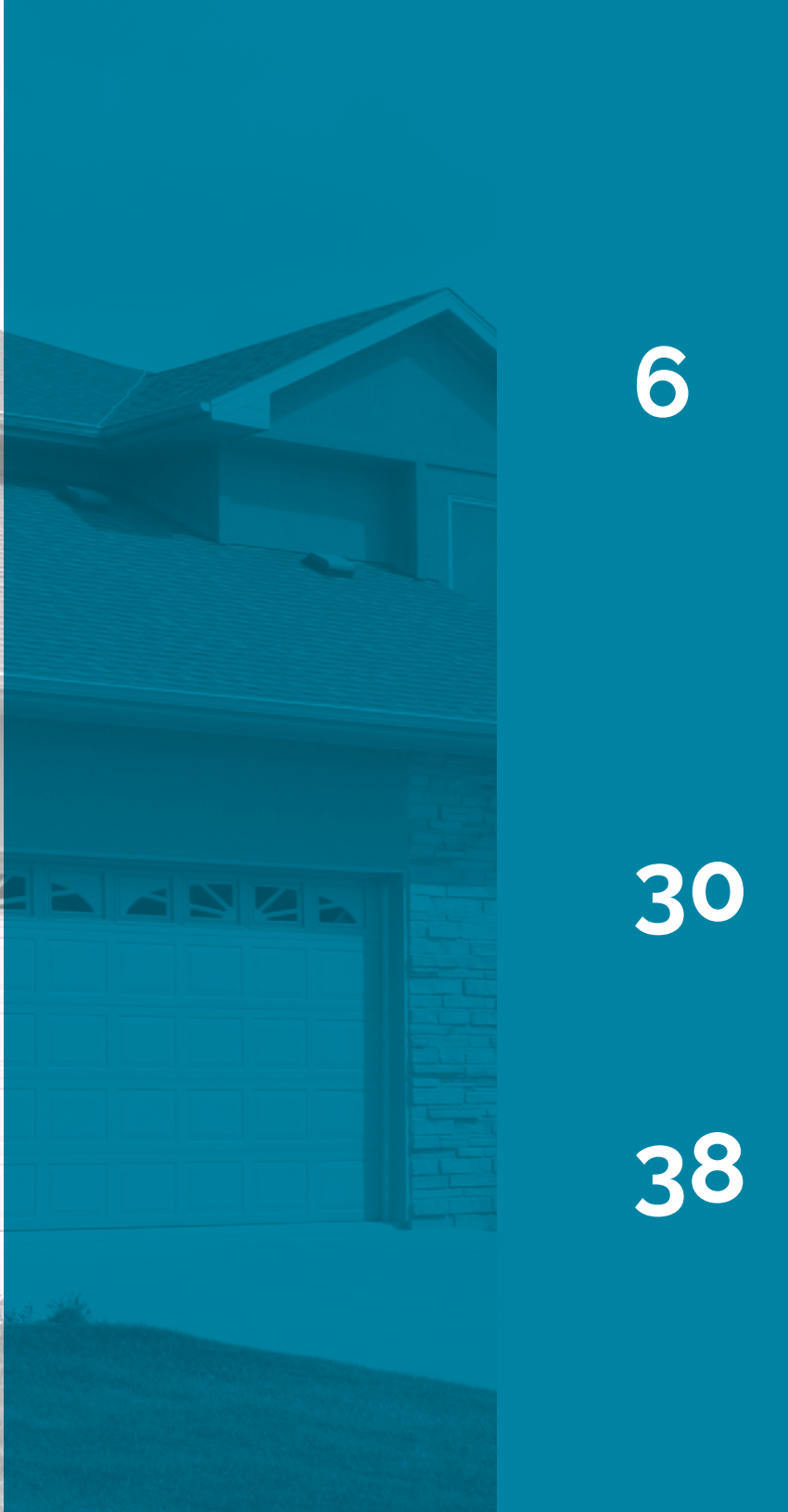
**EN AUTOCONSTRUCTION**  
VOUS NE POURREZ  
PAS BÉNÉFICIER DU  
PLAN DE GARANTIE.

**POUR ASSURER VOTRE GARANTIE À 100 %**

LA GARANTIE NE S'APPLIQUE PAS  
À TOUS LES TYPES DE BÂTIMENTS  
RÉSIDENTIELS NEUFS.

**IMPORTANT!**

L'inspection  
préréception protège  
vos droits et marque  
le début de certaines  
garanties.



6

30

38

# UN PLAN QUI VOUS PROTÈGE

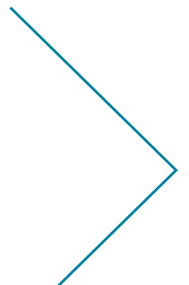
- 7 Vous avez décidé d'acquérir une maison neuve?
- 9 Faites affaire avec un entrepreneur accrédité
- 10 Votre maison est-elle couverte par le plan de garantie obligatoire?
- 11 Le contrat de garantie
- 12 Les protections qui s'appliquent
- 15 Les indemnités prévues
- 17 Les exclusions du plan de garantie
- 19 L'inspection avant la réception du bâtiment
- 21 Les procédures de réclamation

# LES RECOURS

- 31 La médiation
- 32 L'arbitrage
- 36 Le recours aux tribunaux

# ANNEXES

- 40 Vocabulaire et notions à connaître
- 43 Liste d'inspection préreception
- 50 Coordonnées des intervenants



UN PLAN  
QUI VOUS  
PROTÈGE



## Vous avez décidé d'acquérir une maison neuve ?

Félicitations! Vous deviendrez propriétaire et, votre maison étant neuve, vous n'aurez pas à penser rénos. En principe, vous emménagez et... le tour est joué. En principe, oui, car, bien sûr, des imprévus peuvent toujours survenir : date de livraison reportée, vice caché, défaut grave, etc.

Bonne nouvelle : en 1999, le gouvernement du Québec rendait **obligatoire** le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs<sup>1</sup>, lequel veille à ce que votre entrepreneur exécute adéquatement les obligations légales et contractuelles prévues au Règlement.

**Vous voilà donc protégé.** Vous trouverez dans la présente brochure tout ce que vous devez savoir concernant ce plan :

- les bâtiments couverts par la garantie ;
- les protections et les indemnités prévues pour chaque type de bâtiment ;
- les procédures à suivre pour faire une réclamation ;
- les recours possibles, le cas échéant.

### SOYEZ VIGILANT : INFORMEZ-VOUS MAINTENANT !

- Vous avez tout intérêt à lire ce document explicatif avant d'aller plus loin dans la réalisation de votre projet : il vous fournira toute l'information nécessaire pour établir une saine relation avec votre entrepreneur et, au besoin, faire valoir vos droits auprès de celui-ci et de l'administrateur<sup>2</sup> de la garantie.
- Vous avez de la difficulté à interpréter une partie de cette brochure ? Le contrat de garantie dont il est question à la page 11 et, surtout, le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs demeurent les sources de référence officielles. Vous pouvez consulter ce dernier au [www.garantie.gouv.qc.ca](http://www.garantie.gouv.qc.ca).
- Soyez vigilant à **chaque étape** de votre projet afin qu'il se réalise à votre entière satisfaction!

1. La présente brochure explicative inclut les récentes modifications introduites par le Règlement modifiant le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs qui sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

2. Voir les coordonnées de l'administrateur à la page 50.



# PLAN OBLIGATOIRE VS PLANS PRIVÉS

Comment le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs se distingue-t-il des plans de garantie privés offerts sur le marché?

D'abord, il est obligatoire : tout acquéreur d'un bâtiment couvert par ce plan en bénéficie automatiquement.

Ensuite, ses modalités sont établies dans le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, qui relève de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ).

Enfin, toute publicité le concernant doit clairement le distinguer de tout autre plan de garantie privé offert sur le marché, mentionner qu'il est approuvé par la RBQ et qu'il assure une protection financière à l'égard d'une partie des obligations légales et contractuelles de l'entrepreneur.

Les plans privés, pour leur part, ne peuvent être offerts que pour les bâtiments non couverts par le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Alors, pour savoir à qui vous avez affaire, ouvrez l'œil!



**Psitt!**

## **VOUS PENSEZ ACHETER UN CONDO?**

La présente brochure vise les bâtiments qui ne sont pas détenus en copropriété divise. Consultez plutôt *Lecture obligatoire pour adultes avertis – PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS – CONDO!*





## Faites affaire avec un entrepreneur accrédité

Avant d'acheter une maison neuve ou d'en faire construire une, assurez-vous que l'entrepreneur avec lequel vous souhaitez faire affaire détient une licence d'entrepreneur général (avec la sous-catégorie de licence 1.1.1 ou 1.1.2) et est accrédité auprès de l'administrateur autorisé par la RBQ. Vous serez alors automatiquement couvert par le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

Pour ce faire, communiquez avec l'administrateur du plan de garantie. Vous pouvez également consulter le fichier des entrepreneurs de la RBQ ([www.rbq.gouv.qc.ca](http://www.rbq.gouv.qc.ca)) ou joindre la Direction des relations avec la clientèle de cet organisme<sup>3</sup>.

3. Voir les coordonnées de ces ressources à la page 50.



### ATTENTION!

*On n'est jamais mieux servi que par soi-même? Pas si sûr!*

Si vous construisez vous-même votre maison sur un terrain dont vous êtes déjà propriétaire et agissez comme maître d'œuvre sans faire affaire avec un entrepreneur accrédité, vous ne pourrez pas bénéficier du plan de garantie. Pensez-y bien!



