



LES MESURES À PRENDRE POUR VOTRE **MAISON**

# LE PLAN DE GARANTIE

DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS

Renseignements valides pour les  
BÂTIMENTS NON DÉTENUS  
EN COPROPRIÉTÉ DIVISE  
dont la vente a eu lieu ET  
la construction a débuté  
LE 7 AOÛT 2006 OU APRÈS.

Québec 

Ce document explicatif est une publication  
de la Régie du bâtiment du Québec.  
Il est également disponible sur  
son site Web ([www.rbq.gouv.qc.ca](http://www.rbq.gouv.qc.ca)).

#### Rédaction

Nicole Lépine  
Direction de la planification et du développement

#### Révision linguistique

France Galarneau

#### Conception et montage

Lg2  
Oxygène communication

#### Édition

Hélène Chouinard

#### Dépôt légal – 2007

Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN : 978-2-550-50284-5

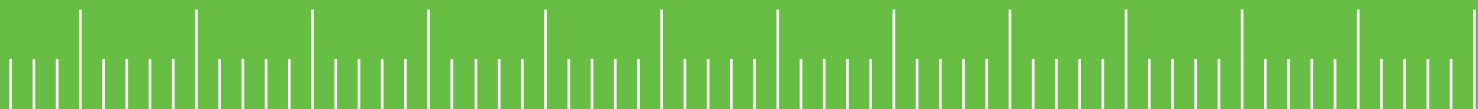
La reproduction partielle ou totale est autorisée  
à condition de mentionner la source.

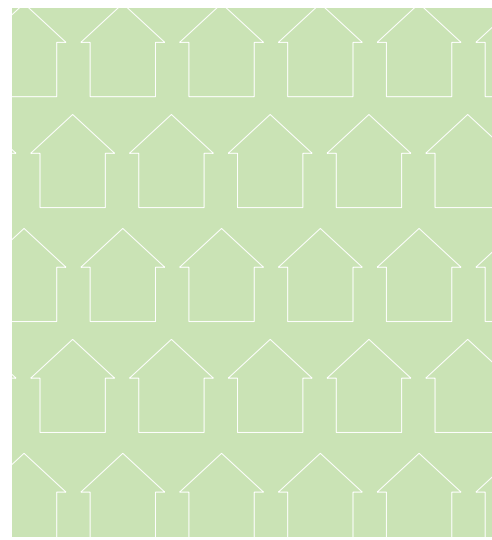


## TABLE DES MATIÈRES

1. PRÉSENTATION	1
2. QUI PEUT OFFRIR LE PLAN DE GARANTIE OBLIGATOIRE ?	4
3. LE CONTRAT DE GARANTIE	5
4. LES BÂTIMENTS COUVERTS PAR LE PLAN DE GARANTIE OBLIGATOIRE	6
4.1. Les bâtiments non détenus en copropriété divisée	6
4.2. Les maisons usinées	6
5. DÉFINITIONS ET AUTRES NOTIONS UTILES	7
6. L'INSPECTION AVANT LA RÉCEPTION DU BÂTIMENT	9
7. LES PROTECTIONS ET LES INDEMNITÉS PRÉVUES	10
7.1. Protections applicables avant la réception du bâtiment	10
7.2. Protections applicables après la réception du bâtiment	12
7.3. Indemnités	14
8. LES PROCÉDURES DE RÉCLAMATION	16
8.1. Pour les protections avant la réception du bâtiment	16
8.1.1. Remboursement des acomptes ou parachèvement des travaux	17
8.1.2. Remboursement des frais de relogement, d'entreposage et de déménagement	19
8.2. Pour le parachèvement des travaux ou la réparation des vices et malfaçons après la réception du bâtiment	20
9. LES RECOURS	22
9.1. La médiation	22
9.2. L'arbitrage	23
10. LES EXCLUSIONS DU PLAN DE GARANTIE	26
11. RESPECT DES DÉLAIS	28
LISTE D'INSPECTION PRÉRÉCEPTION	30
POUR JOINDRE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC	35
ADMINISTRATEURS AUTORISÉS	35
ORDRES PROFESSIONNELS POUR L'INSPECTION	36
ORGANISMES D'ARBITRAGE AUTORISÉS	37
NOTES PERSONNELLES	38

Renseignements valides pour les  
BÂTIMENTS NON DÉTENUS  
EN COPROPRIÉTÉ DIVISÉE  
dont la vente a eu lieu ET  
la construction a débuté  
LE 7 AOÛT 2006 OU APRÈS.









La présente brochure décrit les principaux éléments du plan de garantie obligatoire, à savoir :

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

Il est important que vous preniez connaissance de ce document explicatif et que vous fassiez preuve de vigilance dans la conduite de votre projet. Après avoir lu cette brochure, vous détiendrez l'information nécessaire pour établir une bonne relation avec votre entrepreneur et, au besoin, faire valoir vos droits auprès de celui-ci et de votre administrateur de garantie autorisé par la RBQ. Les coordonnées des trois administrateurs autorisés se trouvent à la page 35 de cette brochure.

Veillez noter qu'un document explicatif a été préparé pour chacune des deux catégories de bâtiments couverts par le plan de garantie, soit, d'une part, les bâtiments qui ne sont pas détenus en copropriété divise et, d'autre part, les bâtiments détenus en copropriété divise («condos»). Le présent document explicatif vise les bâtiments qui ne sont pas en copropriété divise.

En cas de difficulté d'interprétation du contenu de cette brochure, le **contrat de garantie** dont il est question à la section 3 et surtout le **Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs** demeurent les sources de référence officielles. Toute mention du plan de garantie dans la présente brochure fait référence au plan de garantie obligatoire mentionné plus haut. Le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs est accessible sur le site Web de la RBQ ([www.rbq.gouv.qc.ca](http://www.rbq.gouv.qc.ca)).

## PUBLICITÉ SUR LE PLAN DE GARANTIE OBLIGATOIRE

QUELLE QUE SOIT L'APPELLATION DONNÉE AU PLAN DE GARANTIE OBLIGATOIRE PAR CHACUN DES ADMINISTRATEURS, LE CONTENU DU PLAN DE GARANTIE AUTORISÉ PAR LA RBO EST LE MÊME.