## Votre maison est-elle couverte par le plan de garantie obligatoire ?

La garantie ne s'applique pas à tous les types de bâtiments résidentiels neufs. Quels sont ceux qui sont couverts ?

### ATTENTION !

*N'oubliez pas...*

Le plan obligatoire s'applique uniquement aux bâtiments entièrement neufs.



### LES BÂTIMENTS NON DÉTENUS EN COPROPRIÉTÉ DIVISE

Les bâtiments neufs couverts par la garantie, dans la catégorie des bâtiments non détenus en copropriété divise, sont les suivants :

- maison unifamiliale isolée, jumelée ou en rangée ;
- duplex, triplex, quadruplex et quintuplex.

### LES MAISONS USINÉES

Les maisons usinées sont également couvertes par le plan de garantie dans chacun des cas suivants :

- le contrat de vente conclu avec le fabricant comprend l'installation complète de la maison (projet clé en main) ;
- le contrat de vente et d'installation est conclu avec un entrepreneur général (projet clé en main) ;
- si le contrat de vente est conclu avec le fabricant de la maison usinée et que le contrat d'installation est conclu avec un entrepreneur général, alors seule la partie installation qui fait l'objet du contrat avec l'entrepreneur général est couverte par le plan de garantie.

### GARANTIE ASSURÉE !

Vous ne pouvez pas renoncer à cette garantie obligatoire, même si vous signez un document en ce sens.

Par ailleurs, même si votre résidence n'a pas été enregistrée auprès de l'administrateur du plan de garantie obligatoire par l'entrepreneur accrédité, elle est quand même couverte par le plan.

**Psitt !**

## Le contrat de garantie

Vous vous êtes assuré que l'entrepreneur choisi est bel et bien accrédité. Vous avez vérifié que le bâtiment que vous souhaitez acquérir ou faire construire est couvert par le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. **Vous voilà donc prêt à aller de l'avant.**

**Prochaine étape** : votre entrepreneur doit vous remettre une copie signée du contrat de garantie approprié à votre type de maison (c'est-à-dire une maison unifamiliale isolée, jumelée ou en rangée ; un duplex, triplex, quadruplex ou quintuplex ; ou une maison usinée). À partir du moment où vous êtes en possession d'un double du contrat dûment signé, vous et votre entrepreneur devez respecter les obligations prévues au contrat.

**En ce qui vous concerne, vos obligations sont principalement de :**

- faire consciencieusement l'inspection préreception de votre maison en compagnie de votre entrepreneur et remplir la liste qui vous a été remise par ce dernier<sup>4</sup> ;
- respecter les délais et procédures prévus au contrat et au Règlement.

Ce contrat contient tous les détails sur les protections offertes par le plan de garantie, ainsi que sur les procédures de réclamation et les recours possibles en cas de problème avec votre entrepreneur. N'oubliez pas de vous y référer au besoin, il est votre meilleur allié!

**Le contrat de garantie doit également comporter les données suivantes :**

- vos nom et adresse ainsi que ceux de l'entrepreneur ;
- la date et l'adresse du lieu où le contrat est signé par l'entrepreneur ;
- la description du bâtiment qui fait l'objet de la garantie ;
- les nom, adresse et numéros de téléphone et de télécopieur de l'administrateur (son adresse courriel pourrait aussi y figurer) ;
- les numéros d'accréditation et de licence de l'entrepreneur et les mots « titulaire d'une licence de la Régie du bâtiment du Québec » ;
- le caractère obligatoire de la garantie.

Le contrat de garantie doit également comporter la mention « Approuvé par la Régie du bâtiment du Québec » ainsi que le numéro de la décision de la RBQ et la date qui s'y rapporte.

4. Voir L'inspection avant la réception du bâtiment, page 19, et Liste d'inspection préreception, page 43.

## Les protections qui s'appliquent

Si votre entrepreneur manque aux obligations légales ou contractuelles couvertes par le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, vous êtes protégé. Comment ?

Il faut d'abord savoir que certaines protections sont applicables **avant** la réception de votre maison, et d'autres **après**. Dans chacun des cas, des indemnités maximales sont prévues<sup>5</sup>.

### PROTECTIONS APPLICABLES **AVANT** LA RÉCEPTION DU BÂTIMENT

Les protections couvrent à la fois le contrat de vente et le contrat d'entreprise<sup>6</sup>.

Couverture offerte par le contrat de vente	Couverture offerte par le contrat d'entreprise
<ul style="list-style-type: none"> <li>les acomptes versés</li> </ul> <p><b>OU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>le parachèvement des travaux lorsque vous êtes détenteur des titres de propriété, c'est-à-dire lorsque vous avez signé devant notaire le contrat de vente de votre maison*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>les acomptes versés*</li> </ul> <p><b>OU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>le parachèvement des travaux (maximum selon le type de propriété)*</li> </ul>

\* À la condition qu'il n'y ait pas d'enrichissement injustifié de votre part.

5. Voir à la page 15.

6. Voir la définition de chacun de ces contrats à la page 41.

7. Voir Les indemnités prévues à la page 15.

Vous pourrez également réclamer des frais de relogement – comprenant le gîte et le couvert –, de déménagement et d'entreposage de vos biens si :

- l'entrepreneur n'a pas livré le bâtiment à la date convenue avec vous et les acomptes n'ont pas été remboursés par l'entrepreneur ou l'administrateur;

**OU**

- vous ne pouvez prendre réception de votre bâtiment à la date convenue avec l'entrepreneur, car l'administrateur doit parachever les travaux non terminés par l'entrepreneur.

## PROTÉGEZ-VOUS!

Protections et indemnités sont décrites en détail dans le contrat de garantie que vous avez en main et dans le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, que vous trouverez au : [www.garantie.gouv.qc.ca](http://www.garantie.gouv.qc.ca)

Prenez-en connaissance, il en va de vos droits!



**Psitt!**

## PROTECTIONS APPLICABLES APRÈS LA RÉCEPTION DU BÂTIMENT

Après la réception de votre bâtiment, les protections suivantes vous sont offertes :

- le parachèvement des travaux concernant votre bâtiment et énoncés par écrit dans le document que vous avez rempli au moment de la réception<sup>8</sup> ou, si vous n'avez pas emménagé, dans les trois jours qui suivent la réception;
- la réparation des vices et des malfaçons<sup>9</sup> apparents mentionnés et dénoncés par écrit au moment de la réception de votre bâtiment ou, si vous n'avez pas emménagé, dans les trois jours qui suivent la réception;
- la réparation des malfaçons existantes et non apparentes au moment de la réception de votre bâtiment et découvertes dans l'année suivant la réception. Ces malfaçons existantes et non apparentes doivent être dénoncées par écrit à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable<sup>10</sup>;
- la réparation des vices cachés qui sont découverts dans les trois années suivant la réception du bâtiment et qui sont dénoncés par écrit à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable<sup>11</sup>;

8. Voir L'inspection avant la réception du bâtiment à la page 19.

9. Qu'est-ce qu'un « vice » et une « malfaçon »? Reportez-vous à la page 41.

10. Selon la majorité des décisions arbitrales et des jugements des tribunaux, un délai raisonnable ne devrait pas dépasser six mois, à moins de circonstances particulières.

11. Ici encore, un délai raisonnable ne devrait pas dépasser six mois, à moins de circonstances particulières.

# RÉPARATIONS NÉCESSAIRES ET URGENTES

Vous pensez que des mesures sont nécessaires pour assurer la conservation de votre maison neuve et ainsi éviter que certains dommages s'aggravent? Sachez que vous êtes en droit de demander à l'entrepreneur ou à l'administrateur qu'il réalise ces travaux, et ce, en tout temps pendant la durée des protections.

Si vous vous trouvez dans l'obligation de faire exécuter vous-même ces mesures de conservation nécessaires et urgentes, vous pourrez en réclamer le remboursement à l'entrepreneur et à l'administrateur en utilisant les procédures applicables<sup>12</sup>.

- la réparation des vices de conception, de construction ou de réalisation, ou des vices de sol qui apparaissent dans les cinq années suivant la fin des travaux. Ces vices doivent être dénoncés par écrit à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable après leur découverte ou leur apparition ou, dans le cas de vices ou de pertes graduels, après leur première manifestation significative;
- le relogement, le déménagement et l'entreposage de vos biens si, pendant la durée des travaux de correction, vous ne pouvez plus habiter votre maison;
- la remise en état du bâtiment et la réparation des dommages matériels causés par les travaux correctifs.

## ATTENTION!

### *En deux copies sup*

Afin que toutes les protections applicables après la réception de votre maison s'appliquent, vous devez transmettre une réclamation écrite à l'entrepreneur, avec copie à l'administrateur, dans un délai raisonnable<sup>13</sup> suivant la date de la fin des travaux, soit celle dont vous avez convenu avec votre entrepreneur au moment de l'inspection préreception et qui est inscrite sur la liste que vous avez remplie au cours de cette inspection<sup>14</sup>.



12. Voir Les procédures de réclamation à la page 21.

13. Un délai raisonnable ne devrait pas dépasser six mois, à moins de circonstances particulières.

14. Concernant l'inspection préreception de votre maison, voir les pages 19 et 43.

## Les indemnités prévues

Chaque protection offerte comporte une limite financière.

- Vos acomptes sont protégés jusqu'à un maximum de 50 000 \$.
- Les dépenses engagées pour vous reloger, déménager et entreposer vos biens peuvent être remboursées sur présentation de pièces justificatives, à la condition qu'il n'y ait pas d'enrichissement injustifié de votre part. Le **maximum est de 6 000 \$** pour :
  - » le remboursement du coût réel raisonnable engagé pour le déménagement et l'entreposage;
  - » le remboursement du coût réel raisonnable engagé pour le relogement comprenant le gîte (logement) et le couvert (nourriture), sans toutefois dépasser sur une base quotidienne :
- Pour un bâtiment multifamilial (duplex à quintuplex), le montant alloué pour le parachèvement et la réparation des vices et malfaçons correspond au plus petit des deux montants suivants :
  - » le montant inscrit au contrat

**OU**

  - » un montant égal à 200 000 \$, multiplié par le nombre de logements contenus dans le bâtiment.
- Concernant l'obligation d'assurer l'alimentation en eau, tant en quantité qu'en qualité, le montant maximum alloué pour les dommages que vous avez subis est de 300 000 \$. **Attention!** Si vous signez un contrat d'entreprise<sup>15</sup>, il faut vous assurer que cette obligation d'alimentation en eau y est bel et bien mentionnée.

Nombre de personnes	Montant maximal
1	95 \$
2	125 \$
3	160 \$
4	190 \$

- Pour une maison unifamiliale isolée, jumelée ou en rangée, le montant alloué pour le parachèvement et la réparation des vices et malfaçons correspond au montant inscrit dans le contrat jusqu'à un maximum de 300 000 \$.

### ATTENTION!

### *300 000 \$ maximum*

Les limites de couvertures de 300 000 \$ prévues pour les indemnités s'appliquent à l'ensemble des travaux. Vous ne pourriez donc pas réclamer, par exemple, 300 000 \$ pour le parachèvement des travaux, plus un autre 300 000 \$ pour l'alimentation en eau!



15. Voir la définition du contrat d'entreprise à la page 41.





# VOUS ACHETEZ UN BÂTIMENT EN INVENTAIRE<sup>16</sup>

## VOUS VENDEZ VOTRE MAISON ?

Le plan de garantie est transférable; le prochain propriétaire bénéficiera donc de la garantie pour la durée restante des protections.

Combien de temps après sa construction un bâtiment en inventaire est-il protégé par le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs ?

Vous achetez une maison neuve dont les travaux sont déjà terminés. Si vous en prenez possession dans les 24 mois suivant la fin des travaux, toutes les protections débutent au moment de la réception, sauf la protection de cinq ans pour vices de conception, de construction ou de réalisation et vices de sol, qui a débuté avec la fin des travaux (elle sera donc limitée à la durée restante de la garantie).

Par exemple, si les travaux sont terminés depuis un an, il reste donc quatre ans à courir pour la protection originale de cinq ans<sup>17</sup> couvrant les vices de conception, de construction ou de réalisation et les vices de sol. Les autres protections, elles, débutent au moment de la réception de votre maison.

**Attention!** Si, pour une raison particulière, vous convenez avec l'entrepreneur d'acheter un bâtiment dans l'état d'achèvement où il se trouve au moment de la signature du contrat (c'est-à-dire que le bâtiment est incomplet), la garantie de parachèvement après la réception du bâtiment ne s'applique pas.

16. Qu'est-ce qu'un bâtiment en inventaire ? Voir à la page 41.

17. Protections applicables **après** la réception du bâtiment. Voir à la page 13.

## Les exclusions du plan de garantie

### Le plan de garantie ne couvre pas :

- la réparation des défauts dans les matériaux et l'équipement fournis et installés par vous ;
- les réparations rendues nécessaires à la suite d'un comportement normal des matériaux, telles les fissures de retrait ;
- les réparations rendues nécessaires par votre faute, comme un entretien inadéquat ou la mauvaise utilisation du bâtiment, ainsi que celles qui résultent de suppressions, de modifications ou d'ajouts que vous avez réalisés ;
- les dégradations résultant de l'usure normale du bâtiment ;
- l'obligation de relogement, de déménagement et d'entreposage de vos biens et les réparations rendues nécessaires à la suite d'événements de force majeure tels les tremblements de terre, les inondations, les conditions climatiques exceptionnelles, la grève et le lock-out ;
- la réparation des dommages découlant de la responsabilité civile extracontractuelle de l'entrepreneur ;
- la réparation des dommages résultant des sols contaminés, y compris le remplacement des sols eux-mêmes ;
- l'obligation d'un service public d'assurer l'alimentation en gaz ou en électricité du bâtiment ;
- les espaces de stationnement et les locaux d'entreposage situés à l'extérieur du bâtiment où se trouvent les unités résidentielles et tout ouvrage situé à l'extérieur du bâtiment tel que les piscines extérieures, le terrassement, les trottoirs, les allées et le système de drainage des eaux de surface du terrain, **à l'exception de la pente négative du terrain qui est couverte** ;
- les promesses d'un vendeur concernant les coûts d'utilisation ou de consommation d'énergie d'appareils, de systèmes ou d'équipements entrant dans la construction d'un bâtiment ;
- les créances des personnes qui ont participé à la construction du bâtiment.

### ATTENTION AUX HYPOTHÈQUES LÉGALES !

Le Code civil du Québec accorde un statut spécial aux créances des personnes qui ont participé à la construction d'un bâtiment (ouvriers, entrepreneurs, sous-entrepreneurs, fournisseurs de matériaux, ingénieurs, architectes). Ces créances peuvent donner lieu à une hypothèque légale. Celle-ci permet par exemple à un sous-entrepreneur qui n'a pas été payé par l'entrepreneur général de vous réclamer le montant qui lui est dû et, à défaut d'être payé, de faire vendre la maison, et ce, même si vous avez payé entièrement votre entrepreneur général. Pour s'en prévaloir, le créancier doit tout simplement publier un préavis d'exercice avant le 30<sup>e</sup> jour suivant la fin des travaux.

Or, les garanties de maisons neuves ne couvrent pas les hypothèques légales ! Vous devez donc vous montrer extrêmement prudent au moment de verser des fonds à l'entrepreneur et veiller à bien vous protéger (voir page 18).

# HYPOTHÈQUE LÉGALE : COMMENT VOUS PROTÉGER

Comment vous protéger contre les réclamations des personnes qui ont travaillé à la construction de votre bâtiment, mais qui n'ont pas été payées par votre entrepreneur à la fin des travaux?

Il est bien sûr difficile de vous assurer que ce dernier paiera tous ses employés, sous-entrepreneurs et fournisseurs de matériaux. Le Code civil du Québec comporte toutefois des dispositions vous permettant de réduire les risques d'être confronté à des hypothèques légales. Vous pouvez notamment demander à l'entrepreneur la liste complète de ses employés, sous-entrepreneurs et fournisseurs de matériaux.

En effet, comme le stipule l'article 2122 du Code civil, si l'entrepreneur peut exiger des acomptes pour la valeur des travaux exécutés et des matériaux nécessaires, il est tenu, préalablement, de vous fournir un état des sommes payées à ses sous-entrepreneurs et à ses fournisseurs de matériaux, ainsi que des sommes qu'il leur doit encore.

Ensuite, selon l'article 2123 du Code civil, vous pouvez donner instruction à votre notaire de **retenir les sommes** suffisantes pour couvrir d'éventuelles hypothèques légales, et ce, jusqu'à ce que vous ayez obtenu l'assurance que tous les employés, sous-entrepreneurs et fournisseurs de matériaux ont reçu leur dû.

Si, après ces démarches auprès de l'entrepreneur, vous craignez de vous retrouver dans une telle situation, mieux vaut consulter un conseiller juridique.

## L'inspection avant la réception du bâtiment

Quel que soit le type de résidence que vous achetez, le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs vous oblige à procéder à une inspection préreception en compagnie de l'entrepreneur. Bonne idée! Une inspection consciencieuse est la meilleure façon de protéger vos droits et de marquer le début de certaines garanties.

Cette inspection se fait à l'aide d'une liste préétablie d'éléments à vérifier, liste que l'entrepreneur doit vous remettre<sup>18</sup>.

Une fois l'inspection préreception réalisée, vous aurez encore trois jours pour la compléter et ajouter des éléments à la liste de travaux à corriger ou à parachever, à la condition que vous n'ayez pas encore emménagé dans votre nouvelle maison.

Une fois la liste remplie, vous devez la signer et conserver précieusement votre copie. Vous y demandez des corrections ou des modifications supplémentaires? Assurez-vous de faire parvenir une copie de votre liste modifiée à votre entrepreneur et à l'administrateur du plan de garantie. Votre entrepreneur devrait normalement parachever les travaux et, le cas échéant, corriger les défauts ou vices indiqués sur cette liste. S'il ne le fait pas, référez-vous à la section Les procédures de réclamation, à la page 21.



### ATTENTION!

#### *La liste RBQ*

Vérifiez que la liste d'inspection préreception qui vous est fournie a bien été remise à votre entrepreneur par l'administrateur du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et qu'elle porte la mention «Approuvée par la Régie du bâtiment du Québec».