TOUT ADMINISTRATEUR AUTORISÉ À GÉRER LE PLAN DE GARANTIE OBLIGATOIRE DOIT DISTINGUER CLAIREMENT, DANS SA PUBLICITÉ, LE PLAN OBLIGATOIRE DE TOUT AUTRE PLAN DE GARANTIE PRIVÉ OFFERT SUR LE MARCHÉ.

TOUT ADMINISTRATEUR DOIT ÉGALEMENT MENTIONNER DANS SA PUBLICITÉ QUE LE PLAN DE GARANTIE OBLIGATOIRE EST APPROUVÉ PAR LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC ET QUE CE PLAN ASSURE UNE PROTECTION FINANCIÈRE À L'ÉGARD D'UNE PARTIE DES OBLIGATIONS LÉGALES ET CONTRACTUELLES DE L'ENTREPRENEUR.



## 2. QUI PEUT OFFRIR LE PLAN DE GARANTIE OBLIGATOIRE ?

L'entrepreneur qui veut vendre ou construire un bâtiment qui doit être couvert par le plan de garantie obligatoire doit être accrédité auprès d'un des trois administrateurs autorisés par la RBQ et détenir une licence d'entrepreneur général comportant la sous-catégorie 3031 ou 3032.

Avant de signer un contrat pour la construction de votre résidence, assurez-vous que votre entrepreneur est bien titulaire de cette licence. 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 son Centre de relation clientèle. Les coordonnées de ces ressources sont indiquées à la page 35.

### AUTOCONSTRUCTION

SI VOUS CONSTRUISEZ VOUS-MÊME VOTRE MAISON SUR VOTRE TERRAIN ET AGISSEZ COMME MAÎTRE D'ŒUVRE SANS FAIRE AFFAIRE AVEC UN ENTREPRENEUR ACCRÉDITÉ À UN PLAN DE GARANTIE, VOUS NE POURREZ PAS BÉNÉFICIER DU PLAN DE GARANTIE. PENSEZ-Y BIEN!



### 3. LE CONTRAT DE GARANTIE

#### REMARQUE IMPORTANTE

VOUS NE POUVEZ PAS RENONCER À CETTE GARANTIE OBLIGATOIRE, MÊME SI VOUS SIGNEZ UN DOCUMENT EN CE SENS.

PAR AILLEURS, MÊME SI L'ENTREPRENEUR ACCRÉDITÉ N'A PAS ENREGISTRÉ VOTRE RÉSIDENCE AUPRÈS D'UN ADMINISTRATEUR DU PLAN DE GARANTIE OBLIGATOIRE, CELLE-CI EST QUAND MÊME COUVERTE PAR LA GARANTIE.

Votre entrepreneur doit vous remettre une copie signée du contrat de garantie approprié à votre type de maison (c'est-à-dire un bâtiment résidentiel neuf non détenu en copropriété divisée). Vous devez respecter les obligations prévues au contrat seulement à compter du moment où vous êtes en possession d'un double du contrat dûment signé.

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

De plus, le contrat de garantie doit notamment comporter les mentions suivantes :

- Les nom et adresse de l'acheteur et 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;
- 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 Régie et la date qui s'y rapporte.



## 4. LES BÂTIMENTS COUVERTS PAR LE PLAN DE GARANTIE OBLIGATOIRE

La garantie ne s'applique pas à tous les types de bâtiments résidentiels neufs. Voici les bâtiments neufs couverts :

### 4.1. 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 :

- la maison unifamiliale isolée, jumelée ou en rangée;
- le duplex jusqu'au quintuplex;
- le bâtiment multifamilial de plus de cinq logements détenu par un organisme sans but lucratif ou une coopérative.

### 4.2. LES MAISONS USINÉES

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

- si le contrat de vente conclu avec le fabricant comprend l'installation complète de la maison (projet clé en main);
- si 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.

### À RETENIR

LE PLAN OBLIGATOIRE S'APPLIQUE UNIQUEMENT AUX BÂTIMENTS ENTIÈREMENT NEUFS.



## 5. DÉFINITIONS ET AUTRES NOTIONS UTILES

### DÉFINITIONS

**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.

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

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

**Parachèvement des travaux (ou les travaux à compléter)** : Le parachèvement des travaux relatifs au bâtiment et prévus au contrat original et le parachèvement des travaux supplémentaires convenus par écrit entre vous et l'entrepreneur.

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



## AUTRES NOTIONS UTILES

**Règles de l'art :** Ensemble des techniques et pratiques de construction reconnues, approuvées ou sanctionnées. Ces règles ont un caractère évolutif car les méthodes de construction, les équipements et les matériaux disponibles évoluent constamment.

Elles trouvent notamment leurs sources dans les documents suivants :

- les instructions ou guides fournis par les fabricants d'équipements ou de matériaux entrant dans la construction des immeubles ;
- les normes ou standards publiés par les organismes de normalisation ;
- les lois ou 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 du savoir le plus récent.

**Vices ou malfaçons :** 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 la notion de « règles de l'art »). Ces défauts d'exécution se distinguent des vices cachés et des vices de conception, de construction ou de réalisation par leur degré de gravité : il s'agit de défauts **mineurs**. S'ils sont apparents, ils doivent être dénoncés dans le document que vous remplissez au moment de l'inspection préreception de votre maison.

**Vices cachés :** Défaut de construction **grave**, non apparent, qui est antérieur à l'acquisition de votre maison mais vous est inconnu au moment de cette acquisition. Ce défaut doit être dénoncé par écrit à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable, au plus tard six mois après sa découverte.

**Vices de conception, de construction ou de réalisation et vices du sol :** Défauts **graves**, apparents ou non au moment de l'acquisition de votre maison, affectant la solidité du bâtiment ou entraînant des inconvénients sérieux.



## 6. L'INSPECTION AVANT LA RÉCEPTION DU BÂTIMENT

Quel que soit le type de résidence que vous achetez, vous devez procéder à une inspection préreception en compagnie de l'entrepreneur afin 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** que l'entrepreneur doit vous remettre. Cette liste est reproduite à la page 30.

La liste d'inspection préreception est fournie aux entrepreneurs accrédités par les administrateurs du plan de garantie obligatoire et elle doit porter la mention « Approuvée par la Régie du bâtiment du Québec ». Une fois l'inspection préreception réalisée, vous avez encore trois jours pour compléter la liste, 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. Votre entrepreneur devra alors parachever et corriger les travaux indiqués sur cette liste.

### SOYEZ VIGILANT !

À l'aide de la liste, vous devez faire le tour complet de votre maison et constater l'état des travaux. 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. **Notez tous les éléments à parachever ou à corriger**, par exemple une porte mal ajustée, une égratignure dans la baignoire ou la douche, etc.

Si vous ne possédez pas de bonnes connaissances en construction, **vous avez intérêt à vous faire accompagner pour cette étape très importante** par un professionnel compétent en cette matière (voir à la page 36 les coordonnées des ordres professionnels en inspection) ou par une personne expérimentée de votre choix. Dans le tourbillon d'un prochain déménagement, un second regard peut être utile pour bien remarquer les travaux à parachever ou à corriger.

Si vous êtes en désaccord avec votre entrepreneur sur les travaux à parachever ou à corriger, indiquez-le clairement sur la liste prévue pour l'inspection.

Et surtout, n'hésitez pas à discuter avec votre entrepreneur et à l'interroger.



## 7. LES PROTECTIONS ET LES INDEMNITÉS PRÉVUES

### EN QUOI CONSISTENT LES PROTECTIONS OFFERTES PAR LE PLAN DE GARANTIE ?

Il faut d'abord distinguer à quelle étape est rendue la construction de votre maison, car il existe des **protections applicables AVANT la réception** et des **protections applicables APRÈS la réception** de votre bâtiment. Des indemnités maximales correspondent à ces protections.

#### 7.1. PROTECTIONS APPLICABLES AVANT LA RÉCEPTION DU BÂTIMENT

Dans le cas d'un **contrat de vente**<sup>1</sup>, les protections offertes sont :

- les acomptes versés

ou

- le parachèvement des travaux lorsque vous êtes détenteur des titres de propriété (c'est-à-dire que vous avez signé devant le notaire le contrat de vente de votre maison) et qu'une entente est conclue avec l'administrateur sur les travaux à parachever<sup>2</sup>.

Dans le cas d'un **contrat d'entreprise**<sup>3</sup>, les protections offertes sont :

- les acomptes versés à la condition qu'il n'y ait pas d'enrichissement injustifié de votre part

ou

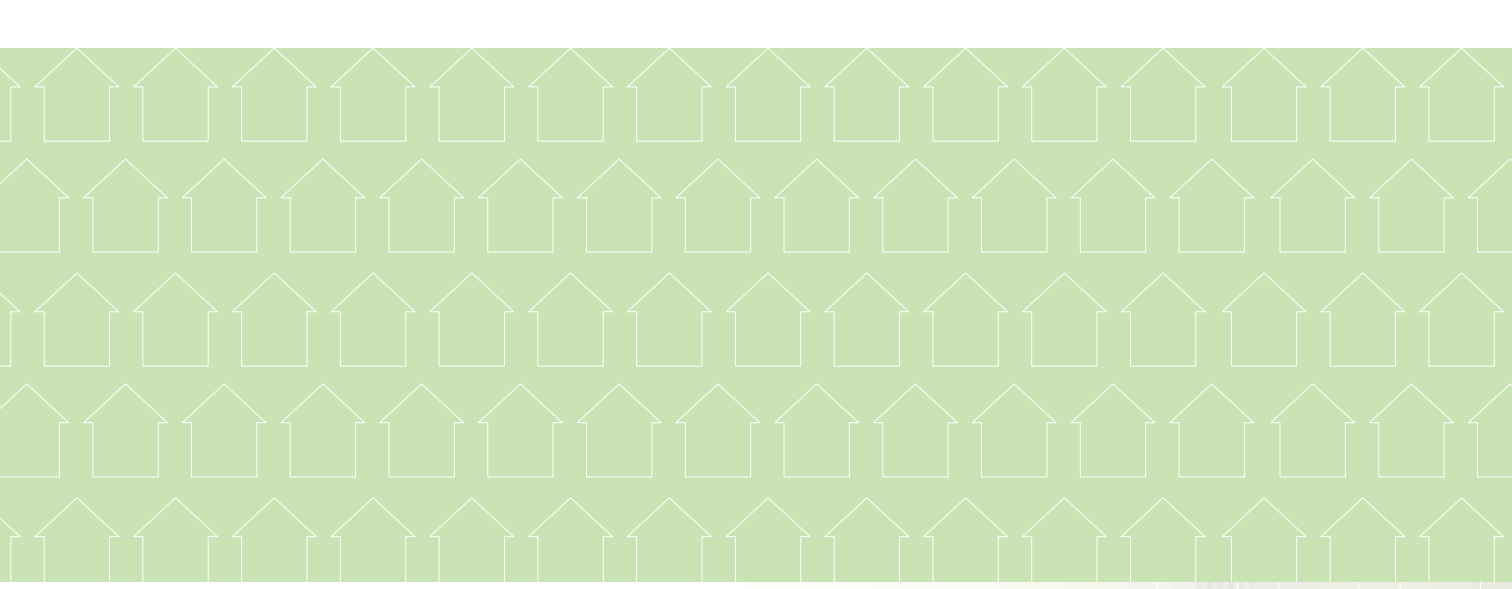
- le parachèvement des travaux lorsqu'une entente est conclue avec l'administrateur sur les travaux à parachever<sup>4</sup>.

1 Le **contrat de vente** est celui que vous signez avec l'entrepreneur général pour la construction de votre maison et l'acquisition du terrain.

2 Notez qu'un recours en médiation ou en arbitrage est possible s'il n'y a pas d'entente entre les parties.

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

4 Notez qu'un recours en médiation ou en arbitrage est possible s'il n'y a pas d'entente entre les parties.



Les protections offertes ainsi que les indemnités sont décrites en détail dans le contrat de garantie et dans le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, qui est accessible sur le site Web de la RBO ([www.rbq.gouv.qc.ca](http://www.rbq.gouv.qc.ca)). Il est très important d'en prendre connaissance.