18. Cette liste est reproduite en annexe, aux pages 43 à 49.



## SOYEZ VIGILANT !

Si vous doutez d'avoir les connaissances requises pour bien effectuer cette vérification, vous pouvez bien sûr vous faire accompagner de la personne de votre choix. Vous avez tout intérêt à effectuer cette étape très importante avec une personne expérimentée ou un professionnel compétent en la matière<sup>19</sup>. De plus, dans le tourbillon d'un prochain déménagement, un second regard peut s'avérer fort utile pour bien remarquer les travaux à parachever ou à corriger!

À l'aide de la liste, faites le tour complet de votre maison. Vous devez vérifier si tous les travaux convenus par écrit avec l'entrepreneur sont terminés et noter ceux qui devront être parachevés ou corrigés. Portez une attention particulière aux travaux supplémentaires que vous avez demandés à votre entrepreneur. Inscrivez méticuleusement tous les éléments à parachever ou à corriger, par exemple une porte mal ajustée, une égratignure dans la baignoire ou sur un comptoir, etc.

Fixez ensuite avec l'entrepreneur un délai pour la réalisation de ces travaux de correction et de parachèvement, et inscrivez-le à la fin de la liste. Notez que ce délai ne devrait pas dépasser six mois.

N'hésitez pas à discuter avec votre entrepreneur et à lui poser toutes les questions qui vous viennent à l'esprit. Si vous êtes en désaccord avec lui sur les travaux à parachever ou à corriger, indiquez-le clairement sur la liste.

19. Voir les coordonnées des ordres professionnels en inspection à la page 51.

## Les procédures de réclamation

Vous souhaitez évidemment que l'acquisition de votre maison se fasse sans problèmes. Mais, malgré toutes vos précautions, il peut arriver que les choses se présentent autrement et que l'entrepreneur manque à ses obligations telles qu'elles ont été spécifiées dans votre contrat.

Dans ce cas, lorsque le problème est couvert par la garantie<sup>20</sup>, vous pouvez faire une réclamation. La procédure à suivre varie selon le moment où les problèmes surgissent.



**Psitt !**

### **LISEZ VOTRE CONTRAT**

La procédure de réclamation est décrite dans votre contrat de garantie. Prenez-en connaissance et, surtout, assurez-vous de respecter les délais mentionnés.

### **LES PROTECTIONS AVANT LA RÉCEPTION DU BÂTIMENT**

Les réclamations pouvant être faites en cas d'un manquement de l'entrepreneur à ses obligations légales ou contractuelles **avant** la réception de votre maison concernent les protections suivantes<sup>21</sup> :

- le remboursement de vos acomptes ;
- le parachèvement de travaux aux conditions mentionnées ;
- le remboursement de vos frais de relogement, d'entreposage et de déménagement.

20. Voir Les protections qui s'appliquent, page 12, et Les indemnités prévues, page 15.

21. Voir la page 12 pour tous les détails.

## ACOMPTES ET PARACHÈVEMENT DES TRAVAUX

Voici la procédure à suivre dans les deux premiers cas, soit le remboursement des acomptes et le parachèvement des travaux.

- Revoyez d'abord l'étape importante de l'inspection pré-réception, à la page 19.
- **Dans un délai raisonnable**<sup>22</sup> suivant la date de la fin des travaux convenue avec l'entrepreneur lors de l'inspection pré-réception, transmettez par écrit votre réclamation à l'entrepreneur et faites-en parvenir une copie à l'administrateur. **Une bonne idée** : faire l'envoi par courrier recommandé afin d'en conserver la preuve et ainsi protéger vos droits.
- **Au moins 15 jours après** votre envoi à l'entrepreneur, si ce dernier n'est pas intervenu, n'a pas répondu ou ne vous a pas donné satisfaction, vous devez aviser l'administrateur de la situation par écrit et de préférence par courrier recommandé. À cette étape, vous devrez verser 100 \$ à l'administrateur pour l'ouverture de votre dossier. Ce montant vous sera remboursé si votre demande est acceptée totalement, ou même partiellement, ou si une entente intervient avec l'entrepreneur.
- **Dans les 15 jours suivant** la réception de votre avis écrit, l'administrateur doit écrire à l'entrepreneur pour lui demander d'intervenir et de l'informer des mesures qu'il entend prendre pour corriger la situation. L'entrepreneur a un délai de 15 jours pour y répondre.
- **Dans les 15 jours suivant** l'expiration du délai accordé à l'entrepreneur, si ce dernier n'a pas répondu à l'administrateur pour l'informer des mesures qu'il entend prendre pour corriger la situation, l'administrateur doit se rendre sur place pour faire une inspection du bâtiment (si le type de réclamation que vous faites l'exige).
- **À la suite de l'inspection**, l'administrateur a 30 jours pour vous faire parvenir par courrier recommandé un rapport écrit et détaillé dans lequel il constate ou non le règlement de la situation entre vous et l'entrepreneur. Si l'administrateur ne peut respecter le délai de 30 jours, il doit vous en informer par écrit et vous exposer les motifs raisonnables qui entraînent ce retard. Il doit de plus vous indiquer quand sa décision sera rendue. S'il constate qu'il y a toujours mécontente avec votre entrepreneur, l'administrateur statue sur chacun des éléments présentés dans votre réclamation. Si l'administrateur considère votre réclamation fondée, il peut, le cas échéant, ordonner à l'entrepreneur soit de rembourser les acomptes, soit de parachever<sup>23</sup> ou de corriger les travaux, et ce, dans un délai raisonnable convenu avec vous.

22. Selon la majorité des décisions arbitrales et des jugements des tribunaux, un délai raisonnable ne devrait pas dépasser six mois, à moins de circonstances particulières.

23 Voir à la page 15 le montant maximum prévu dans le plan de garantie pour parachever les travaux.



# LES MONTANTS ENCORE DUS

- **À défaut par l'entrepreneur de vous rembourser**, de parachever ou de corriger les travaux et en l'absence de recours à la médiation ou de contestation en arbitrage de la décision de l'administrateur par l'une des parties, l'administrateur, dans les 15 jours suivant l'expiration du délai convenu au paragraphe précédent, effectue le remboursement ou prend en charge le parachèvement ou les corrections. En d'autres mots, à cette étape de la procédure, si vous n'êtes pas encore propriétaire de votre maison, vous aurez droit au remboursement des acomptes versés jusqu'à concurrence d'un maximum de 50 000 \$. Par contre, si vous êtes détenteur des titres de propriété, le parachèvement des travaux est alors possible dans la mesure où l'ampleur des travaux n'a pas pour effet de vous enrichir<sup>24</sup>.

L'administrateur convient alors d'un délai avec vous et entreprend, le cas échéant, la préparation d'un devis correctif et d'un appel d'offres, choisit des entrepreneurs et surveille les travaux. Dans les 30 jours suivant l'expiration du délai convenu entre vous et l'administrateur, celui-ci doit vous communiquer, par écrit, l'échéancier prévu des différentes étapes à accomplir pour assurer l'exécution des travaux correctifs.

Si l'administrateur doit intervenir pour parachever ou corriger des travaux, vous devez **faire retenir** par votre institution financière les montants encore dus pour l'achat de votre maison. Vous pouvez, également, vous adresser à un notaire, à un avocat ou à l'administrateur du plan; ces personnes peuvent déposer dans un compte spécial les sommes encore dues sur votre maison.

C'est une fois les travaux terminés que vous pourrez procéder à l'inspection préreception dont il est fait mention à la page 19. Cette inspection vous permettra de bien déterminer s'il reste des travaux à parachever ou à corriger.

24. Voir à la page 15 le montant maximum prévu dans le plan de garantie pour parachever les travaux.

# UNE DÉCISION CONFORME

Les renseignements suivants doivent figurer dans chacune des décisions de l'administrateur :

- l'indication qu'il s'agit de la décision de l'administrateur;
- votre nom en tant que bénéficiaire de la garantie;
- le nom de l'entrepreneur avec qui le contrat a été signé;
- l'adresse de votre maison;
- la date de chacune des inspections effectuées à la suite de votre plainte;
- la date de la décision;
- les recours possibles et les délais de recours prévus dans le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs<sup>25</sup>;
- les coordonnées des organismes d'arbitrage autorisés par la RBQ;
- les coordonnées du ministère du Travail (pour obtenir la liste des médiateurs reconnus).



## **VOUS N'ÊTES PAS D'ACCORD?**

Si vous êtes en désaccord avec une décision de l'administrateur, vous avez des recours<sup>26</sup>.

25. Voir Les recours, à la page 30.

26. Voir la section concernant les recours dont vous disposez à la page 30.

## REMBOURSEMENT DES FRAIS DE RELOGEMENT, D'ENTREPOSAGE ET DE DÉMÉNAGEMENT

Vous ne pourrez pas entrer dans votre maison au moment qui était prévu parce que des travaux restent à compléter? Pour obtenir le remboursement de vos frais de relogement, d'entreposage et de déménagement, il vous faut, au plus tard dans les six mois suivant la réception de votre maison, transmettre par écrit à l'entrepreneur une demande de remboursement. Une copie de la demande doit aussi être envoyée à l'administrateur.

### Comment faire? Rien de compliqué!

- Vous transmettez à l'entrepreneur et à l'administrateur, de préférence par courrier recommandé, votre demande de remboursement, accompagnée des pièces justificatives.
- Dans les 15 jours suivant la réception de votre demande, l'entrepreneur doit procéder au suivi de votre réclamation. S'il ne donne pas suite à votre réclamation dans ce délai, vous devez en aviser l'administrateur<sup>27</sup> par écrit, de préférence par courrier recommandé.
- Dans les 30 jours suivant la réception de votre envoi, l'administrateur doit rendre une décision sur votre réclamation.