Les frais de relogement, comprenant le gîte et le couvert, de déménagement et d'entreposage de vos biens sont également couverts dans les cas suivants :

- 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**

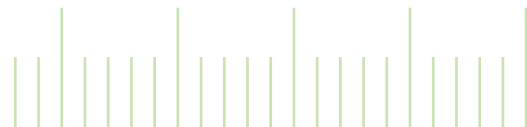
- Vous ne pouvez prendre réception de votre bâtiment à la date convenue avec l'entrepreneur car l'administrateur doit parachever les travaux non terminés par l'entrepreneur.



## 7.2. PROTECTIONS APPLICABLES APRÈS LA RÉCEPTION DU BÂTIMENT

Après la réception du bâtiment, les protections suivantes sont offertes :

1. Le parachèvement des travaux concernant votre bâtiment et dénoncés par écrit au moment de la réception ou, si vous n'avez pas emménagé, dans les trois jours qui suivent la réception.
2. La réparation des vices et des malfaçons 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.
3. 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, qui ne peut dépasser six mois après leur découverte.*
4. 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, qui ne peut dépasser six mois après leur découverte.*
5. 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, qui ne peut dépasser six mois après leur découverte ou leur apparition, ou dans le cas de vices ou de pertes graduels, après leur première manifestation.*



## IMPORTANT : DÉLAI DE SIX MOIS POUR DÉNONCER LES VICES ET MALFAÇONS APRÈS LA RÉCEPTION DU BÂTIMENT

Vous devez dénoncer par écrit à l'entrepreneur et à l'administrateur les vices et malfaçons découverts après la réception de votre maison dans les six mois suivant leur découverte. Autrement dit, si vous constatez à une date donnée un vice ou une malfaçon, vous avez un maximum de six mois pour faire une réclamation en vertu du plan de garantie. Soyez vigilant, car vous risquez de perdre votre garantie si les six mois se sont écoulés sans que vous ayez dénoncé par écrit le vice ou la malfaçon.

Voir la définition des notions de « vice » et de « malfaçon » à la page 8.

## RÉPARATIONS CONSERVATOIRES NÉCESSAIRES ET URGENTES

Si vous pensez que des mesures sont nécessaires pour assurer la conservation de votre maison neuve et ainsi éviter que certains dommages s'aggravent, vous êtes en droit d'exiger de l'entrepreneur ou de l'administrateur qu'il réalise ces mesures conservatoires, et ce, en tout temps pendant la durée des protections. Si vous vous trouvez dans l'obligation de faire exécuter vous-même ces mesures conservatoires nécessaires et urgentes, vous pourriez en réclamer le remboursement à l'entrepreneur et à l'administrateur en utilisant les procédures applicables.



## 7.3. INDEMNITÉS

Chaque protection offerte a une limite financière.

Voici les indemnités qui s'y rapportent :

1. Les acomptes sont protégés jusqu'à un maximum de 39 000 \$.
2. Les dépenses engagées pour le relogement, le déménagement et l'entreposage de vos biens peuvent être remboursées sur présentation de pièces justificatives, et à la condition qu'il n'y ait pas d'enrichissement injustifié de votre part. Le maximum est de 5 500 \$ 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 :
    - 85 \$ pour 1 personne,
    - 110 \$ pour 2 personnes,
    - 140 \$ pour 3 personnes,
    - 170 \$ pour 4 personnes.
3. Pour une **maison unifamiliale** isolée, jumelée ou en rangée :  
Le montant alloué pour le parachèvement et la réparation des vices et mal-façons correspond au montant inscrit dans le contrat jusqu'à un maximum de 260 000 \$.
4. Pour un **bâtiment multifamilial** :  
Le montant alloué pour le parachèvement et la réparation des vices et mal-façons correspond au moindre des deux montants suivants :
  - le montant inscrit au contrat
  - ou**
  - un montant égal à 130 000 \$ multiplié par le nombre de logements contenus dans le bâtiment, sans jamais excéder 1 900 000 \$.
5. Concernant l'obligation d'assurer l'alimentation en eau, tant en quantité qu'en qualité, la limite mentionnée au point 3 ci-dessus s'applique.

**Attention :** Si vous avez signé un contrat d'entreprise<sup>5</sup>, il faut vous assurer que vous avez mentionné cette obligation d'alimentation en eau dans le contrat signé avec l'entrepreneur.

<sup>5</sup> Le **contrat d'entreprise** est celui que vous signez avec l'entrepreneur général pour la construction d'une maison sur un terrain qui vous appartient déjà.

## QUESTION : ACHAT D'UN BÂTIMENT EN INVENTAIRE

*Combien de temps après sa construction un bâtiment en inventaire (c'est-à-dire qui n'a pas d'acheteur au moment de la fin des travaux) est-il protégé par le plan de garantie obligatoire ?*

Si la réception par un acquéreur a lieu 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; cette protection débutant avec la fin des travaux, elle sera limitée à la durée restante de la garantie.

### EXEMPLE

Vous êtes le premier acheteur d'une maison dont les travaux sont terminés depuis une année. La durée de la protection originale de cinq ans (voir la section 7.2, point 5) pour vices de conception, de construction ou de réalisation et vices de sol est maintenant réduite à quatre ans. Les autres protections débutent au moment de la réception de votre maison.

### TEL QUE VU!

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 INCOMPLÈT), LA GARANTIE DE PARACHÈVEMENT APRÈS LA RÉCEPTION DU BÂTIMENT NE S'APPLIQUE PAS.

## VOUS VENDEZ VOTRE MAISON ?

LE PLAN DE GARANTIE EST TRANSFÉRABLE ET LE PROCHAIN PROPRIÉTAIRE BÉNÉFICIERA DE LA GARANTIE POUR LA DURÉE RESTANTE DES PROTECTIONS.



## 8. LES PROCÉDURES DE RÉCLAMATION

Tout acheteur souhaite que l'acquisition de sa maison se fasse sans problème. Malgré toutes les précautions, il arrive que les choses se présentent autrement et que l'entrepreneur manque à ses obligations spécifiées dans le contrat.

Dans un tel cas, lorsque cela est couvert par la garantie (voir la **section 7**), vous pouvez faire une réclamation en vertu du plan de garantie. La procédure à suivre varie selon le moment où les problèmes surgissent.

Notez que la procédure est bien décrite dans le **contrat de garantie**. Il est important d'en prendre connaissance et de respecter les délais mentionnés pour faire une réclamation.

### 8.1. POUR 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 (voir la **section 7.1** pour tous les détails) :

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

### 8.1.1. Remboursement des acomptes ou parachèvement des travaux AVANT la réception du bâtiment

Voici la procédure à suivre :

1. Vous transmettez par écrit votre réclamation à l'entrepreneur et en faites parvenir une copie à l'administrateur. Assurez-vous de faire l'envoi par courrier recommandé afin d'en conserver la preuve et ainsi protéger vos droits.
2. 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 par écrit l'administrateur de la situation, 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.
3. 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.
4. 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 l'exige.
5. À la suite de l'inspection, l'administrateur a 20 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. En l'absence de règlement, l'administrateur statue sur chacun des éléments présentés dans votre réclamation. Si l'administrateur considère votre réclamation comme étant fondée, il peut, le cas échéant, ordonner à l'entrepreneur soit de rembourser les acomptes, soit de parachever ou de corriger les travaux, ou de vous rembourser le coût des réparations conservatoires nécessaires et urgentes, et ce, dans un délai convenu avec vous.
6. 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 qui suivent l'expiration du délai convenu au paragraphe précédent, effectue le remboursement ou prend en charge le parachèvement ou les corrections. Pour ce faire, l'administrateur 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.



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 39 000 \$.

Par contre, si vous êtes détenteur des titres de propriété, le parachèvement des travaux est alors possible s'il y a entente entre vous et l'administrateur sur la nature et le montant des travaux à parachever. Vous pouvez vous référer à la **section 7.3** pour vérifier le montant maximum qui est prévu dans le plan de garantie pour parachever les travaux de chaque catégorie de bâtiment.

**SI VOUS ÊTES EN DÉSACCORD AVEC UNE DÉCISION DE L'ADMINISTRATEUR, VOUS POUVEZ UTILISER LES RECOURS DÉCRITS À LA SECTION 9.**

#### **LES RENSEIGNEMENTS SUIVANTS DOIVENT FIGURER DANS CHACUNE DES DÉCISIONS DE L'ADMINISTRATEUR :**

- L'indication qu'il s'agit de la décision d'un administrateur;
- Le nom du ou des bénéficiaires 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 (voir la **section 9**);
- Les coordonnées des organismes d'arbitrage autorisés par la RBQ;
- Les coordonnées du ministère du Travail (pour obtenir la liste des médiateurs reconnus).

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, pour ce faire, 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.

Une fois les travaux terminés, l'inspection pré-reception dont il est fait mention à la section 6 est maintenant possible. Cette inspection vous permettra de bien déterminer les travaux à parachever ou à corriger.



### 8.1.2. Remboursement des frais de logement, d'entreposage et de déménagement

Vous avez jusqu'à **90 jours** après la réception du bâtiment pour transmettre à l'entrepreneur une demande de remboursement de vos dépenses effectuées pour le logement (frais de logement et de nourriture), l'entreposage de vos biens et le déménagement.

Voici la procédure à suivre:

1. Vous transmettez à l'entrepreneur, par courrier recommandé, une demande de remboursement ainsi que les pièces justificatives appuyant celle-ci. Il est suggéré d'envoyer également une copie de votre demande de remboursement à l'administrateur.
2. Dans les 15 jours suivant votre envoi, l'entrepreneur doit procéder au suivi de votre réclamation.
3. Si l'entrepreneur ne donne pas suite à votre réclamation dans ce délai, vous devez en aviser par écrit l'administrateur du plan de garantie, de préférence par courrier recommandé (voir son adresse à la page 35).
4. Dans les 15 jours suivant la réception de votre envoi, l'administrateur doit rendre une décision sur votre réclamation.

SI VOUS ÊTES EN DÉSACCORD AVEC UNE DÉCISION DE L'ADMINISTRATEUR, VOUS POUVEZ UTILISER LES RECOURS DÉCRITS À LA SECTION 9.



## 8.2. POUR LE PARACHÈVEMENT DES TRAVAUX OU LA RÉPARATION DES VICES ET MALFAÇONS APRÈS LA RÉCEPTION DU BÂTIMENT

Les réclamations qui peuvent être faites après la réception de votre maison concernent les protections suivantes (voir la **section 7.2** pour tous les détails):

- 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 vices et malfaçons 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 vices et malfaçons existants mais non apparents au moment de la réception et qui sont découverts dans l'année qui suit la réception;
- La réparation des vices cachés qui sont découverts dans les trois ans qui suivent 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 qui suivent la fin des travaux.

VOTRE MAISON VOUS OCCASIONNE DES PROBLÈMES? VOUS EN AVEZ DISCUTÉ AVEC VOTRE ENTRE-  
PRENEUR 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.  
MAIS ATTENTION! LES DÉLAIS POUR SOUMETTRE VOTRE RÉCLAMATION DOIVENT ÊTRE RESPECTÉS,  
SINON L'ADMINISTRATEUR POURRAIT LA REFUSER. SOYEZ VIGILANT!

### Voici donc la procédure à suivre :

1. Dans les six mois qui suivent la découverte d'un vice ou d'une malfaçon, selon le cas, vous devez dénoncer à l'entrepreneur, par écrit et de préférence par courrier recommandé, le défaut de construction constaté et transmettre une copie de cette dénonciation à l'administrateur afin de préserver votre droit de recours<sup>6</sup>.
2. 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.
3. 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.
4. 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 l'exige.
5. À la suite de l'inspection, l'administrateur a 20 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 est une **décision** de l'administrateur. En l'absence de règlement, l'administrateur statue sur chacun des éléments présentés dans votre réclamation. Si l'administrateur considère votre réclamation comme étant 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 convenu avec vous.
6. 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 qui suivent l'expiration du délai convenu au paragraphe précédent, effectue le remboursement ou prend en charge le parachevement ou les corrections. Pour ce faire, l'administrateur 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.

SI VOUS ÊTES EN DÉSACCORD AVEC UNE DÉCISION DE L'ADMINISTRATEUR, VOUS POUVEZ UTILISER LES RECOURS DÉCRITS À LA SECTION 9.

<sup>6</sup> Le délai de six mois ne s'applique pas aux réclamations relatives au parachevement et à la réparation des vices et malfaçons apparents dénoncés au moment de la réception.