27. Voir l'adresse à la page 50.




## LES PROTECTIONS APRÈS LA RÉCEPTION DU BÂTIMENT

Les réclamations qui peuvent être faites **après** la réception de votre maison concernent les protections suivantes<sup>28</sup> :

- le parachèvement des travaux dénoncés par écrit au moment de la réception ou dans les trois jours suivant la réception si vous n'avez pas emménagé ;
- la réparation des malfaçons et vices apparents dénoncés par écrit au moment de la réception ou dans les trois jours suivant la réception si vous n'avez pas emménagé ;
- la réparation des malfaçons et vices existants, mais non apparents, au moment de la réception et qui sont découverts dans l'année suivant la réception ;
- la réparation des vices cachés qui sont découverts dans les trois ans suivant la réception ;
- la réparation des vices de conception, de construction ou de réalisation et des vices de sol qui sont découverts dans les cinq ans suivant la fin des travaux ;
- les frais de relogement, de déménagement et d'entreposage de vos biens si, pendant la durée des travaux de correction, votre maison n'est plus habitable ;
- la remise en état du bâtiment et la réparation des dommages matériels causés par les travaux de correction.

### ATTENTION!



La réclamation relative aux travaux de parachèvement ou aux travaux correctifs doit être transmise par écrit à l'entrepreneur, avec copie à l'administrateur, dans un délai raisonnable<sup>29</sup> suivant la date convenue entre vous et votre entrepreneur, lors de l'inspection préreception, pour la réalisation de ces travaux.

28. Voir la page 12 pour tous les détails.

29. Selon la majorité des décisions arbitrales et des jugements des tribunaux, un délai raisonnable ne devrait pas dépasser six mois, à moins de circonstances particulières.

## LES ÉTAPES À SUIVRE

Votre maison vous occasionne des problèmes? Vous en avez discuté avec votre entrepreneur et aucune solution satisfaisante n'a été suggérée? Vous devez suivre les étapes suivantes pour mettre en œuvre la garantie applicable après la réception de votre maison. **Montrez-vous vigilant** : les délais pour soumettre votre réclamation doivent être respectés, sinon l'administrateur pourrait la refuser.

Voici la procédure à suivre :

- **Dans un délai raisonnable** suivant la découverte d'un vice ou d'une malfaçon, selon le cas, dénoncez à l'entrepreneur, par écrit et de préférence par courrier recommandé, le défaut de construction constaté et transmettez une copie de cette dénonciation à l'administrateur afin de préserver votre droit de recours.
- **Au moins 15 jours après** votre envoi à l'entrepreneur, si ce dernier n'est pas intervenu ou ne vous a pas donné satisfaction, vous devez aviser par écrit l'administrateur de la situation. À cette étape, vous devrez verser 100 \$ à l'administrateur pour l'ouverture de votre dossier. Ce montant vous sera remboursé si votre demande est acceptée totalement ou même partiellement, ou si une entente intervient avec l'entrepreneur.
- **Dans les 15 jours suivant** la réception de votre avis écrit, l'administrateur doit écrire à l'entrepreneur pour lui demander d'intervenir et l'informer des mesures qu'il entend prendre pour corriger la situation. L'entrepreneur a un délai de 15 jours pour y répondre.
- **Dans les 15 jours suivant** l'expiration du délai accordé à l'entrepreneur, si ce dernier n'a pas répondu à l'administrateur pour l'informer des mesures qu'il entend prendre pour corriger la situation, l'administrateur doit se rendre sur place pour faire une inspection du bâtiment si le type de réclamation que vous faites l'exige.

- **À la suite de l'inspection**, l'administrateur a 30 jours pour vous faire parvenir par courrier recommandé un rapport écrit et détaillé dans lequel il constate ou non le règlement de la situation entre vous et l'entrepreneur. Ce rapport écrit et détaillé constitue la décision de l'administrateur. S'il ne peut respecter le délai de 30 jours, il doit vous en informer par écrit et vous exposer les motifs raisonnables qui entraînent ce retard. Il doit de plus vous indiquer quand sa décision sera rendue. S'il constate qu'il y a toujours mésentente entre vous et votre entrepreneur, l'administrateur statue sur chacun des éléments présentés dans votre réclamation. S'il considère votre réclamation fondée, il peut, le cas échéant, ordonner à l'entrepreneur de vous rembourser le coût des réparations conservatoires nécessaires et urgentes, et de parachever ou de corriger les travaux, et ce, dans un délai raisonnable convenu avec vous et qu'il indique dans sa décision.
- **À défaut par l'entrepreneur de vous rembourser**, de parachever ou de corriger les travaux et en l'absence de recours à la médiation ou de contestation en arbitrage de la décision de l'administrateur par l'une des parties, l'administrateur, dans les 30 jours suivant l'expiration du délai convenu au paragraphe précédent, effectue le remboursement ou prend en charge le parachèvement ou les corrections. Pour ce faire, il convient d'un délai avec vous et entreprend, le cas échéant, la préparation d'un devis correctif et d'un appel d'offres, choisit des entrepreneurs et surveille les travaux. Dans les 30 jours suivant l'expiration du délai dont il a convenu avec vous, l'administrateur doit vous communiquer par écrit l'échéancier prévu des différentes étapes à accomplir pour assurer l'exécution des travaux correctifs.



**Psitt!**

## **VOUS N'ÊTES PAS D'ACCORD?**

Si vous êtes en désaccord avec une décision de l'administrateur, vous avez des recours<sup>30</sup>.

30. Voir la section concernant les recours dont vous disposez à la page 30.



# LES RECOURS



Vous êtes en désaccord avec la décision rendue par l'administrateur à la suite de votre réclamation? Vous pouvez soumettre votre dossier à un médiateur ou à un arbitre dans les **30 jours** suivant la réception de sa décision. Bien sûr, si c'est votre entrepreneur qui n'est pas satisfait, il peut faire la même chose.

Regardons de plus près chacun des deux recours possibles.

## La médiation

La médiation est une démarche qui vous permet, à vous et à votre entrepreneur, de soumettre, d'un commun accord, votre différend à un médiateur en vue d'en arriver à une entente.

### LA DEMANDE

La demande de médiation doit être soumise au ministre du Travail dans les **30 jours** suivant la réception de la décision de l'administrateur en indiquant le nom du médiateur choisi par les deux parties. La liste des médiateurs autorisés est disponible au [www.garantie.gouv.qc.ca](http://www.garantie.gouv.qc.ca) et sur le site Web du ministère du Travail, au [www.travail.gouv.qc.ca](http://www.travail.gouv.qc.ca). La demande de médiation doit être adressée au :

MINISTRE DU TRAVAIL

Ministère du Travail  
200, chemin Sainte-Foy, 6<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5S1

Sur réception de cette demande, le ministre du Travail désignera le médiateur choisi par les parties et transmettra une copie de cette désignation à l'administrateur.

Toute séance de médiation est confidentielle et rien de ce qui aura été dit ne peut servir en preuve dans d'autres dossiers, à moins que vous ne soyez d'accord pour ce faire.

### LES COÛTS

Les coûts de la médiation sont partagés en parts égales entre vous-même, l'entrepreneur et l'administrateur, s'il est présent. Vous pouvez vous entendre, entre vous, sur une autre façon de partager les coûts.

## EN CAS D'ÉCHEC

Si la médiation échoue et qu'aucune entente n'est possible avec l'administrateur, vous pouvez exercer un recours en arbitrage (voir ci-contre). **Vous avez alors 30 jours**, après la réception par courrier recommandé de l'avis du médiateur constatant l'échec total ou partiel de la médiation, pour vous adresser à un organisme d'arbitrage autorisé par la RBQ.

**Psitt!**

### UNE ÉTAPE QUI N'EST PAS OBLIGATOIRE

Oui, vous pouvez recourir directement à l'arbitrage, sans passer par la médiation.

## L'arbitrage

Le gouvernement du Québec a choisi d'inclure dans le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs un recours direct, sans appel et généralement peu coûteux pour les consommateurs : l'arbitrage. Il permet à tout acheteur d'une maison neuve couverte par le plan de garantie obligatoire de contester une décision rendue par l'administrateur. Tout comme pour la médiation, votre entrepreneur peut lui aussi exercer un tel recours s'il est insatisfait de la décision de l'administrateur.

### LA DEMANDE

Si la médiation a échoué et qu'aucune entente n'est possible avec l'administrateur ou l'entrepreneur, ou si vous recourez directement à l'arbitrage, vous avez 30 jours à compter de la date de la réception par poste recommandée de la décision de l'administrateur pour vous adresser à un organisme d'arbitrage autorisé par la RBQ<sup>31</sup>. Vous pouvez avoir accès aux décisions rendues par ces organismes sur le site Web de la RBQ ([www.rbq.gouv.qc.ca](http://www.rbq.gouv.qc.ca)), ce qui vous permet de faire une recherche par sujet et de consulter un résumé des décisions.