## 9. LES RECOURS

Si vous ou votre entrepreneur êtes en désaccord avec la décision rendue par l'administrateur à la suite de votre réclamation, chacune des personnes concernées peut soumettre le dossier à un médiateur ou à un arbitre **dans les 30 jours** suivant la réception de la décision de l'administrateur.

Regardons de plus près chacun des deux recours possibles.

### 9.1. LA MÉDIATION

La médiation est une démarche qui permet au bénéficiaire et à l'entrepreneur de soumettre, **d'un commun accord**, leur différend à un médiateur en vue d'en arriver à une entente.

Une 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 ministère du Travail, sur le site Web du ministère ([www.travail.gouv.qc.ca](http://www.travail.gouv.qc.ca)) et sur le site de la RBO ([www.rbq.gouv.qc.ca](http://www.rbq.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 d'une demande de médiation, le ministre du Travail désigne le médiateur choisi par les parties et transmet 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 le faire.

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

Si la médiation échoue, vous pouvez exercer un recours en arbitrage, comme il est décrit dans la section suivante. Sachez également que **vous pouvez recourir directement à l'arbitrage sans passer par la médiation.**

## 9.2. 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 permet à tout acheteur d'une maison neuve couverte par le plan de garantie de contester une décision rendue par l'administrateur<sup>7</sup>.

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. La liste des organismes d'arbitrage autorisés se trouve à la page 36. Vous pouvez avoir accès aux décisions rendues par ces organismes sur le site Web de la RBQ ([www.rbq.qc.ca](http://www.rbq.qc.ca)), qui vous permet de faire une recherche par sujet et de consulter un résumé des décisions.

Si la médiation a échoué et qu'aucune entente n'est possible avec l'administrateur, vous avez également 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.

### L'organisme d'arbitrage

À la suite de la réception de votre demande d'arbitrage, l'organisme d'arbitrage doit informer l'administrateur et l'entrepreneur de votre demande. L'administrateur 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 et le document de vulgarisation préparé par l'organisme d'arbitrage vous est remis afin de vous aider à bien comprendre toute la procédure d'arbitrage.

<sup>7</sup> Notez que votre entrepreneur peut également exercer un tel recours s'il est insatisfait de la décision de l'administrateur.

## RAPPEL

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.



### Déroulement d'une audience

Dans le cas d'une réclamation, l'audition de la demande d'arbitrage doit débuter dans les 30 jours suivant votre demande. L'arbitre doit informer les parties 5 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 l'inspection de votre maison. L'arbitre doit entendre toutes les parties pour rendre une décision la plus éclairée possible. 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.

### Les coûts liés à l'arbitrage

- 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.

LA DÉCISION ARBITRALE LIE LES PARTIES ET ELLE EST FINALE ET SANS APPEL.

## 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. Vous n'aurez pas à refaire le débat présenté devant l'arbitre et, en principe, il s'agit d'une simple formalité. 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.

### S'adresser aux tribunaux ?

Il est toujours possible pour le propriétaire d'une maison couverte par le plan de garantie d'engager une poursuite, à l'encontre de l'entrepreneur, devant les tribunaux de droit commun. Il faut cependant retenir qu'à l'égard des réclamations soumises devant un tribunal de droit commun, le plan de garantie ne s'applique plus.

#### Exemple

Votre réclamation concerne principalement des travaux non couverts par le plan de garantie, tels que le terrassement ou la piscine extérieure (voir la **section 10** pour l'ensemble des exclusions de la garantie) et quelques autres travaux à corriger couverts par le plan de garantie, tels que 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>8</sup>.

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

<sup>8</sup> 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 7 000\$ 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\$.



# 10. 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 le bénéficiaire;
- les réparations rendues nécessaires à la suite d'un comportement normal des matériaux tels les fissures et les rétrécissements;
- les réparations rendues nécessaires par la faute du bénéficiaire, tels l'entretien inadéquat, la mauvaise utilisation du bâtiment, ainsi que celles qui résultent de suppressions, de modifications ou d'ajouts réalisés par le bénéficiaire;
- les dégradations résultant de l'usure normale du bâtiment;
- l'obligation de relogement, de déménagement et d'entreposage des biens du bénéficiaire 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 extra-contractuelle 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 tels les piscines extérieures, le terrassement, les trottoirs, les allées et le système de drainage des eaux de surface du terrain;
- les promesses d'un vendeur à l'égard des 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. Pour s'en prévaloir, le créancier doit publier un préavis d'exercice avant le trentième jour suivant la fin des travaux. L'hypothèque légale permet par exemple à un sous-entrepreneur impayé 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.

Les garanties de maisons neuves ne couvrent pas les hypothèques légales. Vous devez donc être prudent au moment de verser des fonds à l'entrepreneur.

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

Il est difficile de vous assurer que votre entrepreneur paiera tous ses employés, sous-entrepreneurs et fournisseurs de matériaux.

Le Code civil du Québec (C.c.Q) 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 (article 2122 du Code civil).

*« a. 2122 C.c.Q. Pendant la durée des travaux, l'entrepreneur peut, si la convention le prévoit, exiger des acomptes sur le prix du contrat pour la valeur des travaux exécutés et des matériaux nécessaires à la réalisation de l'ouvrage; il est tenu, préalablement, de fournir au client un état des sommes payées aux sous-entrepreneurs, à ceux qui ont fourni ces matériaux et aux autres personnes qui ont participé à ces travaux, et des sommes qu'il leur doit encore pour terminer les travaux. »*

Vous pouvez ensuite 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, les sous-entrepreneurs et les fournisseurs de matériaux ont été payés. (Voir, au sujet de la retenue de sommes, l'article 2123 du Code civil.)

*« a. 2123 C.c.Q. Au moment du paiement, le client peut retenir, sur le prix du contrat, une somme suffisante pour acquitter les créances des ouvriers, de même que celles des autres personnes qui peuvent faire valoir une hypothèque légale sur l'ouvrage immobilier et qui lui ont dénoncé leur contrat avec l'entrepreneur, pour les travaux faits ou les matériaux ou services fournis après cette dénonciation.*

*Cette retenue est valable tant que l'entrepreneur n'a pas remis au client une quittance de ces créances.*

*Il ne peut exercer ce droit si l'entrepreneur lui fournit une sûreté suffisante garantissant ces créances. »*



## DU NOUVEAU DANS LE PLAN DE GARANTIE OBLIGATOIRE CONCERNANT LE NON-RESPECT D'UN DÉLAI PAR LE BÉNÉFICIAIRE

Le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs 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.