À la suite de la réception de votre demande d'arbitrage, l'organisme d'arbitrage doit en informer votre entrepreneur et l'administrateur. Ce dernier doit alors transmettre à l'organisme d'arbitrage une copie du dossier qui fait l'objet de la contestation. À la suite de la réception du dossier, un arbitre est désigné. Le document de vulgarisation préparé par l'organisme d'arbitrage vous est alors remis afin de vous aider à bien comprendre toute la procédure d'arbitrage.

31. La liste des organismes d'arbitrage autorisés se trouve à la page 52.

# AVANT L'AUDIENCE

## LA TENUE DE L'AUDIENCE

Dans le cas d'une réclamation, l'audition de la demande d'arbitrage doit débiter dans les 30 jours suivant votre demande. L'arbitre doit informer les parties cinq jours à l'avance de la date, de l'heure et du lieu de l'audience et, s'il y a lieu, de la date où il procédera à la visite de votre maison. L'arbitre doit entendre toutes les parties pour rendre une décision la plus éclairée possible. La décision arbitrale lie les parties et elle est finale et sans appel.

Assurez-vous que votre dossier est complet et que tous vos témoins sont disponibles.

N'hésitez pas à demander les services d'un avocat pour vous conseiller ou vous représenter, surtout si des points juridiques doivent être discutés ou si les montants en jeu sont importants.

Il est également possible que vous ayez besoin de recourir à un expert technique pour pouvoir mieux étayer votre cause devant l'arbitre.



**Psitt !**

## BON À SAVOIR

Si vous pensez que des mesures sont nécessaires pour assurer la conservation de votre maison et ainsi éviter que certains dommages s'aggravent, n'hésitez pas à le mentionner à l'organisme d'arbitrage dans votre demande ou en tout temps pendant l'audition.

## LES COÛTS

- Les frais d'arbitrage sont entièrement remboursables par l'administrateur si vous gagnez partiellement ou totalement votre recours. Si vous perdez sur tous les points de votre réclamation, vous pourriez avoir à payer des frais. Vous pouvez vous informer au sujet de ces frais auprès des organismes d'arbitrage avant le début de cette procédure.
- Vos frais d'avocat sont à votre charge et ils ne sont pas remboursables par l'administrateur.
- Le remboursement de vos frais d'expert doit être réclamé à l'arbitre. Ce dernier doit évaluer la pertinence de ces expertises versées au dossier et décider de leur remboursement, ou non, par l'administrateur.
- L'arbitre doit aussi statuer sur un remboursement par l'administrateur et l'entrepreneur de vos frais d'expertise, même si c'est l'entrepreneur qui a contesté la décision de l'administrateur.

## L'INTERRUPTION DU PROCESSUS D'ARBITRAGE

Trois situations peuvent justifier une interruption du processus d'arbitrage.

- **Vous changez d'idée à propos de votre demande d'arbitrage.** Dans ce cas, vous avisez l'arbitre ou la société d'arbitrage. Vous aurez alors probablement à payer les frais reliés à la demande d'arbitrage.

Cependant, certaines précautions doivent être prises. Si vous vous désistez de votre demande d'arbitrage sans entente avec l'entrepreneur ou l'administrateur, vous perdez tout droit de contester le bien-fondé de la décision de l'administrateur qui est à l'origine du recours lorsque le délai de 30 jours pour ce faire est écoulé (le recours en arbitrage doit en effet être exercé dans les 30 jours suivant la réception, par poste recommandée, de la décision de l'administrateur).

- **Une entente survient avec votre entrepreneur et l'administrateur ou avec l'administrateur uniquement.** Dans ce cas, le désistement pourrait vous être demandé en contrepartie de l'entente.

Dans ce cas aussi des précautions s'imposent. Si vous vous désistez de votre demande d'arbitrage à la suite d'une entente avec l'entrepreneur et l'administrateur, ou avec l'administrateur uniquement, il est prudent, lorsque vous en avisez l'arbitre, de le saisir du résultat de votre entente, de lui demander de consigner l'entente intervenue dans une décision arbitrale et de rendre une ordonnance enjoignant les parties de s'y conformer. Cela permet de faire une demande d'homologation, advenant que l'entente ne soit pas respectée.

- **Il y a entente avec l'entrepreneur uniquement.** Un désistement de votre demande d'arbitrage, exigé lors de l'entente, pourrait éventuellement entraîner la perte de vos droits de recours une fois le délai de 30 jours écoulé après la réception de la décision de l'administrateur de la garantie.

Afin de préserver votre droit à l'arbitrage, vous pourriez demander à l'arbitre un report de l'audience à une date subséquente à celle prévue dans l'entente pour l'exécution des travaux. De cette façon, vous pourriez vous assurer du respect de l'entente avant de vous désister de votre recours en arbitrage. Si l'entente n'était pas respectée, vous pourriez reprendre la procédure d'arbitrage.

# DERNIER RECOURS

## Que faire si l'entrepreneur ou l'administrateur n'exécute pas la décision arbitrale ?

Vous devrez alors présenter une requête devant la Cour supérieure pour que la décision arbitrale soit homologuée par un juge. La décision arbitrale aura alors plein effet et force exécutoire. Il s'agit en principe d'une simple formalité et vous n'aurez pas à refaire le débat présenté devant l'arbitre. Après cette étape, vous pourrez prendre les moyens pour faire exécuter la décision.

Discutez-en avec votre avocat ; il pourra vous conseiller sur la procédure à suivre.

## Le recours aux tribunaux

Il vous est toujours possible d'engager une poursuite, à l'encontre de votre entrepreneur, devant les tribunaux de droit commun. Il faut cependant savoir qu'à l'égard des réclamations soumises devant un tribunal de droit commun, le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs ne s'applique plus.

### UN EXEMPLE

Imaginons que votre réclamation concerne principalement des travaux non couverts par le plan de garantie obligatoire, tels que le terrassement ou la piscine extérieure<sup>32</sup>, et quelques autres travaux à corriger qui sont, eux, couverts par le plan de garantie, par exemple des fissures dans la fondation. Vous pourriez, dans ce cas, choisir d'inclure tous ces points dans une seule réclamation et opter pour un recours devant les tribunaux<sup>33</sup>.

Le Code civil du Québec trouve alors toute son application et le plan de garantie obligatoire ne s'applique plus à l'égard des éléments qui ont fait l'objet de la réclamation devant les tribunaux.

32. Voir la liste des exclusions du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs à la page 17.

33. Vous pouvez vous adresser à la Division des petites créances de la Chambre civile de la Cour du Québec si votre réclamation s'élève à 15 000 \$ ou moins, à la Chambre civile de la Cour du Québec si votre réclamation est inférieure à 70 000 \$ et à la Cour supérieure si votre réclamation est d'au moins 70 000 \$.

## LE RESPECT DES DÉLAIS

Le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs<sup>34</sup> comprend, dans ses mécanismes de mise en œuvre et de recours, des délais à l'intérieur desquels vous devez acheminer votre demande à l'entrepreneur, à l'administrateur, à un médiateur ou à un organisme d'arbitrage.

Si vous ne respectez pas ces délais de réclamation (mise en œuvre de la garantie) ou de recours, votre réclamation ou votre demande de médiation ou d'arbitrage pourrait être compromise. Par contre, si vous pouvez prouver que votre retard est attribuable à un manquement de l'administrateur ou de l'entrepreneur, vous pourriez éviter la pénalité.

Admettons que l'administrateur ne vous a pas transmis le présent document explicatif, alors que le Règlement l'y oblige. Vous pourriez invoquer cette omission pour bénéficier d'un délai additionnel d'une année pour présenter une demande de réclamation. Dans le cas d'un vice caché, par exemple, le délai pour présenter votre demande pourrait être de quatre ans après la réception de votre maison, même si le Règlement stipule qu'elle doit être faite dans les trois ans.

Et si l'administrateur de la garantie oublie d'indiquer, dans sa décision, les délais de recours pour contester sa décision, le délai prévu de 30 jours pour contester la décision pourra être prolongé d'une année.

**Attention, toutefois!** Si l'entrepreneur ou l'administrateur fait la preuve que le manquement à son obligation n'a eu aucune incidence sur votre retard ou si le délai de réclamation (mise en œuvre de la garantie) ou de recours est échu depuis plus d'un an, votre demande pourrait être rejetée par l'arbitre.

34. Consultez le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs au [www.garantie.gouv.qc.ca](http://www.garantie.gouv.qc.ca).

## PEU IMPORTE LE DÉLAI SI...

Vous n'avez pas respecté un délai. Eh bien, dans certaines circonstances, ce retard ne pourra pas être invoqué pour rejeter votre réclamation ou votre demande de recours. Il s'agit de situations où l'entrepreneur, ou encore l'administrateur, n'aurait pas rempli ses obligations concernant :

- l'inspection préreception (articles 17 et 33 du Règlement);
- les procédures de réclamation pour les protections avant ou après réception de votre maison (articles 17.1, 18, 33.1 et 34);
- le contenu informatif des décisions de l'administrateur de la garantie (article 66);
- l'obligation de l'administrateur de vous remettre (au moment de l'enregistrement du bâtiment) le document explicatif sur l'application du Règlement (article 69.1);
- le contenu du contrat de garantie et les éléments de validité de celui-ci (articles 132 à 137);
- l'obligation de l'entrepreneur concernant les mesures nécessaires pour assurer la conservation du bâtiment (paragraphe 18 de l'annexe II).



### ATTENTION!



### *Du nouveau dans le plan de garantie obligatoire*

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, on ne peut plus vous opposer le non-respect d'un délai prévu au Règlement, lorsque les circonstances permettent d'établir que vous avez été amené à dépasser ce délai à la suite des représentations de l'entrepreneur ou de l'administrateur.



ANNEXES



À CONSULTER  
EN PAGE

40

## Vocabulaire et notions à connaître

Pour gérer efficacement votre relation avec votre entrepreneur, avec l'administrateur du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et avec tous les autres intervenants qui graviteront autour de votre projet, il vous faut... parler la même langue!

À CONSULTER  
EN PAGE

43

## Liste d'inspection préréception

Votre entrepreneur vous remettra cette liste que vous devrez scrupuleusement remplir après avoir inspecté votre maison en sa compagnie.

À CONSULTER  
EN PAGE

50

## Coordonnées des intervenants

Adresses civiques et postales, adresses courriel, numéros de téléphone et de télécopieur qui vous seront utiles tout au long des étapes de votre projet.

# VOCABULAIRE ET NOTIONS À CONNAÎTRE

Le contrat que vous signez avec votre entrepreneur ainsi que le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs comportent des termes que vous devez connaître pour bien tirer votre épingle du jeu.

**Rassurez-vous, ce n'est pas sorcier!**



**Bâtiment** : le bâtiment lui-même, y compris les installations et les équipements nécessaires à son utilisation, soit le puits artésien, les raccordements aux services municipaux ou gouvernementaux, la fosse septique et son champ d'épuration ainsi que le drain français.

**Bâtiment en inventaire** : un bâtiment qui n'a pas d'acheteur au moment de la fin des travaux.

**Bénéficiaire** : vous, et toute personne qui conclut avec un entrepreneur un contrat pour la vente ou la construction d'un bâtiment résidentiel neuf couvert par la garantie.

**Contrat d'entreprise** : celui que vous signez avec l'entrepreneur général pour la construction d'une maison sur un terrain qui vous appartient déjà.

**Contrat de vente** : celui que vous signez avec votre entrepreneur général pour l'acquisition du terrain et la construction de votre maison.

**Délai raisonnable** : selon la majorité des décisions arbitrales et des jugements des tribunaux, un délai raisonnable ne devrait pas dépasser six mois, à moins de circonstances particulières.

**Fin des travaux** : la date à laquelle tous les travaux relatifs à votre bâtiment, convenus par écrit entre vous et l'entrepreneur, sont exécutés et le bâtiment en état de servir à l'usage auquel vous le destinez.

**Parachèvement des travaux** : il s'agit des travaux relatifs au bâtiment prévus au contrat original et des travaux supplémentaires convenus par écrit entre vous et l'entrepreneur, qui restent à compléter.

**Réception du bâtiment** : l'acte par lequel vous déclarez accepter le bâtiment qui est en état de servir à l'usage auquel vous le destinez. Cet acte indique, le cas échéant, les travaux à parachever ou à corriger.

**Règles de l'art** : l'ensemble des techniques et des pratiques de construction reconnues, approuvées ou sanctionnées. Ces règles ont un caractère évolutif puisque les méthodes de construction, les équipements et les matériaux disponibles évoluent constamment. Elles sont décrites notamment dans les documents suivants :

- les instructions ou les guides fournis par les fabricants d'équipements ou de matériaux entrant dans la construction ;
- les normes ou les standards publiés par les organismes de normalisation ;
- les lois ou les règlements contenant des prescriptions obligatoires relativement à l'ouvrage à construire ;
- les publications scientifiques ou techniques utilisées à des fins d'enseignement des professions ou des métiers, ou servant à la diffusion des connaissances les plus récentes.

**Vice ou malfaçon** : tout travail mal fait ou mal exécuté, compte tenu des normes qui lui sont applicables. Ces normes se trouvent dans les conditions contractuelles et les règles de l'art (voir ci-dessus). Ces défauts d'exécution sont mineurs et se distinguent ainsi des vices cachés et des vices de conception, de construction ou de réalisation. S'ils sont apparents, ils doivent être dénoncés dans le document que vous remplissez au moment de l'inspection pré-réception de votre maison.

**Vice caché** : défaut de construction grave, non apparent, qui est antérieur à la réception de votre maison, mais vous est inconnu au moment de cette réception. Ce défaut doit être dénoncé par écrit à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable (voir ci-contre).

**Vice de conception, de construction ou de réalisation et vice du sol** : défaut grave, apparent ou non au moment de l'acquisition de votre maison, affectant la solidité du bâtiment ou entraînant des inconvénients sérieux.



Quel que soit le type de bâtiment visé par la garantie, une inspection avant la réception est requise par le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

L'inspection pré-réception doit être faite conjointement par vous, acheteur et bénéficiaire de la garantie, et par l'entrepreneur. Si vous ne possédez pas de bonnes connaissances en construction, vous pouvez être accompagné de la personne de votre choix pour l'inspection pré-réception.

L'inspection pré-réception se fait à partir de la présente liste d'éléments à vérifier, fournie par l'administrateur et dont le contenu est approuvé par la RBQ.

À l'aide de cette liste, vous et l'entrepreneur devez faire le tour complet du bâtiment afin de constater l'état des travaux. Il faut porter une attention particulière aux travaux supplémentaires qui ont été demandés. Il faut noter tous les éléments à parachever ou à corriger (par exemple, une porte mal ajustée, une égratignure dans la baignoire ou dans la douche, un luminaire manquant, etc.). **Si vous et l'entrepreneur êtes en désaccord sur les travaux à parachever ou à corriger, vous devez le mentionner dans la présente liste élaborée pour l'inspection.**

De plus, vous pourrez ajouter des éléments à la liste de travaux à corriger ou à parachever dans les trois jours suivant la réception, à la condition que vous n'ayez pas emménagé dans le bâtiment.

# LISTE D'INSPECTION PRÉRÉCEPTION

Pour un bâtiment non détenu en copropriété et pour la partie privative d'un bâtiment détenu en copropriété.

<input type="text"/>		<input type="text"/>
NOM DE L'ENTREPRENEUR		BÉNÉFICIAIRE
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
N° DE LICENCE RBQ	N° D'ACCREDITATION	N° D'ENREGISTREMENT ÉMIS PAR L'ADMINISTRATEUR
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
ADRESSE ET TÉLÉPHONES	DESCRIPTION DU BÂTIMENT	

RÉSIDENTIEL – NON DÉTENU EN COPROPRIÉTÉ

CONDO – PARTIE PRIVATIVE



# EXTÉRIEUR

## 1 TERRAIN

- Niveau de sol aux abords du bâtiment (espace entre le parement et le sol), pentes descendantes qui éloignent l'eau du bâtiment<sup>35</sup>

## 2 FONDATIONS

- Murs de fondation : isolation, imperméabilisation, fissures
- Crépis de béton
- Robinet d'eau extérieur
- Prises de courant extérieures

## 3 TOITURE

- Membrane ou bardeaux
- Bouches de ventilation ou grilles
- Trappe ou porte d'accès à l'entretoit
- Gouttières (s'il y a lieu) ou parapets

## 4 PAREMENT EXTÉRIEUR

- Maçonnerie : joints, chantepleurs
- Déclin de vinyle, d'aluminium ou de bois : alignement des matériaux et joints
- Revêtement, enduit acrylique ou stuc

35. L'aménagement du terrain est exclu de la garantie.

## 5 PORTES, FENÊTRES, LANTERNEAUX, PORTES DE GARAGE ET AUTRES OUVERTURES

- Installation, fonctionnement, quincaillerie et finition
- Calfeutrage au périmètre
- Ferme-porte sur portes d'entrée ainsi que sur portes d'issue ou porte donnant dans le garage
- Mécanisme d'ouverture de la porte de garage ou mécanisme d'inversion (sécurité)

## 6 ACCÈS AU BÂTIMENT ET ESCALIERS, TERRASSE OU BALCONS

- Garde-corps
- Pontage de bois, dalle de béton ou autre
- Système électrique : éclairage et prises de courant
- Système de plomberie : robinets d'eau

## 7 CHEMINÉE ET CONDUITS D'ÉVACUATION

- Maçonnerie
- Fonctionnement du clapet d'évacuation



# INTÉRIEUR

## 1 HALL D'ENTRÉE

- Revêtement de sol : carrelage (joints de mortier), revêtement de sol souple (joints), revêtement de bois ou moquette, avec plinthes
- Revêtement mural et plafonds : gypse peint, carrelage, bois ou papier peint, plafonds suspendus, moulures et boiseries
- Portes d'accès : ferme-porte, calfeutrage, quincaillerie, finition
- Systèmes électriques : éclairage et système d'alarme
- Système de ventilation et de chauffage

## 2 CORRIDORS

- Revêtement de sol : carrelage (joints de mortier), revêtement de sol souple (joints), revêtement de bois ou moquette, avec plinthes
- Revêtement mural et plafonds : gypse peint, carrelage, bois ou papier peint, plafonds suspendus, moulures et boiseries
- Systèmes électriques : éclairage
- Système de ventilation et de chauffage

### 3 SÉJOUR, SALLE À MANGER ET CHAMBRES

- Revêtement de sol : carrelage (joints de mortier), revêtement de sol souple (joints), revêtement de bois ou moquette, avec plinthes
- Revêtement mural et plafonds : gypse peint, carrelage, bois ou papier peint, plafonds suspendus, moulures et boiserie
- Portes : quincaillerie, finition
- Systèmes électriques : éclairage et prises de courant
- Système de ventilation et de chauffage
- Foyer : revêtement incombustible au pourtour du foyer (murs, plancher et tablette de foyer), mécanisme d'ouverture et de fermeture de la cheminée (clapet)