Le non-respect des délais de réclamation (mise en œuvre de la garantie) ou de recours peut compromettre votre réclamation ou votre demande de médiation ou d'arbitrage. Toutefois, dans certaines circonstances, le non-respect d'un délai ne pourra 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 (voir les articles 17 ou 33 du règlement);
- les procédures de réclamation pour les protections avant réception ou après réception (voir les articles 17.1, 18, 33.1 et 34);
- le contenu informatif des décisions de l'administrateur de la garantie (article 66);
- la distribution par l'administrateur (au moment de l'enregistrement de la maison ou du bâtiment ou lorsque le bénéficiaire est connu) du 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);
- les obligations de l'entrepreneur concernant notamment l'avis de fin des travaux des parties communes (paragraphe 12, 13 et 14 de l'annexe II);
- l'obligation de l'entrepreneur concernant les mesures nécessaires pour assurer la conservation du bâtiment (paragraphe 18 de l'annexe II).

Le règlement est disponible sur le site Web de la RBQ ([www.rbq.gouv.qc.ca](http://www.rbq.gouv.qc.ca)).



Par exemple, si l'administrateur ne vous a pas transmis le présent document explicatif prévu dans le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, vous pourriez invoquer cette omission pour bénéficier d'un délai additionnel d'une année pour présenter votre demande de réclamation. Ainsi, pour une demande de réclamation concernant un vice caché, le délai pour présenter la réclamation pourrait être de quatre ans après la réception de votre maison, bien que le règlement stipule que cette demande de réclamation doit être faite dans les trois ans qui suivent la réception du bâtiment.

Encore à titre d'exemple, 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.

**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.**

Les pages qui suivent renferment la liste des éléments à vérifier au moment de l'inspection pré-réception de votre maison, ainsi que les coordonnées de la Régie du bâtiment du Québec, des administrateurs autorisés, des ordres professionnels (pour l'inspection) et des organismes d'arbitrage autorisés.

**SOYEZ VIGILANT À CHAQUE ÉTAPE DE VOTRE PROJET AFIN QU'IL SE RÉALISE À VOTRE SATISFACTION !**



# LISTE D'INSPECTION PRÉRÉCEPTION

Approuvée par la Régie du bâtiment du Québec

## POUR UN BÂTIMENT NON DÉTENU EN COPROPRIÉTÉ ET POUR LA PARTIE PRIVATIVE D'UN BÂTIMENT DÉTENU EN COPROPRIÉTÉ

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 préreception doit être faite conjointement par le bénéficiaire de la garantie (l'acheteur) et l'entrepreneur. Si le bénéficiaire n'a pas de bonnes connaissances en construction, il peut être accompagné de la personne de son choix pour l'inspection préreception.

L'inspection préreception se fait à partir de la présente liste d'éléments à vérifier, fournie par l'administrateur et dont le contenu est approuvé par la Régie du bâtiment du Québec.

À l'aide de cette liste, le bénéficiaire et l'entrepreneur doivent faire le tour complet du bâtiment ou de l'unité privative de copropriété 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 l'entrepreneur et le bénéficiaire sont en désaccord sur les travaux à parachever ou à corriger, ils doivent le mentionner dans la présente liste élaborée pour l'inspection.

De plus, le bénéficiaire peut ajouter des éléments à la liste de travaux à corriger ou à parachever dans les 3 jours qui suivent la réception, à la condition qu'il n'ait pas emménagé dans le bâtiment ou dans sa partie privative de la copropriété.

Nom de l'entrepreneur:

N° de licence RBO:

N° d'accréditation:

N° d'enregistrement émis par l'administrateur:

Bénéficiaire:

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\*

### 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, chantepleures  
Déclin de vinyle, d'aluminium ou de bois:  
Alignement des matériaux et joints  
Revêtement, enduit acrylique ou stuc

\* 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 boiseries  
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 boiseries  
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

### 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

- Réception – sans réserve<sup>1</sup>
- 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) :

Date prévue de fin des travaux :

Signature du bénéficiaire :

Signature du bénéficiaire :

Signature de l'entrepreneur :

Date de réception<sup>2</sup> :

<sup>1</sup> L'acceptation avec ou sans réserve par le bénéficiaire ne concerne que les éléments apparents au moment de la réception du bâtiment.

<sup>2</sup> Date à laquelle le bénéficiaire déclare 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.

# POUR JOINDRE LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE (CRC)  
(POUR MONTRÉAL ET TOUTES  
LES RÉGIONS)

545, boul. Crémazie Est  
4<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2M 2V2  
crc@rbq.gouv.qc.ca

514 873-0976  
**1 800 361-0761**  
Télec. : 514 864-2903  
**1 866 315-0106**

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



## ADMINISTRATEURS AUTORISÉS

**LA GARANTIE HABITATION  
DU QUÉBEC INC.\***  
(QUALITÉ HABITATION)

7400, boul. Des Galeries d'Anjou  
Bureau 205  
Anjou (Québec) H1M 3M2

514 354-7526  
**1 800 956-7526**  
Télec. : 514 354-8292

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

418 687-1992  
**1 800 463-5260**  
Télec. : 418 688-3220

[www.qualitehabitation.com](http://www.qualitehabitation.com) • [qh@acq.org](mailto:qh@acq.org) • [qhquebec@acq.org](mailto:qhquebec@acq.org)

**LA GARANTIE DES BÂTIMENTS  
RÉSIDENTIELS NEUFS DE L'APCHQ INC.\***  
(LA GARANTIE DES MAISONS NEUVES  
DE L'APCHQ)

5930, boul. Louis-H. Lafontaine  
Anjou (Québec) H1M 1S7

514 353-1120  
**1 800 468-8160**  
Télec. : 514 353-4871

2825, boul. Wilfrid-Hamel  
Québec (Québec) G1P 2H9

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

[www.gomaison.com](http://www.gomaison.com) • [garanties@apchq.com](mailto:garanties@apchq.com)