### 4 CUISINE ET WC (SALLE DE BAIN ET TOILETTES)

- Revêtement de sol : carrelage (joints de mortier), revêtement de sol souple (joints), revêtement de bois ou moquette, avec plinthes
- Revêtement mural et plafonds : gypse peint, carrelage, bois ou papier peint, plafonds suspendus, moulures et boiserie
- Portes : quincaillerie, finition
- Systèmes électriques : éclairage et prises de courant
- Système de plomberie : appareils de plomberie (lavabo, bain, douche avec joints d'étanchéité) et robinetterie en bon état de fonctionnement
- Système de ventilation et de chauffage : hotte de cuisine et ventilateur de WC (salle de bain et toilettes)
- Ébénisterie (armoires, meubles intégrés et comptoirs) : quincaillerie de finition (joints) et étanchéité

## INTÉRIEUR - suite

### 5 SOUS-SOL OU AUTRES ESPACES

- Revêtement de sol : béton et drainage
- Finition de plancher : carrelage (joints de mortier), recouvrement de sol souple (joints), recouvrement de bois ou moquette, avec plinthes
- Revêtement mural et plafonds : béton, gypse peint, carrelage, bois ou papier peint, plafonds suspendus, moulures et boiseries
- Portes : quincaillerie, finition
- Systèmes électriques : éclairage, prises de courant et panneau électrique
- Système de plomberie : valve d'arrêt de l'alimentation de l'unité d'habitation, chauffe-eau et son drain
- Système de ventilation et de chauffage : échangeur d'air

### 6 GARAGE

- Revêtement de sol : béton et drainage
- Revêtement mural et plafonds : gypse peint, béton, moulures et boiseries
- Portes d'accès : ferme-porte, étanchéité, quincaillerie, finition et mécanisme d'inversion
- Systèmes électriques : éclairage, prises de courant, détecteur de fumée et système d'alarme
- Système de plomberie : robinet d'eau
- Système de ventilation et de chauffage

## NOTES PERSONNELLES

### DÉCLARATION DE RÉCEPTION DU BÂTIMENT

<input type="checkbox"/> RÉCEPTION – SANS RÉSERVE <sup>36</sup>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> RÉCEPTION – AVEC RÉSERVE (Voir la liste d'éléments à corriger et / ou à parachever)	DATE DE FIN DES TRAVAUX (Applicable seulement s'il n'y a pas de travaux à parachever)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
SIGNATURE DU BÉNÉFICIAIRE	DATE PRÉVUE DE FIN DES TRAVAUX
<input type="text"/>	<input type="text"/>
SIGNATURE DE L'ENTREPRENEUR	SIGNATURE DU BÉNÉFICIAIRE
<input type="text"/>	<input type="text"/>
	DATE DE RÉCEPTION <sup>37</sup>

36. Votre acceptation, avec ou sans réserve, ne concerne que les éléments apparents au moment de la réception du bâtiment.

37. Date à laquelle vous déclarez accepter le bâtiment qui est en état de servir à l'usage auquel il est destiné et indique, le cas échéant, les travaux à parachever ou à corriger.

# COORDONNÉES DES INTERVENANTS

## RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

Direction des relations avec la clientèle (DRC)  
(pour Montréal et toutes les régions)

545, boulevard Crémazie Est, 4<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2M 2V2

**T 514 873-0976 1 800 361-0761**

**F 514 864-2903 1 866 315-0106**

drc@rbq.gouv.qc.ca

[www.rbq.gouv.qc.ca](http://www.rbq.gouv.qc.ca)

[www.garantie.gouv.qc.ca](http://www.garantie.gouv.qc.ca)

## ADMINISTRATEUR AUTORISÉ

### LA GARANTIE DE CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE

7171, rue Jean-Talon Est, bureau 200  
Montréal (Québec) H1M 3N2

**T 514 657-2333 1 855 657-2333**

info@garantiegr.com

[www.garantiegr.com](http://www.garantiegr.com)

## PÉRIODE DE TRANSITION

Pendant la période de transition à la suite des modifications apportées au Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs en janvier 2015, les administrateurs autorisés pourraient toujours être ceux qui étaient en fonction avant janvier 2015<sup>38</sup>.

Ce sont les suivants (quelle que soit l'appellation, le contenu de la garantie obligatoire est le même pour les trois administrateurs) :

### LA GARANTIE HABITATION DU QUÉBEC INC.

(QUALITÉ HABITATION)

9200, boulevard Métropolitain Est  
Anjou (Québec) H1K 4L2

**T 514 354-7526 1 800 956-7526**

**F 514 354-8292**

375, rue de Verdun, bureau 201  
Québec (Québec) G1N 3N8

**T 418 687-1992 1 800 463-5260**

**F 418 688-3220**

[www.qualitehabitation.com](http://www.qualitehabitation.com)

38. Par exemple dans le cas où un contrat a été signé en 2014 et le bâtiment livré en 2015.

## LA GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS DE L'APCHQ INC.

(LA GARANTIE DES MAISONS NEUVES DE L'APCHQ)

5930, boulevard Louis-H. La Fontaine  
Anjou (Québec) H1M 1S7

**T 514 353-1120 1 866 613-8494**

**F 514 353-4871**

1720, boulevard Père-Lelièvre, bureau 100  
Québec (Québec) G1M 3J6

**T 418 682-3794 1 800 561-6575**

clientele@apchq.com

[www.gomaison.com](http://www.gomaison.com)

## LA GARANTIE ABRITAT INC.

5930, boulevard Louis-H. La Fontaine  
Anjou (Québec) H1M 1S7

**T 514 354-6508 1 855 218-6038**

**F 514 353-4871**

1720, boulevard Père-Lelièvre, bureau 100  
Québec (Québec) G1M 3J6

**T 418 682-3794 1 800 561-6575**

clientele@abritat.ca

## PROFESSIONNELS POUR L'INSPECTION

Lors de la visite d'inspection préreception de votre maison, vous avez intérêt à vous faire accompagner par une personne compétente en matière de construction.

À cette fin, la RBQ vous suggère de communiquer avec :

- l'Ordre des architectes du Québec (OAQ), 1 800 599-6168, [www.oaq.com](http://www.oaq.com);
- l'Ordre des technologues professionnels du Québec (OTPG), 1 800 561-3459, [www.otpq.qc.ca](http://www.otpq.qc.ca);
- une association d'inspecteurs en bâtiment (consultez le Web ou les pages jaunes).

**Soyez vigilant et prenez le temps de vous informer** sur l'expérience de la personne que vous voulez mandater pour faire l'inspection de votre maison.

## ORGANISMES D'ARBITRAGE AUTORISÉS

### CENTRE CANADIEN D'ARBITRAGE COMMERCIAL (CCAC)

#### QUÉBEC

1800, avenue Industrielle, bureau 102  
Québec (Québec) G3K 1L8

**T 418 915-9292 1 800 207-0685**

**F 418 915-9449**

#### MONTRÉAL

Place du Canada

1010, de la Gauchetière Ouest, bureau 950  
Montréal (Québec) H3B 2N2

**T 514 448-5980 1 800 207-0685**

**F 514 448-5948**

info@ccac-adr.org

[www.ccac-adr.org](http://www.ccac-adr.org)

### SORECONI – SOCIÉTÉ POUR LA RÉOLUTION DES CONFLITS INC.

#### QUÉBEC

1800, avenue Industrielle, bureau 102  
Québec (Québec) G3K 1L8

**T 418 915-9292 1 800 207-0685**

**F 418 915-9449**

#### MONTRÉAL

1155, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 2500  
Montréal (Québec) H3B 2K4

**T 514 395-8048 1 866 998-8048**

**F 514 875-8967**

info@soreconi.ca

[www.soreconi.ca](http://www.soreconi.ca)

### LE GROUPE D'ARBITRAGE ET DE MÉDIATION SUR MESURE (GAMM)

31, rue Françoise-Langlois  
Montréal (Québec) H1A 5B5

**T 514 498-8198 1 877 677-2722**

**F 514 498-8199**

secretariat@legamm.com

[www.legamm.com](http://www.legamm.com)

### GROUPE D'ARBITRAGE JUSTE DÉCISION (GAJD)

925, boulevard de Maisonneuve Ouest, bureau 134  
Montréal (Québec) H3A 0A5

**T 514 292-3755 1 844 292-3755**

**F 1 866 763-6377**

info@gajdarbitrage.ca

[www.gajdarbitrage.ca](http://www.gajdarbitrage.ca)





[www.garantie.gouv.qc.ca](http://www.garantie.gouv.qc.ca)

Le présent document explicatif a été rédigé par la Direction des garanties financières de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) et publié avec la collaboration du personnel de la Direction des communications de la RBQ.

La reproduction partielle ou totale est autorisée à la condition de mentionner la source.

Cette publication peut être également consultée au [www.garantie.gouv.qc.ca](http://www.garantie.gouv.qc.ca)

Dépôt légal – 2015

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN (imprimé) : 978-2-550-71919-9

ISBN (en ligne) : 978-2-550-71920-5

Gouvernement du Québec, 2014