**LA GARANTIE DES  
MAÎTRES BÂTISSEURS INC.\***

4970, place de la Savane  
Bureau 101  
Montréal (Québec) H4P 1Z6

514 344-4228  
**1 866 344-4228**  
Télec. : 514 344-9303

[www.maitresbatisseurs.com](http://www.maitresbatisseurs.com) • [info@maitresbatisseurs.com](mailto:info@maitresbatisseurs.com)

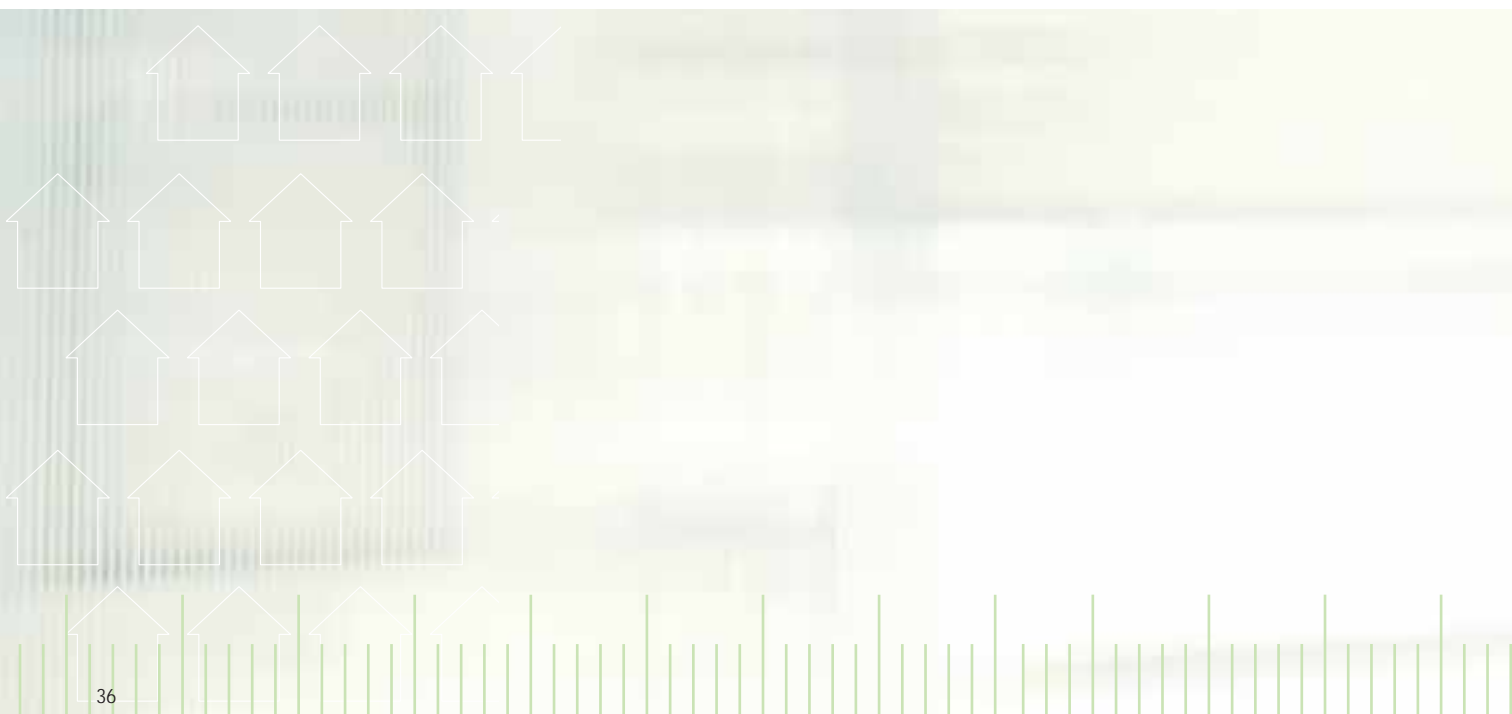
\* Quelle que soit l'appellation, le contenu de la garantie obligatoire est le même pour les trois administrateurs.

## 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 Régie suggère de contacter :

- 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 (OTPO) 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 l'inspection de votre maison.



## ORGANISMES D'ARBITRAGE AUTORISÉS

**CENTRE CANADIEN D'ARBITRAGE  
COMMERCIAL (CCAC)**  
(AUPARAVANT CENTRE D'ARBITRAGE NATIONAL  
ET INTERNATIONAL DU QUÉBEC - CACNIQ)

**QUÉBEC**  
215, rue Caron  
Bureau 6  
Québec (Québec) G1K 5V6

418 649-1374  
**1 877 909-3794**  
Télec. : 418 649-0845

**MONTRÉAL**  
Place du Canada  
1010, de la Gauchetière Ouest  
Bureau 950  
Montréal (Québec) H3B 2N2

514 448-5905, poste 288  
**1 877 909-3794**  
Télec. : 514 448-5948

[www.ccac-adr.org](http://www.ccac-adr.org) • [info@ccac-adr.org](mailto:info@ccac-adr.org)

**SORECONI - SOCIÉTÉ POUR LA  
RÉSOLUTION DES CONFLITS INC.**

1155, boul. René-Lévesque Ouest  
Bureau 2500  
Montréal (Québec) H3B 2K4

514 395-8048  
**1 866 998-8048**  
Télec. : 514 875-8967

[www.arbitrage.soreconi.ca](http://www.arbitrage.soreconi.ca) • [information@arbitrage.soreconi.ca](mailto:information@arbitrage.soreconi.ca)

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

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

450 658-1438  
**1 877 677-2722**  
Télec. : 450 447-0032

[www.legamm.com](http://www.legamm.com) • [secretariat@legamm.com](mailto:secretariat@legamm.com)







CE DOCUMENT EXPLICATIF RÉSUME LES DISPOSITIONS CONCERNANT LES BÂTIMENTS NON DÉTENUS EN COPROPRIÉTÉ DIVISE QUI SONT COUVERTS PAR LE PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS :

- MAISON UNIFAMILIALE ISOLÉE, JUMELÉE OU EN RANGÉE;
- DUPLEX, TRIPLEX, QUADRUPLEX, QUINTUPLEX;
- BÂTIMENT MULTIFAMILIAL DE PLUS DE 5 LOGEMENTS (ORGANISME SANS BUT LUCRATIF OU COOPÉRATIVE).